

数字时代的学习： 交流



姚远

yaoyuan@shu.edu.cn

上海大学工程训练中心

2022/1/5

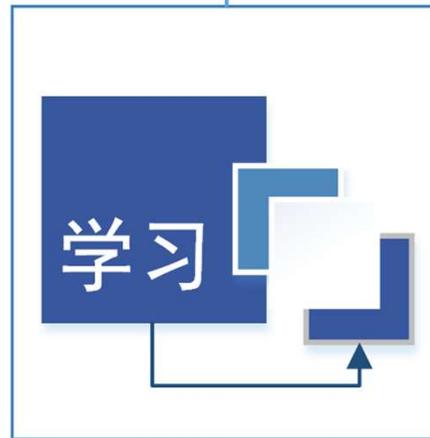
阶段概述



外部环境



思维方式



大纲



- 交流的模型
- 交流的风格
- 交流渠道
- 交流媒介
- 交流准则

1. 交流的模型

- 交流的目的是什么？

- 了解信息

- 表明态度

- 增强关系

- ...



1. 交流的模式



- Harold Lasswell的线性模型(1948)

- Who

- Says What

- In Which Channel

- To Whom

- With What Effect?

1. 交流的模型

- 根据你的经验



■ 如何知道交流的有效性?



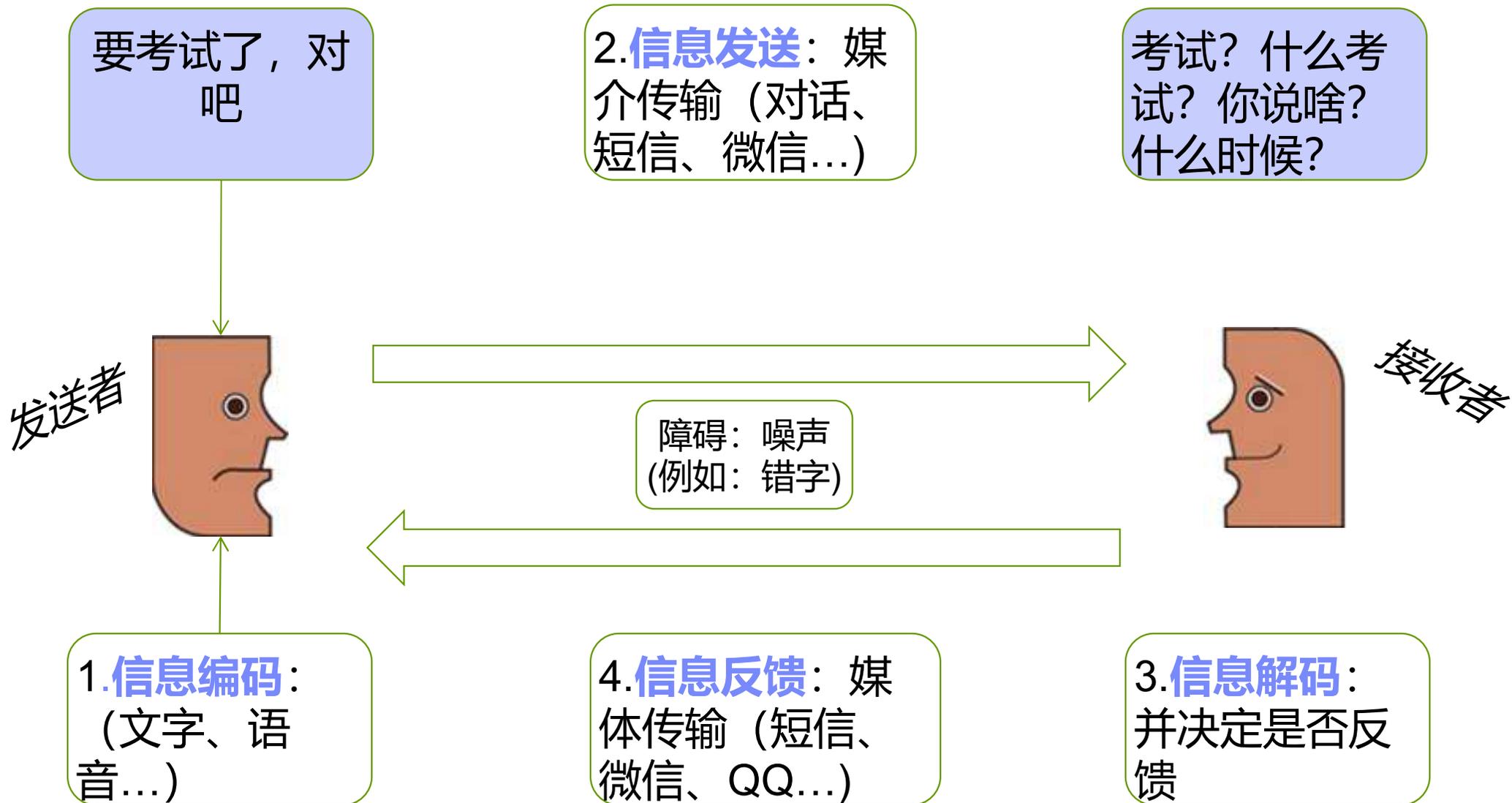
■ 通过什么线索知道接受者是否正确理解?



