

第一章 职业道德及修养

本章主要介绍与保健刮痧关系密切的职业道德及修养的基本知识。重点掌握保健刮痧师的职业道德、职业守则以及行业要求的仪态、仪容、语言、服饰、服务礼节等方面的礼仪规范。

第一节 职业道德

一、职业道德的概念及基本规范

道德是人的思想品质和言行规范的总和。不同的社会历史阶段有着不同的道德标准和道德类型，每一种道德准则都反映着一定的传统和历史。我国的社会主义道德既继承了中华民族 5000 多年的优秀传统，又反映着时代的特点，其基本道德规范是：爱国守法、明理诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献。

职业道德是人们在从事某一职业活动中必须遵循的道德原则和行为规范的总和。职业道德具有从属性、职业性、稳定性、继承性和成人性等特点，

其基本规范体现在爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会五个方面。

职业道德与职业生产活动密切相关,它既是行业对从业人员在职业活动中的行为要求和道德约束,又是行业对社会所负有的道德责任和义务的体现。不同的职业对从业人员的职业观念、职业态度、职业技能、职业纪律和职业作风等的具体要求是不同的,随着社会进步和市场经济的发展,社会对职业道德的要求越来越高。保健刮痧行业是一种新兴的服务行业,是社会的“窗口行业”,而且其行业服务与人民的健康密切联系,所以,保健刮痧行业的职业道德要求应该更加严格,更加规范,更要体现出社会主义高尚的社会风尚和精神文明。

二、保健刮痧师的职业道德要求

保健刮痧师的职业道德是指保健刮痧师在从事保健刮痧职业活动中必须遵守的与保健刮痧职业相适应的道德要求和行为规范,具体体现在六个方面。

1. 遵纪守法

遵守国家的各项法律规定是保健刮痧行业健康发展的有力保证。保健刮痧行业的职业活动必须在

国家法律法规、社会舆论和道德规范允许的范围内进行。保健刮痧师必须依法执业,自觉抵制一切不健康的经营行为。同时,保健刮痧师享有依法保护自己正当工作的权力。保健刮痧师应该熟悉和遵守与本职业相关的法律规定,如《中华人民共和国劳动法》《公共场所卫生管理条例》《中华人民共和国治安管理处罚条例》等。

2. 爱岗敬业

保健刮痧师必须热爱本职工作,树立远大理想,有强烈的事业心。在日常工作中要认真负责,严格要求自己,能吃苦耐劳、忠于职守、团结协作,全心全意为顾客服务,以一流的技术和一流的服务树立良好的职业形象。

3. 文明执业

文明执业是社会主义职业道德的必然要求,也是职业发展的客观需要。保健刮痧师的文明修养程度直接影响着保健刮痧工作的服务质量,同时也影响着保健刮痧师与顾客、保健刮痧师之间及保健刮痧师与社会的和谐、公平、公正、健康的良好人际关系。

4. 精益求精

保健刮痧行业与人民的健康息息相关,因此,保健刮痧师必须本着以顾客为本、以健康为本的原则开展一切执业活动,确保服务过程合理、对顾客有益无害。保健刮痧师要不断钻研本职业务,努力提高自己的劳动技能和相关的医学知识水平,在业务技能方面精益求精,尽善尽美。

5. 讲究卫生

保健刮痧师要有较强的卫生观念和良好的卫生习惯,遵守卫生制度。为了让顾客感到舒适和安全,保健刮痧师要仪表整洁、着装规范,执业场所的环境卫生要整洁而幽雅,刮痧用具一定要质量合格且卫生,刮痧用药一定要合法和规范。

6. 慎言守密

保健刮痧行业是与医疗、保健相关的特殊服务性行业,顾客的人格尊严和相关医疗资料等个人隐私应该受到保护,这是保健刮痧行业对从业人员职业活动中言行方面的特殊要求。

第二节 职业守则

职业守则是针对某一职业特点的从业人员制定

的具体行为规范。保健刮痧师的职业特点是面向社会的健康需求进行保健服务，它不同于医疗服务，所以，良好的道德素质和礼仪规范是做好保健刮痧服务的前提。礼仪是人们在社交活动中共同遵守的礼节仪式和行为准则，是必须严格遵守的礼貌行为规范和法则。它体现了一定的社会道德观念和风俗习惯，是沟通思想、联络感情、调节人际关系、开展各项社会活动的交际方式和手段。

