

刁難讀者類型之質化研究—— 以大學圖書館為例

A Qualitative Study of the Types and Characteristics of
Difficult Patrons in University Libraries

陳書梅

Chen Su-may Sheih

國立臺灣大學圖書資訊學系 副教授

Associate Professor

Department of Library and Information Science

National Taiwan University

【摘要 Abstract】

「刁難」常使人聯想到麻煩、難以溝通，服務此類型之讀者，對館員而言頗具壓力。而流通館員乃是圖書館組織中的第一線人員，其接觸刁難讀者之機會較其他部門為高，然對於流通館員面對刁難讀者之相關研究卻較為缺乏。爰此，本研究採取質化研究取向，針對臺灣地區大學圖書館之23位流通館員，進行半結構式深度訪談，以瞭解受訪館員所遭遇之刁難讀者之類型與行為特徵為何，繼而就研究結果分析刁難讀者之成因，最後提出面對刁難讀者之服務策略，藉供圖書館界同道參考。

The phrase “difficult patron” is often associated with troubles and habitually abnormal behavior from patrons. From the viewpoint of organization, the existence of difficult patrons might signal dissatisfaction with services, collections, facilities, or with specific individual librarians. But difficult patron’s complaints may also be regarded as valuable opportunities to improve customer service and satisfaction. Hence, for the circulation librarians, learning how to interact with difficult patrons is quite important. This article reports findings from a qualitative study which investigated types and

behavioral characteristics of difficult patrons in university libraries in Taiwan. Semi-structured interviewing method was used to investigate 23 circulation librarians' experiences with difficult patrons. Based on the findings, this article discusses why some patrons are difficult as well as service strategies for dealing with difficult patrons in university libraries.

[關鍵字 Keywords]

刁難讀者；流通館員；大學圖書館；流通服務；讀者服務

Difficult patron; Circulation librarian; University library; Circulation service; Public service

壹、前言

近年來的研究指出，讀者為館員工作壓力的主要來源之一（陳書梅，2003；Rubin, 2000），但同時亦為其工作滿意感的來源（Ferkol, 1998; Rubin, 2000），因此若能增加滿意的讀者人數，減少讀者抱怨及妥適處理與讀者的衝突，則館員生涯將會更為快樂與自在。然而，無論何種類型的圖書館，或多或少皆會面臨到行為刁難或難纏的讀者，而這類型讀者通常使人聯想到麻煩或難以應付。對館員而言，面對行為刁難的讀者乃是一件頗具壓力之事，極易導致挫折感與衍生焦慮的情緒（陳書梅，2004）。身處圖書館服務第一線之流通館員，不僅需要時時調整自身情緒表現與各類型的讀者互動，以符合其職務角色之要求，而面對極其棘手、難以溝通之「刁難讀者」（difficult patron）時，更須耗費心力因應之，以免使其他讀者受到干擾或破壞圖書館形象。

事實上，服務業對於服務過程中令服務者感到難以應對之顧客早已有專文討論。在中文文獻中，一般多以刁難、難纏、蠻橫等詞稱呼此類型的顧客（尹子平，2003；林宛瑩，2005；蔣幸芸，2007），而英文文獻則多以「difficult」一詞形容之（Bramson, 1981／張彤譯，2002；Keating, 1984；Oxman, 2006）。其中，如Keating（1984）將刁難者定義為使人難以理解並感到無法與其和睦相處者，如經常抱怨者（chronic complainer）、嘮叨者（one-upper）、冷漠者（cold fish）等，並指出刁難者所引發的人際衝突有時係與其人格特質相關。而Bramson（1981／張彤譯，2002）則表示，刁難者係經常表現出使人感到棘手與煩惱的慣性行為，使人感到窮於應付者，如抱持敵對心態者、優柔

寡斷者、唯唯諾諾過度附和者、冷漠無反應者等。至於Oxman (2006) 則將日常生活中常見的刁難者歸為19類，其中包括如威脅者 (the intimidator)、粗魯無禮者 (Mr. Obnoxious)、批評者 (the criticizer)、評判者 (the judge)、傾倒情緒垃圾者 (the trash man)、悲嘆呻吟者 (the moaner and groaner)、敏感者 (touchy touchy)、無所不知者 (the know-it-all)、專橫跋扈者 (Mr. Bossy)、內向害羞者 (Mr. Inward)、嘮叨者 (the blabber)、外向歸因者 (the excuse machine) 等。

觀諸圖書資訊學相關文獻，可發現部份作者將行為刁難或難纏之讀者與所謂「問題讀者」(problem patron) 一詞混用。Shuman (1989) 與Blessinger (2002) 定義所謂的「問題讀者」乃是於圖書館中進行違反法律、社會道德規範或館規的行為，或出現其他足以干擾他人的行為，而讓館中他人產生不舒服、不愉快之感，以致影響館員、一般讀者及正常的館務運作者，如犯罪者、偷竊者、酗酒者、暴露狂、精神疾病患者、騷擾館員者、毀壞圖書館財物者等。然而，Chattoo (2002) 及Smith (1994) 二人指出，有些讀者如憤怒者、苛求館員者、抱怨者等，因對圖書館提出某些服務需求，但其個人認為館方未能妥善處理，進而向館方爭取權益，復可能受到情境因素或個人人格特質之影響，而以刁難蠻橫的方式對待館員，以致使館員感到難以應對 (difficult to deal with) 甚或難以忍受，對於此類型之讀者若以「問題讀者」稱之，恐較不適宜；而Simmonds與Ingold (2002) 亦認為，以「刁難」、「較難相處」、「目前仍無法滿足或協調」的讀者稱之，較諸「問題讀者」一詞更為妥適。綜上述討論，對於在圖書館內，因個人需求未獲得滿足，或受到某些情境與個人人格特質等因素影響，而出現某些令館員難以理解且疲於應對的慣性行為，進而使館員感到棘手且難以與之溝通互動的讀者，在本研究中稱之為刁難讀者。

一般而言，大學圖書館之讀者大多為受過高等教育的知識份子，在館員的基本認知中，應是較為理性且易於溝通者。然而事實上，相關文獻顯示，刁難讀者確實存在於大學圖書館中 (Borin, 2002; Osa, 2002; Simmonds & Ingold, 2002)。從服務的觀點言之，讀者有所抱怨通常代表其對於圖書館的服務、館藏、設備或是館員個人感到不滿。對館員而言，在服務刁難讀者的過程中，瞭解自身所扮演的角色為何，並學習如何與刁難讀者溝通與互動，乃是一項非常重要的課題。Czepiel、Solomon與Surpreant (1985) 之研究顯示，組織中的第一線人員通常扮演著資訊連結者 (gatekeeper of information) 的角色，須直接面對顧客

並處理各種狀況，並將各種訊息回應給組織內部；於圖書館中，流通館員即扮演此一角色。易言之，大學圖書館流通館員常須與讀者直接接觸，亦因此流通館員接觸刁難讀者之機會較其他服務部門之館員為高，且流通館員須處理各種突發狀況並回報予圖書館組織，其重要性不言而喻。然國內對於流通館員面對刁難讀者之相關研究卻較為缺乏，僅劉採琮（2001）曾著文探討公共圖書館中流通工作的壓力及館員的因應之道。爰此，本研究以半結構式深度訪談法蒐集臺灣地區大學圖書館流通館員服務刁難讀者之事例，藉此歸納出刁難讀者的類型與行為特徵，並進一步分析其成因。最後則提出流通館員面對刁難讀者之服務策略建議，藉供圖書館界同道參考。

貳、研究設計與研究實施

本研究旨在探討大學圖書館常見的刁難讀者類型及其行為特徵。在研究設計上，研究者首先蒐集與圖書館刁難讀者相關的國內外文獻，其次分析文獻內容以瞭解目前圖書館中常見的刁難讀者類型及其行為特徵，繼而根據研究目的擬訂訪談大綱，再針對臺灣地區大學圖書館之23位流通館員進行半結構式深度訪談，以瞭解受訪館員所遭遇之刁難讀者的類型與行為特徵為何。茲將本研究之研究方法、研究對象、訪談進行方式以及資料分析與整理的方式說明如下。

一、研究方法

由於本研究係以大學圖書館流通館員為對象，從受訪館員服務刁難讀者之經驗來歸納大學圖書館中常見的刁難讀者類型及其行為特徵，研究內容涉及館員個人的服務經驗與心理感受，因而本研究採取質化研究取向，以半結構式深度訪談法來蒐集資料，期透過面對面的訪談與互動來深入瞭解館員面對刁難讀者之經驗與意見，進而從中歸納出刁難讀者之類型與行為特徵。

二、研究對象

因時間、人力及地域等限制，本研究之研究對象乃採取便利取樣（convenience sampling）而得。首先依研究者之人脈以電話聯繫曾遭遇刁難讀者之大學圖書館流通館員，進而再使用滾雪球法（snowball sampling），請受訪者推薦其他合適的館員接受訪談，最後共徵得來自

臺灣地區北部、中部及南部等10所大學圖書館的23位流通館員作為訪談對象。

受訪者的背景資料方面，本研究受訪者計有19位女性，4位男性；年齡最低者為29歲，最高為62歲，平均年齡為42歲；職位方面則為編審計2位，組長2位，以及館員（含辦事員）19位。所有受訪館員皆服務於流通閱覽部門，而基於維護受訪者隱私權之研究倫理，本研究將不呈現受訪館員真實姓名，而以A、B、C等編碼代表之。

三、訪談進行方式

本研究以半結構式深度訪談法蒐集資料，探討大學圖書館之流通館員所遭遇之刁難讀者類型及其行為特徵為何。研究者於訪談前預擬訪談大綱以適度地引導館員，並依據實際訪談情況來調整各問題之次序。訪談大綱之設計包含「刁難讀者之判定」及「刁難讀者關鍵事例」兩大層面。其中，於刁難讀者之判定方面，為與受訪館員先建立信任關係並打開受訪者心防，研究者先詢問受訪館員平日喜歡的讀者類型為何，而後方詢問其較不喜歡以及較難應對之讀者為何，其原因為何；而刁難讀者關鍵事例方面則是請受訪者進一步詳述事件之發生場景、發生頻率、事件始末、原因分析、其因應方式以及事後的情緒感受，以便更完整、更深入地瞭解受訪館員服務刁難讀者之經驗。

