

代际沟通下的叙事交互设计策略

梁罗丹, 沈杰

(江南大学, 无锡 214122)

摘要: **目的** 旨在利用叙事方法, 促进跨代际双方的交流互动。通过对叙事方法的总结、提炼, 形成设计策略, 达到帮助代际双方建立积极双向沟通的目的。**方法** 主要采用案例分析法。基于现有的叙事设计方法, 对相关的设计案例进行解构剖析。从通用性、交互平衡性的角度, 以及叙事产出价值上, 分别考虑。**结论** 阐明了构建积极代际叙述沟通中的三要素, 既有效表达并输出故事、建立积极的双向沟通关系、重构故事的价值。在此基础上, 有针对性地提了三个可供参考的交互设计策略, 并通过设计实践, 验证了其可行性。为应对日渐显性的代际冲突和文化分层等问题, 提供了可实践的交互叙事策略方法。同时, 该策略为打破不同代际之间的文化壁垒, 以及促进共感, 提供了可借鉴的参考依据。

关键词: 代际; 沟通; 叙事设计; 交互策略

中图分类号: TB472 **文献标识码:** A **文章编号:** 1001-3563(2019)20-0181-06

DOI: 10.19554/j.cnki.1001-3563.2019.20.030

Design Strategies of Narrative in Intergenerational Communication

LIANG Luo-dan, SHEN Jie

(Jiangnan University, Wuxi 214122, China)

ABSTRACT: The purpose of this study is to promote intergenerational communication and interaction by means of narrative methods, and form a design strategy through the summary and extraction of narrative methods to help the intergenerational parties to establish a positive two-way communication purpose. Through the case analysis method and based on the existing narrative design methods, this paper deconstructed the relevant design cases and considered them from the perspectives of universality, interaction balance and the value of narrative output. It illustrates the value of constructing the three elements of positive intergenerational narrative communication, namely: 1) effectively expressing and outputting the story, 2) establishing a positive two-way communication relationship, and 3) reconstructing the story. Three referential interactive design strategies are proposed, and the feasibility is verified by design practice. To deal with the increasingly dominant intergenerational conflict and cultural stratification, this paper provides a practical method of interactive narrative strategy, which provides reference basis for breaking down the cultural barriers between different generations and promoting synesthesia.

KEY WORDS: intergenerational; communication; narrative design; interactive strategy

据报道, 自2015年起, 中国进入了老龄社会^[1], 老年人的社会适应和情感需求引发了关注。在经济飞速发展、城市化迅猛发展、中国社会急剧变迁的背景下, 由于成长文化环境的差异, 导致了代际之间的较

大差异和冲突。若代际之间的理解断裂, 可能会形成恶性的年龄歧视与认同分裂。随着一系列亟待解决的代际问题的出现, 代际之间的同理沟通显得愈发急迫与重要。

收稿日期: 2019-05-09

基金项目: 梁罗丹(1994—), 女, 四川人, 江南大学硕士生, 主攻积极老龄化社会创新。

作者简介: 沈杰(1970—), 男, 江苏人, 江南大学副教授, 主要研究方向为积极老龄化视角下的设计与社会创新、设计创新中的设计介入与价值重构。

1 代际关系与代际沟通

“代际”是指代与代之间,“代际关系”常用于泛指老年人与年轻人之间的关系^[2]。本研究中的代际关系是指在代际概念下的祖辈和孙辈之间的交互关系,希望通过研究,能促进祖辈和孙辈之间的交流。随社会关系的变化,当代家庭代际关系中的亲情沟通和交流成为了代际间主要的关系维系方式和情感回馈方式^[3],代际的沟通质量极大地影响了代际关系质量。根据 Howard Giles 的研究发现,无论在东方,还是在西方,代际之间的沟通交流都是消极的,是存在问题的^[4],而且东方文化语境下的青年人与老人之间的代际冲突更为严重。尽管存在冲突,Annie Junghyun Ahn 认为其本质是两代人之间的认同与观念差异^[5]。坚持代际沟通能使双方达成共识、增进了解、建立认同和同理心。然而促进代际之间的相互沟通不容易,建立积极的代际沟通更加不容易。