一、遵纪守法，坚决抵制一切不健康的服务要求，自尊、自强、自信

热爱祖国、遵纪守法是每一个公民应有的责任和义务，也是对所有执业人员的要求。在我国社会主义社会中，道德和法律虽是不同的社会规范，但本质上都是为社会主义事业服务的，它们紧密联系、相互渗透、相辅相成。在社会主义市场经济条件下，社会主义职业道德水平不断提高，从业人员遵守国家法律的自觉性也应不断提高。在当今这个法制建设不断完善的时代，遵纪守法是每一个职业从业者必须牢牢记住的。

保健刮痧行业是盈利性的服务行业，同其他行业一样要接受国家工商、税务等行政执法单位的管理和监督，要做到合法收费、合法经营。

社会公德是所有社会成员在公共生活领域中应该共同遵循的基本道德规范。《公民道德建设纲要》对社会公德进行了详细的描述，保健刮痧师也应该严格遵照执行，并自觉同不良行为进行斗争，坚决抵制一切不健康的服务要求。自尊、自强，是增强自信、走向自立的先决条件；自珍、自爱，是合法执业、树立良好职业形象的基础。现在社会上存在一些不良陋习和偏见，如认为服务行业低人一等，保健刮痧缺乏医学理论根据等。保健刮痧师要努力在工作中发挥自己的聪明才智，运用科学知识和熟练的技术，通过勤劳的双手为广大顾客服务。

二、爱岗敬业，热情服务，耐心周到，平等待人

保健刮痧行业是一个窗口服务性行业，面向社会各界提供健康保健服务。其服务性质决定了所有从业人员都必须在执业过程中爱岗敬业、热情服务，充分体现中华民族的优秀文化传统，只有这样才能树立良好的社会形象，让更多的人接受保健刮痧行

业。健康保健是广大人民群众最关心的事情，保健刮痧师从事的是一项高尚的事业。因此，保健刮痧师在工作中要怀着诚挚的热情，耐心周到、文明礼貌、平等待人，努力做到全心全意为顾客服务，树立良好的社会职业形象。

三、举止端庄，谈吐文雅，仪表整洁，礼貌待客

礼仪是体现一个人思想觉悟、文化教养、品德修养程度的重要标志，也是体现一个社会文明程度的尺度。礼仪体现着尊重、遵守、适度和自律的原则。每一个保健刮痧师在执业过程中，都应自觉地按照礼仪规范的要求遵守本行业的职业守则。保健刮痧师的行业特点要求其必须掌握一定的礼仪知识，严格遵守职业的礼仪规范。每个保健刮痧师在从业过程中都应做到举止端庄，谈吐文雅，仪表整洁，礼貌待客，具体做到以下四个方面的规范：

1. 仪态、仪容规范

仪态是指人的姿势状态和风度。良好的仪态要求从业人员端庄典雅、落落大方、举止自然、面带微笑，不要塌腰、驼背、晃膀或左顾右盼、跷二郎腿等。

仪容是指人的容貌修饰。整洁的仪容是事业成功的基础之一。保健刮痧师应该注意自己的个人卫生,保持脸部、手部的清洁,勤剪指甲勤洗手,保证在接待每位顾客前后都要认真清洁手部,以防疾病的意外传播。

2. 语言规范

语言是人们交流思想、联络感情的工具。保健刮痧师的语言应当具备言辞文雅、语调亲切、声音悦耳的职业特点。保健刮痧师称呼顾客和同事时要文明、礼貌,说话不能太随意,在对顾客的身体情况进行解释时,不能随意夸大病情或不符合实际情况。语言要幽默生动、准确清晰,同时应根据顾客的不同类型选择适合的谈话主题,切忌打听顾客隐私或向顾客讲述自己的私事。

3. 服饰规范

保健刮痧师在工作岗位上的着装不仅反映其个人形象,而且也影响到本职业的整体形象。保健刮痧师的服饰要求是整洁、端庄、雅致,体现出保健刮痧师的自尊自爱,增加顾客的舒适感和信任感。保健刮痧师的着装应从专业的角度精心设计,其色

