

中国养老机构照料护理教材



养老护理 沟通技巧

- 介绍沟通的本质
- 如何与老人有效沟通的技巧
- 结合实际生活场景，介绍与老人沟通的要领、技巧和注意事项

陈琳翰 主编 彭一伟 刘玉敏 副主编



中国养老机构照料护理教材编审委员会



主任：陈琳翰

副主任：刘玉敏 彭一伟

委员：（按姓氏笔画排列）

于海盼 王 喻 王亚斐 田翠翠 刘晶晶 李 隆
沈 会 张 慧 张亚森 张延伟 张晓华 陈手心
陈 欢 陈红彦 苗 挺 苑 晖 季红莉 郭 莹
赵冬红 赵雪瑞 贾金忠 葛志国 鲁林杰 蔡一蓓

《养老护理沟通技巧》编写人员名单

主 编：陈琳翰

副主编：刘玉敏 彭一伟

编 者：（按姓氏笔画排列）

刘玉敏 刘晶晶 李 隆

陈手心 陈琳翰 彭一伟

上海和佑养老集团 集团简介

养老体面有尊严 就到和佑尊长园



集团简介

上海和佑养老集团是专业投资、策划、管理中高端养老机构和长者健康护理中心的国际化专业公司。采用直接投资、品牌授权和提供专业化的连锁管理模式进行运营管理。集团旗下拥有和佑尊长园、和佑社区托老中心、和佑国际退休养生社区、和佑老年医院、和佑养老大学、和佑护理中心、和佑养老设备用品公司等多家专业机构。总部设在上海,集团华北运营中心设立在河南郑州,主要负责华北地区市场发展和运营管理事务。上海和佑养老集团规划五年内在华北、华南、华东等地区建设开发各种类型的连锁养老机构,实现全国互动异地养老。分布在全国各地的“和佑尊长园”品牌机构都将为入住长者提供不同星级的配套设施与超乎想象的高品质服务。



全国连锁专业星级医护型养老院 三大承诺: 没有异味 没有褥疮 没有孤独
养老热线: 400-8628-777 公司网址: www.heyouchina.com

上海和佑养老集团 园区简介

养老体面有尊严 就到和佑尊长园

荥阳和佑尊长园/西三环和佑尊长园



郑州荥阳和佑尊长园是上海和佑养老集团创办的一家非营利性社会服务福利养老机构，是河南首家三星級宾馆化医护型养老院。园区坐落于环境优美的慈善之城荥阳东区，园区占地30余亩，拥有房间123间，各种功能室16个，共有298张床位，200位护理人员及75位各类专业服务人员（医师、护师、护理师、心理咨询师、社工师、营养配餐师、康复训练师、水疗师、形象设计师），全员持证上岗，365天*24小时为入园长者提供亲生儿女般的贴身照料服务。

郑州西三环和佑尊长园是上海和佑养老集团创办的一家五星级医护型的养老服务机构，位于西三环与航海路交叉口向北200米路西，正对西三环快速路，毗邻航海路郑少高速连接快速路，交通便利，环境优美。西三环园区总占地面积约30000平方米，房间设置有多种户型，房间总数425间，床位总数达到1000余张。各种功能室（康复训练室、心理咨询室、图书阅览室、棋牌室、卡拉OK室...）等20余个。900多位护理人员以及200多位各类专业服务人员（医师、护师、护理师、心理咨询师、社工师、营养配餐师、康复训练师、水疗师、形象设计师）持证上岗。为入园长者提供全方位、全天候无微不至的生活照料服务。



全国连锁专业星级医护型养老院 三大承诺：没有异味 没有褥疮 没有孤独
养老热线：400-8628-777 公司网址：www.heyouchina.com

上海和佑养老集团社区居家养老服务中心简介

养老体面有尊严 就到和佑尊长园

和佑社区居家养老服务中心/金柱和佑·千岛山庄颐养中心



河南和佑社区居家养老服务中心是以社区为依托，严格按照国家颁布的《社区老年人日间照料中心建设标准》配置，让社区需要照顾的长者有了一个温暖的家。中心不仅医疗、护理、康复、餐饮、按摩等服务一应俱全，还定期组织乒乓球赛、舞蹈比赛、歌唱比赛、戏曲擂台、养生大讲堂、学英语、旅游等活动，每逢节假日组织社区长者联欢活动。中心设有专业医护人员组成的上门服务小组，针对社区内半失能、失能的长者提供送餐、洗浴、医疗、照护、康复等专业服务，让和佑的爱老服务真正走进千家万户。

