

老年人服务礼仪与沟通技巧

——老年服务礼仪认知



- **知识目标：**了解老年服务礼仪的概念和基本特征；理解老年服务礼仪的重要意义；理解老年服务礼仪的原则和基本理论。
- **能力目标：**能运用老年服务原则发现和解决在老年服务工作中的问题和障碍。
- **素养目标：**以谦卑柔和的态度对待老年人；以积极心态对待老年服务工作。

- 课程介绍
- 课程名称、性质、地位

- **重点：**
- 理解老年服务礼仪的重要意义；
- 能运用老年服务原则发现和解决在老年服务工作中的问题和障碍。
- **难点：** 能运用老年服务原则发现和解决在老年服务工作中的问题和障碍。

- **案例1：帮小张纠错**
- 年轻活泼的养老护理员小张，在护理老人时直呼其名，老人对此不满，双方发生争执，请问正确的处理方式应该怎样？

- 一、老年服务礼仪概述
- （一）礼仪概念和缘起

- 礼仪即礼节与仪式。在现代社会里，“礼仪”仍是一种文化现象，是人们为表示尊重、友善等在语言、行为方面共同遵守的准则的规范。

- 案例2：小兰这样接电话
- 心情不好的小兰，在办公室等主任。内线电话响了，一位老人有事咨询领导。她拿起电话说：“找谁啊？领导不在。我不知道。”

• （二）老年服务礼仪

• 1.老年服务礼仪的含义

- 老年服务礼仪是指老年服务从业人员，在从事老年服务工作中为表达对服务对象的关注与尊重而采用的律己敬人的方式与方法，是老年服务伦理的外在表现形式。
- 按类型分，老年服务礼仪可以分为个体服务礼仪和群体服务礼仪。
- 个体服务礼仪主要包括两个方面的内容：一是外在表现形势，即个人的仪表、仪态、举止、谈吐、着装等；二是内核修养，即个人的职业道德、学识水平、人文素养等。

• 案例3小鹏面试成功的理由

- 某高端养老机构要招聘一位护理员，大约有30人前来应聘，负责人从中选中了一个年轻人。别人问他：“你为什么单单挑中了这个年轻人呢？他既没带介绍信，也没人推荐他。”“实际上，他带来了不少介绍信。”
- 这位负责人说：“他进门前，先在门口蹭掉了鞋上带来的泥土，进门后随手关上门，这说明他做事仔细小心；当他看到了那位跛脚的老人时，立刻起身让座，说明他心地善良，关心他人；进了办公室，他先将帽子脱去，我让他坐下时，他道谢后在落座，我问他的几个问题，他都回答得干脆果断，说明他是个懂礼貌、有教养的人。还有，我故意放了今天的报纸在地板上，其他的应聘者不是从报纸上迈过去，就是看到了也没反应。只有他捡起报纸把它放在报夹上。而且，他虽然不是衣着光鲜，但却十分干净利索，不仅头发梳得整整齐齐，连指甲都是修剪得干干净净的。这样的一个人，你难道会认为他没有带来合适的介绍信吗？我相信，护理员对他来说只是一个开始，将来他一定会大有前途的。”

• 2.老年服务礼仪的基本特征

- 首先是文明性，它是老年服务行业所要显现的要求特征；
- 其次是规范性，它是老年服务行业所要呈现的本质特征；
- 再次是技巧性，它是老年服务行业所要体现的精华部分；最后是成效性，它是老年服务行业所要呈现的效能特征，也是老年服务所期待达到的最终目的。

- 案例4：毛绒玩具
- 老人的毛绒玩具，我们该做主帮他清洗吗？

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/735013304231011212>