


高职高专课程改革系列教材

供高职高专护理专业用

护理礼仪与 人际沟通

主 编 刘 阳

 人民卫生出版社

高职高专课程改革系列教材

供高职高专护理专业用

护理礼仪与人际沟通

主 编 刘 阳

副主编 李宗花

编 者 (以姓氏笔画为序)

刘 阳 (首都医科大学燕京医学院)

李宗花 (长春医学高等专科学校)

曹玉凤 (长春医学高等专科学校)

龚国梅 (吉林大学中日联谊医院)

董 雪 (长春中医药大学)

人 民 卫 生 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

护理礼仪与人际沟通/刘阳主编. —北京: 人民卫生出版社, 2009. 9

ISBN 978-7-117-11653-4

I. 护… II. 刘… III. ①护理-礼仪-高等学校: 技术学校-教材②护理学: 人际关系学-高等学校: 技术学校-教材 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 156590 号

门户网: www.pmph.com	出版物查询、网上书店
卫人网: www.hrhexam.com	执业护士、执业医师、 卫生资格考试培训

护理礼仪与人际沟通

主 编: 刘 阳

出版发行: 人民卫生出版社 (中继线 010-67616688)

地 址: 北京市丰台区方庄芳群园 3 区 3 号楼

邮 编: 100078

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-67605754 010-65264830

印 刷: 三河市富华印刷包装有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 15

字 数: 374 千字

版 次: 2009 年 9 月第 1 版 2009 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-11653-4/R·11654

定 价: 30.00 元

版权所有, 侵权必究, 打击盗版举报电话: 010-87613394

(凡属印装质量问题请与本社销售部联系退换)

高职高专课程改革系列教材

出版说明

为进一步贯彻《教育部关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》与《教育部、卫生部关于加强医学教育工作,提高医学教育质量的若干意见》精神,以科学发展观为指导,促进我国高职高专护理专业教育的改革与发展,我们在经过大量前期调研与反复论证的基础上,决定编写“高职高专护理专业课程改革系列教材”。

本套教材着力构建具有护理专业特色和职业教育内涵的教材体系,以护士职业能力培养与职业素养养成为重点,根据护理行业发展需要和护士岗位实际工作所需的知识、能力与素质要求,坚持“适应社会、突出能力、注重整体、做学一体”的基本原则,使该套教材具有以下特点:①体现“三基五性”的原则,“三基”即基本理论、基本知识、基本技能;“五性”即思想性、科学性、先进性、启发性、适用性。②力求做到“四个适应”,即:适应社会经济发展和人群健康需求变化,体现“全人健康”新理念;适应科学技术发展,教材内容体现“新”;适应医学模式的变化与发展,体现“以人的健康为中心、以整体护理观为指导、以护理程序为主线”;适应医学职业教育的改革与发展,以学生为主体,注重其职业能力和综合素质的培养。③全套教材在内容选取上以“必需、够用”为度,达到科学性、思想性与实践性的统一,坚持“以过程性知识为主,以陈述性知识为辅”的基本原则进行整体优化;在表现形式上,构建“实训引领理论、理论服务实训”的职业教育新模式。④全套教材起点适当、重点突出、难点分散,在文字阐述与体裁形式上简练精确、生动流畅、图文并茂,设置了“学习目标”、“任务引领”、“知识拓展”和“目标检测”四大模块,学生可以带着目标和任务进行自学和自测,使教材真正成为方便学生学习的材料——“学材”。

经研究确定本套教材共 17 种,包括专业基础课程、护理专业课程和相关人文课程。全套教材计划于 2010 年 2 月前由人民卫生出版社出版。

护理专业教材编审委员会

2009 年 3 月

高职高专课程改革系列教材

护理专业编审委员会

顾 问 沈 彬(相关医学类教学指导委员会)

主任委员 张湘富(长春医学高等专科学校)

副主任委员 刘 伟(长春医学高等专科学校)

汪婉南(相关医学类教学指导委员会护理分会)

委 员 (以姓氏笔画为序)

王 瑾(天津医学高等专科学校)

吕文芝(长春市第二医院)

刘 阳(首都医科大学燕京医学院)

刘 洋(长春医学高等专科学校)

刘玉锦(北华大学护理学院)

安力彬(吉林大学护理学院)

宋丽华(吉林大学医院管理处)

