

巍巍交大 百年书香
www.jiaodapress.com.cn
bookinfo@sjtu.edu.cn



策划编辑 曹晓旭
责任编辑 胡思佳
封面设计 刘文东

老年人际沟通与交流

LAONIAN RENJI GOUTONG YU JIAOLIU

老年人际沟通与交流

主编 钱美娟 张爱梅



上海交通大学出版社



扫描二维码
关注上海交通大学出版社
官方微信

ISBN 978-7-313-33265-3



定价:43.00元

智慧健康养老系列教材

老年人际沟通与交流

LAONIAN RENJI GOUTONG YU JIAOLIU

主编 钱美娟 张爱梅



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

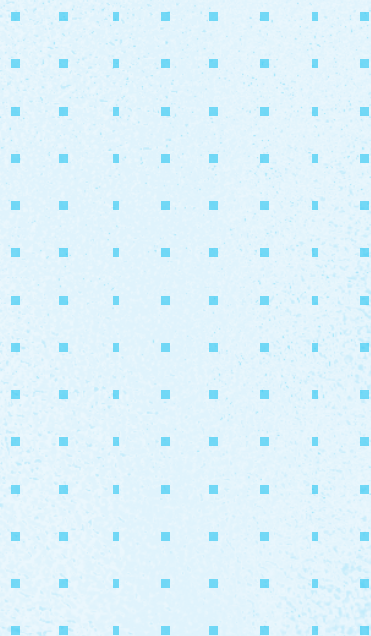
★ 服务热线: 400-615-1233
★ 配套精品教学资料包
★ www.huatengedu.com.cn

智慧健康养老系列教材

老年人际沟通与交流

LAONIAN RENJI GOUTONG YU JIAOLIU

主 编 钱美娟 张爱梅
副主编 唐银华 崔沙沙 龚慧慧



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内容提要

本书共分为八个项目,具体包括沟通及与老年人沟通、老年人人际关系与沟通礼仪、老年人沟通能力评估、老年人沟通障碍与沟通技巧、与社区居家养老老年人的沟通、与养老机构老年人的沟通、与老年人社会支持网络的沟通、与安宁疗护期老年人的沟通。本书充分考虑老年人全生命周期的沟通特点、需求,从一般沟通原则、沟通礼仪再到与特殊老年人的沟通要点,内容编排科学合理,逻辑性较强。

本书既可作为养老相关专业的教学用书,也可作为涉老服务在职人员继续教育及养老机构工作人员的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

老年人际沟通与交流 / 钱美娟, 张爱梅主编.

上海: 上海交通大学出版社, 2025. 8. -- ISBN 978-7-313-33265-3

I. D669. 6; C912. 11

中国国家版本馆 CIP 数据核字第 2025F2R927 号

老年人际沟通与交流

LAONIAN RENJI GOUTONG YU JIAOLIU

主 编: 钱美娟 张爱梅

出版发行: 上海交通大学出版社

邮政编码: 200030

印 制: 三河市龙大印装有限公司

开 本: 787 mm×1 092 mm 1/16

字 数: 312 千字

版 次: 2025 年 8 月第 1 版

书 号: ISBN 978-7-313-33265-3

定 价: 43.00 元

地 址: 上海市番禺路 951 号

电 话: 021-64071208

经 销: 全国新华书店

印 张: 12.5

印 次: 2025 年 8 月第 1 次印刷

电子书号: ISBN 978-7-89564-410-6

版权所有 侵权必究

告读者: 如您发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话: 0316-3655788

编审委员会

主 编：钱美娟 张爱梅

副主编：唐银华 崔沙沙 龚慧慧

编 者：（按姓氏笔画排序）

丁彩云（南通卫生健康职业学院）

马 月（南通卫生健康职业学院）

卢旻川（南通卫生健康职业学院）

邱祖燕（南通瑞慈医院）

张爱梅（如皋申丞博爱康复医院）

赵丽华（南通瑞慈医院）

姚 苏（南通市中医院）

钱美娟（南通卫生健康职业学院）

唐银华（南通卫生健康职业学院）

龚慧慧（南通卫生健康职业学院）

崔沙沙（南通卫生健康职业学院）

主 审：陈玉华（南通卫生健康职业学院）



Preface

前言

为贯彻落实《关于推动现代职业教育高质量发展的意见》的要求，在老龄化社会护理服务需求急剧增加的趋势下，积极培育老年护理服务人才队伍，主动了解老年人的个性化需求，提升对老年人的照护能力，是实现积极老龄化、健康老龄化的应有之义。老年人际沟通与交流是一门兼具实用性、人文关怀和社会性的综合素养课程，旨在引导学生了解老年人的沟通特点，熟悉与老年人沟通的原则，掌握实用的沟通技巧，全面提升沟通实践能力，以便为老年人提供更好的护理服务，节约家庭的服务成本，增强老年人的生活幸福感。

本书的编写有临床一线老年护理服务专家积极参与其中。在编写过程中，编者以老年护理岗位核心能力为导向，依托临床真实情境，围绕老年人的身心特点、沟通需求，以典型工作任务为引领，有机串联关键知识点，致力于打造行业适用、符合职业教育特点的优质教材。

本书充分考虑老年人全生命周期的沟通特点、需求，从一般沟通原则、沟通礼仪到与特殊老人的沟通要点，内容编排科学合理，逻辑性较强。本书共分为八个项目，内容包括沟通及与老年人沟通、老年人人际关系与沟通礼仪、老年人沟通能力评估、老年人沟通障碍与沟通技巧、与社区居家养老老年人的沟通、与养老机构老年人的沟通、与老年人社会支持网络的沟通、与安宁疗护期老年人的沟通。

本教材具有以下特色。

1. 注重理论与实践相结合

本书通过丰富的任务情境、案例解析及详细的任务实施流程，帮助学生将沟通知识和技巧转化为具有可操作性、可应用的职业能力。

2. 促进深入理解老年人的沟通特点

本书从生理、心理、社会及文化等多个维度系统分析年龄增长带来的变化及其对老年人沟通能力与行为的影响，帮助学生更全面地把



握老年人的沟通特点，为与老年人的有效沟通奠定基础。

3. 有利于掌握核心沟通技能

本书详细阐述了语言与非语言的全方位沟通技巧，并聚焦于倾听、共情等关键能力的提高。

4. 帮助应对复杂的沟通情境

本书探讨了如何与具有认知障碍、听力和视力减退、罹患重病或处于安宁疗护期的老年人进行有效沟通，帮助学生理解如何应对复杂的沟通情境。

本书由南通卫生健康职业学院钱美娟和如皋申丞博爱康复医院张爱梅任主编，南通卫生健康职业学院唐银华、崔沙沙和龚慧慧任副主编。南通卫生健康职业学院丁彩云、马月和卢旻川，南通瑞慈医院邱祖燕和赵丽华，南通市中医院姚苏参与编写。本书由南通卫生健康职业学院陈玉华主审。

