

试析 EAP 在高校图书馆的应用

王利君

(河北工程大学 图书馆, 河北 邯郸 056038)

[摘要] 文章简述了EAP(员工援助计划)的含义及国内外实施概况,分析了EAP在高校图书馆管理中的重要作用及可能出现的问题,并针对这些问题提出了有效的解决措施。

[关键词] 高校图书馆;EAP;应用

[中图分类号] G251 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1673-9477(2008)01-0127-03

随着现代社会进步,生活节奏加快,高校图书馆员所面临的问题也急剧增加,如工作压力、情感纠纷、家庭问题、人际关系、个人危机感等等。这些问题严重影响了馆员的身心健康。馆员如果不具备良好的心理状态,便会丧失工作热情,情绪低落,严重时还会影响工作效率、读者服务水平和图书馆的竞争力。目前在西方盛行的员工援助计划(employee assistance program,简称EAP)作为帮助员工解决心理健康问题,帮助组织提高生产率的有效方法,近年来越来越多地受到了国内外研究人员的重视,成为现代人力资源管理的重要手段,它使员工从纷繁复杂的个人问题中解脱出来,从而促进组织和社会的和谐发展。

一、员工援助计划(EAP)的含义

员工帮助计划(EAP)是组织用于管理和解决员工个人问题从而提高员工和组织绩效的途径或机制。最早可追溯到18世纪末,是西方企业在生产快速扩张中,为解决员工高流动率、怠工、酗酒等许多问题而采取的各种福利措施。1982年Walsh首次提出了EAP这个概念,认为EAP旨在利用公司政策及相关程序来帮助员工解决某些直接或间接影响工作效率的个人或情绪问题。随着EAP的不断发展,其内涵也不断丰富,它不是一般的福利措施,而是一种组织机制,是组织为了帮助员工解决与工作相关的心理及其他方面的问题,设置的一套系统的服务项目。EAP的核心内容是通过向一个组织机构内的员工提供关注个人心理和行为健康的各种服务来达到提升他们的个人生活质量和工作效率,从而使员工个人和组织都能够受益,达到组织与员工共同发展的目的。

二、EAP 国内外实施现状

EAP在外国企业界得到了广泛的重视和应用。1994年世界财富500强中,已经有90%以上的企业建立了EAP项目,现今美国已有超过两万个以上的员工协助方案。而日本企业在应用EAP时还创造了一种被称为“爱抚管理”的模式。在北美,EAP服务公司的发展相当迅速,1971年大约有300家提供EAP服务的公司,1981—1992年间,这样的公司从8000多家发展到20000多家(美国EAP协会1992年数据)。国际员工援助计划专业教育委员会(IAEAP)成立于北美,现在已经拥有了将近120个国家的成员。随着社会的进步,人类活动的全球

化,EAP很快在世界各地流行起来。例如在加拿大、澳大利亚等发达国家都有广泛的应用。EAP已成为国外人力资源管理中必不可少的环节。

在最近的20年来,我国也开始关注员工身心健康,开始强调用行为科学的方法关注员工管理问题和思想政治工作科学化等。然而我国开始采用EAP模式来关注员工只是在最近5~6年才开始的。外企EAP的实施使得国外的EAP服务机构开始进入中国市场,随后我国本地的EAP服务机构也相继出现,如总部在上海的中国EAP服务中心和北京晨晖心理咨询有限责任公司等。随着我国企业对员工关注的日益加强,相关的意识或理念越来越清晰,加上各类专业服务机构的推动和来自本地高校和研究单位的支持等,中国本地的EAP行业会变得日趋成熟,EAP也将会成为向员工提供的一种非常普及的服务。

三、EAP 在高校图书馆管理中的作用

EAP在企业界的应用已获得成功,在宣扬以人为本、和谐发展的社会主题下,图书馆也应积极参与其中,主动为馆员解决生活及工作的问题,提高馆员的生活质量和工作效率。为图书馆的发展奠定坚实的后盾。