在進行正式訪談之前，研究者先邀請3位館員進行前導研究，而後再根據受訪者意見修改訪談大綱，而正式訪談則於2008年3月至5月間進行，每位受訪館員訪談時間約為60至90分鐘。訪談前研究者先向受訪者說明研究目的，於訪談中研究者依訪談實際情況調整問題順序或增減題項，並且徵得受訪者同意全程錄音記錄訪談內容，以利進行訪談內容分析。而若正式訪談後尚有疑義之處，則研究者亦再透過電話訪談的方式以釐清未明之問題，而使得本次研究所收集的資料更能兼具信度與廣度。

四、資料分析與整理

訪談結束後，研究者將錄音檔騰錄為逐字稿，若有語意不明處，採電話聯絡進行確認，以釐清訪談內容，並降低誤解受訪者原意之可能性。而逐字稿歸檔的方式，則依訪談順序編號，並以英文字母代替受訪者身份，而每份訪談逐字稿均加上頁數及行數。例如本研究中，受訪者A在訪談逐字稿第7頁第27行至第32行之談話內容，其編號以（A：7, 27-32）表示之。

本研究參考Strauss與Corbin (1998) 所提出的開放性編碼 (open coding)、主軸編碼 (axial coding) 及選擇性編碼 (selective coding) 進行訪談逐字稿之分析。首先，在開放性編碼階段中，研究者逐行閱讀錄音訪談逐字稿，以進行資料之分析並找出各受訪者表達的關鍵字、關鍵事件或主題等，同時將適用之內容加以摘錄、分類。第二階段則進行主軸編碼，研究者從事資料之比較及綜合歸納，以發現類別與次類別間之相互關聯性，並系統性地發展類別與建構出主軸概念；而對於無法歸類或無法對應訪談問題之內容，則重新檢視既有之分類，以瞭解是否有調整之必要。在完成上述二階段之後，研究者復根據本研究的主要議題，依選擇性編碼之原則，選擇足以展現本研究目的之主軸概念，作為詮釋研究問題之依據。

參、研究結果分析與討論

以下先就大學圖書館刁難讀者之類型與行為特徵分述本研究之結果，繼而再進行各類型刁難讀者之成因分析與討論。

一、刁難讀者之類型與行為特徵

根據訪談結果，本研究將大學圖書館之刁難讀者依其外在之行為分為「攻擊型」、「挑剔型」、「權威型」、「退化型」(regression)、「外向歸因型」(external attribution)、「多話型」及「索求特惠型」等七種類型。其中，「攻擊型」之刁難讀者為最多受訪館員所遭遇者，共15位；其次為「挑剔型」及「外向歸因型」之刁難讀者，皆有11位受訪館員提及；第三乃是「權威型」之刁難讀者，有10位受訪館員提及；第四則為「退化型」之刁難讀者，有8位受訪館員曾遭遇過。最後二者則係「多話型」及「索求特惠型」之刁難讀者，各有6位及3位受訪館員提起。茲依序分別敘述如下。

(一)「攻擊型」之刁難讀者

當攻擊型刁難讀者之需求無法被滿足時，會顯露激烈的負面情緒，並使用直接或間接的方式攻擊他人以表達其不滿。以下分述大學圖書館中之直接攻擊型與間接攻擊型刁難讀者之行為特徵。

1. 直接攻擊型

直接攻擊型之刁難讀者會面帶怒色，表情兇惡，並以具攻擊性的言語來脅迫或辱罵館員，甚或出現粗暴舉動，與館員產生肢體衝突。本研

究中有15位受訪館員曾遭遇直接攻擊型之刁難讀者，其外顯行為包括下述數種。

(1)表情兇惡，口出惡言，咆哮或辱罵他人

攻擊型讀者之負面情緒較為激烈，Oxman (2006) 曾指出，具攻擊性之刁難讀者較無法控制自我情緒，因而其怒氣會顯露於臉上，表情亦較為兇惡，令他人感到極大的壓力與恐懼。本研究中，有2位受訪館員即提及攻擊型之讀者面露兇怒的神色且情緒相當激動，以致於讓館員感到恐懼與錯愕，如H表示：

「就這樣指著我的臉跟我說『你給我滾！什麼東西！滾得越遠越好！』那男生那次，我真的會害怕，就是他們臉是很很你知道他就一副那種好像要揍你的樣子很兇惡那樣。」(H：8, 24-38；H：9, 1-5)

同時，此類型的讀者亦可能會藉由惡言羞辱、大聲咆哮等方式將情緒宣洩於他人身上，此即符合Bramson (1981/張彤譯, 2002) 及Burns (1999/李華民譯, 2007) 之觀察，刁難讀者會以威脅、辱罵或逼迫等方式來要求館員配合。本研究中即有9位受訪館員曾遭受情緒激動的讀者當面怒罵。其中6位館員表示，讀者係因個人有違規行為，或不滿圖書館的規定而爆發憤怒之情緒；而F館員甚至與讀者發生激烈的口頭衝突。受訪館員所言如下所述：

「他當然也很不高興，在口頭上碎碎念，講一些不該講的話，就是一些米蟲，把雞毛當令箭，他口頭上發洩一陣子之後，(他)要走的時候我最後跟他講一句話，就是你把剛剛批評我的那些話把他收回去，大概也聽見我這句話他也很不高興。」(F：4, 4-12)

「那個讀者本身控制情緒也不是很好，罵我們工讀生，罵王八蛋啊！罵我要堵你啊！兇你啊！罵小女生喔！不停的罵。他只是為了入館不順利。」(W：15, 8-10)

而當攻擊型讀者在咆哮發怒時，通常是不給予館員解釋與回應之機會，如Q、R兩位受訪館員指出，有讀者以謾罵為發洩情緒的手段，僅一味地口出惡言與辱罵他人，卻不詳述其需求為何，亦不讓館員有溝通或回應之餘地。兩位館員言道：

「 謾罵啊或是粗言啊！ 就一堆批哩趴啦的那種很刺耳的話。可是我們不知道他的目的就是他的問題在哪裡。他完全不讓我們去response，去知道他的問題點在哪裡。就好像在發洩。他沒有機會讓我們跟他溝通。」（Q：1, 17-19）

「 他從頭到尾都高分貝，那從頭到尾我話都插不進去。因為 他那個情緒一直很高漲，你完全沒有辦法踏入他的話裡面 也沒有辦法說服他。」（R：5, 19-33）

此外，有些攻擊型讀者乃是針對圖書館服務與制度之不滿而怒罵與發洩怨氣，而另一些攻擊型讀者之話語卻是針對館員個人，即對館員之人身攻擊，如受訪館員W即曾被讀者以不堪入耳之粗話謾罵，而J受訪館員亦表示曾被批評妝容過濃等，兩位受訪館員所言如下：

「他 覺得我刻意為難他。所以 就說這圖書館館員都犯賤，反正用些很難聽的形容詞來對我說話 看到我先罵我你這個共匪你比共產黨還可惡。 他用一些不相關的詞來形容我 對我發很大的脾氣。」（W：3, 33-36；W：4, 37-38）

「 甚至我還有被批評過，我的妝太濃。」（J：6, 7-8）

(2)舉動粗暴，甚至演變為肢體衝突

攻擊型讀者除口氣不善之外，亦會以肢體語言（body language）發洩情緒，如直接將書或罰款丟給館員，嚴重者甚至會暴力相向，演變成肢體衝突。有5位受訪館員皆曾遭遇讀者故意以粗魯丟擲的方式還書或繳交罰金以表達其不滿之情緒，讓館員們感到非常地錯愕。其中，W受訪館員甚至被讀者直接丟甩證件於臉上。如下所述：

「 把證件丟在桌子上，他不是不小心。我曾經被讀者把證件甩在臉上過。」（W：2, 1-2）

「 他要離開的時候，他就把那個白紙，就這樣子丟在我們流通櫃台上。我就覺得，為了兩塊錢 需要這麼生氣，脾氣這麼大？！」（M：2, 23-27）

而有些攻擊型之讀者更以粗暴舉動來發洩其憤怒的情緒，與館員發生肢體上的衝突；如受訪館員F表示曾有讀者與館員爆發肢體衝突，其表示：

「然後他一聽他可能也很不高興，馬上就用衝的進來，準備打人的架式了，後來就真的發生打架了。我本來是當事人，但是有另一個工作人員過來，他發現不對勁了，他馬上就衝出來，後來變成打架的是我那個工作夥伴，變成是我在勸架，打的雙方都流血了。」（F：4, 12-14）

另外，亦有讀者之間發生衝突，而館員不得不介入其中處理雙方激動的情緒。如W館員表示曾有一男性與一女性讀者由口頭爭執演變為暴力相向，而為避免讀者受傷或事件一發不可收拾，館員須立即處理，極力勸架，其中如W言道：

「他可能覺得受到威脅，就說『我要告你，你要揍我你要打我！』然後我同事就說『我又沒打你你想怎樣』。然後兩個就拍桌子。拍桌子喔！然後拳頭就要出來了，然後我們就把他們拉開來。」（W：14, 30-33）

2.間接攻擊型

間接攻擊型之讀者在憤怒不滿的當下較不會對館員施予猛烈攻擊或產生粗暴的舉動，而是以間接性的方式如諷刺、揶揄、毀謗、造謠等來表達其不滿之情緒，令館員感到難堪；亦有讀者以輕蔑、冷漠或刻意不回應等方式來讓館員感到挫折。此類讀者雖未出現直接攻擊館員的行為，然其言語及態度業已間接傷及館員，並造成館員之不悅與反感。本研究中有7位受訪館員遭遇過間接攻擊型之讀者，以下說明之。

