



“十二五”职业教育国家规划教材  
经全国职业教育教材审定委员会审定



老年服务与管理专业  
LAONIAN FUWU YU GUANLI ZHUANYE

# 老年人

LAONIANREN  
GOUTONG  
JIQIAO



# 沟通技巧

主 编◎倪红刚 彭 琼 贾德利



北京师范大学出版集团  
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP  
北京师范大学出版社

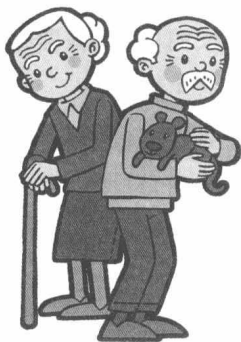
“十二五”职业教育国家规划教材  
全国职业教育教材审定委员会审定



老年服务与管理专业  
LAONIAN FUWU YU GUANLI ZHUANYE

# 老年人

LAONIANREN  
GOUTONG  
JIQIAO



# 沟通技巧

主 编◎倪红刚 彭 琼 贾德利  
副主编◎孙海燕 陈 旋 肖 艳



北京师范大学出版集团  
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP  
北京师范大学出版社

---

图书在版编目(CIP)数据

老年人沟通技巧 / 倪红刚, 彭琼, 贾德利主编. —北京: 北京师范大学出版社, 2015. 8

“十二五”职业教育国家规划教材

ISBN 978-7-303-19206-9

I. ①老… II. ①倪… ②彭… ③贾… III. ①老年人—心理交往—专业学校—教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 153400 号

---

营销中心电话 010-58802755 58800035  
北师大出版社职业教育分社网 <http://zjfs.bnup.com>  
电子信箱 [zhijiao@bnupg.com](mailto:zhijiao@bnupg.com)

---

出版发行: 北京师范大学出版社 <http://www.bnup.com>  
北京市海淀新街口外大街 19 号  
邮政编码: 100875

印刷: 大厂回族自治县正兴印刷有限公司  
经销: 全国新华书店  
开本: 787 mm×1092 mm 1/16  
印张: 17.5  
字数: 400 千字  
版次: 2015 年 8 月第 1 版  
印次: 2015 年 8 月第 1 次印刷  
定价: 30.00 元

---

策划编辑: 易新 责任编辑: 周光明  
美术编辑: 高霞 装帧设计: 高霞  
责任校对: 陈民 责任印制: 陈涛

**版权所有 侵权必究**

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58808284

# 《老年服务与管理专业系列教材》 编委会

## 编委会主任：

邹文开(北京社会管理职业学院党委书记、院长、教授，民政部培训中心主任，民政部职业技能鉴定指导中心主任，全国民政职业教育教学指导委员会副主任委员，中国养老产业和教育联盟理事长)

## 编委会副主任：

郭玉强(民政部人事司副司长，全国民政职业教育教学指导委员会副主任委员)

甄炳亮(民政部社会福利和慈善事业促进司副司长)

吴玉韶(全国老龄工作委员会办公室副主任，中国老龄科研中心主任)

阎青春(中国老龄事业发展基金会副理事长，全国老龄工作委员会办公室原副主任)

冯晓丽(中国社会福利和养老服务协会副会长兼秘书长)

蒋晓明(长沙民政职业技术学院党委书记、教授)

罗志(湖南广播电视大学正校级督导、教授，中国养老产业和教育联盟顾问)

赵红岗(北京社会管理职业学院副院长、教授，民政部培训中心副主任，全国民政职业教育教学指导委员会秘书长，中国养老产业和教育联盟副理事长)

杨根来(北京社会管理职业学院老年福祉学院院长、教授，中国养老产业和教育联盟副理事长兼秘书长，全国民政行指委老年专指委秘书长)

## 编委会委员：

苏志钢(中国老龄事业发展基金会示范基金管理委员会主任、博士)

乌丹星(北京吉利大学健康管理学院院长、教授)

王军(北京交通大学生命科学与生物工程研究院教授)

孟令君(北京社会管理职业学院科研管理处处长、教授)

成海军(北京社会管理职业学院民政政策理论研究所所长、教授、博士)

杨宝祥(民政部培训中心培训部主任、教授级高级工程师)