金柱和佑·千岛山庄颐养中心通过上海和佑养老集团和沈阳蓝卡健康集团，植入专业医疗、居家养老配套服务，着力打造集机构养老、社区养老、居家养老和临终关怀“四位一体”的大型健康养生文化社区。项目位于千岛山庄西南部，西傍聊高路，北邻规划中的五星级温泉酒店，东连低密度高端住宅，南接无公害农业园、果园和生态养殖场。金柱和佑·千岛山庄颐养中心包括2栋养老楼、1栋医疗楼、1栋综合办公楼、老年大学和娱乐中心、3栋职工宿舍楼、多栋老年公寓。



上海和佑养老集团
HEYOU PENSION GROUP OF SHANGHAI

全国连锁专业星级医护型养老院 三大承诺：没有异味 没有褥疮 没有孤独
养老热线：400-8628-777 公司网址：www.heyouchina.com

上海和佑养老集团 发展模式简介

养老体面有尊严 就到和佑尊长园



模式一：上海和佑集团输出“和佑尊长园”的专业养老品牌、运营模式、服务标准等一系列标准化运作体系，并依托自身成熟的管理系统和丰富的管理经验为加盟方降低运营风险，实现收益最大化。

模式二：最大限度地发挥政府投资资本充足优势、政策资源优势与和佑的机制、体制、品牌优势，实现优势互补，对国家、对百姓、对社会、对机构形成一举多得的多赢局面。

模式三：和佑将组建专业的养老社区运营投资公司，通过直接投资养老社区实现和佑的发展壮大，通过委托运营养老社区实现品牌的迅速扩张。

模式四：成立和佑连锁运营公司，并将该公司打造成人才密集型的轻资产公司，通过“输出品牌、输出团队、输出模式、输出管理、输出标准”，为养老企业提供全套专业服务，实现多方共赢。

模式五：和佑护理培训学校将为合作伙伴提供专业的、量身定制的养老护理教育培训服务，为养老机构的护理服务品质提供强大的人才支撑。



全国连锁专业星级医护型养老院 三大承诺：没有异味 没有褥疮 没有孤独
养老热线：400-8628-777 公司网址：www.heyouchina.com

前 言

本套系列教材是上海和佑养老集团经过多年研究、实践与探索，并结合国际先进的养老护理知识与项目管理理念而编写的，目的是为提高养老行业从业者的知识及技术水平，也可用于养老护理人员的教育和培训。

养老护理工作的最终目标是让老年人能够过上“体面尊严、丰富健康、充满活力”的晚年生活。想要实现这个目标，护理人员与老年人之间的沟通是必不可少的。与老年人沟通仅依靠语言不够，护理人员还要学会如何把握老年人的心理、情绪、面部表情、行为特征等。这是非常重要的，因为有一部分老年人不能通过语言（如患有失语症的老年人）与他人进行交流。

本书结合护理工作中的各种实际场景，介绍相应的沟通技巧，生动形象地向读者展示在养老机构中与老年人沟通的要领、注意事项、方法技巧等。护理人员与老年人之间的沟通是从“打招呼 and 问候”开始的，但接下来，老年人会如何反馈？双方如何继续交流？怎样才能使沟通有效开展下去？这些都是护理人员在最初无法预测的。以“沟通”为主题且有统一标准答案的“沟通技术规范”其实并不存在。所以本书向大家展示的是与老年人沟通时的一些示例、思路，希望能对读者有所启发。

虽然沟通没有统一标准答案，但与老年人沟通时所禁止的或不好的沟通方式却是存在的，护理人员要在充分意识到这一点的基础上，努力学习

适合自己的沟通技巧，成为老年人可以信赖的伙伴。如果本书可以为您解决沟通中的困惑，使护理工作能够顺利进行，我们深感荣幸！

由于编者水平有限，书中疏漏或不妥之处，希望广大读者给予批评指正，谢谢！

编者

2014年4月

目 录

第一章 沟通的本质是什么？

第一节 什么是沟通	3
第二节 语言方式的沟通和非语言方式的沟通	5
第三节 沟通的双向关系	6
第四节 良好的沟通需要双方有对等的关系	7
第五节 养老护理工作中的沟通	8
第六节 怎样沟通才能激发老年人生活的积极性	10
第七节 养老护理工作中的沟通方式	11

第二章 与老年人沟通的技巧

第一节 了解你所照料的老年人	16
第二节 获得老年人的信赖	18
第三节 要学会说话	20
第四节 掌握语言的使用方法	24
第五节 慢慢地交流	26
第六节 营造轻松的谈话环境和氛围	28
第七节 充分运用推测能力	30
第八节 怎样和有认知障碍的老年人进行沟通	32

