

高职《老年人沟通技巧》课程教学内容的优化与适配

邓永梅

长沙卫生职业学院, 湖南 长沙 410605

DOI: 10.61369/SDME.2026060022

摘 要 : 随着人口老龄化进程持续加快, 养老服务行业对专业人才的需求日益迫切, 沟通技巧作为高职养老服务相关专业的核心能力, 直接影响养老服务质量与老年人生活体验。高职《老年人沟通技巧》课程作为培养学生专业沟通能力的关键载体, 当前教学内容存在与岗位需求脱节、理论与实践失衡、针对性不足等问题, 难以满足养老服务岗位对技能型人才的要求。本文结合高职教育注重实践技能培养的核心目标, 分析课程教学内容现存问题, 从岗位需求导向、实践体系完善、内容针对性强化、多元融合适配四个方面, 提出课程教学内容优化与适配策略, 为提升课程教学质量、培养符合行业需求的养老服务人才提供理论参考与实践借鉴。

关 键 词 : 高职教育; 老年人沟通技巧; 教学内容; 优化适配; 养老服务

Optimization and Adaptation of Teaching Content in the Higher Vocational Course "Communication Skills with the Elderly"

Deng Yongmei

Changsha Health Vocational College, Changsha, Hunan 410605

Abstract : With the continuous acceleration of the aging population process, the demand for professional talents in the elderly care service industry has become increasingly urgent. As a core competence of higher vocational majors related to elderly care services, communication skills directly affect the quality of elderly care services and the life experience of the elderly. As a key carrier for cultivating students' professional communication competence, the current teaching content of the higher vocational course "Communication Skills with the Elderly" has problems such as disconnection from post demands, imbalance between theory and practice, and insufficient pertinence, which makes it difficult to meet the requirements of elderly care service posts for skilled talents. Combined with the core goal of higher vocational education focusing on practical skill training, this paper analyzes the existing problems of the course teaching content, and proposes strategies for optimizing and adapting the course teaching content from four aspects: post demand orientation, practical system improvement, content pertinence enhancement, and multi-dimensional integration and adaptation. It aims to provide theoretical reference and practical reference for improving the quality of course teaching and cultivating elderly care service talents that meet industry needs.

Keywords : higher vocational education; communication skills with the elderly; teaching content; optimization and adaptation; elderly care services

人口老龄化已成为我国社会发展的重要趋势, 截至目前, 我国60岁及以上老年人口规模持续扩大, 养老服务行业迎来快速发展期, 对具备专业素养和实践技能的养老服务人才需求激增。高职教育作为培养技能型人才的核心阵地, 开设《老年人沟通技巧》课程, 旨在帮助学生掌握与老年人沟通的基本方法、技巧, 提升服务意识与职业素养, 满足养老服务岗位的实际需求^[1]。当前, 部分高职院校该课程教学内容仍存在诸多不足, 与养老服务一线岗位需求衔接不够紧密, 导致学生毕业后难以快速适应岗位工作, 沟通能力与岗位要求存在差距。因此, 优化与适配《老年人沟通技巧》课程教学内容, 立足高职教育特点和行业需求, 强化实践导向, 完善内容体系, 对提升课程教学实效、培养合格养老服务人才具有重要的现实意义。

一、高职《老年人沟通技巧》课程教学内容现存问题

(一) 教学内容与岗位需求脱节

当前部分高职院校《老年人沟通技巧》课程教学内容仍以理

论知识为主, 多聚焦于通用沟通原理、沟通类型等基础内容, 缺乏对养老服务岗位实际沟通场景的针对性设计。课程内容未充分结合养老护理员、老年社工、养老顾问等一线岗位的工作需求, 忽视了老年人的生理特点、心理状态以及养老服务中的具体沟通

场景，如日常照料沟通、情绪疏导沟通、健康告知沟通、紧急情况沟通等^[2]。例如，课程中多讲解抽象的沟通礼仪，却未具体说明与失智老人、独居老人、重病老人的沟通方式，导致学生掌握的理论知识无法直接应用于岗位实践，出现“学用脱节”的现象，难以满足行业对技能型人才的沟通能力要求。

（二）理论与实践内容失衡

高职教育以培养实践技能型人才为核心目标，但当前《老年人沟通技巧》课程教学内容存在明显的“重理论、轻实践”倾向。课程内容中理论讲解占比过高，实践教学内容不足且形式单一，多以课堂模拟练习、案例分析为主，缺乏真实场景的沉浸式体验和实操训练。部分院校由于实训场地有限、实训设备不足、实训师资缺乏等原因，无法为学生提供真实的养老服务沟通场景，导致实践教学流于形式^[3]。学生仅能掌握基础的沟通理论，却难以熟练运用沟通技巧解决实际工作中的问题，动手能力和应急沟通能力薄弱，毕业后需要经过长时间的岗位适应才能达到岗位要求，违背了高职教育的实践导向原则。