屠其雷(北京社会管理职业学院教务处副处长)

张福顺(民政部培训中心远程教育中心主任、副教授、博士)

赵康(北京社会管理职业学院老年福祉学院老年服务与管理专业教研部主任、副教授、博士)

余运英(北京社会管理职业学院老年福祉学院护理专业教研部教授)

刘利君(北京社会管理职业学院老年福祉学院老年服务与管理专业教研部博士)

段木(北京社会管理职业学院老年福祉学院老年服务与管理专业教研部博士)

柴瑞章(民政部职业技能鉴定指导中心副主任兼办公室主任)

孙钰林(民政部职业技能鉴定指导中心办公室副主任)

刘思岑(北京天思国际养老产业公司董事长)

王玉霞(赤峰市社会福利院院长、主任护师)

陈冀英(河北省优抚医院副院长、主任护师)

武卫东(河北仁爱养老服务集团公司董事长)

贾德利(河北石家庄银隆养老院院长、养老护理员技师)

田素斋(河北医科大学附属第二医院主任护师、博士)

索建新(东北师范大学人文学院福祉学院社会福祉系主任、教授)

任光圆(宁波卫生职业技术学院院长)

谭美青(山东颐合华龄养老产业有限责任公司、青岛市养老服务协会副会长)

张兆杰(山东省滨州市民政局局长)

周淑英(河南省荣军服务中心主任、高级讲师)

朱小红(河南省民政学校高级讲师)

袁云犁(湖南康乐年华养老投资连锁集团董事长)

黄岩松(长沙民政职业技术学院医学院院长、教授)

唐莹(长沙民政职业技术学院教授)

蒋玉芝(长沙民政职业技术学院副教授)

张雪英(广东社会福利服务中心副主任护师、民政部养老技能大师获得者)

刘洪光(广西社会福利服务中心主任、广西社会福利院院长副主任医师)

刘洁俐(广西社会福利服务中心副主任、广西社会福利院副院长)

余小平(成都医学院院长)

肖洪松(成都市老年康疗院总经理)

张沙骆(长沙民政职业技术学院讲师)

倪红刚(成都市第一社会福利院院长)

彭琼(成都市第一社会福利院主管护师)

# 总序

自1999年进入老龄化社会以来，老年人口数量快速增长，2014年底，我国60岁及以上老年人总数达到2.12亿，占总人口比重达到15.5%。据预测，至2025年，老年人口数量将超过3亿；2030年，中国65岁以上的人口占比将超过日本，成为全球人口老龄化程度最高的国家；2033年，将超过4亿，达到峰值，一直持续到2050年。随着经济社会的发展变化，我国人口老龄化面临新形势。当前和今后一个时期，我国人口老龄化发展将呈现出老年人口增长快，规模大；高龄、失能老人增长快，社会负担重；农村老龄问题突出；老年人家庭空巢化、独居化加速；未富先老矛盾凸显等五个鲜明特点。

人口老龄化是我国的基本国情，老龄化加速发展是我国经济社会发展新常态的重要特征。人口老龄化问题涉及政治、经济、文化和社会生活各个方面，是关系国计民生和国家长治久安的重大社会问题，已经并将进一步成为我国改革发展中不容忽视的全局性、战略性问题。

“大力发展老龄服务事业和产业”是党的十八大积极应对人口老龄化作出的重大战略部署。“加快建立社会养老服务体系和发展老年服务产业”，是十八届三中全会积极应对人口老龄化作出的战略决策。新修订的《中华人民共和国老年人权益保障法》明确规定，“积极应对人口老龄化是国家的一项长期战略任务”。

新一代老年群体思想观念更解放，经济实力更强，文化程度更高，对养老保障措施、优待制度、服务水平等也有着更高的要求。为应对这种新的变化趋势，我国提出积极应对老龄化的对策——社会化养老服务。社会化养老服务一方面带来全社会共同参与养老服务的良好局面，另一方面也面临着老年服务与管理人才数量和质量短缺的困境。老年服务与管理是一项专业性强的技术工作，它既需要从业者具有专业护理、心理沟通、精神慰藉等方面的专业知识，更需要从业者具备尊老、爱老、敬老和甘于奉献的职业美德。老年服务管理者的管理理念、管理方法、管理水平在很大程度上决定了养老服务机构的发展方向和服务水平。

