

浙江省社科联社科普及课题成果（22KPD23YB）

浙江省社科规划课题成果（22LLXC25YB）

浙江省教育厅科研项目（Y202351283）

 中国智慧康养科教创新研究丛书

◎主编 林允照

◎主审 曾玲晖

高龄长者 情感交互对话艺术

THE ART OF EMOTIONAL INTERACTION
AND DIALOGUE AMONG THE ELDERLY

林允照 施敏敏 郭 丰 著

林允寿 王巧娜 林朦朦 副著



厦门大学出版社
XIAMEN UNIVERSITY PRESS

国家一级出版社
全国百佳图书出版单位

浙江省社科联社科普及课题成果（22KPD23YB）

浙江省社科规划课题成果（22LLXC25YB）

浙江省教育厅科研项目（Y202351283）

 中国智慧康养科教创新研究丛书

◎主编 林允照

◎主审 曾玲晖

高龄长者 情感交互对话艺术

THE ART OF EMOTIONAL INTERACTION
AND DIALOGUE AMONG THE ELDERLY

林允照 施敏敏 郭 丰 著

林允寿 王巧娜 林朦朦 副著



厦门大学出版社 国家一级出版社
XIAMEN UNIVERSITY PRESS 全国百佳图书出版单位

图书在版编目(CIP)数据

高龄长者情感交互对话艺术 / 林允照, 施敏敏, 郭丰著. — 厦门: 厦门大学出版社, 2023.10
(中国智慧康养科教创新研究丛书)
ISBN 978-7-5615-8904-5

I. ①高… II. ①林… ②施… ③郭… III. ①老年人-护理学-医学心理学 IV. ①R471

中国版本图书馆CIP数据核字(2023)第190523号

出版人 郑文礼
责任编辑 李峰伟
责任校对 郑鸿杰
美术编辑 李夏凌
技术编辑 许克华

出版发行 **厦门大学出版社**
社 址 厦门市软件园二期望海路39号
邮政编码 361008
总 机 0592-2181111 0592-2181406(传真)
营销中心 0592-2184458 0592-2181365
网 址 <http://www.xmupress.com>
邮 箱 xmup@xmupress.com
印 刷 厦门集大印刷有限公司

开本 787 mm×1 092 mm 1/16
印张 16.5
插页 2
字数 402千字
版次 2023年10月第1版
印次 2023年10月第1次印刷
定价 59.00元

本书如有印装质量问题请直接寄承印厂调换



厦门大学出版社
微信二维码



厦门大学出版社
微博二维码

序

1

习近平总书记在党的二十大作了题为《高举中国特色社会主义伟大旗帜 为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗》的报告。报告中的“一、过去五年的工作和新时代十年的伟大变革”这部分的第十项是：“我们深入贯彻以人民为中心的发展思想，在幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶上持续用力，人民生活全方位改善……”党的二十大的胜利召开以及大会对党和国家今后发展前景的决策与践行，必将使“老有所养”的政策进一步落实，使包括老年人在内的人民群众的生活水平得到全方位提高。本书在编写过程中，按照二十大精神所阐述的“必须坚持在发展中保障和改善民生”的思想，对老人情感交互对话艺术进行了全方位梳理，响应“实施积极应对人口老龄化国家战略，发展养老事业和养老产业，优化孤寡老人服务，推进实现全体老年人享有基本养老服务”的号召，“老有所养”必将更加充实和丰富，老年人定能与全体人民一样生活得更美好。这正如习近平总书记在报告中说的：“人民群众获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续，共同富裕取得新成效。”再者，在以习近平同志为核心的党中央领导下，我国践行积极应对人口老龄化的“中国方案”，推动解决老年人养老、健康、精神文化生活、社会参与等方面的现实需求问题，努力满足亿万老年人对美好生活的新期待。按照习近平新时代中国特色社会主义思想，“要完善制度、改进工作，推动养老事业多元化、多样化发展，让所有老年人都能老有所养、老有所依、老有所乐、老有所安”，在与老年人的情感交互对话中感知艺术之美，积极应对人口老龄化，构建养老、孝老、敬老政策体系和社会环境。

