

# 非语言交际在高校图书馆读者服务中的运用

王雅娟

(哈尔滨理工大学图书馆, 黑龙江 哈尔滨 150000)

**[摘要]** 在图书馆读者工作中, 非语言交际是人际沟通不可缺少的一种主要方式, 它在高校图书馆读者服务中有着语言因素不可替代的地位。高校图书馆员应掌握非语言交际运用的各种技巧, 准确、适度、熟练地运用好非语言交际, 促进图书馆工作的全面提高。

**[关键词]** 非语言交际; 高校图书馆; 读者服务

**[中图分类号]** G252.65 **[文献标识码]** C **[文章编号]** 1008-0821(2009)12-0188-03

## The Utilization of the Non-language Communication in Library Reader Service

Wang Yajuan

(Library, Harbin University of Science and Technology, Haerbin 150000, China)

**[Abstract]** In the work of library reader service, the non-language communication was the indispensable mode of human communication. The university librarians should grasp kinds of skills of no-language communications to serve for readers accurately, moderately and skilled, so as to promote the round improvement of library work.

**[Key words]** no-language communication; university library; reader service

### 1 非语言交际的特点与作用

图书馆是社会性十分鲜明的工作系统, 在高校读者服务过程中, 图书馆员这个看似平凡的岗位, 实质上扮演着知识导航员与文明使者的角色。图书馆员的一举一动、一颦一笑、装扮气质、说话表情、为人处世的态度往往会对读者产生潜移默化的影响, 图书馆员的言谈举止将被读者视为榜样, 为之所模仿。在日益强调服务意识的今天, 作为馆员与读者服务交流的重要工具——服务语言是不可忽视的问题之一, 由于读者群体的特殊性与个体素质的差异性, 决定了图书馆员在语言运用方面切不可生硬化与书本化, 而应注重非语言交际的艺术性与灵活性。

#### 1.1 辅佐或替代口语言

“读者第一, 服务至上”是图书馆工作的宗旨。图书馆需要为读者营造安静、和谐的学习环境, 因此在日常服务工作中, 图书馆员与读者的交流可使用非语言交际配合馆员的轻声细语, 同样可以满足读者需要, 准确表达思想和感情; 用姿态和动作等体语信号能表达清楚的, 甚至可以用不用口头语言, 达到“此时无声胜有声”的效果。

#### 1.2 无意识性

非语言交际是无意识的, 不可隐蔽的。例如, 有的在图书馆没有完成自己的读书目标, 便会流露出不开心的表情或动作。正如弗洛伊德所说的, 没有人可以隐藏秘密, 假如他的嘴唇不说话, 他会用指尖说话。所以一个人的非语言行为是一种对外界刺激的直接反映, 基本上都是无意识的反映。

#### 1.3 真实性

非语言表达出来的意思容易让人相信, 英国心理学家研究发现, 当语言信号与非语言信号代表的意义不一样时, 人们相信的往往是非语言所表达的意思。因为语言信息受理性意识的控制, 容易作假, 而人体动作即非语言大都发自内心的深处, 极难压抑和掩饰。例如, 一次一位读者来图书馆还书, 馆员发现图书被涂抹得很厉害而对他进行教育时, 这位读者并不承认书是被他涂抹的, 但他的眼神却不敢正视馆员, 表情极不自然。后来经过调查那本书确实是被他污损的。

#### 1.4 信息含量丰富

人类使用语言交际以外, 使用大量的非语言因素表达

收稿日期: 2009-06-05

作者简介: 王雅娟(1973-), 女, 馆员, 研究方向: 图书情报, 发表论文数篇。

着语言无法言表的意思,传递了人们交际活动中的绝大部分信息。美国心理学家艾伯特·梅拉比安通过实验发现人们获取信息的数学等式是:“信息总量=70%的文字+38%的音调+55%的表情。”语言学教授李杰群女士甚至认为在交际的过程中,非语言交际所传达的信息要达到65%~93%。

## 2 非语言交际的运用技巧

图书馆的读者服务是通过图书馆员的细微动作体现出来的,作为读者与信息资源之间的桥梁与纽带,图书馆馆员除了应具有丰富的专业知识外,更需要具备良好的人文素养和沟通技巧。图书馆员发自内心的、本能的、感性的情怀,通过“非语言交流”会标新的淋漓尽致,给读者一种直观的感受,这最容易受到读者关注并对图书馆馆员的形象做出直接评价,从而进一步影响到整个图书馆服务水平和服务质量评价的优劣。由此可见读者工作的“非语言交际”艺术在图书馆日常工作的重要性。

