



国家出版基金项目

盲人按摩师职业技能提高丛书

盲人按摩师与患者沟通技巧

成为品 主编

MANGREN ANMOSHI ZHIYE JINENG
TIGAO CONGSHU

中国盲文出版社



国家出版基金项目

盲人按摩师职业技能提高丛书

盲人按摩师与患者沟通技巧

成为品 主编

常州大学图书馆
藏书章

中国盲文出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

盲人按摩师与患者沟通技巧/成为品主编. —北京:
中国盲文出版社, 2012. 8

(盲人按摩师职业技能提高丛书)

ISBN 978 - 7 - 5002 - 3873 - 7

I. ①盲… II. ①成… III. ①按摩师—人际关系
IV. ①R244. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 207487 号

盲人按摩师与患者沟通技巧

主 编: 成为品

出版发行: 中国盲文出版社

社 址: 北京市西城区太平街甲 6 号

邮政编码: 100050

电 话: (010) 83190019

印 刷: 北京中科印刷有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16

字 数: 81.3 千字

印 张: 8.5

版 次: 2012 年 8 月第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5002 - 3873 - 7/R · 598

定 价: 10.00 元

版权所有 侵权必究

印装错误可随时退换

《盲人按摩师职业技能提高丛书》编委会

学术指导 卓大宏 王之虹 范吉平

主 编 李志军

副 主 编 张明理 赖 伟 刘明军

编 委 (按姓氏笔画排序)

王 军	王 结	成为品	刘 飞
刘丽波	刘洪波	刘 鹏	刘 颖
齐 伟	关雪峰	李红科	李雁雁
何 川	张 欣	陈幼楠	卓 越
周世民	赵润琛	郭长青	谢玉秋
谢金梁	薛卫国		

《盲人按摩师与患者沟通技巧》编委会

主 编 成为品

编 委 许昌磊 成 严 吴月明 郝秋瑾

出版说明

为了满足广大盲人按摩师提高职业技能、强化能力建设的需要，在国家出版基金的大力支持下，我们组织编写了这套《盲人按摩师职业技能提高丛书》。

近几十年来，随着经济社会发展和人们康复保健意识的不断提高，社会对保健、医疗按摩人员的需求不断增长，数以百万计的健全人进入按摩行业，使得该领域的竞争日趋激烈，盲人按摩师面临越来越严峻的挑战。为了帮助盲人按摩师更好地适应日益升级的市场竞争，本丛书着眼于强化盲人按摩师的综合能力建设，旨在充实盲人按摩医疗知识储备、丰富盲人按摩手法和技法，以便帮助广大盲人按摩师更好地提高理论水平和实践技能，推进盲人按摩事业科学健康发展。

本套丛书共计 23 种，内容包括以下 5 个方面：第一，总结盲人按摩专家特色技法经验，挖掘与整理我国近 50 年来较具代表性的百位盲人按摩专家的特色技法，为盲人按摩师提供宝贵借鉴，如《百位盲人按摩师特色技法全书》；第二，着眼于提高临床按摩技能，深化盲人按摩师临床技能培训，如《颈肩腰腿病名家按摩技法要旨》、《内科按摩名家技法要旨》、《妇科按摩名家技法要旨》、《儿科按摩名家技法要旨》及《医疗按摩误诊误治病案总结与分析》；第三，挖掘与整理古今按摩学理论与实践经验，夯实盲人按摩师专业功底，如《古代经典按摩文献荟萃》、《中国按摩流派技法精粹》、《名家推拿医案集锦》及《现代名家按摩技法总结与研究》；第四，强化盲人按摩师综合能力建设，消除盲人按摩师与患者的沟通障碍，如《盲人怎样使用计算机》、《盲人按摩师综合素质培养》及《盲人按摩师与患者

沟通技巧》；第五，拓宽盲人按摩师视野，为盲人按摩师掌握相关知识和技能提供帮助，如《实用康复疗法手册》、《美容与减肥按摩技法要旨》、《美式整脊疗法》、《亚洲各国按摩技法精髓》与《欧式按摩技法精髓》。

