

浅谈情感效应在读者工作中的应用^{*}

胡春华

(盐城工学院 图书馆 江苏 盐城 224003)

摘要:论述了在图书馆读者服务工作中,要注重情感投入,规范服务言行,加强自身形象的建设,营造亲切氛围,提供完美服务,使读者服务工作更上一个新台阶。

关键词:读者工作;情感效应;职业道德

中图分类号: G252

文献标识码: A

文章编号: 1008-509X(2004)04-0086-03

“人非草木,孰能无情。”读者工作是做人的工作,应讲求“情感效应”。图书馆员在读者工作中,肩负着传递知识和服务育人的双重任务,服务对象是有思想、有感情、有个性的读者,这就要求图书馆员重视在读者服务工作中的情感投入,以平易近人的工作作风和和蔼可亲的服务态度,甘为人梯的奉献精神,与读者建立平等、友好、融洽的朋友式的关系。如果忽视了这一点,读者服务就会失去人与人相互尊重、相互理解的情感基础和情感依托,会使读者在借阅中产生消极情绪,并且会对馆员产生抵触情绪。因此,馆员在为读者提供各种服务的过程中,应时刻与读者进行必要的情感交流,良好地发挥情感的效应。笔者结合工作实践谈几点感受,与同行商榷。

一、情感投入是发挥情感效应、做好读者服务工作的前提

众所周知,情感是人们对客观事物与人的需要之间关系的反映。当某事物符合人们的某种需要,人们便产生肯定的情感,如愉快、满意等;反之,若违背某种需要,则产生否定的情感,如厌恶、烦恼、痛苦等。情感投入是馆员将高尚的道德情操注入在服务过程中的客观意识行为,在工作中充分投入情感的馆员必然会热爱读者并善于发现、分析他们的心理和气质,使服务热情而不失严肃,这是做好读者服务工作的前提。

(一)热爱读者

大量的实践表明,馆员对读者情感越真挚,服务效果就越好。在日常借阅工作中读者如果受到馆员的冷落,其借阅热情就会受到挫伤,甚至对馆员产生反感情绪,从而使读者与馆员之间的情感鸿沟加深,给我们的服务工作带来看不见的阻力。如果我们能做到热情接待读者,想方设法满足读者的需要,努力与读者之间达到情感融汇的境界,读者就会在这和谐的情感交流中,感到精神振奋,激发他们勤奋好学的热情。只有馆员的爱,才能赢得读者的“亲”与“敬”,也只有读者的“亲”与“敬”,才能换来读者的“信”和“取”。

(二)善于分析读者的心理和气质

在热爱本职工作和热爱读者的基础上,善于分析读者的心理和气质是馆员与读者沟通心灵增进情感的有效方法。首先要深入读者,倾听读者的心声。采用谈话、聊天等多种方式充分倾听读者的意见和要求,包括牢骚、怨言,真正了解读者所想、所盼、所需。二是要公正无私,言而有信。一般说来,馆员的威信、魅力是建立在其公正、务实的基础上。当我们走近读者,触及读者情感的时候,读者会向我们提出不同的要求或寻求各种帮助,对此,处理好理智与情感的关系显得尤为重要。切不可为了情面,随意许诺,开空头支票,应做到言必行,行必果。三是要换位思考,勤于分析。由于馆员与读者间因经历、认识、责任等方面的差异,对同一问题的考虑难免发生矛盾,很多情

^{*} 收稿日期 2004-09-27

作者简介 胡春华(1960-),女,山东济宁人,盐城工学院图书馆馆员。

况下不是一个简单的“对”、“错”能够化解矛盾的。如果我们能够从对方的角度审视问题,不仅能有效帮助我们准确判断,也有利于使用理解、缓和的语言说服对方,解决矛盾。巴甫洛夫学说告诉我们,人根据精神活动程度的强弱可分成兴奋型、活泼型、安静型、虚弱型等4种类型。在读者服务工作中只有掌握了读者的不同类型区别对待,才能把工作做好。对兴奋型读者要有忍耐性,要运用“以柔克刚”的方法对待之;对活泼型读者要采取灵活多变的方式与之进行交流;对安静型读者应多给予指导,多做实事,以增强他们的借阅兴趣;对虚弱型读者应体贴入微,还要多用鼓励性语言培养其自信心。只有这样,馆员才能与不同类型的读者沟通情感,满足他们的需求。