国家统计局数据显示，2022年末，我国60岁及以上年龄人口达到2.8亿人，占全国总人口比重为19.8%，65岁及以上人口达到2.1亿人，占全国总人口比重

为 14.9%。高龄长者的健康,除注重维护生理及四肢活动功能处于正常状态外,其情绪及心理素质也十分重要,这将会影响高龄长者的认知及社交活动,可引起老人忧郁问题及对生命意义的负面思考。

正是高龄长者在年轻时对国家所做的贡献,才能使今天的中国成长、壮大,两者之间有着不可分割的联系。但是高龄长者晚年离开了他们原先的工作岗位,社会地位及角色渐渐地被较为年轻的人所取代,有部分高龄长者会感怀身世,由此活得并不开心。

情感交互对话是一种有效的沟通方法,也是一种宜情交流,除增进对话者双方互相了解外,也可使双方因对话而增进感情;相对地,也可因对话的内容及语调产生不同的效果,所以对话也是一门艺术。

本书作者之一林允照,有多年的康养管理及教学经验,能用有趣而生动的例子,深入浅出地展现与高龄长者的最佳沟通方法,增加对高龄长者的深层了解,并达到互相尊重的效果。

在高龄长者保健及预防老人忧郁方面,情感交互对话能产生正向且积极的效果,更可鼓励高龄长者多参与老年社交活动,达到延年益寿、安享晚年的真正意义,对维护高龄长者身心健康与美好生活规划有重要成效。

鄧慧良 KWOK WAI LEUNG ANTHONY

2023年5月19日

香港东华学院医疗及健康科学学院副教授

香港中文大学医学院矫形外科及创伤学系客座助理教授

香港中文大学骨关节医学、康复及老年骨科理学硕士课程及公共卫生硕士课程论文导师

Preface 2

As the aging of society continues to accelerate, the quality of life and psychological well-being of older adults have become increasingly important concerns. Emotional interaction, as a crucial tool for social and psychological support, plays a vital role in helping older adults maintain a positive emotional state and foster social connections. This book aims to delve into the art of effective conversation and how it can assist older adults in achieving a more fulfilling and meaningful life, ultimately enhancing their happiness and life satisfaction.

The emotional needs of older adults are an immensely important and complex topic that requires a comprehensive consideration of their life backgrounds, psychological states, and social environments. These emotional needs encompass various aspects, including social interactions, respect, a sense of security, self-esteem, sharing experiences, psychological well-being, companionship, and individualized requirements. Meeting these needs is essential for enhancing their quality of life, promoting positive aging, and ensuring that they lead fulfilling and meaningful lives in their later years. Therefore, society and families should collaborate in focusing on and addressing the emotional needs of older adults, ensuring that they can enjoy dignified and joyful senior years. The emotional needs of older adults primarily are manifested in the following ways.

1. Loneliness and Social Needs

Older adults often face the challenge of loneliness. They may have lost their spouses or close friends, and retirement can lead to a loss of social circles with colleagues. Therefore, establishing connections with others and maintaining social relationships are crucial for them. Engaging in social activities, participating in community groups, volunteering, or joining senior clubs can help fulfill their social needs and alleviate feelings of loneliness.

2. Respect and Dignity

Older adults yearn to be treated with respect and dignity. They want to be seen as

valuable individuals, not as useless or unimportant one. Demonstrating respect and dignity includes listening to their opinions, respecting their choices, and providing appropriate support and care without undue interference.

3. Security and Stability

With advancing age, physical health and financial stability can become uncertain. Hence, older adults need stability and a sense of security, including access to healthcare, financial security, and housing stability. Offering reliable support and information helps them feel safe and stable, meeting their need.

4. Self-esteem and Self-assurance

Older adults still desire to maintain their self-esteem and self-assurance. Encouraging their engagement in meaningful activities, providing opportunities for learning and growth, and helping them maintain a sense of self-worth are crucial for their psychological well-being.