本丛书编撰过程中，得到中国盲人按摩指导中心、中国盲人按摩协会、中国中医科学院、中国康复研究中心、北京中医药大学、长春中医药大学、辽宁中医药大学、黑龙江中医药大学、天津中医药大学、中山大学、北京按摩医院等专业机构相关专家的指导和帮助，编委会成员、各分册主编和编者为本丛书的编撰付出了辛勤的劳动，在此谨致谢意。

鉴于本丛书集古今中外按摩学知识之大成，信息量大，专业性强，又是首次对全国数百位盲人按摩专家的经验进行系统挖掘和整理，在编写过程中难免存在不足甚或错漏之处，衷心希望各位读者在使用中给予指正，并提出宝贵意见，以便今后进一步修订、完善，更好地为盲人按摩师职业技能提高提供切实帮助。

《盲人按摩师职业技能提高丛书》编委会
2012年8月

前 言

良好沟通能弥补和克服盲人的生理缺陷,让盲人走出家门,走上社会,走向成功之路。

盲人按摩是一项专业性较强的工作。1997 年国家相关文件规定,将盲人按摩分为医疗按摩(即取得中专以上学历者)和保健按摩(通过中、短期保健按摩培训者)两大类。医疗按摩属国家医疗性质,服务对象是患者;保健按摩属社会服务性质,服务对象是宾客。两者均需掌握相关按摩专业知识,与此同时,还要求盲人按摩师要掌握一定的沟通技巧。因为大多数宾客或患者是脑力劳动者,按摩师不仅要解除他们身体上的疲劳,还应能消除宾客或患者精神上的疲劳。实践也证明,一位好的盲人按摩师既应具备娴熟的按摩技能,又要拥有良好的沟通能力。

为提高盲人按摩师沟通能力,灵活运用说话技巧,以进一步满足广大宾客和患者的需求。我们编写《盲人按摩师与患者沟通技巧》一书,主要内容包括:“概述”、“沟通的基本方法”、“沟通的技巧”、“消除沟通障碍的技巧”、“说服与拒绝的技巧”、“针对不同对象的沟通技巧”六部分。希望通过培训或自学,提高盲人按摩师在工作和生活中与人沟通的能力,巧妙并妥善地处理人际关系,使盲人更好地融入社会,提高服务质量,减少或杜绝不必要的矛盾和事件发生,进而促进我国盲人按摩事业健康稳步的发展。

成为品

2012 年 8 月 28 日

目 录

第一章 概 述	(1)
第一节 按摩师的职业特点	(1)
第二节 沟通是盲人走向成功的助视器	(5)
第三节 良好沟通成就美好人生	(8)
第四节 对人际沟通的总体要求	(11)
第二章 沟通的基本方法	(19)
第一节 善用语言沟通	(19)
第二节 运用身体语言沟通	(21)
第三节 运用书面语言沟通	(32)
第四节 运用网络沟通	(35)
第三章 沟通的技巧	(42)
第一节 学会倾听	(42)
第二节 准确表达	(49)
第三节 说话语气	(53)

第四章	消除沟通障碍的技巧	(57)
第一节	限制信息沟通的因素	(57)
第二节	克服沟通障碍的办法	(60)
第五章	说服与拒绝的技巧	(63)
第一节	说服他人的技巧	(63)
第二节	拒绝他人的技巧	(69)
第三节	化解矛盾与冲突的方法	(72)
第六章	针对不同对象的沟通技巧	(76)
第一节	针对陌生人的沟通技巧	(76)
第二节	针对异性的沟通技巧	(81)
第三节	针对患者的沟通技巧	(83)
附 录		(88)
附一：	检测一下你的沟通技巧	(88)
附二：	针对九型人格的沟通技巧	(90)
附三：	九型人格简易测试题	(118)
参考文献		(125)

第一章 概述

随着国际、国内交流与合作的日益广泛，人际沟通显得更加迫切，也更加重要。人生的所有努力，几乎都与沟通密切相关；人生的所有快乐，也几乎都是良好沟通的结果。盲人按摩师不仅要学会沟通，更要善于运用语言沟通技巧来弥补视觉交流缺陷，进而铺设美好的人生之路，开拓辉煌的事业。

