

多元價值下圖書館員的新思維

陳永隆副教授 國立臺灣科技大學

我的演講中曾提到新工具、新流程、新資源、新思維和新行動，尤其是新思維在這個科技日新月異的時代是非常重要的。該如何從新思維下去改變大家對工作的新工作態度，台積電董事長張忠謀先生曾經提過「終身學習與獨力思考」，「活到老，學到老」是我們人一生中的最終目標，該如何學習去尊重他人文化，凡事往好處想的正面積極能量，善加利用將正反交會的能量轉會成正面態度，在不同領域中如何尋找出更多新資源、新知識、結交新朋友以及用樂觀的態度看待我們的新領域，當你可以坦然面對並且接受這一切之後，想必可以成為一個快樂的知識工作者。

終身學習與獨立思考

從前兩段的課程中不斷的提到「變」，在以前的社會中「以不變應萬變」，但現在是「以變應萬變」。改變很重要，在改變的路上可以找回對自己重要的生命。

以學習來說，每個人都該有學習的企圖心，組織學習大師 Peter M. Senge 在《第五項修練》中提到未來最成功的企業將是「學習型

組織」——一種靈活、有彈性，不斷以學習創造持久競爭優勢的組織。偉大的團隊不是從一開始就成功，而是透過學習如何創造驚人成果所致。他所提出的五項修練，自我超越（Personal Mastery）、改變心智模式（Improving Mental Models）、建立共同願景（Building Shared Vision）、團隊學習（Team Learning）及系統思考（Systems Thinking），值得我們深深的思考，當你領悟時，便可為企業或組織帶來更新或再生。

➤ 自我超越（Personal Mastery）

人生要勇於做夢。學，然後知不足。訂下夢想〈Dream〉、建立個人的人際資源與專家網路〈Network〉，透過終身學習培養實力，再身體力行去實踐〈Action〉，不斷追尋自我超越與突破。夢想訂的越大越好，越遠的夢想越有前瞻性，利用人脈以及自己的知識付諸行動，當你完成夢想時，那種成就是屬於自己的。與其光說不練，倒不如身體力行。要成為 somebody 還是 nobody 由你自己決定，因為我們的人生，好還要更好。

➤ 改變心智模式（Improving Mental Models）

過去成功的經驗，有時反而成為今日失敗的關鍵。組織的進步障礙，多來自於個人因固執己見或本位主義的舊思維無法突破，唯有開放自己的心胸與視野，不斷尋求自我突破，進行標竿學習，才能改變

心智模式，邁向創新之路。在《QBQ 問題背後的問題》一書中提到，在目前的企業文化中，缺乏個人擔當是滿普遍的問題，諉過、抱怨與拖延到處可見。欠缺個人擔當的組織或個人，將無法達成目標、無法在市場上與同業一較長短、無法實現願景，更無法讓個人和團隊更上一層樓。作者米勒提出解決的方法，要我們別只是把「團隊合作」掛在嘴邊，而是問：「我該如何貢獻一己之力？」以及「我要如何改變現狀？」

➤ 建立共同願景（Building Shared Vision）

共同願景與共同目標，可以凝聚組織全體同仁的**共同使命感**，透過組織所建立的**共同價值**，大家才能真誠地奉獻，為組織共同目標而奮鬥。《平衡計分卡》及《策略地圖》書中都提到，在績效評估的過程中，組織的願景如何落實到個人的行動。

➤ 團隊學習（Team Learning）

團隊智慧應大於個人智慧的平均值，組織應破除團隊合作與知識加值的障礙，透過**集體思考**和**分析能力**的養成，截長補短，以強化團隊競爭力。群眾的智慧大國於專家的智慧，這並非是在否定專家，因為專家有經驗也有政策導向，而群眾在日常生活中可以學到更多知識，如果將人民的聲音與專家的智慧來接軌，想必可以發揮一加一大於二的效果。

► 系統思考 (Systems Thinking)

拋棄個人主觀，透過**科學方法**、資訊蒐集與**邏輯分析**，掌握事件的全貌，避免瞎子摸象、見樹不見林。培養綜關全局的思考能力，看清楚問題的本質，以協助組織與個人訂下正確的策略與執行方向。多翻閱科學故事，利用終身學習以及有系統的觀念來解釋一些常理，不要常說「我覺得」，用實際的東西，不管是圖表還是數據，讓別人對某項事物一目瞭然，這都比用說的效益來的大。