“行业发展、教育先行”，大力培养老年服务与管理专业人才不仅成为解决我国人口老龄化的基本支点，而且是“加快建立社会养老服务体系和发展老年服务产业”战略要求。然而，由于我国老年服务与管理专业起步晚，开设老年服务与管理专业院校少，前期发展缓慢，老年服务与管理专业教材和参考资料相对较少。本次编写的老年服务与管理专业系列教材是教育部“十二五”职业教育国家规划教材，旨在以教材推进课程

建设和专业建设，进而提高老年服务与管理人才培养质量。在内容选取上，系列教材立足老年服务与管理岗位需求，内容涵盖老年服务与管理岗位人才需要掌握的多项技能，包括老年人生理结构与机能、老年人心理与行为、老年服务伦理与礼仪、老年人服务与管理政策法规、老年人生活照料、老年人心理护理、老年人康复护理、养老机构文书拟写与处理、老年人沟通技巧、老年人活动策划与组织、老年社会工作方法与实务等 11 个方面的内容。本教材是在北京师范大学出版社的积极推动之下，由全国民政行指委及其老年服务与管理专业指导委员会、中国养老产业与教育联盟(中国现代养老职业教育集团)联合全国各地在老年服务与管理专业建设优秀的职业院校、研究机构和实务机构一线人员联合编写的专业教材，并向全国职业院校和相关机构推荐使用。

“十年树木，百年树人”，人才队伍建设非一朝一夕可实现。在此，我要感谢参与编写系列教材的所有编写人员和出版社，是你们的全心投入和努力，让我们看到这样一系列优秀教材的出版。我要感谢各院校以及扎根于一线老年服务与管理人才教育的广大教师，是你们的默默奉献，为养老服务行业输送了大量的高素质人才。当然，我还要感谢有志于投身养老服务事业的青年学子们，是你们的奉献让养老服务事业的发展有更加美好的明天。

我相信，在教育机构和行业机构的共同努力下，我国的养老服务人才必定会数量充足且质量优秀，进而推动养老服务业走上规范化、专业化、职业化、可持续发展的健康道路。



2015年8月1日于北京

# 前言

进入 21 世纪，人口老龄化已成为全球关注的重大问题。我国是世界上老年人口最多的国家，到本世纪 40 年代后期，我国将形成老年人口高峰，届时每 3~4 人中就有一名老年人。2020 年、2050 年 80 岁以上高龄老年人口将分别达到 2200 万人和 5300 万人。那时候，老年人口基本上都是独生子女的父母，生活无法自理的空巢老人将会成倍增加，他们在生活中的照料、精神慰藉等问题，将更加突出，社会总体负担加重，建立社会养老服务体系，培养高质量的养老服务人才，确保老年人安度晚年是一个大问题。

（老年人由于其各器官系统的衰老，视力、听力下降，行动能力减弱等因素导致老年人与外界的接触减少，社交圈缩小，沟通能力降低，孤独、寂寞、误会常常困扰着他们，接纳他人和自我接纳程度降低。）对生活的幸福度感觉下降。沟通可以帮助老年人与老年人之间、老年人与子女之间以及与其他年轻人之间消除误会。）学会与老年人进行有效的沟通是为老年人提供良好服务的前提，也是为老年人提供良好服务的保障。

本书作为养老专业学生用书，全书共分为十个章节，内容包括：绪论；了解老年人与人口老龄化；掌握老年人的身心特征；与老年人的沟通；与老年病人的沟通；与老年痴呆老人的沟通；与临终老人的沟通；与家庭养老、居家养老老人的沟通；与机构养老老人的沟通；与老年人社会支持网络的沟通。

本书为基金项目《公共服务类高职专业人才培养模式的改革与实践》〔北京高等学校青年英才计划项目（Beijing Higher Education Young Elite Teacher Project）（YETP1876）〕的研究成果。