第一节 按摩师的职业特点

按摩已有几千年的历史。自从有“按摩”开始便有了“按摩师”这一职业。按摩，又称按跷、推拿，是一种独特的医疗、保健方法，也是我国传统医学的重要组成部分。按摩师则是指那些以保健和医疗为目的的，在人体体表特定部位施以一定力度、深度以及频率的按摩手法的人员。

各行各业都有自己的特点，按摩行业也不例外。按摩师的职业特点可以归纳为专业性强、脑力与体力高度结合、服务对象差异性大、从业群体复杂等。

一、专业性强

按摩可分为医疗按摩和保健按摩两大类。由于两类按摩的性质不同，其服务对象、目的和特点也不相同。

医疗按摩属于医疗性质，其服务对象是患者。从事医疗按摩的人员必须具备医学专科学历并经考试获得执业医师资格（盲人医疗按摩师），才能拥有医疗按摩资质（即诊断和治疗权）。

保健按摩不属于医疗性质，而属于社会服务性质，它的服务对象是宾客（或患者）。从事保健按摩的人员经过保健按摩师职业资格培训，并经考核鉴定取得保健按摩师资格证书，即可从业。保健按摩师共分5级，即：初级保健按摩师、中级保健按摩师、高级保健按摩师、保健按摩技师和高级保健按摩技师。各级保健按摩师只能在各自职业范围内开展保健按摩工作，而不能行使执业医师的医疗行为权力（如不能扳动颈椎、胸椎和腰椎）。

按摩师实行严格的分类和严密的考核制度，是由于按摩师“专业性强”这一职业特点决定的。按摩职业以保健与医疗为目的，直接涉及人身健康，因此按摩师掌握专业知识的深浅和技艺的高低直接影响着服务质量与最终疗效。如果按摩师的基本理论不扎实、基本技能不纯熟、手法要领掌握不准确，不但达不到预期的保健与治疗目的，还极有可能损害人体健康，甚

至发生医疗事故。

二、脑力劳动与体力劳动高度结合

按摩是一项体力劳动和脑力劳动高度结合的服务性工作，要求按摩师具有较高的综合素质。

一方面，在按摩过程中，按摩师不但需要长时间站立，而且施术中常用的推、拿、揉、捏等手法，都要求指、腕、臂、肘有一定力量，才可能产生渗透作用，达到治疗或保健目的。尤其是背法、扳法等大幅度按摩手法，更容易消耗按摩师的体力。另外，如果宾客（或患者）身体较强壮或十分受力，对于部分身体相对弱小的按摩师来说则是不小的考验。可见，按摩是一项高强度的体力劳动。

另一方面，按摩师不仅要完成基本的按摩服务，还需通过观察、交流或者触诊，进一步了解宾客（或患者）的情况，为其进行相应的健康指导。在按摩过程中，宾客（或患者）可能会提出各种各样的问题，按摩师应尽量解答。此外，有时按摩师需主动引导宾客（或患者）聊天，以缓解宾客（或患者）出现的紧张、不安等情绪。以上这些都需要按摩师掌握一定量的知识，运用自己的智慧灵活应对。所以说按摩还是一项复杂的脑力劳动。

三、服务对象差异性大

（一） 服务对象背景的多样性

按摩师的服务对象可能来自全国各地、甚至是世界各地，因此他们的年龄、民族、职业以及个人喜好、宗教信仰和文化素质千差万别，按摩师需提供与之相适应的服务。

（二） 服务对象体质各异

按摩是作用于身体体表的手法操作。每个人的体质存在着很大差异，就是同一个人，在不同时期，其身体状况也会发生不同的变化，按摩师要根据宾客（或患者）的具体情况，随时调整按摩的手法与力度。

（三） 服务对象素质各有高低

由于按摩师所面对服务对象的素质高低不一，因此在按摩过程中，按摩师可能会遭遇宾客（或患者）的挑剔、指责，甚至是骚扰。因此，按摩师必须时刻保持清醒的头脑，自尊、自重、自爱，冷静应对和处理各种情况。

