



“十二五”职业教育国家规划教材立项



老年人

沟通技巧

LAONIANREN GOUTONG JIQIAO

王丽◎主编

李荔波 管云霞 兰常林◎副主编



海洋出版社



“十二五”职业教育国家规划教材立项



老年人 沟通技巧

LAONIANREN GOUTONG JIQIAO

王 丽◎主 编

李荔波 管云霞 兰常林◎副主编

海洋出版社

2017年·北京

内容简介

本书依据教育部2014年正式颁布的《老年人服务与管理专业教学标准》编写,突出职业特色,强调实际动手操作能力培养,强化职业态度、职业素养培育。

主要内容: 本书是一本呈现如何与老年人沟通交流的书。本书通过设置与老年人的真实沟通情境,以生活中与老年人沟通的现实案例为切入点,以任务解决的模式、实操演练的方法生动形象地描述沟通环节和沟通技巧,教会学生如何与老年人进行良好沟通。本书共分为10个模块:语言沟通与非语言沟通、沟通技巧、心理效应和老年人沟通、与老年人第一次见面的沟通、与老年痴呆症老人的沟通、与视听障碍老年人的沟通、与有心理障碍老年人的沟通、与临终老年人的沟通、老年人遇到突发事件时的沟通处理、与其他老年人群的沟通。每个模块主题下面又由2~4个具体生活情境的任务组成,具有很强的操作性。

本书特色: 1.全书由10个模块构成,每个模块中包括若干任务,每个任务都以实际案例为中心,通过情景导入、问题讨论、知识学习、沟通环节、实训演练、拓展学习、能力测评等环节形成有职业特色的完整教学体系;2.所有案例都来自养老服务行业第一线,具有典型性和实用价值;3.将职业态度和产业文化融入每个教学任务,这是本书的一大亮点。

读者对象: 本书适合职业院校老年人服务与管理专业和相近专业学生作为教材使用。由于该专业教学标准涵盖了《国家职业技能标准:养老护理员》(2011年修订版)和《国家职业标准:秘书》(2006年版),因此本书也适合养老机构和社会培训机构作为培训教材使用。本书介绍了老年人在不同生活情景下的心理活动状态以及如何与他们进行有效沟通的相关技巧,因此也可以供老年人家属和照护人员阅读参考。

图书在版编目(CIP)数据

老年人沟通技巧 / 王丽主编. — 北京: 海洋出版社, 2015.4

ISBN 978-7-5027-9118-6

I. ①老… II. ①王… III. ①老年人—心理交往 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 057636 号

责任编辑: 郑跟娣

责任校对: 肖新民

责任印制: 赵麟苏

排 版: 晓阳

出版发行: 海洋出版社

地 址: 北京市海淀区大慧寺路8号(716房间)