由于编者水平有限，书中难免存在不足之处，敬请广大读者批评指正。

编 者



Contents

目 录

项目一 沟通及与老年人沟通 1

任务一 认识沟通 2

任务二 了解与老年人沟通的基本知识 12

项目二 老年人人际关系与沟通礼仪 23

任务一 熟悉老年人人际关系 24

任务二 掌握老年人人际沟通礼仪 31

项目三 老年人沟通能力评估 37

任务一 熟悉沟通评估知识 38

任务二 学会运用常用沟通能力评估工具 45

项目四 老年人沟通障碍与沟通技巧 51

任务一 识别老年人沟通障碍 52

任务二 掌握与视听障碍老年人沟通的技巧 58

任务三 掌握与认知障碍老年人沟通的技巧 66

任务四 掌握与心理障碍老年人沟通的技巧 78

任务五 掌握与不同文化背景老年人沟通的技巧 88

任务六 掌握与突然被告知疾病老年人沟通的技巧 93

任务七 掌握与老年人电话沟通、网络沟通的技巧 101



项目五 与社区居家养老老年人的沟通 110

- | | | |
|-----|-------------------|-----|
| 任务一 | 认识社区居家养老 | 111 |
| 任务二 | 掌握与社区居家养老老年人沟通的技巧 | 118 |

项目六 与养老机构老年人的沟通 128

- | | | |
|-----|-------------------|-----|
| 任务一 | 认识养老机构 | 129 |
| 任务二 | 熟悉养老机构老年人的身心特点与行为 | 136 |
| 任务三 | 掌握与养老机构老年人沟通的技巧 | 147 |

项目七 与老年人社会支持网络的沟通 157

- | | | |
|-----|-------------------|-----|
| 任务一 | 认识老年人的社会支持网络 | 158 |
| 任务二 | 掌握与老年人社会支持网络沟通的技巧 | 166 |

项目八 与安宁疗护期老年人的沟通 173

- | | | |
|-----|----------------|-----|
| 任务一 | 认识临终老年人的心理反应分期 | 174 |
| 任务二 | 掌握与临终老年人沟通的技巧 | 182 |

参考文献 190

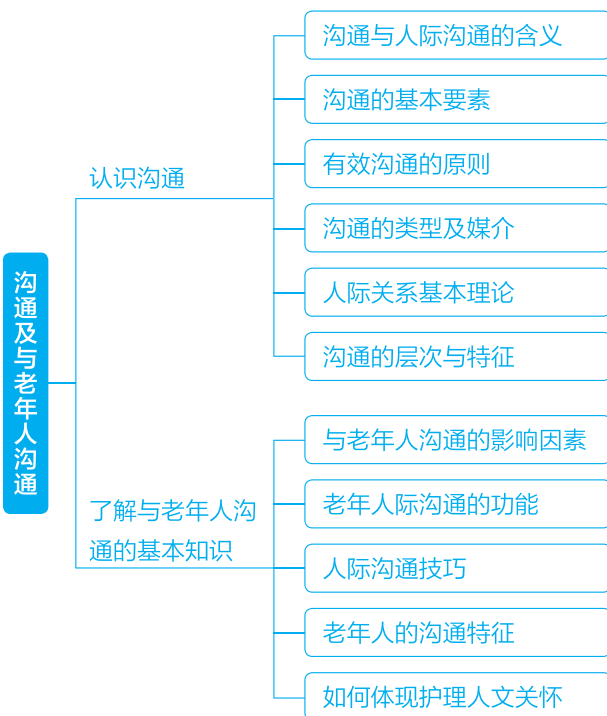
项目一

沟通及与老年人沟通



项目导读

沟通（communication）是一种相互交流的行为，人们通过沟通传递信息，反馈信息，增进理解，改善人与人之间、人与群体之间的关系。老年人受视力、听力、记忆力减退和思维能力下降的影响，与外界的交流逐渐减少，有些老年人还可能变得性格内向、孤僻，甚至可能因此患上疾病。有效的沟通可以缩短老年人与外界的距离，提高老年人的生活质量及幸福指数。





任务一 认识沟通



任务目标

知识目标：

- ☆能说出沟通与人际沟通的含义、沟通的基本要素、人际关系基本理论。
- ☆能阐述沟通的类型及媒介、层次与特征。

能力目标：

- ☆能有效与老年人进行沟通，能使用不同的媒介对沟通进行分类。

素质目标：

- ☆明白沟通的重要性，关爱老年人，能够让老年人在沟通中获得积极、健康的情感体验。



任务情境

李爷爷，75岁，退休教师，脑卒中康复期，能在他人的帮助下进行日常活动，入住养老院1周。护理员小张想和李爷爷聊聊，了解他的入住情况以及对养老院护理团队的想法。

思考：护理员小张与李爷爷的沟通受哪些因素的影响？护理员小张应如何与李爷爷进行有效沟通？



知识讲解

沟通是一种自然发生的、无所不在的活动。信息的采集、传送、整理、交换过程就是沟通的过程。人们通过沟通交换有意义、有价值的信息，社会活动才得以顺利开展。沟通是一门艺术，更是一种文化，运用好沟通艺术、理解好沟通文化会给老年人带来更多的成功体验。

一、沟通与人际沟通的含义

（一）沟通的含义

“沟通”一词起源于拉丁语，意指会话、通信、交流、交往，传达、传授、传播、传染，交通、联系、联络、通信，通知、信息、书信、口信等。广义地说，沟通是指信息的传递和交流，即信息发送者遵循一系列共同规则，凭借一定的媒介将信息发给信息接收者，并借助反馈实现理解的过程。



知识拓展

如何激发沟通兴趣

1. 建立情感共鸣

沟通发起者通过分享个人经历或表达对他人的理解和支持触动对方的情感，使对方感受到被理解和被接纳，传递温暖。

2. 使用好奇心驱动的话题

沟通发起者通过提出有趣的问题或分享新颖的信息引发对方的好奇心，使对方主动参与到对话中来。

3. 站在对方的角度进行沟通

在沟通中，了解对方的需求和兴趣是至关重要的。沟通发起者通过倾听和理解对方的观点，可以更好地引导话题，聊对方真正想听的内容。

（二）人际沟通的含义

人际沟通（interpersonal communication）是指人们运用语言或非语言符号系统进行信息（思想、观念、动作等）交流沟通的过程。在人际沟通中，沟通的对象是人（包括自我和他人）。人们能够借助一定的符号系统，如语言、文字、图像、记号及手势等，以直接或间接的方式交流和传递各自的观点、思想、知识、爱好、情感、愿望等各种各样的信息。人际沟通可以发生在个人内部，即所谓自省、内省，可以发生在个人与个人之间，也可以发生在个人与群体或群体与群体之间，还可以发生在大众传播过程中。



课课思

人生永远没有太晚的开始

摩西奶奶（1860—1961）是一位闻名全球的美国风俗画画家，本名安娜·玛丽·罗伯森。她是美国艺术史上的一个传奇，是自学成才、大器晚成的代表人物，享誉世界。摩西奶奶的前半生也只是作为一个普通人平凡地生活。1918年，摩西奶奶58岁，这一年她在遮挡壁炉的木板上随手涂鸦，创作出了她人生中的第一幅油画。从此，她的人生开启了一个新的阶段。摩西奶奶一生创作了千余幅作品，80岁时她举办了个人画展，90岁时她的作品畅销欧美。摩西奶奶100岁时，纽约州州长宣布用她的生日作为纽约州的“摩西奶奶日”。



二、沟通的基本要素

如图 1-1 所示,信息传输和反馈的一般模式中蕴含着沟通的基本要素,包括信息背景、信息发出者、信息、信息传递途径、信息接收者和反馈等。

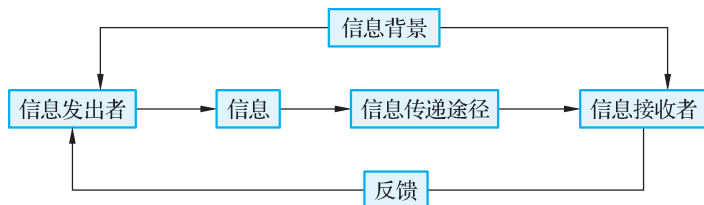


图 1-1 信息传输和反馈的一般模式

(一) 信息背景

信息背景是指沟通发生的原因及环境背景因素。

1. 物理背景

物理背景是指沟通发生的场所。特定的背景往往造成特定的氛围。通常情况下,大小合适的物理空间、适宜的环境温度与湿度、噪声隔绝,更有利于沟通对象专心交流信息;反之,则成为沟通的干扰因素。