(1)以言語諷刺館員

間接攻擊型之讀者會以諷刺性的語言予館員難堪，如受訪館員G之案例，乃是讀者認為圖書館發送過多的催還信件而感到不悅，因此諷刺圖書館較諸討債公司厲害，而館員則可轉行從事討債人員的工作。G言道：

「他的e-mail一打開全部都是圖書館的催缺信，他非常憤怒，就打電話來說，『你們圖書館是怎樣，是比討債公司還厲害是嗎？我只是跟你們借書，又不是跟你們借錢，有需要這樣子跟我追討嗎？』。而且他的口氣是冷嘲熱諷，就會覺得說你們乾脆不要當圖書館館員，去當討債公司好了，你們這樣做不可能會有要不到的債。就會用這樣揶揄的方式。」（G：3, 1-6, 22-24）

(2)以輕蔑態度對待館員

受訪館員指出，有些間接攻擊型讀者之態度與表情帶有輕視、嘲諷與不屑之感。此類讀者之表情與說話語氣雖不若直接攻擊型之讀者兇惡，然仍讓館員感到壓力與不適，如H、L皆曾遭遇過藐視館員或是態度相當傲慢之讀者，其中H言道：

「一副很輕視。一般來說有的人臉上表情你大概可以解讀出一副好像很藐視，很藐視你的態度。」(H：1, 29-31)

(3)冷漠、沉默無反應，刻意不回應館員

有些讀者以冷漠沉默之方式面對館員，無視於館員之服務或規勸，如此使館員感到挫折與無力感，如受訪館員I即表示，若遇到讀者面無表情，無任何回饋時，即會有服務熱忱退卻之感；而受訪館員U與W亦提及曾遭遇毫無反應之讀者，其中W更表示，讀者會無視館員之言語，而尚須館員多次詢問方能獲得對方些許之回應，如I、W所言：

「他面無表情的時候，我們即使是笑，可能回頭嘴巴就開始往回縮了。沒有feedback的時候對就沒有互動感。」(I：3, 1-2)

「你跟他溝通的時候他可能故意假裝沒聽到，可能是戴耳機他聽音樂。或者是他好像植物人，然後你問他，可能要問兩次，他稍微點頭搖頭。」(W：3, 3-6)

(4)於網路上散布對圖書館或館員不利之言論

受訪館員J表示，曾有一位讀者認為J館員處理尋書問題之態度過於輕浮，然而在事情發生當下，此位讀者並無明顯之情緒反應與行為表現，而是於不久之後，J館員方發現該讀者於網路BBS討論看板上批評與抱怨圖書館，甚至轉變為對J館員的人身攻擊，因而讓J心理感到非常地難過與受傷，且此傷害持續一至兩個星期之久，其表示：

「尋書的問題。結果他在BBS罵我因為他已經找到書了，可是不能借，可是我還嘻皮笑臉的跟他講說可能是你借的怎樣怎樣。可是只要是PO在BBS你到最後毀的就不是原先那件事情（變成有點像人身攻擊）對，當下（那個讀者）真的沒有（生氣的表現），感覺你跟我當下也沒有什麼。真的很難過，而且是持續一兩個禮拜。」(J：5, 10-18)

(二)「挑剔型」之刁難讀者

挑剔型之刁難讀者係對凡事皆加以挑剔批評，其對所有事情皆感到不滿，且具有強烈主觀意識，並多堅持個人所抱怨之問題確實存在，而一旦館員有所懷疑，即會試圖以更多似是而非的理由來極力說服對方。此類讀者通常自我中心意識較高，當圖書館未能滿足其需求時，即認為係館方規定不妥，而對圖書館百般挑剔與批評。本研究中有11位受訪館員表示曾遭遇過挑剔型之讀者，茲將受訪館員所描述之挑剔型讀者的行為特徵歸納如下。

1.吹毛求疵地挑剔圖書館服務

本研究中有4位受訪館員表示曾遭遇讀者以吹毛求疵的態度挑剔圖書館之服務，並常以其他圖書館之服務來與該館比較，如D、H受訪館員表示曾有讀者對於圖書館要求甚多，常挑剔或質疑該館之服務，並認為圖書館無法滿足其需求，如下所述：

「他就是會對我們要求很多，常常會來問我們為什麼不能這樣？為什麼不能那樣？然後有時候就會直接跟你講說這個做不好，那個做不好，為什麼我們不做什麼事這樣子。」(D: 8, 26-28)

「有一些對圖書館有質疑的人，他對你圖書館就是善盡他責難的語言，一直要從圖書館所有規定裡頭挑骨頭——雞蛋裡挑骨頭認為說，你們這個為什麼這樣，別的學校為什麼可以，我們為什麼不可以。」(H: 1, 34-38)

2.不斷抱怨宣洩情緒而未有任何具體之建議

而E、T、J等受訪館員則指出，曾有讀者抱怨館方之規定不當，然其往往僅是為宣洩情緒而抱怨，並未進一步提出具體之建議，因而會讓館員感到莫可名狀，難以回應。如受訪館員E表示有讀者指責圖書館不該向校友收取費用，然並未提出其他有利館方作業之替代方案；至於受訪館員J則是曾遭遇到讀者跨校來抱怨該館所發予的館際合作-借書證過少，讓館員感到十分錯愕。如E、J所言：

「你圖書館應該是要鼓勵讀者借書阿，鼓勵校友借書阿，為什麼說還要每年繳那個年費，他就說『那為什麼X大和X大對校友不用繳年費就可以借書』。可是他還是在那邊跟我講很久。」(E: 6, 15-26)

「那可能是那個學生等不到學生證，他來我們這裡發飆，然後他就說『為什麼你們只給我們十枚』我們都覺得不可思議啊，（我們說）『你應該去你們學校』，他是說『我就是在那邊沒有，爭取不到，我才來這邊來跟你們反應啊』，然後講了大概是盧了快一個小時。」（J：3, 5-13）

3. 提出似是而非之道理據以力爭

受訪館員指出，挑剔型讀者常會提出許多有利證據及道理來質疑館員或圖書館之規定，此正如Bramson（1981／張彤譯，2002）及Oxman（2006）的研究指出，由於挑剔者往往會表達與事實相近的指控，且其會堅持個人所抱怨之問題確實存在，使人極難分清其抱怨是否具正當理由或僅是胡亂吵鬧。如T受訪館員所服務之讀者則批評圖書館並未讓讀者參與館方規則之制訂，亦即未顧及讀者的需求，而受訪館員U所遭遇之讀者則是提出有關人民之權利來與館員爭辯，該讀者認為館方的規定與審核制度不合理，故提出自己的見解與觀念企圖說服館員，且當時甚至演變成較激烈之爭執，茲分述T、U所言如下：

「『你們圖書館訂的規則，都是你們自己在訂的！然後也沒有經過學生，就是經過會議討論，也沒有學生代表，憑什麼這樣做！』他就很生氣就是說。他覺得這是不合理的。」（T：3, 12-20；T：4, 10-12）

「讀者有他自己的見解。他說，圖書館是拿國家的補助的，那他們是繳稅的百姓，那他有權利怎樣怎樣。變成說有蠻激烈的態度爭執喔，或是一直一直在灌輸彼此的一些觀念，或解釋。那當然他一定會有他的理由他的需求他的看法爭論說你們是拿補助款的，是拿我們的錢的。」（U：3, 31-34；U：4, 4-5）

有3位受訪館員亦曾遭遇過能言善辯之讀者，如I指出有讀者會引經據典據理力爭；而受訪館員R亦曾遭遇擅於挑剔他人語病的讀者，此類讀者會選擇館員話中對己有利的事理來指控與批評圖書館。如下所言：

「他假設是強詞奪理可是又引經據典的時候，這個時候就叫做刁難了，我所謂的刁難是這一種的對我來講叫做刁難，他是知法的來質疑我們的法。你在質疑我們給你回答的時候，你一直質疑，不停的質疑在鑽我們話語。」（I：11, 24-28）

「 有一些讀者，就會抓你的語病。 他會把你所說的這些話，作為他的一個基礎，反而回來，做為對付你的言語，那變成說，你任何的措辭都會作為他的一個 算證據吧！ 他會舉例說你講了十點，他會只站在他有利的那一點，以那一點來放大，來回應你問題。」（R：3, 41；R：4, 1-2）

4.堅持己見難以溝通

此外，I、E、J、U等受訪館員亦表示挑剔型讀者十分固執，任憑館員如何向其解釋館內規則，讀者卻仍不接受而繼續與館員爭辯。其中，亦有讀者明知圖書館之規則為何，然卻不遵守而欲說服館方修改規定或予以通融，此令館員感到極其困擾與無奈，如E、I所述：

「 （他）說『為什麼我現在是X大的學生，而且我有舊的證件，為什麼不讓我進去使用自習室』 你一定要用到新證件才能進去嘛 可是他說『我不要一到四樓，位子都被佔滿了，我要去找位子多難找啊』，反正他就是要用自習室的位子就是。」（E：15, 2-25）

「比如說他明明知道這些規則 。不管我們工作人員如何努力的為他解釋，他就是不能夠接受 他幫人家借書，我們跟他講說不能，（他說）『怎麼可能不能怎樣怎樣』。或是說『之前誰可以，為什麼你不可以？』」（I：4, 2-5）

(三)「外向歸因型」之刁難讀者

社會心理學家Heider（1958，轉引自葉重新，2004，頁471）指出，「個人將自己之行為歸因於外在環境或情境者，稱為外向歸因」。Oxman（2006）亦指出，外向歸因者傾向將個人的錯誤及自身應負之責任，怪罪於他人，或以各式藉口來說明自己的行為推卸責任，而從來不會有承認個人過錯的言語表現。本研究中有11位受訪館員曾遭遇外向歸因型讀者，以下說明此類型讀者的行為特徵。