2 解决代际沟通的有效途径

故事讲述是一种有效的叙述工具。它有利于更好

地传播信息,帮助倾听者有效地获得经验,并且能在讲述和倾听的双方面建立情感交互与情境体验^[6]。

2.1 叙事通信帮助家庭代际沟通

写作形式的故事表达被 Ellen Bouchard Ryan^[7]等研究者作为一种有效弥合世代鸿沟的方法。通过将叙述策略方法代入到故事写作中,研究者帮助养老院中的老人打破了地理和时间上的沟通阻碍。通过故事通信写作,给予老人与孙子沟通与表达的机会。此项研究促进了老人和孩子的沟通交流,并取得了有效的成果。

2.2 公共叙事平台帮助社会代际沟通

StoryCorps 则运用了声音形式的故事表达来帮助记录和分享不同的故事。StoryCorps 工作流程见图 1。它是由美国的非营利组织 storybooth 发起的活动事件,该组织希望通过记录与分享不同的故事,加强人与人之间的联系,打破不同文化的壁垒,增强情感互动,以及减少社会歧视和冲突^[8]。从 StoryCorps 创始至今已有十四年,它在故事的记录与传播媒介上不断发展。

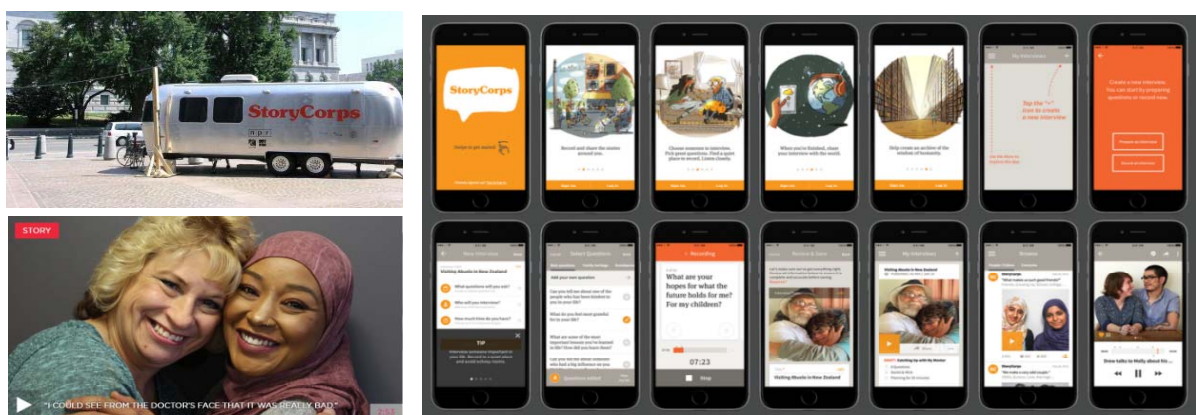


图 1 StoryCorps 工作流程

Fig.1 StoryCorps workflow

1) 记录。最初,故事是通过图书馆中的固定电话进行记录。如今,结合线下、线上的方式。线下由专业录音室记录;线上则开发了专业 APP。

2) 传播。最初,通过每周四的 NPR 广播进行传播。如今,其传播方式多种多样,主要利用网络平台、公共媒体与实体社区平台。

如今的 StoryCorps 是美国最有影响的故事分享品牌,它承载着美国文化认同与情感价值。

2.3 案例小结

故事讲述在促进人与人之间的沟通交流中能够产生巨大的力量。这种力量体现在故事带给沟通双方的互通性上。互通性能使双方在沟通过程中构建相关的情境,切入主观视角,结合故事节点留白,发挥沟通双方的想象力和自主创造力^[9]。叙述方法能为沟通

双方带来强烈的情感共鸣、认识与经验冲击。尽管叙事方法在促进、沟通上有如此作用,其在现实情况中的应用需要考虑系列因素与变量。可以通过对以上案例的解构、分析,从中发现建立有效的双向沟通与三个因素相关。这三个因素为有效地表达并输出故事、建立积极的双向沟通、重构并提升故事价值。

3 用于沟通的三个因素

3.1 表达并输出故事

虽然人人都有讲故事的经验,但是很少有人能掌握并运用好叙事方法。无论是口头的,还是通过写输出的故事,都需要讲述者付出一定的学习成本。加上不同的人有不同的文化教育基础,“不会讲故事”成为了讲述者的阻碍壁垒。在通信写作案例中,研究