2. 社会背景

社会背景主要指影响沟通双方身份的社会角色关系,如工作关系、朋友关系、亲戚关系、夫妻关系等。根据人们获得角色途径的不同,社会角色可划分为先赋角色和自致角色。

(1) 先赋角色。先赋角色又称归属角色,是建立在血缘、遗传等先天或生理因素基础上的社会角色。它是人与生俱来或在成长过程中自然而然获得的角色。

(2) 自致角色。自致角色又称成就角色,是指通过个人的努力与活动而获得的角色。它是在后天的活动中获得的,如职业角色、领导角色等。对于每一种社会角色关系,人们都有一种特定的沟通方式预期,只有沟通方式符合这种预期时,人们才能接纳这种沟通。

3. 心理背景

心理背景是指沟通双方的情绪和态度。当沟通主体处于兴奋、激动状态时,对信息的交流通常积极响应;处于悲伤、焦虑状态时,思维处于抑制、混乱状态,则往往不愿沟通,信息的接受和反馈过程受到干扰。

4. 文化背景

文化背景是指沟通主体长期的历史文化积淀,即沟通主体较稳定的价值取向、思维模式、心理结构的总和。沟通需要文化背景,同时文化背景也潜在而深入地影响每一个人的沟通过程与沟通行为。在当今多元化的信息社会里,要对老年人进行多元化护理,就应该了解其文化背景,适应其沟通方式。

（二）信息发出者

信息发出者也称编码者或信息源，主要是指拥有信息并试图进行沟通的人。他将要表达的信息符号化，编成一定的语言或非语言符号，传达给对方。沟通的过程通常由信息发出者发动，沟通的对象和沟通目的通常也由他们决定。一般来说，信息发出者的权威性和经验、值得信赖的特征、本身的人格吸引力等都会影响整个沟通过程。例如，人们通常更愿意相信有关领域的专家传递的信息，也更愿意相信具有公正品质的信息传递者所传递的信息；当信息发出者具有外表吸引力时，人们也倾向于喜爱他们，从而愿意听从于他们。

（三）信息

信息主要是指信息发出者试图传递给信息接收者的观念和情感。它们必须被转化为各种可以被别人觉察的符号，这些符号包括语言符号和非语言符号。其中，语言符号既可以是语音，也可以是文字。运用语言符号进行沟通时，沟通双方必须理解共同的符号认知规则，具有相近的符号解读能力。

（四）信息传递途径

信息传递途径也称沟通渠道，是指信息由一个人传递到另一个人的通道，所以也称信道。在人际沟通过程中，五官感觉通道均可作为信道发挥媒介作用。在人际沟通中，信息往往是通过多途径进行传递的。例如，一个护理人员对老年人进行临床体温检查，可以先用口语请求老年人配合量体温，然后以放置和取出体温计的动作进行工作，再以温和亲切的微笑感谢老年人的配合。这样就比单纯地放置和取出体温计的沟通效果好得多。

（五）信息接收者

信息接收者又称译码者，是指信息的接收方。接收信息的过程即将信息发出者通过各种途径传递来的信息符号译为可理解的信息内容的过程。译码之后，信息才有意义。完美的沟通是经过译码还原的信息相当接近原信息。但是，这样的沟通默契是很难达到的。信息接收者总是会因其个性、受教育程度、生活背景、价值观等社会文化背景的不同，对所接收的信息做出符合自身社会文化背景的解释。

（六）反馈

反馈是指信息接收者把收到并理解了的信息返送给信息发出者的过程。反馈一方面可以表明信息接收者对信息的理解情况并表达出相应的情感、态度；另一方面，便于信息发送者对方是否正确理解了信息进行核实。如果反馈显示信息接收者接受并理解了信息的内容，这种反馈称为正反馈；反之，则称为负反馈。反馈回路是沟通过程的最后一环，在完整的沟通过程中，反馈不仅来自信息接收者，也来自信息发出者。例如，当人们发现自己所说的话含混不清或所做的动作可能让人产生误解时，便会自动对这些发出的信息做出调整，这种反馈



称为自我反馈。在有效沟通中，反馈往往是一个双方互动的过程。信息发出者会成为信息反馈的接收者，然后根据对方的反馈做出沟通手段上的应对，因此具有了信息接收者的身份。

三、有效沟通的原则

(1) 明确表达与清晰传达。在沟通过程中，应尽可能清晰地表达自己的想法和需求，避免使用模糊、含混不清的措辞。这有助于对方更好地理解自己的想法和需求。同时，要确保信息明确和准确无误地传递给对方，防止出现误解或混淆的情况。

(2) 倾听与反馈。有效的沟通不仅仅是让对方听懂自己的话，还包括认真倾听他人的观点和需求，并给予充分的回应和反馈。这样可以建立良好的关系，促进双方之间的信任和理解。

(3) 尊重他人。无论是言语还是姿态，都应体现出对对方的尊重，尤其是在出现分歧时，要充分尊重对方的立场，并寻找共同点以达成共识。

(4) 保持冷静与非暴力沟通。遇到冲突时，保持冷静是解决问题的关键。非暴力沟通强调通过观察、表达感受、提出请求和倾听对方的诉求来达成有效沟通，避免使用攻击性语言和行为。

(5) 避免偏见并理解对方。尽量避免利用偏见断言和引导对话，应努力了解对方的文化、职业等背景信息，以更好地理解对方的想法。

(6) 及时纠正错误信息。当发现不准确或过时的信息时，应及时纠正并提供正确的信息，以确保双方基于准确的信息进行有效的沟通。

(7) 情绪管理与理性沟通。情绪不稳定情况下的沟通往往不够理智，因此应在情绪稳定时进行理性的沟通，避免做出冲动的决定。

(8) 建立共同目标与培养协作意识。为了实现更有效的沟通，双方需要建立共同目标和培养协作意识，这样可以使双方在沟通过程中更加关注问题的解决而非个人利益的争夺。

沟通是一种能力，没有对错之分，但是有的沟通效果不佳，有的沟通会产生良好的效果。没有效果的沟通就是无效沟通，成功的沟通就是有效沟通。沟通能力并不是与生俱来的，而需要在现实条件下逐步锻炼和培养。

图文



“倾听”技能测试

四、沟通的类型及媒介

根据不同的划分标准，沟通可分为不同的类型，各沟通类型对沟通媒介的使用不尽相同。

(一) 按沟通所使用的工具分类

1. 语言沟通

语言沟通是以语言文字为媒介的一种准确、有效、广泛的沟通形式。人们运用语言符号进行信息交流，传递思想、情感、观念和态度，达到沟通目的。语言是社会约定俗成的重要

符号系统。语言沟通是人际沟通中最重要的一种形式，大多数的信息编码是通过语言进行的。语言沟通可以超越时空，既可以记载、研究人类的历史与现状，又可以将先进的思想和知识与更多的人分享。