1.矢口否認個人犯錯：

外向歸因型之讀者傾向於將錯誤歸諸於他人，故本身並不會有承認個人過錯之言語表現，而在遭受館員指出其有違規之時，讀者個人會矢口否認，甚至於是明顯的違規行為，然讀者仍不願承認，如受訪館員A及Q即曾遭遇讀者辯稱並未借書，或不願承認個人有違規行為，如下所述：

「當你要去罰一個人，不管他做什麼樣違規的事情，那他都不願面對，然後就會矢口否認」(A：3, 13-15)

「他就說不可能會有罰款，他不可能會借那本書。後來是說，他不可能借 就一直跟我們辯！」(Q：6, 14-17)

2.運用藉口推諉個人應負之責任：

當讀者否認個人的錯誤後，繼而即會提出其他理由或藉口來與館員爭辯，如受訪館員J、P、H、Q所服務之讀者皆堅稱是圖書館的系統出錯，而未收到館方催還圖書的電子郵件亦是多位讀者提出之藉口。館員H所遭遇之讀者甚至以「白色恐怖」來形容圖書館，讓館員感到十分無奈，如以下受訪館員所言：

「他就是一直辯解阿，罰款的問題 一直申調說他不在乎這個金錢，是你們的系統出問題，我說我們的系統哪有出問題，我都點給你看啊，這個這是沒有問題的啊，你自己超過時間啊，啊你說我有發e-mail給你，你自己沒有收到，對不對？」(P：6, 31-35；P：7, 21-27)

「從我們系統有問題到什麼圖書館的白色恐怖，那遇到這種讀者也不知道該怎麼辦才好，也只能就聽他抱怨。」(H：5, 3-4)

而受訪館員M亦表示，曾有借書逾期未繳罰款之法律系學生以法律觀點辯稱圖書館的罰款機制乃是不合法之規定，其言道：

「為什麼逾期是罰款，為什麼不是停借。(他說)你們知道，『你們這樣是犯法的嗎？』『你們這樣子是針對哪一條法律可以這樣子』。就說『我是學法律的』整個就是就是講很久，然後我們就一直只能在聽他在那邊唸。」(M：6, 1-8)

此外，外向歸因型之讀者可能不只提出一項理由，當館員解釋之後，讀者會繼續提出許多不同的藉口。如受訪館員K指出，其所遇之讀者除以未收到電子郵件通知為由之外，尚會怪罪是館方規定不妥，如借期過短、冊數太少等，而導致其逾期被罰款；受訪館員N所服務之讀者則是推託並未看到館方的公告，並陸續提出其他藉口：

「還說我們罰太重了，制度訂得太嚴了，為什麼一個人只能借

三十冊，導致讓他書借的不夠看，而且為什麼只可以借三十天，導致讓他罰錢。」（K：14, 4-9）

「（他說）『你們的公告我沒看到，根本就不是在櫃檯』就開始你們（怎樣怎樣，繼續提其他藉口）。」（N：4, 12-17）

(四)「權威型」之刁難讀者

權威型之刁難讀者係指以強勢專橫及高人一等之姿態來與人溝通互動，其本身可能具有某方面之專業知識，且慣以自身之知識來評論事務。另一種權威型之刁難讀者則是本身並非專家，然卻過度自我膨脹，以為自己無所不知，並會憑藉良好的口才來說服他人（Bramson, 1981／張彤譯，2002）。而若權威型讀者之需求未滿足時，則常易以嚴厲苛刻之態度指責他人來表達自己的不滿，且不給予館員任何解釋之機會。本研究中有10位受訪館員曾遭遇權威型之刁難讀者，以下說明之。

1. 態度強勢專橫以上位者自居

本研究之受訪館員表示，其所遭遇之權威型讀者的態度皆較為強勢，並會以上位者之立場與態度來指使館員為其服務，而當其不滿圖書館的服務時，則會以較嚴肅之語氣來質疑與訓斥館員，讓館員感到挫折。此符合Oxman（2006）與Keating（1984）之研究發現，由於權威型讀者自身多有其專業知識，亦常居上位，故習於掌控環境並指使他人處理各項事務，以期凡事皆可按照自身的計畫進行。如受訪館員B即曾遭遇讀者宣稱所借之圖書過於沈重，故要求館員指派人員為其搬運圖書；而受訪館員K亦指出，曾服務過態度強勢且專橫之讀者，其表情及說話之語氣較為嚴肅且帶有命令他人之感，如會要求館員立刻為其尋書或處理其他需求，而若館員無法立即滿足其需求，則會以較強硬不佳的態度來指責館員，如B、K所言：

「他要求我們把他的書，拿到他的書車上面去。他就說『這個這麼重，我沒辦法搬，你們要找個人幫我把書送到我的書車上去。』」（B：2, 34-36）

「他來就是一副很氣勢凌人的樣子。你就覺得不對啦（好像命令我們做事的那感覺）。」（K：1, 29-38）

「可是他們有時候他們的態度我會覺得說，為什麼要等？

他覺得說我要什麼你就是要馬上給我什麼。」(K：3, 13-19)

受訪館員K並補充，曾有讀者說話之語氣如同立法委員般，質疑館員的工作能力，並要求館員公布工作進度及預算等，其言道：

「講話 完全就是一種立法委員的口氣，甚至會問我們說『請問你們什麼時候可以改善？請你馬上回報我 請你公布給我看看』、『請你把你們的預算公告給我知道』。」(K：6, 32-36)

受訪館員A及W皆表示，曾在大學圖書館中受到讀者質疑個人之專業能力，其中，有讀者認為館員之服務不夠迅速，甚至批評館員之能力與工讀生無異，並指責館方未重視館員的工作輪調與訓練；而館員W亦曾遭退休的教授批評找尋文獻速度過慢，專業能力不足，沒有資格當館員等，如A、W所述：

「 他就會希望我們能馬上幫他解決這個問題， 讓我們覺得說，他挑剔圖書館的服務沒有辦法達到他的level，(他)覺得圖書館的館員不夠專業， 就會說『你們這些館員跟工讀生沒兩樣』，他講這句話真的讓我很挫折。 但我跟他講(資料庫的範圍不是我們負責的)，他就會說『那可見得你們的訓練不夠，你們應該要輪調，你們應該要各單位都應該要很知曉 。』」(A：7, 27-32)

「有一些 老師， 他可能覺得說我們不夠專業， 沒有辦法馬上服務他，他就對我發脾氣。 他直接告訴我你不配當館員，因為你什麼都不會 (他說)『我要這一篇這一篇，你幫我找』那我找的速度慢，他就說『你到底會不會找』。』」(W：10, 32-36)

而受訪館員P則提及，因忙碌時先請學生協助某位教授操作設備，而此舉動可能使該教授覺得P館員有怠慢之嫌，故該教授以嚴苛的態度當眾指責之，此舉讓P館員感到非常生氣，其表示：

「那我 就說：『同學，是不是要跟老師講一下？』那個同學後來跟那個老師講了怎麼操作，好像還不行，因為我這邊繼續在忙，啊我是好意 老師他可能的感覺就是他要學生教他，他聽到的時候他的表情就已經不爽了 (他可能是覺得

受到侮辱)。他就指著我說：『你怎麼這個態度，你，喊那什麼』指著我，我那次是真的生氣了。」(P: 12, 17-29)

此外，受訪館員G及N皆曾遭遇有教授或學校主管因不滿被罰款，而與館員發生爭執，甚至施加壓力或找館員的主管處理，讓館員感到相當為難，如G所言：

「就是某某主任，就比如說跟你講說我以前都從來沒罰過錢，那現在為什麼就要罰我錢，對，就這樣跟你argue。那可能剛來這學校的時候，你可能覺得他是主任，自己只是個職員，就很為難到底要怎麼去處理。那往往就會有一個更大的壓力下來，比如說他可能就像我剛剛講的他會找你的主管。」(G: 2, 14-21)

2. 強調自身專業知識及學經歷背景

受訪館員F表示，有讀者在與館員爭執時會特別強調自身的專業知識或學經歷背景，藉以彰顯自己意見之權威性與可信性，並增加說服力。此類讀者即係Bramson (1981/張彤譯, 2002) 所謂之「氣球型」(balloons) 刁難讀者，亦即純粹喜愛自我膨脹，同時會藉由良好的口才來影響他人或說服他人。

「好像是法律所博士班的學生，他的證件不合規定要進來。然後他就開始搬他的學歷背景出來，他說去國外要去念Ph.D.，他還沒拿到學位，讀法的精神怎樣怎樣。」(F: 6, 9-15)

3. 武斷易下定論

受訪館員表示，某些權威型讀者因對自己較有自信，自認為學識廣博，而較會去對某項事物下定論或加以評判，或直接斷言係館方的錯誤，而不予以館員溝通與解釋之機會。此類刁難讀者即Oxman (2006) 所謂之「無所不知者」(the know-it-all)，認為個人知曉任何事，故當與人對話時，經常出現「我知道、我知道」等類之話語，常不予人繼續發言的機會。如受訪館員C、L即曾遭遇較為武斷的讀者，如C之讀者在館員未解釋完之前便打斷館員之話語；而L所遭遇之讀者則是堅稱個人確已還書，並宣稱係館方作業失誤所致，且不接受館員的溝通與解釋，如C、L所述：

「他想要制約你的行為，你可能跟他在作解釋，他不讓你解釋完，他就馬上就講一句話，或者他就馬上就做一個決定，或做一個結論下來的時候。」（C：5, 37-38；C：6, 1-3）