彩一般以浅色为主，不要过于暴露肌肤，也不要妨碍刮痧施术动作。工作期间禁止佩戴戒指、耳环、手镯等饰品。

4. 礼仪规范

保健刮痧师应该熟悉和遵守服务礼仪，使顾客处处感受到礼遇。保健刮痧师要处处为顾客着想，尊重顾客、照顾顾客、礼让顾客，随时观察顾客需求，及时提供优质的服务。服务态度要诚挚，要能够理解和谅解顾客，决不能与顾客发生争执和冲突。要对顾客一视同仁，不能厚此薄彼，更不能把生活中的不愉快情绪发泄到工作中。

四、工作认真负责，严于律己，不骄不躁，吃苦耐劳

保健刮痧是服务工作，因此要求从业者必须有高度负责的态度，在具体接待咨询、操作服务中，要严格要求自己，按照要求程序规范化操作，只有这样，才能通过长期大量的操作服务，积累实践经验，更好地为顾客服务。

保健刮痧师要有良好的服务意识，树立正确的

健康观念，接待顾客不分患病轻重，均要认真接待，一视同仁；要与同事相互学习，共同提高，不要因为技艺略高，就骄傲自满；不要因为工作劳累辛苦，就降低服务质量。总之，作为一名合格的保健刮痧师，对待顾客应该认真负责，对待个人严于律己，对待成绩不骄不躁，工作中能吃苦耐劳，始终把顾客的健康放在第一位，尽可能地满足不同类型顾客的保健刮痧要求。

五、努力钻研业务，精益求精

虽然保健刮痧师不像医务人员那样承担救死扶伤的重任，但是保健刮痧工作也需要相应的医学理论知识。每一名合格的保健刮痧师都必须不断学习医学理论知识，努力提高自己的医学素质和刮痧技能，将学到的医学知识和刮痧技能灵活、合理地运用到自己的业务工作当中，努力钻研业务，精益求精，解决人民的健康保健问题。

由于医学知识和刮痧技能专业性很强，一般老百姓不可能那么熟悉，保健刮痧师要在工作中运用自己的专业技术及医学知识向广大人民群众宣传，增强广大群众的卫生保健知识，加深群众

对保健刮痧行业的认同，使本行业拥有更广泛的群众基础。宣传和教育的内容要科学、健康、实事求是，不能缺乏根据地夸夸其谈或曲解医学理论，不能错误地引导消费者，更不能道听途说地散布伪科学言论。

在保健刮痧过程中有许多技术性要求很严格的操作，如刮痧术的适用范围、基本手法、禁忌证、注意事项等，每名保健刮痧师都应熟练地掌握，保证刮痧器械、刮痧介质的质量，规范选择刮痧施术的手法、顾客体位等具体工作程序。只有按照规范要求施行刮痧术，才能保证顾客的安全，达到更好地维护人民健康保健的目的。

六、维护集体利益，团结同事；相互配合，共同进步

保健刮痧师要热爱集体，爱护集体公物，敢于同危害国家和集体利益的行为做斗争，时刻以集体利益为重，维护国家和集体的利益与荣誉。

保健刮痧师必须拥有高度的团结和协作精神，与同事保持良好的关系以保证刮痧工作的顺利进行。

在工作中，遇到困难要共同解决，对同事的困难和问题不能袖手旁观，应给予热情的帮助。时刻注意与同事保持良好的交流，在工作中注意沟通，对同事的错误与不足要及时指出，态度应诚恳，并给予正确的意见和建议。在刮痧工作中存有分歧和疑问时，要及时与同事进行探讨，寻找良好的解决方案，积极查阅资料，以求知识与技能共同进步。

本章习题

1. 刮痧保健师的职业道德体现在哪几个方面？
2. 刮痧保健师职业守则的主要内容是什么？
3. 刮痧保健师在仪态仪容、语言、服饰、服务礼节等方面应遵守的礼仪规范是什么？

第二章 人体生理解剖学知识

本章主要介绍与刮痧关系密切的人体生理解剖学基本知识。重点掌握人体运动系统、循环系统的组成和功能。了解血管的形态结构特点、神经系统结构知识、消化系统的组成和功能。

第一节 人体运动系统解剖名称、体表标志

一、运动系统的组成和功能

1. 运动系统的组成

运动系统是人体完成各种动作的器官系统，由骨、骨连结和骨骼肌三部分组成。

全身的骨借骨连结构成骨骼。肌附着于骨，跨过关节。由于肌的收缩与舒张牵动骨，通过关节的活动而产生运动。所以，在运动过程中，骨是运动的杠杆，关节是运动的枢纽，肌是运动的动力，三者在神经系统的支配和调节下协调一致，随着人的意志共同准确地完成各种动作。

