

	<b>Listening Comprehension Practice By BangMandarin</b> <b>Set 13</b>		
<b>Audio Title</b>	记者在采访一位养老院的 负责人谈如何照顾老人	<b>IB Theme</b>  <b>Topic</b>	社会组织  Social Organization
<b>Duration</b>	5 分 41 秒	<b>Level</b>	SL
<b>Key Words</b>	养老院      照顾      老人		
<b>Script</b>			
<p><b>记者：</b> 我看很多老年人因为身体健康的原因，很容易脾气急，很容易生气，对不对？甚至对工作人员发脾气。这个怎么能让他们满意呢？因为他们跟就是健康的人或者年轻人已经不一样了，对不对？那让他们满意得怎么做呢？</p>			
<p><b>负责人：</b> 这个要做好这方面工作只能多教育员工，（嗯）员工和老年人是不可比拟的。老年人之所以到你的养老院，他多多少少身体上都有一些问题，员工的培训和理解，尤其是在这个头脑和精神上面的问题啊。他有病，你服务员不能有病（嗯），是不是他要发作的时候，你服务员怎么能发作，你不能发作嗯，不管发做到什么程度，你都把服务工作给他做到，是吧？</p>			

**记者：**充分理解培训员工。对，那在跟家属沟通这方面呢？您觉得养老院的老人，他们的家属把自己最亲的亲人送到这个地方，那他们有什么顾虑呢？

**负责人：**他们到这儿来，其实家属顾虑很多，是吧，因为他不真正了解养老院，是吧，要想了解养老院，他把老人送到，只能在磨合一个阶段以后，他看或者是感受，才能真正感到放心不放心。你比如说（相信）一个老人送过来，我们这儿吃，住。各项服务，如果都跟上了，我相信他家属是应该是满意的，是吧？这个不要多说，也不用多介绍，实际上就用养老院的实际行动，是吧，做给家属看，这就到了，就到位了，这就可以了是吧？而且呢，家属呢，也比较理解，嗯，极个别的不理解，那也不能跟他争论，是不是？

**记者：**对，这个就是我们常说的不用看说了什么，而要看做了什么，所以家属就很容易看见自己家里的老人在过什么样的生活，受到什么样的照顾，对吧？

**负责人：**实际上说到底就是一句话，你这个养老院，让家属和老人放心，你只能用行为来保证，是吧？你要做到了，家属也就放心了。这里面有一个宗旨，既然开养老院，你不要总想着挣钱，你应该想着怎么把中国的传统引入到养老院，把老人伺候好。这是宗旨，你缺了这个宗旨，养老院开不好。

**记者：**然后这样，这个宗旨做好了，钱自然就赚到了。（对对对对对）然后还有下一步，就是说，现在我知道您和您爱人都是七十多岁，对吧？这个也算是年轻的老人，现在中国越来越多的是年轻的老人来照顾老的老人，就是这种情况会越来越多。那您看老人，就是人老了以后到他们那么老的时候，你觉得他们生活里最大的困难和挑战是什么？就最痛苦的地方是什么？

**负责人：**他们现在啊，我母亲还健在，是不是啊，我还要去每天伺候她，嗯，实际上我是有亲身体会的，是吧？嗯，如何对待老人，如何使/让他们这个晚年呐生活得更幸福一些？这里面呢，很复杂，是吧，很复杂，一是家庭条件不一样，嗯，二呢，个人对老人的认识不一样，所以他表现肯定是也不一样的。从咱们这个养老院，我接触到这么多老人。我觉得有这么几个方面的问题需要着重解决好的是吧？一是呢？老年人有病是吧？子女不要过急，嗯，是吧？往往有时候老人呢，一犯病啊，或者是尤其像精神上的这个病啊，子女就没有耐心了是吧？（失去耐心了）对对对，实际上要我说中国的孝道在哪儿？孝和顺实际上是两个概念。嗯，一个是孝，还要顺是吧？老年人老小孩老小孩嘛？嗯，有些事情啊，你不要顶撞他，要顺着他，是吧？有他有些要求，你不见得能给解决，但你也不要直来地跟他去反对，你说他接受不了，嗯。所以老年人现在这个跟小孩是一样的，是吧？

记者：要注意沟通方式。

Notes:

In spoken Chinese conversations, people often use fillers such as “嗯”, “对”, “啊”, “呃”, which do not carry specific meanings. In transcripts, these fillers may sometimes be included and sometimes omitted. In addition, because speakers are often **thinking while speaking**, they may repeat certain words or sentences in oral interactions. The text in parentheses is the other person’s brief acknowledgment.

Answer Key (SL)			
Number	Answers	Explanation	Notes
1.	身体健康	“因为身体健康的原因”, due to the reason of physical health	
2.	发脾气	“甚至对工作人员发脾气”, get mad at the staffs	
3.	员工	“只能多教育员工”, can only educate staffs	
4.	服务	“把服务工作做到”, provide good service	
5.	理解	“充分理解, 培训员工”, genuinely understand, train staffs to do that	
6.	老人的家人	“把自己最亲的人送到养老院”, send their closest family here	
7.	老人的家人	“不真正了解养老院”, do not truly know the old people house	
8.	养老院	“用养老院的实际行动做给家属看”, show their actions to the family of elderlies	
9.	老人的家人	“老年人有病, 子女不要过急”, when elderlies get sick, their children should not be anxious	
10.	老人	“老年人老小孩老小孩嘛”, elderlies are old children	
11.	老人的家人	“注意沟通方式”, pay attention to the approach of communication	
12.	养老院	不要跟人家争论”, do not argue with others	