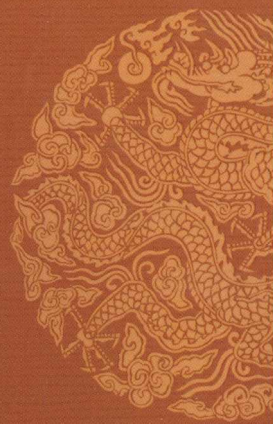




全国高等院校老年服务与管理专业系列规划教材



Laonian Fuwu
Lunli Yu Liyi

老年服务伦理与礼仪

©孟令君 贾丽彬 主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

013048410

D669.6
44

全国高等院校老年服务与管理专业系列规划教材

老年服务伦理与礼仪

主编 孟令君 贾丽彬
 参编 韩振秋 隗苗苗 段 木
 易 丹 金昱伶



北京大学出版社
 PEKING UNIVERSITY PRESS



北航 C1655703

D 669.6
44

013830810

内 容 简 介

《老年服务伦理与礼仪》一书是全国高等院校老年服务与管理专业团队研究的最新成果,填补了老年服务与管理专业学生道德素养和职业礼仪课程教材的空白。本书对老年服务伦理和老年服务礼仪两方面予以同等重视。在老年服务伦理部分,分别从老年服务伦理的内涵、学习老年服务伦理的重要性、老年服务伦理的基本范畴、老年服务职业道德的基本要求等四个方面作了较为系统的介绍。此外,本书还回顾和探讨了老年服务伦理的历史和现代转化,说明了老年服务道德的培养方法。在老年服务礼仪部分,分别从老年服务礼仪概述、职业形象的塑造、学点儿说话的艺术、在工作中让礼仪与技能同行、让礼仪活动传递你的真诚与热爱等五个方面,对老年服务涉及的基本礼仪进行归类,并明确了基本知识和方法。本书专为老年服务与管理专业学生道德素养与礼仪课程而设计,同时可作为老年服务相关专业学生的专业基础教材,亦可作为养老护理员培训的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

老年服务伦理与礼仪/孟令君,贾丽彬主编. —北京:北京大学出版社, 2013. 6
(全国高等院校老年服务与管理专业系列规划教材)
ISBN 978-7-301-22517-2

I. ①老… II. ①孟…②贾… III. ①老年人—社会服务—礼仪—医学院校—教材
IV. ①D669. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 099714 号

书 名: 老年服务伦理与礼仪

著作责任者: 孟令君 贾丽彬 主编

策 划 编 辑: 胡伟晔

责 任 编 辑: 胡伟晔 王慧馨

标 准 书 号: ISBN 978-7-301-22517-2/C·0905

出 版 发 行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn> 新浪官方微博: @北京大学出版社

电 子 信 箱: zyjy@pup.cn

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765126 出版部 62754962

印 刷 者: 北京宏伟双华印刷有限公司

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 11.25 印张 265 千字

2013 年 6 月第 1 版 2013 年 6 月第 1 次印刷

定 价: 25.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

全国高等院校老年服务与管理专业系列规划教材

总 序



民政部副部长、全国老龄办副主任 窦玉沛

人口老龄化是现代社会发展的必然趋势，也是当今世界各国共同关注的话题。作为人口大国，人口老龄化将成为未来一个时期我国基本的国情，随着人口老龄化加剧而带来的养老问题正日趋突出。

中国自古以来就有“尊老重老”的文化传统。新中国成立以来，更加重视老年人福利体系建设。早在1949年内政部设立时，社会福利事业包括老年福利事业管理就是内政部的重要职能之一。1978年民政部设立时，依然将社会福利事业纳入工作范畴内。改革开放以来，我国的老年福利事业有了长足的发展，面向所有老年人，以居家为基础、社区为依托、机构为支撑的老年人福利体系逐步建立，较好地保障了特殊困难老人的养老问题。

进入21世纪后，我国人口比例上的变化给新时期的老年福利工作提出了挑战。按照国际的通常理解，当一国60岁以上的人口占总人口的10%或者65岁以上的人口占总人口的7%时，这个国家就进入老龄化。1999年，我国60岁以上老年人口占总人口的10%，已经进入老龄化阶段。我国人口老龄化呈现出速度快、基数大、未富先老等特点。2011年年底我国总人口达13.47亿人，其中60岁及以上人口约为1.85亿人，占全国总人口数的13.7%，65岁及以上人口约为1.23亿人，占全国总人口的9.1%。“十二五”时期，随着第一个老年人口增长高峰到来，我国人口老龄化进程将进一步加快。从2011年到2015年，全国60岁以上老年人将由1.85亿增加到2.21亿，平均每年增加老年人860万；老年人口比重将由13.7%增加到16%，平均每年递增0.54个百分点。