张佩华(长春市人民医院)

赵岫峰(长春医学高等专科学校)

郭秀英(北京大学首钢医院)

学术秘书 代生厚(长春医学高等专科学校)

前 言

随着人际交往的日益增多,礼仪与沟通在生活、工作和学习中具有越来越重要的作用。护理工作特殊而神圣,良好的礼仪素质塑造护士白衣天使的形象,知识给天使以智慧的头脑,良好的人际沟通能力则使护士插上天使的翅膀展翅翱翔,给人类送去健康和快乐。

本书内容共分三篇,第一篇和第二篇主要介绍护理礼仪与人际沟通的基本理论及有关知识,第三篇是护理礼仪与人际沟通的实际应用,把护理礼仪与人际沟通有机地结合在护理工作中,旨在增强学生的实践能力,学以致用,帮助学生构建一座通往事业成功的桥梁。

本书打破传统编写思维,在章节的排序上打破了传统教材过分强调其系统性的“本科化”原则,本着与实际工作过程紧密关联的原则,突出“能力本位、过程导向、理实一体、工学一致”的职业教育特色。同时,在编写过程中,始终把握“以过程性知识为主,以陈述性知识为辅”、“以实训为主,理论为辅,实训引领理论,理论服务实训”、“必需,够用”等现代职业教育基本理念。

在内容编排上,每章前提出学习目标,供教师和学生参考,每节前有任务引领,把每节的主要内容以任务的形式布置下去,每章后有目标检测,便于学生对任务完成情况进行评价。

在此谨向各位作者及其所在单位的领导表示感谢!

由于编写时间仓促,水平有限,书中难免有疏漏和不足之处,恳请护理界同仁和读者不吝指正。

编委会

2009年6月

目 录

第一篇 护理礼仪

第一章 绪论	1
第一节 礼仪概述	2
一、礼仪发展简史.....	2
二、礼仪的概念及分类.....	3
三、礼仪的特性和作用.....	4
四、礼仪的基本原则.....	6
第二节 护理礼仪的重要性及培养	7
一、护理礼仪的重要性.....	8
二、护理礼仪的培养.....	9
第二章 仪容礼仪	11
第一节 头面仪容	11
一、头发	12
二、面容	14
三、化妆	16
第二节 表情仪容	19
一、眼神	19
二、笑容	21
三、面容与表情	23
第三节 护理工作中的仪容礼仪	24
一、头面修饰端庄	25
二、身体修饰整洁	26
三、表情流露亲切	27
四、模拟训练	27
第三章 服饰礼仪	30
第一节 着装	30
一、着装的基本原则	31
二、不同场合的着装	33
第二节 佩饰	34

一、首飾	34
二、手表	35
第三节 护理人员的服饰礼仪	35
一、工作时的着装	36
二、正式场合的着装	37
第四章 护士体态礼仪	43
第一节 基本体态	43
一、手姿	44
二、站姿	46
三、蹲姿	48
四、坐姿	49
五、行姿	50
六、行礼	53
第二节 护理工作中的举止礼仪	56
一、站姿	57
二、坐姿	57
三、行姿	57
四、举手有礼	58
五、护理操作中的礼仪	58
六、举止行为模拟训练	59
第五章 公共礼仪	63
第一节 会面	63
一、称谓礼仪	63
二、问候礼仪	65
三、握手礼节	66
四、鞠躬礼	67
五、致意礼	68
六、介绍礼仪	68
七、名片礼仪	69
第二节 通联礼仪	70
一、电话礼仪	70
二、书信礼仪	72
第三节 往来礼仪	74
一、宴请礼仪	74
二、聚会礼仪	78
三、馈赠礼仪	79
四、送花礼仪	81
五、乘车礼仪	81

第六章 涉外礼仪	84
第一节 涉外礼仪的概述	84
一、涉外礼仪的定义与功能	85
二、涉外交往礼仪的基本原则	85
第二节 涉外交往礼仪	86
一、称谓礼仪	87
二、见面礼仪	87
三、举止礼仪	88
四、迎送礼仪	89
五、进餐礼仪	89
六、行为模拟训练	90
第三节 部分国家的礼俗与禁忌	90
一、亚洲国家	90
二、美洲国家	93
三、欧洲国家	95