本书主要供老年方向的养老服务专业、老年护理学专业、养老服务在职人员继续教育及养老机构工作人员作为教材及参考书。

本书在编写过程中由于时间紧、任务重以及能力和水平有限等，尚存在很多不足甚至错误的地方，恳请各位专家、读者、使用本书的师生与同行斧正。

本书在编写的过程中得到了北京师范大学出版社编辑的悉心指导与帮助；各编者的所在单位也给予了大力的支持与鼓励，在此表示诚挚的感谢！

编者  
2015 年 5 月



# 目 录

## 项目一 绪论/1

任务一 了解沟通的概念与要素/2

任务二 了解沟通的层次与类型/7

## 项目二 了解老年人与人口老龄化/20

任务一 老年人及老年期/21

任务二 学习人口老龄化理论/26

## 项目三 掌握老年人的身心特征/48

任务一 了解老年期生理特点/49

任务二 认知老年人常见的健康问题及处理措施/55

任务三 了解老年期的心理特点/61

任务四 认知老年人常见心理问题及处理措施/66

## 项目四 与老年人沟通/75

任务一 养成良好的沟通心态/76

任务二 掌握老年人沟通的步骤、环节与模式/83

任务三 与老年人沟通/93

任务四 掌握听的技巧/97

任务五 掌握说的技巧/108

任务六 实现共鸣/114

任务七 巧妙地建议、意见和批评/117

任务八 掌握拒绝与安慰老人的技巧/121

任务九 掌握避免冲突的沟通及反馈的技巧/126

任务十 掌握与听力、视力障碍老人进行沟通及特殊的沟通技巧/131

## 项目五 与老年病人沟通/139

任务一 认识老年病/140

- 任务二 认知老年病的特点/144
- 任务三 了解老年病人的心理特点/149
- 任务四 认知老年病人的应急行为/151
- 任务五 掌握老年病人沟通的步骤/154
- 任务六 做好老年人慢性病发作期的沟通/157

## 项目六 与老年痴呆老人沟通/163

- 任务一 认识老年痴呆/164
- 任务二 与痴呆老人沟通/172

## 项目七 与临终老人沟通/184

- 任务一 熟悉临终老人的心理反应分期/185
- 任务二 熟悉临终老人的行为反应/188
- 任务三 与临终老人沟通/190

## 项目八 与家庭养老、居家养老老人沟通/196

- 任务一 了解家庭养老/197
- 任务二 掌握家庭养老老年人的心理特点与沟通技巧/203
- 任务三 了解居家养老/209
- 任务四 掌握居家养老老年人的沟通技巧/214

## 项目九 与机构养老老人沟通/221

- 任务一 认识机构养老/222
- 任务二 了解机构养老老人的心理特点与行为/227
- 任务三 掌握机构养老老人的沟通技巧/239

## 项目十 与老年人社会支持网络沟通/252

- 任务一 认识老年人的社会支持网络/253
- 任务二 与老年人社会支持网络沟通/259

## 参考文献/267

# 项目一 绪论



## 学习目标

### 知识目标

1. 掌握老年人沟通的概念、要素、层次、基本类型和原则；
2. 领会老年人沟通的目的和重要意义；
3. 了解老年人沟通的相关理论。

### 技能目标

1. 能识别老年人沟通的要素；
2. 能分辨老年人沟通的层次与类型；
3. 能坚持老年人沟通的原则。



## 情景导入

沟通在我们的生活之中无处不在，沟通是为了更好地相处与交流，沟通可以让人们相互了解，缩短人与人之间心灵的距离，从而减少生活中无谓的烦恼和痛苦。老年人由于其身体各器官系统的衰退导致其对外界的声、光、形等各方面的反应减弱，因此老年人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。强而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

## 了解沟通的概念与要素



### 案例呈现

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，于是就办了一个PK赛，有一位老人想跳一段新疆舞，但苦于没有伴奏带，于是他找到相关工作人员，请他们给他下载一首新疆舞的曲目，由于当时找工作人员下载伴奏带的老人很多，没听明白老人的需要，工作人员就给这位老人下载了一首印度舞的伴奏，老人只好就着印度舞的伴奏跳了一段新疆舞，可想而知，这位老人的节目最后被淘汰了。

