

102-1 學習社群成果分享

所屬系所	社工、心理系
社群名稱	人文與社會科學思潮-第 30 組
指導老師	蕭至邦老師
成員	李佳穎、林子琳、陳思穎、江婉毓、黃從真、涂雅綺、顧芯萱、 林柏宏
主題類型	☒ 日常課後小組討論； ☐ 專題研究； ☐ 影片欣賞； ☐ 藝術表演； ☐ 參觀展覽； ☐ 其他：_____

1. 讀書會/學習社群介紹

成立目的：透過讀書會，不僅可以使自己認識更多不同系的同學，也能從中討論知道他人的觀點，並且分享彼此的想法，更重要的是，藉由讀書會的活動進行，能夠更有效率的閱讀書籍，節省讀書的時間。

進行方式：書本共有十六課，每人負責導讀兩個章節，該次負責導讀的同學，會將重點打完上傳 FB，提供組員自由點閱，導讀過程中，紀錄會負責記下讀書會的過程，於每週四，導讀與紀錄會將電子檔寄給助教，並列印繳交紙本。

聚會頻率：每週四進行一次讀書會。

每次進行時間：約 30~40 分鐘。

成員介紹：社工系：李佳穎、林子琳、陳思穎、江婉毓

心理系：黃從真、涂雅綺、顧芯萱、林柏宏。

2. 反思心得

*學習內容及歷程：

第一章 聲音表情的影響力

1. $100\% \text{口語表達能力} = 55\% \text{非語言訊息} + 38\% \text{聲音表情} + 7\% \text{語言訊息}$

2. 一個人的聲音、名字還有臉部特徵會引起「語意記憶」，有了這份記憶，我們才能認識這個人。

3. 要認識並且了解一個人，需要透過實際的相處與觀察。

4. 面對訊息傳遞時，有 55% 是透過外表、儀態、穿著等非語言而來，38% 是由說話語調、聲音表現方

式，如抑揚頓挫等「聲音」而來，剩下的7%是由說話內容，也就是「語言」本身而來。

5. 例如：面試時，主管會依第一印象，如：穿著、打扮作為主要依據，其次是藉由聲音，如自我介紹、對談互動來打分數。

第二章 聲音裡隱藏的訊息

1. 聲音裡的訊息=性格+情緒+情境
2. 小時候很自然的情緒表達，會被大人要求有禮貌，代表著很多話不能隨心所欲地說出來，於是語言開始被包裝，常常隱藏自己真實的情緒，學習自我保護。
3. 從一個人說話的聲音可以表達出三種訊息：性格、情緒、心境。
4. 例一：嗲聲嗲氣的線上女客服人員接一通電話的時間比男客服人員長，因為男客人喜歡聽他的聲音，所以與她聊天較久。例二：問話方式，「你每年留住多少比例的客戶？」，隱藏的訊息是：「你每年做了多少斷頭生意，你的客戶願意回流嗎？」

第三章 你的聲音有幫你加分嗎？

1. 聲音對於人的重要性。
2. 每份工作對於聲音的要求有所不同。
3. 不是每種聲音聽起來都讓人覺得舒服。
4. 聲音固然重要，但說話態度也佔有很大一部分。
5. 別成為自我感覺良好，但他人聽來困擾的那種人。

第四章 容易令人反感的說話聲音

1. 大家對於說話的聲音其實很敏感。
2. 每個人不見得能控制自己的聲音運用技巧，但聽別人說話聲音的問題都會有感覺。
3. 令人反感聲音前十名：
 - (1)官腔官調
 - (2)說話聲音糊在一起，好像在喃喃自語
 - (3)男生說話聲音太細太尖、講話不帶感情
 - (4)說話有氣無力、過於強調抑揚頓挫、講話音調過於平淡、講話過程中，動不動就清喉嚨
 - (5)說話聲音太大
 - (6)說話聲音太小
 - (7)講話會拖尾音
 - (8)講話節奏忽快忽慢

(9)句尾尾音上揚、講話節奏單調、氣不夠，字尾的字音聽不清楚

(10)聲音沙啞(聽起來不構圓潤)