邮 编: 100081

经 销: 新华书店

技术支持: 010-62100961

发 行 部: 010-62174379 (传真) 010-62132549

总 编 室: 010-62114335

网 址: www.oceanpress.com.cn

承 印: 北京朝阳印刷厂有限责任公司

版 次: 2017年3月第1版

2017年3月第1次印刷

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 15.5

字 数: 366千字

定 价: 35.00元

本书如有印、装质量问题可与本社发行部联系调换

本社教材出版中心诚征教材选题及优秀作者, 邮件发至 hyjccb@sina.com

老年人服务与管理专业教材编审委员会

顾 问 余祖光（中国职业技术教育学会副会长）

艾一平（人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心副主任）

杨绥华（海洋出版社社长）

主 任 王文瑾（中国职业技术教育学会）

副主任 许 远（人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心）

刘 勃（海洋出版社）

委 员（按姓氏音序排列）

龚 雯（北京电子科技职业学院）

郭积燕（北京卫生职业学院）

刘 晨（北京卫生职业学院）

时念新（菏泽家政职业技术学院）

屠其雷（北京社会管理职业学院）

杨根来（北京社会管理职业学院）

张 雷（北京阳光老龄人口福祉与养老产业发展研究中心）

秘书长 郑跟娣（海洋出版社）

老年人服务与管理专业教材编写委员会

顾 问 赵红岗（北京社会管理职业学院）

时念新（菏泽家政职业技术学院）

主 任 屠其雷（北京社会管理职业学院）

副主任 袁慧玲（菏泽家政职业技术学院）

委 员（按姓氏音序排列）

郭 丽（菏泽家政职业技术学院）

胡英娣（河北女子职业技术学院）

李素珍（河北女子职业技术学院）

马晓风（菏泽家政职业技术学院）

孟令君（北京社会管理职业学院）

倪晶晶（宁波卫生职业技术学院）

单 奕（钟山职业技术学院）

王 丽（北京社会管理职业学院）

王 丽（宁波卫生职业技术学院）

袁慧玲（菏泽家政职业技术学院）

朱小棠（北京社会管理职业学院）

朱晓卓（宁波卫生职业技术学院）

前言

随着社会生活水平的不断提高,现代医疗技术的发展,人们的寿命越来越长,人口老龄化的进程不断加快,老年人这一群体越来越受到社会的关注和重视。如何让老年人的晚年生活过得更加舒适,成为了政府相关职能部门、民间社会组织等思考的命题。尤其是2013年,《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》(国发〔2013〕35号)文件下发以后,养老服务业的发展得到了全国各地空前关注。各地纷纷出台有关养老服务的政策措施,加快养老服务机构的建设,为老年人的生活尽可能地创造良好的外部生活环境。但社会在不断满足老年人物质生活需求的同时,却忽视了老年人的精神需求,尤其是缺少与老年人的沟通交流、给予老年人心理关爱。因此,如何满足老年人的精神需求,尤其是当老年人遇到生活的磕磕碰碰时,该如何跟老年人更好地进行沟通交流,在互动沟通中帮助老年人解决问题,使老年人能够愉悦地生活,进而提升晚年生活质量,是编写本教材的意义所在。

编写依据

本书主要编写依据如下:一是教育部2014年正式颁布的《老年人服务与管理专业教学标准》;二是人力资源和社会保障部颁布的《国家职业技能标准:养老护理员》(2011年修订版)和《国家职业标准:秘书》(2006年版)。

在此基础上,我们组织专家团队研发每科课程标准,选聘专业教师和业内专家组成编写团队,最终编写出本教材。

主要内容

本书主要介绍如何与老年人沟通交流,内容分为两大部分,即通用的沟通技巧介绍和具体情境下的沟通技能应用,由以下10个模块组成。

模块1: 语言沟通与非语言沟通。

模块2: 沟通技巧。

模块3: 心理效应和老年人沟通。

模块4: 与老年人第一次见面的沟通。

模块 5：与老年痴呆症老人的沟通。

模块 6：与视听障碍老年人的沟通。

模块 7：与有心理障碍老年人的沟通。

模块 8：与临终老年人的沟通。

模块 9：老年人遇到突发事件时的沟通处理。

模块 10：与其他老年人群的沟通。

每个模块又包含多个任务，除介绍具体情境下的沟通技巧外，也涉及相关的拓展知识，供大家参考学习。

编写特色

编者深入社区或养老机构，从从事养老服务与管理工作的一线工作人员、老年人以及老年人家属中收集大量的第一手案例材料，以解决一个个主题任务的方式，提炼呈现出与老年人的沟通技巧、沟通步骤、沟通要素等内容，同时又有供学生自己操作练习的案例、习题，以便强化巩固学生在每个任务中学到的沟通方式。因此，教材具有较强的科学性、情境性、实用性、针对性、指导性和可操作性。

通过设置与老年人的真实沟通情境，以生活中与老年人沟通的现实案例为切入点，以任务解决的模式、实操演练的方法生动形象地描述沟通环节和沟通技巧，教会学生如何与老年人进行良好沟通。

编写过程中，重点突出职业特色，强调实际动手操作能力培养，强化职业态度、职业素养培育。

教学建议

本书作为教材使用，建议学时为 60 学时。在教学过程中，要向学生明确学习目标，教师以“情景导入”中的案例作为重点，以问题讨论分析的方式，引出需要学习的知识内容和技能技巧。

每项任务中的“问题讨论”，建议教师采用探究式、启发式的教学，让学生先通过讨论思考、互动交流，主动建构起相关的沟通知识和技巧。“知识学习”部分为每项任务中需要学生掌握的主要知识点，“沟通环节”部分为每项任务中需要学生掌握的沟通操作程序和技能。“实训演练”部分，既可以作为家庭作业