信息的传递者

1. 交流的模型

- Sender-Message-Channel-Receiver (SMCR)



1. 交流的模式



- 问题

- 赵科长告诉她的下属，上海大学的学费系统应该立刻改进，赵科长属于？

A. 解码器

B. 发送者

C. 信息媒介

D. 噪声

- 答案： B

1. 交流的模型

- 有效沟通的障碍



1. 交流的模型



1. 交流的模式



- 有效沟通的障碍

- 物理障碍：人语人之间的物理距离会影响有效沟通
- 语义障碍：编码和解码错误，包括发送和接收的文字和符号、使用的术语和不必要的话
- 个人障碍：包含一些属性，例如，传播者和发送者之间的关系，以及地位、年龄、性别差异，这些都可以干扰信息的准确传输和接收
- 过程障碍：交流过程中各种因素的综合结果

1. 交流的模型

物理障碍

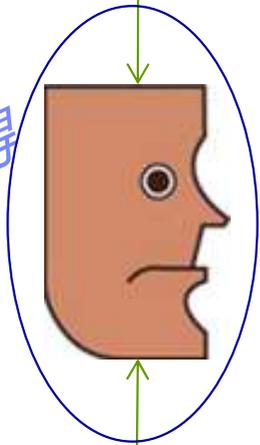


我们下午去阅览室学习吧

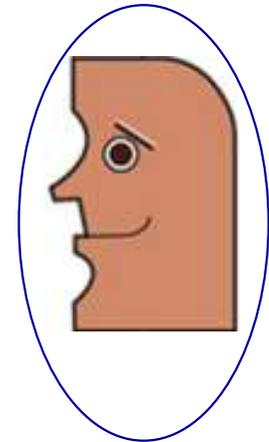
2. 信息发送：媒介传输（短信、微信、QQ...）

哪个阅览室？下午上课前还是课后？

个人障碍



个人障碍



噪声
(例如：错字)

1. 信息编码：
(文字、语音...)

语义障碍

4. 信息反馈：媒介传输（短信、微信、QQ...）

3. 信息解码：
并决定是否反馈

语义障碍

1. 交流的模型



- 测试

- 电脑销售人向一些非专业的客户解释计算机系统方面的技术术语时，存在哪些交流障碍存在？

A. 语义障碍

B. 过程障碍

C. 物理障碍

D. 个人障碍

- 答案： A

1. 交流的模型



- 继续测试

- 为解决这个问题，电脑销售人员应该如何调整策略，即应该改变沟通模型中的哪一个部分？

A. 编码环节

B. 信息媒介

C. 解码环节

D. 接收人

- 答案：A

大纲



- 交流的模型
- 交流的风格
- 交流渠道
- 交流媒介
- 交流准则

2. 交流的风格



- 交流模型中的各种因素综合形成了每个人不同的交流风格
- 可能随交流中所处的环境变化
- 交流的风格对信息传递的效果具有重要的影响

2.交流的风格

- 自信



交流的风格	描述	非语言	言语行为模式
自信的	努力推进 不攻击 允许他人影响结果 表达和强化自我 提升不妨碍别人	<ul style="list-style-type: none">▪ 恰当的眼神接触▪ 令人舒适但坚定的动作和姿态▪ 稳定而强有力的声音▪ 表情和表达相匹配▪ 使用严肃语调恰到好处▪ 为保证听众理解，有选择的停顿	<ul style="list-style-type: none">▪ 直接和明确的语言▪ 对他人的行为不进行表示和评价▪ 恰当的使用“我”和“我们”



2.交流的风格



- 积极的（侵略性）

交流的风格	描述	非语言	言语行为模式
-------	----	-----	--------

侵略性的

借助别人的表现自己

有时候损害他人的利益（观点）

- 紧盯对方
- 移动，或非常靠近
- 威胁的手势
- 响亮的声音
- 频繁中断
- 脏话和冒犯性的语言
- 对他人的行为进行评价
- 明确的威胁或奚落



2.交流的风格



- 不自信

交流的风格	描述	非语言	言语行为模式
-------	----	-----	--------

不自信的

往往表现出胆怯和自我否定的行为

- 很少的眼神接触
- 眼神向下
- 偷偷摸摸的动作
- 经常性变化身体重心
- 做出写划的动作
- 很小的声音

- 缓慢的
- 重复的
- 消极的



2.交流的风格



- 测试

- 决定交流的风格的主要因素包含言语行为模式和非语言模式，你认为哪种更重要？

A.非语言

B.语言行为模式

- 答案： A

的

Tue 10:02PM via SMS

Tue 10:06PM via SMS

Wed 6:42PM via SMS

?

Wed 6:47PM via SMS

Wed 7:00PM via SMS

Wed 7:01PM via SMS



动作
姿态

接触

表情

眼神接触

2. 交流的风格

- 非语言行为

▪ 统计表明，谈话中60-90%的交流由非语言行为完成

▪ 适当的眼神接触

▪ 合适的语速、安静的语气

▪ 防止打哈气



身体动作
和姿态

接触

脸部表情

眼神接触

2.交流的风格



**How long can you
make eye contact
before things start
to get uncomfortable?**

2.交流的风格



- 倾听的风格 -接收者模式

- **欣赏的听众**以一个轻松的方式倾听。
- **善解人意的听众**通过关注演讲者的肢体语言和表情来解释消息。
- **全面的听众**能够组织各种具体的想法，并把这些想法集成起来，通过关注它们之间的相互关系得到整体思路。
- **挑剔的听众**试图了解的主要信息，确定重点。
- **评价型的听众**通过分析和争论，试图挑战所听到的想法。