同一历史时期，我国处于经济体制深刻变革、社会结构深刻变动、利益格局深刻调整、思想观念深刻变化的阶段，老龄化进程与家庭小型化、空巢化相伴随，与经济社会转型期的矛盾相交织，社会养老保障和养老服务的需求将急剧增加，这给应对人口老龄化增加了新难度。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。为应对这种新的变化趋势，我国提出推进养老服务社会化的政策。

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，另一方面也面临着人才队伍严重短缺的困境。目前，我国养老服务人才队伍的问题突出表现在人才严重短



缺、队伍不稳定、文化程度偏低、服务技能和专业知
识差、年龄老化等方面。这些困难严重制约我国养老服务水平的提高，严重影响老年人多样化的养老服务需求的实现。

“十二五”期间是我国老龄事业发展的重要机遇期，老龄事业任重道远。特别是党的十八大报告明确提出，要积极应对人口老龄化，大力发展老龄服务事业和产业。“养老服务体系”建设决定着老年人晚年生活质量的高低。养老服务体系离不开人才队伍建设。养老服务专业人才特别是养老护理员、老龄产业管理人员的培养尤为重要。

养老护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。没有良好的文化素养、没有经过专业的技能培养不能胜任这一岗位。老龄产业管理者的管理理念、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。这就要求我们培养一大批理论与实务能力兼备的管理人才，带动养老服务管理的科学化、高效化、信息化和制度化。

“行业发展、教育先行”，人才队伍建设离不开教育，大力推进老年服务与管理相关专业的发
展是未来一个历史时期民政部和教育部的重点工作之一。在这样的社会背景下，组织全国多所大专院校联合开发“全国高等院校老年服务与管理专业系列规划教材”，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，包括老年健康照护、老年社会工作、老年服务伦理与礼仪、老年康复保健、老年人权益保障、老年活动策划与组织、老年营养与膳食保健等多个方面。

在编写体例上，反映了高职教育“高素质技能型人才”培养的要求，每本教材根据内容的不同采取不同的编写体例，其主旨在于突出教材的实用性和与岗位的贴合性，以任务导向、兴趣导向、技能导向等多种方式进行编写，既提高了学生学习教材的兴趣，又实现了理论与实践的结合。

“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，是你们让我们对养老服务事业发展充满信心。

我相信，在教育机构和行业机构的共同努力下，在校企共育的合作机制下，我国的养老服务人才必定不断涌现，推动养老服务行业走上规范、健康、持续发展的道路。

二〇一三年一月

前 言

《老年服务伦理与礼仪》旨在使学生通过学习弄清老年服务伦理的基本问题,掌握老年服务基本礼仪。本书可供老年服务类专业学生的一学期的道德素养课程教学之用。

本书对老年服务伦理和老年服务礼仪两方面予以同等重视。在老年服务伦理部分,第一章考察了“什么是老年服务伦理”这一问题;第二章论述了学习老年服务伦理的重要性;第三章论述了老年服务伦理的基本范畴;第四章明确了老年服务职业道德的基本要求;第五章回顾和探讨了老年服务伦理的历史和现代转化;第六章说明了老年服务道德的培养方法;附录部分提供了5个典型案例,作为学生课堂案例分析或自学之用。在老年服务礼仪部分,分别从老年服务礼仪概述、职业形象的塑造、学点儿说话的艺术、在工作中让礼仪与技能同行、让礼仪活动传递你的真诚与热爱等五个方面,对老年服务涉及的基本礼仪进行归类,并明确了基本知识和方法。

虽然老年服务伦理和老年服务礼仪不尽相同,但它们却相互关联。从表现层次来看,老年服务礼仪是老年服务伦理水平的外在表现;从社会功能的发挥看,老年服务伦理为老年服务礼仪展现提供巨大的精神力量。我们希望,本书将激励学习者去思考哪些决定可控制你从事老年服务工作的道德尺度;同时思考,在为老年人服务时,如何表现这种道德观,这种道德观如何发生变化,以及如何更能坚信自己的道德观。为老年人服务的礼仪也影响着我们能否更完美地实现自己的道德观,影响着我们为老年人服务的质量。

本书的目标是论述老年服务伦理的基本理论,提供老年服务的基本礼仪。但是,本书最终的目标在全书中被分割成众多容易实现的小目标。为使一些小目标更加清楚,每章开头都列出学习目的,有助于提高学习的有效性,理解许多不同的概念和练习各种技巧。

本书的编者是从事老年服务伦理和礼仪研究和教学的团队。作为老年服务类专业第一本老年服务伦理和礼仪的教科书,团队成员总结和梳理了老年服务类专业近20年的发展历程,集多家学说之所长,并在此基础上补充自己的观点。团队有针对性地选取老年服务实践中的案例,挖掘、归纳规律性的东西,作为观点的有力佐证。但是由于时间和精力所限,尚有许多不尽如人意之处,团队定会在不断实践的基础上进一步完善。