### 2.1 活用眼神

眼睛是人心灵的窗户,它对人的行为产生巨大的影响,目光在人际交往中具有极为重要的功能。目光接触可得到很多信息,可以帮助交往的双方心理同步,可以用来表达一个人的情感,也可以作为提示、告诫以及监视的手段。在借阅活动中,目光的使用具有丰富的内涵和巨大的效果。当我们与读者交往谈话中,应该注视着对方讲话,而不应把目光长时间转移他处,这样会使读者感到不被重视,会产生消极的反映,同时我们又要注意不要无故长时间的盯视某一位读者,这种不礼貌的盯视会使读者产生不愉快的心理感受。目光不仅仅可以用于交际沟通,有时还可以用于纠正某些读者在借阅活动中的不文明举止和行为,如乱拿乱放图书、乱丢纸屑、吃东西和大声喧哗等,如用语言去制止,有时会使双方感到尴尬,这时如果采用严肃的目光注视,会收到恰到好处的效果。在与读者交往中,目光的作用是显而易见的,但在具体使用中要灵活运用。

### 2.2 把握表情

表情指人们表现在面部的思想感情。人们对现实环境和事物所产生的内心体验及所取的态度,这就是通常所说的感情,他经常有意无意地通过面部表情显示出来。微笑是人类最美、最基本的语言,是一种最能反映一个人的精神状态的面部表情,它是通过略带笑容和不出声的笑来传递信息的体态语。友好、和谐的微笑可以向对方传达真诚、喜欢、友爱的信息;微笑是一种感情,也是一种品格、一种技巧。面对各种各样的读者,图书馆的工作人员应始终报之以微笑,这样可以大大缩短与读者间的心理距离。面对一个优秀的读者,馆员的微笑是肯定、赏识和鼓励;而当读者有了违规行为时,馆员的微笑略带责备,但那是善意友好的;当我们工作出现差错时,馆员的微笑表示一种歉意,希望能获得读者的谅解。图书馆馆员应恰到好处的

运用微笑这种身体语言,使图书馆的工作能得到读者的理解与支持,并能使自己赢得读者的信任与尊重,从而提高图书馆的服务质量。

### 2.3 注意姿势

在图书馆这样安静的场所,交流需要言简意赅。在这种情况下,姿势语则成为非语言交际的方式与手段,有比语言表达更直接的亲切感和默契感。姿势作为一种非语言符号,用来表达思想感情具有简单明了的特点。如点头、摇头、招手、挥手等。人们的身体动作和姿势常常不由自主地透露出内心的真实感受,从中可以获得更多的交往信息。在读者服务工作中,馆员点头的语义表示对读者的行为同意、肯定、赞同、满意和理解。馆员与读者之间的点头打招呼能够产生某种神奇的作用。在借阅的双方只要点头打招呼,彼此就会变得友好和信任起来。馆员的态荒就会变得和蔼,会尽量去满足读者的要求,而读者也会变得文明并注意遵守图书馆的各种规章制度,从而产生积极的效应。

### 2.4 空间语

在社会生活中,人们利用空间来表达各种信息,这在“非语言交际”系统中,称之为“空间语”。这里的空间,指人际空间,即我们站或坐时选择的与他人的间隔距离。在非语言交际中,交往空间是一种特殊的无声语言。它是指一个人与另外一个交往时,会无形中感到彼此之间有一种距离,超过了这个距离限度,会使交往双方感到很不自然。如在阅览室内,当你发现某个座位放着一瓶水或一本书时,就会自动去寻找新的座位。因为那个座位上的东西无声的暗示了已经有人占用了。馆员应懂得,除了人的身体能传递信息外,书库、阅览室的设施等物品也具有辅助传递某种信息的气息。馆员不要轻易在读者身边走来走去,工作台及读者阅览桌椅的摆放位置应合理,距离恰当,不能使读者感到冷漠和厌烦。

## 3 非语言交际在高校图书馆读者服务中的作用

图书馆工作人员与读者的沟通当然主要是运用语言,但由于图书馆特殊的工作环境、工作性质所限。尤其是对“静”的要求特别严格,所以,非语言交际就显得特别重要。因此,对非语言交际艺术的掌握,无疑就成为新时期提高图书馆工作质量的重要环节之一,这种非语言行为,他没有任何的强制、说教性,也不靠纪律、规范的约束,全凭工作人员的巨大人格魅力去抓住读者的心,其效果往往是深刻的,也是生动感人的。

### 3.1 非语言交际是树立馆员良好形象的关键

所谓形象,是指一个人的形状相貌或模样,是人的外在形象特征。馆员的形象往往是通过非语言的一些符号展现给读者的,当读者进入图书馆,首先观察到的是馆员的仪容、谈吐、体态、服饰等外在的表现。馆员的一个眼神、

一个动作、一个姿态都是馆员个性、气质、追求的再现。这些非语言符号无时无刻都在展示着馆员的精神风貌以及业务能力和鲜明的个人形象,读者也常常以此来判断馆员的为人、工作能力,甚至联想到整个图书馆的工作风貌。因此,馆员应把握好先入为主这个关键,自觉地、准确适度地运用好非语言因素,塑造出自己良好的形象。