(三)严格要求读者

严字当头,爱在其中。把严与爱融入为读者服务的工作之中,在对读者的爱护中达到服务读者、教育读者的目的,使之树立正确的人生观、价值观,这是服务工作的理想境界。我们在日常的借阅工作中,如发现读者用他人的借书证或将自己的借书证借给他人使用时,馆员应在给予严肃批评的同时,又要耐心细致地做好他们的思想工作,用事实来说明他们的这种行为可能引起的不良后果,让他们感到馆员认真严格的工作作风是为他们着想,是在维护他们自己的利益。从而缩短读者与馆员之间的情感距离,使读者自觉地遵守各项借阅制度,养成严谨、求实的作风。

二、良好的“言”、“行”,是发挥情感效应、做好读者服务工作的基础

馆员在服务工作中情感投入的程度,主要是通过为读者服务时的“言”、“行”表现出来的。“言”是馆员与读者运用有声语言和体态语言相互交流情感的主要工具;“行”指馆员在服务过程中的行为、行动。

(一)有声语言

有声语言是指口头表达的语言,在表达上应轻言细语,投入情感,传“情”带“意”。这里所说的“情”和“意”,是指尊重读者的人格,把自己的一片诚意献给读者。比如发现读者所归还的文献有污损时,如果馆员板起面孔,措辞严厉地大声训斥,并对其进行罚款。在这种情况下读者即使同意罚款,但他们的自尊心极大地受到了伤害,在情感上留下了一个很大的疙瘩。因此遇到这种情况,决

不能板起面孔,更不能严词训斥,而应当以平等的身份指出其错误,并根据规章制度严肃进行处理。读者虽然被罚了款,但心情是舒畅的。我们在读者服务工作中,使用的语言要尽量贴近读者,使用的语气要能让读者轻松愉快的接受,让读者在有声语言的交流和商讨中,把你当做可亲可敬的知心朋友。

(二)体态语言

体态语言是指人们通过用来表达情感和传递信息的各种身体动作和身体姿态,它是一种无声的语言,同样也是联系读者的纽带。馆员运用目光、微笑、手势等各种动作和姿势,鲜明生动地将自身形象展现在读者面前,用包含丰富情感的体态语言感染读者,引导读者确立良好的阅读行为。为了让读者借阅方便,管理人员要作到勤巡视,多检查,不断整理书架等等。馆员的这些体态可以有效地制止和改变一些读者在书架上乱拉、乱丢、乱放等不良的借阅行为,同时也能发挥一种良好的启示作用,促使读者在不知不觉中产生追随效仿心理。实践告诉我们,这种间接、含蓄的运作体态语言产生的效果比直接批评要好得多。

(三)行为语言

人类交往是指人与人之间传递信息、沟通思想和交流情感的联系过程。众所周知,文字语言符号是信息交流的一种重要载体。但它并不是唯一载体。“回头一笑百媚生”,就是胜过文字的非言语交流,这种交流传递的是“非言语信息”,我们称它为“行为语言”,其载体是神态和动作。行为是否礼貌、行动是否敏捷直接影响读者的情绪,同时也是开启读者心扉的钥匙。假如有一位安静型读者为撰写毕业论文,在阅览室查找所需资料一无所获,正当他在为难之际,馆员如果能及时解读他的心理,主动上前询问,了解情况后,快速、准确地把他所需资料找到推荐给他,满足了他的需求。这位读者当然会非常感激的。馆员接触的读者是很多的,如果这类工作做多了,那么,众多读者从这些具体的行为、行动中感受到馆员的一片赤诚之心,从而一定会激发他们良好的学习动机,培养他们良好的阅读行为。