第二篇 人际沟通

第七章 人际沟通概论	97
第一节 沟通的概述	98
一、沟通的概念	98
二、构成要素	99
三、沟通的类型	100
第二节 沟通模式和意义	102
一、沟通模式	102
二、沟通的意义	103
第三节 人际沟通的概述	104
一、人际沟通的概念	104
二、人际沟通的特征	104
第四节 人际沟通的层次和影响因素	105
一、人际沟通的层次	105
二、人际沟通的影响因素	107
第八章 人际关系	110
第一节 人际关系的概述	110
一、人际关系的概念	110
二、人际关系的特点	111
第二节 人际关系的基本理论和原则	112
一、基本理论	112
二、人际关系的基本原则	114
第三节 良好人际关系	115

一、良好的人际关系的作用·····	115
二、良好的护理人际关系的意义·····	116
三、建立良好人际关系·····	117
第九章 护理工作中的关系沟通·····	120
第一节 护理人际沟通概述·····	120
一、护理人际沟通的概念·····	121
二、良好的护理人际沟通的作用·····	121
三、护理人际沟通的发展趋势·····	121
第二节 护士与患者之间的沟通·····	122
一、护患关系的基本内容·····	122
二、护患关系的基本模式·····	123
三、影响护患交流的因素·····	124
四、护患沟通在护理程序中的应用·····	126
五、建立新型护患关系的策略·····	127
第三节 护士与患者家属之间的关系沟通·····	128
一、患者家属的角色特征·····	129
二、影响护士与患者家属关系的常见因素·····	129
三、护士应加强与患者家属沟通·····	130
第四节 护理工作中的其他沟通关系·····	131
一、医护之间的人际沟通·····	131
二、护士之间的沟通·····	133
三、护士与医技、后勤人员之间的关系沟通·····	136
第十章 语言沟通·····	138
第一节 语言沟通概述·····	138
一、语言沟通的性质·····	139
二、语言沟通的类型·····	139
第二节 护理人员语言沟通的主要形式——交谈沟通·····	141
一、交谈的含义与特点·····	141
二、交谈的基本类型·····	144
第三节 护理语言沟通中语言的使用·····	145
一、敬语·····	145
二、谦语·····	146
三、雅语·····	147
四、行为模拟训练·····	147
第四节 护理语言沟通中的基本修养·····	149
一、一般语言修养·····	149
二、专业性语言修养·····	150

第十一章 非语言沟通	152
第一节 非语言沟通的概述	152
一、非语言沟通的概念.....	152
二、非语言沟通的特点.....	153
三、非语言沟通的作用.....	153
第二节 非语言沟通的表现形式	154
一、触摸.....	155
二、空间与时间.....	156
第三节 非语言沟通对护理工作的意义	157
一、患者对非语言沟通的关注.....	157
二、护士对非语言沟通的关注.....	158

第三篇 护理礼仪与人际沟通的实际应用

第十二章 沟通技巧	159
第一节 沟通中的常用技巧	159
一、倾听的技巧.....	160
二、说话的技巧.....	161
三、阅读、书写的技巧.....	161
四、观察的技巧.....	162
第二节 冲突的分析和处理	163
一、发生冲突的常见原因.....	163
二、常用处理方式.....	164
第三节 沟通中的伦理要求	164
一、关注、真诚和尊重.....	165
二、关爱他人、乐于助人.....	166
三、谦虚处事.....	166
四、宽以待人.....	166
五、文明礼貌.....	167
第十三章 演讲	168
第一节 演讲基本知识	168
一、演讲的性质.....	168
二、演讲的分类.....	168
三、演讲言辞的特点.....	169
第二节 演讲前的准备	169
一、演讲稿的撰写.....	169
二、演讲时的仪表.....	171
第三节 演讲的方法	171
一、演讲的心理准备.....	171
二、演讲技巧.....	172

