

通識悅讀會

自傳性記憶究竟是什麼？
我們為何會擁有似曾相識
(Déjà vu)？為何有懷舊
效應？……
(第一次讀書活動)

書名：記憶的風景-我們為什麼「想起」，又為什麼「遺忘」？

日期：102年04月10日 地點：通識中心辦公室

出席人：王傳燾、林青蓉、康才媛、鈕則誠、簡國榮、
劉久清、駱芬美、孔令信、傅錫誠

【讀書心得 / 討論內容】

主持人(康才媛)：看了這本《記憶的風景》談記憶究竟是怎麼一回事。總共有十七章，也可以說是作者杜威·德拉伊斯瑪在他專攻人類記憶質和運作方式的研究成果。剛開始看真的頗為吃力，因為作者強調的就是從「自傳性記憶」做為探討的起點，不過，作者也指出了真正的答案不只存在心理學中，神經學家、精神病學家還有詩人、作家、生物學家、生理學家、歷史學家與哲學家們都對於記憶發表不同的看法，有些甚至還超越心理學的界限。這個讓我做為一個歷史研究者都覺得很好奇。相信在座的各位老師一定有更多奇妙的感覺，現在請發表。

王傳燾：書中提到蘇聯心理學家布隆斯基的研究，在他的學生蒐集的190個20-30歲最初記憶還有83個約12歲初記憶中發現，兩組人馬，對於3-5歲以前記憶是消失無蹤的，這個對我來說是非常有趣的，因為對我來說小時候或者最初所能記起來的事，真的是在五歲以後，在台中與母親一起去教堂的情景，其餘的事就想不起來。

鈕則誠：記憶對哲學來說屬於認知的一部分。布隆斯基特別觀察到：最強大的記憶因子是恐懼或驚愕。這種說法就是從心理學的角度來思考。而對於希臘哲學家來說，哲學起源於驚奇。驚奇激發了哲學之亦想，然而恐懼特別是在記憶中常會讓當事者驚嚇，有時會在夢中出現，這些就成了佛洛伊德可以發揮的重點了。

簡國榮：是否真的就是3歲以前的事就記不起來呢？顯然因人而異，書中就提到了有關於心理學家皮亞傑記得他在2歲時被人綁架而女僕英勇退敵的事，可是事實上卻是女僕自導自演的一個故事，13年後女僕也寫信向皮亞傑的父母道歉。問題是皮亞傑自己卻說他記得2歲時這個事件，有人懷疑是他的家人在他成長的過程中一再地提起此事，讓他內化成為日後的記憶，也因著這樣的記憶，說出自己記得2歲被綁架的事。

傅錫誠：很妙的事，有時我們雖說記得當年的事，可是在描述這些記憶時，常常會去改變其中的某一個場景或用詞，使得雖然是在談記憶，但是卻不一定和事實完全一樣。所以記憶真的可靠嗎？這還真的是值得我們再深入探討的大問題啊！

駱芬美：我好奇的是記憶既然跟我自己有關，那麼是不是就在人自己意識到自我時就會有記憶呢？接著就是我意識到我自己，每個人都不同，所以說每個人對自己的記憶也因著這個自我意識的先與後而有所不同嘍？

孔令信：我自己一直都在哲學內打轉，曾經研究過法國哲學家柏格森，他是主張以時間的連續性來看待世界，他認科學家是以量化的方式來處理世界，結果是把事實真相切割成片片段段，這種切割再組合的「連續」是空間化的產物，並不是世界的真相。因此要用直觀才能切入，他曾描述直觀讓我們進入意識，在某一點亮起來之後，隨之讓更多我們腦海裡的意識一一地感染都高了起來，這是連續的，在某一部我們所感受到的就是記憶，記憶在這種通體感通的過程中扮演著重要角色。因此，在連續的意識中，有些會成為物質有些還是記憶有些則是意識，直觀能幫我穿透其中不受任何限制。

林青蓉：我對哲學了解不是很深，可是作者提到了「絕對記憶」，我的朋友中就有有人對於他所走過的地方記得一清二楚，好像地圖就在他的腦袋裡，他能說得明明白白絲毫無誤，這是否就是一種絕對記憶呢？