5. Recollection and Sharing of Experiences

Older adults possess a wealth of life experiences and stories. They often desire to share these experiences with family, friends, and the community. Listening to their stories, interacting with them, and respecting their experiences enhance their emotional fulfillment.

6. Psychological Health Support

With age, some older adults may face mental health issues such as depression and anxiety. Providing psychological health support and therapy, as well as dispelling societal stigmas around mental health issues, helps meet their emotional needs.

7. Companionship and Care

Older adults often require the companionship and care of family members, friends, or professional caregivers. This companionship provides comfort and emotional support while also helping monitor their physical health and address daily life challenges.

8. Individualized Needs

Each older adult is unique, with emotional needs that can vary due to individual differences. Therefore, understanding their individual requirements, preferences, and values is crucial to providing personalized support and care.

Older adults are invaluable resources in society, possessing a wealth of life experiences and wisdom. However, they often grapple with loneliness and health challenges in their daily lives. In this fast-paced modern society, emotional interaction has become a crucial task when it comes to caring for older adults. Emotional interaction goes beyond simple verbal communication; it is a manifestation of care and respect that has profound effects on the psychological and physical well-being of older adults.

The lives of older adults are often constrained by health issues and social isolation. They may face life changes such as widowhood or children moving away, making them more susceptible to feelings of loneliness and depression. Emotional interaction, through kind words, caring gestures, and patient listening, can alleviate these negative emotions and enhance the quality of life for older adults.

Furthermore, emotional interaction positively impacts the physical health of older adults. Scientific research has shown that establishing positive emotional connections with others can reduce psychological stress, alleviate anxiety and depression, and even contribute to strengthening the immune system. Regular emotional interaction can ignite a sense of purpose in older adults, increase their self-awareness regarding their physical health, and thereby help prevent the onset of certain chronic illnesses.

In summary, emotional interaction is of paramount importance for older adults. It not only improves their psychological and physical health but also brings warmth and happiness into their later years. In the hustle and bustle of life, we should not forget to respect and care for those who have contributed to society. Through emotional interaction, we can add more colors and happiness to their twilight years.

Elizabeth Bauersea

**Dean and Professor
School of Nursing
Saint Louis University**

目 录

第一章 高龄人群的心理效应类型与对应沟通艺术	1
第一节 近因效应及沟通艺术	1
第二节 晕轮效应及沟通艺术	8
第三节 定式效应及沟通艺术	13
第二章 语言式沟通对话艺术和非语言式沟通对话艺术	21
第一节 语言式沟通对话艺术	21
第二节 非语言式沟通对话艺术	30
第三章 基于倾听元素和共情元素的沟通对话艺术	38
第一节 基于倾听元素的沟通对话艺术	38
第二节 基于共情元素的沟通对话艺术	48
第四章 与高龄人群首次会面的沟通要点	57
第一节 首次会面礼仪	57
第二节 化解会面冷场情境艺术	63
第五章 与高龄阿尔茨海默病人群沟通的艺术	69
第一节 理解高龄阿尔茨海默病人群的内在诉求	69
第二节 与高龄阿尔茨海默病人群沟通对话的艺术	81

第六章 与高龄视力、听力障碍人群沟通的艺术	90
第一节 与高龄视力障碍人群沟通的艺术	90
第二节 与高龄听力障碍人群沟通的艺术	97
第七章 与有精神心理情感障碍的高龄人群沟通的艺术	108
第一节 与性格内向的高龄人群沟通的艺术	108
第二节 与处于负面情感状态的高龄人群沟通的艺术	116
第三节 与处于应激状态的高龄人群沟通的艺术	130
第四节 与处于精神疾病稳定期的高龄人群沟通的艺术	140
第八章 与高龄临终人群沟通的艺术	150
第一节 了解高龄临终人群的敏感性话题	150
第二节 与高龄临终人群沟通对话的艺术	156
第九章 与其他高龄人群沟通的艺术	164
第一节 与患有睡眠障碍的高龄人群沟通的艺术	164
第二节 与患有一般疾病的高龄人群沟通的艺术	174
第三节 与刚退休高龄人群沟通的艺术	184
第四节 与绝食高龄人群沟通的艺术	197
附 录	208
附录一 专有名词	208
附录二 量 表	211
参考文献	252