三、演讲时避免的错误·····	173
四、演讲模拟训练·····	173
第十四章 求职与拜访·····	176
第一节 求职·····	176
一、求职准备·····	177
二、面试·····	181
第二节 拜访·····	185
一、拜访的定义及分类·····	185
二、做客的礼仪·····	185
三、待客的礼仪·····	187
第十五章 护理工作礼仪与沟通艺术·····	190
第一节 门诊护士工作礼仪与沟通艺术·····	190
一、礼仪要求·····	191
二、语言沟通技巧·····	191
第二节 急诊护士工作礼仪与沟通艺术·····	192
一、急诊护士素质要求及培养·····	193
二、与急诊患者沟通艺术·····	194
第三节 病房护士工作礼仪与沟通艺术·····	195
一、新入院患者的接待礼仪·····	195
二、患者住院中的护理礼仪·····	196
三、出院礼仪·····	197
第四节 手术室护士工作礼仪与沟通艺术·····	198
一、手术室护士的专业素质·····	198
二、术前访视的礼仪·····	199
三、术中工作礼仪·····	200
四、术后工作礼仪·····	200
第十六章 护理工作中与特殊人群的沟通技巧·····	202
第一节 与患儿的沟通技巧·····	202
一、患儿的沟通特点·····	202
二、与患儿沟通的技巧与礼仪要求·····	203
第二节 与老年人的沟通技巧·····	206
一、与老年人沟通的影响因素·····	206
二、与老年人沟通的技巧与礼仪要求·····	207
第三节 与聋哑患者的沟通·····	210
一、聋哑人沟通特点·····	210
二、与聋哑人沟通的原则和技巧·····	211
第四节 精神病患者沟通·····	212

一、精神病患者沟通特点·····	212
二、与精神病患者沟通的技巧与礼仪要求·····	213
第十七章 护理操作礼仪与沟通艺术·····	215
第一节 治疗性沟通·····	215
一、治疗性沟通的概念·····	215
二、治疗性沟通的影响因素·····	217
三、治疗性沟通的原则·····	217
四、治疗性沟通的实施步骤与沟通技巧·····	217
五、特殊情况下的沟通技巧·····	219
第二节 护理操作礼仪·····	219
一、护理操作用语·····	220
二、护理操作的礼仪与沟通要求·····	220
三、常用护理操作礼仪范例·····	222
四、行为模拟训练·····	224
参考文献·····	226

第一篇 护理礼仪

第一章 绪 论



学习目标

识记：

1. 能够准确说出礼仪的基本原则。
2. 能简要描述礼仪的特性。
3. 能够准确说出礼仪的分类。

理解：

1. 能够用自己的语言解释下列概念：礼仪、礼貌、礼节、仪表、仪式、护理礼仪。
2. 能够理解礼仪的发展简史、礼仪的作用。

应用：

在日常生活中自觉地注意护理礼仪的修养。

我国是一个历史悠久的文明古国,在历史发展的长河中,源远流长的文明史是祖先留给我们的丰厚遗产,我国自古就有“礼仪之邦”的美称。在当今社会,随着人们社会交往范围的日益扩大,国际交流的日益频繁,礼仪对人类的重要性日益凸显。各个行业,尤其是服务行业把礼仪培训作为上岗培训的一项重要内容。随着医学、护理模式的转变,医疗和护理工作不仅局限于生物学的范畴,医护人员的形象以及言谈举止、音容笑貌都可能对服务对象产生直接或间接的影响,从而影响护理效果。因此,礼仪教育已成为护理教育不可或缺的重要课程。

第一节 礼仪概述

任务引领

荀子曰：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”可见，从古代起，人们就非常重视“礼”。大家对于“礼仪”这个词，可能已经耳熟能详了。但是对于礼仪的知识，大家到底了解多少呢？带着这个思考，让我们共同探讨“礼仪”。

一、礼仪发展简史

礼仪是人类在长期的社会实践中逐步形成的，是社会历史发展的必然产物。礼仪作为一种文化现象，最早产生于人与人的交往活动之中。礼仪体现的是人与人之间的关系，只有在社会中人与人之间发生关系的时候，才会出现礼仪。

礼仪在不同的历史时期，有其不同的特点和社会意义。礼的起源可追溯到远古社会的原始宗教祭祀活动，礼的最初含义就是供神的仪式。在原始社会，由于缺乏科学知识，人们对风雨、雷电、疾病、瘟疫等许多自然现象无法做出科学的解释，将之视为令人敬畏的神奇力量。因此，无论饮食、耕作、游乐等须先敬拜鬼神，形成了对“图腾崇拜”的种种仪式，这些仪式就形成了最早的原始礼仪。可见，礼仪也是原始社会宗教的产物。

