館員心聲:人際互動與工作情緒

莊英泰

很高興來臺大醫圖近四年的時間裡,各單位的業務算是都經驗過。圖書館事業是種服務業,面對各式各樣的客户,服務人員都得懷著虔敬之心情與態度,針對讀者問題給予適當的解決。

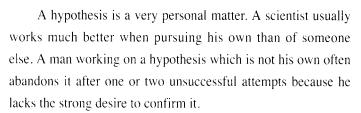
或許是公家機關以往的服務態度與效率給民眾印象太差之緣故,許多讀者一開始就抱著敵對而不信任的態度來「詰問」館員。我想臺大醫圖在張主任的領導下,早已成爲一個相當以客爲尊的圖書館。面對這種突如其來的不友善,館員自當一如往常的甘心承受。然而讀者是否了解,這樣的一個互動,對服務人員常懷的高度熱誠是否是種戕害?

相對地,有些讀者受到超乎預期的服務時,竟然顯現出受寵若驚的情狀。這樣的反應,往往也牽動服務人員的心情,整個人神清氣爽。

心靈改革的目的在於滌化暴戾之氣,把正面的喜樂平和廣被人間。這樣的任務除了透過宗教的管道之外,人與人之間優質的情緒感染更是一帖潛移默化的良膳。



醫學雋語



--W.I.B. Beveridge

摘自 <u>JAMA</u> 195:117,1966.