让学生自学,也可以在课堂上进行研讨,教师可根据实际教学效果及进度等情况灵活安排和处理。“拓展学习”部分,教师可以针对每项任务中所有案例分析、归纳总结后,对某一个注意事项或补充内容进行讲解阐述。“能力测评”部分,教师可以让学生针对每个任务需要掌握的知识点和技能,进行自评,检查每项任务学习到哪种程度,哪块内容掌握得比较好,哪块内容还需要进一步的巩固和学习,以便能更好地检测学习效果,提高学习效率。

适用对象

本书适合职业院校老年人服务与管理专业和相近专业学生作为教材使用。

由于本专业教学标准涵盖了《国家职业技能标准:养老护理员》(2011年修订版)和《国家职业标准:秘书》(2006年版),因此本书也适合养老机构和社会培训机构作为培训教材使用。

本书详细介绍了老年人在不同生活情景下的心理活动状态以及如何与他们进行有效沟通的相关技巧,因此也可以供老年人家属和照护人员阅读参考。

本书理论讲解深入浅出,技能操作性强,可供广大学生自学之用。

编写团队

本书是由多名在高职院校一线从事多年教学实践的、有心理学专业背景的教师,在行业专家的大力支持和积极参与、指导下编写而成。

本书由王丽主编,李荔波、吴瑕、管云霞、朱晨晨、唐小茜、王变云、兰常林、洛飞霞、廖思斯等参与编写。全书由王丽统稿。

致谢

本书编写工作的顺利完成,与宁波卫生职业技术学院党委、教务处的高度重视分不开。

本书前后经历三次审定,来自教育部、人力资源和社会保障部、相关职业院校及养老机构的10多位专家、教授从不同角度对书稿提出了很多有价值的修改意见。

各兄弟职业院校通过不同方式、途径给予编写团队多方面的大力支持,一些知名养老机构为我们提供了丰富的案例。

海洋出版社教材出版中心的编辑为本书的编写与出版付出了辛勤的劳动。

故本书所有参编者在此对上述领导、专家、同行表示衷心的感谢。

同时由于编者水平有限以及时间仓促，书中难免有不妥之处，恳请广大同行和读者批评指正，以便今后改进。

主 编

目 录

| | | |
|------|--------------------|-----|
| 模块 1 | 语言沟通与非语言沟通 | 1 |
| 任务 1 | 语言沟通 | 1 |
| 任务 2 | 非语言沟通 | 11 |
| 模块 2 | 沟通技巧 | 19 |
| 任务 1 | 倾听技巧 | 19 |
| 任务 2 | 共情技巧 | 28 |
| 任务 3 | PAC 沟通技巧 | 36 |
| 任务 4 | 其他人际沟通技巧 | 45 |
| 模块 3 | 心理效应和老年人沟通 | 53 |
| 任务 1 | 近因效应 | 53 |
| 任务 2 | 晕轮效应 | 60 |
| 任务 3 | 定势效应 | 66 |
| 模块 4 | 与老年人第一次见面的沟通 | 72 |
| 任务 1 | 第一次见面礼仪 | 72 |
| 任务 2 | 打开见面话题 | 79 |
| 任务 3 | 化解第一次见面冷场情景 | 85 |
| 模块 5 | 与老年痴呆症老人的沟通 | 93 |
| 任务 1 | 理解老年痴呆症老人的需求 | 93 |
| 任务 2 | 与老年痴呆症老人的沟通 | 100 |
| 模块 6 | 与视听障碍老年人的沟通 | 109 |
| 任务 1 | 与视力障碍老年人的沟通 | 109 |
| 任务 2 | 与听力障碍老年人的沟通 | 118 |
| 模块 7 | 与有心理障碍老年人的沟通 | 127 |
| 任务 1 | 与性格孤僻老年人的沟通 | 127 |