第一章 高龄人群的心理效应类型 与对应沟通艺术



任何组织都离不开沟通,有效的沟通受多种因素的影响。心理效应是沟通能否顺利进行的重要影响因素之一。心理效应既能带来积极影响,也能产生消极影响。只有学会正确地运用心理效应,与老年人建立有效的沟通,才能产生积极的沟通效果。

第一节 近因效应及沟通艺术

人们常说,第一印象很重要,殊不知,最近的印象也很重要。我们把这种机制作用下形成的印象称为近因效应(recency effect)。你最近看完的一部电视剧,令你印象最深刻的是第一集、中间的剧情还是大结局?夜深人静时,你回忆起多年未见的同窗好友,在你脑海中印象最深的,其实就是临别时的情景。

本节内容思维导图如图 1-1 所示。

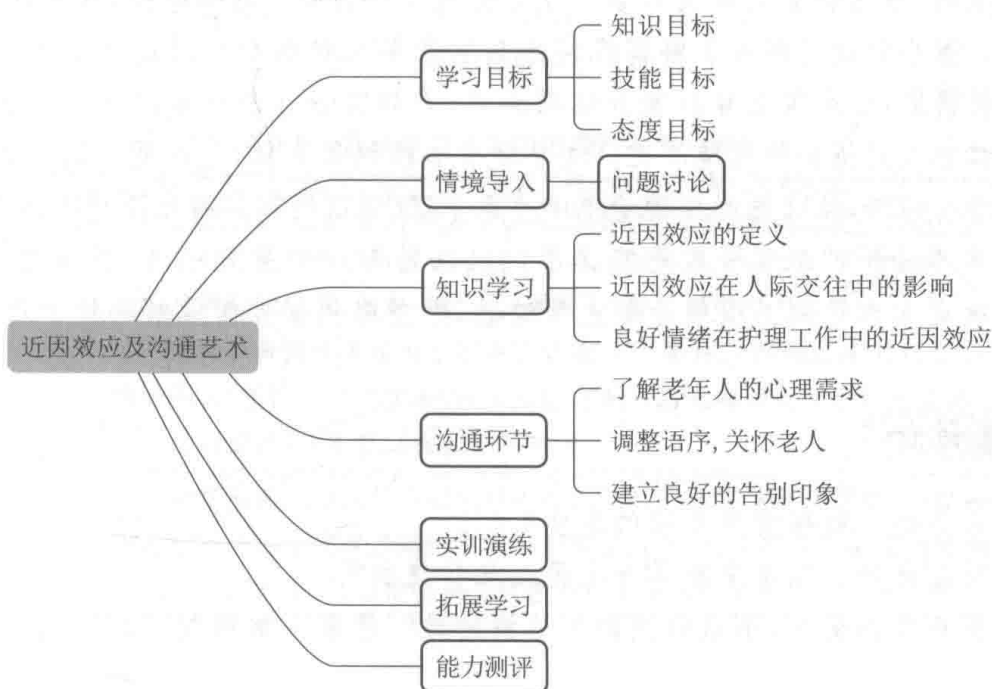


图 1-1 近因效应及沟通艺术思维导图



学习目标

知识目标:了解什么是“近因效应”;理解近因效应对决策和印象形成的影响;掌握如何利用近因效应来增强沟通的效果。

技能目标:能够识别和利用近因效应来引导他人的决策和观点;学会安排信息和事件,以便最近的内容更有影响力;掌握沟通艺术的技巧,包括非语言沟通、积极倾听和有效表达;能够应对不同的沟通情境,如面对面、书面、虚拟等。

态度目标:培养对近因效应的认识,以更加有意识地管理和引导他人的印象和决策;培养尊重他人观点和意见的态度,以建立更良好的人际关系;提高自身的沟通技能,以便更有效地与他人交流、合作和解决问题。



