

給學校輔導老師的 Facebook 指南

Facebook for School Counselors

譯者：許雅雯



Facebook for
School Counselors



簡介

快速增長及日新月異的科技早已成為現代生活的一部分，在這變得更加緊密、更多社交互動的世界，這類的科技發展已對人們的生活產生極深的影響—從人們分享的方式到學習的方式均然。

再也沒有比學校更能清楚地看見這樣的轉變，而社群網路能使教育學習更有效能。當產生衝突的時候，社群網路可讓人們提出議題並共同解決，社群網路所具備的透明性，也能產生積極正面的社會規範，在網路及真實生活裡對孩子產生影響。

然而，隨著這令人興奮的新科技而來的，是學習該如何安全使用的新責任。學校的輔導老師位處第一線，協助孩子駕馭這嶄新且不斷改變的世界，他們在幫助學生學習上網時做出安全、明智且負責任的選擇這件事上，扮演著重要的角色。無論是協助學生了解公開個人資訊所造成的影響，或是回報霸凌事件等，學校輔導老師都是在協助建造新一代的「數位公民」。

如果你是學校的輔導老師，卻從未使用過 Facebook，我們會鼓勵你去嘗試一下，這樣就比較能體會為什麼學生會如此著迷，並且預備自己輔導可能延伸的議題。那些教導青少年開車的成人，自己在駕駛這方面都有許多年的經驗了，所以我們認為使用並了解你的學生正在使用的科技，是個明智的行為。

身為學校輔導老師的你，所面臨的問題與一般老師在教室中遇到的，其實有很多方面是相同的。在 2011 年的春天，Facebook 與教育專家琳達·飛利浦 (Linda Fogg Phillips)、德瑞克·拜涯德 (Derek E. Baird) 及福克醫生 (Dr. BJ Fogg) 合作，推出了〈給教育者的 Facebook 指南〉一文，可在 Facebook 的家庭安全中心 (Family Safety Center) 中找到該文。我們建議你參考該文，做為此篇指南的補充資料。

我們了解身為學校輔導老師的你，在工作上面臨很多議題，因此製作了這份指南來協助你更了解 Facebook，好使你能更有效地釐清並解決可能發生的問題。

「我發現在我確定他們了解正面及負面的後果之後，我就比較願意讓我的學生在課堂上使用科技產品。教育者可以讓學生有能力安全且有智慧地使用網路。」

— 比爾·史諾 (Bill Snow)，
賓夕法尼亞州匹茲堡

建議學校輔導老師的四個作法

1. 協助制訂學校政策。
2. 回應會影響學習的網路事件。
3. 協助相關人員察覺高風險行為。
4. 宣導數位公民概念：科技素養、隱私權、名譽及社會意識。

關於網路及社群媒體使用的學校政策

身為學校輔導老師，你可能必須協助學校制訂關於網路及社群媒體使用的規範政策，通常這個領域牽涉到學校的老師、輔導老師、行政人員—有時候還包括了學生及家長。

在討論過〈給教育者的 Facebook 指南〉之後，史丹佛大學採取一種新穎的方式來制訂其社群媒體規範。2008 年時，幾乎全史丹佛的學生都在使用 Facebook，但是學校還沒有任何關於校內使用社群網路的政策，也沒有討論如何利用網站來強化學習效果。為了回應這個議題，校方將學生及教師們聚集一堂，一同討論該如何利用社群媒體來達成校方的目標。時至今日，這個團隊仍然一年開會四次，討論不斷改變的社群媒體事件，並更新校方的政策。

史丹佛大學以全方位的方法，來制訂因應社群媒體的政策，是其他想制訂自己規範的學校最佳的參考典範。這個成功案例的關鍵，在於把許多不同立場的人聚集在一起，定期地開會檢視校方政策，並隨著科技改變而更新。此外，在制訂你們學校的政策時，我們建議考量要多方考量，包括取得使用、溝通、合作、法律規範，及網站或服務的規範等。

