

全国老年服务与管理类专业
规划教材

NATIONAL PLANNED TEXTBOOK
FOR ELDERLY SERVICE AND
MANAGEMENT

**Communication
Practice**
for the Elderly

老年沟通 实务

主 编 陈玉婷
Chief Editor Chen Yuting

参 编 黄婷婷 蒋新红
Co-editor Huang Tingting Jiang Xinhong

曹 楠 丁 佳
Cao Nan Ding Jia



天津大学出版社
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

目 录

Contents

项目一 绪论 / 001

- 任务一 了解老年沟通的概念与要素 / 001
- 任务二 了解老年沟通的层次、类型和原则 / 005
- 任务三 掌握老年沟通的意义与相关理论 / 010

项目二 老年人的身心特征 / 019

- 任务一 了解老年人的生理特点 / 019
- 任务二 认知常见的老年人健康问题与处理措施 / 026
- 任务三 了解老年人的心理特点 / 030
- 任务四 认知常见的老年人心理问题与处理措施 / 034

项目三 与老年人沟通 / 042

- 任务一 养成良好的沟通心态 / 042
- 任务二 掌握与老年人沟通的步骤、环节与方式 / 047
- 任务三 掌握与老年人沟通的技巧 / 057
- 任务四 掌握听的技巧 / 061
- 任务五 掌握说的技巧 / 068
- 任务六 实现共鸣 / 074
- 任务七 巧妙地提出建议、意见和批评 / 077
- 任务八 掌握拒绝和安慰老年人的技巧 / 080
- 任务九 掌握避免冲突的沟通与反馈的技巧 / 084
- 任务十 掌握与听力、视力障碍老人沟通的技巧 / 087

项目四 与老年病人沟通 / 094

- 任务一 认识老年病 / 094
- 任务二 认知老年病的特点 / 098
- 任务三 了解老年病人的心理特点 / 102
- 任务四 认知老年病人的应急行为 / 104
- 任务五 掌握与老年病人沟通的步骤 / 107

项目五 与患阿尔茨海默病老人沟通 / 112

任务一 认识阿尔茨海默病 / 112

任务二 掌握与患阿尔茨海默病老人沟通的技巧 / 120

项目六 与临终老人沟通 / 129

任务一 熟悉临终老人的心理反应分期 / 129

任务二 熟悉临终老人的反应行为 / 131

任务三 掌握与临终老人沟通的技巧 / 132

项目七 与家庭养老及居家养老老人沟通 / 138

任务一 了解家庭养老 / 139

任务二 掌握家庭养老老人的心理特点、行为与沟通技巧 / 141

任务三 了解居家养老 / 146

任务四 掌握与居家养老老人沟通的技巧 / 150

项目八 与机构养老老人沟通 / 156

任务一 了解机构养老 / 156

任务二 了解机构养老老人的心理特点与行为 / 160

任务三 掌握与机构养老老人沟通的技巧 / 173

项目九 与老年人社会支持网络沟通 / 181

任务一 认识老年人社会支持网络 / 181

任务二 掌握与老年人社会支持网络沟通的方式和步骤 / 187

参考文献 / 194

项目一 绪论

学习目标

- 知识目标
 - ◇ 了解老年沟通的概念、要素、层次、类型和原则；
 - ◇ 领会老年沟通的目的和意义；
 - ◇ 掌握老年沟通的相关理论。
- 技能目标
 - ◇ 能识别老年沟通的要素；
 - ◇ 能分辨老年沟通的层次与类型；
 - ◇ 能坚持老年沟通的原则。

情景导入

沟通在我们的生活中无处不在，沟通是为了更好地相处与交流，沟通可以让人们相互了解，缩短人与人之间的心灵距离，从而减少生活中的烦恼和痛苦。老年人由于身体各器官系统的衰退，对外界的声、光、形等各方面的反应减弱，因此与外界的联系越来越少，心灵变得越来越脆弱。然而，社会在不停地发展，老年人的数量在不断地增加，衰老本身让老年人与社会脱节，他们越来越不适应飞速发展的外界环境。有效的沟通可以缩短老年人与外界的距离，减少矛盾，提高老年人的生活质量与幸福指数。

任务一 了解老年沟通的概念与要素

案例导入

重阳节快到了，某养老机构准备办一个重阳节庆典活动。由于报名参加文艺演出



的老人太多，不能一一上台表演，于是养老机构就办了一场选拔赛。有一位老人想跳一段新疆舞，但没有伴奏音乐，于是他找到相关工作人员，请他们给他下载一段新疆舞伴奏音乐。由于当时找工作人员下载音乐的老人很多，工作人员没听明白老人的需要，就给这位老人下载了一段印度舞的伴奏音乐。老人只好就着印度舞的伴奏音乐跳了一段新疆舞，可想而知，这位老人的节目最后被淘汰了。

通过以上的案例，我们分析与老年人沟通失败的根本原因，总结在与老年人进行沟通的过程中涉及哪些要素。



知识内容

一、老年沟通的概念

对于沟通的含义，众说纷纭。据统计，沟通的含义有 150 种左右，具体可以概括为以下几类。

1. 信息说

沟通是符号或信息的流动，如美国学者贝雷尔森认为沟通是通过传播媒介所作的符号的传送。

2. 共享说

沟通是传者与受者对信息的分享，这种观点以美国传播学家施拉姆为代表。

3. 交流说

沟通是有来有往的双向活动，如美国学者霍本的观点：沟通即是用语言交流思想。

4. 影响说

沟通是传者对受者施加影响的行为，如美国学者路西和彼得森认为：沟通是影响人的全过程。

总之，沟通包括信息的传递、被理解与准确理解、互动反馈，目的是希望达成一致。因此，沟通的定义为：沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈，以求思想达成一致和感情通畅，是传递信息、交流信息、加强理解的过程。