情境导入

小赵是一家中高端养老机构新入职的员工,工作内容是协助活动管家进行老年人娱乐活动的策划与现场组织,包括每次活动前收集老年人的活动需求和意愿。作为新员工,小赵在工作中积极努力,对待老年人也很热情,谈吐风趣,常常逗得老人们哈哈大笑,很快成了机构内的“明星员工”。其中,李爷爷与小赵格外投缘。李爷爷的子女常年定居在国外,一年只能回国看望他一两次,久而久之,平日里李爷爷有什么需求,总会第一时间想到小赵,请他来解决问题。小赵也因为李爷爷对自己的这份信任,每次都尽心尽力,力求做到让李爷爷满意。

然而,这几天小赵发现李爷爷对自己冷淡了很多,碰面时也不像以前那样热情地与他打招呼,只是微微一笑就离开了,有什么困难都去找机构内其他工作人员帮忙。这令小赵很困扰,是不是自己哪里做得不够好?通过多方了解,小赵才明白,原来是上周在收集老人们的活动需求时,作为摄影发烧友的李爷爷提出举办一场郊外摄影比赛,以丰富老人们的文化娱乐活动。但小赵通过调查了解到机构内其他老年人对摄影的兴趣并不大,且大部分老年人并不擅长摄影,于是决定暂时搁置这项提议,并如实告诉李爷爷:“您的活动开展不了,因为机构内其他人对摄影的兴趣不大。”这令李爷爷感到很失落,他对同住的王大伯说:“唉,平时对小赵这么信任,这么好的提议他也不争取争取,下次有问题再也不找小赵了。”

小赵非常不理解:“李爷爷这是怎么了?仅仅因为一次意见分歧,就能造成这么大的转变吗?”他决定向自己的上级领导陈主管请教,希望陈主管能帮他解决这个难题。



问题讨论

1. 为什么小赵不能理解李爷爷的变化?
2. 近因效应是什么?在李爷爷身上是如何体现的?
3. 面对李爷爷的变化,小赵应该如何与他沟通?需要注意哪些问题?



知识学习

一、近因效应的定义

近因效应由心理学家卢钦斯于 1957 年首次提出,指的是多种刺激出现的时候,印象的形成主要取决于后来出现的刺激。即在交往过程中,对他人最新的认识占了主体地位,掩盖了过去已经形成的评价,因此它也被称为新颖效应。

简单来讲,近因效应是系列位置效应(serial-position effect)的一部分,指的是当我们在记忆一系列内容的时候,相比于中间的内容,我们更容易回忆起结尾部分的现象。系列位置效应是指在一个系列学习(serial learning)中,人们能够更好地回忆开头和结尾部分的趋势。例如,在一场歌唱比赛中,结束时如果大家回忆听到了哪些歌,除了那些发挥特别出色的,相比于中间的歌曲,比赛刚开始的歌和比赛结束前的那几首歌,肯定是最容易被大家回忆起来的。其中,更能回忆起开头的现象,叫首因效应(primacy effect);而更能回忆起结尾的现象叫近因效应,如图 1-2 所示。两者的差异分析见表 1-1,比较见表 1-2。