| | | |
|--------------|------------------------------|-----|
| 任务 2 | 与情绪消极老年人的沟通 | 134 |
| 任务 3 | 与经历应激事件老年人的沟通 | 141 |
| 任务 4 | 与精神疾病康复期老年人的沟通 | 149 |
| 模块 8 | 与临终老年人的沟通 | 160 |
| 任务 1 | 了解临终老年人的敏感话题 | 160 |
| 任务 2 | 与临终老年人的沟通 | 166 |
| 模块 9 | 老年人遇到突发事件时的沟通处理 | 178 |
| 任务 1 | 与突然被告知患有疾病的老年人的沟通 | 178 |
| 任务 2 | 处理老年人之间的常见矛盾冲突 | 186 |
| 任务 3 | 与和家人闹矛盾的老年人的沟通 | 194 |
| 模块 10 | 与其他老年人群的沟通 | 202 |
| 任务 1 | 与有睡眠问题的老年人沟通 | 202 |
| 任务 2 | 与患一般疾病老年人的沟通 | 210 |
| 任务 3 | 与刚退休老年人的沟通 | 218 |
| 任务 4 | 与绝食老年人的沟通 | 226 |
| 练习题答案 | | 235 |
| 参考文献 | | 238 |

模块 1

语言沟通与非语言沟通

沟通是人与人之间、人与群体之间思想和感情的传递、反馈过程，以求思想达成一致和感情的通畅。沟通虽然无所不在，但沟通绝不是一件简单的事，在沟通过程中不愿意花精力、投入时间，准备不充分，实施沟通不慎重，必然不会有良好有效的沟通。

任务 1 语言沟通

有这样一则故事：一把坚实的大锁挂在铁门上，一根铁杆费了九牛二虎之力，还是没能将它撬开。钥匙来了，它瘦小的身子钻进锁孔，轻轻一转，“啪”的一声，那把大锁就打开了。铁杆奇怪地问：“为什么我费了那么大力气也打不开，而你却轻而易举地就把它打开了呢？”钥匙说：“因为我最了解它的芯”。是的，在人际沟通当中，特别是语言沟通中，巧妙的沟通能达到事半功倍的效果，同样的，如果语言沟通的方法、技巧不合适，则会事倍功半。作为一名老年服务工作人员，掌握一些沟通技巧会使我们的工作和生活变得轻松、简单起来。

学习目标

知识目标

知道语言沟通的概念、功能等基本知识；
知道老年人语言沟通的常见形式。

技能目标

能够分析老年人语言沟通的常见形式；
会使用语言沟通中的修辞与老年人进行有效沟通。

态度目标

培养学生乐于与老年人交流的态度。

情景导入

唐奶奶，78岁，退休教师，在某养老院已住了12年，由于中风导致半身瘫痪，经过较长时间的治疗和康复训练，可借助助行器移动。在近期检查中发现唐奶奶患有白内障，养老院领导与社区医生取得联系，医生向唐奶奶及其女儿介绍了手术治疗的情况，其女儿主张及早动手术，医生同意择期手术，但唐奶奶犹豫不决。近来，唐奶奶胃口不好，心神不宁，入睡困难，易惊醒，并多次向工作人员小黎询问手术可能产生的危险情况。小黎劝慰唐奶奶，您应该尽快手术才对，那里的医生医术很高明，一定能治好您的病，您可以放心。

请问小黎的回答能劝服唐奶奶去医院就诊吗？如果不能，我们应该怎样劝服唐奶奶尽快去医院就诊呢？

问题讨论

1. 什么是沟通？
2. 什么是语言沟通？
3. 沟通有哪些技巧？
4. 针对老年人这一群体，我们应该如何有效地与他们沟通？
5. 案例中小黎的劝服有什么问题？为什么？
6. 结合本案例，请思考你认为应该怎么沟通才能达到让唐奶奶尽快就医的目的？

知识学习

1. 沟通的内涵

1) 沟通的定义

沟通包括语言沟通和非语言沟通，语言沟通包括口头语言沟通和书面语言沟通，非语言沟通包括声音语气（比如音乐）、肢体动作（比如手势、舞蹈、武术、体育运动等）。最有效的沟通是语言沟通和非语言沟通的结合。

