

从信息中介到心灵伙伴：公共图书馆员开展阅读疗愈服务的角色转型与伦理边界研究

刘楠*

(云南财经大学 图书馆, 云南 昆明 650221)

摘要: 在健康中国战略与社会心理服务体系建设的宏观背景下, 公共图书馆的功能正经历从单一的知识存储与传递向多元化社会服务拓展的深刻转型。本文聚焦于图书馆员在这一进程中的核心演变——从传统的信息中介向具有疗愈功能的“心灵伙伴”角色转型。研究首先梳理了角色转型的理论基础与社会驱动力, 指出图书馆作为非医疗场所, 其提供的“阅读疗愈”服务是一种基于文献与阅读体验、旨在促进心理福祉的文化干预, 与临床治疗存在本质区别。通过对浙江萧山、广东佛山等地图书馆创新实践的案例分析, 本文呈现了“文字药房”、“跨界医-馆合作”等新型服务模式如何落地。研究发现, 成功的角色转型要求馆员在认知心理学家、阅读导航员、社群联结者及项目管理者等多重身份间灵活切换。然而, 这一过程也伴随着严峻的伦理挑战。本文系统构建了阅读疗愈服务的伦理边界框架, 核心包括: 明确的能力边界与免责声明、基于循证的书目选择与谨慎推荐、对读者隐私与自主权的严格保护, 以及在包容性服务与避免伤害之间保持平衡。研究结论认为, 公共图书馆员向“心灵伙伴”的转型是时代所需, 但必须在坚实的伦理基石上稳步推进。未来的发展需要通过立法保障、跨部门协同、馆员专业化培养及构建循证实践体系, 确保这项充满人文关怀的服务既温暖有效, 又安全合规, 最终在公共文化服务与公众心理健康之间架起一座坚固而明亮的桥梁。

关键词: 公共图书馆员; 角色转型; 阅读疗愈; 阅读疗法; 伦理边界; 心灵伙伴; 信息中介

1 引言：转型的召唤——当图书馆遇见心灵

在公众的普遍认知中, 图书馆是静谧的知识殿堂, 馆员则是这座殿堂的管理者与导航员, 其主要职责在于图书的采编、借阅、检索咨询与空间维护, 扮演着典型的“信息中介”角色。然而, 随着社会的高速发展, 心理健康问题日益成为影响个体幸福感与社会和谐的关键因素。与此同时, 公共图书馆作为覆盖城乡、普惠均等的核心公共文化设施, 其社会价值被赋予了新的期待。在“健康中国 2030”规划纲要的指引下, 构建社会心理服务体系成为国家战略, 这为公共文化服务机构创新服务模式、参与健康治理提供了明确政策导向。

在这一背景下, 一种源远流长却又焕发新生的实践——阅读疗愈(或称阅读疗法), 正在全球范围内的图书馆界悄然兴起。其核心理念在于, 通过有目的地推荐和引导阅读, 利用文学作品或其他文献所蕴含的情感共鸣、认知启示和生命智慧, 帮助读者缓解情绪困扰、获得心灵慰藉、促进个人成长。例如, 英国图书馆界已发展出多种典型的阅读治疗服务模式, 将阅读视为提供支持和赋权的重要方式。在中国, 这种探索也方兴未艾, 如浙江萧山图书馆创新推出的“永兴书疗”与“文字药房”服务, 通过构建“空间+活动+志愿者”三维体系, 成为文化惠民的重要载体。

作者简介: 刘楠(1973-), 女, 博士, 研究方向为图书馆阅读疗法。

通讯作者: 刘楠

这种服务的开展,从根本上撼动了图书馆员的传统角色定位。他们不再仅仅是图书与读者之间的桥梁,更试图成为读者情感世界的共鸣者、心灵困惑的倾听者与成长路径的同行者——即“心灵伙伴”。这一转型并非简单的服务叠加,而是涉及专业技能、服务理念、职业伦理乃至身份认同的深刻变革。它迫切要求我们回答一系列关键问题:驱动这一转型的内在逻辑与外部动力是什么?图书馆员需要发展哪些新能力以胜任“心灵伙伴”的角色?更为关键的是,当图书馆员涉足本属于心理咨询或医疗领域的“疗愈”工作时,其服务的边界在哪里?如何避免因角色越界而对读者造成潜在伤害,或使自身陷入伦理与法律风险?本研究旨在系统探讨公共图书馆员从“信息中介”向“心灵伙伴”的角色转型路径,并着重构建与之相适应的伦理边界框架,以期为这一富有前景却又充满挑战的实践领域提供理论参考与实践指南。