根据沟通的定义，我们将沟通的内涵概括为以下几个方面。

（一）沟通不是“只说给你听”

有学者认为，沟通是“我说你听”。我发出一条信息，传递给你，你收到信息后，经过理解、加工，然后采取相应的行动。但实际上，我说了，你不一定愿意听，就算

听了也不一定听懂了我所表达的意思；即使你听懂了我所表达的意思，也不一定愿意按照我的想法去行动。所以，沟通并不能片面地理解为“我说给你听”。

（二）沟通也不是“只听别人说”

俗话说“听人劝得一半”，多听别人说话，可以从中学到很多书本上、课堂上学不到的知识，对自己有很大的帮助，但是仅仅你说我听，也算不上有效的沟通。有时，你说了，我未必听见了；就算我听见了，也不一定听懂了，或者我以为听懂了，但实际没听懂，然后就根据自己所听到的内容去理解、去行动，最终结果却是“我做错了”。这也不是有效的沟通。

（三）沟通应该是“通”彼此之“理”

沟通是传递信息、交流信息、加强理解的过程，相当于“我说给你听”、理解后“你说给我听”，以达到相互理解的过程。

老年沟通，顾名思义就是与老年人进行沟通的过程，指年轻人与老年人之间的思想与情感的传递与反馈，以求相互之间传递和交流信息，从而加强理解的过程。

二、老年沟通的要素

老年沟通过程是由多个要素构成的，包括：信息的发送者与接收者、需要发送的信息、信息发送的渠道、信息发送过程中的噪声、信息的反馈以及沟通的环境等。

（一）发送者与接收者

在与老年人进行沟通的过程中，人们需要将自己的思想、情感与信息传递给老年人，老年人接收到别人向他传递过来的思想、情感与信息后，通过自己的理解形成自己的与之相对应的信息，再将其反馈给信息发送者。在沟通过程中，信息的发送者与接收者是相互转换的，没有单纯的发送者与接收者。

（二）信息

信息承载的是需要沟通的人们之间所要传达的思想与情感，只有将某种思想与情感转化为某种符号才能得以沟通。沟通信息由两种符号组成：语言符号和非语言符号。

1. 语言符号

语言中每一个词都表示了一种特定的事物或思想，因此语言符号是被限定了的，语言符号同时也是复杂的。例如：当老年人告诉你他想吃“肉”，这个时候，你想到的会是与食物有关的事物，还会以某种动物作为参照物，如猪、牛、羊等，而不会是蔬菜、水果之类。然而，表达抽象的思想与情感的语言符号更为复杂，如头疼、烦恼、悔



恨以及伤害等，这些语言符号的表达非常复杂。人们怎样去理解这些抽象的词语呢？这就需要人们在经验的驱动下予以决定，不同的经验赋予这些词语的含义是有所不同的。

2. 非语言符号

非语言符号是不用语言来传递信息的一种方式，如表情、站姿、手势、语气、语调等，不同的非语言符号有不同的含义。例如：生硬的态度可以表示不耐烦或者讨厌的情绪；说话时双臂抱于胸前表示拒绝或自我保护；紧锁眉头可能表示痛苦或者困惑等。和语言符号一样，不同的人对非语言符号的理解是不一样的，有时会产生误会或误导别人。

许多非语言符号在不同文化间也有区别。在西方文化中，黑色是葬礼的颜色，而在东方的文化中，白色才是葬礼的颜色。在某种文化中双膝下跪是虔诚的表现，而在另一种文化中双膝下跪却是受到惩罚的象征。

不论是语言符号还是非语言符号，在所有的文化中都是极其重要的。

（三）渠道

渠道是信息经过的路线，是信息从发送者到接收者的传递路线。在面对面的沟通中，沟通渠道主要是声音和视觉，即人们之间的相互听与看。比如我们熟悉的电视、广播、报刊等都是用来获取信息的渠道。另外，传递非语言符号的渠道也有很多，例如：相互看着对方点点头以表示赞同；相互之间以微笑表达歉意；诚恳地握手代表合作；穿着端庄的职业装以示尊重等。

（四）噪声

噪声是沟通过程中的障碍，它可以阻碍信息的发送、传递、接收与理解。噪声发生在信息发送者与接收者之间。噪声可以分为三种形式：语言噪声、外部噪声和内部噪声。

1. 语言噪声

语言噪声是由人们对词语情感上的反应而引起的，例如，带有褒贬意义的语言会引起大多数人的反感，所以就成了干扰人们沟通的噪声而影响信息的传达与接收、理解与反馈。

2. 外部噪声

外部噪声来自环境，它阻碍了信息的接收与理解。

3. 内部噪声

内部噪声发生于沟通者的头脑中，这时候他们的思想和情感集中在沟通以外的事情上。内部噪声也来源于沟通者的信念或偏见。例如，很多人的头脑中有这么一句话

“嘴上无毛，办事不牢”，说的就是年轻人工作经验不足，办事不妥当的意思。这种偏见使很多人对年轻人的办事能力持怀疑、不信任的态度，让这些年轻人处处碰壁、处处受气。

（五）反馈

反馈是沟通人员之间相互的反应，它对沟通是至关重要的。面对面沟通的反馈的机会很多，特别是在没有过多干扰的情况下。在这样的情境中，沟通人员之间才有机会知道彼此是否理解并领悟了所传达的意思。例如，我们与一位想家的老人面对面地交流，可以很容易地了解老人想家的真实原因，针对这些真实原因给予老人合适的反馈，以形成有效的沟通。