每种风格都有它的位置取决于实际情况。

2.交流的风格



- 知识测试

■在面试中，面试官目不转睛地盯着小明，小明则不断点头表示理解，并俯身向面试官。小明的非语言沟通——

A.有效的，他做了所有的事

B.太过度，他会让人不舒服

C.很好，他就不应该俯身

■答案：B。眼神接触间断是好的，太多会出现恐吓。不断的点头传达了一个讯息，即小明是不是真的理解？他应该稍微倾向于讲话的对象，但不要太多，否则就顶在别人脸上了 😊

大纲



- 交流的模型
- 交流的风格
- 交流渠道
- 交流媒介
- 电子邮件

3.交流的渠道



- 正式的渠道

- 垂直上下的组织
- 水平组织
- 组织与外部



-非正式渠道

- 小道消息
- 流动消息

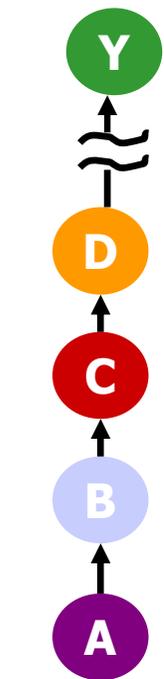


3. 交流的渠道

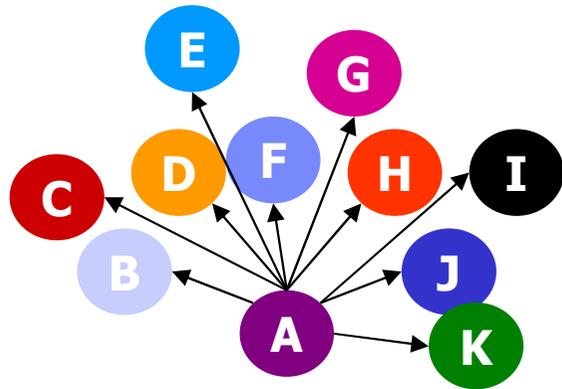


- 非正式的渠道

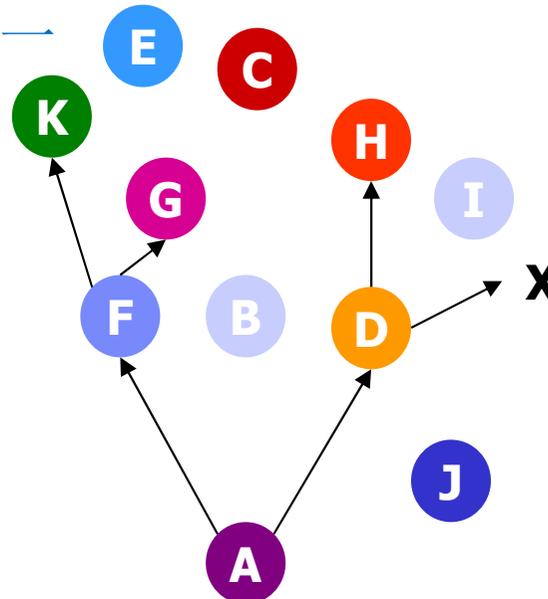
- 小道消息：包括几乎所有媒体
- 流动消息：传达人在某一路线上与人交谈



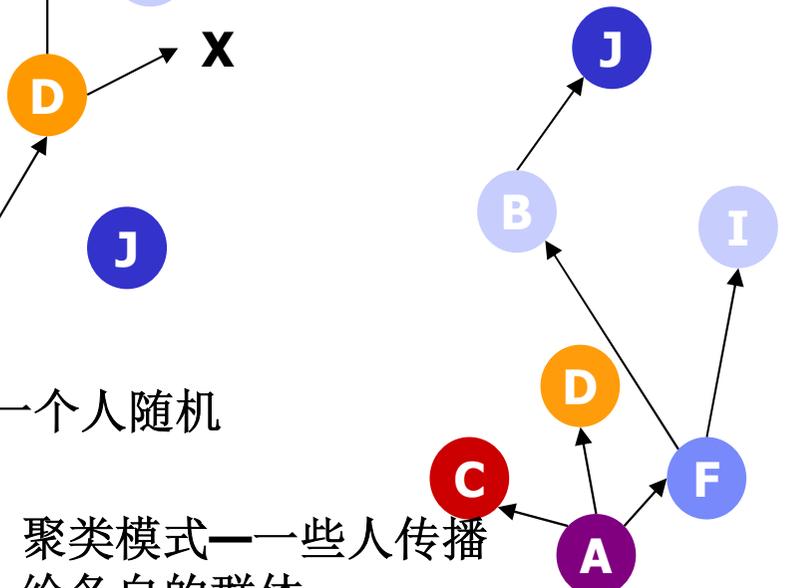
单向链——一个告诉另一个



流言模式——一个告诉所有人



概率模式——一个人随机告诉他人



聚类模式——一些人传播给各自的群体

3.交流的渠道



- 知识测试

▪ 判断正误

1.小道消息的准确率只有30%。 **(错, 它是75%的准确)**

2.小道消息比正式沟通渠道的动作更快。 **(对)**

3.管理者应该尽量控制或阻止小道消息, 因其对组织的负面影响。 **(错, 管理者应该影响和监控小道消息减少传播不实谣言。)**



3. 交流的渠道

- 流言控制实例



How the Chinese Government Fabricates Social Media Posts for Strategic Distraction, not Engaged Argument*†

Gary King[‡]

Jennifer Pan[§]

Margaret E. Roberts[¶]

August 26, 2016

Abstract

The Chinese government has long been suspected of hiring as many as 2,000,000 people to surreptitiously insert huge numbers of pseudonymous and other deceptive writings into the stream of real social media posts, as if they were the genuine opinions of ordinary people. Many academics, and most journalists and activists, claim that these so-called “50c party” posts vociferously argue for the government’s side in