（三）内容针对性和层次性不足

老年人群体具有较强的差异性，不同年龄、健康状况、文化背景、性格特点的老年人，其沟通需求和沟通方式存在显著差异。但当前高职《老年人沟通技巧》课程教学内容多采用“一刀切”的模式，缺乏针对性和层次性，未根据老年人的不同类型设计差异化的教学内容。例如，未区分健康老人与失能失智老人、城市老人与农村老人的沟通特点，也未针对不同岗位的沟通重点设计专项内容，导致学生无法根据不同沟通对象灵活调整沟通方式^[4]。同时，课程内容未兼顾学生的认知水平和技能基础差异，缺乏由浅入深、循序渐进的内容设计，基础薄弱的学生难以跟上教学节奏，而能力较强的学生则无法得到充分提升，影响了课程教学的整体效果。

（四）内容更新滞后于行业发展

随着养老服务行业的快速发展，养老服务模式不断创新，老年人的沟通需求也在不断变化，对养老服务人员的沟通能力提出了更高的要求。但当前部分高职院校《老年人沟通技巧》课程教学内容更新缓慢，仍沿用传统的教学内容和教学模式，未及时融入行业发展的新趋势、新要求。例如，未涵盖智慧养老背景下的沟通方式，如线上沟通、智能设备辅助沟通等；未结合新型养老服务模式，如社区养老、居家养老、旅居养老等场景下的沟通技巧^[5]；也未关注老年人心理健康服务中的沟通要点，导致课程内容与行业发展脱节，无法培养出适应行业发展需求的专业人才。

二、高职《老年人沟通技巧》课程内容优化与适配

（一）立足岗位需求，重构课程内容体系

以养老服务一线岗位需求为导向，重构课程教学内容体系，打破传统“理论+案例”的单一模式，构建“岗位场景+技能模块”的内容结构。通过调研养老护理员、老年社工、养老机构管理者等岗位的工作内容，明确各岗位对沟通技能的具体要求，将岗位实际沟通场景融入课程内容，划分日常照料沟通、情绪疏

导沟通、健康信息沟通、紧急情况沟通、家庭协同沟通等核心技能模块。每个模块围绕具体岗位场景展开，明确技能目标、核心内容和实操要求，例如日常照料沟通模块重点讲解与老年人的饮食、起居、洗漱等日常活动相关的沟通技巧，包括耐心倾听、委婉表达、主动关怀等^[6]；紧急情况沟通模块重点讲解老年人突发疾病、意外受伤等场景下的沟通技巧，包括快速安抚、清晰告知、协同配合等。同时，删减与岗位需求关联不大的抽象理论内容，增加岗位实操性内容，确保课程内容与岗位需求高度契合，实现“学用结合”。此外，结合高职教育“岗课赛证”融合的发展趋势，将职业技能等级证书中与沟通技巧相关的要求融入课程内容，例如将养老护理员职业技能等级证书中“沟通与协调”模块的考核标准转化为课程教学内容，确保课程内容既符合岗位要求，又满足职业技能考核要求，提升学生的岗位竞争力和证书获取率^[7]。

（二）强化实践导向，完善实践教学内容

立足高职教育实践育人理念，优化实践教学内容，增加实践教学比重，构建“模拟实训+真实场景+顶岗实习”的三级实践教学体系。首先，丰富课堂模拟实训内容，设计多样化的模拟场景，涵盖不同类型老年人、不同沟通场景的沟通情境，如与失智老人的沟通模拟、与情绪低落老人的疏导模拟、与家属的协同沟通模拟等。在模拟实训中，引导学生扮演不同角色，沉浸式体验沟通过程，熟练运用沟通技巧，教师进行现场指导和点评，及时纠正学生的沟通误区，提升学生的模拟沟通能力^[8]。其次，拓展真实实训场景，加强与养老机构、社区养老服务中心、老年公寓等合作，建立校外实训基地，组织学生进入真实的养老服务场景，参与老年人的日常照料和沟通服务，在实践中积累沟通经验，提升实操能力。例如，组织学生到社区养老服务中心为独居老人提供陪伴沟通服务，到养老机构协助护理人员开展健康告知、情绪疏导等工作，让学生在真实场景中锻炼沟通技能。

最后，强化顶岗实习环节，安排学生到养老服务一线岗位进行顶岗实习，明确实习期间的沟通技能训练目标，要求学生全程参与岗位沟通工作，积累岗位实践经验。实习结束后，组织学生进行实习总结和交流，分享实习中的沟通案例和心得体会，进一步提升学生的沟通能力和岗位适应能力。