（六）环境

环境是沟通的场所，正式的环境适合正式的沟通。例如，老人想降低自己的特护级别，减少所交纳的费用，就需要一个正式的环境与管理人员面对面地进行沟通，才能达到理想的效果。但是，非正式的环境可以将一些严肃的话题轻松化。例如，同寝室的老人之间因琐事发生了一些小矛盾，可以以聊天、闲谈的方式缓解气氛，达到有效沟通的目的。反之，如果在正式的环境中谈论老人之间的矛盾，就会让其他老人对这位老人产生告状的怀疑，导致出现这位老人被孤立的情形。

所有的沟通都是由发送者、接收者、信息、渠道、噪声、反馈与环境构成的，在与老年人沟通的过程中，这些因素会有所不同。然而，它们也不是影响沟通的所有因素，沟通也受我们所传递的内容的影响。所有的沟通都是一种相互的作用形式，包括身体和心理方面的形式。

任务二 了解老年沟通的层次、类型和原则

案例导入

A 对 B 说：“我要离开这个公司。我恨这个公司！”B 建议道：“我举双手赞成你报复！破公司一定要给它点儿颜色看看。不过你现在离开，还不是最好的时机。”A 问：“为什么？”B 说：“假如你现在走，公司的损失并不大。你应该趁着在公司的机会，拼命为自己拉一些客户，成为公司独当一面的人物，然后带着这些客户忽然离开公司，公司才会受到重大损失，非常被动。”A 觉得 B 说得非常有道理，于是努力工作。事遂所愿，经过半年多努力地工作后，他有了很多忠实客户。再见面时 B 问 A：“现在是时机了，要走赶紧行动哦！”A 淡然地笑道：“老总跟我长谈过，预备升



我做总经理助理，我暂时没有离开的打算了。”其实，这也正是B的初衷。一个人的工作，只有付出大于得到，让领导真正看到员工的能力大于位置，才会给员工更多的机会为公司创造更多的利润。



知识内容

一、老年沟通的层次

老年沟通有四个层次，即不沟不通、沟而不通、沟而能通和不沟而通。

（一）不沟不通

从严格意义上讲，不沟不通算不上沟通，甚至可以认为是沟通的反面。不沟不通，是指人们没有沟通的欲望或觉得没有沟通的必要，处于不相往来的状态。比如，两人虽然彼此认识，但在工作、生活中基本没有交集，也就没有沟通的必要。

（二）沟而不通

沟而不通是指人们之间，一方不管怎么说，另一方都根本没听见，或者听见了也没有任何反应，或者听后有反应，但所表现的反应与信息传递者的目标相悖。这种现象就是“沟而不通”。事实上，现实生活中的很多沟通都停留在沟而不通的层面上，达不到沟通的效果。

（三）沟而能通

沟而能通是沟通中人们所期望达到的效果，不管是误会还是分歧，只要沟而能通，就能化解。

（四）不沟而通

不沟而通是一种高超的艺术，人们非常讲究相互之间默契地配合，高度的默契便是不沟而通的境界。不沟而通的关键在于双方的默契，而要形成默契，就要密切地关注对方，注意对方的一举一动，不需要对方的言语表达，就能主动地捕捉到对方的需要。毫不关心对方，不注意对方的举动，当然无法达到不沟而通的境界。只有将心比心，才能达成心与心的感应、心与心的交流。

二、老年沟通的基本类型和原则

（一）老年人沟通的基本类型

1. 按沟通的方向可以分为上行沟通、平行沟通和下行沟通

1) 上行沟通

上行沟通即向上的沟通，指居下者向居上者传递沟通的信息，如家庭中子女向父

母、晚辈向长辈传递沟通的信息，在单位下级向上级传递沟通的信息，古代的臣民向君王传递沟通的信息。

2) 平行沟通

平行沟通是指同一阶层人员的横向联系，如向邻居家的老人传递沟通的信息、在公共场所向同行的老人传递沟通的信息就属于平行沟通的范畴。

3) 下行沟通

下行沟通即向下的沟通，是居上者向居下者传递沟通的信息，与上行沟通是相反的。比如，家庭中父母向子女、长辈向晚辈传递沟通的信息，养老机构中管理者向工作人员传递沟通的信息。

2. 按信息发送者与接收者的位置是否变化可以分为单向沟通和双向沟通

1) 单向沟通

单向沟通是指信息的发送者与接收者之间位置基本不发生变化的沟通，即信息的交流是单向的流动。例如，在养老机构中，工作人员向新入院的老人做入院介绍；在家庭中，父母电话告知自己的子女已经决定了的想法。单向沟通的优点是信息传递快；缺点是缺少信息反馈，沟通的信息准确性差，当接收者不愿意接受意见或任务时，容易引起不满与抗拒。

2) 双向沟通

双向沟通是指信息的发送者与接收者的位置不断地发生变化的沟通，即信息的交流是双向的活动。例如，在养老机构中，一位老人找到管理者说，他不想与现在的室友同住了，需要更换房间，但是管理方暂时不能满足老人的愿望，双方只有经过不停地协商和交流才能达成一致的意见。双向沟通的优点是能及时获得信息的反馈，沟通信息的准确性较高，通过沟通有助于化解双方的矛盾、解决问题；缺点是信息的完整传递速度比较慢，接收者可以反对信息发送者发出的信息所表达的意见，在一定条件下可能给发送者造成心理上的压力。

3. 按沟通是否直接展开可以分为直接沟通和间接沟通

1) 直接沟通

直接沟通是指信息发送者与信息接收者直接进行信息交流，无须第三者传递的沟通方式。例如，打电话、面对面地交流等。直接沟通的优点是沟通迅速，双方可以充分交换意见、交流信息，迅速取得相互了解；缺点是信息的有效传递需要时间和空间的一致性，有时直接沟通存在一定的困难。