2 从信息中介到心灵伙伴:角色转型的理论基础与实践探索

图书馆员角色的演变并非凭空发生,而是植根于深刻的社会需求变迁、图书馆学理论发展以及持续的实践创新之中。理解这一转型,需从驱动力、内涵演变与具体实践三个维度进行剖析。

2.1 角色转型的驱动力:社会需求、政策引导与图书馆自我革新

首先,转型源于紧迫的社会现实需求。当代社会节奏加快、竞争加剧,导致焦虑、抑郁等情绪问题普遍化,但专业心理健康资源却存在严重缺口。我国精神科医生占全国医师总数比例极低,抑郁症患者就诊率不足10%。与此同时,公众对心理问题仍存有病耻感,阻碍了其寻求专业帮助。公共图书馆作为免费、开放、无污名化的公共空间,天然成为公众寻求心理支持与安抚的潜在场所。有学校图书馆员观察到,学生能从《丘吉尔的黑狗》中寻找勇气,社恐者能在《刺猬的优雅》里获得共鸣。其次,国家层面的政策引导为转型提供了合法性。从“健康中国2030”规划纲要到各级政府关于完善社会心理服务体系的部署,都鼓励多元社会力量参与心理健康促进工作。这为图书馆将阅读疗愈纳入服务体系扫除了制度障碍,并赋予了其参与社会健康治理的新使命。最后,转型是图书馆在信息时代寻求自身价值突破的内在要求。在搜索引擎和数字资源触手可及的今天,传统的信息中介功能被大幅削弱。图书馆必须挖掘其不可替代的独特价值——深度阅读所带来的人文关怀、情感连接与社群建构能力。正如《图书馆员阅读疗法指南》作者所指出的,馆员早已是“偶然的阅读治疗师”,他们在日常的读者咨询中,常常不自觉地帮助读者寻找那些能提供安慰、启发或指导的书籍。将这种不自觉的行为转变为有意识、有方法的专业服务,是图书馆功能深化与价值升华的必然选择。

2.2 心灵伙伴的多维角色内涵:超越信息提供者

“心灵伙伴”这一角色,远非“推荐一本治愈系书籍”那么简单。它意味着馆员需要在多个层面实现能力的拓展与整合。认知心理学家/情感共鸣者:馆员需要具备基础的心理知识,特别是发展心理学和认知行为疗法的原理,以理解不同年龄段、不同境遇读者的心理状态与需求。他们不仅要关注读者“想读什么”,更要敏锐体察“需要什么”来应对当前的情绪或生活挑战。这种共情能力是建立信任关系的基础,如聊城大学图书馆通过共情力工作坊,训练馆员运用“心灵镜像法”等技巧,在与读者沟通中先处理情绪,再解决问题。阅读导航员/文献治疗师:这是角色转型的核心专业技能。它要求馆员超越传统的主题或文学性推荐,建立一种“文献-心理”的映射知识体系。馆员需要熟知馆藏中哪些作品能有效处理孤独、丧失、焦虑、自我认同等特定议题,并能根据读者的个性化需求进行精准匹配。这类

似于开具一份“文字处方”。社群联结者/活动催化师：阅读疗愈的效果往往在分享与对话中得到强化。馆员需要策划和主持读书会、主题工作坊等团体活动，创建一个安全、支持性的分享空间，引导读者从个人阅读走向集体疗愈。例如，组织针对空巢老人的“银发共读计划”，或面向青少年的情绪管理读书小组。合作网络构建者/资源协调者：图书馆员需清醒认识到自身能力的边界，并与专业心理健康机构建立稳固的协作关系。如广东佛山图书馆与佛山市第三人民医院的“润心·书香疗愈”项目，构建了“医疗+文化”的跨界合作模式，实现了资源共享与人才共育，为读者提供了从预防性阅读到专业干预的无缝衔接。