（三）突出针对性层次，设计差异化内容

结合老年人群体的差异性和学生的认知特点，设计差异化的教学内容，增强课程内容的针对性和层次性。一方面，根据老年人的不同类型，设计差异化的沟通技巧内容。针对健康老年人，重点讲解日常陪伴、兴趣交流、情感沟通等技巧，注重尊重老年人的意愿和习惯，提升沟通的舒适性；针对失能失智老年人，重点讲解耐心引导、简单指令、肢体辅助沟通等技巧，注重沟通的简洁性和重复性，帮助老年人理解信息；针对重病老年人，重点讲解情绪安抚、健康告知、心理疏导等技巧，注重沟通的温和性和专业性，缓解老年人的焦虑情绪；针对农村老年人，结合其文化背景和生活习惯，采用通俗易懂的语言和沟通方式，讲解实用的沟通技巧^[9]。另一方面，根据学生的认知水平和技能基础，设计分层递进的教学内容，将课程内容分为基础层、提高层和拓展

层。基础层主要讲解沟通的基本原理、基本礼仪和简单沟通技巧，满足所有学生的基础需求；提高层主要讲解复杂场景下的沟通技巧、应急沟通能力和情绪疏导技巧，针对能力中等的学生进行提升；拓展层主要讲解行业前沿的沟通理念、智慧养老沟通技巧和跨文化沟通技巧，满足能力较强学生的拓展需求。

（四）紧跟行业发展，更新优化课程内容

密切关注养老服务行业的发展趋势，及时更新课程教学内容，确保课程内容与行业发展同频同步。一方面，融入行业发展新趋势和新要求，新增智慧养老背景下的沟通内容，如线上沟通技巧、智能设备辅助沟通方法等，讲解如何通过视频通话、语音留言等方式与老年人及其家属沟通，如何利用智能护理设备获取老年人的健康信息并进行沟通反馈。同时，结合新型养老服务模式，新增社区养老、居家养老、旅居养老等场景下的沟通技巧，针对不同养老模式的特点，设计对应的沟通内容，提升学生适应不同养老服务场景的能力。另一方面，强化人文关怀和职业道德教育，将老年心理学、老年社会学等相关知识融入课程内容，讲解老年人的心理特点和情感需求，引导学生树立“以老年人为中心”的服务理念，注重沟通中的人文关怀，尊重老年人的人格和

尊严，提升学生的职业素养和服务意识^[10]。此外，建立课程内容动态更新机制，定期调研养老服务行业发展情况和岗位需求变化，邀请行业专家和一线从业人员参与课程内容的修订和优化，及时删减过时内容，新增符合行业需求的内容，确保课程内容的时效性和实用性。

三、结语

高职《老年人沟通技巧》课程教学内容的优化与适配，是提升课程教学质量、培养符合养老服务行业需求的技能型人才的关键举措。当前该课程教学内容存在与岗位需求脱节、理论与实践失衡、针对性层次性不足、内容更新滞后等问题，制约了课程教学实效和学生沟通能力的提升。通过立足岗位需求重构内容体系、强化实践导向完善实践内容、突出针对性层次设计差异化内容、紧跟行业发展更新课程内容，能够有效解决现存问题，实现课程教学内容与高职教育目标、行业岗位需求的精准适配，提升课程教学实效，为养老服务行业培养更多具备专业沟通能力和职业素养的技能型人才，助力我国养老服务事业高质量发展。

参考文献

[1] 蒋玲钰, 张丽, 郑敏杰. 移动学习视域下学习平台的设计与实践——以“老年健康服务与管理”课程为例 [J]. 科技风, 2025, (09): 4-6. DOI:10.19392/j.cnki.1671-7341.202609002.

[2] 姜雨佑. 职业院校老年保健与管理专业课程融合视角下的跨学科标准化教学研究 [J]. 标准生活, 2025, (02): 261-263.

[3] 宋小金. “老年活动策划与设计”课程思政教学探索 [J]. 社会与公益, 2025, (03): 178-180.

[4] 夏仁菊, 毕凯迪, 朱磊. 在校企合作背景下《老年护理综合实用技能》课程教材开发的路径与成效 [J]. 才智, 2025, (03): 189-192.

[5] 朱静. 基于PBL教学法的《老年沟通技巧》课程思政案例教学实践 [J]. 农垦医学, 2023, 45 (04): 377-380+384.

[6] 黄辛, 黄翔, 黄臻, 等. “校-行-企”协作的“一课多师”教学模式在高职医学院校老年心理护理课程中的应用效果 [J]. 广西医学, 2023, 45 (13): 1648-1652.

[7] 姜明珠, 刘锐, 李畅, 等. 老年心理学课程思政元素的挖掘与探索 [J]. 国际老年医学杂志, 2023, 44 (01): 109-112.

[8] 叶珊. 《老年护理学》服务性社会实践教学模式构建及实施效果评价 [D]. 福建医科大学, 2022.

[9] 李丹, 闻雯, 蒋婷婷. 高职院校老年心理学课程信息化教学设计——以《沟通技巧训练》为例 [J]. 智库时代, 2019, (32): 115-116.

[10] 《老年服务沟通技巧》评介 [J]. 广东开放大学学报, 2018, 27 (02): 113.