主持人(康才媛)：我也有朋友從小背書記憶都是一流，可以說是過目不忘，顯然這也應該屬於絕對記憶了。

鈕則誠：的確，像我很喜歡看地圖，每到一個地方就買他一份地圖，每到一個地方我就會去記這個地區的特點，還有公車或捷運是幾分鐘一班，再來就是計算從家裡出門到要去的地方，用什麼方式？需要多少時間？哪一種方式最快最方便？這樣一邊記一邊檢查，很快地就可以把重點記起來，下次要到同樣一個地方，很快地再複習一次就馬上可以知道下一步會是怎樣。句話說，這只是重覆練習而已。

劉久清：正如鈕老師所說的，記憶是訓練出來的，就像背書也是重覆地讀誦，一直到熟悉，不用看書也可以馬上念誦出來。這個方式也可以說是傳統讀書的一種授課與學習方法。

孔令信：問題就在這種死記的方式，很容易只記住書本的內容，同樣無法去思考與檢視書本內容的真實意涵。我們從小都這樣一路背過來，小時候還因為背得不夠熟而老師打板子，很痛的。

王傳燾：利瑪竇來中國之後，他除了教導天文與數學之外，還有一本談記憶的書，指導人如何去深入與快速地記憶，那時頗受到清朝的王公貴族喜愛，願意與他結交，看起來這本書也有點貢獻。

駱芬美：我記得史景遷有一本《利瑪竇的記憶之宮—當西方遇到東方》就是談到記憶的記法。學校的圖書館內也有這本書。

簡國榮：各位剛才所提到的都是在談記憶的原則與方法，這本書的作者做的分析則是心理層面的，並且他從案例裡找出記憶的各種面向。像其中有位「絕對記憶」，就是1965年由羅斯神經心理學家盧力亞所研究的案主舍雷沙夫斯基，盧力亞對這位案主追蹤研究過30年了。案主有驚人的超絕記憶能力而且是沒有極限，他能記憶看起來幾乎都一樣而沒有意義的音節組合，並且可以一字不差地覆誦出來。根據盧力亞的報告指出，案主是用一種視覺化記憶法來處理，也就是任何單字都可以自動在他的腦海中喚起一個圖像，深深地烙印在他的記憶內，一個太學公式在案主視覺化的記憶下，15年後他還可以不假思索地準確複述這個公式。

傅錫誠：我看到這個故事也覺得真的不可思議，視覺的記憶不就是像拍照一樣地把當時見所聞記錄起來嗎？問題是記下來之後是存在哪裡？15年後再從那裡拿了出來，對一般人來說15年前的事可能早就忘了。但是他卻能如此清楚地記下來。

林青蓉：這位心理學家也注意到他研究的案主有另一種特殊的能力就是「通感」，他的身體各種感官是相通的，語言文字可以讓他感覺看到某種顏色、嘗到某種味道、甚至感到疼痛。這顯示出案主的記憶不是只在腦袋內存檔而已。很可能有讓他感覺深刻的味道、痛感或其他感覺。

駱芬美：武俠小說裡或偵探小說像福爾摩斯等人都有超強的記憶能力與感官能力，這種超強的通感能力讓他們能夠很快地進入現場發揮專長找出破案的線索。

鈕則誠：盧力亞的實驗非有趣，這位案主應該說是綜合了敏銳的感官感覺與視覺記憶，讓他可以在袋中形成一張地圖，並且不斷地外擴充，如此一來，他所記下來的東西就不再只是我們所看到的昔日照像機所拍攝的黑白照片了。它是有聲有色有感覺的還原，如此一來，對案主來說很多快樂的記憶可以讓他歡愉，但是下碰上難過的字或者傷心的故事時，豈不是一想起來就要同樣再難過一次？這樣活著有點讓人受不了哦！

孔令信：我也認為擁有這樣記憶的人，生活世界會很不一樣，過往的歡樂固然可以讓人高興，但是難過與傷心的事也會讓人不能自己，這對一般人來說會是很痛苦的。有人會選擇「遺忘」，就是不想讓當時刻骨銘心的悲慘感覺再度升起。以免活不下去！

主持人（康才媛）：其實在這個案例中，案主儘管可以精準地用圖像式來思維與記憶，可是對於抽象的「概念」他就真的束手無策。就像「無」這個概念，他就無法想像或用任何圖像來串聯起來。可是對一般人來說這只是一個單純的概念。