编者

2013年2月

目 录

上篇 老年服务伦理

第一章 老年服务伦理的界定	2
第一节 伦理、道德与职业道德	2
第二节 老年服务伦理	6
第二章 学习老年服务伦理的意义	12
第一节 认识和预测：老年服务人才自身完美人格的塑造	12
第二节 “职业性、事业心”：老年服务人才的两张证书	15
第三节 “和为贵”：道德在调整老年服务职业内部关系中的作用	18
第三章 老年服务伦理的基本范畴	23
第一节 道德义务：强烈的内心需要和高度自觉	23
第二节 良心：主体对自身道德义务的自觉意识和情感体验	27
第三节 荣誉：推动履行道德义务的精神力量	31
第四节 幸福观：增进社会幸福的过程中实现幸福人生	35
第四章 老年服务职业道德的要求	40
第一节 关心同情，理解尊重——老年服务职业道德的首要规范	40
第二节 服务第一，爱岗敬业——做好工作的原动力	45
第三节 遵章守法，自律奉献——义务与责任的统一	50
第五章 老年服务伦理的历史和现代转化	56
第一节 “百善孝为先”：中华传统的孝文化	56
第二节 “孝是生生不息的爱心”：传统孝道的现代转化	61
第六章 老年服务道德的培养方法	68
第一节 躬行实践：道德培养的方法和目的	68
第二节 内省和兼听：道德素养的重要途径	70
第三节 慎独：一种精神境界	72
第四节 善于学习：永无止境的过程	74
附录：老年服务伦理案例	78



下篇 老年服务礼仪

第七章 老年服务礼仪概述	86
第一节 老年服务礼仪与老年服务伦理的区别与联系	86
第二节 老年服务礼仪的原则和本质	88
第三节 老年服务礼仪的基本理论	91
第八章 职业形象的塑造	94
第一节 重视仪容整洁	94
第二节 把握得体穿着	98
第三节 举止自信从容	102
第四节 学会展露微笑	112
第九章 学点儿说话的艺术	116
第一节 老年服务从业人员语言规范	116
第二节 非语言符号的运用	122
第三节 常用沟通交流技巧	125
第十章 在工作中让礼仪与技能同行	131
第一节 老年生活照料礼仪规范	131
第二节 老年人心理健康服务礼仪规范	137
第三节 老年产品推广与营销礼仪规范	140
第十一章 让礼仪活动传递你的真诚与热爱	148
第一节 老年婚恋服务礼仪	148
第二节 老年寿庆礼仪	161
参考书目及相关文献	169

上
篇

老年服务伦理



第一章 老年服务伦理的界定



学习目的

学完本章, 你能能够:

- 陈述伦理、道德及职业道德的基本含义;
- 解释老年服务伦理的概念;
- 了解老年服务伦理的特点;
- 列出老年服务伦理建设的意义。

第一节 伦理、道德与职业道德

一、伦理

伦理二字最早出现在《礼记·乐记》：“乐者，通伦理者也。”“伦”字的本义，含有辈、等、类、顺序等各种意思，意思是指宇宙万物类属间参差错综的条理，原本不包含人伦的道德意义在内；“理”字则含有义理、道理、分理、条理、事理等意思，意思是指一切事物都有其类属，类属与类属间必有分别，彼此间并不讲求相互关系处理的道理。而用“伦理”二字来指涉人类社会生活关系，则首推中国的孟子、荀子二人。孟子和荀子所谓的人伦，指的是人类社会生活当中，各种相待相倚的正当关系。因为人类只有生活在社会之中才能生存。在社会之中，人与人之间被划分种种辈分，而每种辈分即为人伦，彼此间都应遵守本分和一定的道理。由此可以看出，伦理是各种人际关系共同遵守的行为规范，也是一种做人的道理。

在人类历史的发展过程中，当人作为一种社会动物逐渐从其他的动物群体中分化出来之后，人类为了维持自己的生存和发展，为了不断完善自身，为了最终实现自己的社会理想，在人与人之间逐渐形成的习俗、规范和行为准则的基础上，产生了对这些关系的思考，从而形成了一系列道德观念和道德认识。随着社会生产力和生产关系的发展，以及政治、经济和文化体制的不断完善，这一系列道德认识和道德观念也在不断地发展和变化，从而形成了较为系统和全面的伦理思想，进而产生了伦理学。伦理学是一门关于道德问题的科学，它以人类的道德问题作为自己的研究对象。