雖然沒有制訂社群媒體政策的「標準答案」，不過還是有很多有用的資源，若想要取得完整的資源列表，我們鼓勵你參考這些範本。

制定學校政策時可以考慮的點

- 學校的位置是否可以連上網路，並使用最新的設備？
- 你們的政策是否告訴學校教職員，在課堂上使用社群網路時，該如何保護網路隱私？
- 你們的政策是否有重點地提出該如何教導學生關於網路隱私？
- 是否有告知學生及家長合理的社群媒體政策，包括不當使用的後果？
- 你們學校所使用的社群網站的年齡規範，是否有清楚告知並執行？

不僅要知道你們學校的規範，同時了解 Facebook 的政策也是很重要的，如此你才能與學生討論。只要達到年齡標準並同意遵守 Facebook 的使用條款（即權利與義務宣告，Statement of Rights and Responsibilities (SRR)）者，Facebook 便授予人們機會使用該網站服務。此外，應該要求學生閱讀 Facebook 的社群準則（Community Standards）。結合使用社群網站的優勢及責任，是建立具社會責任感的數位公民當中關鍵的一步。

身為學校輔導老師，你可能身處最前線，處理學生不遵守學校規定等案件。你必須了解 Facebook 的使用條款、如何使用 Facebook 的功能以及學校的相關使用規定，你才能清楚地告知學生。你會發現，學生在 Facebook 世界中感到自在。如果你能接納他們的世界並參與其中，你就能示範該如何有責任感地使用社群媒體，並找到彼此間共同的溝通平台。

「我與校長們間最大的問題便是過度反應，當某個老師發現有了網路霸凌狀況，她就會要我去看看是否該叫警察。我們需要建立一致的政策，並傳達給所有相關人員。」

凱西·康那佛 (Kathie Kanavel)，加州聖克拉拉

衝擊學校的網路事件

學校輔導老師也可能會遇到一些發生在網路上的事件，卻在真實世界裡影響著學生的校園生活，校方則掙扎於到底哪些是學校該負責的領域範圍。基本上，如果任何網路上的活動，會影響學生—即便只有一位—的安全性或集中注意力的能力時，便成為學校的責任。

正如其他網路上所發生的任何情況，衝突可能會影響學習，以及學生與校職員雙方的安全，所謂的網路事件可能包括霸凌、名譽或隱私設定等問題。同時也可能有其他議題，例如盜用身分的不實帳號（動態時報）、與性有關的不當行為、威脅老師、自我傷害、傷害他人或犯罪的證據等。

這些問題可能會因為其他學生張貼與事件相關的照片或評論而擴大，這會使學生感到額外的壓力，就算事件已經結束，學校仍讓人覺得不安全。

你知道嗎？

Facebook 的個人資料 (Profile) 在 2001 年九月改名為動態時報 (Timeline)，這兩種說法你都有可能聽到學生提到。請上網站 www.facebook.com/timeline 了解更多資訊。

檢舉濫用

身為學校輔導老師，你不僅要知道如何在個人會談時處理發生在網路與現實生活裡的問題，重要的是，你也必須知道該如何向 Facebook 回報所發生的事件，如此服務端才能採取自己的補救措施。如果你在 Facebook 上看見某件你認為違規的行為，你可以輕易地利用以下連結檢舉：www.facebook.com/report。Facebook 也推出了社交檢舉 (social reporting) 功能，是一種回報系統，讓人們有更多解決爭端的選項，稍後對這新推出的檢舉工具會有更詳細的說明。Facebook 的成員是很多元化的，而且有可能某件事雖然還沒達到移除或封鎖的標準，但已經讓學生感到不自在或是不安，為了這個緣故，Facebook 也提供讓使用者可以自行控制會看到的動態、或是控制自己朋友圈成員的選項。遇到最極端的狀況時，還有其他可以解決濫用的工具，學生可以用「解除好友」的功能將某人從好友列表中移除，或是把某人封鎖，使其無法再與他們連繫。

不實帳號（動態時報）

Facebook 是以真實姓名資料做為運作基礎，因此你必須為自己的行為負責，使用條款要求使用真實姓名及身分，但是年輕人有可能會冒用他人身分及不實帳號（動態時報）等方式來騷擾或恐嚇他人。最近 Facebook 縮短了檢舉不實帳號（動態時報）的程序，你可以在使用說明中心 (Help Center.) 學會該如何處理這類不實帳號（動態時報）。你也可以透過盜用帳號資訊申請 (Imposter Account Information Request) 提出申請，要求找出有關不實帳號（動態時報）的更多資訊。