所以在組織學習的過程中，如果大家可以善用這五項修練，無論是對事還是對人，一定會有相當大的幫助。

多元價值的尊重文化

多元的人生，有什麼好爭。人生中最簡單的就是尊重，假設對方是有道理在做事的時候，此時我們應該給予對方肯定及掌聲。很多時候在看對方都是用自己的角度，但往往這種以自我為中心的角度並非完全正確。商業周刊曾經報導過，BenQ 在 2007 年換了總經理，這位總經理走遍世界，他了解到這個世界因為有許多不同的人種、不同的文化，所以在很多事情上都會有很多不同的看法，應該要學習如何接納他人的文化並且增進自己的知識。社會要多元，不要永遠用自己的角度去解讀任何事，要用多種角度看自己也看世界。

人要懂得 360° 學習，向上學習、向下學習、向同儕學習、向自己學習。向專家的標竿學習，專家的意見或觀點往往可以讓你走出迷惘，發現新大陸。向下一代學習，在科技日新月異的時代，生活水平也不在像從前，需要更多的時間向下一代溝通和學習，就像兒子不和爸爸鬥，但是爸爸一定要向兒子學習。向同儕學習，公務員要多向人民學習，民不與官鬥，但是官要問民要什麼。向自己學習，沒有百分之百完美的人，多增加自身知識，多了解他人想法，不以自己的意見為主見，嘗試接納他人的批判，以達成自我超越。

正面思考的積極能量

正面思考很重要，凡事好處想的人，雖然不是很完美，但起碼不會怨天尤人。商業周刊曾經報導，當你受挫時，力圖解決問題，找方法迎戰，這就是正面思考的威力。一早出門上班沒搭到公車，負面思考的人會想，「完了，沒搭到公車，下一班又會遲到，遲到又會被罵，乾脆回家睡覺好了。」而具正面思考的人會想，「先打個電話進公司，讓老闆知道我沒趕上車，順便問問同事有沒有人會經過這，可以順路載我一程，再不然就搭計程車。」美國做過壽險人員的調查，調查顯示，正面思考的經紀人業績，比負面思考的人高出 88 %，而負面思考者離職率是樂觀者的三倍。

打造公共圖書館新紀元

多善用正反交會的力量你會發現，失敗為成功之母，從哪裡跌倒從哪裡站起來，平凡中可以見偉大，放空的杯子可以裝更多的水，退後幾步可以跳得更高、飛得更遠，你會發現退步原來是向前，有非常的破壞才有非常的建設，休息是為走更長遠的路，吃虧就是佔便宜，置之死地而後生，久病可以成良醫。負面的人永遠看左邊，正面的人會知道有右邊，是你看世界，而不是世界看你。

《做 21 世紀的人才》一書中提到，消極被動和積極主動的人對同一件事的觀點會有所不同，如下表所示：

環境條件	消極被動的人	積極主動的人
自己和環境	自己受環境的左右	自己有選擇的權利
人和事	事情主導人	人可以主導或推動事情的進展
遇到問題時	尋求幫助	獨立思考
環境不好時	怨天尤人	積極進取
常說的話	只有你可以告訴我該怎麼做。 我必須服從安排。 誰可以告訴我該選擇什麼專業？ 為什麼都沒有人注意到我？ 我總是沒時間做某事。 我父母都有糖尿病，我也一定會患病。	一切靠自己，我可以做得更好。 我有選擇的權利。 我要制定一個計畫，以選擇最適合我的專業。 我要學習如何受到重視。 我該放棄哪些不重要的事，才能做最重要的事？ 雖然父母有糖尿病，但只要多鍛鍊身體、注意飲食，就能降低得病的機率。

書中也提到，21 世紀最需要的人才以及決勝未來的五種能力。除了要懂得融會貫通並且擁有積極、樂觀的態度，懂得將創新與實踐結合，在 3Q 方面同時並重，並且從事熱愛的工作，將自己成功的成為一位跨領域的綜合性人才。

20 世紀最需要的人才

勤奮好學
專注於創新
專才
IQ
個人能力
選擇熱門的工作
紀律、謹慎

21 世紀最需要的人才

融會貫通
創新與實踐相結合
跨領域的綜合性人才
IQ + EQ + SQ
溝通與合作能力
從事熱愛的工作
積極、樂觀

決勝未來的五種能力

- 修練心智：擁有一技之長，也就是核心能力。
- 統合心智：跨領域學習新知，並能融會貫通。讓自己成為一個「T」型的人才。
- 創造心智：整合前兩項心智，具備開發創新的能力。
- 尊重心智：學習用自己的角度和事情，也用別人的角度看事情。
- 倫理心智：不論自己角色的貧富貴賤，都能為社會盡一份有意義的責任或力量。