2) 间接沟通

间接沟通是指信息发送者必须经过第三者的中转才能把信息传递给接收者。其优点是不受时间和空间的限制；缺点是比较浪费人力和时间，而且可能使传递的信息失真。

4. 按沟通媒介可以分为口头沟通和书面沟通

1) 口头沟通

口头沟通是指以口头语言为媒介的沟通，例如向父母口头汇报自己在医院体检的结果、养老机构护理人员向老人做自我介绍和讲解有关的规章制度等。口头沟通是沟通过程中最常用的一种形式。人们借助口头语言的表达方式彼此传递着不同的信息、思想、情感。其优点是信息发送与反馈快捷、及时；缺点是信息传递过程的中间环节越多，信息被误解的可能性就越大。

2) 书面沟通

书面沟通是以文字形式为媒介的沟通，例如书信、备忘录、通知、文件等。书面沟通与口头沟通都属于语言沟通的方式，但书面沟通更加规范、正式和完整。书面沟通的优点是内容比较具体、直观，沟通信息能够被保存，便于查询；缺点是所需要的时间长，缺乏及时的反馈，而且不能保证接收者对信息的正确理解。书面沟通常用于与听觉缺失老人、失语老人的沟通。

(二) 有效沟通的原则

沟通的关键是人，沟通作为人类最基本、最重要的活动方式和交往过程之一，不仅在管理中占据首屈一指的地位，在其他的人类行为中也扮演着十分重要的、不可或缺的角色。人类社会及其中的任何一个基本组织，都是由两个或多个个体所组成的群体，沟通是维系组织生存、保持和加强组织联系、创造和维护组织文化、提高组织效率和效益、支持和促进组织不断进步发展的主要途径。可以说，天下没有不需要沟通的组织。没有沟通就不可能形成组织和人类社会。家庭、企业、国家，都是十分典型的人类组织形态。人类在社会组织如企业中要实施管理，必须通过沟通，沟通是管理的核心和本质。

通过探讨一般沟通的定义、过程及其要素，我们了解到沟通并不是一个永远有效的过程。要达成有效的沟通，人们必须遵循一定的原则，只有遵循这些基本原则，才能将信息进行有效传递。

1. 信息被感知

有人曾提出过一个问题：“若林中树倒时无人听见，会有声音吗？”答曰：“没

有。”树倒了确实会产生声响，但如果没人听见，树倒的声音又有什么意义呢？有声与没声的结果都是一样的。沟通只有在有接收者接收时才会发生，所以无论采用什么样的渠道，沟通的第一要素都是这一信息在接收者接收范围之内，被接收者收到并理解。

2. 接收者的期望

在进行沟通之前，要了解接收者的需要，这样可以知道是否可以利用其需要来进行沟通。

3. 发送者的目的

一个人一般不会做不必要的沟通，沟通总是会产生要求，它需要信息接收者成为什么样的人、完成什么样的事、相信什么理念，也经常是为了激励。总之，当沟通能够符合接收者的期望、价值与目的时，它就具有说服力，这时候信息发送者的目的才有达成的希望。反之，当沟通违背了接收者的期望、价值与目的时，其沟通的信息可能一点儿也不会被接收，甚至可能遭到接收者的拒绝。

4. 渠道的畅通

渠道是信息传递给接收者的途径。畅通的渠道就像畅通的高速公路一样，信息像飞驰的汽车一样在上面迅速传递，很快就被接收者接收。相反，如果高速公路上停满了事故车辆，再好的车也无法通行。同样，信息传递的渠道被堵塞，信息就无法被接收者接收，有效的沟通就无从说起。



拓展阅读

女儿对父亲抱怨她的生活，抱怨事事都那么艰难。她不知该如何应对生活，想要自暴自弃。她已厌倦抗争和奋斗，好像一个问题刚解决，新的问题就又出现了。她的父亲是位厨师，他把女儿带进厨房。他先往三只锅里倒入一些水，然后把它们放在旺火上烧，不久锅里的水烧开了。他往一只锅里放些胡萝卜，第二只锅里放只鸡蛋，最后一只锅里放入碾成粉末状的咖啡。他将它们浸入开水中煮，一句话也没有说。女儿咂嘴，不耐烦地等待着，纳闷父亲在做什么。大约 20 分钟后，父亲把火关了，把胡萝卜捞出来放入一个碗内，把鸡蛋捞出来放入另一个碗内，然后又把咖啡倒到一个杯子里。做完这些后，他才转过身问女儿：“亲爱的，你看见什么了？”“胡萝卜、鸡蛋、咖啡。”她回答。

父亲让她靠近些并让她用手摸摸胡萝卜。她摸了摸，注意到它们变软了。他又让女儿拿一只鸡蛋并打破它。将壳剥掉后，她看到了一只煮熟的鸡蛋。最后，他让女儿



喝了咖啡。品尝到香浓的咖啡，女儿笑了。她怯生生地问道：“父亲，这意味着什么？”父亲解释说，这三样东西面临同样的逆境——煮沸的开水，但反应各不相同。胡萝卜入锅之前是强壮的、结实的，毫不示弱，但进入开水之后，它变软了。鸡蛋原来是易碎的，它薄薄的外壳保护着它呈液体的蛋清蛋黄。但是经开水一煮，它的蛋清蛋黄凝固了。而咖啡粉则很独特，进入沸水之后，它们反而改变了水。“哪个是你呢？”他问女儿。“当逆境找上门来时，你该如何反应？你要做胡萝卜、鸡蛋，还是咖啡？”