不仅中国古代思想家对伦理早有思考和表述，西方早期社会的思想家也对伦理进行了表述。伦理学最初来源于希腊文，表示一群人共居的地方，后来引申到包括了居住在这一地方的那群人的性格、气质及其所形成的风俗习惯。苏格拉底和柏拉图等人特别注意对道德



和善恶问题的考察,亚里士多德把古希腊关于伦理的意思扩大和改造,构建了一门新的科学,即伦理学。从西方早期思想家对伦理问题的思考,我们可以看出,伦理学从一开始,就包含着对人的行为和思想以及人际关系、人与社会关系的调节和管理的作用,它既起着维护社会公共秩序和约束人们社会行为的作用,又促进了人的全面发展和完善,因而,具有调节人们社会行为、管理社会的功能。

二、道德

在中国,人们的道德思考,可以上溯到殷商时期。在商朝的甲骨文中就有对“德”字的记载,但是意义比较模糊,还不具有独立的意识形态的语义。西周初期的大孟鼎铭文的“德”字,明确地包含着按照当时的规范去行事才有所得的意思。在我国古代,“道”与“德”是分开的两个概念。“道”指道路,后引申为原则、规范、道理甚至法律的意思。孔子在《论语》中便说:“朝闻道,夕死可矣。”指的便是为人处世、立业治国的根本原则。而对“德”字的解释,庄子认为:“物得以生为之德。”(《庄子·天地》)就是说,食物得以发展、生长的道理及依据便叫“德”。东汉的许慎在《说文解字》一书中解释为:“德,外得于人,内得于己也。”就是说,一个人在处理各种关系时,一方面能够能提高自己的修养水平,获得精神上的愉快,这就是“内得于己”;另一方面,对外做事讲求道德操守,不损害他人利益,这就是“外得于人”。从这些“道”与“德”的解释可以看出,它们已经接近人们后来对“道德”概念的认识。“道德”二字连用,成为一个概念,始于战国时的荀况。荀子将“道德”作为一个单独的概念来用,而且赋予它比较明确的定义,指人们在社会生活中所形成的一套调整人与人之间关系的道德品质、道德原则和道德规范。同时,“道德”一词,通常对人而言,有时也涉及物,但仍以人为主体,所以道德为人类社会所独有,也是人类行为规范的理论与实际,更是人类社会中人伦关系是非善恶判断的标准。我国从古至今有关道德的故事比比皆是。

吴猛饱蚊

晋朝时候,有个孝子,姓吴,单名猛,表字世云。他是豫章分宁地方的人,年纪才只有八岁便服侍他的父亲母亲,非常孝顺。因为他家里很是穷苦,所以他们的床上都没有挂着蚊帐。

到了夏天晚上的时候,蚊虫很多,嗡嗡地飞来,叮在吴猛的皮肤上面。虽然叮他的蚊虫很多,吴猛却从不用手去驱赶它们,而是任凭它们饱吸自己的血液。原来,吴猛是怕这蚊虫放弃自己的皮肤不叮,就必然飞去叮父亲母亲的皮肤。

为了使别人过得更美好

雷锋在日记中写道:“我觉得要使自己活着,就是为了使别人过得更美好。”这就是雷锋崇高的道德信仰。在实践中,他时时刻刻总是想到帮助别人,多为人民做好事。

1961年5月的一天,雷锋冒雨到沈阳出差。在去车站的路上,他看见一个妇女携带着两个孩子在滂沱的大雨中向车站走去。雷锋急忙上前,脱下自己的雨衣,披在那位妇女身上,并帮助她们上了火车,到了沈阳又把她们送回家。

1961年夏日的一天,雷锋到佳木斯执行任务,在火车上扶老携幼,帮助列车员忙这忙那。列车到了滨江站,外面下雨,装卸工人忙着藏盖站台上的行李,火车一停,雷锋便下车和



工人们一起干了起来，一直干到开车铃响。

春节期间，人人都在休息，可是雷锋却想：这种日子，服务部门一定很忙。于是他就主动到火车站帮忙，给旅客倒开水、找座位，扫候车室。看见一位老太太背包袱上车吃力，雷锋就跑上前去，接过包袱，扶她上车。

雷锋就是这样永不停息地为人民做好事。他说过：“人的生命是有限的，可是，为人民服务是无限的，我要把有限的生命，投入到无限的为人民服务中去。”

在西方，“道德”一词起源于拉丁语，意为风俗和习惯。西方的道德观有着自身的特点，西方的道德观回归到个体的自我检视，对他人的批判不叫道德，对自己的反省才是道德。苏格拉底被判处死刑时，学生要他逃走，他在服刑和逃跑之间，选择了饮下毒汁而死，因为他认为，他的死刑是经过民主投票的，所以他必须遵守这样的道德意识，接受这样的结局，这才是道德。可见，道德由一定社会的经济基础所决定，并为一定的社会经济基础服务。人类的道德观念是受到后天一定的生产关系和社会舆论的影响而逐渐形成的。不同的时代，不同的阶级往往具有不同的道德观念。不同的文化中，所重视的道德元素及其优先性、所持的道德标准也常常有所差异。