霸凌

另一個學校輔導老師應該預備好應對的便是霸凌的議題，輔導老師可以教導學生如何分辨霸凌以及該如何回報，並提出一套在學生提出霸凌報告之後，接下來將會採取哪些步驟的清楚流程。這類透明的資訊是很重要的，因為如果學生及家長沒有把握提出檢舉是會對情況有所幫助而不是變得更糟，通常他們就不太可能會回報事件。

下一步是確保處理的一致性，這意味著必須與每一位教職員一同合作，確認他們在事件真的發生時真的知道該如何做，並且他們能夠辨識出所有的衝突點。學校裡所有的職員都需要知道接到報告的教職員何時可以辨識事件成立、何時需要往上向校方或學區呈報、何時需要通知家長，以及何時需要讓網站或執法單位介入調查。Facebook 是絕對禁止騷擾及霸凌的行為，我們鼓勵每個人都能利用網頁上的檢舉連結通報任何的不當內容。

社群如何可以察覺到高風險行為

正如古諺有云：「栽培孩子成長是需要整個社區的參與 (It takes a village to raise a child)」，有時候處理網路上發生的問題最好的方式，就跟我們處理真實生活裡的問題一樣，是協助整體相關人員懂得察覺高風險行為。如此一來，學生在網路上互動的任何人—從朋友到老師、家長—都可以及時介入來幫助學生。網路上發生的問題可能只是反映出現實生活裡的困難，例如霸凌、沮喪或暴力。學校輔導老師可以就和學生一同坐下來，一起檢視貼文與回應，並建議可以採取的合宜行動。

社交檢舉 (social reporting)

網路上發生的問題，通常只是現實生活裡更大的困難的冰山一角，鼓勵人們尋求朋友的幫助，希望很多的狀況都是可以透過面對面的方式解決的。

* 在 2011 年三月，Facebook 創新開發出一種稱為「社交檢舉 (social reporting)」的工具，可以讓人們同時解決網路及現實生活中因霸凌所帶來的影響。

* 社交檢舉讓人可以向 Facebook 報告有問題的貼文，所以該文能很快地被移除，同時間也能向信任的朋友或了解現實狀況的成人報告，以期提供額外的幫助。

* 這個工具幫助人們可以私下及迅速地溝通並解決問題。雖然它是為每一個人所設計的，但青少年特別覺得這個系統很有用，在統計上也是青少年比成人更可能會使用這個工具。

相當多透過社交檢舉功能回報給 Facebook 的貼文，實際上是由原貼文者自行撤下的，推測應是在現實生活的討論過後執行的。當人們要求朋友移除可能會令人尷尬或不合宜的貼文時，通常對方都會遵守。

數位公民：

科技素養、了解隱私權、建立名聲及社會意識

科技素養

人們普遍認為當談到科技時，學生一定比老師和學校輔導老師懂得更多，但是並不總是這樣。雖然有些學生是真的對所有網站及程式都非常嫻熟，還是有學生只熟悉常用的程式或網站服務的核心功能，如果他們想要做某些超過自己熟悉領域的事情，他們要不是上網查詢就是向朋友求援。當然還會有另一群學生是完全的科技新手，很少用電腦、遊戲機和智慧型手機等。不過一般來說，不管學生的科技知識程度如何，大部分的學生還是會定期地上網，所以，你該怎麼做呢？

充實自己

要教育並引導學生關於科技一事，最好的方法之一便是充實自己。為了幫助你開始使用 Facebook，可以上 www.FacebookForEducators.org 網站，上面提供許多快速上手的秘訣，以及如何運用 Facebook 工具輔助教學的詳盡步驟教學指南。你也可以上網用關鍵字「如何使用 Facebook」搜尋，便可以找到許多教學文章。