- 清明三天假期7座小客车继续免费 [During the Qing day, [the freeway] will remain free to 7-seater buses]
- 6月27日，江西省委作出向龚全珍同志学习的决定：深入学习龚全珍坚定信念、永葆本色的坚强党性，质朴情怀，忠于职守、矢志不渝的执着追求，淡情操，勤俭节约、艰苦朴素的生活作风。 [On June 27, the committee promulgated an opinion to learn from com

- 向所有为中华民族繁荣富强做出伟大贡献的先人们致敬 [Respect to all the people who have greatly contributed to the success of the Chinese civilization! The heroes of the people]
- 接过父辈、祖辈血染的红旗，坚定不移地跟着党走！ [The flag stained with the blood of our forefathers, and unwaveringly follow the CCP!]
- 我们自己要更加努力，不等不靠，主动上前。 [We all rely on ourselves, and to take the initiative to move forward]
- 爱我中华 [I love China]
- 大家的日子都过好了，中国梦就实现了！ [[If] every day then the China Dream will be realized!]
- 赣州加油哦 [Way to go Ganzhou]

大纲



- 交流的模型
- 交流的风格
- 交流渠道
- 交流媒介
- 交流准则

4. 交流媒介



■ 两个重要因素

- 媒介表达能力 媒体能够携带的信息量

反馈的快慢
表达的形式

交流的渠道
包含的内容

- 事件的复杂性

事务的类型
沟通的需求

4. 交流媒介



■ 两个重要因素

- 媒介表达能力 媒体能够携带的信息量

反馈的快慢

交流的渠道

表达的形式

包含的内容

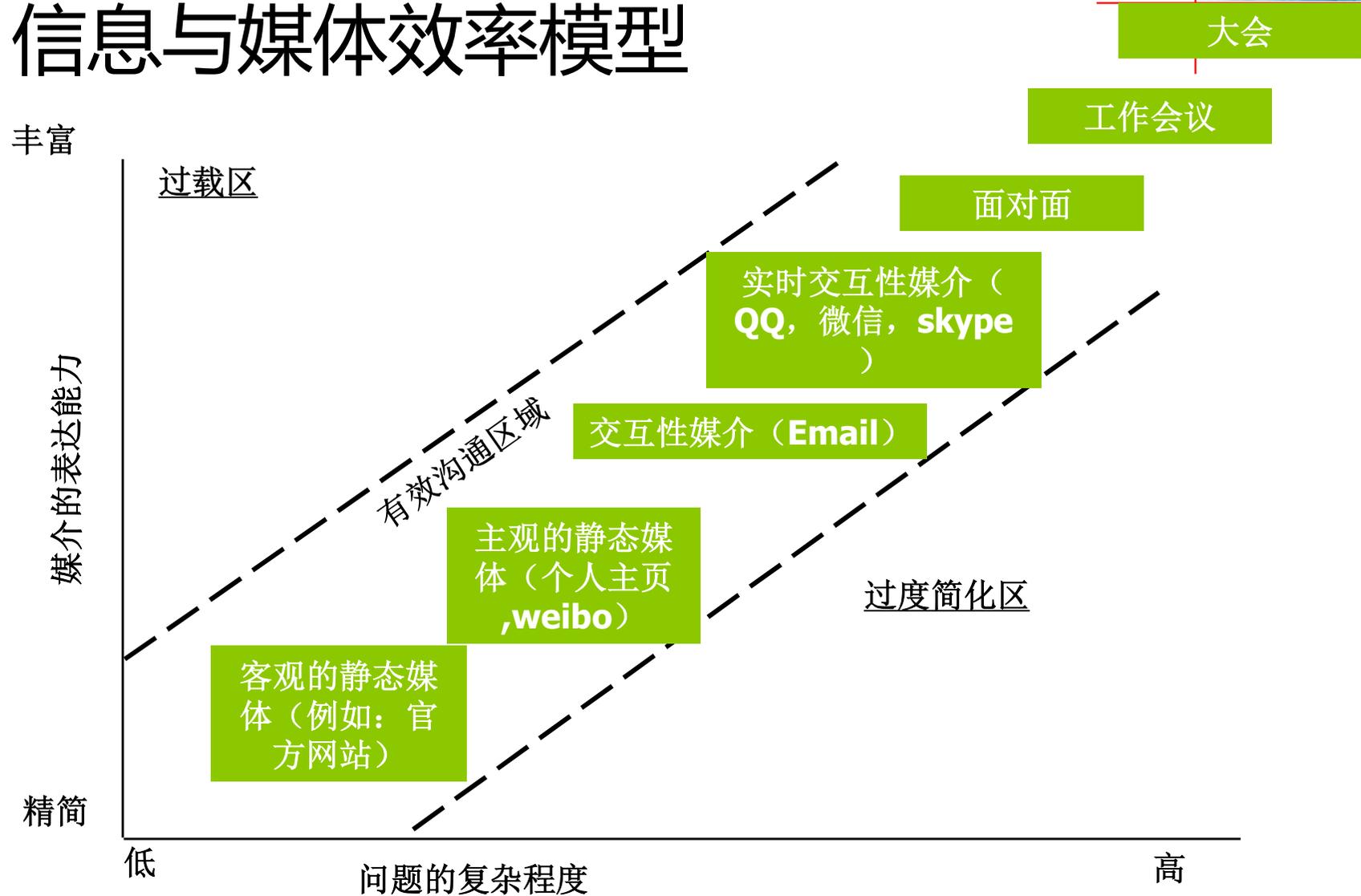
- 事件的复杂性

事务的类型（解决问题的性质、规模...）

沟通的需求（反馈的快慢，流程顺序...）

4. 交流媒体

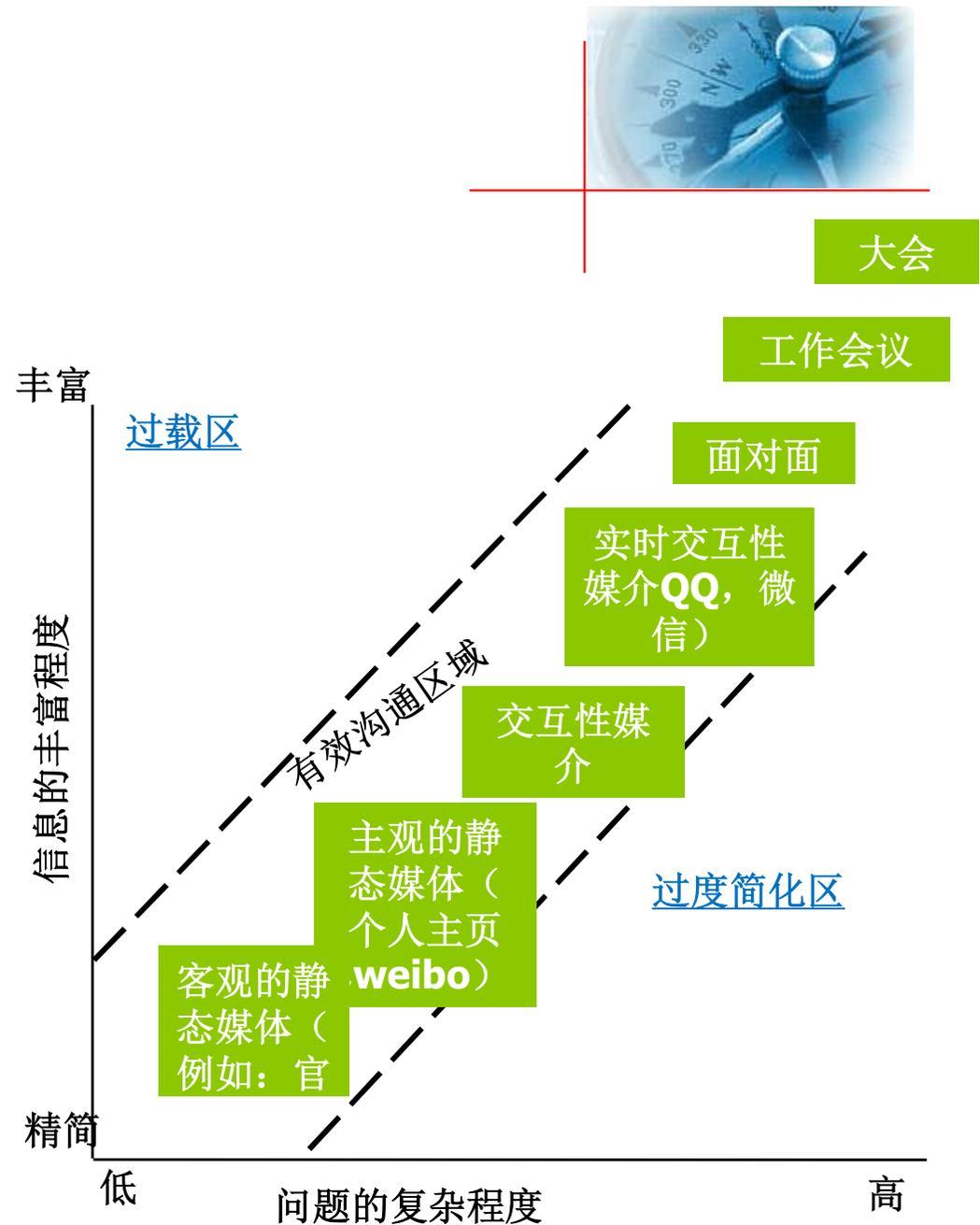
- 信息与媒体效率模型



4. 交流媒体

- 选择媒介

- 根据处理信息的复杂度和丰富程度选择媒介
- 对于特定问题，介质表达能力太丰富或太简单都会产生无效的沟通。



4. 交流媒体-选择介质



- 社交媒体
- 电子邮件
- 即时通讯软件
- 论文/技术报告报告
- 电话
- 幻灯片
- Web
- 博客
- ...

4. 交流媒体-即时通讯软件



- 即时通讯软件同样不是保密的交流通道
- 可以用于处理事务性的交流
 1. 及时回复（记住微信/QQ叫做即时通讯工具）
 2. 仔细阅读，避免误解
 3. 知道何时停止
 4. 如果需要更详细（更长）的讨论请用邮件