在我国，“伦理”与“道德”的意义基本相同，指的是一种社会行为规范及其内化为人们的自觉操守。在西方，道德、伦理两个概念在相当长的历史时期内也是混用和难以区分的。总而言之，伦理的社会功能必须通过道德的环节，使之成为人们的自觉意识或认同的意识并在行动中加以体现，才能体现出作用。伦理学以人类的道德问题作为自己的研究对象，而道德作为人能够有所直觉、有所意识的一种社会风尚和规范，会对人产生或多或少的制约作用。

三、职业道德

职业道德的概念有广义和狭义之分。广义的职业道德是指从业人员在职业活动中应该遵循的行为准则，涵盖了从业人员与服务对象、职业与职工、职业与职业之间的关系。狭义的职业道德是指在一定职业活动中应遵循的、体现一定职业特征的、调整一定职业关系的职业行为准则和规范。职业道德既是从从业人员在进行职业活动时应遵循的行为规范，同时又是从业人员对社会所应承担的道德责任和义务。不同职业的人员在特定的职业活动中形成了特殊的职业关系、职业利益、职业活动范围和方式，由此形成了不同职业人员的道德规范。

职业道德是随着社会分工的发展，并出现相对固定的职业集团时产生的。人们的职业生活实践是职业道德产生的基础。各种职业集团，为了维护职业利益和信誉，适应社会的需要，从而在职业实践中，根据一般社会道德的基本要求，逐渐形成了职业道德规范。一定社会的职业道德是受当时社会的分工状况和经济制度所决定和制约的。在封建社会，自给自足的自然经济和封建等级制不仅限制了职业之间的交往，而且阻碍了职业道德的发展。资本主义商品经济的发展，促进了社会分工的扩大，职业和行业也日益增多、复杂。各种职业集团，为了增强竞争能力，增值利润，纷纷提倡职业道德，以提高职业信誉。但是，由于资产阶级的利己主义和金钱至上的观念，也由于资本主义社会的性质，决定了某些职业道德的虚伪性，需要时提倡它，不需要时就践踏它，并往往做表面文章，自我吹嘘。社会主义的职业道德是适应社会主义物质文明和精神文明建设的需要，在共产主义道德原则的指导下，批判地



继承了历史上优秀的职业道德传统的基础上发展起来的。不同职业的人们可以形成共同的要求和道德理想,树立热爱本职工作的责任感和荣誉感。养老院院长侯庆庆用“四心”敬老亲老的行为就是对职业道德的践行。

历下区元新养老院院长侯庆庆用“四心”孝亲敬老

走进工业南路28号一幢建筑面积1062平方米的三层小楼,一楼大厅的南墙上写着这样八句话:思老人之所想,帮老人之所需,解老人之所困,缓老人之所急,解老人之所忧,成老人之所求,助老人之所乐,满老人之所愿。这是元新养老院的工作标准。这座养老院的院长叫侯庆庆,她带着13名工作人员用“真心、爱心、耐心、贴心”为住在这里的56位老人服务,用她的宽厚仁爱支撑起这个特殊家庭,用“四心”谱写出人间爱的华丽风采。她8年如一日,用真爱呵护孤寡老人的事迹被当地传为佳话。2009年侯庆庆被评为“济南市十大孝星”。

今年39岁的侯庆庆是在2004年来养老院做义工并成为服务员员的。2005年10月老院长因身体原因要离退,就让她这个服务员挑起了院长的重担,这一干就是8年。她就像老天派来的天使,自从干上这行,时刻守护在公寓老人们的身边。

养老院的老人除了老的不能动的,就是脑子有问题、老年痴呆的,除了23位能够自理的,有3位完全不能自理,30位不能完全自理。当那些脑子有问题、爱挑毛病的老人故意为难时,侯庆庆总是耐心疏导尽量满足。有一次,一位老人想吃葡萄,让服务员去买,服务员一忙,给忘了,可老人却耿耿于怀,一夜没睡,第二天,就把侯院长叫来质问说:“因为服务员没给买葡萄,气得一夜没睡好。”院长用自己的方法最后让老人消了气。养老院里有几位患有脑萎缩的老人,说发脾气就发脾气,工作人员不管谁碰上,不仅不生老人的气、不埋怨老人,而且用真心、爱心与耐心安慰她们,令他们开心,及时排解他们内心的不快乐。养老院的服务人员每天晚上给老人们洗脚、搓脚,不管何时,只要碰到老人拉屎撒尿,工作人员就停下手中的活,立即为老人擦洗屁股上的大小便,为老人换上干净的衣服。在养老院义务服务的老护士长李玉芳阿姨说:庆庆视老人如自己的父母,不是空话,当老人生病时,她都是亲自送老人到医院,挂号、办好住院手续后,见到老人的子女后才离开,回来后,还不时打电话问候,一有时间就到医院看望老人,每当老人看到庆庆来医院,就掉眼泪,说庆庆比自己的儿女还孝顺。