(一) 稳定图书馆人力资源,降低离职率

国外学者Degroot的研究表明,员工援助计划与离职率呈显著负相关。EAP拉近了图书馆与馆员的距离,使两者更具亲和力。在物质高度发展的今天,人们选择职业更多看重组织精神层面的优惠政策,EAP的实施正好满足了这部分人的需要,它为组织吸引和留住人才提供帮助。

(二) 提高馆员工作积极性,提高工作效率

工作场所生产效率的研究表明:所有的工作业绩问题,90%都是和个人问题直接相关,一个意志消沉的馆员工作效率明显偏低。员工援助计划可以通过协调馆员关系,促进馆员之间的合作,提高士气和积极性。另外,EAP还可以使馆员减少工作压力与身心疲惫感,从而提高工作效率与质量。

(三) 有利于建立良好的组织文化,促使图书馆发展

EAP服务不只是把馆员看成是管理的对象,更注重把馆员作为伙伴和朋友,强调采用体贴、关怀的方式构筑馆内和谐的气氛,能够更好地体现人文管理的精神。EAP还能培养注重解决问题和个人发展的学习型文化,提高馆员对图书馆的认同感和归宿感。企业通过实施EAP计划,树立积极的工作观和生活观,为应对企

业发展面临的挑战打好生理和心理上的基础。

(四) 消除工作中的盲区,减少工作压力

工作压力普遍存在,工作过量、时间紧迫、分工不明、工作前景不明等因素也都制约着员工心理的成熟和发展。这些因素使得员工背负较大压力,产生不安全感。EAP的引入可以减少或消除馆员对自身发展的盲目性;可以让馆员的需求有渠道表达;可以及时将馆员表现出的盲目状态反映给馆领导,了解馆员需求,从而积极推动图书馆人力资源管理的优化和变革,建立和完善馆员与馆领导的沟通渠道,保障图书馆和谐发展。

(五) 改善人际关系,构建和谐图书馆

和谐社会需要和谐的人际关系,馆员在工作和生活中不可避免与人交往,当其关系因为某些因素发生变化,引发矛盾时,往往会影响到馆员情绪,造成馆员间的敌对,导致图书馆内部不融洽,降低工作效率,影响馆内和谐与发展。EAP的引入可以有效地调节这些矛盾,在矛盾双方之间引入第三方进行调节,结合各方面专家,从专业的角度加以分析,依据现象,挖掘其深层原因,有效地帮助馆员解决面临的困境,缓解馆员不稳定情绪,提高馆员工作效率。

(六) 处理家庭、社会问题,减少后顾之忧

现在馆员面临的压力来自方方面面,除了工作本身的压力之外,如何协调工作与家庭生活,处理好日益复杂的各种社会问题,职业生涯规划以及子女教育问题,都可以引起不同程度的焦虑、不安等等。图书馆采用EAP可有效地帮助馆员解决这些问题,为馆员排忧解难,不但体现了图书馆人文精神的管理理念,还提高了工作效率。

四、EAP在高校图书馆实施中存在的问题

(一) 管理人员认识不够

首先,目前国内图书馆界还不了解EAP(甚至还有许多误解),没有意识到EAP的重要作用以及可以带来的收益。其次,图书馆对馆员心理的关注意识还很淡薄,心理健康意识还不够,存在着根深蒂固的物质情结。有些馆领导甚至认为,馆员个人的问题图书馆没有必要去管,如果为其投入大量的人力、物力与财力,会无功而返,得不偿失。第三,有些馆尽管认同EAP的作用和意义,但是对国内EAP机构的专业性和服务水平持观望和怀疑态度。有些甚至担心就算实施了EAP,馆员可能也不敢来接受服务。

(二) 员工接受程度不高

发达国家的员工通常认为心理咨询是组织的福利,是员工自身成长发展的有益帮助。而我国员工心理健康意识还很落后,受到“害怕被别人笑话,家丑不可外扬,难以启齿”等传统落后观念的影响。因此,要了解并接受心理治疗,并把它看作是一件普通的事件,是我们面临的一项挑战,而且这种观念的改变需要较长时间。