4. 交流媒体-选择介质



▪ 电子邮件是一个推荐的方式

- 正式的交流渠道
- 效率高
- 充分的考虑时间

4. 交流媒体-电子邮件



- 不要以为电子邮件是保密的交流通道
 - 不要使用电子邮件处理复杂的事情
1. 避免草率
 2. 保持专业和礼貌
 3. 保持简练、清晰
 4. 小心附件

4. 交流媒体-电子邮件



- 不要以为电子邮件是安全的交流通道
- 不要使用电



1. 避免草
2. 保持专
3. 保持简
4. 小心陈

4. 交流媒体-论文与报告

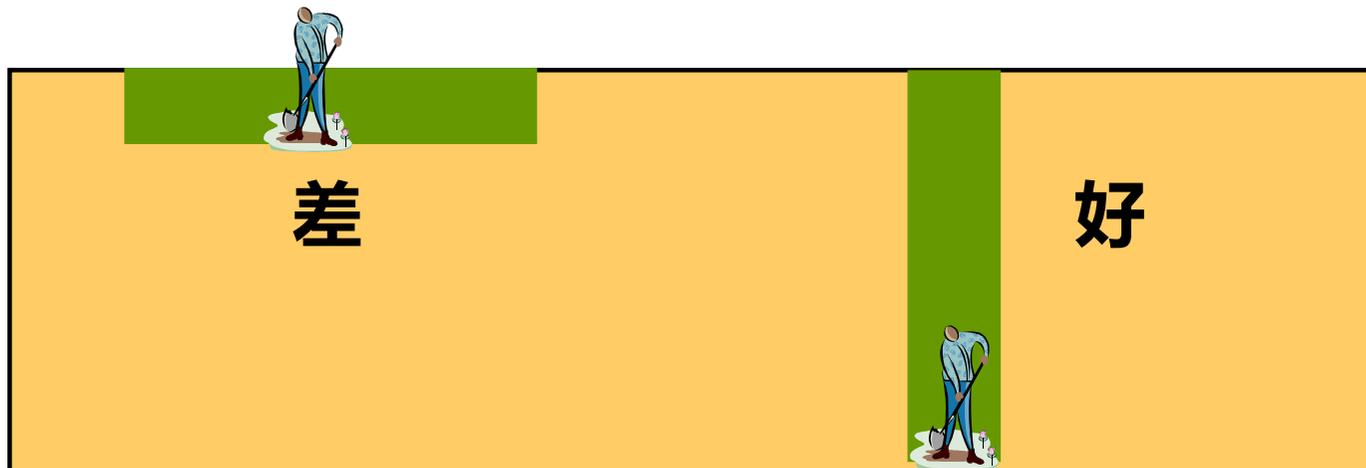


— 论文与报告的撰写是本科生的重要技能

- 本科阶段是科研的起始阶段
- 大学正在从传统的知识仓库转变为交互式知识生产中心
- 发表有意义的论文能够使社会和个人同时收益

— 如何开始写一篇论文/报告

(任何)想法



4. 交流媒体-论文与报告



— 基本的写作方法

- 简介(Introduction)
- 方法(Method: experiment, theory, design, model)
- 结果(Results)
- 讨论(Discussion + Conclusions)

标题

摘要

问题

相关工作

IMRaD

实例是你的武器

参考文献

4. 交流媒体-论文与报告



— 文中应只有一个清晰、明确的idea

- 标题 (1000个读者)
- 摘要 (4句, 100个读者)
- 简介(1 page, 100个读者)
- 相关工作 (1-2 pages, 10个读者)
- 问题(1 page, 10个读者)
- 你的idea (2 pages, 10个读者)
- 所有细节 (5 pages, 3个读者)
- 结论和未来工作 (0.5个读者)

- 通常最后完善摘要
- 会议的组委会成员根据摘要决定是否阅读相应的文章
- 四句话结构
 1. 阐述问题
 2. 阐述重要性
 3. 你的方案能怎么做
 4. 将解决什么问题、达到什么目标、产生的效果

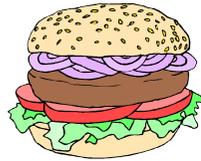
▪ 许多论文写得不好，很难理解。这导致很多好的思想也不能被广泛地传播。本文提出的简单的指导原则可以极大地提高你的论文质量。这将使你的工作得到更多的应用，也可以从别人那里得到反馈来改善你的研究。

4. 交流媒体-口头报告



— 口头报告的目的

- 你的工作=汉堡



- 你的报告=汉堡广告



千万不要混淆二者

你的任务

- 为观众提供一个直观的印象——**你的工作思路是什么**
- 去让观众有动力阅读你的文章、报告
- 激发观众（让他们清醒-_-）
- 给出清晰的、总结性的陈述（**不要让观众帮助你总结**）
- 随时准备回应听众的问题（**准备隐藏的ppt提供细节**）

大纲



- 交流的模型
- 交流的风格
- 交流渠道
- 交流媒介
- 交流准则

5.交流准则



- 如何讨论

不能好好讨论是人类的通病

- **例子**
 - **科学网** 【<http://t.cn/RVqlQ8a>】他依然认为，别人重复不了，细胞污染的可能性最大。至于**韩春雨**此前曾表示有人成功重复了他的实验，到底是谁，他仍说暂不方便透露。“请求大家再有一点耐心。我还是之前的说法，很快将会有新的消息。” **韩春雨**说。
- **达尔文的鼠夹**：坐等切腹
 - **泳姿多样但游不快的Leafy**：回复@**草贼1**:你这是有罪推定
 - **泳姿多样但游不快的Leafy**：回复@**草贼1**:质疑也没关系，抱团干嘛？
- **nanoxzhu**：科学网前几天不还在洗白吗，呵呵呵呵
- **桜町风俗店长**：你们不懂了吧，就是要污染了才能做出来，做不出来是因为污染的不够！
 - **草贼1**：回复@**放养在怀柔山区的Leafy**:那13个怎么了？他们也没有说韩就是造假了。他们只是说自己重现不了。

5.交流准则



- 如何讨论

不能好好讨论是人类的通病

例子

- 今天 19:00 回复 | 点赞
- 速剑2016 : 回复@tkqcheng:海军的主子
- 今天 18:33 查看对话 | 回复 | 点赞
- tkqcheng : 回复@速剑2016:某伪是什么牌子?
- 今天 17:46 查看对话 | 回复 | 点赞
- 数码印花技术控 : 真不知道//@tkqcheng:回复@那谁家的免纸:还租了好多流转地, 发展农业
- 今天 16:42 回复 | 点赞
- 蓝欣阁LANXINGE : 转发微博
- 今天 15:45 回复 | 点赞
- 我是啊南7 : 回复@xxx新浪xxx:关键它不敢打官司啊。因为别人说的是事实, 打官司联想死的更快你信不信? 而且联想不仅仅是爱国问题, 还有技术问题, 你要是核心技术强, 谁也黑不动你。
- 今天 15:39 查看对话 | 回复 | 点赞
- 非空-集合 : 联想已经是强弩之末。看看其香港股价就知道已经快奄奄一息了
- 今天 15:31 回复 | 点赞
- 非空-集合 : 回复@家住西夏区的李先生:联想香港股价了解一下。港交所是国际化的成熟的市场, 看看全世界的投资人怎么看联想吧。怕你不直观。点击月K图看看
- 今天 15:30 查看对话 | 回复 | 点赞