通过以上的案例，我们发现了与老年人的沟通失败的原因。我们在与老年人进行沟通的过程中涉及了哪些要素？



### 知识准备

#### 一、了解沟通的含义

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的过程，以求思想达成一致和感情的通畅，是传递信息、交流信息、加强理解的过程。

《大不列颠百科全书》这样认为：沟通是用任何方法彼此交换信息，即指一个人与另一个人之间以视觉、符号、电话、电报、收音机、电视或其他工具为媒介，所从事交换信息的方法；西蒙说：沟通可视为任何一种程序，借此程序，组织中一成员将其所决定意见或前提传递给其他有关成员；而《韦氏大词典》认为：沟通是文字、文句或消息之间交流，思想或意见之交换；斯蒂芬·P·罗宾认为：沟通是意义的传递和理解。

对于沟通的含义，众说纷纭，据统计，关于沟通的含义有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：传者与受者对信息的分享，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：传者对受者施加影响的行为，如美国学者路西与彼得森认为“沟通是

影响人的全过程”。

总之沟通的内涵是信息的传递、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的通畅，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：

### 1. 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，通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；即使听懂了我所表达的意思，你也不一定愿意按照我的想法去行动。所以，沟通并不是片面的“我说给你听”。

### 2. 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，也算不上是有效的沟通。有时，你说了，我未必听见了；就算我听见了，也不一定听懂了，或者以为听懂了，但实际没听懂，然后就根据自己所听到的东西去理解、去行动，结果是“我做错了”。这也不是有效的沟通。

### 3. 沟通应该是“通”彼此之“理”

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

## 二、掌握与老年人沟通的要素

老年人沟通顾名思义就是与老年人进行沟通的一个过程，就是指我们与老年人之间的思想与情感的传递与反馈，以求相互之间达到传递、交流信息，从而加强理解的过程。

老年人沟通的要素：

沟通过程是由多个要素构成的：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。

### 1. 发送者—接受者

在与老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、加工形成自己的与之相对应的信息，再将其反馈给原始信息发送者。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。

### 2. 信息

信息是需要沟通的人们之间所要传达的思想与情感，但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个特定的事物或思想，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：当老人告诉你他想吃“肉”，这个时候，你想到的会是与食物有关的，同时还会想到会是以某种动物作为参照物，如猪、牛、还是羊什么的，而不会是蔬菜水果之类的。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、家以及伤害等，这些语言符号的表达就非常的复杂。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，人们的不同经验所赋予这些词语的含义有所不同。

### (2) 非语言符号

非语言符号是人们不需要用词语来表达信息的一种方式，如表情、站姿、手势、语气语调等，不同的非语言符号赋予了不同的涵义。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；紧缩眉头可能表示痛苦或者困难等。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，有时会误判别人。

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惩罚的象征。

不论是语言文化还是非语言文化，在所有的文化中都是极其重要的。

### 3. 渠道

渠道是信息经过的路线，是信息从发送者传递给接收者的历程。在面对面的沟通中，沟通渠道主要是声音和视觉：人们之间的相互听与看。比如我们熟悉的电视机、收音机、报刊、杂志等都是用来获取信息的渠道，另外，传递非语言符号的渠道，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，端庄的职业装以表示尊重等。

### 4. 噪声

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

语言噪声是由于人们对词语情感上的反应而引起的，例如褒贬的语言会引起大多数人的反感，所以就成为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。

外部噪声来自于环境，它阻碍了信息的接收与理解。外部噪声不总是来源于环境。

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”说的就是年轻人没有工作经验，办事不妥当的意思，这种偏见使很多人对年轻的办事人员的办事能力持怀疑、不信任的态度，让这些年轻的办事人员处处碰壁、处处受气。

### 5. 反馈和环境

反馈是沟通人员之间相互的反应，它对沟通是至关重要的。面对面的沟通反馈的机会最多，特别是没有过多干扰的情况下。在这样的情境中相互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的交流，可

以很容易地观察到老人想家的真实原因所在，针对这些真实的原因给予老人合适的反馈，形成有效的沟通。

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，减少所缴纳的费用，就需要一个正式的环境面对面的进行沟通，才能达到理想的效果。非正式的环境可以将一些严肃的话题轻松化。例如：同寝室的老人因琐事之间发生了一些小矛盾，可以以聊天、闲谈的方式缓解气氛，达到有效沟通的效果，反之，如果在正式的环境中谈论老人之间矛盾的问题，会让其他老人对这个老人产生告状的嫌疑，导致其在老人中被孤立的反面效果。