(三) 国内EAP专业人员少、素质差

目前,国内EAP的咨询人员,特别是高质量的EAP培训师在数量上还远远不能满足需要。同时,EAP工作对咨询人员的素质也提出了更高要求,除了具备咨询心理学、职业发展咨询、教育学、行为科学、以及精神医学等领域的专业背景外,还必须具备相关领域的专业实践资格,同时也必须相当熟悉和了解所服务对象的一般心态和在生活中各种可能遇到的问题等。而

这样复合型的人员和机构在我国目前是相当匮乏的,大部分的咨询师没有接受过正规的培训,专业素质令人堪忧。另外,我国也缺乏相应的评价机构与认证管理,因此无法对其专业性权威性进行确认,这是目前国内EAP发展的重大障碍之一。

(四) 咨询经费紧张

目前各大高校不断扩招扩建,资金严重紧缺,各项支出也是专款专用,而且在我国社会福利制度尚未完善的今天,在许多教师的住房、医药补贴等重要的福利还不到位的情况下,对教师身心健康这种向来无人问津的事情上,经费的来源就更紧张了。

(五) EAP实施效果难评价

要接受EAP服务项目,图书馆管理者会特别关注其成本效益或投资回报,最大的挑战就来自其运作效果的评估。在实际运作过程中,对EAP效果的评估需要一个较长期的过程,同时需要对相关资料进行较系统的积累。而且EAP对组织的帮助多是潜在和深远的,实施效果不易被马上发觉。

五、高校图书馆应用EAP的建议和措施

(一) 保证EAP实施过程的保密性

EAP咨询往往涉及的是馆员很隐私的东西,图书馆和EAP服务者应该注意保障员工的隐私权,增加员工的安全感,消除顾虑和抵触情绪。这就要培养EAP服务人员的职业道德,制定保密协议,或采用网上和书信进行匿名交流等。

(二) 保证EAP服务的专业性和权威性

由专业的工作人员提供专业的服务,才能在员工心目中建立权威形象,使馆员信服,并愿意参加到该计划中来。加强EAP的理论和技术研究,开发EAP干预成效的评价指标体系并逐步完善。构建社会诚信体系,营造社会诚信氛围,加大宣传与沟通,以增强EAP服务机构、图书馆以及馆员三方的相互信任与合作。

(三) 对EAP进行大力宣传

应加强EAP理论和作用的宣传与推广,只有让更多人认识和了解EAP,EAP的开展才会顺利。由于EAP实施的成功在很大程度上取决于馆领导的支持和参与,因此领导应该改变传统观念,树立以人为本的先进理念,重视图书馆的健康建设,从战略的角度考虑EAP与图书馆的发展关系,将EAP项目与图书馆未来发展有机结合。

(四) 采用三位一体的投资模式

所谓三位一体的投资模式就是指政府、学校和个人三方面共同分担实施EAP所需的资金。国外实施EAP通常都是由企业出资来聘请专门的EAP服务机构或是企业内部人员,以福利或是奖励的形式为员工提供EAP服务。在我国,社会福利保险制度等还没有美国等发达国家那样完善,因此EAP的实施由政府、学校和个人共同负责起来。这样一来,我们不仅从认识上使得大家接纳了EAP,而且也有了付诸行动的有力支持。

(五) 采用整合服务模式

整合模式也称为内置、外设并举模式,是指图书馆在原来已有内置式员工援助计划的基础之上,与外部其他专业服务机构合作,共同为馆员提供EAP服务。该模式的优点在于能够降低图书馆内部馆员负担,减少图书馆经济支出,提高图书馆知名度,充分发挥图书馆内部和外部的优势。

【参考文献】

- [1] 杨珮.我国实施 EAP 初步探索[J].合作经济与科技, 2007, (7): 6-7.
- [2] 张志超.EAP: 企业人力资源可持续发展有效方法[J].合作经济与科技, 2007, (4): 27-28.
- [3] 朱瑜, 王雁飞, 蓝海林.我国 EAP 实施现状与发展方略探讨[J].企业经济, 2007, (4): 51-53.