93岁的李春燕老人从去年下半年就有时糊涂有时清醒,每天拿着呼叫器不停地按,不管深夜还是白天,庆庆都是微笑着,马上到老人床前。和老人住在一间屋的弱智儿子,50多岁的六顺看不下去了。庆庆耐心说服老人的儿子,尽量满足老人的要求。老人说:“如果不是在养老院养老,我早就死了,我走以后,请一定把我这个儿子六顺留在这里啊。”庆庆说:“奶奶,你放心吧,一定会留他在这里,照顾好他。”

这位貌不惊人、普普通通的女性,用她的“真心、爱心、耐心、贴心”谱写着人间大爱,为我们树立起孝亲敬老的楷模,也同样受到了人们的理解和尊重。李春燕老人的其他儿女到养老院看望母亲,见到养老院的床单旧了,就买来70条新床单为全部老人换上;每逢冬至、春节吃饺子,怕工作人员忙不过来,就从肉联厂批发水饺送到养老院来。他们说:“养老院的服务人员为老人奉献了这么多,我们该为工作人员做点力所能及的事,以表示我们的敬意……”



“真心、爱心、耐心、贴心”既是她担任院长八年如一日孝亲敬老的真实写照,更是她以“女儿”的身份,默默无闻地奉献,赢得养老院老人和社会的一致认可!她,用自己的言行践行了“视老人为亲人、待老人胜父母”的格言,恪守着孝亲敬老的传统美德,给我们年轻一代树立了学习的榜样。

(2012-11-30 作者:焦燕 来源:历下区老龄办)

职业道德是社会道德体系的重要组成部分,它一方面具有社会道德的一般作用,另一方面又具有自身的特殊作用,具体表现如下。

1. 调节职业交往中从业人员内部以及从业人员与服务对象间的关系

职业道德的基本职能是调节职能。它一方面可以调节从业人员内部的关系,即运用职业道德规范约束职业内部人员的行为,促进职业内部人员的团结与合作。如职业道德规范要求各行各业的从业人员都要团结、互助、爱岗、敬业、齐心协力地为发展本行业、本职业服务。另一方面,职业道德又可以调节从业人员和服务对象之间的关系。如职业道德规定了制造产品的工人要怎样对用户负责,养老服务人员怎样对老人负责,医生怎样对病人负责,教师怎样对学生负责,等等。

2. 有助于维护和提高本行业的信誉

一个行业的信誉,也就是他们的形象、信用和声誉,是指行业及其产品与服务在社会公众中的信任程度。提高行业的信誉主要靠产品的质量和服务质量,而从业人员职业道德水平高是产品质量和服务质量的有效保证。若从业人员职业道德水平不高,则很难生产出优质的产品和提供优质的服务。

3. 促进本行业的发展

行业的发展有赖于高效益,而高的经济效益源于高的员工素质。员工素质主要包含知识、能力、责任心三个方面,其中责任心是最重要的。而职业道德水平高的从业人员其责任心是极强的,因此,职业道德能促进本行业的发展。

4. 有助于提高全社会的道德水平

职业道德是整个社会道德的主要内容。一方面,职业道德涉及每个从业者如何对待职业,如何对待工作,同时也是一个从业人员的生活态度、价值观念的表现,是一个人的道德意识、道德行为发展的成熟阶段,具有较强的稳定性和连续性。另一方面,职业道德也是一个职业集体,甚至一个行业全体人员的行为表现。如果每个行业,每个职业集体都具备优良的道德,对整个社会道德水平的提高肯定会发挥重要作用。^①

第二节 老年服务伦理

老年服务是社会中的新兴职业之一,如何做好老年服务工作,不仅关系到老年人的晚年生活是否幸福,而且关系到整个国家的养老事业发展是否顺利。老年服务业由于其服务对象的特殊性,要求从业人员具有高度的责任感,恪守职业道德的要求,形成老年服务伦理意识。

^① 中国就业培训指导中心. 职业道德[M]. 北京: 中央广播电视大学出版社, 2010.