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，在与老人沟通的过程中，这些因素都有所不同。然而，它们也不是影响沟通的所有因素，沟通也受我们所赋予的内容的影响。

所有的沟通都是一种相互的作用形式，它包括身体和心理方面的形式。



## 课堂互动

请大家尝试在纸上描述你对沟通的理解。



## 拓展训练

### 沟通能力测试

为了测试自己的沟通能力，请回答下列题：

- (1) 在和别人交谈的时候，是否觉得自己的话常常不能被人正确理解？
  - ①常常是
  - ②有时是
  - ③很少
- (2) 和与自己观点不同的人交流时，你是否会觉得对方的思想很怪异？
  - ①从不
  - ②有时是
  - ③经常是
- (3) 在与别人谈话的时候，如果你对正确理解别人的观点没有把握，你是否会请对方明确解释？
  - ①总是
  - ②很难说
  - ③一般不会
- (4) 在开会或上课的时候，你是否能够专心听讲？
  - ①一般会
  - ②很少
  - ③几乎不
- (5) 如果一个同事或同学对一个你看起来很无聊的笑话大笑不止，你会觉得他(她)无聊吗？
  - ①会
  - ②难说
  - ③不会
- (6) 如果别人在回答你的问题时很含糊，你会重新把自己的问题再说一遍吗？
  - ①会
  - ②有时会
  - ③不会
- (7) 在一次会上，老板(老师)说出了一件错误的东西或者根据错误的信息得出了一个错误的论点，你会出来反对吗？
  - ①经常会
  - ②偶尔会
  - ③不会

(8)在一次会议中，有人反对你的观点，你认为他(她)是反对你这个人本身吗？

- ①不是                      ②可能是                      ③一定是

(9)在通知别人一件事时，你喜欢用发手机短信的形式代替电话吗？

- ①喜欢                      ②觉得无所谓                      ③不喜欢

(10)你不同意一个人已经发表的谈话内容时，是否还会认真听下去？

- ①是                      ②难说                      ③不会

得分指导：

1. 每个问题选择①得2分，选择②得1分，选择③得0分。

2. 总分在0~12分，说明你的沟通能力较差，必须加强这方面的学习；

总分在13~16分，说明你的沟通能力一般，仍需继续学习和锻炼，不断提高自己；

总分在17分以上，说明你的沟通能力很强。

这个评价并不是对你的沟通能力的一个准确衡量，而是一种定性的评估。你的得分表明你目前的沟通能力，而不表明你潜在的沟通能力，只要不断学习，积极实践，就一定能够提高自己的沟通能力。

亲爱的伙伴们，你测了你的沟通能力吗？你的沟通能力是怎样的呢？你想成为一名沟通高手吗？让我们一起成长吧！也许你不知道17年前的我因为沟通知识的欠缺，无论怎样认真地努力，都无法得到大家的认可，然而现在，沟通的知识和能力改变了我，让我走出了困境，今天我总结了一些经验和教训与大家共勉，希望对你们有所帮助。



## 任务二

### 了解沟通的层次与类型



#### 案例呈现

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说得非常在理。于是努力工作，事遂所愿，半年多的努力工作后，他有了很多的忠实客户。再见面时B问A：“现在是时机了，要跳赶紧行动哦！”A淡然笑道：“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，让老板真正看到你的能力大于位置，才会给你更多的机会替他创造更多的利润。



#### 知识准备

##### 一、老年人沟通的层次

###### 1. 不沟不通

从严格意义上讲，不沟不通算不上是沟通，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、生活中两人基本没有交集，也就没有沟通的必要。

###### 2. 沟而不通

是指人们之间，一方不管怎么说，沟通的另一方根本没听见、或者听了而没有任何的反应，又或者听了、也有反应，但所表达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。

###### 3. 沟而能通

沟而能通是沟通中人们所期望的效果，不管是误会还是分歧，只要沟而能通，就能解决问题。

###### 4. 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的配合，高度的默契便