2. 运动系统的功能

运动系统除具有运动功能外,骨骼还是人体的支架,它与肌肉共同维持人体的外形,并构成体腔的壁(如颅腔、胸腔、腹腔、盆腔),以保护脏器,协助内部器官进行活动,如呼吸、排便和分娩等。有些骨的凸起、凹陷和肌的隆起,在临床上可作为确定内脏、血管和神经位置及针灸、按摩、点穴、刮痧取穴的体表标志。

二、人体各部位名称和解剖学常用方位术语

1. 解剖学姿态

人体各部位的相对位置在生活中是经常变动的,必须有相对固定的姿势作标准,以便于进行位置描述。

解剖学采用的标准姿势是:人体直立,两眼向前平视,两臂自然下垂,掌心向前,两脚跟并拢,脚尖向前。在观察人体、尸体或标本时,不论其位置如何,也不论它是整体或局部,原位或离位,都应按此姿势来说明各部位的位置及其相互关系。

2. 解剖学常用方位术语

(1) 上、下:近头者为上,近足者为下。在四

肢各部结构，其上端为接近躯干端，又叫近端；其下端为远离躯干端，也叫远端。

(2) 前、后：近腹者为前，有时也叫腹侧；近背者为后，有时也叫背侧。

(3) 内、外：空腔器官近内腔者为内，远内腔者为外。

(4) 深、浅：远离体表或器官表面者为深，反之则为浅。

(5) 内侧、外侧：近正中中线者为内侧，远正中中线者为外侧。前臂的内侧也叫尺侧，前臂的外侧又叫桡侧；小腿的内侧又叫胫侧，小腿的外侧又叫腓侧。

(6) 矢状面（纵切面）：即从前后向沿身体的长轴将人体纵切为左右两部分的切面。此切面与横断面相垂直。若将人体沿正中中线切为左右完全对称的两半时，该切面则称为正中矢状面。

(7) 横切面（水平面）：沿身体横径所作的与地平面相平行的切面，故又称水平面，它将人体分成上、下两部分。与器官长轴相垂直的切面也称横切面。

(8) 额断面(冠状面):即在左右方向上将人体纵切为前后两部分的切面,与横切面相互垂直。

三、解剖学体表标志

在活体体表可以观察、触摸到的骨性凸起和凹陷、肌的轮廓以及皮肤皱褶等,均称为体表标志。应用这些体表标志,可以确定体内血管和神经的走行,内部器官的位置、形状和大小,从而作为临床检查、治疗和刮痧定位的标志,故有实用意义,必须熟记。

1. 躯干部

(1) 项、背、腰部

1) 骨性标志:在项、背和腰部正中线上可见一纵行浅沟。此沟上起枕外隆凸,向下可达骶骨中心。在背腰部的沟内,可摸到各椎棘突的尖端,其中以第7颈椎棘突为最长,低头时,在项部下方平肩处呈一特别明显的隆起,可以看到和摸到。在背部上方两侧可摸到肩胛骨的肩胛冈、肩峰、脊柱缘、下角和腋缘,两侧下角连线通过第6胸椎棘突尖。这些都可作为椎骨和肋骨的计数标志。在腰部两侧可摸到第12肋的尖端,向下可触及髂嵴,循髂嵴向前

能摸到髂嵴结节和髂前上棘；向后可摸到髂后上棘。两侧髂嵴最高点（即髂嵴结节）的连线通过第3、4腰椎棘突之间的凹陷，为确定腰椎穿刺部位的标志。在骶骨角，角的内下即骶管裂孔，再向下则可摸到稍能活动的尾骨尖。

2) 肌性标志：在纵沟的两侧可看到肌性隆起，为骶棘肌的轮廓。在项部和背上部可隐约看到斜方肌的轮廓，在背下部可看到背阔肌的轮廓。在肩胛冈上方为冈上肌，下方为冈下肌及大、小圆肌。肌发达的人，当上肢运动时，上述各肌的轮廓更为明显。

3) 部分腧穴的定位标志

①风府：在枕外隆凸直下，两侧斜方肌之间的凹陷中。

②风池：在枕外隆凸直下的凹陷与乳突之间，正当斜方肌和胸锁乳突肌上端之间。

③哑门：在第2颈椎棘突直上方。

④大椎：在第7颈椎棘突与第1胸椎棘突之间。

⑤命门：在第2腰椎棘突下。