者为老人提供了短期的写作课程,以帮助提高老人的写作能力。在写作班中,建立内部的积极鼓励和反馈制度,给予老人对写作的信心,使其发现写作乐趣^[7]。StoryCorps 则综合了线上、线下的方式,为讲述者提供了引导服务,并帮助了故事的输出。在线下城市的专业录音室中,会配以专业的采访者来帮助、引导讲述者讲述故事。在线上 APP 里,则通过交互流程,完成对叙述的引导^[8]。

3.2 建立积极的双向沟通

艾柯(Eco)有言:“叙事是一台懒惰的机器,要求读者敏锐地合作,以填补未说的空间。”积极的叙事沟通建立在讲述者与受众相互合作的关系之下。在通信写作案例中,研究者引导写作者们通过写作来表达他们的关心与爱。通过引导写作者们,使其站在另外一方的角度上,为另一代人提供支持、指导和鼓励,使两代人之间建立积极的交流。StoryCorps 则通过引导式流程,逐步加深记录者与讲述者之间的情绪互通,帮助营造积极的沟通氛围,促进情感体验与支持^[10]。

3.3 重构故事的价值

人的情感体验是承托于情境背景下的“事”而产生的。故事作为信息沟通的一种载体,传达的不止是信息同时包括激发共鸣的情境体验。叙事方法的应用

能带来更多的体验与价值机会。在 StoryCorps 的案例中,充分地体现了故事的价值提升机会。StoryCorps 利用不同的媒体手段,提高其故事的接受度和传播率。通过视觉、语音和结合的方式,帮助提升故事的趣味性,扩大故事的受众范围。另外,将每年获得最多反馈的故事编为年度手册,方便故事被收藏和传播。通过扩大个人故事的影响力,将个人故事提升为大家的故事。StoryCorps 进行交互引导,通过沟通增强模型和人格框架模型,为叙述和记录者设定了讲述更好的故事的目标。这有效地提升了故事的表达方式的协同创新。在提升故事的社会价值上, StoryCorps 充分利用故事的记录与累积效应,将收集到的故事整理成了当代历史档案来保存。

4 面向代际叙事的交互设计策略

后现代主义设计师索特萨斯认为,设计能对现有的社会问题进行分解重构。设计能将社会复杂问题分化,通过对其中主要问题的优化,达到改善目的。通过叙事交互设计,介入代际沟通,这需要针对代际人群的特点和建立双向沟通的三个因素,进行考虑。跨代际沟通的叙事策略见图 2。叙事交互设计需要帮助双方获得易用流畅的体验,建立积极接触,并且需要帮助双方找到他们的共同点和情感共鸣,打破壁垒,还需要帮助双方建立目标,发挥创新共同协作。

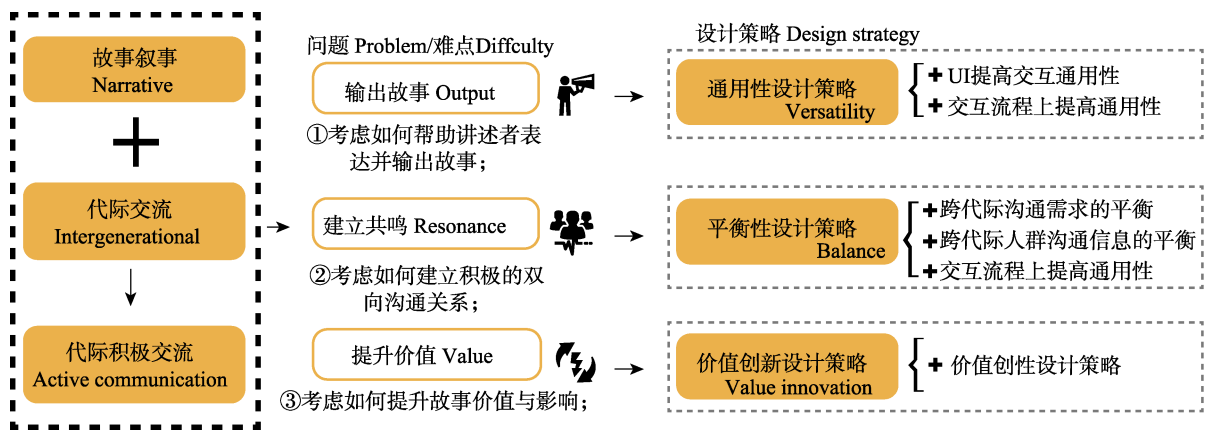


图 2 跨代际沟通的叙事策略
Fig.2 Narrative strategies of intergenerational communication

4.1 代际叙事设计模式的通用性设计策略

通用性是代际叙事交流互通的基础。UI 设计可以帮助交互的通用性得到一定的提升。在提升通用性上,不可缺少的是优化交互的工作逻辑流程。它可以帮助不同背景、文化和年龄的人们在交互过程中更容易理解工作任务,明白操作方式,从而达到帮助其沟通与交互的目的。