根据语言的表达形式，语言沟通可分为口头语言沟通和书面语言沟通两种形式。它们以言语（有声语言）或文字（书面语言）作为沟通媒介。

在面对面的人际沟通中，人们多数采用口头语言沟通的方式进行沟通，如会谈、讨论、演讲以及对话等。口头语言沟通以时效性见长，可以直接、及时地交流信息、沟通意见。这个过程取决于由“说”和“听”构成的沟通情境。说者在沟通过程中积极地对信息进行编码，然后输出信息。同时，听者要积极地思考说者提供的信息，进行信息译码，从而理解说者所发送的信息，对它们及时做出反馈。

在非面对面的间接沟通过程中，书面语言沟通用得比较多。书面语言沟通的优点在于它不受时空条件的限制，还有机会修正内容，便于保留，所以沟通的信息不容易出现失误，沟通的准确性和持久性都较高。同时，由于人们通过阅读接收信息的速度通常高于通过听讲接收信息的速度，因而在单位时间里书面语言沟通的效率会较高。但是，书面语言沟通往往缺乏信息发出者的背景资料，如单调（副语言）及表情、眼神、动作等的协同作用，所以对信息接收者的影响力不如口头语言沟通。

2. 非语言沟通

非语言沟通是通过非语言媒介实现的沟通，即主要指说和写（语言）之外的信息传递，包括手势、身体姿态、音调（副语言）、身体空间和表情等。非语言沟通与语言沟通在效果上互为补充。美国心理学家梅拉比安提出，在人所获得的信息总量中，语词信息只占了7%，声音占了38%，而来自身体语言（主要是面部语言）的信息大约占了55%。如人类祖先为了适应自然环境，达到有效沟通的目的，逐渐形成了丰富的面部表情。这些表情随着人类的进化不断发展、衍变，成为非言语沟通的重要符号。人们通过这些表情符号来表达自己的情感、态度，也通过表情理解与判断他人的情感和态度。学会辨认表情所流露的真情实感是人类社会化过程的主要内容。

在人际沟通中，人们不难发现，非语言行为很难独立发挥其信息传递与人际沟通的功能，它们往往起着配合、辅助和强化语言的作用。脱离了非语言行为的配合，仅仅以语言为媒介的信息传播难免使人感到僵硬呆板，情景缺乏幽默、生动的氛围或真情流露。因此，语言与非语言沟通相互配合、相互渗透，共同担当着信息传递的职责。

（二）按沟通主体的不同分类

1. 自我沟通

自我沟通（intrapersonal communication）也称内向沟通，是指信息发出者和信息接收者为同一个行为主体，自行发出信息，自行传递，自我接收和理解，即所谓自我观照或内省。自



我沟通包括自我观察、自我体验、自我感知、自我评价等。认知自我有三个层面，包括认知物质的自我、认知社会的自我、认知精神的自我。自我沟通也是与人沟通的第一步，人们通过自我沟通进行自我定位，调适和激励自我，调整情绪，帮助自己更好地处理生活中遇到的挫折和困难。

2. 人际沟通

这里所指的人际沟通是狭义的人际沟通，是一个人与另一个人之间情感和信息的传递交流过程。它是小团体沟通和大众沟通的基础，沟通媒介为语言和非语言手段。这种沟通最能集中体现沟通的特点：信息的发出者与接收者都是确定的个人，沟通双方对信息交流的语言或非语言符号有相同或相近的理解，并在沟通中使用统一的认知符号；沟通双方互为沟通主客体，进行积极的互动反馈，在沟通过程中相互影响。一般而言，沟通双方都明白自己在和谁沟通，目的是什么，在什么样的背景下，应该选取什么样的沟通方式，将要达到什么样的沟通效果。

3. 小团体沟通

小团体沟通（small group communication）是指三人或三人以上的团体交换信息和情感，彼此影响的过程。这些小团体有原发性团体（primary group），如家庭、童年伙伴、入学后的同学等；也有偶发或社会团体（social group），如志趣相投的同学、邻居、工作伙伴，在聚会等社交团体认识的无直接利害关系的朋友等。此类团体多为交换意见、体验互动的乐趣、享受同伴相处的温馨而组建，并非为解决特定的问题而存在。

4. 公共沟通

公共沟通（public communication）是指社会组织与其对象——公众之间的信息传播、协调、合作的关系。沟通主体利用个人公共关系权利影响公众。在公共沟通中，信息发出者（如演说者）向信息接收者（如听众）发送某种信息（如发表演说）。沟通主体通常在正式的环境中发送一种高度结构化的信息，所利用的沟通渠道尽管与人际沟通和小团体沟通相同，但范围更大。一般来说，在公共沟通中，听众可以做出非语言的反馈，但给出语言反馈的机会受到限制。

5. 大众沟通

大众沟通（mass communication）也称大众传播，由一些机构和技术构成。专业化的社会群体凭借这些机构和技术，通过技术手段（如报刊、广播、电影等）向为数众多、各不相同而又分布广泛的受众传播符号的内容。首先，在大众沟通中，信息发出者往往是一个群体（如媒体的各个成员），信息接收者是分布广泛的群众；其次，沟通中信息的传递是借助于技术手段实现的，如广播、电影、电视、报刊、书籍、戏曲等，不同的大众沟通技术手段具有不同的特点；最后，大众沟通对形成社会风尚、群体意识有不可低估的作用。大众沟通是城市化、工业化和现代化的产物，这些变化又使得现代社会更加依赖大众沟通。

（三）按沟通的组织关系分类

1. 上行沟通

上行沟通即组织中的下级向上级传递信息。其目的是实现下情上达。上行沟通有两种方式：一是层层汇报，即依据一定的组织原则和组织程序逐级向上反映；二是越级反映，是为了减少中间环节，让决策者和团体成员直接对话。

2. 下行沟通

下行沟通即组织中的上级向下级传递信息。它的主要目标是让下级明确行政目标，下达有关工作方面的指示，提供关于组织程序和行动的情况，提醒有关部门或工作人员对任务及其他关系进行了解等。下行沟通要做到的是上情下达，在传递信息的过程中，既要注意不能死板、机械地发送信息，又要注意避免因错误理解而引起失真现象。

3. 平行沟通

平行沟通即横向的沟通，是指同级部门或同事之间的沟通。一个组织的各部门与个人之间或多或少存在某种相互联系和依赖关系，有效的横向沟通可以避免出现互相推诿的现象，以便和谐地完成组织的共同目标。平行沟通一般具有业务性质，与纵向的通过命令或指示等进行的沟通不同，是通过协商、合作来解决问题的。

五、人际关系基本理论

（一）社会交往理论

马克思认为，交往是人类社会最基本的关系。交往包括物质生产的交往和社会关系生产的交往，表现为人与自然、人与人的关系。其中，人与人的交往是社会关系的核心；精神生产的交往包含在这两者之中，是交往的高级形式。马克思强调，人的本质是一切社会关系的总和，人与人之间一开始就存在某种物质联系，交往贯穿了人类社会发展的全过程。

（二）需要与动机理论

需要是动机产生的基础。需要是有机体内部的一种不平衡状态，表现为对内外环境条件的欲求。当人们产生某种需要却未得到满足或受到外界环境刺激时，就会处于一种紧张不安的心理状态，从而产生寻求满足需要的动机。

动机推动行为实现目标。动机是激发个体朝着一定目标活动，并维持这种活动的一种内在心理动力。动机产生后，会驱使人们采取行动以指向某个目标。目标实现后，需要得到满足，人们紧张不安的心理状态就会解除。