林青蓉：還有案主對於人的面子也不太能記起來，主要原因還是在於他認為人的面孔變化太快，人的表情在此時此刻當下碰頭時都有可能碰到不同的環境與心境而表現出不同的臉孔，其實人的模樣不斷地在變，表情的細微別很容易把他搞胡塗，結果就是很難把人的面孔記住。

王傳燾：這意謂著「絕對記憶」仍是有陷阱與盲點了。對於案主來說別人可以刻意忽略到不愉快的細節，

但是他卻是得照單全收，每個細節都記下來。

簡國榮：有了這樣的絕對記憶，其實就是沒有記憶也沒有生活品質可言。

駱芬美：這樣的生活，就是會讓案主逼得自己把自己關起來，不要去做太多的感官接觸，色太多的細節源泉不斷地襲來。

鈕則誠：所謂的「過猶不及」的道理就在這裡吧！

劉久清：這裡還有一個很大的後遺症，那就是記憶在白天來的時候常可幫這樣的超強記憶者可以說給周遭友人聽，但是到了晚上無法入眠時，這些記憶的細節與歷程就有可能使他失眠，而在失眠的過程中，每段記憶中的不快與難過，都有可能成為他最大的負擔，如此的負擔不解決失眠情況會更嚴重，如此惡性循環，最後會嚴重地讓案主精神分裂。這對失眠症的研究有很大的幫助。

簡國榮：這本書非精采，還提到腦損傷的案例，就是著名的「恐怖伊凡」的指證事件。其中涉及到二戰與恐怖的死亡集中營，基上在環境方面的壓力與為了生下去而被迫的各種行為，讓不少身陷其中的受害者大腦損傷。等到事過境遷這些倖存者回到安全與自由的社會時，很多人會刻意地去忘掉這一段人生恐怖的經歷。同樣地為了指證「恐怖伊凡」，那種刻骨銘心難忘的記憶再度被翻攪，問題是在集中營中的情節雖難忘記，可是觀察事物的方法與角度明顯不同，而回到自由社會之後，這些記憶中的細節部分，明顯地會有鬆脫的情況，可能用力想也想不起來。這個是大腦損傷很重要的癥兆。

傅錫誠：我對這個恐怖伊凡的案例深感興趣，顯然地在集中營生活過的受害者，記性明顯和一般正常人不太一樣，專家們特別是在處理這些受害者的證詞時多半會存在一個保留的態度所以在指認恐怖伊凡時，讓這個指證事件變得曲折離奇，最後才發現另有其人，讓原本被指控的那位殺手得以無罪獲釋，問題是後來有新事證，讓這位有嫌疑的殺手人物再度被調查。集中營的受害者的記憶雖然因大腦受創而有點怪，可是真相還是真相，不容輕易消逝。當然這也提醒了我們，大腦受創後記憶明顯會有所改變或者不太容易記起更多的細節，然而，受迫害底下的情節也並不是一筆就可以勾銷的，明顯地法庭可以用交叉詰問的方式去檢證相關人士的證詞，不是只持保留態度而已，因為畢竟這些受害者是在現場。

鈕則誠：集中營的傷害不僅僅是在大腦，人性尊嚴也受到嚴重的扭曲，在生死學的角度來看，這些受害者在生存與未來的邊緣之中，過的是最痛苦與最不安與不確定的生活。生命的價值對他們來說很可能就是一個堅持活下去的意志。這一點來看恐怖伊凡的案例，前者是生命意義的再創造，後者則是對於受到迫害歷程的再度回憶，這是消極與痛苦的，可是最後的正義的堅持則是必要的。不然那些成千上萬枉死的受害者就白白犧牲了！

孔令信：剛才老師提到的就是生死學裡很重要的關鍵：意義。生命與生活的價值與意義到底是什麼？傅朗克也曾是集中營的倖存者，他曾描述自己和妻子被分為男隊女隊，無法相見。在夕陽西下時，看著女隊的背影，想到自己和妻子雖然被分隔開來，但是兩人相愛的心卻是不能被強迫分開的，同樣地他深信走在夕陽下的妻子也同樣會感受到自己的這份心意。這是在異常環境下的自處方式。在他們的內心裡，希望才是活下去最根本的動力。記憶會帶給他們一些慰藉當然也會勾起痛苦，只要「希望」還在，相信一定還會有未來。這也是哲學和心理學不太一樣的思考角度吧！