四、从业群体的特殊性

特殊教育专业人士和社会大众普遍认为，盲人因其触觉灵敏、精神专注的独特优势尤其适宜从事按摩工作，同时这也注定了按摩从业群体的特殊性。

我国现有盲人近 1300 万。盲人是各类残疾人中就业障碍最大，也是就业最困难的群体。目前我国盲人的就业渠道非常少，就业率尚不足 30%。全国共有盲人医疗、保健按摩人员 13 万余人，正式接受过高等教育的盲人医疗按摩人员尚不足 500 人，约占盲人医疗按摩人员的 3%。

因此，大力发展盲人按摩事业，规范盲人按摩工作的行业管理成为当前盲人就业的重中之重。一方面，加强盲人医疗按摩人员的培养和保健按摩人员的培训，努力推动受过中等医疗专业以上学历教育的盲人进入医疗机构从事医疗按摩；另一方面，多途径安排受过保健按摩培训，并经职业技能鉴定取得职业资格证书的盲人从事保健按摩，使其自食其力，从而解决盲人就业难的问题，以减轻盲人家庭和社会的负担。

第二节 沟通是盲人走向成功的助视器

一、什么是沟通

所谓沟通，就是人与人之间思想和信息的交换，是将信息由一个人传达给另一个人，并逐渐广泛传播的过程。

沟通能力则是指沟通者所具备的能够胜任沟通行为的优良主观条件。简而言之，人际沟通能力指一个人

与他人有效进行信息沟通的能力，包括外在技巧和内在动因。

表面上看，沟通能力似乎仅是一种能说会道的能力，其实它包含了一个人从穿衣打扮到言谈举止等一切行为能力。一个具有良好沟通能力的人，在人际交往中，能够将自己所掌握的专业知识与专业技能进行充分发挥，并给对方留下“专业”、“自信”的深刻印象。

二、良好沟通是人生走向成功的桥梁

人是具有社会属性的高等动物，社会是人与人之间相互作用的产物。马克思说：“人是一切社会关系的总和”，“一个人的发展取决于和他直接或间接进行交往的其他一切人的发展。”而沟通恰恰是让他入对自己进行了解与认识的主要方式，因此沟通是一个人生存与发展的必备能力，是决定一个人走向成功的工具、桥梁。

（一）社会活动需要沟通

生活中总不免要与他人沟通，但是沟通本身并不是件容易的事。想向他人表达一个意思，却始终说不清楚；要为他人办一件好事，最终却弄巧成拙；本想解除与他人的隔阂，结果却弄得更僵。所有这些沟通无效，或是沟通渠道不畅通的结果。

（二）职业活动需要良好沟通

人类社会中的各行各业，无论是会计、工程师，还

是医生、护士、教师，沟通技能都非常重要。研究表明：按摩师 70% 的时间是用来与他人沟通，剩下 30% 左右的时间用于分析问题和处理相关事务。

（三）沟通是身心健康的保证

与家人沟通，能享受到天伦之乐；与恋人沟通，能品尝到爱情的甜蜜。孤独时，沟通能让你得到安慰；忧愁时，沟通能让你得到快乐。英国著名文学家、哲学家培根说：如果把快乐告诉朋友，你会获得两个快乐；如果把忧愁向朋友倾诉，朋友将会分担你一半的忧愁。

沟通在生活中无处不在，它是一门艺术，需要我們不断学习、不断领悟、不断反省、不断总结。有了好的沟通，就有了好的人际关系，人生的幸福指数也会相应提高。

盲人作为特殊的群体，由于先天或者后天的原因造成视力上的残疾，让盲人的视觉交流缺失，由此语言沟通便显得更加重要。“听觉”与“触觉”成为盲人感知世界的主要方式，而“说”则成为让社会和他人的了解自己的重要渠道。因此盲人必须不断提升自己的沟通能力和技巧，以便让自己更好地融入社会，真正成为残而不废的有用人才。