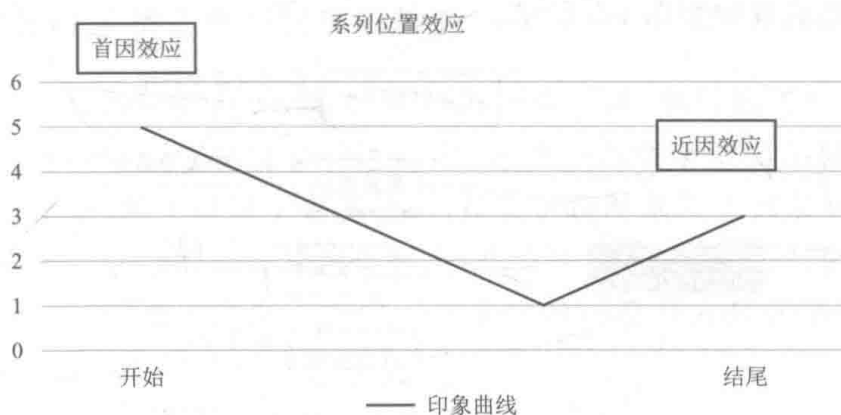


图 1-2 系列位置效应示意

表 1-1 首因效应和近因效应的差异分析

类型	差异
首因效应	<p>是指开头刺激或信息记忆过于引人注目的认知偏差。举例来说,一个人如果读一份足够长的名单,他更可能只记得开头,而忘记中间的大部分。</p> <p>这种现象被认为是由于短期记忆在一个事件序列的开头时远没有在中段和末端时那么“繁忙”,与之相较,在开头就有更多的时间给短时记忆处理信息,使其转换进入长时记忆,从而足以保存更长时间</p>
近因效应	<p>是指末端刺激或信息记忆过于引人注目的认知偏差。例如,一位司机在高速公路之旅中看到了同样多的红色汽车和蓝色汽车,但如果在下高速的时候他看到的是一辆红色的汽车,那么他会认为这趟旅行中他见到了大量的红色汽车</p>

表 1-2 首因效应和近因效应的比较

项目	近因效应	首因效应
定义	倾向于记住最近发生的事情或信息,而忽视较早的事情	倾向于记住首次接触到的信息或事件,而忽视后续的信息
时间因素	影响范围通常在短期内,即对最近的印象和经历更为敏感	影响范围通常在长期内,即在较长的时间内保持对首次印象的影响
应用领域	在一次购物后,更容易记住最后一个购买的物品	首次见面时,对某人的第一印象可能会长期影响后续互动
影响因素	记忆的新颖性:新的信息或经历更容易引起注意和记忆	初始印象:首次接触的信息通常会对人们产生更深刻的印象
决策和评估	在短期内做出决策时可能会受到近因效应的影响	长期决策和评估可能受到首因效应的影响
信息处理	更关注当前信息,容易忽略较早的信息	对首次接触的信息更为敏感,可能更难改变首次印象

常见的印象形成效应如图 1-3 所示。

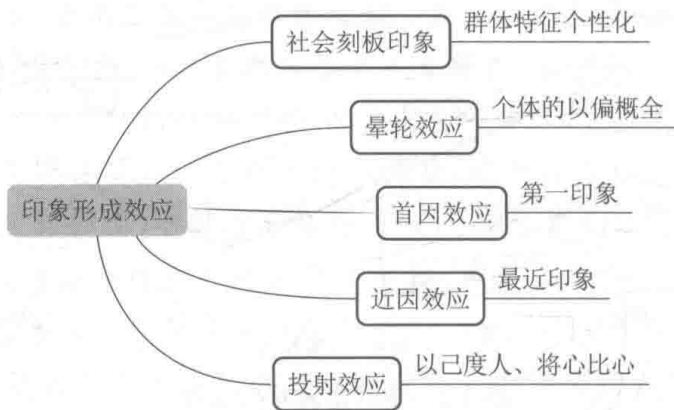


图 1-3 常见的印象形成效应

二、近因效应在人际交往中的影响

心理学研究证明,在与陌生人的交往中,第一印象的影响较大;但在与熟悉的人的交往中,往往近因效应的影响更大(图 1-4)。在经常接触、较为熟悉的人之间,彼此往往把最近一次的印象作为评价对方的依据,因此近因效应对人际交往的质量有着潜在影响。例如,当恋人发生争吵时,双方眼里再也看不到对方可爱的一面,脑中只剩下“他(她)做得不对”这个念头,从而导致无法对对方做出客观理性的评价;长期共事的同事间产生矛盾时,彼此会立马忘记对方的优点,虽不一定上升到争吵的地步,但心存不满也往往会对工作造成负面影响,使办公室内弥漫着一股“剑拔弩张”的氛围。清朝康熙年间文华殿大学士张英的老家与吴姓人家比邻而居,两家人为了造房争地皮产生了争执。张家人千里修书给

张英,张英回复:“千里修书只为墙,让他三尺又何妨?万里长城今犹在,不见当年秦始皇。”于是,张家人立即主动把墙往后退了三尺。吴家深感惭愧,也马上把墙退后三尺,两家化干戈为玉帛。这正是近因效应的体现。