### 3.2 非语言交际是与读者沟通提取好桥梁

一般来说,读者来图书馆,一方面是为了满足其对文献信息的需求,另一方面则是享受馆员提供的服务。馆员可以通过为读者提供的服务,有效地与读者沟通,从而收到既服务读者,又教育读者的效果。众所周知,凡有一定文化修养的人走进图书馆,特别是走进阅览室,往往都会自动地闭上嘴,用无声语言(非语言因素)与工作人员沟通和交流,表明来馆意图。这就要求图书馆员能够准确的运用非语言交际的艺术与读者沟通。读者作为图书馆的服务对象,是读者服务过程中最活跃的变化因素。图书馆员往往可以从读得的仪容特征、行为举止和情态身势和具体的非语言符号中解读读者的阅读心理和阅读需求,并及时提供到位的服务,一定会提高图书馆的服务品味。

### 3.3 非语言交际是高校图书馆馆员提高职业道德修养的重要内容

思想支配行为,行为受制于心理。一个人的个性终究会从行动而非语言表现出来。所以馆员在为读者服务中,是否有娴熟的业务技巧、严谨的工作作风、强烈的情报意

识和全心全意为读者服务的敬业精神?只有具有高尚的职业道德修养的馆员,才能表现出饱满的热情和高尚的精神风貌,才能加强各方面的修养,处处注意自己的行为美,才能提高并表现出良好的职业道德修养,更好的为读者服务。

非语言交际是人际交流的一种重要方式,在高校图书馆的读者服务中应用广泛,图书馆的工作人员在与形形色色的读者打交道,在为读者提供优质的服务的同时,也以自身的一言一行影响着读者。在图书馆的工作中,就创建文明图书馆而言,仅仅依靠有声语言的提倡是不全面的,还要认识到非语言交际礼仪的运用,要以文明规范的有声语言为主,非语言交际为辅,两者相辅相成,只有这样,才能事半功倍,使图书馆的服务水准进一步提高,促进高校图书馆事业的发展。

### 参 考 文 献

- [1] 郭颖. 谈图书馆服务工作中的非语言交际 [J]. 河南图书馆学刊, 2008, (2).
- [2] 覃岚. “体语”在高校图书馆读者工作中运用 [J]. 科技情报开发与经济, 2006, (12).
- [3] 李伶俐. 人体语言在图书馆服务工作中的运用 [J]. 图书馆理论与实践, 2007, (4).
- [4] 徐卫. 非言语沟通在流通服务窗口的应用 [J]. 图书馆, 2005, (4).

(上接第193页)

新人才,增加科技人力资源总体创新能力,使科技创新人才队伍保持持续增长。要大力建立和完善政府宏观调控和市场经济相结合的人力资源体系,形成比较完善的全省科技创新人才宏观调控体系、人才市场体系、人才社会保障体系、人才收入分配制度、人才激励制度和现代企业用人制度。

### 3.3 加强科技服务中介机构建设

科技中介服务机构是科学技术与经济社会发展的必然产物,是产、学、研联系的桥梁和纽带。应着力加强对科技中介机构的经费投入,建立独立、客观、公正、社会化的科技风险投资、科技评估、科技咨询、技术交易等一系列科技中介体系,以适应市场经济发展要求<sup>[6]</sup>。

### 3.4 缩小各市(地区)间科技资源差距,促进全省科技经济整体协调发展

吉林省各市(地区)间发展不平衡,在宏观科技资源配置中,要根据各市(地区)的特色产业发展需求,设立专项基金,并将省级重点实验室、工程(技术)研究中心等科技创新平台以布局到长春、吉林以外的城市和地区,

带动科技人力资源、财力资源、物质资源、信息资源向这些地区的扩散,促进科技力量的提高,充分发挥这些地区的自然资源、社会资源等区域优势,带动全省经济社会的均衡发展。

### 参 考 文 献

- [1] 周寄中. 科技资源论 [M]. 西安: 陕西人民出版社, 1999: 43-115.
- [2] 吉林省统计局. 2008年吉林省国民经济和社会发展统计公报 [EB/OL]. [http://tjj.jl.gov.cn/tjgh/ndgh/200902/t20090223\\_526514.html](http://tjj.jl.gov.cn/tjgh/ndgh/200902/t20090223_526514.html)
- [3] 吉林省统计局. 吉林省统计年鉴(2008) [M]. 北京: 中国统计出版社.
- [4] 田树林, 刘佳. 吉林省科技文献信息资源建设现状及对策研究 [J]. 现代情报, 2008, (6): 2-4.
- [5] 何建华, 可爱群. 吉林省科技人力资源现状及优化配置分析 [J]. 中国科技论坛, 2007, (7): 108-123.
- [6] 叶宝忠. 基于供求关系的科技中介服务业发展研究 [J]. 科技管理研究, 2009, (7): 101-105.