除此之外，Facebook 也提供許多學校輔導老師可以使用的資源，例如 Facebook in Education 及 Facebook Safety 等專頁，讓人可以學習並分享如何在課堂上使用 Facebook 或其他社群軟體的應用、輔導策略及秘訣。這些專頁已經成為專業發展總部，有成千的教育者在此分享想法、點子及解決方法。Facebook 的家庭安全中心則提供家長、青少年與教育者相關的資訊、工具及秘訣，並提供數百條常見問題的解答。

你也可以協助教導學生的家長，如果你懷疑有憂鬱、暴力、霸凌或其他狀況，或是必須處理表現欠佳的學生，你可能會想要鼓勵家長使用 Facebook，並幫助他們學習如何將家中的青少年「加入好友」。

另一個學習使用 Facebook 的方式，便是對那些與學校輔導或網路安全資源相關的專業按「讚」，這樣你就能直接在自己的動態首頁上看到它們的更新及資訊了。

你也可以在 Facebook 上為你們學校職員、學區或某種主題的組織設立社團，這提供了一個簡單的機制，讓人可以與社團成員一同發展專業能力、知識交換與分享訊息或檔案等。可以點連結好更多了解社團功能。

協助學生了解權利是隨著責任而來

使用任何的網路服務都不是種「與生俱來應該有的權利」，而是在遵守提供網站服務的公司所制定規則的條件下，所引申而來的權利。幫助你的學生了解免費的網站服務，不代表使用該網站的人就可以為所欲為。

More Resources	以下網址提供更多的資源
American School Counselor Association 美國學校輔導老師協會	www.facebook.com/pages/American-School-Counselor-Association/77096899005?ref=nf
School Counselor Blog 輔導老師部落格	www.facebook.com/schcounselor
Our School Counselor 我們的輔導老師	www.facebook.com/pages/Our-School-Counselor/133295633415002
Center for Excellence in School Counseling and Leadership 學校輔導及領導力的卓越中心	www.facebook.com/pages/Center-For-Excellence-in-School-Counseling-and-Leadership/399746875931
Childnet International 國際孩童網路	www.facebook.com/childnetinternational

記得要評估分辨無心或是有意

你可以從考量學生的犯錯是因為不了解該如何正確使用，或是有意識地忽略某些 Facebook 或你們學校的條款及規定開始。如果是後者，要根據學校的政策立即且清楚地處理，以遏止不良行為，並協助學生接受因自己行為所應該接受的後果。

「當年輕人對科技越來越熟練，身為教育者的我們，很重要的是我們也要適應且學習這種新興科技，我們才能教導學生成為安全的數位公民」

麥克·索尼森，華盛頓州西雅圖

了解隱私權

□ 帳號（動態時報）隱私

身為學校輔導老師，了解你在 Facebook 上的帳號（動態時報）隱私設定是很重要的。使用 Facebook 的人可以在每次張貼內容如狀態更新或照片時，透過隱私權選項及允許等，控制要分享的對象。這些控制選項可以限制能看到貼文的對象，但不保證你所張貼的任何資訊均能不外流，因為就如同其他透過網路所分享的資訊一樣，只要透過電子郵件、簡訊或網路聊天程式，人們所張貼的訊息很輕易地就能被複製及散佈出去。你可以在 www.facebook.com/help/privacy 得知更多關於 Facebook 的隱私設定。

□ 社團、專頁及追蹤

這些工具可以幫助你不用將對方加入好友，就能透過 Facebook 跟學生及家長溝通。專頁及社團是種網路上的空間，讓人可以彼此互動及分享；追蹤則是項新功能，讓人可以固定收到你的公開貼文，即便你們雙方並不是好友關係，所以如果你將貼文的隱私設定設為「公開」，那些追蹤你的學生或家長就會在他們的動態首頁看到你的更新。你可以在 Facebook 的使用說明中心裡，搜尋這些詞彙好獲得更多資訊。

建立名聲

在現今的世界，學生的部份名譽是建立在他們在網路上的言行。對年輕人來說，要他們記得維持長期的名譽，有時是件很困難的事情，特別是在情緒陷在當下的情境裡時。不幸的是，汗穢言論、霸凌、對壞行為的吹噓、有問題的照片、地點，以及過度暴露個人訊息的帳號資料（動態貼文）等，都可能成為永久及具傷害性的記錄。