在近因效应的影响下,尤其是在与熟人的交往中,要特别注意近期的表现,要认真对待每一次的沟通和交往。千万不能因为彼此之间足够熟悉、交情匪浅就“忘乎所以、肆无忌惮”。言行不当,举止欠妥,以前积攒的友情就可能消失殆尽。为了与老年人建立有效的沟通,我们需要从近因效应的角度思考,寻找哪些印象是近因效应在起作用,哪些因素有利于沟通,哪些因素会阻碍沟通,运用近因效应与老年人建立有效的沟通模式。

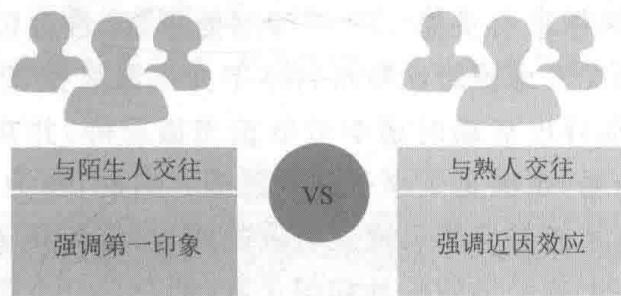


图 1-4 第一印象与近因效应

三、良好情绪在护理工作中的近因效应

在医院里,护士接触患者最多,其一言一行,一举一动,都对患者产生直接影响。作为护理人员,当你闷闷不乐或愠怒地走进病房,你的不佳情绪就会感染给患者,患者或萎靡不振,或担惊受怕,脑中枢处于紧张状态,接受护理时常处于被动状态;当你满面春风地走进病房,患者会在你的良好情绪影响下,产生一种轻松愉快的感觉,对接受护理、配合治疗满怀信心,这就是在护理工作中不可缺少的护患双方共建的一种良好情绪的“近因效应”。良好情绪产生的效果见表 1-3。

表 1-3 良好情绪产生的效果

良好情绪产生的效果	身体健康:良好情绪有助于降低慢性压力水平,减轻心理和生理紧张,有益于心血管健康,增强免疫系统功能
	心理健康:良好情绪有助于提高自尊心和自信心,减少焦虑和抑郁的风险,增强心理抵抗力
	社交关系:积极的情绪有助于建立更好的人际关系,增进亲密关系,提高合作和沟通能力
	工作和学业表现:良好情绪有助于提高专注力、创造力和解决问题的能力,提高工作和学业的成绩
	生活满意度:心情愉快的人更容易感到满足和幸福,享受生活中的积极体验
	身心平衡:良好情绪有助于维持身心平衡,更好地处理生活中的挑战和压力

沟通环节

一、了解老年人的心理需求

人到老年,身心都在趋向老化。老年人的心理老化有其自身特点,在性格上显得焦虑、多疑、孤独。有时老年人并不会从正面提出意见,这就需要工作人员通过细节上的观察,了解老年人的内在需求。李爷爷之所以对小赵的印象转变如此之大,与小赵没能较好地把握李爷爷的内在需求有关系。李爷爷酷爱摄影,希望机构组织摄影比赛的愿望没有错,小赵从大局出发考虑摄影比赛可行性不大也没有错,但是否能换一种形式满足李爷爷的需求呢?比如外出活动时请李爷爷担当摄影师,并在活动结束后将照片在机构内展出,既考虑了全局,也满足了李爷爷的愿望。因此,作为养老服务人员,只有满足了老年人的内在需求,才能与老年人建立有效的沟通,使老年人更信任自己;相反,脱离了老年人的内在需求,无论提供的服务如何丰富,都只是一个包装漂亮的空壳而已。