2.3 国内外实践探索的案例分析

全球范围内的图书馆已对此进行了富有成效的探索。在英国，阅读治疗服务被系统化地整合进公共图书馆体系，形成了从提升个体健康信息素养到变革社会的清晰发展路径。其理念强调以文本创设安全的治疗空间，体现了阅读与治疗深度融合的社会使命。

在国内，近年来涌现出多个标杆性案例。浙江萧山图书馆的“永兴书疗”品牌，体系化特征明显。它不仅设立实体疗愈专区和主题书展，还组建了经过心理技能培训的志愿者队伍，提供精准书籍推荐，并线上推送“情绪处方”文章，形成了线上线下联动的完整服务闭环。广东佛山图书馆则探索了深度跨界协同的范式。通过与精神卫生中心共建“书香疗愈主题图书馆”，互派人员培训，联合研发书目，实现了文化服务与专业医疗资源的深度融合，为行业提供了“医院+图书馆”的协同治理样本。在学校图书馆领域，一些馆员已主动与心理咨询师合作，将阅读作为辅助性治愈工具，并在空间设计上融入沉浸式体验（如科幻阅读舱），以技术增强阅读的情感冲击力与疗愈效果。

3 行走在边界：阅读疗愈服务的核心伦理挑战与框架构建

图书馆员涉足“疗愈”领域，犹如在一条充满机遇与风险的道路上前行。最根本的风险在于角色混淆与越界。正如权威指南所严格界定的：“图书馆提供的阅读疗法服务绝对不应与临床环境中的治疗方法相混淆。图书馆员很少具备（更不用说获得执照）从事心理健康护理的资格，丰富的图书馆项目也不能替代正式的咨询。”明确并坚守伦理边界，是这项服务可持续、负责任发展的生命线。基于此，本文构建一个由四大支柱构成的伦理边界框架。

伦理支柱	核心原则	具体实践要求	潜在风险
能力边界与知情同意	非治疗性、辅助性、明确免责	1. 使用“阅读疗愈”、“心灵滋养”等非医学术语。 2. 服务前口头及书面声明非专业心理治疗。 3. 制定并熟悉转介至专业机构的清晰流程。	读者误认为是治疗而延误就医；馆员因压力产生替代性创伤。
书目选择与推荐伦理	科学性、循证性、情境敏感性	1. 建立基于研究证据和广泛认可的分级书目体系。 2. 推荐时考虑读者年龄、文化背景、当前情绪状态。 3. 避免推荐可能引发强烈负面反应或误导的文献。	推荐不当加剧读者心理困扰；书目选择带有个人偏见或意识形态倾向。
隐私保护与自主性	保密性、尊重、赋权	1. 保护读者咨询内容、借阅记录等个人信息。 2. 推荐以邀请而非指令的方式	读者隐私泄露造成伤害；馆员建议被视为权威命令，损害读者自主。

伦理支柱	核心原则	具体实践要求	潜在风险
包容性与不伤害原则	安全性、包容性、中立性	进行，尊重读者不接受的权力。 3. 团体活动中制定严格的保密公约。 1. 确保服务空间对所有人（无论种族、信仰、性别认同等）安全、欢迎。 2. 在收藏发展和活动策划中平衡多元观点，避免成为某种单一意识形态的传播者。 3. 对可能引发重大争议的材料提供语境说明或平衡资源。	排斥弱势群体；服务空间被用于宣扬极端观点；引发社群冲突。

表 1：公共图书馆阅读疗愈服务伦理边界框架

3.1 能力边界与知情同意：筑牢“非治疗”的防火墙

这是所有伦理考量的基石。图书馆员必须时刻清醒：自己是“阅读疗愈服务的提供者”，而非“治疗师”。每一次服务互动，都应始于明确的沟通。正如英国 CILIP 的指南所强调的，图书馆的核心价值在于保障知识自由与表达自由，但同时也必须致力于提供安全、可信、包容的服务。在阅读疗愈语境下，这意味着馆员需主动、清晰地向读者说明服务的性质、范围和局限性，确保读者在充分知情的前提下参与。同时，馆员自身也需要接受相关培训，识别超出自身能力范围的严重心理问题迹象（如严重的抑郁、自杀倾向等），并掌握将读者顺畅转介给学校心理咨询师、社区心理服务中心或医疗机构的路径与话术。