「他可能講說不可能我一定還了，或是很斬釘截鐵這樣說不可能，一定是你們錯你們錯，你們都說很忙怎樣怎樣。我們跟他溝通，他好像沒辦法接受。」（L：2, 6-10）

4. 自視甚高，視館員之服務為理所當然

權威型刁難讀者之態度除了強勢專橫外，亦常以高人一等之姿態來與人溝通，即態度上較為高傲，易將他人之服務視為理所當然。本研究中即有4位受訪館員表示曾遭遇態度較為高傲之讀者。如受訪館員F與L皆指出，有讀者將館員提供的服務視為天經地義，更甚者會將館員當做僕役差遣，或認為館員應卑躬屈膝來為其服務；而K亦表示，當服務某些較權威的讀者如教授時，會感覺此類讀者較易顯露出不屑之態度，因其可能認為自己較館員更為專業，故當館員進行指導性的服務如教導使用資料庫時，權威型之讀者會感到較為不耐與不屑，此種態度讓館員感到非常挫折，如F、L、K所言：

「而不是說他對提供的服務，視為理所當然，這不太好聽啦，這是奴僕啦之類的有沒有，那個是我最沒辦法接受的。」（F：4, 33-38）

「很自視甚高。覺得你圖書館本來就是要這個樣子的服務就是要很、很、很卑躬屈膝你就是應該要給我就是，我要什麼你就要給我什麼這樣子。」（L：18, 18-25）

「在他們很多人（教授）的觀念上，對職員就是一種，你就是要幫我做什麼事。我們去跟他們講，資料庫如何使用，他們心裡有時候也不屑啊。你憑什麼跟我講，你們懂多少，專業在他們手上啊這種才真的難過這種才是挫折。」（K：24, 8-18）

(五)「退化型」之刁難讀者

有時人們在遭遇挫折時會使用較幼稚的方式表達個人的需求，而放棄原有可運用的溝通技能，此即心理學上所謂之「退化作用」(regression) (葉重新, 2004)。而退化型讀者即係指想法較為悲觀負面，當事與願違時，其會出現某些退化行為如顯露悲傷或哀嘆的表情及語氣，或如某些兒童般任意發脾氣等，以期引起對方的注意或使對方順從己意。同時，退化型讀者的心理亦較為敏感，易有受侵犯之感，進而會出現某些歇斯底里之特質如聲淚俱下而讓人不知所措 (Bramson, 1981 / 張彤譯, 2002; Oxman, 2006)。此外，有些退化型之讀者乃因個性過於內向害羞，以致態度較為畏縮且不擅溝通 (Keating, 1984; Smith, 1994)。以下敘述本研究中退化型刁難讀者的行為特徵。

1. 對於館員之言行過於敏感

退化型讀者之心理較為敏感，常會因館員的忽略或館員的表情、眼神而受到傷害，甚而將自己形塑成為受害者之角色，如受訪館員O及R皆遭遇讀者指控臉色不善或服務態度不佳，使讀者感到挫折與生氣；然O、R皆認為當時個人的言語與神情並無任何冒犯或不妥之處。至於受訪館員S則提及，曾有讀者因自己無心的眼神表情而難過許久。如下所述：

「那位同學指責他說當初服務不好，就是他講了什麼話語、什麼樣的東西。我同事完全沒有印象，可能當下我對你沒任何的一個認知，沒有任何的一個想法，那我可能是很簡單的，這樣就可以了。你的看法就會覺得說，你怎麼這樣就叫我走，或什麼之類的。他就後來，很生氣。」 (R: 5, 35-41)

「然後他就說『你記得我嗎？』我說『我不記得耶！』他覺得說我的一個眼神害他得了強迫症，我那一次好難過你知道嗎？」 (S: 9, 1-7)

2. 表情悲苦委屈甚或哭泣哀嘆

有些退化型讀者因較不擅與人溝通及陳述自己的需求，故會轉而以悲傷或哀嘆的表情與態度來表達其內心的感受，如受訪館員H即指出，曾有讀者表情悲苦似乎受了許多委屈，但卻又不願向館員說明原委，此讓館員覺得鬱悶而難以處理：

「他們可能是臉部表情，天生就是那樣。反正他們一過來你這裡，就會覺得他是不是受了很多委屈，然後他又不肯講，可是他那個臉上的表情，又讓你讀得出來。你會一直覺得很悶，就是他來就是那種態度。」（H：1, 26-29）

而受訪館員D所遭遇之讀者則係因險被館內書櫃壓到，因而讀者感到相當地委屈與害怕，同時又不滿當下清潔人員的道歉態度，故向館員大聲哭訴。受訪館員D言道：

「可是他也是很大聲。他講完這句話他就哭了，他眼淚就這樣啪～颯出來，然後我都還沒有搞清楚，然後旁邊在那裡唸書的學生就走過來說，他太大聲了，因為他哭得更凶。說他差點被壓到。（館員D問讀者）『那他（清潔人員）有跟你道歉嗎？』他說有，可是他就是覺得，他不滿意，因為他的理由就是說：『他（清潔人員）就跟他說他要擦冷氣，冷氣窗，冷氣孔』。」（D：21, 11-19）

3.如兒童般地任性發脾氣

兩位受訪館員T及U表示，曾遭遇過違規受罰後如兒童般任性發脾氣之讀者，此類讀者不若攻擊型讀者氣勢凌人或面露兇惡，而較似兒童般地任意動怒或出現無禮之行為。當此類讀者需求無法被滿足時，便會以較幼稚的方式宣洩其個人不滿的情緒。受訪館員U更指出，有些讀者乃先以低姿態請求館員，然仍無法達成目的時，則會轉以較強硬不屑的方式表達不悅，此舉與任性的兒童無異。而兩位受訪館員皆表示較不會介意此類讀者之行為，如下所述：

「那他 就是很傲。那種讀者就是很耍脾氣又蠻任性的。其實就像一個任性的小孩，所以沒什麼反感。碰到這樣的小孩的讀者。很跣啊，不要算了，誰希罕？！」（T：4, 22-27）

「軟性訴求比較多拉。那有些知道無可轉圓的時候，那臨別秋波就開始耍性子之類的。那原則上到那種程度我們也不可能把它放在心上。」（U：6, 1-2）

4.態度畏縮不擅表達個人內心需求

有些退化型讀者可能係個性較為內向害羞，因而態度較為畏縮，且

較無法清楚表達個人需求並與他人進行良好的互動。受訪館員D指出，當遭遇此類型的讀者時，較易衍生不耐煩的情緒，如D所言：

「他一走過來我可能就知道他要做什麼，可是他自己不清楚，然後他就喔 ㄝ 我要那個那個這樣子，或者是說他自己要做什麼他都不清楚，然後 我就會問說你是不是要怎麼樣 我自己都會覺得不耐煩。」(D：3, 1-4)

(六)「多話型」之刁難讀者

多話型之刁難讀者係指過於喜愛與他人談話互動以致於造成他人困擾者。詳言之，此類型讀者包括喜愛與人閒話家常或向他人宣傳自身的理念與嗜好者；亦有另一種多話者係欲找館員傾訴心事。而若其言語過於粗俗無禮且對館員糾纏不休時，則易使館員產生不悅或是被騷擾之感。本研究中有6位受訪館員表示曾遭遇過多話型之讀者，以下說明之。

1. 態度和善，過於喜愛找館員閒聊或發表意見

典型的多話型讀者即為過於喜愛找館員談話者，Wills (1999) 指出，多話者通常讓人感覺友善，喜歡向他人發表意見或閒聊。本研究中有受訪館員曾遭遇過於喜愛閒聊之讀者，如受訪館員C表示曾遇過不斷誇讚與炫耀自己與其女兒之讀者，C認為此位讀者乃是希望有人可聆聽其話語，如C言道：

「他是一直不停地跟你說，他的女兒很優秀 很愛看書，他一直在說他女兒很優秀， 我會覺得這個爸爸，一方面在說他女兒很優秀，一方面也在說他自己很優秀，噯，所以你在她旁邊你就要『是是是』， 對。他就是要找一個人聽聽他講話。」(C：3, 31-38)

受訪館員L與O亦曾遭遇不斷找館員發表個人意見之讀者。其中，L提及有位教授對於圖書館之事務相當熱心，且態度亦和善，其時常提供建議予館員，亦會談起個人對於新聞時事之意見，然由於讀者過於熱心及談話頻率過高而造成館員的困擾；而O所遭遇之多話型讀者態度亦佳，然其談話內容多與圖書館服務無關，O表示此類型之讀者佔用到館員的工作時間，但館員卻往往窘於拒絕讀者之談話，尤其當館員事務繁忙之際，更是疲於應對此類型之讀者，L及O表示：

「他其實是對圖書館很熱情 很關心圖書館。 (他說) 圖書館裡面不能穿拖鞋, 他覺得那聲音很吵 。他可能今天來跟你講這, 然後明天又跟你說 。有時候他是很好意跟你來聊天 那其實那個老師他的態度不會很不好, 他可能就當作在跟你聊天或是說今天怎樣 有很多不同的話題 。 當下你在忙的時候就沒辦法 教授其實人很好 。」 (L：8, 9-22)

「有些同學他其實是也蠻好的, 他在櫃檯有時候講的有的沒的東西又跟他沒什麼很大的關係, 然後又磨掉你很多時間, 你又不不好意思他講：『啊～對不起我沒有(空), 不要在我櫃檯講』 但是有時候我們很忙 那像這樣的話就是比較不太喜歡這樣的同學。」 (O：3, 21-27)

2. 傾訴個人心事或情緒困擾問題

另一類多話型讀者為喜愛找人傾訴個人心事或情緒困擾問題者。在本研究中有3位受訪館員表示, 曾有讀者將館員視為心理諮商的對象, 而向其吐露心事或情緒困擾問題如感情或家庭問題等, 此舉讓館員感到困擾, 其中甚至有人提出希望館員為其燉煮食品或購買食物之要求, 而讓館員有啼笑皆非與無奈之感。如受訪館員B與S所述：

「就說『館員, 我那本書沒有怎麼辦?』或是說『我今天情緒不好怎麼辦?』 我們好像還兼心理分析師這樣。」 (B：5, 9-20)