启发：这位父亲运用了高超的沟通技巧，把想要告诉女儿的人生哲理通过一系列的行为传达出来，充分实现了“沟而能通”的效果。

任务三 掌握老年沟通的意义与相关理论



案例导入

某家庭里，有一对老年父母、四个子女，平常两位老人与其中一个女儿居住在一起。一天，母亲病了，卧床、大小便失禁，孩子们与往常一样忙于工作，一时来不及找保姆，照顾母亲的重任就落到了老父亲的肩上。老父亲照顾了两天，也累得生病了。那时，一家人就乱成了一锅粥，四个子女决定开一个家庭会议，商量怎么照顾二老的问题。通过讨论大家一致决定，送父亲去某大型养老机构养老，送母亲去医院治疗，住院期间每个子女轮流照顾母亲。大家商议过后将这个决定告诉了父亲，这时父亲不同意了。父亲不同意的理由是：“我身体好的时候就让我在家里帮这帮那，我一动不了就把我丢到养老院去，你们真是不孝。”最后虽然父亲没有同意，子女们还是将父亲送到了养老机构。父亲在养老机构非常不配合，整天吵着要回家。



知识内容

一、老年沟通的目的和意义

（一）老年沟通的目的

老年沟通的目的主要体现在以下几个方面。

- （1）说明事物、陈述事实、引起思考、影响见解、化解矛盾。
- （2）表达情感、表示观感、流露感情、产生感应。希望通过沟通得到一些好的感觉，或摆脱一些不好的感觉。
- （3）建立关系、暗示情分、表达友善或不友善的态度。

(4) 说明或者暗示别人从而达到传递信息的目的，达成目标。

不论什么时候的沟通，沟通双方之间都会有理解与不理解的问题，人们希望通过沟通让对方明白自己的想法。通过沟通不论得到的反馈是肯定的还是否定的，都会让双方感觉到彼此的思想与情感，为进一步的配合奠定了基础。同时，通过沟通还可以澄清双方存在的误会，从而化解矛盾，建立友谊。通过沟通还可以捕捉到对方友善或不友善的态度，从而决定进一步沟通的方向。

(二) 老年沟通的意义

1. 协调的意义

沟通可以调节人们的行为，消除人们之间交往的障碍，使人们的内心得到满足，以消除隔阂、误会和矛盾，增进相互的了解和感情，促进团结、协作与配合，使相互之间的关系更加和谐。

2. 保健的作用

老年人是社会中的老人，他们有着各种各样的需要。沟通也是老年人的一种特殊的需要，沟通可以让老年人宣泄内心的孤寂与不满，可以与他人分享曾经的美好，有益于老年人的身心健康。人们保持充分的思想与情感的交流，会更容易获得幸福感、满足感，这样有益于身心健康、有益于长寿。这就是沟通的保健作用。

3. 交往的需求

老年人都是生活在一定的社会群体之中的人，沟通是老年人之间交往与协助的纽带。良好的沟通可以让他们获得更多的朋友，同时获得更多的理解与支持。老年人不是生活在真空中的，不是生活在孤岛上的，只有与他人保持良好的沟通，才能使自己不至于越来越脱离社会、脱离人群，才能让他们的老年生活过得更加充实、更有意义。

4. 社会发展的需要

我国社会已经步入了老龄化社会，养老将在很长时间内影响整个社会的发展，老年人与社会的沟通、与养老行业之间的沟通、与养老产业链之间的沟通将在养老事业的发展中起着指导性的作用。老年人需要什么？老年人需要怎样的生活才能感觉更加舒适与幸福？老年人需要什么样的服务与保障才能让他们的晚年生活过得更有尊严？这样的话题不是一两个人说了算的，而是需要让千千万万的老年人自己说了算。所以，与老年人沟通也是社会发展的需要。



二、老年沟通的相关理论

（一）家庭沟通理论

家庭沟通是家庭成员彼此传递信息与分享信息的过程。沟通有利于家庭成员解决家庭矛盾冲突、缓和紧张关系，促进家庭成员角色的实施和家庭功能的正常发挥。随着社会生活内容的丰富，各家庭成员在家庭中扮演的角色也不是单一的，比如对一个男性而言，他可能拥有丈夫、父亲、儿子等三种角色。社会生活的紧张和角色扮演者对角色把握的能力，影响着家庭成员的角色认同、角色扮演和角色实现，而沟通有助于家庭成员的角色认同、角色扮演和角色实现。比如，夫妻沟通对于提高婚姻质量具有十分重要的意义。夫妻沟通可以找到并消除夫妻冲突或关系紧张的根源。通过沟通，可以解释原因，感受彼此的心意，了解对方的看法从而改变自己的想法。夫妻沟通还可以寻求冲突或紧张的合理有效的解决办法，从而把冲突的消极功能降到最低。沟通有助于夫妻冷静而理智地分析冲突的根源，共同协商解决方案。通过沟通，夫妻双方还可以促进彼此之间的了解，维护、加深夫妻感情，使双方的认知和谐一致。有效的夫妻沟通是提高婚姻质量的根本途径，是增进夫妻了解、加深夫妻感情的重要机制。沟通除了用语言的方式，还可以用表情、动作、声调，甚至文字交流、符号暗示等信息发送的方式，因为它们都在表达信息传递者的意思。在不同场合下，不同身份的人在交往时，沟通的方式会有所不同。但是，在家庭沟通中，应当注意不要随心所欲、不计后果，把家庭当作自己所有不良情绪的宣泄站，因为这会使家庭无法承载如此巨大的负面压力而出现冲突和危机。美国家庭治疗大师 Satir 列举了 5 种常见的沟通形态：破坏人与人之间真实坦诚相处的讨好型、责备型、电脑型、打岔型，以及可以建立起真诚良好人际关系的一致型。一致型的沟通有利于家庭成员之间良好关系的建立和促进家庭的稳定和谐。