4.1.1 从 UI 上提高通用性

代际叙事交互要求在交互界面设计上更重视明

晰的功能指示。界面布局应以最主要的功能任务为中心,尽量减少页面上功能展示的信息量,避免信息量过多而造成理解误差。在任务位置、任务选择等相关的节点上给与可视化的反馈与支持。增强用户使用的信心;在图标设计与排布上,考虑按钮带来的信息认知度,与操作过程中的可能存在的操作误区与操作难度。

4.1.2 从流程上提高通用性

交互流程是交互叙事引导的重要手段。通过任务流程逻辑的引导展开,可以科学有效的降低学习成

本,提高故事的产出质量。具有通用特征的交互引导是故事材料运用于分享并创造积极交流的前提。提高叙事交互的通用性提高需要着重交互节点的设计。交互节点在交互流程中起着衔接与转折任务的功能,具有较强的引导性。有通用性的交互节点设计能降低用户理解和操作难度的作用。交互节点的通用性可以通过运用选择结构交互节点设计和交互节点的容错设计来提高。

选择结构交互节点设计常被应用于叙事剧情性的游戏设计中,在 StoryCorps 的 Q & A 的引导模式上也有体现。给予用户选择的机会能使任务适宜不同的用户需求,引导用户通过节点去交互、分解,完成主线任务,从而为用户提供个性化的交互空间^[11]。交互节点的容错设计同样能提高通用性。在分节点操作上,考虑有关的快捷任务返回、任务前进功能,方便用户返回修改。在重要节点处,应给出对当前任务位置的明确反馈,减少用户的不确定感。在节点处的交互信息输入与选择页面上,应考虑到实时内容与任务信息的保存记忆,方便用户的更正修改。在节点处,需要校正用户的操作错误,针对其当前的错误给出分步的功能引导,从而帮助用户解决当前问题,降低他们的学习难度。

4.2 代际沟通叙事的平衡性设计策略

代际双方的差异,除了社会因素所带来的一系列不同,在代际沟通上的具体差异主要体现在人群需求的不平衡、信息沟通上的不对称、交互沟通地位上的不平等上。代际叙事交互设计需要做到帮助平衡双方的差异。

4.2.1 跨代际沟通需求的平衡

1) 心理需求。在代际沟通中,老人与年轻人的心理需求是不同的。据研究发现,老人对代际沟通的心理需求远远大于年轻人。这表现为老人会在沟通时表现出较强的积极性,并更愿意成为交流的发起者。在代际沟通中,老人较强的需求特征使之更易成为沟通交流的主体。然而老人的敏感和不自信的消极心理不可忽视,消极心理很可能会导致老人在代际沟通中放弃沟通,或是中断沟通。设计师需要在叙事交互中着重考虑老人的心理需求。在交互情境设计上,通过设计元素、语义来营造出温馨放松的情境,使老人产生信任,心情安定。在交互引导上,建立积极的互动和反馈机制,使老人得到系统的积极反馈和来自年轻人的互动鼓励。这样能帮助老人保持积极的心态。

2) 体验需求。在代际沟通中,代际双方在体验上的需求也不尽相同。年轻人更看重交互沟通体验。他们希望叙事交流是有趣的,并且具有一定的表达创造空间。叙事的多风格选择与多表达方式的介入,能提升沟通的有趣性。适当的叙事风格能将原有故事有

趣、生动地演绎出来。丰富的表达方式,如音频、影像,能够增强叙事表达及情景体验。叙事的创造表达可以通过在交互中开放部分点来帮助、提高。开放节点,包括开放选择、开放构成,能够激励用户的个性表达,使生成的内容更容易切入双方的情感。不仅如此,开放节点给予了沟通双方产生合作的机会,代际合作更能增进双方理解和沟通。