一、老年服务伦理的界定

1. 老年服务行业的发展

老年服务行业主要指为老年人提供供养和生活照料服务、医疗保健和康复服务、教育服务、社会参与服务、文体娱乐服务的行业。老年服务伦理是老年服务行业发展的产物,我国老年服务行业的发展,要求老年服务从业人员在进行服务过程中践行老年服务伦理,更周到、更全面地为老人进行服务。

众所周知,我国于1999年10月进入人口老龄化国家。按照第六次全国人口普查最新数据,大陆31个省市区和现役军人,总人口为1 339 724 852人(不含港、澳、台地区)。其中,60岁及以上人口已占13.26%,已经达到1.776亿,比2000年上升2.93个百分点;65岁及以上人口占8.87%,上升1.91个百分点,已达到1.188亿。人口老龄化一方面使得我国人口负担比加重,社会赡养率增大,养老资源日益紧张,社会养老服务供求矛盾突出,社会保障压力空前;另一方面也为养老服务业的发展带来前所未有的机遇。在人口老龄化日益加剧的背景下,作为为老年人提供生活照顾和护理服务、满足老年人生活需求服务的养老服务业的发展显得尤为必要和紧迫。近年来,我国老年服务行业取得了较快发展,呈现服务对象公众化、投资主体多元化、经营机制市场化、服务方式多样化、服务队伍专业化的发展趋势。但我国的养老服务业目前仍处于起步阶段,还存在不少亟待解决的问题。例如供需矛盾突出、服务项目偏少、社区和居家养老服务发展缓慢、城乡之间发展不平衡、经营模式单一、政府投入不足、民间参与不充分以及服务队伍专业化程度不高等等。

老年人由于生理、心理的变化,对所需商品和服务有着不同于其他年龄人口的特殊要求,这就要求老年服务从业人员应针对老年人的特点,开拓多样化的老年服务方式。应充分利用机构养老、社区养老和居家养老等服务方式,然后根据其不同功能,提供不同的服务,满足老人多样化需求。服务多样化的前提是作为服务主体的老年服务从业人员具备最基本的老年服务伦理道德观念,在探索各种服务方式过程中,不断提升服务理念。

2. 老年服务伦理的界定

老年服务伦理是指从事老年服务职业的人在其职业活动中必须遵循的、与老年服务活动相适应的行为准则。它是以善恶良莠为评价标准,通过社会舆论、风俗习惯和老年服务从业人员的内心信念来维系的、调整老年服务从业人员与老年人之间、老年服务从业人员与老年服务从业人员之间以及老年服务从业人员与社会之间相互关系的行为规范的总和。

随着社会的发展和生物医学的进步,人类的寿命逐渐延长,老年人在总人口的比例也就越来越大。而随着老年人口的增大和老年事业的发展,对老年服务也提出了更高的要求。在为老年人服务的过程中,要以中华民族传统道德文化为出发点,遵从老年服务伦理,提高老年人的晚年生活质量。

二、老年服务伦理的特点

老年服务伦理意识的形成,对调节老年服务行业中的各种矛盾,促进老年服务行业发展、维护老年行业信誉、推动老年服务从业人员养成良好的职业品质,都具有十分重要的作



用。老年服务伦理在调节老年服务行为过程中,不仅有巨大的能动作用,而且其自身也有许多特点。

1. 鲜明的服务性

老年服务伦理是与老年服务活动紧密联系在一起的。不同的职业,由于工作的内容和方式不同,因而各职业的道德标准也不同。老年服务是一个特殊的职业,在老年服务中要充分尊重、理解老年人。老年人工作几十年,阅历深,经验丰富,事业上有成就,无论在社会还是家庭中都有影响、有地位。一旦离开了自己熟悉的工作岗位,环境变了,社会角色也变了,会使老年人的自尊受到压抑,从而产生孤独、焦虑、忧郁和痛苦,对服务人员的一举一动,一言一行都会十分细致和敏感。因此,作为服务人员,要充分尊重老年人,理解老年心理,尊重他们,认真倾听老年人的要求和意见,尽可能满足老年人的需要,为老人服务。

老年人是一个特殊的服务群体,对老年人要多一份关心与帮助。人到老年,体弱多病,力不从心,缺乏自理能力或部分缺乏自理能力。作为老年服务从业人员,对老年人要更多一份关心,多一份帮助。通过老年服务从业人员的关心与帮助,护理与照顾,使老年人感到“不是亲人,胜似亲人”,感到安全、温暖和舒适。

2. 具体的适用性

老年服务伦理是从老年服务活动中逐渐总结出来的,它的内容和要求都比较具体、适用,如老年服务职业道德的要求、老年服务伦理的现代转化、老年服务道德的培养方法等等。把老年服务的道德要求具体化,容易为老年服务从业人员所接受和运用,有利于在工作中更好地为老人提供各种各样的服务,满足老年人的需要。下面是一个老年公寓对职工职业道德的具体要求,有利于老年服务从业人员在工作中具体应用。