（三）社会相互作用理论

社会相互作用理论源于社会学关于人际互动的研究，由美国社会心理学家蒂博特和凯利于1959年提出，强调交往是依赖交往各方相互作用的过程。社会相互作用理论认为，两人互



动的关键在于互动结果，即双方获得的报酬与代价。若报酬大于代价，互动会持续并重现。此外，该理论还探讨了影响报酬和代价的因素，包括外部因素（如个体特征与环境）和内部因素（如互动中的行为路线及对方反应），并引入博弈论分析互动双方的行为选择和结果。

（四）中国人际关系理论

中国人际关系理论是融合多种文化元素的综合性理论。中国人际关系理论注重人情的交换，体现长期、稳定与和谐的特点；遵循人伦的规范，即儒家伦理下的五种角色关系及其原则，影响社会互动的长期稳定与和谐。这一理论深入探索中国传统文化的精髓，对理解中国人的社交行为具有重要意义。

六、沟通的层次与特征

（一）沟通的层次

1. 按沟通信息划分

美国心理学家约翰·鲍威尔根据人际交往中双方相互信任的程度、信息沟通过程中的参与程度及个体希望与别人分享感觉的程度的不同，提出将人际沟通分为五个层次，认为随着相互信任的增加，人际沟通层次逐渐升高，沟通的信息也随之增多。

（1）一般性沟通。一般性沟通是沟通的最低层次，是指一般性社交应酬的开始语，如“你好”之类的寒暄等，有利于在短时间内打开局面和建立关系。进行一般性沟通时，沟通双方不需要深入思考，也无须担心说错话，能够产生“安全感”。但是，照护人员如果与老年人长期停留在这个沟通层次上，将不利于引导老年人表达出有意义的信息。

（2）陈述事实性沟通。陈述事实性沟通是指不表达个人意见，不牵涉人与人之间的关系，仅仅报告客观事实的沟通。在尚未建立信任关系时，沟通双方多采用陈述事实性沟通的形式进行沟通，防止产生误解或引起麻烦。例如，照护人员常用此种沟通形式向新入住养老机构的老年人了解情况，但应注意尽量以让老年人陈述为主。

（3）交流分享性沟通。交流分享性沟通是指沟通双方已经建立了一定的信任关系，可以谈论彼此的看法和感受。此层次的沟通容易引发双方的共鸣，让双方相互认可或产生共同的情感。照护人员在照护老年人时应尽量获得老年人的信赖。

（4）感情交流性沟通。感情交流性沟通是指沟通双方毫无戒心、完全放松，安全感获得满足时进行的沟通。沟通双方尊重彼此的感情和感受，能够真实地表达自己的想法和做出反应。照护人员与老年人长时间接触后，老年人容易对照护人员产生依赖。对此，照护人员在与老年人沟通时应坦率、真诚、热情，对老年人表达理解和关爱，帮助老年人建立对他人的信任感和安全感，扩大其人际交往范围。

（5）共鸣性沟通。共鸣性沟通是人们在沟通交流过程中希望达到的理想境界，是沟通的最高境界，是一种沟通时达到高度和谐的感觉。这种感觉可以短暂出现在感情交流性沟通层

次中，是沟通双方分享感情和感受程度的最高层次。

2. 按沟通效果划分

按沟通效果，沟通可分为沟而不通、沟而能通与不沟而通。

- (1) 沟而不通，即沟通后完全没有产生相应的效果。
- (2) 沟而能通，即沟通后产生了相应的效果。
- (3) 不沟而通，即没沟通时就已经达到效果，如“心有灵犀一点通”。

(二) 沟通的特征

(1) 随时性。沟通可能随时发生，不以人的意志为转移，人们所做的每一件事情都是沟通。

(2) 双向性。沟通是一个双向、互动的反馈和理解过程，沟通双方既要收集信息，又要给予信息。

(3) 情绪性。沟通受多方面因素的影响，其中情绪的影响最为关键。

(4) 多样性。沟通方式多种多样，未必一定要用言语才能沟通。



认识沟通任务实施

准 备 阶 段	1. 个人准备 充分了解李爷爷的基本信息、目前的身体状况；提前与李爷爷约好沟通时间，取得李爷爷的同意与配合。 2. 交流场所准备 根据李爷爷的身体状况选好交谈地点，确保环境安静、整洁、舒适，有利于交谈
实 施 过 程	1. 明确表达 向李爷爷做自我介绍，适度关心李爷爷的身体状况并询问李爷爷在养老院居住的感受，以及对养老院护理团队的看法。 2. 倾听与反馈 在李爷爷诉说时，认真、耐心倾听，积极给予李爷爷回应，包括安慰、安抚、赞同、重复、疏解负面情绪等。 3. 非语言沟通 交谈时，可使用触摸、点头等身体语言，如在倾听时握着李爷爷的手，礼貌注视他，面对面地认真倾听。 4. 结束沟通 当沟通达到预期目的或李爷爷表示需要休息时，适时结束沟通。 5. 做好记录 可以将沟通的过程、李爷爷的反馈和观察的结果以书面形式记录下来，以便后续分析和改进
总 结 阶 段	分析影响本次沟通的因素，总结本次沟通的成效及不足



任务评价

认识沟通任务评价

项目 名称	评 价 内 容	分 值	评 价 分 数		
			自 评	互 评	师 评
职业素养 考核项目 (40%)	穿戴是否规范、整洁	10 分			
	能否主动学习, 能否按时完成课前学习任务	10 分			
	是否积极参加教学活动, 能否按时完成学习任务	10 分			
	团队合作、与人交流的能力	10 分			
专业能力 考核项目 (60%)	能否避免环境因素对沟通的影响	15 分			
	能否避免个人因素对沟通的影响	15 分			
	能否避免文化因素对沟通的影响	15 分			
	能否避免言语因素对沟通的影响	15 分			
总分					
总评	自评 (20%) + 互评 (20%) + 师评 (60%)	综合评分	教师 (签名):		

任务二

了解与老年人沟通的基本知识



任务目标

知识目标:

- ☆能阐述与老年人沟通的影响因素、老年人人际沟通的功能。
- ☆掌握人际沟通技巧。
- ☆了解老年人的沟通特征, 知道如何体现护理人文关怀。

能力目标:

- ☆能无障碍地与老年人进行沟通, 避免沟通时产生误会和矛盾, 规避妨碍人际沟通的不良影响因素, 能使用不同的方法和技巧进行沟通。

素质目标:

- ☆关爱老年人, 能无障碍、有效地与老年人进行沟通, 让老年人感受到被重视, 在护理工作中体现人文关怀。



任务情境

王奶奶，65岁，国企退休工人，身体素质较好，能自主进行日常活动，刚入住养老院两天。护士小张想和王奶奶聊聊，了解王奶奶入住后的感受。经过初步接触，护士小张发现王奶奶不太愿意与照护人员接触，这给她与王奶奶的沟通造成了一定的障碍。

思考：护士小张应如何与王奶奶进行有效、无障碍的沟通？



知识讲解

良好、积极的沟通、社交互动可以减轻老年人的孤独感，缓解其抑郁情绪，帮助他们保持更加积极的心态。通过与其他人的交流和互动，老年人能够感受到来自他人的关心和温暖，从而更好地应对生活中的压力和困难。照护人员应不断探索如何与老年人沟通，为老年人营造良好的社交环境。

一、与老年人沟通的影响因素

与老年人沟通的效果受多种因素的影响，主要包括环境因素、个人因素、文化因素和语言因素等。

（一）环境因素

影响沟通效果的环境因素主要包括噪声、距离和隐秘性等。

1. 噪声

嘈杂的环境会影响沟通的顺利进行。在沟通过程中，环境中的电话铃声、车辆鸣笛声、谈笑声等与沟通无关的噪声均会分散沟通者的注意力，干扰信息的传递。因此，安静的环境是保证沟通效果的重要条件之一。

