

第一章 交际

——女人与社会的纽带

关于怎样迈向成功的人际阶梯的问题，有两句话可以说是恰到好处。一句是“万事开头难”，说的是迈好社交第一步不容易；另一句是“良好的开端是成功的一半”，讲的是掌握社交第一步很重要。因此，白领女性在进行人际交往之前，一定要做好各项准备工作，从而为今后的发展创造一个良好的“首因效应”。

自信是社交的前提

● 信心是良好社交习惯的开始

心理学家指出，增加自信，克服交往中的心理自卑，往往有利于社交的成功。因此，白领女性一定要以自信为开始，并努力在交往时保持良好的心态和习惯，具体来说，你应该这样做：

注视着对方的眼睛，主动和其握手，先主动开口，直接介

绍自己；面带笑容，满脸诚实；态度不卑不亢；尽可能使用幽默语言，不装腔作势，说话声音要简洁清晰；参加经营洽谈，不要忘记带名片；不要把名片随随便便给别人；不要接过别人的名片随便一放；不要忘记客户的姓名；要分析这笔交易本身有无成功的可能性，不要根据您对对方的印象来确定是否成交。

除此之外，我们要避免那些削弱自我信心的事情，并将这些麻烦和障碍尽早地解决掉，方法是：

永远不要说“反正”与“毕竟”，它们是丧失斗志的两大忌语。培植自信，使用肯定式的表现法最具功效。同样的事实，如用肯定的语气，则可以消除自卑感；凡是不利于自己的措辞可以省略或改用代名词；逐渐把问题抽象化，可使讨厌的事情变得不讨厌；利用联想游戏，有助于忘记讨厌的事情；如被否定的意象困扰时，应用动词的方式表现自己；单位改变时，心理负担的轻重也会有所变化；凡事要有最坏的打算。

克服自卑感的诀窍是把“我”想成“我们”；只要一想到“天无绝人之路”，就能减轻对未来的恐惧。高估别人的优点，即等于忽视自己的优点；当你发现别人也具有跟自己相同的缺点时，就能从自卑感中获得解脱；发现比自己优越者的缺点，无异可以增长自己的优点。

若碰到令人产生畏缩的劲敌，只要能列出他与自己相同的共同点，自然就不会胆怯……；如能发现对方的另一个身份，就不会有压迫感；当你被对方的头衔压倒时，只要想到在同样的头衔里，也有最好与最坏的区别。

如把对方的讨厌行为假想为其他原因，则不会产生不快。

感；为了在强敌面前不自卑，可将能力与任务交换考虑；在劲敌面前，只要有意识地采取不急的态度就好了。

当你快被对方压倒时，最好抢先站立；要消除对方的抵抗感，不妨塑造共同的敌人；如要逃脱对方的压迫感，不妨盯视对方身体的某一个部分。

即将失败时，把可喜的结果视觉化，则可以增加信心；你在迷惑时，不妨回想当初的直觉；任何事情，只要精通其中一件事，其他事也能迎刃而解。

破釜沉舟的做法，可以坚强自己的意志；如每天坚持做一件事，则对所有的事情都能产生持续力；经常事先为自己塑造一个“敌人”就不会丧失斗志。

如果认为糟糕，请赶快想别的事，可使瞬间也能使心情镇静下来。陷入不安时，不妨自问自答不安的理由。不安时，猛吃喜欢吃的东西，有助于充实气力；如要消除棘手意识，就得去反复接触，才会习惯；失败后失望感的大小，取决于失败后能不能自我解嘲。

此外，必须注意的是，有些白领女性，又容易过于自信。记住，过分的自信，便是自负。而自负却是你获得成功的敌人。因此，与人交往中，不要总是炫耀自己。自我表现欲会伤害他人的自尊心，也是一种浅薄的表现。那种因自己比别人强而“以我为中心”的人，往往会成为离群的“孤雁”。

一、知错就改，不因所谓“自尊”而拒绝承认错误。

二、自诩一贯正确的人，很容易引起别人的反感。并因此而疏远这样的人。

三、承认自己错误不仅不会丢面子，反而会因为你有自知

之明而受到尊重。既然错误是难免的，与其让别人批评，不如自己批评自己。

四、让别人感到他们在你的生活中很重要。渴望变得重要是人的天性。

五、让别人感到他们对你重要性，使他们做人的需要得到满足，这实际上也使你显得很重要了。那些得到你尊重的人，会把你视为知己的朋友。

六、克服交往中的自卑心理，增强自信心。自卑是一种消极的情绪反映，它使本该美好愉快的生活一瞬间黯然失色，使巨大的潜力难以发挥出来。

七、只有那些把握自己的优势，创造美好生活的人，才是值得自豪的。

八、摆脱偏见影响，客观评价他人。在与人交往中，切记不要以偏概全去评价别人。

九、不要轻易怀疑别人。毫无事实根据地猜测别人，甚至把这种主观臆断传扬出去是不道德的，这种“以小人之心度君子之腹”的事做多了，会失去别人的尊重和信任。

十、注意克制嫉妒心理，用衷心的喜悦和祝福迎接他人的成功。

十一、有修养的人能够把嫉妒化为自强的动力和衷心的赞美，满怀信心地学习他人的长处。

十二、有的人无法控制自己的妒火，不惜破坏原本良好的人际交往，使周围的人感到不愉快，可见嫉妒是人际交往中的一大障碍。

◎ 自信是成功的前提

这是一名外科医生的人生经验 他告诉我们 自信也能变成一种习惯 自信是成功的前提。在安静的手术室中 医生在训练一群又一群学习整型复健外科的人，并把心得传授给他们。医生有信心 他们也学习了自信。