老年公寓职工职业道德规范

- 一、尊老爱老敬老,合法权益确保;
- 二、人人遵章守纪,个个端正仪表;
- 三、工作尽职尽责,言行文明礼貌;
- 四、不怕吃苦受累,服务热情周到;
- 五、康复健身多样,精心护理理疗;
- 六、饮食调剂可口,千方百计做到;
- 七、钱车水电房气,用好修好管好;
- 八、清正严洁奉公,不贪不占不要。

(2012-02-14 来源:颐天养老网,http://www.ytwcn.com)

老年服务伦理作为伦理学的一个特殊分支,具备了伦理学共有的学科属性,因此,它具有一定的实践性。它立足于现实的老年服务现象,强调由知、情、意向行的转化,实现知、情、意、行的统一,重在研究老年服务伦理的适用性,建立科学的道德实践的运行机制,形成爱老护老的良好社会氛围和现实成效。

3. 特殊的价值性

老年服务伦理有着特殊的价值性,它通过研究老年服务行为的道德价值问题,提供价值指向,因此,它是功利价值与精神价值、外在价值与内在价值的统一。老年服务伦理的基本



精神是以人为本,互尊互爱,倡导对老年人有一颗爱老之心,形成一种尊老之德,在全社会形成一种全心全意为老人服务的社会气氛。

老年服务伦理的价值性主要体现在实现老有所养,老有所爱,老人幸福,家庭温馨,社会和谐的价值总目标。具体而言,价值目标主要有三个方面。其一,服务老年人。我国老年人人数多,老年人由于身体的自然老化,疾病较多,需要医院、福利机构、社区及家庭给予精心服务。家家有老人,人人都要老,我们要形成对老年群体的关爱,在全社会形成良好的老年人服务风气。其二,呵护老年人。老年人属于特殊群体,身体、心理都发生很大的变化,应倡导全社会共同呵护老年人,呵护今天的老年人也就是呵护明天的自己。其三,重视老年人。老年服务伦理的归宿点是实现老年人的幸福,所以,在服务老年人、呵护老年人的同时,应该做到重视老年人,经常深入社区、养老机构看望老人、慰藉老人,重视老年人的每一种物质需求,同时也重视老年人的情感需要。

4. 相对的稳定性

道德与其他社会意识形态相比,具有很大的稳定性。老年服务伦理,作为对老年服务从业人员道德层面上的要求,当然也保留着这种稳定性。同时,老年服务伦理深入到人们的内心深处,同尊老、敬老、爱老的优良传统相结合,根深蒂固地影响着养老服务人员的举止和行。由于这种稳定性,使得养老服务人员在老年服务伦理道德的影响下,多角度、多方位地采取老年人乐意接受,也喜欢接受的方法进行整体服务。与此同时,这种道德要求还会在世代相传的历史进程中巩固和发展起来。

三、老年服务伦理建设的意义与原则

1. 老年服务伦理建设的意义

(1) 老年服务伦理建设是进一步做好老年服务工作的需要。

加强老年服务伦理建设是由老年服务行业的工作性质和任务决定的,是老年服务行业自身发展的需要。加强行业的伦理道德建设,是各行业都面临的共性问题。每一项工作都有与之相对应的伦理道德,这样各项工作才能做好。与其他任何一个工作一样,老年服务工作也要有自己的伦理道德建设,这是毫无疑问的。但是仅仅看到这一点还不够,还要从老年服务工作的性质和任务来进行分析,从中深刻理解加强老年服务伦理建设的必要性和重要性。老年服务工作十分辛苦,社会地位不高,工作任务非常繁重,这是老年服务工作自身的特点。应对这种工作特点,就要求老年服务从业人员有更高的道德水准。实际上,在老年服务行业,越来越多的机构开始注重伦理建设,把提高员工的道德素质作为提升服务质量的重要环节。从下面的例子可以看出,为了使老年人能有一个幸福的晚年生活,应该从服务人员自身的道德素质出发,加强老年服务伦理建设。

首钢老年福敬老院组织职业道德教育讲座

2011年3月16日,北京首钢实业有限公司幼儿保教中心首钢老年福敬老院为提高员工道德观念,特邀请中国作家协会会员、《小说选刊》前主编冯立三同志,以发扬中华民族敬老、爱老优秀文化传统,做好养老工作为主题,为全体员工进行职业道德教育讲座。

在讲座中,冯老师结合我国目前突出的养老问题,讲述了中华民族传统爱老、敬老、孝道的典型事例,介绍了作为养老工作人员应具备的思想道德与修养,以及做好养老工作的重要