二、调整语序,关怀老人

说话顺序在语言表达中的作用很大,不同的语序,往往代表不同的意义。举个通俗的例子,“狗咬人”不算个新鲜的新闻,但换成“人咬狗”则是个稀罕的新闻。在我们日常的沟通交流中,常常是结束时的那句话奠定了整段话的感情基调。例如,老师告诉孩子的家长说:“你的孩子很聪明,但就是不爱学习,聪明劲儿都用在玩耍上了。”虽然一开始先夸了孩子,家长听了很开心,但老师话锋一转,最后一句其实是数落了孩子的缺点,令家长对孩子的缺点记忆深刻。但若老师说“你的孩子虽然调皮喜欢玩耍,但很聪明,好好引导肯定会有很大进步”,则意义完全不同。同样的语句内容仅仅因为顺序的变化,就影响了意思的表达。

所以,语言表达时要考虑近因效应的影响,多从老年人的内心需求出发,在理解、关心、体贴的基础上组织语言,热情主动,只有这样才能和老年人建立起良好的关系,获得老年人情感上的认可。如在情境导入中,小赵对李爷爷说:“您的活动开展不了,因为机构内其他人对摄影的兴趣不大。”虽是事实,但难免给人一种消极否定的态度,若改成:“您的提议很好,但因为咱们机构内懂摄影的老年人不多,所以大家报名兴趣不大。下次我们考虑开展一个学习摄影的活动,等大家都学会了,就可以开办比赛了!”尽管最后李爷爷的提议被搁置了,但后者明显给人一种更积极肯定的态度。

三、建立良好的告别印象

人们在交往过程中,常常利用近因效应维护自身的形象。例如送别友人时,人们都会精心打扮自己,以期在朋友心目中留下美好的印象。在情境导入中,小赵除了要理解李爷爷的心理需求,也不能忽略与李爷爷的告别方式,通过告别强化对李爷爷关心、关爱的印象,可以让其从心理上得到满足。比如在告别的时候,请李爷爷注意身体,给他一个温暖

的拥抱,并告知有任何困难都可以找自己,等等。



实训演练

蔡阿姨因糖尿病、高血压住院,护士小洁在午餐前为她发药。“蔡阿姨,今天感觉怎么样?这是降糖药,您要与第一口饭同服。”护士小洁的解释很清楚,蔡阿姨按照小洁的要求服药了,但蔡阿姨很疑惑,自己的降压药还没发呢。午餐后,蔡阿姨见小洁还没有拿来降压药,忍不住打铃叫来小洁问:“你刚刚落了一种药吧?我记得医生还给我开了降压药。”小洁微笑着说:“哦,您记得很清楚啊,是还有一种,餐后半小时服用,我正准备给您拿来。因为降糖药和降压药的服用时间不同,怕您不好区分,没有同时发给您。”



请思考

1. 护士小洁在跟蔡阿姨的沟通中是否存在问题?请简要阐述。
2. 如果是你,会如何把握好近因效应,跟蔡阿姨结束对话?



拓展学习

小陈刚刚大学毕业,到一家企业应聘,但没有被录用。不过在小陈离开那家企业时,人事主管亲自将小陈送出了办公室,并善意地为小陈提出了改进的建议。人事主管善待小陈的举动给小陈留下了很深的印象,特别是在离开时,主管与小陈的握手、微笑,都充分表达了对小陈的尊重,令他非常感动,深深地印在了他的脑海里,因为在此前的应聘过程中小陈已经遭受了太多的冷遇。后来通过努力,小陈在另一家企业成功应聘,后得知所在公司和之前这家公司在业务上有合作,由于此前那位主管给小陈留下了好印象,小陈成了两家企业之间的“润滑剂”,两家公司的合作一直很愉快,实现了双赢。

由此可见,近因效应在职场中的运用也是非常有效的。职场人士若能利用近因效应的原理,把握好每一次的交往,把每一次新的交往都当成一次机遇,不断将之前留给对方的印象进行改写和更新,那么自己的人脉关系、人际评价也将逐渐积蓄为巨大的宝藏。对大学生而言,利用好近因效应,将对未来职业生涯中人际关系的改善带来意想不到的益处。



能力测评

本次任务可根据上述知识点及模拟与李爷爷沟通的情况来开展能力测评,可从知识学习、技能要求和职业态度三个方面开展评价(表 1-4)。