4.2.2 代际人群沟通信息的平衡

1) 主题的平衡。在代际叙事中,叙事主题的选择会影响沟通质量。在沟通过程中,故事叙述者常作为故事讲述主题的主导者。若仅仅使用叙述者主观上愿意分享的故事进行交互,双方的沟通可能会出现单项交流危机。毕竟代际双方的经历不同,双方愿意分享或感兴趣的主体不尽相同。最好的交互主题则是围绕双方经历的互通点。通过双方的兴趣、经历、敏感话题等基础信息的匹配运算来进行主题的甄选、推送,帮助代际叙事交互规避敏感话题,达到基于共同兴趣来交流的目的。同时,对工作流程的适当引导也能达到主题平衡的目的,StoryCorps 利用了问题生成器,在帮助交流时,引导话题。利用一系列预设问题库来找到相同话题,规避敏感话题。在生成故事上加上不同的甄别标签能帮助主题分类,吸引更多的共同有兴趣的话题的用户。

2) 信息背景的平衡。在代际沟通中,老人与年轻人获取信息的能力是不平衡的。其原因在于两代人有着迥然不同的知识背景、生长环境。如今虽然是信息网络时代,获取信息非常容易、便捷,但是老人搜索信息的能力普遍较弱。同样,不同的经历使人们对信息理解也存在不同的盲点。在叙事交互上,可以开放一些补充便条和开放性笔记,或是一些 Q & A 询问框,帮助补充故事的背景信息,实现对背景信息的平衡。

4.2.3 跨代际人群沟通地位的平衡

在中国,长者常位于沟通的主导地位^[3]。在沟通时,他们往往是话题的引导者。由于传统思想的影响,老人在与年轻人的沟通对话中常常带有教导和干涉意味,这会给年轻人一定的交互压力,甚至会让年轻人对交流产生抗拒心理。在叙事交互设计中,有两种方式能够帮助弥合沟通地位的不平衡。一是利用交互流程逻辑设计,通过流程的引导及规制的介入来帮助平衡代际之间的沟通地位。二是构建虚拟社区,通过虚拟角色来进行交互,让交互双方忽略年龄等真实身份信息,从而达到沟通地位的平等^[12]。

4.3 故事价值创新设计策略

代际叙事中产生的故事是当代社会信息的集中载体。故事承载的沟通主题往往具有普遍性。当产生的故事发挥其作用、价值时,也有利于营造积极的社会氛围。通过设计协同创新能帮助故事提升价值。普

通听者通过参与编辑、评论、推送和创造，可以帮助提高故事的表现力和影响力。商业和市场的力量是故事创新与价值提升所不可忽视的，因此，需要考虑引入其他利益相关者，扩大故事的影响力，使每段故事发挥出最大的效益。

5 跨代际的叙事沟通交互设计实践

笔者基于代际沟通交互的实践，分别设计了两个定位与使用流程全然不同的跨代际故事分享平台。这两个平台分别探索了如何提升跨代际故事的价值，如何增加代际故事的创新协同性。

5.1 "To Pick Up Family Story"

在系统创新课题中，针对重构故事价值，笔者设计了"To Pick Up Family Story"故事平台。此平台的创新性在于两方面。一方面，它引入了其他相关利益者，利用故事的众筹与征集活动，收集同类型、主题的故事。这使故事发挥了价值，并且扩大了相同主题故事的影响力。情景建立与接触点规划见图 3。另一方面，在编辑故事时，提供了更多的创新空间。另外，引入了故事创作格式和编辑模板。在规范故事、提高质量的同时，通过开放性的编辑模式，提升了故事的有趣性。核心要素见图 4。