（二）人际沟通理论

人际关系是社会心理学的概念，心理学将人际关系定义为人与人在交往中建立的直接的心理上的联系。而社会学将人际关系定义为人们在生产或生活过程中所建立的一种社会关系。我们每一个人都脱离不了人际关系，我们的亲人、同事、同学、朋友等，构成了我们的人际关系网络。人际关系的处理是一个很复杂的问题，同时人际关系的处理，也是一个基本的问题。只要我们生活在社会中，就需要处理自己的人际关系。

心理学家认为，人际关系的好坏，是判断一个人是否心理健康的标准。而对于人际关系如何处理，有什么样的人际关系，就有什么样的处理方式，所以细分起来会很

复杂。今天我们所说的人际关系如何处理，主要是讲一些处理人际关系的原则与技巧，希望能帮助大家更好地处理人际关系。

人们在劳动生产中发现，人的积极性对提高劳动生产率的影响和作用逐渐在生产实践中显示出来，这引起了许多企业管理学者和实业家的重视。但是对其进行专门的、系统的研究，进而形成一种较为完整的全新的管理理论则始于20世纪20年代美国哈佛大学心理学家梅奥等人所进行的著名的霍桑试验。

（三）管理沟通理论

管理沟通是指社会组织及其管理者为了实现组织目标、履行管理职责、实现管理职能过程中的有计划的、规范性的职务沟通活动和过程。

管理沟通理论经历了萌芽阶段和发展阶段。

1. 萌芽阶段：管理沟通理论伴随“科学管理”的出现而出现

在科学管理理论和古典组织管理理论阶段出现了对初始下行沟通的研究，沟通理论聚焦于提高工作效率，代表人物有泰勒、埃莫森、韦伯等。此阶段的沟通实践和研究集中在非个人性沟通——组织沟通上，并以上下沟通和行政沟通为基本对象。

2. 发展阶段：管理沟通理论伴随“行为科学”的盛行而发展

20世纪20年代，伴随着人际关系理论的提出，行为科学理论逐渐产生。行为科学以不同于传统管理理论的研究为出发点，不再单纯地把组织中的人作为“经济人”，而是作为“社会人”来研究，并集中在非正式群体规范以及对需要层次理论的研究上。此阶段对管理沟通理论的研究也取得了很大的进展。管理沟通理论研究以横向沟通和人际沟通为对象，同时注重了非正式组织沟通和文化沟通，代表人物有梅奥、巴纳德、明茨伯格等。

1924—1932年，梅奥在芝加哥西方电气公司霍桑工厂进行了著名的霍桑试验。这是一项由美国国家研究委员会赞助的研究计划，最初是要研究企业中工作环境与工人劳动生产率之间的关系，但试验的结果却出人意料地促成了人际关系学说的诞生。梅奥认为组织中的人不是孤立存在的，而是属于某一团体并受其影响的，由此提出了非正式组织的概念，指出人所追求的不单纯是金钱收入，还有实现自我价值的社会需求。人际关系学说的这一系列观点其实正体现了管理沟通的思想，强调人与人之间的相互沟通，包括上下沟通和人际沟通。其中非正式组织理念的提出拓宽了后人对于组织沟通领域的研究范围。可以说，人际关系理论的创立是管理沟通史上具有重要意义的事件，为管理沟通的理论研究奠定了基础。也有学者认为是梅奥首次正式提出沟通在管理中的作用。



（四）双向沟通理论

沟通按照是否进行反馈，可分为单向沟通和双向沟通。在双向沟通中，发送者和接收者之间的位置不断交换，且发送者以协商和讨论的姿态面对接收者，信息发出以后还需及时听取反馈意见，必要时双方可以进行多次重复商谈，直到双方共同明确和满意为止，如交谈、协商等。

沟通愿景的实现如此之困难，很容易就演变成噪声充斥下的单向传播，并忽略反馈过程中的好意见，也让接收者有不受重视的感觉。而成功的变革行动很少出现这些情形，原因是它们让沟通维持双向的互动。

笔者看过一些案例，领导团队提出不是很妥当的愿景，可惜只有部分员工看出来，他们的意见也没有充分反映到领导团队，问题也就一直被搁置着。因为主事者未能广纳意见，错误一直放到变革后期才修正。比如在资讯科技上错误的投资，如果业务部门事先向精通电脑的年轻业务代表简单说明他们在电脑软硬件上的更新计划，对方可能马上就会指出采购方案的基本概念有问题。问题是他们直到新设备送来才知道有问题。那时，电脑知识不足的中级主管早已采用并完成一个错误的愿景，而事后补救的代价是惊人的。

双向沟通还有一项更重要的作用：帮助团队解答变革行动中的所有问题。清楚、简单、易记、反复、混声全唱般的信息，以及主管的示范动作等，对沟通也有很大帮助。但是，对大多数人而言，习惯等到问题棘手时才处理。棘手指的是，出现公开质问、挑战以及争辩。当然，这应该是领导团队一开始拟定愿景时会出现的情况。

有时候，变革发动者考虑到成本，不愿做双向沟通。他们的逻辑是直线的，以为单向的资讯流通需要多少成本，双向沟通至少得加倍。他们说对，不可能要求每个人都和领导团队一样付出。但是这时他们忽略了当越多主管能从新愿景的角度来审视日常活动时，收获就越大。一旦大伙共同投入，一定能找到几十种低成本的方法，来制造有关愿景的对话。比如午餐时谈五分钟、路上寒暄两分钟、一场演讲结束前讨论十分钟，而这些分分秒秒，累积下来可达几千个小时。