三、馆员素质是发挥情感效应的重要保证

在读者服务工作中投入情感、并使其发挥效应,要求馆员具备合理的知识结构、不断锤炼自身

情感、努力完善自身形象,并使三者有机结合运用于服务过程中,这是发挥情感效应的重要保证。

(一)要求馆员具备合理的知识结构

图书馆员不仅要有精深的专业知识,还应广泛掌握各学科的知识。合理的知识结构可以提高馆员的文化修养,从而更具备与读者情感交流的物资基础。知识面狭窄浅薄的馆员在解答读者咨询时,必然会经常陷入语言搪塞、含糊其辞、东拉西扯的困境,从而使读者失望,怎样能和读者进行情感交流呢?而知识渊博的馆员在解答读者咨询时,通常是悠然自如,旁征博引,对答如流。这样,一下子牵住了读者的心,得到了读者的信任。在信任的基础上,读者心灵的窗户会渐渐打开,产生强烈的求知欲。在不断求知的过程中,他们一定会乐于向馆员咨询,沟通信息,取得进一步的帮助。可见,馆员只有具备丰富的知识,才能发挥情感效应的作用。所以,身处知识宝库的图书馆员,一定要博览群书,不断完善自身的知识结构,扩大自己的知识面。只有这样,才能在读者服务工作中,充分发挥情感效应,把工作越做越好。

(二)要求馆员锤炼自身情感

馆员不断锤炼自身情感是做好读者工作、发挥情感效应的“支点”。馆员如果没有锤炼情感的意识,就不可能在服务中有更多的情感投入。锤炼自身情感最有效的方法之一是情感倒移法,此法不是对读者作理性的了解,而是把自身摆在读者的位置,用恪守尽职的责任感温暖每一位读者

的心,以“假如我是一名读者”去充分为读者着想,使锤炼自身情感成为与读者和睦相处的一个牢固支点。这样就能以自己的真情实感,为读者创造温馨、优美、舒适、宁静的借阅环境,努力解决他们在借阅过程中遇到的一切问题。

(三)要求馆员努力完善自身形象

图书馆员的自身形象是职业道德素质和业务素质的直接反映,它同样也影响着读者服务工作中的情感效应的发挥。馆员自身形象应具备4个方面的职业修养:(1)敬业之心。把自己的工作看成是培养祖国建设人才的重要组成部分,把为读者服务作为自己神圣的使命;(2)爱业之情。从内心建立起对读者的尊敬、爱护、关心、理解、支持和帮助的情感,急读者所急,想读者所想,最大限度地满足读者的需求;(3)乐业之意。有序的操作,规范的管理,模范的言行,热情周到的服务,为读者营造一个健康向上、和谐舒适的读书氛围;(4)勤业之能。不断地更新观念,补充知识,加强知识的积累,勤奋钻研业务,精通业务,在事业上有所成就。具备这4个方面的综合修养,就能最大限度地发挥情感效应。

总之,情感是无形的,但作用是巨大的。作为图书馆读者服务人员,应重视情感投入,用高尚的语言感召读者,用优秀的服务行为感染读者。只有这样,才能不断提高我们的服务质量,充分发挥图书馆的职能,使图书馆的读者服务工作更上一个新台阶。

参考文献:

- [1] 徐增合,孟耀辉,马玉亮.“情感效应”漫谈[J].探索与求是,2003(5):45-47.
- [2] 冯跃.试析学生教育管理中的情感效应[J].玉溪师范学院学报,2002(1):89-92.
- [3] 李其勋.教育的情感效应与大学生的情感教育[J].河南财政税务高等专科学校学报,2001(2):48-50.

An exploration into the Emotion Effect's Application to the Readers' Work

HU Chun-hua

(Library of Yancheng Institute of Technology, Jiangsu Yancheng 224003, China)

Abstract This paper proposes that librarians should pay attention to the emotional investment, standardize the service words and deeds, strengthen the construction of one's own image, build a cordial atmosphere and offer the perfect service in readers service of the library, so as to make readers service work reach a new height.

Keywords readers' work; emotional effect; professional ethics