3.2 书目选择与推荐伦理：从经验主义到循证实践

推荐什么书？为何推荐这本书？这需要从依赖个人经验和文学直觉，转向更为严谨的循证实践。一个科学的书目体系是核心支撑。研究建议构建“基础-专题-动态”三级书目架构：基础层涵盖经典疗愈文学；专题层针对特定心理议题（如哀伤、焦虑）；动态层则回应突发的社会心理事件。书目的遴选应综合文学价值、心理准确性、读者反馈和（如果可能）实证研究证据。馆员在推荐时，需保持谦逊和开放的态度，强调“这本书对某些有类似经历的人有所帮助，但每个人的感受可能不同”，而非断言“这本书能治好你”。

3.3 隐私保护与读者自主性：捍卫读者的心灵主权

阅读疗愈往往涉及读者袒露脆弱的情感和私人经历。馆员必须像守护借阅记录一样，严格保守这些交流的秘密。在团体活动中，应在开始时便共同订立保密协议。更重要的是，馆员的角色是“赋能者”而非“指导者”。推荐书籍的目的是为读者提供一种可能的视角或工具，最终的选择权和解释权应完全交给读者。馆员应避免做出诊断性或评判性的解读，而是通过提问引导读者自己发现文本与自身的关联。

3.4 包容性服务与不伤害原则：在安全与自由之间平衡

图书馆作为公共空间，必须确保所有读者在寻求心灵支持时感到安全与被接纳。这意味着服务设计和空间营造应具备文化敏感性，尊重多样性。同时，图书馆收藏的多样性原则可能意味着会收录包含挑战性观点或描写痛苦经历的作品。馆员在推荐这些材料时需格外谨慎，考虑读者的心理承受能力，并最好能提供相应的支持性资源或讨论框架，避免造成二次创伤。其目标不是让读者回避困难的思想，而是确保困难的思想能在恰当的语境中被审视。

4 未来展望与建议：构建支持性生态系统

要使图书馆员成功、安全地完成向“心灵伙伴”的转型，并使其服务效益最大化，不能仅依赖个体馆员的热情与觉悟，更需要一个系统性的支持环境。

4.1 制度与政策层面：寻求法定化与标准化

建议在《公共图书馆法》的修订或地方性图书馆条例中，明确图书馆开展公益性阅读促进与心理健康支持服务的职能，同时划定其非医疗行为的性质。行业学会（如中国图书馆学会）应牵头制定《公共图书馆阅读疗愈服务指南》，明确服务标准、流程、伦理规范和馆员能力框架，为全国实践提供权威依据。

4.2 专业教育与人才培养：从“偶然”到“专业”

图书馆学专业教育应增设阅读疗愈、基础心理学、咨询伦理等课程。在职培训体系需系统化，如引入类似聊城大学图书馆的“共情力心理工作坊”等常态化培训项目。最终目标是培养一批如研究所描述的，兼具“热爱助人的品格、一定的心理咨询知识、深厚的文学素养、熟练的信息处理能力”的复合型馆员。

4.3 跨界协同与社群网络：建立转介与支持闭环

效仿佛山模式，公共图书馆应主动与本地卫生健康部门、精神卫生中心、心理咨询机构、社区服务中心以及学校建立常态化合作机制。这种合作不仅包括读者转介，还可以延伸至联合开展研究、合作编制推荐书目、互相提供专业培训等，形成一个覆盖预防、早期干预和专业治疗的社会心理支持网络。

4.4 循证研究与实践评估：用证据指引方向

目前国内的实践仍以经验总结为主，亟需加强循证研究。图书馆应与高校、研究机构合作，采用规范的质性访谈、案例分析、甚至对照实验等方法，评估不同阅读疗愈干预模式对特定人群（如大学生、老年人、压力员工）的实际效果。通过持续的证据积累，不断优化书目推荐和服务流程，使阅读疗愈从一门“艺术”逐渐成长为一门有扎实证据支持的“科学”。