当员工和领导不接受你的愿景，转型过程中接下来的授权员工参与以及创造进程战果，这两个阶段都将失败。员工无法发挥授权的优势，也不会努力争取战果。更糟糕的是，如果他们接受一个规划不当的愿景，而且还像先前提过的资讯科技案例般，企图努力去实现时，不但会浪费宝贵的时间和资源，结果还将造成很多人的困扰。双向沟通的短期影响是反馈可能指出我们的方向是错误的，必须重新建立愿景。但是，就长期而言，虚心求教并重新检讨愿景，远比朝着错误的方向或其他人不愿追随的方向前进对事业的帮助更大。

（五）跨文化沟通理论

跨文化沟通是指跨文化组织中拥有不同文化背景的人们之间的信息、知识和情感的互相传递、交流和理解过程。

1. 跨文化沟通影响因素

影响跨文化沟通的主要因素有感知、成见、种族中心主义、缺乏共感。

1) 感知

感知与文化有很密切的关系。一方面，人们对外部刺激的反应，对外部环境的倾向性、接受的优先次序，是由文化决定的；另一方面，感知形成后（指感知过程的结果——知觉），它又会对文化的发展和跨文化的沟通产生影响。

在跨文化沟通过程中，研究感知或知觉对沟通的影响具有十分重要的意义。人们在沟通过程中存在的种种障碍和差异，主要是由感知方式的差异造成的。要进行有效的沟通，我们必须了解来自异文化环境中人们感知世界的不同方式。

2) 成见

当突然进入一种有着很少我们所熟悉的符号和行为的情境的时候，我们就会经历一种很强烈的令人烦恼不安的情境——文化冲击。我们会因此而感到焦虑不安，甚至茫然不知所措。在这种情况下，成见常常就油然而生了。成见不是不可避免的，但它常比悬而未决或模棱两可的状态容易接受得多。由于我们大多数人都很怠惰，不愿意发展了解不同境遇中其他人的必要的能力，所以我们就心安理得地根据错误的信息来减少悬念状态带来的不安和痛苦。然而，问题是成见作为我们头脑中的图像，常常是僵化的、难以改变的，以其作为防卫的机制则是不妥当的，而且常常是极为不利的。我们必须认识到，凡此种种的成见，对于成功地进行跨文化的沟通是全然无益的。

3) 种族中心主义

种族中心主义是人们作为某一特定文化中的成员所表现出来的优越感。它是一种以自身的文化价值和标准去解释和判断其他文化环境中的群体——他们的环境、他们的沟通的一种趋向。

所有的人都经历了促使民族中心主义心态发展的社会过程。人们通过受教育知道了“如何行事”的准则，通过观察知道了周围人的行为方式，对某一特定的制度和体系也越来越熟悉。从一种文化的角度来看，另一种文化能选择“最好的方式”去行事似乎是不合理的。因而，我们对与拥有很大文化差异的人们之间的沟通，在早期是抱着否定态度的。



4) 缺乏共感

缺乏共感的主要原因是人们经常站在自己的立场而不是站在他人的立场上去理解、认识和评价事物。缺乏共感也是由许多原因造成的。首先,设身处地并不容易,尤其是加上文化的因素就更不容易了。其次,显示优越感的沟通态度阻碍了共感的产生。如果一个人总是强调自己管理方法的科学性,固执己见,那么我们就很难与之产生共感。再次,缺乏先前对于某个群体、阶级或个人的了解也会阻碍共感的发展。如果从来没有在国外的企业工作过或从事过管理,也就没有机会了解他人的文化,我们就很容易误解他人的行为。这种知识的缺乏可能导致我们从某些不完全与行为背后的真正动机相联系的行为中得出结论。最后,我们头脑中所具有的跟人种和文化相关的成见也是形成共感的潜在的抑制因素。

2. 跨文化沟通障碍

跨文化沟通主要存在以下几方面的障碍:①言语和非言语;②信仰与行为;③文化的多样性;④价值观比较。

要克服跨文化沟通的障碍,主要应从以下几方面着手。

(1) 从态度和认识方面提高敏感度,提高我们的全球意识。人是文化动物,难免用自己的价值观来分析和判断我们周围的一切,比如人家批评几句,就什么都听不进去,总觉得我们的文化比别人的优越,或者有种族偏见和歧视,这些都是跨文化沟通的严重障碍。只有带着虚心和平静的心态才能真正听得进去,有效沟通才可能真正发生。就如布莱斯·帕斯卡所说的名句:“在比利牛斯山这边是真理的东西,在比利牛斯山那边就成了谬误。”要学会培养接受和尊重不同文化的意识。

(2) 掌握不同文化的知识和外语工具,多了解自己的文化与其他文化的差异,这样会增强跨文化沟通的有效性。

(3) 在行为上不断训练自己和拥有不同文化背景的人交往,锻炼自己的能力,尤其是倾听能力,确认自己听到的是对方真正的意思。这些都是我们每个人需要不断去追求的。



拓展阅读

一条裤子的启示

有一位教授精心准备了一个在重要会议上的演讲,会议的规格之高、规模之大都是他平生第一次遇到的。全家都为之高兴,妻子专门为教授买了一套新西装。吃饭时,妻子问教授合身不,教授说上身很好,只是裤腿长了那么两厘米,倒是能穿,影响不大。

