



单元11 老年心理健康服务礼仪



一、老年心理健康服务概述

01

(一) 老年心理健康服务的概念与意义

心理健康服务即运用心理学的原理、方法和程序预防或消除症状，促进心理健康，提高生活质量。心理健康服务的方式有：心理咨询与疏导、心理危机干预、团体辅导、开展宣传讲座、制作宣传海报或手册等。





一、老年心理健康服务概述

01

(一) 老年心理健康服务的概念与意义

老年心理健康服务是一种特殊的服务，心理服务人员应运用心理学理论、原理、技巧和方法预防或消除老年人的认知、情绪情感、行为障碍等方面的问题，促进其心理健康，提高生活质量。





(二) 老年心理健康服务的原则和规范

01

心理健康服务环境的设置规范

以干净、整洁、清静、简单、独立、能保护求助者隐私和抗干扰为原则

02

具有良好的外在形象

以干净、整齐、舒适、温暖、大方为原则

03

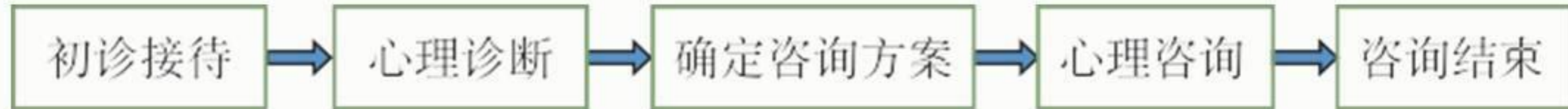
言行举止得体、表情自然

面部表情、语言表达、身体姿态



二、心理咨询服务接待礼仪规范

心理咨询接待流程见图 11-1。





(一) 接待前准备

01

运用礼貌用语

02

向服务对象说明保密原则

03

向服务对象说明心理咨询性质





(一) 接待前准备

04

向服务对象说明知情同意原则

05

向服务对象说明时间限定原则

咨询时间一般为每次 50 分钟左右（初次接待时间可以适当延长），原则上不能随意延长或间隔。





(二) 接待过程中的规范原则

01

尊重、真诚的态度

02

接纳、非批判性的原则

03

语言、语调、语速规范


04 非言语举止规范





三、老年心理健康服务礼仪中的注意事项

- (一) 始终强调保密原则
- (二) 交谈中吐字清楚，用语通俗
- (三) 语态上要有修养
- (四) 不随便打断对方的话
- (五) 交谈中不可接听手机，随意出门



实务训练



一、回顾案例引领，现社区服务站委派小李对张阿姨进行心理健康服务。讨论下列问题：

1. 小李应该如何恰当地运用职业服务礼仪？
2. 小李应用什么样的态度给张阿姨进行心理疏导？
3. 在心理疏导中，作为专业心理健康服务人员的小李应该注意什么？

二、根据背景资料进行身体姿势、语气语调训练。

【背景资料】