2) 沟通的基本技巧

《哈佛人力资源管理》对沟通技巧的模式进行了如下介绍。

(1) 倾听技巧

倾听能鼓励他人倾吐他们的状况与问题，并能协助他们找出解决问题的方

法。倾听技巧是提高影响力的关键，它需要相当的耐心与全神贯注。

倾听技巧由 4 个个体技巧所组成，分别是鼓励、询问、反应与复述。

①鼓励：促进对方表达的意愿。

②询问：以探索方式获得更多对方的信息资料。

③反应：告诉对方你在听，同时确定完全了解对方的意思。

④复述：用于讨论结束时，确定没有误解对方的意思。

(2) 气氛控制技巧

安全而和谐的气氛，能使对方更愿意沟通，如果沟通双方彼此猜忌、批评或恶意中伤，将使气氛紧张、冲突，加速彼此心理设防，使沟通中断或无效。

气氛控制技巧由 4 个个体技巧所组成，分别是联合、参与、依赖与觉察。

①联合：以兴趣、价值、需求和目标等强调双方所共有的事务，营造和谐的气氛而达到沟通的效果。

②参与：激发对方的投入态度，创造一种热忱，使目标更快完成，并为随后进行的推动创造积极气氛。

③依赖：创造安全的情境，提高对方的安全感，并接纳对方的感受、态度与价值等。

④觉察：将潜在“爆炸性”或高度冲突状况予以化解，避免讨论演变为负面或破坏性的话题。

(3) 推动技巧

推动技巧是用来影响他人的行为，使其逐渐符合我们的议题。有效运用推动技巧的关键在于以明白具体的积极态度，让对方在毫无怀疑的情况下接受你的意见，并觉得受到激励，想完成工作。

推动技巧由 4 个个体技巧所组成，分别是回馈、提议、推论与增强。

①回馈：让对方了解你对其行为的感受，这些回馈对人们改变行为或维持适当行为是相当重要的，尤其是提供回馈时，要以清晰具体而非侵犯的态度提出。

②提议：将自己的意见具体明确地表达出来，让对方能了解自己的行动方向与目的。

③推论：使讨论具有进展性，整理谈话内容，并以它为基础，为讨论目的延伸而锁定目标。

④增强：利用增强对方出现的正向行为(符合沟通意图的行为)来影响他人，

也就是利用增强来激励他人做你想要他们做的事。

2. 语言沟通概述

1) 语言沟通的含义

语言是人类特有的一种非常好的、有效的沟通方式。语言沟通，就是借助词语符号来进行的沟通形式，分为有声语言沟通，即口头语言沟通，比如交谈、演讲等，和无声语言沟通，即书面语言沟通，比如写信、记录、书籍，等等。

2) 怎样进行有效的语言沟通

(1) 你要说什么

确定沟通目标是有效沟通的重要前提，沟通的主题要始终围绕着沟通目标来进行，否则，沟通得再多都是无效的沟通。

(2) 你要怎样表达

这里主要讨论语言选择的四个重要方面：清楚、有力、生动和道德。

①清楚是思想依靠语言的精确和简练，以能立即被理解的方式表达出来的风格为特色。

②说话有力的人被视为更可信、更有吸引力和更有说服力的人。为了获得有力的说话方式，我们应该避免一些特定的沟通行为。包括：避免模棱两可的话和修饰性词语，如，“我猜想”“某种……”这些表达方式；消除“啊”“你知道”这些含糊的表达方式；避开附加提问，即以陈述开始以问题结束的表述，如：“这次的中秋联欢会会很有趣，是吗？”附加提问使说话者显得不果断；不要使用否认自己的表达，否认自己的表达是那些辩解或请求听者原谅自己的词语或表达方式，如“我知道你或许不同意我的观点，但是……”以及“我今天确实没有准备讲话”等。

③生动是一种把思想以引起逼真想象或联想的方式来表达的风格特色。生动也出自于说话方式的独特形式。

④道德沟通是诚实、令人满意和考虑他人权利的沟通。当沟通者讲述真相时，沟通是诚实的；当沟通者考虑听者的情感时，它是令人满意和为他人着想的。

(3) 你在对谁说话

在沟通之前我们需要明确一个问题，即沟通的对象是谁。根据不同的沟通对象，选择的沟通方式、沟通策略、沟通技巧都会不同。

(4) 你在发送什么样的变形信息

在语言沟通中，信息的传递受到众多因素的影响，如情绪、语调、语气、表

情等，这些因素都会对信息的传递产生影响。比如微笑着说“谢谢”和瞪着眼睛说“谢谢”，虽然传递出来的语言信息都是“谢谢”，但背后的含义却是完全不同的。由于语言沟通中充满着变形信息，如果要准确地进行沟通，我们必须听出这种变形信息并理解它的含义，即“弦外之音”或“话中话”。当然，我们也应该清楚自己所传递出的变形信息。

