



# 輔導工作績優肯定後之再省思

繼本校於3年前獲得全國輔導工作績優學校後，今年再度由全國84所大學中脫穎而出，與彰化師範大學共同榮獲「94年度全國輔導工作績優學校」。本校因落實輔導工作而獲獎，諮商輔導工作走在前端，掌握輔導最新趨勢，例如輔導行政資訊化、建立諮商品質管理與督導制度，籌畫「鬱忘城市」、「分手失落」等創新議題活動，並舉辦諮商輔導相關研討會，主題豐富且多元，參與過的學生滿意度甚高。此外，現聘有位專任諮商輔導老師、25位兼任輔導老師，皆具有國家心理諮商師證照，並且邀請北投國軍醫院精神科主任周銘坤醫師前來駐診，專業能力備受肯定。

面對多元文化與變遷社會，學校輔導工作者常面臨很大的挑戰與心理壓力，甚至挫折與無力感日增，校園輔導工作不應再被視為僅處理有深度困擾的個案，必須重新調整其角色與功能，思考如何不再侷限於診斷、治療情緒異常者，進而從學校—社區—社會文化的角度予以統整，將改變視為連續的歷程，以增進學生在生活轉換中的能力、強度、資源、因應方式。因此，校園輔導工作不只侷限於某些機構，必須動員全體教職員，以互相合作與諮詢的團隊統整模式，提供學生心理衛生的服務，敏銳察覺個體不同發展階段、文化背景、性別和家庭生活方式的個別差異，提供輔救及預防策略、教育及復健功能兼顧的諮商服務。

依教育部最近提出的「學生輔導新體制」的構想，凡是與學

生活、學習與發展有關的任何人，包括教師、學校行政人員、輔導人員、父母、社區相關機構，都應納入整個的學校輔導網絡中，以便相互支援提供最佳的服務；其次，從健康心理學的觀點而言，無論是強調增進個人的免疫力，或是強調建構個人有效的因應能力及復原力（resilience）（Parr, Montgomery & DeBell），均成為學校輔導工作的重點。依此而言，學校輔導工作應將學生的問題與困擾性質分成4個層級來處理：

## 一、初級預防

初級預防的輔導策略是針對全體學生而設計的，在初級預防的實施裡，學校的每一位教師行政人員與輔導人員都有責任與義務，以班級、團體或其他任何形式，將如何成為一個健康的個人的相關心理衛生知識，主動的提供學生。初級預防的優點是在學生「需要」出現的時刻，早已具備某種態度與信念，以期有效的因應危機發生。

## 二、次級預防

次級預防與初級預防的差異在於不以全體學生為對象，而以目前正經驗著某些困擾的學生為主，例如學習困擾、人際困擾等。至於從心理測驗中篩選出來的高危險群，或是由於個人已經具備適應不良的潛伏指標（如低學業成就）的學生，都是次級預防輔導介入的對象。依此而言，專業輔導人員與學生關係密切的教師（例如導師），便成為提供輔導的主要來源。

## 三、補救的（remedial）介入

所謂補救的介入策略是從治療的角度提供協助，處理學校中某些具有長期困擾的個案（憂鬱症、恐慌症等），或是某些目前正在遭致生活突發性變動而給個人帶來危機的個案（如自殺、父母離婚等）。補救的策略介入著重於個案症候的早期鑑定，治療的目標一則減緩目前的症狀，二則從長期角度來看，協助個案重新面對未來的壓力挑戰，能主動使用諮商專業資源和支持系統，學校行政則對於輔助的角色。

## 四、成立整合性的輔導諮詢小組

由系統觀念的出發，學校應成立由「學校—家庭—社區」共同組成的輔導諮詢小組，負責提供下列之服務：

- 1、鑑定／找出（identify）學校、家庭與社區的共同需求
- 2、列述輔導工作的共同目標
- 3、在學校、家庭與社區間規劃一個理想的協調與合作計畫
- 4、針對學生、教職員、輔導人員、社區機構擬定一個適當的輔導與教育計畫