主持人（康才媛）：時間過得真快，這本書還談到「似曾相識」的感覺，這涉及到前世今生的議題，其實，這早就是許多心理學家在深入研究的議題，有人說就像是電影的預告片一樣，也有人發展出兩個腦子的理論與雙重知覺論，都能解釋這種 Déjà vu 感，我們不得不到止畫下一個句點，下回有空，我們再來討論，謝謝大家今天的參與。

通識悅讀會

檢查周遭似是而非的語言陷阱，探索生活中應用到卻未察覺到的數學原理

(第二次讀書活動)

書名：學校沒教的邏輯課—發現八卦、婚姻、網拍背後的定理

日期：102年05月15日 地點：通識中心辦公室

出席人：鈕則誠、簡國榮、劉久清、駱芬美、孔令信、王傳燾、林青蓉、傅錫誠、康才媛

【讀書心得 / 討論內容】

主持人(簡國榮)：邏輯是大家日常生活天天都在運用的推理能力，可惜的是大家都在推理卻不見得了解自己在推什麼東西，有些時候我們運用了「以子之矛，攻子之盾」來找別人的碴，卻不知不覺地自己也陷入的矛盾的陷阱之中。這也是這本書《學校沒教的邏輯課》所特別要強調的一個重點。本書的作者劉炯朗曾任清華大學校長，2000年時選為中研院院士，他在2011年時獲得了卡夫曼獎，這是電子設計自動化界的諾貝爾獎。

本書分了四個部分來談：語言的邏輯，人際的邏輯，金錢的邏輯與數字的邏輯。不同一般的邏輯教科書，我的簡介就告一段落，接下來就是聽聽大家的想法。

劉久清：對於學習邏輯來說，很多人都覺得要去計算或推理，這是很煩的事，不過邏輯本身就是一種「形式學科」(FORMAL SCIENCE)，既是形式的推論與檢證，所以需要的是不斷地練習，問題是很多人不喜歡多練習，所以常會視邏輯為畏途。一但有這種心態就很難進入邏輯的領域，體味到邏輯的興味，這本書用比較口語與日常生活上的例子把邏輯還有數學，這兩門都是形式學科，寫得淺白近人，讓大家只要稍微留心一下，就會發現「原來如此」。

鈕則誠：儘管如此，邏輯真的不好教，我曾經接了師培一個外校學生申請數學領域教育學程的學生，他的學分中還需補修邏輯，在短短的一個月內要上滿18周的課程並考試，不但說他受不了，我自己在教課一天連上6小時都是在談邏輯時，最後發現自己都不知道在講什麼了，才驚覺不對，趕緊踩煞車，整理一下情緒才能回到正題。

康才媛：對了，我們上一次讀書會討論的記憶，有一位有絕對記憶的記者，他能用視覺化來記住一個科學公式，即便是15年後他也能夠一字不差地記起每一個細節。可是他雖然能夠記得這麼清楚，公式是用來應用的，他若是無法運用這個公式來做出更進一步地做出更多新領域的推展或應用的話，那麼這個公式對他而言也只不過是一個記誦的對象，對於人類的發展顯然就沒有太大的價值與意義了。

林青蓉：科學對人來說是利器，用了這個利器再一步地改良我們的工具，就有可能造出更多有利與有效率的事物與成績。我們的社會中有很多人是在不斷地學習與運用這些科學原理與工具，然而其中有很多人是根本不了解這些原理與工具的基本道理，只知道很好用，就不斷地使用。這就是知其然而不知道其所以然。邏輯也是這樣，訓練人的推理能力，可是使用者卻不一定知道所以然啊！

王傳燾：我以前的理則學也是全班第一高，那時候只知道做練習題，老師考試都是按著練習題出的，所以很快地就能答出來。同學們都在抱怨好難好難，重點就是這些同學都不願意練習，結果自然考不好。只是就像林老師說的，會答題，可是不會廣泛地運用，沒有再多用的結果，現在也都忘掉了。

傅錫誠：在西方的正義論與道德論上有不少思想家他們運用的方法就是以邏輯論做為基礎而演譯出來或論辯出來的，同樣地很多法院上的判例也是運用到邏輯理而做出整個事件的辯證，問題是一般人常只接受結果而不願意再往裡面去思考或檢查，自然就無法了解到這個邏輯推理的過程與根本的原因所在了。看了這本書，再去檢視我們所看過的哈佛教授那本《正義》就可以理解，那也是運用邏輯來論證在經濟與行為上發展出來的社會現象。