晚上教授早早就睡了。教授的母亲却睡不着，琢磨着儿子参加这么隆重的会议，西裤长了怎么能行，于是就翻身下床，把西裤的裤腿剪掉两厘米，缝好烫平，然后安心地入睡了。

早上5点半，教授的妻子睡醒了，因为家有大事，所以起来得比往常早些，想起丈夫西裤的事，心想时间还来得及，便拿来西裤又剪掉两厘米，缝好烫平，然后惬意地去做早餐了。

过了一会儿，教授的女儿也早早起床了，看妈妈的早餐还没有做好，就想起爸爸西裤的事情，寻思自己也能为爸爸做点儿事情了，便拿来西裤，再剪短两厘米，缝好烫平……

这个故事可能在我们的生活中时有发生，有的可能是衣服的问题，有的可能是鞋子的问题，或者还有其他的问题，为什么我们会遇到类似的问题呢？

当我们的生活或者工作中出现了某些问题的时候，我们常常会说：你怎么不早跟我说明呢？你跟我说的可不是这样的，你说的是……所以我才会……

这一系列问题的发生都源于沟通出现了问题。有时是没有沟通，就像故事里的教授的母亲、妻子和女儿剪裤腿的时候都没有向任何人说过；有的是沟通不畅或者发送的信息出现了偏差；还有的是信息接收者对信息的理解与信息发送者的目的大相径庭等。



课后练习

【名词解释】

沟通

【填空题】

1. 沟通的要素有传递者与接收者、()、渠道、()、()。
2. 沟通的四个层次：第一个层次是不沟通；第二个层次是沟而不通，无论怎样沟通就是无法得到想要的结果；第三个层次是()，比较顺利；第四个层次是()，这是比较高的境界。
3. 沟通的类型：上行沟通、()、下行沟通。
4. 书面沟通常用于与()老人、()老人的沟通。

【单项选择题】

1. 下面哪项不是有效沟通的原则？()

A. 信息被感知	B. 发送者的目的
C. 渠道的畅通	D. 发送者的期望



2. 老年沟通的意义是 ()。
- A. 工作的需要 B. 保健的作用
- C. 生活的需要 D. 社会发展的需要
3. 下面哪种理论不是老年沟通的相关理论? ()
- A. 家庭沟通理论 B. 人际沟通理论
- C. 管理沟通理论 D. 社交理论
4. 下面哪位科学家是人际关系理论的创始人、美国艺术与科学院院士，进行了著名的霍桑试验? ()
- A. 梅奥 B. 西蒙
- C. 马斯洛 D. 恩格尔

【能力体现】

李爷爷，85岁，听力下降但仍有微弱听力，他想拜托你为他代购一些水果。想一想并写出沟通要素，需要采用的沟通语言有哪些？



参考答案

项目二 老年人的身心特征

学习目标

- 知识目标
 - ◇ 了解老年人生理系统的老化改变；
 - ◇ 熟悉老年人常见的健康问题与应采取的措施；
 - ◇ 掌握老年人的心理特点；
 - ◇ 熟悉影响老年人心理变化的因素；
 - ◇ 了解老年人心理发展的主要矛盾；
 - ◇ 掌握老年人常见的心理问题，以及维护和促进老年人心理健康的措施。
- 技能目标
 - ◇ 能够在日常生活中观察到老年人在生理、心理方面发生的变化，发现问题并及时采取应对措施。

情景导入

随着人们进入老年期，一方面，由于老化，人的各种生理功能逐渐进入衰退阶段，形成老年期特有的生理变化；另一方面，老年人对于社会角色的改变、丧偶等生活事件，必须努力去面对与适应。在面对和适应的过程中，老年人常常会出现一些特殊的心理变化，这些特殊的心理变化影响着他们老年期的生活质量。人们需要去熟悉与了解老年人的身心特征，在这个基础上才能让沟通变得更加通畅与有效。

任务一 了解老年人的生理特点

案例导入

王阿姨这两天看上去心情不太好，原来是前天好久没照镜子的她突然发现自己的



脸上多了几条皱纹，头上的白发好像也更明显了。联想到原来轻轻松松就能爬上楼梯，最近也显得有点儿吃力了，王阿姨心里嘀咕：“真的是岁月不饶人，唉，老了！”



知识内容

顾名思义，老年人的典型特征就是“老”，人的老化、衰老首先都是从生理方面开始的，这种生理方面的衰老主要体现在人体的外表和人体内部细胞、组织、器官以及各项功能系统的变化上。

一、老年人的形态变化

老年人形态上的变化包括细胞的变化、组织和器官的变化以及整体外观的变化。

（一）细胞的变化

老年人细胞的变化主要是指细胞数逐渐减少，这一变化是人体衰老的基础。随着年龄的不断增长，死亡细胞数越来越多而再生细胞数越来越少。生物学家研究认为，再生细胞数下降是导致人体衰老的主要因素。

人体衰老的最根本变化发生在细胞上，它决定了由亿万个细胞组成的人体的不同组织、器官和系统的衰老进程。

（二）组织和器官的变化

由于老年人的再生细胞逐年减少，内脏器官会发生萎缩、重量减轻。据测定，70~75岁老年人的脏器和肌肉细胞数目相当于20~30岁年轻人的60%左右，脾脏和淋巴结的重量则为中年人的一半。器官在长期活动中的消耗和劳损也引起了功能减退。例如，心脏每时每刻都在不断地搏动，日久天长，弹性就会减弱，心肌发生萎缩，功能不断衰退。

（三）整体外观的变化

老年人衰老的最直观的表现就是身体外观的整体变化。具体体现在以下几个方面。

1. 头发

头发变白是老年人最明显的特征。少数人在30岁之前也有白发，随着年岁日增，有白发的人数不断增多，70岁以后基本都会有白发。很多老年人还会出现脱发和秃顶的现象。

2. 皮肤

由于皮下脂肪减少、皮肤弹性减退，面部的皮肤随着增龄而出现皱纹。皮肤因皮