「他開始跟我傾吐 家裡事情的牢騷。 (他)說『我好久沒有喝雞湯了, 你明天可不可以煮雞湯來給我喝』 我跟他說『真的很抱歉, 我真的沒辦法 』 (當時我就)覺得(這個讀者)很有趣, 覺得很好笑。」 (W：8, 18-21, 26-30)

3. 言行舉止使館員有被騷擾之感

有些多話型讀者僅是喜愛找館員閒話家常, 其態度和善, 內容無傷大雅, 然有些多話型讀者之談話內容或行為舉止不甚妥當, 造成館員有被冒犯或被騷擾之感, 如本研究中A、B兩位受訪館員即指出, 有讀者對於某位特定值班的工作人員過於關注而喜愛與其聊天互動, 然其言語可能已冒犯到對方卻不自覺, 因而覺得較難以應對, 如A、B所言：

「騷擾就是，他就會對某一個值班的同學特別留意，每一次服務的時候就會特別去找他，就在言語拉，或是動作上讓人覺得不舒服，那他自己都不自覺。」（A：6, 25-28）

「跟我講那種，你就會覺得很備受侵犯的感覺，就是那種言詞的讓你覺得很唉！怎麼會有這樣的人說這樣。」（B：5, 9-20）

而受訪館員A亦指出，有讀者會不斷地前來尋求館員之服務與協助，然服務之事項並非一定要借助館員之專業能力，可能僅是借文具或讀者本身可自理之項目，因而使館員有不斷被打擾之感，其說道：

「他可能就會叫你等下服務這個，等下服務那個，他會一直纏過來，問你這本書可不可以只借我，等一下問你釘書機可不可以借我，等一下又跟你要幹嘛要幹嘛的有一點那樣（騷擾的感覺）的傾向。」（A：7, 6-10）

(七)「索求特惠型」之刁難讀者

索求特惠型之刁難讀者係指喜愛占他人便宜，常會向他人索求免費的服務或其他較優惠的利益者，期不用付出或以較少的代價即能獲得回饋或酬勞等（Oxman, 2006）。而本研究中有3位受訪館員曾遭遇此類型之讀者，以下分述之。

1. 要求特別優惠或圖書館範圍以外的服務

受訪館員K曾遭遇過校外的殘障人士要求圖書館給予殘障者較多的優惠，如開放殘障人士免費入館及借閱圖書等，然當時該館並無此項規定，因而館員感到較難以處理，如K所言：

「校外的殘障人士申請圖書館之友跟閱覽證。他問『是不是免費？』我跟他講說『我們條文中沒有寫這一條，所以沒有講免費。』他就說，他到什麼國家公園或去哪裡，門票都免費，所以我們應該給他免費，他好像覺得說他們殘障人士，我們要給他們很大的優惠（他說）『你們要優待我們殘障人士啊，你們怎麼可以這樣子啊？』」（K：15, 35-38；K：16, 22-23）

而受訪館員F則是遭遇過違規的讀者要求其給予罰金上的折扣或以其他責罰方式替代，而讓F感到哭笑不得，如下所述：

「像逾期還書 還會碰到比較好玩的是說，他會開口跟你講，有沒有其他的替代方案，比如說 停權一段時間不讓你借書， 打個八折或打個對折，或 勞動服務的方式。」 (F：8, 34-38)

至於受訪館員W所服務之讀者則是提出圖書館服務之外的要求，如要求館員提供椅子使其可輕鬆排隊，或要求館員W給予某些通融如開放自習室予其個人使用等。W表示：

「 (他)說排隊很辛苦，說我搬一張椅子給他 。

比如說我們自習室規定只有校友跟學生、教職員可以進去，那校外人士不能進去。 (他)直接點名我要找某先生 (他說)我想要去自習室 。」 (W：8, 9-15)

2.自認與館員交情良好

索求特惠型之讀者可能會自認為與館員之交情良好，進而向對方索求額外的特別服務。本研究之受訪館員W所服務之讀者即自認與W較為熟識，並認為W可格外給予通融或優惠之服務，因而會指名找館員W為其服務，如W言道：

「但是他可能知道你會幫助他，他下一次就會來找你。後來演變成跑到辦公室來找我，直接點名我要找某先生 『我知道你最好，你可以幫我』 。」 (W：8, 13-14)

二、綜合討論

本研究所訪談之23位大學圖書館流通館員所遭遇的刁難讀者案例，其成因可分從圖書館情境因素或讀者個人人格特質因素探討。其中，圖書館情境因素又包括圖書館規定與制度、圖書館服務、圖書館服務人員態度及其他讀者等四項。例如：1.圖書館規定與制度：因館方之規定或制度而引發讀者之刁難或難纏行為；2.圖書館服務：如讀者對圖書館之館藏、設備、館際合作等服務感到不滿而出現刁難行為；3.服務人員態度：如館員、工讀生或其他圖書館工作人員之服務態度而引起讀者不滿；4.其他讀者：如讀者之間發生衝突所造成的刁難讀者案例。而讀者個人人格特質因素，則是指讀者可能因個人之心理較為敏感或個性過於內向害羞等因素，而出現某些讓館員較難處理的行為。

此外，同一刁難讀者案例中，有可能涉及兩種或兩種以上之成因，如「讀者險被館內書櫃壓到且不滿清潔人員之道歉態度，故感到委屈害

怕，因而轉向館員大聲哭訴」，即可分類為服務人員態度面（清潔人員之道歉態度引起讀者不滿）以及讀者個人人格特質因素（讀者個性過於敏感且較易激動，導致無法以一般理性的方式與館員溝通）二者。歸納分析結果如表1。

表1 刁難讀者之類型及成因

成因 刁難 讀者類型	圖書館情境因素				小計	讀者個人 人格特質 因素	合計
	圖書館規定 與制度	圖書館 服務	圖書館服務 人員態度	其他 讀者			
攻擊型	6	8	8	2	24	10	34
挑剔型	8	4	1		13	7	20
外向 歸因型	4				4	10	14
權威型	1	7	1		9	8	17
退化型			5		5	7	12
多話型					0	6	6
索求 特惠型	2	1			3	4	7
合計	21	20	15	2	58	52	110

註：表中數字代表受訪館員所遭遇之刁難讀者案例件數。

由表1可看出，在本研究中，受訪館員所提及之刁難讀者案例中，肇因於圖書館情境因素者共58件，而讀者個人人格特質因素影響者亦有52件，兩者差異不大。然若細觀各類型刁難讀者之成因，則略有差異。其中，本研究之攻擊型讀者案例肇因於圖書館情境因素者較多，共24件，如讀者可能因不滿圖書館規定與制度、圖書館服務或圖書館服務人員態度而產生負面情緒，復以讀者個人人格特質因素如心理較為敏感，進而爆發了激烈的衝突事件。而挑剔型讀者之成因中，亦以圖書館情境因素影響較多，其中多因讀者不滿圖書館規定與制度而引起。而外向歸因型、多話型及退化型等三類讀者，則是讀者個人人格特質因素影響較多，然其中退化型讀者之成因亦容易受圖書館服務人員態度的影響。至於權威型與索求特惠型刁難讀者的成因中，則源於圖書館情境因素與讀者個人人格特質因素者皆約佔半數。事實上，Toot（2002）曾指出，讀者可能係不滿意或不熟悉圖書館館藏、設備或其他相關服務、或因個人因素而對圖書館有所誤解，或由於個人資訊需求未獲滿足，方衍生憤怒

與不耐等各種負面情緒，進而以令人難堪的方式對待館員。Toot所言，與本研究中表1的分析有相似之處。

如若進一步從心理學的觀點分析之，則可發現各類型刁難讀者之成因乃是極其複雜的。首先，在本研究中，攻擊型刁難讀者乃是其個人認為圖書館之服務或是制度規定有所不妥，導致其感到自身權益受損，進而演變為誤解館員係故意為難或有意挑釁，故對館員產生敵對的心態，甚或出現粗暴的攻擊行為；再者，退化型刁難讀者則是易因館員無心的言行受到傷害，而會以哀聲哭泣，或如兒童般任意發脾氣等退化行為來向館員索求特別的待遇與關懷，此二者可能係因讀者個人心理較為敏感，因而較易將協助者視為敵對者或加害者。此研究發現與Quinn（2002）之意見相符。Quinn曾表示，攻擊型與退化型刁難讀者的心理較為敏感，易對館員的言行反應過度。此外，亦有研究發現，當個人在憤怒或痛苦時謾罵粗言可減輕其痛苦感，因而許多攻擊型刁難讀者會透過言語上的宣洩來減輕個人憤恨不平之心理感受（黃文正，2009）。然而，無論是攻擊行為或退化行為皆會使館員感到壓力與害怕，如此不僅無法解決原有之問題，且亦可能使其他願意協助者遠離，進而使刁難者更顯孤立。

本研究訪談結果亦發現，挑剔型與外向歸因型刁難讀者的行為特徵較為接近，此二者皆具有強烈主觀意識且往往堅持己見，並會提出許多似是而非的道理或藉口來抱怨或企圖說服館員。不同的是，外向歸因型讀者多在本身有違反圖書館規定之行為後，會堅決否認並找尋藉口推拖，而挑剔型讀者則可能發現館方規定不如己意時即開始抱怨與批評。至於在權威型刁難讀者方面，受訪館員指出此類型讀者之態度較為專橫且自視甚高，同時個性上亦較為武斷，對事易妄下定論。且當館員無法滿足其需求時，即會遭受到嚴厲的指責與批評，如此讓館員覺得有極度挫折之感。此訪談結果與Bramson（1981／張彤譯，2002）與Oxman（2006）之看法相同，兩人皆指出某些刁難者會自居為專家或上位者，而較傾向指派他人進行任務，因此，態度上可能會較為強勢，亦會使用自身的知識來評論事物，而其本身並未覺察且亦非故意為之，然此等舉止可能會造成他人的反彈或是引發他人之沮喪感。另一方面，研究者於訪談過程中發現，部份受訪館員亦有可能由於個人的認知問題，而易傾向於認為某些教授之態度較為專橫跋扈，如部份館員認為自己僅是學校之行政人員，而不若學校教師們係具備專業知識之學者專家，故對於教授們多抱持著敬畏的心態，甚或覺得對方之言行係屬故意刁難。