駱芬美：常有人說 邏輯論並非女性的專長，這個刻板印象是有問題的，我就發現我們不少傑出的女老師，她們在對事物的觀察很仔細，同時也能把這些觀察轉化進入她們專精的領域，運用邏輯變成非常有價值的探討與論文，所以說女性不適合研究科學，對學邏輯推理不太擅長的說法真的有问题。我想信就像王老師所提的只要多練習，一旦學會了，能夠不斷練習運用到各種不同領域上，任何人就有可能把自己的理路說得很清楚，這不是天賦而是學習來的。

孔令信：很多老師都提到學習教授邏輯的經驗，我自己從高中時也不喜歡數學，大學聯考時數學只考了 18 分，那時候覺得自己是和數學完全絕緣的。沒想到上了大學大一就要上經濟學和理則學，那是縷濟學是施建生的高徒來上課，她一上課就是總體經濟學，再來就是供需的曲線圖，一畫下來全班傻眼，根本是鴨子聽雷，一個期中考下來全班皆當。這位好老師改變教學用最簡單的說法讓大家抄筆記，期末考都是按著筆記出題，如此一來，全班才低空掠過，如今這堂經濟學到底學到什麼？我現在的腦袋裡還是一片空白。倒是理則學，我們是從傳邏輯開始一直到符號邏輯。一開始全班也都不懂，我是後來發覺還是一步步地照著做，把練習題一題一題地解答之後，做到後面就愈來愈順。日後再上了科學哲學與研究所二階選級之後，才發現原來數學與邏輯重點是在做形式的推論，再看了一些像哥德爾、帕柏等人的傳記，才發現西方在這個領域的思考趣味，想起自己害怕數學的那種光景，自己再對比一下上課時和學生談到邏輯的論證與謬誤的推衍，自己都覺得我們的學教育問題很嚴重，不但是無法讓學生產生興味，反而讓學生更怕數學，這是不對的。看了劉炯的這本書，再整理自己學習與教授邏輯的歷程，真的是受益菲淺啊！

主持人（簡國榮）：我自己也是在教邏輯時讓我自己的理更清楚，學生上課明顯地會有大多數人都覺得很難的表情出來，可是一旦做了作業或者用作業中的原理去檢查時事或者某個名人的說詞，很快地他們就會發現哪裡有漏洞或者就是倒果為因時，學生就會始有興味，一旦他覺得有興趣的時候，學邏輯的速度就會變得更快，同時也會舉一反三，那時候你就會知道他已經懂得一二了。

林青蓉：我很喜歡介紹這本書給同學，因為作者把大學入學的志願配對與婚姻上的配對等問題拿來討論，這些話題也都同學經歷過或者很好奇，想要知道的。劉校長運用了配對理論來說明如何能穩定的配對，讓更多學生可以選到自己想要念的學校，而想要結婚的在各自己的喜愛與條件下能夠找到真正的良伴。

駱芬美：我對這個配對理論也很感興趣，拿給孩子們看，他們馬上就懂了，很快地就能舉一反三，這真的是非常有趣的思考方法。

傅錫誠：這其實和博弈或賽局有關聯，都是希望能夠在危機發生時找出最佳的策略得到最高的效益避免最大的損失。不過，很妙的是有時候就會有人不信邪，就是想要孤注一擲，結果不是兵敗如山倒就是弄得灰頭土臉的。

王傳燾：歷史上最著名的就是楚 漢相爭，現在的象棋就是把當時的對奕局面轉換成為棋盤上的布局，讓愛好者去廝殺，這種賽局帶來的不只是娛樂也提供了思考的布局和訓練。

康才媛：劉炯朗校長提到了長尾巴理論，我看完之後少恍然大悟，很多時間我們都注意到暢銷的事物而忽略了還有其他的選擇，小看這些其他的選擇就是讓我們失去了方便與快速的機會。

鈕則誠：我平常不是很在意那些名牌不名牌的，只要方便就好，所以我的手機還有其他用品也都是朋友拿給我，我覺得好用就拿來用，也沒有特別在意是哪個牌子，不像很多學生都喜歡用 iPhone, iPad 的，他們一講究起來就是好像手機只有蘋果那一種才叫手機，結果成就的就是「80/20 理論」顧了頭而不顧尾。