跨領域的工作趨勢

大前研一在《OFF 學》一書中也提到，你是無時間、無金錢、無悠閒心情的「三無」可憐蟲嗎？你是一進辦公室就拼命「ON」，但下班關機「OFF」後，不懂得安排自己的休閒娛樂，並兼顧家庭生活的人嗎？要如何在忙碌工作、家庭生活及親子關係間做到均衡之餘，還能到處耍帥地「OFF」嗎？除了慵懶緩慢的「慢活」、「慢食」，你應該要積極地「OFF」：有效率地規劃多采多姿的休閒娛樂，成為會工作、也會玩樂的超級生活達人！如果上班就像電腦開機，一進辦公室就是「ON」，那下班關機「OFF」後，要怎麼安排自己的休閒娛樂，還能兼顧家庭生活、增進親子關係？不要淪為無時間、無金錢、無休閒的「三無」可憐蟲，最後只能在漫無目標、慵懶的生活中，結束自己的人生。會玩，才會成功。很多人堅持下班不帶公文回家看，下班不想做上班的事，難道你在上班時從來沒想過要做下班的事嗎？以開燈跟關燈來說，他們都是同一個按鈕，所以，上班、下班，ON、OFF，都在你的一念之間，沒必要把他區隔的非常清楚，下班從事什麼娛樂，會決定你上班的競爭力。

《Cheers 雜誌》在 2007 年做過一項研究，由成大獨霸 10 年冠軍的「企業最愛大學生調查」，2007 年由台大首度奪冠，主要原因是因為企業認為台大畢業生的「融會貫通能力」明顯優於其他大學的畢業生，而這「融會貫通能力」正是目前企業最需要的新人才。

在《商業周刊》第 1041 期 Thomas L. Friedman 也提到在《了解全球化》中，點名全球化改變了世界的競爭模式，各領域間的疆界逐漸消逝，很難只面對單一專業，而不去觸碰其他領域，「不提及全部，根本無法解釋整體。」大前研一也認為，要在數位科技時代生存，就必須成為「木屐型人」（日式木屐鞋底有多根木柱，藉此比喻一個人同時具備多種能力），沒有足夠的知識支架，沒有辦法悠游於未來社會。今年五月，哈佛大學通過一套新的通識教育課程，被認為是三十年來最大的通識改革，強調跨領域學習的重要性。人民在日常生活中不斷的跨領域，公務體系的公務員也應該要跨領域，讓自己的工作領域更多元化。所以，不只同學要跨領域學習，老師也得跨領域學習。在跨領域學習的過程中，你可以發現更多有趣的事。

➤ 跨領域可以挖掘更多工作時間

下班後身、心、靈放鬆的時間，其實是上班不夠用的思考時間的延長。

➤ 跨領域可以發現更多家庭問題

與家人相處的看電視、共讀、運動、旅遊時間，都是吸收新知的來源。

➤ 跨領域可以找出更多休閒時間

利用休閒時間，磨亮已僵化的腦袋，有了新思維，才有新行動。

➤ 跨領域讓你更容易解決問題

接觸專業領域以外的書籍或期刊，常常可以找到心中疑惑問題的答案。

➤ 跨領域可以發現更多新點子

利用接觸不同管道的資訊與知識，刺激腦袋、活化思考，可以增加創造力。

➤ 跨領域可以發現更多新知識

除了專業領域的知識外，八卦資訊、社會新聞、政治口水也可能改變黃金。

➤ 跨領域可以找到新人際關係

多接觸異質性的朋友，多聽異質的建議與聲音，在新人際中找出新方向。

➤ 跨領域可以讓你更尊重別人

超越自己的主觀思考，學習站在對方立場，因了解多元價值而尊重對方。

➤ 跨領域可以更樂觀面對人生

走出自己的封閉世界向外看，將會發現人生處處有夢想、處處是機會。

➤ 跨領域可以產生巨大的爆發力

不同文化、不同磁場、不同專業，互相交流後，會產生交會點的創新爆發力。

做個快樂的知識工作者

這是一個知識經濟的年代，一個好的「知識工作者」和「知識份子」最大的不同是有沒有學習的心態。如果我們每天上班都還要學習，無論是前一天晚上就要先預習，還是今天下班才複習，這都是幸福的。當我們工作環境身處於龐大的資訊中，會接受到很多新的資訊，在取得資訊的過程中要能夠確認並保持焦點，從工作中不斷持續學習〈Learning by doing〉，「做中學，學中做」，需要知道他所知道的，也需要知道他所不知道的，多善用這些資訊科技，無論是實體或虛擬都能夠交會地進行。



打造公共圖書館新紀元