联想要誓死打赢的保卫战 背后是怎样的真相与博弈

对于一个国家来说, 标准是产业发展的制高点, 无论是单个标准成为国际标准, 还是在一个统一的标准中占据有利位置, 都将为后续产业

今天16:57 转赞人数超过100 来自 微博 weibo.com

收藏 | 转发 49 | 评论 125 | 点赞 55

同时转发到我的微博

评论

全部 | 热门 | 认证用户 | 关注的人 共 125 条

段星宇77696 : 我觉得就是很简单的当不能对大众明说私下默许的利益游戏被同行戳穿之后不得已扯民族大旗做遮羞布 同样的事情别的企业同样存在只不过没被戳穿罢了 而为什么戳穿联想而不是其他的原因大概就是许久以来的美帝良心论吧 既然自己喊了做有爱国心的良心企业口碑却在国内业界落这么个下场 作为路人我想说该

今天 19:57

回复 | 点赞

司小南 : 联想这个做法, 从自己公司利益出发本质上来讲并没有什么不妥。想想中国3G刚开始发展的时候, 中国移动支持的td-scdma差点儿把中国移动拉向万劫不复的深渊。而从技术的角度来讲全球范围内具备通用性, 先进性的才是好的, 不是吗?

今天 19:43

回复 | 点赞

鑫鑫电灯了 : 支持联想, 别理会那些打着爱过口号的唯恐中国不会乱的人

5.交流准则

- 如何讨论

不能好好讨论是人类的通病



例子

新浪新闻

今天 07:52 来自 专业版微博平台

【视频曝光！女子坐动车因水杯被碰翻 把开水灌进前排乘客衣领引众怒】#坐动车将开水泼前座乘客#近日，海南D7166动车上，前座李某调整座椅时，把后座杨某水杯碰翻。杨某怀恨在心，将开水泼向前座乘客。据悉，李某被鉴定为轻伤二级，获赔医药费7.7万元。杨某涉嫌犯故意伤害罪，已被取保候审。 [中青网新闻中心的秒拍视频](#)

Ruby-阳小葵: 视频里这几个主角，人格上多少都有点问题，不是一个人的错。唉，学着宽容吧，本可以避免的事

今天 09:26

回复 | 182

热心市民小黎free 等人 共10条回复

6碗欢小姐: 其实很多时候明明可以道歉息事宁人的，你道歉别个也会觉得算了也不会这种极端，明明是受害者你非要把别个激怒成施暴者，你想怎么样？带着小孩不方便，不方便就不出门，你带着小孩了不起啊，又不是别个和你生的！最讨厌什么说老年人，小孩子，不懂事，年纪大了！

今天 09:11

回复 | 177

爱欣阿 等人 共32条回复

知你故来风: 她脸都不要了，为什么要给她打马赛克？

今天 08:20

回复 | 111

吃蘑菇的土豆 等人 共3条回复



captniu: 幸好法律不是网民写的，不然这个女人该被凌迟吧你们这群沙雕。她的不理智应当受到有惩罚，这个是肯定的。但是坐高铁二等座飞机经济舱的前排乘客有几个在放倒靠背先看会会影响到后排乘客。我看到很多人找到座位二话不说先给座位劈个大叉，所有，水杯被碰倒过而我的电脑就被卡住过

今天 08:18

回复 | 18

YUANH月落_865 等人 共166条回复

谁偷了我的八块肌: 这种事情好好道个歉应该就可以完美解决了 那个第三者女的真的多嘴 估计是她话激怒了那个女的 有些事不该插嘴就别说话！偏激的人遇到一起就会做出偏激的事。

今天 08:39

回复 | 14

大大大大六喜 等人 共26条回复

懒猫君家鲜果包邮喔: 她风轻云淡的说“真的是不小心的”

今天 07:57

回复 | 9

hello_是幸运 等人 共93条回复

雪雪球是只小兔叽: 后排的女的也没有好好道歉，只用孩子搪塞，态度也不好...只是泼水内个太极端了

今天 08:33

回复 | 9

4.交流准则



- 如何讨论

- 遵从规则
- 使用逻辑与数据
- 选择合适的工具

《罗伯特议事规则》



亨利·马丁·罗伯特 (1837-1923)