## 5、建立適當的轉介網絡

「學校輔導究竟從變遷的社會裡學到什麼？」如果學校輔導能把社會因經濟活動和科技衝擊而產生的「地球村」的概念納入學校輔導工作規劃；如果學校輔導能將個人在面對日益失控的環境時，預先擁有可能和控制的能力；如果學校輔導能發揮專業的人際關係，則學生輔導工作未來的發展樂觀性將是可預期的。

# 扁平世界縱橫觀 (The World is Flat)

地球是圓的，現在有人主張世界變平了……是什麼因素讓世界變平了？你認為世界真的變平了嗎？

或只是某些面向上的扁平化？讓我們一起來深思……



## 世界是平的

「親愛的，我發現世界是平的」  
～《紐約時報》專欄作家湯馬斯·佛里曼（Thomas L. Friedman）

「世界是平的」，係指在網際網路、數位化個人行動工具、外包、國際分工等幾大趨勢運作下，目前世界各角落的人們，已經在一個全新的層面上合作與競爭。科技、經濟和政治革命正在剷平各種壁壘，抹平了的世界就是公平的競爭環境。

## 全球三階段

佛里曼將全球化分為三個階段

一、「國家」的全球化（全球化1.0版）：達·伽瑪和哥倫布代表他們的國家利益探索世界，開啟了1.0版的全球化，直到1800年工業時代來臨而結束。  
二、「企業」的全球化（全球化2.0版）：這一階段從1800年起一直延續到2000年網路泡沫化為止。  
三、「個人」的全球化（全球化3.0版）：從2000年開始迄今，其技術驅動力仰賴網際網路和軟體，3.0版的全球化讓世界變平了。

## 剷平世界的十輪推土機

一、第一輪是1989年柏林圍牆倒塌

自此世界上愈來愈多的經濟活動是由下而上，被需求與利潤所驅動。自由市場經濟取得主導性的地位，冷戰時期的意識型態隔閡被徹底剷平了。

二、第二輪是網景（Netscape）瀏覽器的誕生和先前一系列的電腦技術革命

IBM第一台個人電腦於1981年上市，接著網景瀏覽器在1995年問世之後，個人與個人間的互動障礙也被剷平了，大眾網路時代來臨。

三、第三輪是工作流程整合的軟體逐漸成熟

電腦網路從連接人與人、人與軟體，進化成連接軟體與軟體，為工作流程網路化以及實現全球供應鏈奠定了基礎。

四、第四輪是開放原始碼運動（Open-Sourcing）

開放原始碼網路聯盟以他們開放互惠的政策，挑戰了傳統的階級式生產組織。普通人也開始可以參與創作軟體與百科全書等重要生產工具，Linux和維基百科就是最有名的成果。

五、第五輪是業務流程外包（Outsourcing）

客服中心（call center）是典型例子。許多美國企業委託印度的軟體公司透過電話和網路解決千禱萬願，讓很多印度人可以真正自由地選擇如何工作和為誰工作。

六、第六輪是境外生產（Offshoring）

例如美國戴爾公司將電腦零組件的生產分配給許多供應商來完成，中國大陸亦在此推力下

，被整合到全球供應鏈之中。象徵著全球分工益加緊密、競爭更加激烈。

## 七、第七輪是供應鏈（Supply-Chaining）

這是一種供應商、零售商與消費者水平合作的方式，目的是創造價值。零售業巨人沃爾瑪（Wal-Mart）的全球運籌宛如交響曲般和諧，一年讓23億件商品由供應鏈流入商店。