2. 距离

沟通者之间的距离不仅会影响沟通者的参与程度，还会影响沟通的气氛。一般而言，沟通者之间距离较近时容易形成亲密、融洽、合作的气氛，而较远的距离则容易形成防御甚至敌对的气氛。

3. 隐秘性

当沟通内容涉及个人隐私时，若有无关人员在场，则会影响沟通的深度和效果。因此，沟通者应特别注意环境的隐秘性，有条件时最好选择无其他人员在场的环境；无条件时应注意压低声音，避免让其他人听到。

（二）个人因素

影响沟通效果的个人因素主要包括生理因素和心理因素等。



1. 生理因素

沟通者的生理因素包括永久性生理缺陷和暂时性生理不适，均可影响沟通的有效性。

(1) 永久性生理缺陷。永久性生理缺陷包括感官功能不健全，如听力障碍、视力障碍、智力不健全、认知障碍等。永久性生理缺陷者的沟通能力将长期受到影响，与之沟通时需采用特殊的沟通方式。

(2) 暂时性生理不适。暂时性生理不适包括疼痛、饥饿、疲劳等，这些因素将暂时影响沟通的有效性。当暂时性生理不适得到控制或消失后，沟通可以正常进行。

2. 心理因素

沟通效果往往受到沟通者情绪、个性、态度等心理因素的影响。

(1) 情绪。情绪是指一种具有感染力的心理因素，可直接影响沟通的有效性。一般而言，轻松、愉快的情绪可提高沟通者进行沟通的兴趣和能力；焦虑、烦躁的情绪将干扰沟通者对信息的传递、接收。若双方对对方存在敌意，则会影响沟通的进程与效果，因为沟通过程和结果常常因偏见与好恶而出现偏差。

人们在处理问题时往往希望“对事不对人”，即不希望因为沟通一方对另一方的情绪而影响沟通效果。这种情况从侧面说明了沟通的心理因素对沟通效果的影响。一般情况下，当沟通者处于特定的情绪状态时，常会对信息产生误解。例如，当处于激动状态时，沟通者对某些信息会出现过度的反应；当处于悲痛、伤感状态时，沟通者对某些信息会出现淡漠、迟钝的反应。

(2) 个性。个性是指个人对现实的态度和其行为方式所表现出来的心理特征，是影响沟通的重要因素之一。一般情况下，热情、直爽、健谈、开朗、大方、善解人意的人容易与他人沟通，而冷漠、拘谨、内向、固执、孤僻、以自我为中心的人很难与他人沟通。

(3) 态度。态度是指人对其接触的客观事物所持有的相对稳定的心理倾向，并以各种不同的行为方式表现出来。它对人的行为具有指导作用。真诚、诚恳的态度有助于沟通的顺利进行，而缺乏实事求是的态度可导致沟通障碍。

(三) 文化因素

文化规定和调节人的行为，包括知识、信仰、习俗和价值观等。在沟通过程中，沟通双方的文化背景可以提供许多信息，也可以改变或强化语言、非语言本身的意义。所以，在不同的文化背景下，即使是完全相同的沟通信息，也有可能产生截然不同的沟通效果。不同的文化背景很容易使沟通双方产生误解，造成沟通障碍，甚至引发矛盾。

(四) 语言因素

语言是极其复杂的沟通工具。沟通者的语音、语法、语义、语构、措辞及语体的表达方式均会影响沟通的效果。

二、老年人人际沟通的功能

（一）自我认知功能

沟通是个体自我认知、自我发展和自我实现的基本前提和根本保证。人们通过沟通对自己进行审视与反思,根据对自己个性和能力的判定来树立自己的奋斗目标,制订行动计划;同时,人们在行动中又不断通过沟通来监视、反馈和调节自身的行动。良好的自我认知能力使人有自知之明,能够认同自己、接纳自己,自我尊重,并且乐于将自己表露出来,得到别人的认可。良好的自我认知能力在润滑人际关系(interpersonal relationship)、提高个人在群体中的感召力、增强个人幸福感、化解人生危机等方面都有很大作用。

（二）协调和改善人际关系的功能

人们通过人际沟通发展与他人之间的关系。例如,人们通过与某人的交流决定与此人保持怎样的关系:是仅限于认识,还是继续发展,或者可以成为长久的朋友。当然,人际沟通 and 人际关系是相辅相成的,人际沟通好,人际关系就会和谐;人际关系和谐,人际沟通就会十分顺畅。

（三）满足工作和生活需要的功能

人的社会属性决定了人有沟通的需要,沟通能力不仅是一个人生存与发展的必备能力,还是决定一个人成功的必要条件。哈佛大学就业指导小组的调查显示,在数千名被解雇的员工当中,人际沟通能力不好者的数量是工作不称职者的两倍。有研究表明,在一个人的成功因素中,智慧、专业技术和经验只占15%,而85%为良好的人际关系。

（四）社会整合功能

社会是一个有文化、有组织的系统,还是一个具有主动性、创造性和改造能力的有机体。社会整合是指个体通过沟通的纽带连接成为社会的群体,形成不同的社会关系。社会中的每个人因生活、工作、血缘、文化、政治等聚集在一起,而不是孤立存在的。个体能够通过人际沟通接收社会信息、学习社会知识,并能够与他人联合起来进行社会活动,这样就达到了社会的整合。另外,一个人要想改变自己的社会角色,达到社会流动的目的,就必须适应新的群体和制度,这也需要通过沟通来完成。

三、人际沟通技巧

（一）语言沟通技巧

沟通中的绝大部分信息是通过口头语言传递的。口头语言沟通方式灵活多样,在人数上,两个人可以沟通,成千上万人也可以沟通;可以在正式场合中采取磋商的方式,也可以在非正式场合闲聊;既可以有备而来,又可以即兴发挥。



口头语言沟通是所有沟通形式中最直接的，其特点是快速传递、即时反馈、增强沟通效果、灵活性大、适应面广、能控制局面、可信度较高，但较费时。由于口头语言沟通受时空条件和沟通双方条件的限制，以及沟通时双方可能因不能反复斟酌说出的话而出现失误，故在正式场合，人们常采用口头语言沟通与书面语言沟通相结合的方式，使信息更可靠、更具法律意义。口头语言沟通最基本、最常用的方式是交谈，是两人或两人以上用口头语言进行思想、感情和信息交流，达到相互了解的一种语言表达活动。人们在交谈中要注意倾听、核实、阐释、移情、沉默等技巧的应用。

（二）非语言沟通技巧

非语言沟通是借助非语言符号，如以人的仪表、服饰、肢体动作、面部表情、音调（副语言）、触摸等非自然语言为载体所进行的信息传递。非语言沟通是人际沟通的重要方式之一，是语言沟通的自然流露和重要补充，能使沟通信息的含义更明确、更圆满。一个人的衣着打扮、言谈举止，无不向他人传递着某种信息。非语言沟通技巧主要包括以下几个方面。

1. 目光接触

目光既可表达和传递情感，又可显示某些个性特征，影响他人的行为。与老年人交往时，照护人员目光镇定，可以使老年人产生安全感；照护人员目光热情，可增强老年人的信心。

（1）注视角度。注视老年人时，最好采用平视的方式。在与有活动能力的老年人交谈时，照护人员应采用能与老年人保持目光平视的适宜体位。与卧床老年人交谈时，照护人员可采用坐位或半蹲姿势，尽量避免俯视老年人。