随着人类社会进入到奴隶社会，奴隶主为了维护自己在政治、经济、文化及社会各个方面的统治而制定了一系列国家礼仪制度，从而巩固自身的统治地位，礼仪也从原始宗教仪式发展成一套伦理道德观念。最早记载中国古代礼制的著名典籍有三部：《周礼》、《仪礼》和《礼记》，统称“三礼”。其中《周礼》记载了有关周王朝的官制、儒家政治思想及战国时的各种制度；《仪礼》侧重于记载用于统治阶级的礼仪；《礼记》则主要对古礼的诸多分支作出符合统治者需要的理论说明。以上三部典籍共同组成了中国传统礼制的全部总和，比较完整地记载了当时统治阶级的礼仪制度及生活方式。

到了春秋战国时期，儒家学派的理论体系逐渐形成。社会经历了深刻的变革，我国的奴隶社会逐渐瓦解，封建社会代之而起。与此同时，“三礼”也经历了历史的变革。期间，孔子、孟子、荀子等思想家在理论上系统、全面地阐述了礼的起源、本质和功能，革新和发展了礼仪理论。孔子在《论语·季氏》中写道：“不学礼，无以立”。他要求人们做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”，提倡“为国以礼”。他认为礼是治国安邦的根本，是君子所必须具备的道德修养。孟子继承和发展了孔子的“礼治”理论，提出了符合地主阶级思想的“仁政”学说，他还主张“性本善”。荀子则十分注重建立新的封建等级制度，主张“隆礼”、“重法”。

封建礼教形成于秦汉时代，此后各朝代特别是唐代均得到发展，到清朝末期逐渐衰退。西汉著名的唯心主义思想家董仲舒继承发展了孔子关于礼的思想，在儒家思想的基础上，提出了“三纲五常”之说。“三纲”是指“君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲”；“五常”即“仁、义、礼、智、信”。到了宋代，礼制进入了“揭礼”的盛行阶段，又提出了“三从四德”的新的道德礼仪标准。“三从”指“在家从父，出嫁从夫，夫死从子”；“四德”即妇德——指一切言行都要符合忠、孝、节、义；妇言——指说话要小心、谨慎；妇容——指容貌打扮要整洁、美观；妇功——指要

知·识·拓·展

孔融让梨

孔融小时候聪明好学,才思敏捷,大家都夸他是奇童。4岁时,他已能背诵许多诗赋,并且懂得礼节,父母亲非常喜爱他。一日,父亲的朋友带了一盘梨子,父亲叫孔融他们七兄弟从最小的弟弟开始自己挑,小弟首先挑走了一个最大的,而孔融拣了一个最小的梨子说:“我年纪小,应该吃小的梨,剩下的大梨就给哥哥们吧。”父亲听后十分惊喜,又问:“那弟弟也比你小啊?”孔融说:“因为我是哥哥,弟弟比我小,所以我也应该让着他。”孔融让梨的故事,很快传遍了曲阜,并且一直流传下来,成了许多父母教育子女的典故。

把侍奉公婆和丈夫作为最重要的事情来做。在漫长的封建历史时期,各代封建王朝都继承并发展了上述礼制,形成了一套完整的封建礼仪体制。这些礼制成为人们日常行为礼仪的准则,成为维护封建阶级统治的强有力的精神武器。

在半殖民地半封建社会时期,中国的封建礼仪融合了西方资本主义道德观,形成了礼仪道德的大杂烩。随着辛亥革命一声炮响,中国封建君主专制制度宣告瓦解。特别是“五四”新文化运动,对传统封建礼仪进行了猛烈的抨击,极大地促进了人们思想的解放,从而为现代礼仪的产生创造了条件。

新中国成立后,人民当家作主,成为国家的主人。在新的社会主义社会,人人平等,礼仪不再是统治阶级用于维护其利益的工具,而成为社会主义精神文明建设的重要组成部分。新中国的成立,标志着中国礼仪和礼学进入了一个崭新的阶段。在社会主义初级阶段,礼仪充分继承和发扬了中华民族的传统美德,并吸收和借鉴了世界上其他国家文明、先进的礼仪之长,“取其精华,弃其糟粕”,使中国呈现出一番团结、平等、文明、上进的精神面貌。江泽民总书记曾经指出“弘扬中国古代优良道德传统和革命道德传统,吸取人类一切优秀道德成就,努力建设人类先进的精神文明。”可见,道德礼仪教育已成为社会主义精神文明建设中不可或缺的重要内容。