- [4] 王斌.EAP 与和谐社会建设在企业中的探索[J].财经纵横, 2007, (3): 348-349.
- [5] 贺靖雯, 陈子林.EAP 的发展趋势及其应用[J].企业改革与管理, 2005, (3): 54-55.
- [6] 黄国红, 李美秀.EAP 模式在高校心理卫生工作中的作用[J].九江学院学报, 2005, (4): 111-113

[责任编辑: 陶爱新]

EAP and its application in university library

WANG Li-jun

(Library, Hebei University of Engineering, Handan 056038, China)

Abstract: This paper expounds the content and implementing situation in the world of EAP(Employee Assistant Program), analyses its function and problems to university library in management, and advances some effective countermeasures for it.

Key words: university library; EAP; application

(上接第 71 页)

又要将主流媒体作为工作目标。同时, 还要联系网络媒体、新兴的都市媒体。一方面, 高校以举办新闻发布会、联谊会、座谈会等形式, 或举办重大活动的机会, 邀请新闻媒体记者来校, 宣传部门要主动介绍学校发展情况, 推出高校特色优势, 在零距离接触中, 共同参与新闻策划, 共同寻找高校新闻点, 引发兴奋点和互动点, 促进对外宣传工作。另一方面, 媒体因自身需要, 又会通过各种形式主动同高校联系, 利用高校的新闻资源, 高校新闻宣传机构要热情主动为媒体采访提供各种方便, 在广泛的互动中加强沟通、合作、取得共赢。只有同媒体多沟通, 多听媒体意见, 加强同媒体的对接, 我们的视野就会宽、思路就会广, 站位就会高, 学校的新闻宣传工作就会不断推进。

四、强化师生参与意识, 形成宣传工作合力

做好新闻宣传工作, 仅仅依靠宣传部门几个人的努力是远远不够的, 需要一支具有战斗力的通讯员队伍。高校新闻来源于基层, 来源于师生。宣传部门要发挥主导作用, 加强同校内各部门、各学院的沟通协调, 争取各学院领导的支持, 在各学院确立教工通讯员, 建立教工通讯员队伍, 加强业务培训, 培养通讯员新闻意识,

并出台有关奖励措施, 调动他们参与学校新闻宣传的积极性, 实践证明是行之有效的; 同时要重视学生通讯员的作用, 大学生充满活力, 视角敏感, 作风扎实, 可以深入到学校工作、生活的方方面面。要加强学生通讯员业务培训, 以校内外媒体为主要阵地, 狠抓大学生通讯员动手能力的培养, 从新闻策划、采访、编辑、校对、发行等各个环节对学生进行训练, 尽可能地为他们提供锻炼机会, 使学生熟练地掌握新闻业务, 提高综合素质和实际工作能力。要为他们提供良好的工作环境, 为他们的采访提供尽可能的便利条件。除了一些重要会议及其它涉及保密规定的会议之外, 校园内的所有活动都应该允许大学生记者前去采访。只有重视通讯员队伍建设, 发动师生广泛参与, 新闻宣传工作就会形成合力, 浓厚氛围, 稳步推进。

【参考文献】

- [1] 铁铮.新形势下高校新闻宣传工作问题与对策[J].中国高等教育, 2005, (13、14): 87
- [2] 郭佳.关于做好高校新闻宣传工作的几点思考[A].2001—2003 年度教育部优秀教育新闻暨论文评选获奖作品集[C]. 265-267

[责任编辑: 王云江]

Strengthening awareness in four aspects to promote journalism and propaganda in colleges and university

XIE Qing-zhi

(Propaganda Department of Party Committee, Hebei University of Engineering, Handan 056038, China)

Abstract: Journalism and propaganda is an important component of the publicity and ideological work in colleges and universities. It should strengthen awareness in four aspects concerning study, innovation, media and participation of students and teachers which has a positive impact on promoting journalism and propaganda.

Key words: strengthen; awareness; journalism and propaganda; colleges and university