家長、老師及輔導老師需要常常提醒孩子，要以未來可能的朋友、學校及雇主的眼光來審視自己在網路上的言論。身為學校輔導老師，你是在一個特殊的位置與學生一同努力，協助他們以長遠的眼光來了解自己在網路上的名譽將如何產生正面或負面的影響。

有一個可以幫助學生維持好的網路名聲的新功能，便是活動記錄，活動記錄可以讓你檢視過去的貼文及活動，可以從今天一直回溯到你剛開始使用 Facebook 的時候。活動記錄還可以讓你依據類別（如照片或是狀態更新）來分類及檢視，你就可以很快地調整隱私設定，將貼文隱藏或是從動態上刪除。

你的學生可能會驚訝地發現很多企業在篩選求職候選人時，均會利用社交媒體上的活動，做為背景調查的一部份，而且大學及雇主也都會定期查看申請人的公開網路活動。

這意味著學生必須要做自己網路身分的好管家，如果網路上出現任何與他們有關的不實或負面資訊，一定要馬上採取行動。

然而，就如同壞的網路名聲會造成損害，誠實、正面、值得尊敬的貼文、照片及參與，同樣也能大幅提升學生的聲譽。

社會意識

為較大的社群及整個世界服務，一直是教育的核心原則。皮尤研究中心 (Pew Research Center) 一項 2011 年的報告發現，使用 Facebook 的人比較信任他人、有較親密的人際關係、較多參與政治議題並得到較多的社會支援。

Facebook 讓學生更容易與全國甚至全球的人連繫，分享有關時事、習俗以及不同解決問題方法的觀點。

利用數位媒體及科技的力量，學生可以研究及參與活動，或學習社會議題及時事。社交媒體讓大眾更了解參與義務服務或社會活動的機會，並讓學生可以深入了解那些弱勢人們的想法及需要。這種瞭解能提供青少年參與社會所需要的省思及自信，並有效地朝正向改變而努力。

學生還可以利用 Facebook 來尋求未來的教育與就業興趣，讓那些正在籌措大學就學費用，或想要在某些特定領域有相關訓練的學生，做為研究獎學金及實習機會的資源。

結論

有了這份指南做為資源，你應該感到有自信可以處理學生們因著社交媒體而來的機會及潛在議題。身為學校輔導老師，你是在一個特殊的位置與學生一同努力，並幫助他們擴大社交媒體所帶給他們的個人生活、教育、就業及對何為數位公民的了解的可能性。

關於作者

網路安全聯盟 (The Internet Keep Safe Coalition, iKeepSafe) 是一個由眾州長及其配偶、檢察總長、公共衛生及教育的專家、執法機關及企業領袖等所組成的聯盟，一同致力於年輕人網路健康及安全議題。該聯盟提供許多創新的資源，包括了家長指南及教學材料，如偽爪科技貓網路安全手冊系列以及給兒童看的動畫影片等。iKeepSafe 利用自有的獨特夥伴關係，將網路安全相關資源傳遞給全世界的家庭，包括在美國、澳洲、新加坡、香港及越南開辦的世代安全課程 (Generation Safe program)。可上網站 www.ikeepsafe.org 查閱更多訊息。

美國學校輔導員協會 (The American School Counselor Association, ASCA) 是一個全球性的非營利組織，總部位於美國維吉尼亞州亞歷山大市。創立於 1952 年，美國學校輔導老師協會支持學校輔導老師協助學生專注於學業、個人 / 社交及職業發展等，使學生不僅在學校有優秀表現，也預備學生成為社會當中負責任的成員。這個協會是美國諮商師協會的分支，向全球超過三萬名的學校輔導老師提供專業發展、出版品及其他資源、研究及宣傳等服務。欲知更多資訊，請上網站 www.schoolcounselor.org。

「曾有位老師來找我，她擔心某位學生在 Facebook 上所張貼的訊息，以及這可能會如何地影響到學生已經送出的大學申請。我不確定該如何處理，或是與誰連繫，這份指南指引出我該如何處理那學生、老師及家長的狀況，以及我該聯繫 Facebook 裡的誰來協助解決這個問題。感謝你！非常實用的指南。」

凱特·路易斯 (Kate Louis)，加州聖地牙哥