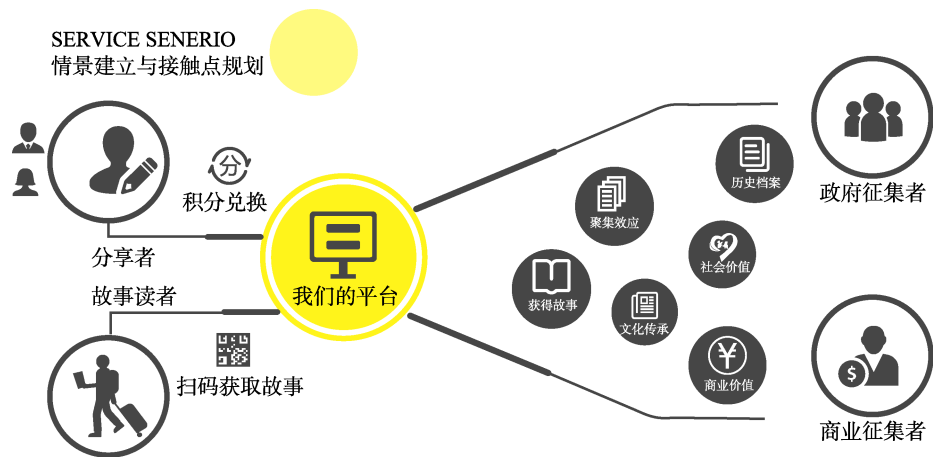


图 3 情景建立与接触点规划
Fig.3 Scenario establishment and contact point planning

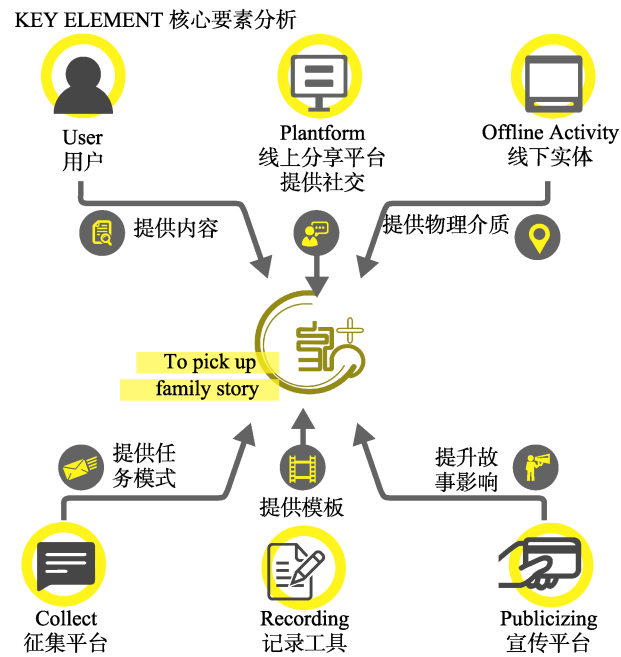


图 4 核心要素
Fig.4 Core elements

出的项目，“StoryCelling”页面见图 5。该设计通过虚拟社会和虚拟工作角色，促成了代际间的协同创作，产生故事，并以此来发现跨代际人群的共同兴趣特征。这样达到了消除参与者年龄差异的目的。其创新点在于，为代际协作者提供了不同的角色定位，包括故事叙述者、故事阅读者、故事编辑者、故事策展人、故事出版人、故事插画师，创造故事的工作角色设定见图 6。根据角色设定，开放了对不同故事进行组织、

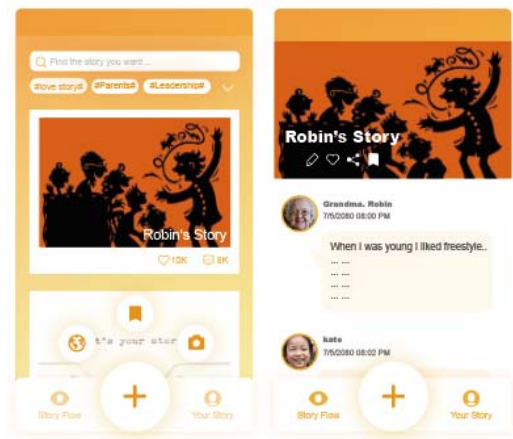


图 5 "StoryCelling"页面
Fig.5 "StoryCelling" page

5.2 "StoryCelling"