（2）注视部位。注视老年人时宜选择社交凝视区域，即以双眼及唇心为顶点构成的倒三角区内，给老年人一种恰当、有礼貌的感觉。

（3）注视时间。与老年人目光接触的时间应不少于全部谈话时间的 30%，也不超过全部谈话时间的 60%。目光接触的时间不宜过长，否则可能会产生相反的效果。

2. 面部表情

面部表情是情绪和情感的生理性表露，特别是面孔上部，尤以眼睛周围为重要。照护人员应恰当地运用面部表情，有时话语不一定要很多，只要微微一笑，所起的作用可能更大。笑是最有吸引力、最有价值的面部表情，但只有真诚、自然、适度、适宜的微笑才会使人得到安慰和理解，才能够真正发挥其作用。但笑也不可滥用，如在老年人伤心、病情严重时不可使用。老年人的面部表情也反映了其心理活动，照护人员要细心观察，捕捉老年人表情传达出的信息。

3. 肢体语言

肢体语言也是重要的沟通方式，如人们可以用挥手、点头、摇头、扬眉、耸肩等肢体语言进行沟通。友善地点头、轻轻地挥手或拍拍背等都会使老年人感到温暖和愉悦，产生被尊重感和安全感。

4. 空间距离

美国人类学家爱德华·霍尔将日常生活中人与人之间的空间距离分为以下四类。

(1) 亲密距离。亲密距离的范围为 0 ~ 0.46 m，双方可感受到对方的气味、呼吸。一般家人互相交流的距离属于亲密距离。照护人员为老年人喂饭、帮助更衣和给予安慰时，与老年人之间的距离属于亲密距离。

(2) 个人距离。个人距离的范围为 0.46 ~ 1.2 m，是朋友之间进行沟通的适当距离。

(3) 社交距离。社交距离的范围为 1.2 ~ 3.6 m。在通常的正式社交活动、外交会议中，沟通者彼此保持社交距离。例如，在照护人员通知老年人活动、吃饭等情况下，双方之间的距离为社交距离。

(4) 公共距离。公共距离的范围在 3.6 m 以上。在公共场所，人与人之间的距离即公共距离。

在实际工作中，照护人员应根据老年人的不同情况选择适当的空间距离，避免不恰当的空间距离给老年人带来心理压力。

5. 触摸

触摸动作可起到关怀、同情、安慰、鼓励、支持的作用，产生良好的沟通效果。触摸与性别、年龄、文化、社会因素有关，其效果有正有负，要慎重使用。例如，当老年人恶心、呕吐时，照护人员可以轻轻拍打老年人的背部；对长期卧床的老年人，照护人员可以帮助其变换体位或按摩骨突出部位。在照护老年人时，照护人员可用手轻触发热老年人的额头，表达对老年人的体贴和关心。照护人员要注意观察老年人对触摸的反应，有可能产生误解时，应用语言交流补充。

四、老年人的沟通特征

(一) 具有群体类型特点

1. 活跃型老年人

活跃型老年人积极参与各种社交、文化和体育活动，保持积极的生活态度和身体状况。他们通常拥有较高的生活质量和较好的社会支持。

2. 独立型老年人

独立型老年人能够独立生活，不需要过多的照顾和帮助。他们可能拥有一定的经济和社会资源，能够维持自己的生活。

3. 依赖型老年人

依赖型老年人需要较多的照顾和帮助，可能因身体状况不佳或其他原因而无法独立生活。他们可能需要医疗和社会支持。



4. 久坐型老年人

久坐型老年人可能因健康问题或其他原因而无法进行剧烈的体育活动，但他们仍然能够进行一些轻度的身体活动。

5. 久病型老年人

久病型老年人可能因患病或身体状况不佳而需要长期的医疗照顾和支持。

6. 孤独型老年人

孤独型老年人可能因社交网络有限或缺乏社交支持而感到孤独和失落。他们可能需要更多的社交和心理支持。

7. 乐观型老年人

乐观型老年人积极看待自己的生活和未来，能够保持良好的心态和情绪状态。他们通常拥有较高的生活质量和幸福感。

8. 悲观型老年人

悲观型老年人可能出于各种原因而对生活感到失望，心态和情绪状态不佳。他们可能需要更多的心理支持。

9. 有组织型老年人

有组织型老年人可能会加入各种组织或团体，如老年协会、老年大学等，参与各种集体活动并与其他老年人互动。他们通常能与他人保持良好的关系，生活质量较高。

10. 无组织型老年人

无组织型老年人可能没有加入任何组织或团体，无法与其他老年人进行集体互动和参与活动。他们可能需要更多的社交和支持。

（二）受性格特征变化的影响

1. 长者心态

由于本身与家庭角色的转变，老年人倾向于用长者的姿态与人沟通，以获得被尊重感和自尊。一些曾在单位担任要职的老年人通常更难以融入普通的群体，容易产生悲观、厌世心理，最突出的表现是沉默、阴沉。

2. 怀旧心理

老年人都有将自己的记忆和经验与他人分享的意愿，只要别人对那些故事感兴趣，他们就会感到自豪和获得成就感。怀旧心理常见于对过去用过的物品、相册、信件等有特别的依恋情结，常在有人拜访时拿出来把玩和介绍。

（三）受生理变化的影响

随着年龄的增长，老年人可出现一系列的生理变化。

1. 身体形态变化

老年人的身高、体重、脂肪、牙齿、皮肤、骨骼等发生变化：老年人的身高逐渐变矮，

主要由椎间盘变薄、脊柱压缩及骨质疏松导致；体重变化因人而异，可能因肌肉松弛、脂肪增加或细胞组织萎缩而增加或减轻；脂肪组织比例上升，新陈代谢减慢导致热量消耗减少；牙齿松动、易脱落，牙龈萎缩，牙釉质流失；皮肤皱纹加深，皮肤弹性减弱、变得粗糙，出现老年斑；可能出现骨质疏松，发生骨骼退行性变化，如易发生骨折、脊椎生理曲度变直等。

2. 机体功能变化

老年人的适应能力减弱、储蓄能力下降、反应性降低等。

3. 各系统器官变化

老年人的神经系统、呼吸系统、心血管系统、消化系统、泌尿系统等发生变化：神经系统变化表现为脑萎缩、记忆力下降、认知功能减退、神经传导速度减慢、反应迟钝等；呼吸系统变化表现为气管黏膜及腺体萎缩，气道防御功能下降，易患上呼吸道感染，咳嗽反射减弱；心血管系统变化表现为心肌细胞减少、心脏毛细血管减少，易发生心脏缺血性损伤，血管弹性下降，患高血压的风险增加；消化系统变化表现为胃肠消化功能下降，易出现便秘、腹胀，胃酸分泌减少，影响消化功能；泌尿系统变化表现为肾血流量下降、肾功能下降、膀胱松弛、前列腺增大，易发生泌尿系统感染。

（四）存在一定的沟通障碍

受增龄和身体衰退的影响，老年人与他人的沟通可能会出现一定的障碍，主要原因如下。

1. 心理因素

有的老年人缺乏自信心，表现为不敢与人沟通；有的老年人对人缺乏信任或抱敌意态度，心存偏见与误解；有的老年人自视甚高，轻视别人；有的老年人过分保护自己或以自我为中心。这些都会导致沟通障碍。