## 八、第八輪是承包企業內部業務（Insourcing）

即利用如聯邦快遞和UPS等外部組織來提供全球物流服務，創造一種讓任何人都能在全球做生意的平台。這個新產業在2003年為UPS帶來24億美元的營收。

## 九、第九輪是資訊搜尋革命（In-Forming）

這輪的特色是「個人化」。這種資訊搜尋能力將建立一套個人化的供應鏈，其中將包含資訊、知識和娛樂。此後每個人能夠成為自給自足的研究員、編輯和娛樂企劃。

## 十、第十輪是高科技工具帶來的數位化、行動化、個人化與虛擬實境化（Digital, Mobile, Personal and Virtual）等趨勢。

（一）行動化：無線科技與衛星通訊讓我們可以在任何地方聯絡到任何人。

（二）個人化：指所有活動你都可以獨力完成，所有服務也都是為你量身訂做。

（三）虛擬實境化：表示在各種電腦協定與標準建立之後，操控與傳輸等人機介面都將愈來愈人性化。

## 三大趨勢匯流

### 一、10種剷平世界的因素整合

前述十項因素均自1990年代開始產生效應，至2003年，西南航空發現有足夠的電腦、寬頻、記憶體與上網人數足以開創工作流程，讓消費者在家即可下載並印出登機證。

### 二、水平化：美國生產力的提升

在新科技的介入之後，整個商業過程及習慣還需要調整，才能使生產力大幅提升。扁平化工作場所之充分運用，需要多年的醞釀才能見到成效，需有大量經理、企業顧問、商學教育、資訊人員、總經理以及員工通力合作。

三、30億人投入世界市場

在西方社會已充分運用上述科技之時，居住在印度、中國、俄羅斯的30億人也開始覺醒，這些地區的經濟制度逐步開放，並加入到市場經濟之列。

（一）印度：Zippie係指經歷過資訊革命的青年，印度善於利用目前趨勢、受過良好教育、工資低廉且以英語為母語的工作者。印度現階段已成為全球外包業務的主要承接者。

（二）中國：目前中國整個電腦軟硬體設備均已大致就序。再過5到7年，人們將會發現數以萬計的中國人，大學畢業後進入此領域，並擁有相當好的英語溝通能力。微軟總裁比爾蓋茲說：地域與才能之間的出生地差異已然改變。

（三）俄羅斯：波音公司開始將飛機設計外包給莫斯科，主要是因為美國欠缺足夠的航太工程師，波音公司結合低成本的俄國工程師與高成本的美國設計團隊。由於三大趨勢的匯流，波音過去造一架737需要28天，現在僅需11天。

在目前世界已漸趨扁平的時代中，三大趨勢匯流已重新塑造全球的企業經營環境，它需要政治人物更大的精力，去改造各項政治、經濟制度。而致力於節約成本的全球化企業，也已快速地適應新環境，而不致成為變遷下的犧牲者。

## 巨大整合

### 一、從指揮和控制到連繫與合作

世界已經扁平化，階級的抹平讓「指揮和控制」變成「連繫和合作」，上司可以做他自己的工作，也能做你的工作；小人物可以做大事，大人物也可以做小事。

### 二、多重角色的失序

在扁平的世界裡，不僅是擁有多重身份的團體或公司需要被重置，個人也是如此。身為消費者、員工、公民、付稅者以及股東種種身份的緊張關係也會有愈來愈多的衝突。身為一個消費者，我們要全球的供應鏈提供我們最便宜的藥；但是身為一個公民，我們想要、也需要政府監督以及管理供應鏈。

### 三、誰擁有了什麼？

現在的科技已經可以做到讓你覺得沒有什麼東西不能很快的被仿冒，從微軟文書軟體到飛機零件，這個世界越扁平，我們更需要一個全球管理制度來趕上新的合法或不合法的合作形式。

總而言之，世界是平的。只要掌握科技創新的能力，只要有敢於向世界挑戰的企圖心，只要懂得跟世界最強的資源合作，世界任何角落的任何人、任何公司，馬上可以在全球供應鏈上搶到難以取代的地位，馬上可以躍身全球俱樂部的一級會員。

## 美國教育體系問題

力將建立一套個人化的供應鏈，其中將包含資訊、知識和娛樂。此後每個人能夠成為自給自足的研究員、編輯和娛樂企劃。

## NSF指出美國須在未來5至7年間每年增加10%至12%的預算，方能迎頭趕上基礎科學的發展。

然而美國聯邦政府在物理、數學與工程等研究支出佔GDP的比例，卻在1970年至2004年間下降了37%。

## （三）美國教育體系並未鼓勵學生攻讀基礎科學

美國的教育體制由幼稚園到高中教育，並未鼓勵學生攻讀科學、數學與工程等課程。美國科學與數學優秀學生有60%來自於近年的移民家庭。

（二）基礎科學研究經費的下降，更惡化美國基礎科學的發展

NSF指出美國須在未來5至7年間每年增加10%至12%的預算，方能迎頭趕上基礎科學的發展。

然而美國