3. 如何与老年人进行语言沟通

1) 要了解他们的生理特点

老年人这一群体，是身体健康状况最不容忽视的社会群体。老年人由于脑组织的软化，大脑对情绪、情感的控制力减弱，可能导致老年人情绪变化向两个方面发展。一是对外界事物反应慢、不敏感，表情冷淡、处事冷漠；二是可能出现情绪变化快、变化幅度大、易激动，有时情绪不能自控等现象。老年人总是会出现各种各样的问题，所以在与他们沟通的过程中，要具备良好的心理素质，要有耐心和爱心。

2) 要了解他们的环境

很大一部分居于养老机构的老人，封闭的生活环境使他们在内心深处跟外部世界产生了隔阂，很多思想观念都会发生改变，此外，离退休、丧偶、经济问题等都会造成老年人情绪变化，这些问题对老年人的影响常常是深刻而持久的，不但会对情绪产生持久而深刻的影响，甚至还会使部分老年人出现性格上的变化或扭曲。所以，要想更好地实现与他们的交流沟通，那就要全面地了解他们的生活环境，明白他们是否过得很好，很舒心。

3) 说话要简洁明了，避免运用复杂的语言

由于老年人都存在听力下降的问题，所以在交流中，我们需要充分考虑到他们的信息接受能力，说话的声音太小，老人们根本无法听清。但需要注意的是，如果因为担心老人听不清你说的话，就冲老人大喊大叫，这也是很不礼貌的行为，在很大程度上会伤害到老人的自尊心。所以沟通要适度，要根据不同的状况，采用不同的沟通策略。此外，在与老年人交谈的过程中，尽量避免使用当下的流行语，在不影响表达自己思想的前提下，简单明了地组织语言。

4) 尊重老人，耐心倾听、交流

尊重对方是沟通的基石。在与老年人交谈时，要时刻面带微笑，因为笑容能够给人一种亲和感，也表示尊重，有利于拉近双方之间的关系，加深沟通。工作

人员可以根据老年人不同的性别、职业、文化程度等给予老年人一个恰当的称呼，使老年人心情愉快、自尊心得满足。同时，在与老年人沟通时要耐心地倾听，不可粗暴、打断或表现出不耐烦的情绪，说一遍不行就再说一遍，慢慢地讲，让老年人一点一点地消化，这样才能达到预期的沟通效果。

沟通环节

假如你是养老院里的工作人员小黎，你该如何劝说唐奶奶尽快去医院就诊呢？下面将介绍有效沟通的六个环节。

1. 事前准备

1) 了解当事人的背景情况

唐奶奶由于中风导致半身瘫痪，经过较长时间的治疗和康复训练，可借助助行器移动，近期检查又发现患有白内障。长期的治疗和康复训练使唐奶奶对自己、对医院的治疗都产生了怀疑，所以才出现多次询问手术风险的情况。

2) 了解当事人的心理状态

从唐奶奶的行为来看，她显得忧心忡忡，非常焦虑，也为自己的犹豫不决感到不满意，出现心神不宁、入睡困难、易惊醒等现象。

2. 确认需求

有效沟通的一个重要前提是确认双方的需求，明确双方的目的是不是一致。在本案例中，我们的任务是帮助唐奶奶消除顾虑，尽快去医院就诊，因此，需要分析唐奶奶的真实需求是什么，或者真实的想法是什么。

①表现想法：唐奶奶认为眼睛对一个人来说很重要，这个特殊部位手术不好做，而她对手术的成功表示怀疑，她想了解关于手术的更多、更详细的信息。

②情感流露：从唐奶奶的行为来看，她显得忧心忡忡、非常焦虑，为自己犹豫不决感到不满意。

③潜在愿望：希望得到同情、理解和安慰，希望自己的女儿能更多地关心和重视她，以帮助自己做出决定。

3. 阐述观点

案例中小黎的回答是不能有效地达到劝说唐奶奶尽快去医院就诊的目的，原因在于这样的回答并没有针对唐奶奶的需求，一是希望得到同情、安慰；二是对手术确实存在担心；三是希望得到女儿更多的关心和支持。因此，要针对这三