2. 情绪障碍

有的老年人存在情绪障碍，表现为伤心、悲痛、喜怒无常等，可妨碍沟通的顺利进行。

3. 环境因素

不理想的环境，如嘈杂、人来人往等的环境可影响与老年人的沟通。

4. 不合适的时间

在不合适的时间，如在不便讨论隐私时与老年人进行沟通，沟通的有效性可能会受到影响。

5. 身体因素

有的老年人视力、听力减退，语言表达能力下降，或存在认知障碍。这些都可影响老年人与他人的沟通。

6. 媒介因素

有的老年人不懂得用合适的语言和态度去表达，言语不通，缺乏沟通技巧。

（五）受心理健康状况的影响

心理健康状况不佳的老年人往往有与他人沟通的意愿降低等表现，可影响沟通的顺利进



行。影响老年人心理健康状况的主要因素如下。

1. 文化程度

与文化程度高的老年人相比，文化程度偏低的老年人出现负面情绪的概率更高，容易出现抑郁、强迫、焦虑等。

2. 角色转化

老年人退休后，社会角色有所变化，生活习惯也随之变化，容易出现心理问题。特别是身体健康的老年人，他们从繁忙的工作生活转入退休生活，一时间心理落差较大。若未进行及时有效的调节，老年人的身心健康可能会受到影响，生活质量也会降低。

3. 人格因素

情绪稳定性是影响老年人心理健康水平的因素之一，心理健康水平随情绪稳定性的改变而发生变化。人格特征受环境等外部因素的影响，包括成长的文化背景、早年的生活条件、家庭、朋友和社会群体等。个体的人格虽然总体稳定、持久，但在不同情境中会有所不同，因为不同情境会让人格表现出不同的侧面。

4. 疾病因素

疾病可能导致感觉障碍、认知障碍，甚至人格障碍；慢性疾病常引发焦虑、恐惧等多种情绪；疾病造成的伤残或功能障碍会影响老年人的自我形象认知和自信心；特定的疾病，如癌症等可导致老年人在得知病情后心理迅速崩溃。这些都可能影响与老年人的沟通。

5. 家庭关系

在家庭关系中，老年人得到尊重，与子女的关系较为和谐，生活满意度较高，其心理健康状况就会良好；老年人处于家庭关系不和谐的环境中，生活满意度下降，其心理健康状态就会受到不良影响。

五、如何体现护理人文关怀

护理人文关怀是指在护理过程中，以人本主义思想为指导，尊重老年人的生命、人格、隐私和权利，关注老年人的情感、心理和社会需求，以及体现出对老年人的理解、关怀和支持。这里从以下几个方面阐述如何体现护理人文关怀。

（一）尊重与理解

尊重老年人的人格、信仰、习惯和情感是护理人文关怀的基础。在护理过程中，护理人员应该以尊重的态度对待老年人，避免任何形式的歧视和侮辱。同时，护理人员应该理解老年人的需求和感受，以人本主义思想为指导，为老年人提供个性化的护理服务。

（二）沟通与交流

良好的沟通、交流是护理人员与老年人建立信任和合作关系的关键。护理人员应主动与老年人沟通，了解他们的病情、需求和疑虑，及时解答疑问，提供相关信息和指导。同时，

护理人员应关注老年人的情感表达和情绪变化，给予适当的安慰和支持。

（三）关怀与照顾

关怀与照顾是护理人文关怀的核心。护理人员应关注老年人的生理和心理状况，提供全面的照顾和关怀。在护理过程中，护理人员应注意老年人的疼痛、不适和需求，及时采取措施缓解症状，提高老年人的生活质量。

（四）关注与倾听

关注老年人的情感和心理需求，倾听他们的声音，是护理人文关怀的重要体现。护理人员应关注老年人的情感表达和心理变化，认真倾听他们的诉求和意见，尊重老年人的自主权和决策权。同时，护理人员还应关注老年人的家庭和社会背景，了解他们的文化和价值观，为老年人提供更加全面的护理服务。

（五）教育与指导

护理人员不仅是护理者，还是教育者。在护理过程中，护理人员应向老年人提供相关的健康知识和技能指导，帮助老年人了解自己的病情和治疗方案，提高自我保健能力。同时，护理人员应根据老年人的具体情况提供个性化的康复计划和改善生活方式的建议，促进老年人的身心健康。

（六）心理疏导

老年人的心理状态对治疗效果和生活质量有很大的影响。护理人员应关注老年人的心理健康，提供心理疏导和支持，帮助老年人缓解焦虑、抑郁等情绪，增强其信心。必要时，护理人员应根据老年人的具体情况提供个性化的心理治疗方案，促进老年人身心康复。

（七）家庭与社区关怀

家庭和社区是老年人生活的重要环境，对老年人的身心健康有很大的影响。护理人员应关注老年人的家庭和社区状况，了解他们的支持系统和资源情况，为老年人提供家庭访视、社区宣传等关怀服务。同时，护理人员应与老年人的家属和社区成员建立良好的沟通合作关系，共同为老年人的身心健康提供支持。



任务实施

了解与老年人沟通的基本知识任务实施

准备阶段

1. 个人准备

充分了解王奶奶的基本信息，向王奶奶的家人了解王奶奶的性格特点，拟好沟通提纲；与王奶奶约好沟通时间，取得王奶奶的同意与配合。

2. 交流场所准备

根据王奶奶的要求选好交谈地点，确保环境安静、整洁、舒适，有一定的隐蔽性，以利于交谈。



(续表)

实施过程	1. 建立沟通关系 向王奶奶做自我介绍,说明自己与王奶奶沟通的目的,做到热情、开朗、大方,给王奶奶留下良好的第一印象。
	2. 沟通过程 王奶奶是一位独立且文化水平较高的老年人,对此,可以与王奶奶谈论在工作、生活中遇到的趣事等王奶奶可能感兴趣的话题;王奶奶刚来养老院,对养老院比较陌生,因此,可以询问王奶奶是否习惯这里的生活,与其他老年人的相处是否融洽。充分倾听王奶奶的叙述,恰当地赞美、真诚地表达,赢得王奶奶的信任。
	3. 非语言沟通 在交谈过程中,礼貌注视王奶奶,面对面地认真倾听,及时给予反馈,同时可使用触摸、点头等身体语言。
	4. 结束沟通 当王奶奶对继续沟通出现抵触的情绪或表示需要休息时,适时结束沟通。
	5. 做好记录 将沟通的过程、王奶奶的态度、王奶奶存在的沟通障碍记录下来,以便后续分析和改进。 注意事项:着装干净、整洁;保持恰当的空间距离;尊重王奶奶的信仰、习俗、价值观等,避免在沟通过程中与王奶奶产生文化冲突;语调柔和,语言清晰明了,措辞精准,不产生歧义
总结阶段	分析本次沟通存在的障碍,评价本次沟通的效果



任务评价

了解与老年人沟通的基本知识任务评价

项目名称	评价内容	分值	评价分数		
			自评	互评	师评
职业素养考核项目 (40%)	穿戴是否规范、整洁	10分			
	能否主动学习,能否按时完成课前学习任务	10分			
	是否积极参加教学活动,能否按时完成学习任务	10分			
	团队合作、与人交流的能力	10分			
专业能力考核项目 (60%)	沟通环境是否安静整洁、有隐蔽性	15分			
	老年人是否情绪稳定,能否理解并配合沟通	15分			
	能否在沟通过程中避免与老年人产生文化冲突	15分			
	在沟通过程中是否注重人文关怀	15分			
总分					
总评	自评(20%)+互评(20%)+师评(60%)	综合评分	教师(签名):		