当今社会已进入了科技高速发展的新时代,随着中国向世界敞开了大门,国际交往日益频繁,我们更应该弘扬中华民族“礼仪之邦”的优良传统,人人学礼、知礼、用礼,养成良好的道德修养和礼仪风范,树立良好的个人形象,修身养性,为社会主义精神文明建设贡献一份力量。

二、礼仪的概念及分类

(一) 礼仪的概念

严格说来,“礼”和“仪”实际上是两个不同的概念。“礼”在《辞海》中主要有三种含义:①源于“禮”,本意是敬神,现在引申为对别人表示尊敬。在《说文解字》:“禮,履也,所以事神致福也,从示从豊;豊,乃行礼之器也,从豆,象形。”“示”,常与“预卜”和“占卜”有关。“豆”是一种礼器(图 1-1)。②指为表达某种敬意而举行的大家共同遵守的仪式。③泛指社会生活中的某些社会准则和道德规范。“仪”是指法度、准则、礼节、仪式、容貌、风度等。“礼”和“仪”连在一起,成为礼仪,其实质是对别人表示尊敬,其含义是:人们在社会交往过程中,为表示相互尊

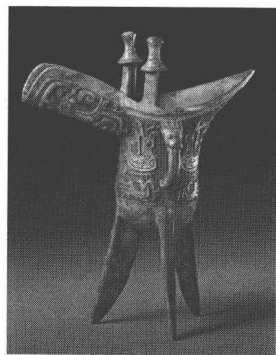


图 1-1 “豆”

重、敬意而约定俗成的行为准则或规范，是对礼貌、礼节、仪表等具体形式的总称。

礼貌，指在人际交往过程中，通过语言、动作等向交往对象表示谦虚和恭敬的行为规范。它主要体现出一个人的品质和修养。

礼节，是指人们在日常生活中，相互表示尊重、友好、祝愿、问候等惯用的形式，是礼貌本质的外化。它实际上是礼貌的具体表现方式，如回访、感谢信、拜会、献花等。生活工作中，应避免不礼貌的行为，如乱扔垃圾、随地吐痰、偷听别人谈话等，都是不礼貌的(见图 1-2)。



图 1-2 不礼貌

仪表，是指人的外表，主要包括容貌、服饰、姿态及个人卫生等方面，在某种程度上可以反映出一个人的性格、修养等，是一个人内在修养的反映。

仪式，是指在一定场合为表示友好、尊重、敬意而举行的具有专门程序规范的活动。如开幕仪式、签字仪式等。

礼仪所研究的主要是人类的行为，由于人类的行为是可变的，所以这个领域中所研究的行为含义也将是不断变化、发展的。

(二) 礼仪的分类

礼仪是一门综合性应用学科，根据礼仪的适应对象和适应范围的不同，其大致可分为 5 类，分别是：

1. 政务礼仪 是国家公务员在工作场合行使国家权力和管理职能所必须恪守的有关人际交往的行为规范。因为它代表和维护着党和政府的形象，所以在所有礼仪中显得至关重要。

2. 商务礼仪 是商务人员在商务交往中的交往艺术，它与一般的人际交往不同，体现在商务活动中的各个环节之中。商务礼仪只适应于商务交往中，在其他场合没必要遵守。

3. 社交礼仪 是人们在生活中必不可少的一部分，是人们从家庭走向社会，进行社会交往的必备礼仪。社交礼仪通常包括见面与介绍礼仪、拜访与接待礼仪、交谈与交往礼仪、宴请与馈赠礼仪等。

4. 国际礼仪 是人们参与国际交往所要遵守的规则、惯例，是约定俗成的做法。它强调交往中的规范性、对象性和技巧性。它强调在接触外国人时，应当遵守并应用的有关国际交往惯例的基本原则。

5. 职业礼仪 是从事一定职业的人们在职业生活中所应当遵从的礼仪规范以及与之相适应的礼仪意识。

三、礼仪的特性和作用

礼仪是人们在长期共同生活和相互交往过程中逐渐形成、演变和发展的。对个人来说，礼仪是一个人思想道德水平、内在修养、交际能力的外在表现；对社会来说，礼仪是一个社会