第三章 护理工作各种场景中的沟通技巧

第一节 怎样做自我介绍	37
第二节 向有认知障碍的老年人做自我介绍	39
第三节 没有话题，谈话无法继续下去时	41
第四节 对不愿起床的老年人	43
第五节 特殊情况下老年人必须起床时	45
第六节 洗脸	47
第七节 刷牙	49
第八节 清洗假牙	51
第九节 整理仪容	53
第十节 换衣服（老年人自行换衣）	55
第十一节 换衣服（在护理人员协助下）	57
第十二节 让老年人自主选择衣服	59
第十三节 劝老年人吃饭（能够自理的老年人）	61
第十四节 劝老年人吃饭（需要照护的老年人）	63
第十五节 护理人员和老年人一起就餐	65
第十六节 老年人把吃进嘴里的食物吐出时	67
第十七节 用餐中间老年人突然站起时	69
第十八节 老年人说“你也要吃！”时	71
第十九节 老年人用手去抓食物时	73
第二十节 老年人伸手去拿别人的食物时	75

第二十一节 老年人玩弄食物时	77
第二十二节 老年人用餐结束时	79
第二十三节 老年人饭后仍然说“我还没吃饭”时	81
第二十四节 老年人呕吐时	83
第二十五节 提醒老年人上厕所	85
第二十六节 提醒有认知障碍的老年人上厕所	87
第二十七节 老年人大小便失禁时	89
第二十八节 老年人持续大小便失禁时	91
第二十九节 排泄无法自理的老年人拒绝帮助时	93
第三十节 老年人因大小便失禁情绪低落时	95
第三十一节 帮助老年人换尿布时	97
第三十二节 老年人出现腹泻时	99
第三十三节 老年人便秘时	101
第三十四节 老年人用手接触大便时	103
第三十五节 劝导老年人入浴（对于愿意洗澡的老年人）	105
第三十六节 劝导老年人入浴（对于不愿洗澡的老年人）	106
第三十七节 老年人入浴的劝导（有认知障碍的老年人）	108
第三十八节 老年人洗澡不肯脱衣服时	110
第三十九节 老年人不愿进入浴室时	112
第四十节 老年人拒绝清洗身体部位时	114
第四十一节 老年人不愿意从浴池内出来时	116

第四十二节 老年人从浴池出来时	118
第四十三节 身体局部洗浴时	120
第四十四节 帮助老年人翻身时	122
第四十五节 老年人对于翻身表示抗拒、害怕时	124
第四十六节 老年人参加活动或游戏时	126
第四十七节 游戏活动开始后	128
第四十八节 老年人对违反游戏规则的人不依不饶时	130
第四十九节 对一输就不高兴的老年人	132
第五十节 对不愿参加游戏、只在一旁观望的老年人	134
第五十一节 外出前的准备	136
第五十二节 外出时	138
第五十三节 外出到达目的地后	140
第五十四节 老年人散步时	142
第五十五节 老年人就寝前	144
第五十六节 老年人睡不着时	146
第五十七节 老年人夜间徘徊时	148
第五十八节 老年人拒绝夜间关灯时	150
第五十九节 对不愿出门、自闭的老年人	152
第六十节 有着强烈焦虑和不安的老年人	154
第六十一节 老年人情绪低落时	156
第六十二节 一直要求回家的老年人	158

第一章

沟通的本质是什么？

沟通不只是简单的信息交换，也不是只有通过语言才能实现。我们首先要了解沟通的基本含义，然后进一步去学习在养老机构中如何与老年人沟通的方法和技巧。

第一节

什么是沟通

在日常生活中，我们经常会谈到“取得沟通”或者“建立沟通”等。“沟通”这个词被大家广泛地使用，但究竟什么是沟通？我们首先要了解其含义。

一、沟通的基本含义

所谓沟通，就是通过语言、文字、表情、肢体动作等方式来相互传达信息，相互之间表达意愿或交换意见。如果仅仅是传达了信息，但对方没有很好地理解或者没有反馈，这样的沟通是没有意义的。所以，沟通是从信息接受方对信息进行了反馈才真正开始的。对于信息接受方，不仅仅只是接受信息，还要对信息进行自我理解、自我解释，并形成自己的观点，再次反馈给信息发送方，这才算是完成了一次沟通。

二、沟通不仅仅是传递信息

作为信息接受者，除了接受信息，还要对信息进行自我理解、自我解释，对信息进行把握或判断，然后，把自己要表达的信息进行组织，反馈给信息发送者。

三、沟通其实是一种“分享”

正如前文所述，信息接受方要对信息进行自我理解、自我解释，整理自己要反馈的信息，然后反馈给信息发送方。不仅如此，信息发送方也会同样地再一次反馈新的信息。如此这般，发送方和接受方不断地互换信息，反复进行交流，直到相互理解对方要表达的真实意思（或全部意思），双方把各自所拥有的信息、观点通过沟通进行分享，或为达成一致意见而努力，这才是沟通的本质。

初次见面的双方第一次进行沟通时，相互之间能够共享的信息其实是很少的。此时，沟通的目的就是要把相互之间能够共享的信息部分进一步扩大。

每个人都需要与他人进行交流和沟通，才能顺利地开展工作和生活。因此，如何更好地和他人建立有效的沟通，需要我们了解和掌握一些沟通的技巧。