至於本研究中之多話型讀者乃是過於喜愛找館員談天者，而其談話內容則多是分享自身之生活經驗或個人心事，其態度固然無所不善，但過於頻繁的談話仍造成館員的困擾。Wills (1999) 曾分析此類型讀者其態度較為友善，多話之因乃源於寂寞，並可能有特定的事物想與他人分享，然平日較無談話之對象，故圖書館便成為此類型讀者在其寂寞生活中拓展人脈關係的場域，本研究之受訪館員所遭遇的多話型讀者即與Wills之研究結果相符。同時，本研究更發現，有些多話者之言行過於輕浮無禮而不自知，致令館員覺得有被騷擾之感。此外，索求特惠型讀者則是會向館員索求較多的優惠與禮遇，甚或自以為與館員交情良好而要求特別待遇等，究其原因，可能係單純不熟悉館方的某些規定或服務，或存有疑惑與誤解 (Simmonds & Ingold, 2002)，因而乃逕向館員提出要求，並未察覺某些要求已超出圖書館服務與館員所能處理之範圍。

Oxman (2006) 指出，一位刁難者身上可能兼具多種類型之刁難行為。換言之，各類型刁難讀者固有其個別的行為特徵，然館員所面對之刁難讀者可能是兼具多種類型的特徵者，或是於各類型間轉變而來的刁難讀者。而本研究之訪談結果與Oxman (2006) 的意見相符。在本研究中之權威型刁難讀者係指以強勢專橫之姿態來與人溝通互動者，而當其需求未滿足時，則常易以嚴厲的態度來苛責館員，亦因此，權威型之刁難讀者可能由原本僅是較強勢的態度，轉變為以言語攻擊或責備、批評館員，亦即轉變為攻擊型或挑剔型之讀者。事實上，本研究中之權威型讀者與挑剔型讀者與Bramson (1981/張彤譯，2002) 研究中的「坦克車」(sherman tanks) 攻擊型刁難者之行為特徵十分相近。Bramson解釋，坦克車型的刁難者往往來勢洶洶、能言善辯，且經常以辱罵、譴責或威迫為手段來攻擊他人，使他人服從己意，此皆與本研究中之權威型讀者與挑剔型讀者的行為特徵相符。

由受訪館員之意見可知，不論刁難讀者之類型與行為特徵為何，其心態皆是極其矛盾的；其一方面的確需要館員的協助與服務，一方面卻又因擔心館員拒絕其求助，於是先入為主地認為館方規則不當，或自己先一步拒絕館員的協助，採取先發制人的自我保護策略。於圖書館中，刁難讀者可能會先表現出粗暴的舉動，以試探館員是否會因而產生負面的反應；若館員出現負面之反應，則刁難讀者即易認定館員為欺侮讀者的施虐者角色，並極可能導致讀者以刁難的方式對待館員。此正如心理學家Messer (1999) 所言，刁難者之行為經常是擺盪在受害者與施虐者兩種角色之間，刁難者往往認為並非其不喜歡他人，而是他人不喜歡自己。有時刁難者常自認為是受害者，實際上其行為表現卻是令人感到不

舒服，而破壞了與他人之間的關係。然而，刁難讀者其平時之為人處事並非令人感到難纏或刁難；即使是平時極其友善者，亦可能在某種特定情境之下，成為上述其中一種類型的刁難讀者。故大學圖書館流通館員面對各類型之刁難讀者時，並非僅是試著針對其個人問題提出解決之道（solve problem），而更須適當地「處理與應對」（manage）（Toot, 2002）。亦即館員應學習區分刁難讀者在在外顯偏差行為與舉止下，其內在渴求尊重、照顧與關懷之心理需求（Sarkodie-Mensah, 2000），進而採取正向的因應策略為其服務。

肆、流通館員面對刁難讀者之服務策略

事實上，許多學者對於各類型刁難者之因應策略已有所研究（Bramson, 1981／張彤譯，2002；Bullard, 2002；McGuigan, 2002；Quinn, 2002；Rubin, 2000；Toot, 2002）。首先，在面對攻擊型之難纏者時，應給予對方緩和情緒的時間。其次，再向讀者表達個人認真的處理態度，使其感受到服務人員對其之尊重與關懷。此外，亦可使用某些肢體語言如從座位上欠身而起，或請讀者坐下來、稱呼其姓名等方式，來引起讀者注意或使其停止不當之攻擊行為，並隨之以誠意與其互動，而後再表達館員個人之意見。而對於退化型讀者亦然，除給予適當地安撫與關懷之外，館員亦可用友善的眼神凝視讀者，鼓勵其發言或具體陳述個人之需求（Bramson, 1981／張彤譯，2002；Bullard, 2002；McGuigan, 2002；Quinn, 2002；Rubin, 2000）。

而在挑剔型、外向歸因型及權威型此三類型讀者方面，則較多係對圖書館之規定制度、服務或館員個人能力等有所不滿，因而出現不斷地抱怨與批評，或以較為強勢專橫之態度對待館員，面對此等類型之刁難者，Toot（2002）及McGuigan（2002）兩人皆認為館員應以同理心（empathy）去理解之，並以開闊的心胸接納其意見，而後謹慎地處理其問題。此外，服務者須抱持著嚴肅的態度，專心傾聽刁難者之意見，並適時、適度地對其抱怨的問題予以認同，而後盡量將談話之重點置於解決讀者的問題上；同時，服務者亦可適當地表達個人的意見與經驗，且注意自我的語氣，慎防使對方覺得服務者的態度過於強勢或自以為是（Bramson, 1981／張彤譯，2002；McGuigan, 2002；Rubin, 2000）。

至於多話型刁難讀者，則Wills（1999）即曾分析此類型讀者乃因寂寞且無談話的對象，因而遂將館員視為可傾訴心事者。對於此類讀者，館員若能抱持同理的心態，瞭解其多話之因不過源於寂寞，則當能更有

助於與此類讀者之溝通。事實上，許多溝通專家皆指出，同理心乃是人際溝通最基礎且重要的行為之一（王以仁，2007；黃惠惠，1996），若館員能多站在讀者之立場思考，瞭解其刁難行為背後的內心想法，則更能拉近與讀者之間的距離，進而得以提供合宜的問題解決之道。而面對索求特惠型之讀者時亦然，館員若能理解此類型讀者期為自己爭取利益的行為乃是人之常情，則當更能以平常心來服務之。

綜上所述，本研究進一步將刁難讀者之服務策略與溝通技巧歸納為四點，流通館員於面對各類型刁難讀者時，可善用各項人際溝通之技巧對刁難讀者進行安撫及說明，如此除可讓讀者瞭解館方立場之外，亦能由讀者的抱怨與批評中找出館方可以改善的空間。以下說明之。

1. 專注傾聽，展現關懷與尊重

專注傾聽（active listening）為人際溝通的基礎，其係一種選擇、接收、記憶、建構意義，以及回應說話者語言與非語言訊息的過程（Brownell, 2002; Ross & Dewdney, 1998）。專注傾聽係指摒除個人既有的偏見與信念，向對方傳達其在乎說話者的遭遇與經歷。透過積極專注的傾聽，說話者通常較會有良好的回饋（李茂政，2007）。而專注傾聽的過程中，首要者即是對所面對的事全神貫注（attending）。藉由專注的傾聽，流通館員能表達其對讀者的尊重，亦較易瞭解刁難讀者問題的核心，進而能有效找出解決的方案；且亦能讓刁難讀者充分宣洩個人心中的不滿情緒。簡言之，流通館員藉由全神貫注地聆聽讀者的言詞，集中個人的心智於刁難讀者所提的問題上，並忽略讀者帶有諷刺意味與誇大的情緒性言詞。此外，流通館員須釐清刁難讀者的問題所在以及造成此問題之成因，同時，展現對讀者所提問題的認同，並表示歉意，如此當可使讀者感受到館員對其之尊重。倘若館員不明白刁難讀者問題之內容，則應請讀者再具體明確地說明之。而在互動的過程中，流通館員不宜試圖辯解，甚或推諉責任，而應將讀者的抱怨視為建設性的批評。

2. 同理心與接納

流通館員適時展現同理心與接納的態度係成功面對刁難讀者的重要因素。在館員與刁難讀者互動溝通的過程中，同理心的運用乃是極其重要的。基本上，同理心是一種認知與態度，也是一種技巧，更是溝通雙方之間的共鳴性瞭解。運用同理心的目的在於能將心比心、設身處地從對方的立場去體會其想法與感受，且能將個人對當事人的感覺、情緒狀態與經驗的瞭解傳達予對方，藉以讓對方感受到個人對其之接納（王以仁，2007）。

準此，流通館員應保持高度的同理心，從讀者的角度看待問題，並認同其看法而非試圖反駁之，且亦須讓讀者明白館員已然瞭解其所表達的感覺與經驗。換言之，流通館員藉由同理心的運用，因而較能進入讀者的內心世界，並得以瞭解刁難讀者之外顯行為不過為其一種或一時待人處事的方式，而非針對館員之人身攻擊。如能有這一層的認知與瞭解，流通館員自然能以同理心取代嫌惡或害怕的心情來看待刁難讀者之行為，因而更能瞭解讀者心中思考的邏輯。而所謂的接納係館員不與讀者爭辯，或試圖控制讀者的偏差行為，如此將較易獲得刁難讀者的配合與信任。尤其，對於行為較為粗魯與懷著挑釁心態的讀者，流通館員透過同理心與接納技巧的運用，較能使讀者激動的情緒冷卻下來，並消除對方的敵意與疑慮，進而奠下與讀者良好關係之基礎。