孔令信：蘋果顧了頭不顧尾這是他的發展策略，因為從賈伯斯開始就強調他們的產品是一流的領導時尚的，既是如此所以價格當然最貴，最貴又有最好的功能是當年賈伯斯最引以為豪的，但是賈伯斯過世之後，蘋果就沒有更多更讓人亮眼的產品推出，結果三星等運用的就是去吃下長尾巴理論的後面與中段的消費者，如今不但超過蘋果而且帶給自己更多的利潤。相信這也是賈伯斯和庫克所沒有預料的地方吧！

主持人（簡國榮）：這本書真的非常有趣也還有很多有趣的話題沒有討論的，我也把這本書強力地推介給學

生去讀，相信原本喜歡邏輯的同學會更喜歡接近邏輯，至於那些原本就不喜歡邏輯的同學，希望他們在讀過這本書之後，能夠開始對邏輯產生更大的興味而願意來開心學習。今天我們的討論就到這裡告一段落，謝謝大家。下次悅讀會再見。

通識悅讀會

臉書的出現，可以說是大眾傳播的新紀元，社群媒體和「讚」特別是在口碑行銷在新世代發生巨大影響力。

(第三次讀書活動)

書名：「讚」起來，開始拉攏顧客變粉絲

日期：102 年 06 月 05 日 地點：通識中心辦公室

出席人：劉久清、駱芬美、王傳燾、林青蓉、傅錫誠、鈕則誠、簡國榮、康才媛、孔令信

【讀書心得 / 討論內容】

主持人（駱芬美）：正如作者戴夫·可本所說：「社群媒體就像世界上最盛大的雞尾酒會，會中的任何人都可以聆聽他人的談論，或是加入討論任何你喜歡的話題。」不過不同的是，在「網路上當然是無酒可喝，不過更重要的，是在真實的雞尾酒會上，你一個只能和一些做幾場對話。但是在社群網路上，你一次就可和成千上萬的人進行無數對話。這把 Facebook、Twitter、Youtube、LinkedIn 等新興媒體的特色說得一清二楚。這些社群網站和工具都非常創新，比史上其他傳播媒體與技術都還要快速與效果佳，其間的變化更是瞬息萬變，如何能善用這些網站，作者以個人的經驗與自己手創的口碑公司來做實驗，整理出 18 項相關策略提供給世人參考。相信在座的老師們一定都看得目瞪口呆吧！

今天的讀書會就請各位發表讀了此書的心得與想法吧！

康才媛：現代人都喜歡在手機上交互聊天、交換訊息，網路上的使用對我們這一代雖然不是必然，可是應該是愈來愈多了。當然要和我們的學生、孩子來比，我們可以說是差得太遠了。他們幾乎天天都是在 FB 上你來我往，而且是樂此不疲。FB 傳播度真的非常快，一下就可以把你在什麼地方或你發生什麼事傳遍各地，以往你好久都沒有聯絡的同學或朋友，極有可能看到你的打卡的照片與傳出來的訊息和你再度連結上，這種巨大連結性真的很恐怖，不過，也應該是有了這樣強大的連結力，才會讓更多人看到商機吧！

鈕則誠：的確，FB 的連結力真的強驚人，教育所就要求每位導師一定要開設，我就是和台北班的研究生們天天在 FB 上來往，了解他們的動態與問題，我也是被打鴨子上架開始用 FB。不過，也就是因為連結力太強，讓一些根不知名的「朋友」莫名其妙地就和你聯絡上，我是照著規矩來填自己的生日，沒想到大家都知道，去年六十歲生日就讓很多朋友與老同學要為我慶生，鬧得吃了好幾回的生日宴。同樣學生只要聚會就喜歡拍照打卡，而一上 FB 馬上就有人按「讚」，回應你，這些都還是好的，那些不知名的朋友才讓人頭痛，同樣教育就有一位女老師根本拒絕使用 FB，我自己也打算當這班導師帶完之後 6 月 30 日就把臉書關閉以免後患無窮。

劉久清：鈕老師要關掉 FB，可是學生還是想要聯絡你時怎麼辦呢？

鈕則誠：我真的是要停用，可是隔一段時間後我就要用其他的名字來申設如此一來只有少數知道我的朋友可以和我聯絡就夠了，也不會再有其他的困擾了。就像王品的戴勝益說只有 66 個朋友就夠了。