"StoryCelling"是笔者在 Idss 工作坊中，设计、产



图 6 创造故事的工作角色设定
Fig.6 Role design of story creation

编辑、策划、宣传、推广、创新的机会。角色的设定利用了叙事交互的 Mimesis^[13]效应, 不仅带给用户有创造力的角色, 而且帮助设计师节约了交互成本。

6 结语

代际交流互动是社会关系沟通交互中的重要一环。它能有效地帮助年轻人和老年人获得社会支持, 得到社会肯定和认同。叙事方法运用在代际沟通中, 能有效地构建语境, 建立双方的情感联系, 建立与培养同理心。本文通过对现有、成熟的叙事沟通案例进行分析, 提出了建立有效的叙述沟通需要考虑的要素。结合代际人群特点与三要素, 得出了代际叙事交互策略, 并展开了应用和具体实践。研究发现, 当将代际叙事策略运用到交互设计中, 能起到弥合差异、促进合作、寻求共识与支持的作用。在代际协同协同机制的设计中, 游戏化的机制、策略能够激励和引导用户, 使他们积极合作, 还能为用户构建适宜的表达情境。另外, 代际协同及协同产生的叙事创新表达有着丰富的设计空间和机会, 这值得探索。

参考文献:

- [1] 中国经济网. 中国 65 岁以上人口占比首超 10%[EB/OL]. (2015-02-26) [2019-03-26]. http://finance.ifeng.com/a/20150226/13515588_0.shtml.
- [2] 成伟, 陈婷婷. 代际差异与冲突之分析[J]. 长白学刊, 2009(6):116-118.
CHENG Wei, CHEN Ting-ting. Analysis of Intergenerational Differences and Conflicts[J]. Changbai Journal, 2009(6): 116-118.
- [3] 王跃生. 中国家庭代际关系的维系、变动和趋向[J]. 江淮论坛, 2011, 246(2): 122-129.
WANG Yue-sheng. Maintenance, Change and Trend of Intergenerational Relationships in Chinese Families[J]. Jianghuai Tribune, 2011, 246(2): 122-129.
- [4] GILES H, NOELS K A, WILLIAMS A, et al. Intergenerational Communication Across Cultures: Young People's Perceptions of Conversations with Family Elders, Non-family Elders and Same-age Peers[J]. Journal of Cross-cultural Gerontology, 2003, 18(1): 1-32.
- [5] AHN A J, KIM B S, PARK Y S. Asian Cultural Values Gap, Cognitive Flexibility, Coping Strategies, and Parent-Child Conflicts Among Korean Americans[J]. Cultural Diversity & Ethnic Minority Psychology, 2008, 14(4): 353.
- [6] 卢健攀, 张宇红. 基于用户情境体验的叙事设计方法研究[J]. 艺术与设计: 理论版, 2011(10): 117-119.
LU Jian-pan, ZHANG Yu-hong. Research on Narrative Design Method Based on User Situational Experience[J]. Art and Design: Theory, 2011(10): 117-119.
- [7] RYAN E B, PEARCE K A, ANAS A P, et al. Writing a Connection: Intergenerational Communication Through Stories[J]. Family Stories and the Life Course: Across Time and Generations, 2004: 1-24.
- [8] StoryCorps, Inc. ABOUT STORYCORPS[EB/OL]. (2013-12-26) [2019-03-26]. <https://storycorps.org/about/>.
- [9] 辛向阳, 孙志祥. 不同叙事框架下的设计策略[J]. 创意与设计, 2016(1): 4-12.
XIN Xiang-yang, SUN Zhi-xiang. Design Strategies Under Different Narrative Frameworks[J]. Creativity and Design, 2016(1): 4-12.
- [10] SAYUNDRANAYAGAM M Y, DILLEY L J, BASTING A. Story Corps' Memory Loss Initiative: Enhancing Personhood for Storytellers with Memory Loss[J]. Dementia, 2011, 10(3): 415-433.
- [11] BONSIGNORE E, MOULDER V, NEUSTAEDTER C, et al. Design Tactics for Authentic Interactive Fiction: Insights from Alternate Reality Game Designers[J]. Proceedings of the 32nd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems, 2014(4): 947-950.
- [12] 薛玮玮. 基于标签本体的虚拟社区信息交互活动研究——以人际关系网络为视角[J]. 情报杂志, 2015, 34(10): 170-174.
XUE Wei-wei. Research on Information Interaction Activities in Virtual Community Based on Label Ontology: From the Perspective of Human Relations Network[J]. Intelligence Journal, 2015, 34(10): 170-174.
- [13] IGNACIO X, DOMINGUEZ, CARDONA-RIVERA R E, VANCE J K, et al. The Mimesis Effect: The Effect of Roles on Player Choice in Interactive Narrative Role-playing Games[C]//IGNACIO X. Proceedings of the 2016 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems. San Jose: ACM, 2016.