3. 善用肢體語言

相關研究顯示，人際溝通過程中，55%來自對方的表情與肢體語言，38%來自語調，而僅有7%的交流來自言詞（Rubin, 2000）。亦即，個人通常透過其姿勢、姿態或身體的動作等非口語的訊息來表達其內心的意涵，並反映個人當下的情緒狀態，此即所謂的肢體語言或是行為語言（action language）（李茂政，2007；Baron, Byrne, & Branscombe, 2007／梁家瑜譯，2009）。而肢體語言乃是一種非口語的溝通方式，包括說話的速度、音調、音質、音頻及音量等（Adler & Proctor II, 2006／黃素菲譯，2007）。

而當刁難讀者處於盛怒中，甚或其行為表現或話語中帶著侮辱他人的意味時，若流通館員試著與其正面交鋒，或勸其冷靜下來，對於解決問題實質上並無太大的助益。事實上，此時館員宜善用肢體語言，以緩慢、鎮定、審慎的方式說話與動作，則讀者會間接得到一個訊息，即情勢已趨於和緩，並無必要再以歇斯底里或非理性的方式來與館員溝通。如此，當有助於流通館員與讀者之間平和互動關係之建立。

4. 自我表露

適當的自我表露（self-disclosure）係建立人際關係的基石，不少研究發現，人際關係的滿意度與自我表露的程度有關。自我表露意指向他人表露自己的情感、好惡、想法及態度等，其目的乃在於讓他人更加瞭解自己，也使個人得以更加認識自己。自我表露與回饋息息相關，因此，個人在與他人互動溝通的過程中，學習適度地開放自我，不時主動地與對方分享個人自身之相關經驗，表露個人內心的想法與心理需求，並接受他人所給予的回饋，乃是必要的（陳皎眉，2004）。

爰此，在面對刁難讀者時，流通館員可嘗試運用自我表露的技巧與之互動，如此當能有助於雙方正向關係與信任感的建立。Miller與Wells（1990）即指出，一般讀者覺得樂意自我表露的館員較具有吸引力。亦即，時常於交談中提及自身經驗之館員，較能有效地降低刁難讀者的敵意。而若流通館員表現得像個「專家」般地正式與保守，則往往較不易成功地面對刁難讀者。

伍、結語

在多元化與快速變遷的後現代社會中，各式各樣的情況與讀者的問題皆可能在大學圖書館內發生，流通館員應隨時隨地做好準備面對此等未知的挑戰，以提供讀者良好的服務。而瞭解常見的刁難讀者類型及其行為特徵，將有助於大學圖書館流通館員心平氣和地應對刁難讀者，且能將注意力放在刁難讀者情緒上的感受與特殊之心理需求，進而釐清其刁難或難纏行為之成因，如此不僅能化解讀者與館員之間的衝突，且亦能協助流通館員調適個人之情緒與心理壓力。

而在面對刁難讀者時，流通館員應用較正向的認知來看待。亦即，館員應抱持著同理心而非憤怒或焦慮的情緒，同時，認清刁難讀者較易將自身的情緒經驗投射在與其互動者身上，其刁難行為並非有意針對館員個人，而可能係因某種服務需求未獲滿足所致。透過對刁難讀者心理的正確認知與瞭解，流通館員當可專注於處理刁難讀者在大學圖書館使用上的問題，進而能避免被「此讀者真是麻煩」的情緒感受所干擾，甚或影響理性認知的運作過程，以致於妨礙到館務的正常運作。同時，館員應能敏銳地覺察自身的反應，期能逐漸達到自我控制的程度。另外，刁難讀者較慣於煽動他人情緒化的心理反應，倘若流通館員不給予負面回應，則不僅能逐漸消除刁難讀者的敵意，亦較能使其內心感到舒坦。綜觀圖書資訊學文獻，刁難讀者相關的議題在圖書館界中已有相當長久的時間，且並未隨著資訊科技的進步而減少，流通館員仍須不斷地面對相關的問題，因此，圖書館組織與流通館員應積極思考相關的預防與因應之道，以期能使讀者對圖書館的服務更為滿意，同時亦能減輕流通館員之身心壓力，進而提升工作績效，並能充分感受在圖書館工作之喜樂。

誌謝

本文為行政院國家科學委員會兩年期專題研究計畫（NSC96-2413-H-002-017-MY2）之部份研究成果，作者特別感謝國科會對本研究之經費補助；同時亦對本研究受訪之23位大學圖書館流通館員的熱忱分享個人經驗，致上最深摯的謝意。

參考文獻

- 大衛·柏恩斯 (Burns, D. D.) (2007)。好心情手冊II——焦慮會傷人 (The feeling good handbook) (李華民譯)。臺北市：張老師文化。(原作1999年出版)
- 尹子平 (2003)。難纏顧客對領隊服務品質影響之研究。未出版之碩士論文，世新大學觀光學系，臺北市。
- 王以仁 (2007)。人際關係與溝通。臺北市：心理。
- 布蘭姆森 (Bramson, R. M.) (2002)。如何搞定恐龍與犀牛 (Coping with difficult people) (張彤譯)。臺北縣：世茂。(原作1981年出版)
- 李茂政編著 (2007)。人際溝通新論：原理與技巧。臺北市：風雲論壇。
- 林宛瑩 (2005)。探討員工自尊、情緒勞務負荷及蠻橫顧客對服務破壞之影響——以第一線護理人員為例。未出版之碩士論文，國立嘉義大學行銷與流通管理研究所，嘉義市。
- 陳書梅 (2003)。圖書館組織心理研究——館員的認知觀點。臺北市：文華圖書館管理資訊。
- 陳書梅 (2004)。刁難讀者服務探討。在王振鵠教授八秩榮慶籌備小組編，王振鵠教授八秩榮慶論文集 (頁305-314)。臺北市：臺灣學生。
- 陳皎眉 (2004)。人際關係與人際溝通。臺北市：雙葉書廊。
- 黃文正 (2009, 7月13日)。罵粗話可減輕身體痛苦。中國時報，A3版。
- 黃惠惠 (1996)。自我與人際溝通。臺北市：張老師文化。
- 葉重新 (2004)。心理學。臺北縣：國立空中大學。
- 劉採琮 (2001, 4月) 從圖書館流通工作談館員壓力及因應之道。書苑，48，53-64。

- 蔣幸芸 (2007)。難纏顧客與員工情緒之研究。未出版之碩士論文，世新大學觀光學系，臺北市。
- Adler, R. B., & Proctor II, R. F. (2007)。人際溝通 (Looking out/ looking in) (黃素菲編譯)。臺北市：湯姆生。(原作2006年出版)
- Baron, R. A., Byrne, D., & Branscombe, N. R. (2009)。社會心理學 (Mastering social psychology) (梁家瑜譯)。臺北市：心理。(原作2007年出版)
- Blessinger, K. D. (2002, June). The nature of the problem: Definitions, scope and extent, historical perspectives, and diverse clientele. *The Reference Librarian, 75/76*, 3-10.
- Borin, J. (2002, June). E-problems, e-solutions: Electronic reference and the problem patron in the academic library. *The Reference Librarian, 75/76*, 149-161.
- Brownell, J. (2002). *Listening: Attitudes, principles, and skills* (2nd ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Bullard, S. W. (2002, June). Gypsies, tramps and rage: Coping with difficult patrons. *The Reference Librarian, 75/76*, 245-252.
- Chattoo, C. D. (2002). The problem patron: Is there one in your library? *The Reference Librarian, 75/76*, 11-22.
- Czepiel, J. A., Solomon, M. R., & Surpreant, C. F. (Eds.). (1985). *The service encounter: Managing employee/customer interaction in service business*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Ferkol, H. C. (1998). *An analysis of stress associated with reference work in a public library*. Columbus, OH: Kent State University.
- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. New York: John Wiley.
- Keating, C. J. (1984). *Dealing with difficult people*. Mahwah, NJ: Paulist.
- McGuigan, G. S. (2002, June). The common sense of customer service: Employing advice from the trade and popular literature of business to interactions with irate patrons in libraries. *The Reference Librarian, 75/76*, 197-204.
- Messer, S. B. (1999). Coping with the angry patient. *Journal of Psychotherapy Integration, 9*(2), 151-156.
- Miller, M. J., & Wells, D. (1990, December) On being attractive with resistant clients. *Journal of Humanistic Education and Development, 29*,

86-92.

- Osa, J. O. (2002, June). The difficult patron situation: Competency-based training to empower frontline staff. *The Reference Librarian*, 75/76, 263-276.
- Oxman, M. (2006). *The how to easily handle difficult people handbook*. Naperville, IL: Sourcebooks.
- Quinn, B. (2002, June). How psychotherapists handle difficult clients: Lessons for librarians. *The Reference Librarian*, 75/76, 181-196.
- Ross, C. S., & Dewdney, P. (1998). *Communicating professionally*. New York: Neal-Schuman.
- Rubin, R. J. (2000). *Defusing the angry patron: A how-to-do it manual for librarians and paraprofessionals*. New York: Neal-Schuman.
- Sarkodie-Mensah, K. (2000, March). The difficult patron situation: A window of opportunity to improve library service. *Catholic Library World*, 70(3), 159-167.
- Shuman, B. A. (1989). Problem patrons in libraries: A review article. *Library and Archival Security*, 9(2), 3-19.
- Simmonds, P. L., & Ingold, J. L. (2002, June). The difficult patron in the Academic library: Problem issue or problems patron. *The Reference Librarians*, 75/76, 55-66.
- Smith, K. (1994). *Serving the difficult customer: A how-to-do-it manual for library staff*. New York: Neal-Schuman.
- Strauss, A. L., & Corbin, J. M. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Toot, L. (2002, June). Zen and the art of dealing with difficult patron. *The Reference Librarian*, 75/76, 217-233.
- Wills, M. R. (1999). *Dealing with difficult people in the library*. Chicago: American Library Association.