林青蓉：李家同教授就曾痛批學生一天到晚玩 FB，說只有笨蛋才會玩 PTT，成功的人不會上臉書。應該指的就是有太多人在臉書上只是在 SOCIAL 而不是在做真正的討論與研究。換言之，在 FB 的平台上太多的玩樂訊息與個人感受，鮮少有深度的思考與討論，造成學生的膚淺與庸俗，這一點真的是值得不注意。然而，本書作者我們看到的是臉書在社交與社群中所能發揮奇妙功效，應了那句凡事有利必有弊，善用這些臉書的好處，的確對教學有很大幫助。

王傳燾：我覺得一般人都注意到臉書的書寫自己心情與想法功能，較不重視回應的新效應。作者提出聆聽這個概念，的確是在人際溝通時最重要的第一步，問題是聆聽之後呢？下沒有回應或下一個「讚」就沒下文了，

好像是有了一個交代，可是若是有回應，甚至採用對話的方式，來回對應。作者提到不要停止聆聽，而且對於特別針對在經營臉書的人，全心投入聆聽，完全入你的工作這才是真的聆聽。

用上述的標準來看，許多在使用臉書的學生根本不是在聆聽，反過來根本只是自言自語，想讓更多人聽到自己的聲音與想法或讓人家看到自己的影像，一點都不在乎別人給我們的回應與建議。

傅錫誠：王老師說得很妙，學生在上課時大量地在玩手機與 iPad，這就是把自關在自己的世界中，只與少數的好友交往。這種圈限也明顯地會限制學生自己的視野與遠見。所以我是嚴禁學生在上課時使用手機與 iPad 的。

孔令信：這本書是以顧客導向而寫出來的參考經驗，其中不少案例也提到傳統行銷方式下的公司運作優缺點，傳統運作模式大都會採取廣告來不斷地強化消費者印象，有點鋪天蓋地一網打盡的味道，而傳統媒體本來就是所謂的 mass 大眾傳播，因此最容易與廣告相結合，問題是學生這個世代就是上網族，際特別是社群網站它是分眾的 (de-mass) 它所要的是自我特色的產品，是講究自我品味的時代，所以客製化的要求別多也特別高，因此傳統的廣告若是一味地講究大眾口味的話，很容易被棄絕也很容易就成為過去式。顧客導向既不是全面的，所以分殊性或是在各種分眾中找尋其中的共同特色會成為未來廣告的重要發展趨勢與方向。

學生聽課也是一樣，他們會使用手機或 iPad 等新科技載具，主要的就是想要找尋他們所需求的合符他們口味的訊息，教師的課程雖不用去討好學生而給予他們「客製化知識」，可是在講授的形式與討論的方法，是可以有新的嘗試，可以用學生手中的載具來進行動式的個案探討操作，這樣會讓更多學生更感興趣。同樣是使用手機與 iPad 師生們同樂，教學與學習效果可能因此而提升，這應該是更好玩的。

傅錫誠：我所謂的禁止是我在課堂上不讓學生分神，因為我們的課程中的問題是縷過設計的，同學在討論時若是玩手机或 iPad 的話很容易忘了聆聽別人的意見而無法參與討論。

主持人（駱芬美）：現在是行動時代又是分眾時代，依著作者的說法，想要經營臉書有聲有色，那麼就應該思考與行動像個消費者。也就是我們常說的站在消費者立場來思考與處理，這個也是一個非有趣的話題。

簡國榮：作者說過意謂著當我傳出這個訊息時，它是否有價值？還是會讓收訊者覺得很煩。其次，當消費者收到這則訊息時會不會想要詳看內容？在臉書上「動態消息」就是根據三項因素來提供消費者個人化的內容：1. 這內容是多久前出現的，2. 你和發訊者或組織的關係疏密，3. 那則內容吸引多少人留言按「讚」。這裡最值得注意的就是第三點，愈是有人注意到這則訊息或有更多人按「讚」，那麼這則訊息就會在「動態消息」中凸顯出來。所以這裡還是有個指標，這種設計就是臉書最大的特色，愈是有人按讚或留言，就代表這個訊息受到重視的程度。