- 不得进行人身攻击
- 不得质疑他人动机、习惯或偏好
- 辩论就事论事，以当前待解决问题为限

5. 交流准则



- 罗伯特议事规则

▪ 不得进行人身攻击

最基本的规则

▪ 不得质疑他人动机、
习惯或偏好

动机不可证，每个人都有自己的利益所在，强调动机将导致偏离议题

▪ 辩论就事论事，以
当前待解决问题为限

用当前问题之外的论据讨论当前话题，是开启了新的话题，并不能解决问题本身。

真正遵守罗伯特议事准则并不容易

5.交流准则

- 如何说理

■ 使用逻辑

- 不歪曲观点
- 善用演绎与归纳
- 明确可能与必然不等价
- 时间顺序和相关性不等于因果关系

■ 数据说话

给出数据和可信的来源
不假托权威



cx.luxunmuseum.com.cn

鲁迅在线查询

鲁迅博物馆资料查询在线检索系统

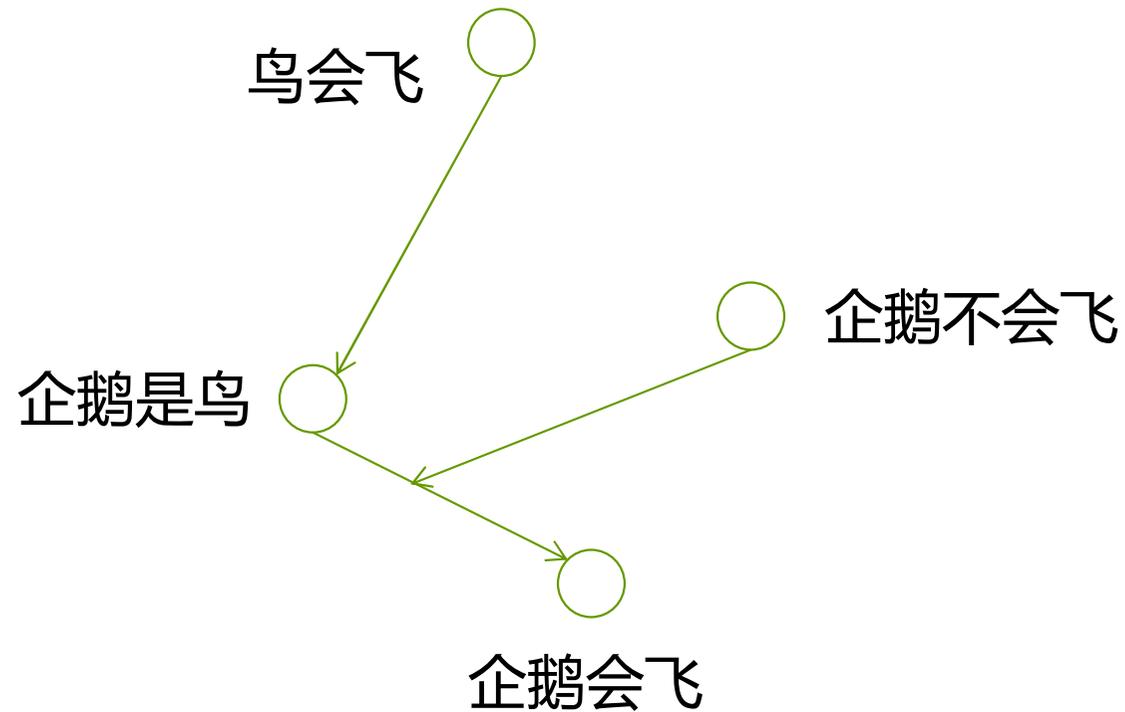
● 鲁迅著作全编在线检索 ● 鲁迅译作全编在线检索 ● 鲁迅研究月刊在线检索 ● 高级用户

5.交流准则



- 简单的方法

▪ 使用逻辑



5. 交流准



Mike

★★★★★ A beast smartphone packed with key features

February 15, 2019

Color: Emerald Green | **Verified Purchase**

- 简单的方

■ 数据说话

Huawei Mate 20 Pro LYA-L29 128GB + 6
Warranty in The USA (Emerald Green)

by Huawei

★★★★☆ 59 customer reviews | 161 answered quest

Price: \$680.98 + \$197.34 Shipping & Import Fees Deposit to

Color: Emerald Green



I've had this for about 3 weeks as my main phone. Contrary to "light leaking" and glue gate claims, the model I received is fine. So there are no issues to report regarding that. I'm in the US on AT&T. No issues with coverage whatsoever. Ok, onto the pros and cons.

Pros:

- Battery life: Absolutely the best on any smartphone right now. I easily get around 35 hours (moderate to heavy usage on YouTube, Instagram, FB). I've had the iPhone XS Max, Pixel 3 XL, Samsung S9+, etc and with this phone, I don't feel the need to search for an outlet.
- Super fast charging: this is on par with the OnePlus, if not better with 40w charging. 70% in 30mins is factual - I have tried it myself.
- Form factor: I have smaller hands but the 6.3" screen in this frame is a joy to handle. Easier to hold than a Note 9.
- Camera: You won't get a perfect shot everytime like the Pixel 2/3 series but the versatility of lenses is unmatched in 2019. The wide, telephoto, and 5x hybrid zoom are fun to play with and sharp. You just need to play with all the modes depending on what you're capturing. There are many modes to choose from. I'd rate this camera just behind the and Pixel 3 but ahead of the iPhone X's.
- Gestures: You can maximize screen real estate by using screen gestures similar to the iPhone X's. Love this btw. No need for the usual 3 nav buttons.
- IR blaster
- Desktop mode mirroring onto your smart tv (similar to Samsung Dex but totally wireless)

Cons:

- Notifications: they do not always display on the lockscreen (which is odd). Kind of a bummer but not a deal breaker.
- Vibration motor: iPhone X is still King in this department. Huawei's is a tad weak.
- Carrier availability: not sold in US.

Overall: this is a true beast of a phone. It's a shame Americans don't have a chance to experience this powerhouse jam-packed with features. With outstanding battery life and super fast charging, amazing camera, great form factor, gorgeous screen, this is truly worth every penny you pay for.

总结



- 交流是传递知识/观点的重要环节
- 交流中的障碍来自很多方面
- 交流中的非语言和语言模式都非常重要
- 选择有效的信息传播/交流模式
- 遵守交流的规则