5 结论

公共图书馆员从“信息中介”向“心灵伙伴”的角色转型，是图书馆回应时代命题、深化人文关怀、拓展社会价值的必然选择。这一转型将图书馆从知识的物理仓库，提升为滋养心灵、修复情感、凝聚社群的文化疗愈空间。然而，这条转型之路绝非坦途，其最核心的挑战不在于技术的掌握，而在于伦理边界的清晰划定与坚守。

成功的“心灵伙伴”并非替代心理咨询师或治疗师，而是在自己专业的领域内，成为一个富有同理心的倾听者、一个善于导航的阅读导师、一个安全空间的营造者和一个通往专业帮助的桥梁搭建者。他们通过精心挑选的文字，为困顿中的灵魂提供一面镜子、一扇窗户或一盏灯，但治愈的根本力量始终来自读者自身。

未来，我们需要的是一个多方共建的生态系统：通过政策保障赋予合法性，通过专业教育提供能力支撑，通过跨界协同筑牢安全网，通过循证研究确保有效性。唯有在坚实的伦理基石之上，公共图书馆员的这场深刻角色转型，才能行稳致远，真正让书香成为一股温柔而强大的治愈力量，在建设健康中国与和谐社会的进程中，书写下图书馆事业充满温度的新篇章。

参考文献：

- [1] 中国图书馆学会阅读推广工作委员会. 关于举办 2025 年阅读与心理健康研讨会的通知[C]. 2025.
- [2] 单旭, 张成昱. 图书馆应用 AI 的伦理治理框架研究——基于 IFLA 指南的中国实践探索[J]. 高校图书馆工作, 2025. (7): 1-7.

[3] 四川大学图书馆. 沐心小屋|四川大学图书馆[EB/OL]. [2024-12-16]. <https://lib.scu.edu.cn/node/335>.

[4] 杨瑜. 推动公共文化服务高质量发展[N]. 人民日报, 2024-02-01 (9).

[5] 宋歌. 公共图书馆阅读疗愈的价值与路径[J]. 新阅读, 2024 (7) : 79 - 81.

From Information Intermediary to Spiritual Partner: A Study on the Role Transformation and Ethical Boundaries of Public Librarians in Reading Healing Services

LIU Nan*

(Library of Yunnan University of Finance and Economics, KunMing, YunNan 650221, China)

Abstract: Under the macro background of the Healthy China strategy and the construction of the social psychological service system, the functions of public libraries are undergoing a profound transformation from merely storing and transmitting knowledge to expanding into diversified social services. This article focuses on the core evolution of librarians in this process - their transformation from traditional information intermediaries to the role of "spiritual companions" with healing functions. The study first sorted out the theoretical basis and social driving forces of role transformation, pointing out that as a non-medical place, the "reading healing" service provided by libraries is a cultural intervention based on literature and reading experience, aiming to promote psychological well-being, which is essentially different from clinical treatment. Through case analyses of innovative practices in libraries in places such as Xiaoshan, Zhejiang Province and Foshan, Guangdong Province, this article presents how new service models such as "text pharmacies" and "cross-border doctor-library cooperation" can be implemented. Research has found that successful role transformation requires librarians to flexibly switch between multiple identities such as cognitive psychologists, reading navigators, community connectors, and project managers. However, this process is also accompanied by severe ethical challenges. This article systematically constructs an ethical boundary framework for reading healing services. The core aspects include: clear capability boundaries and disclaimers, evidence-based bibliographic selection and cautious recommendation, strict protection of readers' privacy and autonomy, and maintaining a balance between inclusive services and avoiding harm. The research conclusion holds that the transformation of public librarians into "soulmates" is a necessity of The Times, but it must be steadily advanced on a solid ethical foundation. The future development requires legislative protection, cross-departmental collaboration, professional training of librarians and the establishment of an evidence-based practice system to ensure that this service full of humanistic care is both warm and effective, as well as safe and compliant, ultimately building a solid and bright bridge between public cultural services and public mental health.

Keywords: Public librarian ; Role transformation ; Reading healing ; Reading therapy ; Ethical boundaries ; Soulmate ; Information intermediary