*學習討論與反思：

Q1. 當你一開始要認識一個人的時候，外表、聲音、談話內容，各佔印象分數多少百分比？為什麼？

佳穎：我是靠感覺，覺得合得來就互相認識，所以外表可能只占 30%、談話內容占少數。

子琳：外表 70%、聲音 20%、談話內容 10%，因為我是標準外貿協會的人。

思穎：外表 20%、聲音 30%、內容 50%，我認為一個人的外表和聲音不是自己能決定的，所以談話內容遠比其它來的重要。

婉毓：外表 30%，從服裝儀容、品味觀察；聲音 20%，聲音粗細是特色；談話內容 50%，可以真正看出一個人的內涵。

從真：外表 40%，第一印象，會不會讓我想主動去認識他；聲音 20%，一些比較特別的音色會吸引我注意；談話內容 40%，是不是能聊得來，想不想更認識他。

雅綺：外表 30%，決定第一印象的感覺；聲音 20%；談話內容 50%，有共同的興趣或吸引人的談話內容決定是否合得來。

芯萱：外表 30%，決定是否要認識；聲音 40%，覺得聲音就代表他是什麼樣的人；談話內容 30%，是否聊得來。

柏宏：外表 20%，第一印象；聲音 20%；談話內容 60%，談話內容能反映價值觀和當事人性格。

Q2. 是否曾經因說話不清楚而與人吵架經驗？以及自己最喜歡哪種職業的聲音？

佳穎：有。我喜歡配音員，因為配音員什麼聲音都能配很厲害。

子琳：有。配音員，很多配音員的聲音都很好聽。

思穎：有。車站客服人員，聲音很標準，很好聽。

婉毓：有。主播，口齒清晰、聲音好聽，有專業的個人魅力。

從真，有。配音員，感覺他們的聲帶就有「柯南變聲器」，能揣摩很多角色，維妙維肖，很厲害！

雅綺：有。電台廣播 DJ，抑揚頓挫很明顯，容易吸引人注意！

芯萱：有。客服人員，語氣親切。

柏宏，有。服務業，讓人感到客氣。

*學習心得：

佳穎：聲音影響我們很深，當我們看到一個漂亮的人第一個印象是想和他做朋友，但是他一開口如果聲音不好，印象就會大打折扣，所以有時候聲音、語氣非常重要，我們都應該要練一練，有人說過聲音是一種藝術，是一種讓人舒適的，因為沒有人會喜歡躁音的。

子琳：每個人的想法都不同，所以藉由讀書會，我們可以分享組員間彼此的想法，透過溝通，能夠了解其他人看事情的觀點，也許從中是我們不曾有過的念頭，由導讀帶領我們看每一章節的重點，不僅可以節省時間，也能更有效率的讀書。

思穎：前兩次讀書會裡，經由導讀的觀點以及條列式說明，讓我們能輕鬆的抓住每一個章節的重點，也在記錄時討論了一些相關的問題，這些都能讓我們更明白這本書想表達的事。雖開讀書會的時間很短暫，但我們每次都會在課後利用 FB 來繼續討論，不但可以增進組員間的感情，還能聽到許多不同的看法。

婉毓：當過第一二次讀書會的紀錄導讀後，對於書中的內容概念更加了解，透過團體討論以後，知道大家對於聲音的各種想法，在論述的過程中也增進了不少的情誼。擔任導讀壓力有點大，畢竟本身的講話技巧及口條清晰度不是那麼的好，在表達上難免會有一些問題，但我會盡量克服說話及面對人群的障礙，希望有朝一日能夠在大家面前侃侃而談清楚傳達。

從真：很謝謝同組社工系的同學在讀書會前的認真準備，雖然每次開讀書會都很匆忙，但經過統整的條列式報告還是讓我們清楚的了解"聲音"對於人跟人之間溝通的重要性。事後在板上的問題討論也讓我們知道每個人對於聲音、內涵、跟外表的在意程度。

雅綺：經過這幾次的讀書小組後我的學習心得是，藉由每個人不同的觀點去分享自己對於一本書的想法以及理解，可以從每個人身上觀察到對事情的不同看法，也讓我學習到在一個團體中如何正確地發表自己的意見，以及勇敢地說出自己內心的想法。

芯萱：謝謝社工系的同學們導讀 2 次的讀書會，那樣用心的把大綱整理出來，而且也提出問題讓組員們一起去思考與回答。藉著導讀的機會，讓我知道如何去分享與講解從書中得到的領悟。導讀過程中，也從中了解到許多人對同一問題會有許多的看法與意見。

柏宏：雖然每次開讀書會可能時間都不長，但是前面組員的導讀下，讓我們可以在短的時間之內把內容更加瞭解，也更知道了聲音除了溝通之外，也更充分影響了我們的外在形象。另外也在團體中學習了分工合作以及溝通的哲學！

4. 指導老師的話

利用人文思潮的課程推行讀書會是一個新的嘗試，目的無非是要養成學生共同學習的習慣。在

國外學習的時候我們就非常熟悉這種同儕學習的模式. 因為這是一種互動及互助的學習過程, 透過導讀的同學能夠讓其他同學了解書本的內容, 意味著導讀者已經完全吸收了書本的要義, 並且可以轉化成同學可以理解的語言, 解釋給同學聽, 同學如果不了解, 在共同的討論中, 也必定能夠彼此幫助, 達到學習的目的.

感謝這組的同學認真進行讀書會, 從紀錄上對於同學討論鉅細靡遺的詳細描述就知道你們非常用心, 希望可以把這種精神持續下去, 並且把它運用到大學整個學習過程.

5. 學習討論照片