劉久清：臉書有這樣的設計，不過重點還是消費者本身。因為消費者才是決定這一切的重要關鍵，消費者有興趣就有可能讓這則訊息更受到重視，反之，消費者都不感興趣，這個訊息再怎麼吸引人一點都不會引起後續的反應。問題是現在的消費者到底在想些什麼？消費者到底喜歡什麼呢？

林青蓉：作者所舉的奧瑪哈牛排，這個美國頂尖牛排 冷凍肉品供應商，當社群媒體興起後，這家公司的高層馬上了解到，行銷內容應以顧客為重，而非品牌。所以他們討論發在臉書上典型的顧客是介於 40 到 65 歲之間的男性，喜好運動與娛樂。為此他們開設了一個「閒話家常」，讓大家來討論。這個單元什麼都可以談，不只限於牛排或這個店，反而是高爾夫或電影等話題讓更多人留言，也因為這些讚與留言，讓每人每年訂購奧瑪哈數量劇增，這是拜臉書所賜。而最重要的是由於臉書上的留言與讚，無形之中做了口碑傳銷讓奧瑪哈牛排得到更多消費者的青睞。這個案例說明了臉書的應用不該只是簡單的社交來往，它是可以做為心靈交流與品味溝通的重要平台。

孔令信：的確這本書幾個案例都提到一個重要的觀念：臉書的連結力，因為有了這樣強而有力的連結力，使得訊息傳播模式有了重大改變，這種改變影響到當前媒體寫作、採訪與傳播形式。我們在上傳播學院的課時就發現臉書已成了不少記者採訪的重要消息來源之一，記者大量從臉書與網路上找到新聞線索，再進行採訪與

查證，若是不查證常會造成錯誤訊息的散播，這就是假新聞的來源，再以訛傳訛，成了烏龍新聞。這也是我們一再要提醒學生注意的地方。

主持人（駱芬美）：作者提到要培養與顧客的關係，重要的就是解決顧客的問題，這種客服的議題已經是當前服務市場上第一要務，臉書在互動平台上可以集結更多人的力量解決問題。這也是臉書另一個特色，值得再深入討論。

傅錫誠：作者談到消費者喜歡對話、分享意見，當然也會發發牢騷，客服最重要的應該就是提供一個可以供消費者去發抒情緒或想法的平台，臉書就是這個社群平台可以讓消費者去發揮，一旦消費者知道了這個平台是可以暢所欲言的，或是所發表出來的意見不但有人會重視而且會給你回應，對他／她而言就會願意投入繼續在這個平台上發抒己見。所以懂得經營者最重要的就是提供這樣的自由時空來供消費者發揮，屆時即你不回應，你的社群其他成員也可能幫你發聲，那時就是你成功的時候。

王傳燾：作者也提到了歌手卡洛搭聯航的飛機，他的吉他受損，他傳向聯航求償，沒想到聯航不但拒絕理賠更拒絕道歉。卡洛就錄了一首歌來嗆聯航，鋪上了 YOUTUBE 指責聯航的不負責任。一下子就吸引了成千上萬的人注意，一天之內吸引了十萬人次的點閱，最後逼得 航只好趕緊向卡洛道歉並願意賠償，可是卡洛拒絕，建議聯航將錢以他的名義轉贈給慈善機關。聯航在這件事上吃了大虧，這支影片在網上不斷被瘋傳，聯航鬥不過消費者，還成了新聞焦點，結果航是賠了夫人又折兵。這個案例就是提醒在客服的經營上臉書的確可以發揮很大的功效。

康才媛：沒錯，我對這個案例也非常感興趣，這個教訓最重要的其實還是要懂得運用社群媒體，促進品牌和顧客之間，以及顧客彼此之間的對話。

鈕則誠：既然臉書如此好用，當然就是要經營來發揮更大的效應，避開負面的效應，那麼書就有可能帶給公司或業者更大的商機。

孔令信：我想用到教學上，形成師生共學的平台，也可以讓學生或老師去發發牢騷或提建議，適時地將這些建言也傳達給校方，如此一來，就有可能改善教學或教育行政上的爭議與問題。

主持人（駱芬美）：這本書許多觀念都非常新，對我們來說也可以幫助大家了解學生在想些什麼。而臉書的粉絲經營確實是非常需要，如何善用而發揮更大的功效，這一點將來有空時我們可以再來好好一談，今天時間就到此為止，謝謝各位老師的參與。