医生说：“替面目正常但内心有疤痕的人——恐惧、沮丧、愧疚、感情的创伤——写一本书，教他们做自己的整型外科学医生——一种特别的整型外科医生——不需要开刀，只需对消极情绪宣战所得的自信 为他们自己实施仁心仁术 除去她们内心的疤痕——就像自己在医学院念书时对病理学所做的一样 这岂不是一个值得追求的大好目标吗？”

然后 医生应邀对一大群人讲演的时候 讲起当年自己在病理学课堂上所遭遇的尴尬情形。但医生立即把那些情形置诸脑后 并超而越之 去回想自己那对答如流以及后来他对跟他学医的那些学生所表现的那种沉着明快的情况。因此，医生可以在一座大讲堂里对一群听众侃侃而谈，就像自己在家里的客厅中跟少数几位好朋友谈话一样。

医生讲得很好 没有丝毫畏惧 如今 他可以在许多不同的场所对成百成千的人讲话 在教堂中、在庙宇中、在大学里；对售货人员、保险掮客、各式各样的生意人和专业人员 讲述他们自我心像之中的固有潜力。因此，医生被人视为是一个“天生的”演说家。

以上这个故事告诉人们，一个人自信的感觉 可以保证你使用自己（我们每一个人）内在的成功机运。你只要反复不

断地运用这种自信，就可以在不知不觉中召唤成功机运的种种方面：你的方向感，你的目标，你对情境的了解。你可以运用你的勇气、你的仁慈，你的自尊，以及相信你可以有所成就的信心。你可以接受你的庐山真面目，可以使你的自我心像要有多高就有多高。你可以拒绝以消极的情绪毁灭你自己。你可以拒绝让恐惧和沮丧使你离开你的目标。你可以不让沮丧、恼怒、伤心、孤独以及空虚拖垮你。你可以坚持表现你自己，直到你达到自我完成的境地。你可以在灰心绝望的关头表现出最大的信心，愈挫愈勇，化险为夷。这就是速成自信的样子；它是一种决胜的动力。

现代女性们，你们要记住，只要以速成自信为你的成功铺路，为你的自我心像加上胜利的微笑。你的自我心像就可以为你全力以赴，你也就可以祛除达到目标的障碍了。你就可以在你大脑的录音带上加上积极的鼓声，在必要的时候加以发动，在必要的时候加以替换，养成一种成功的习惯。你就可以把焦虑视作为一种挑战，使消极的情绪化为积极；运用焦虑培养你的勇气和信心，你就可以用希望战胜绝望。

当然，在培养速成自信的当中，你可以换掉以往过失的陈旧记录，把精神集中在你的决胜信念之上。你可以用新的记录代替旧的。这里所讲的速成自信的意思是把视线集中在你的目标上，在你的岁月中获得更为充实的生命。它是你（我们每一个人）心中的年轻精神，只要我们找到它，培养它，并使它发生作用就行了。

● 自信是一种心理的美容术

在人际交往中 具有高度自信的积极心态 是获得成功的

条件之一。人与人之间，确实存在着许许多多的差别，有些差别还是难以改变的 比如性别、年龄、容貌等 有些差别是能够改变和缩小的。俗语说：“人比人得死 货比货得扔 ”这话从积极意义上理解，说明人与人之间的可比性不大，不要机械地对比。若从消极方面理解，则是一种典型的心理障碍，实质上是缺乏自信心的表现。与他人面对面沟通能否顺利进行，关键要铲除不想交往、不敢交往、不会交往等心理障碍。因一定要学会用信心的对自己的心理缺憾而美容。

首先 要克服自卑心理

在现实生活中，确实存在着职务比你高，收入比你多，能力比你强 学问比你大 事业比你顺的人 与之相比 容易产生自愧不如、自甘暴弃、丧失信心的自卑心理和胆怯行为。

自卑属于性格上的缺点，是过低的自我评价，是交际成功的心理障碍。造成自卑心理的原因很多，最主要的是不能正确认识自己和对待自己，往往是把别人看成一朵花，把自己看成豆腐渣。事实上，人无完人，别人不会一切都好，自己也不会一切都不好，而且好和不好也是相对的、可变的。闻名美国乃至世界的成人教育家卡耐基，幼年平平，青年时也无惊人之处，经过多年刻苦学习和实践，竟成为举世瞩目的公共关系专家、人际交往大师。他所以成长、成熟、成名 是必胜的信心帮助了他。人缘可以成尧舜，只要具备足够的条件、时间、环境等多种因素的作用。而其中最基本的一个条件就是要有信心，要有积极的心态。否则，莫说交往成功，就是正常接触都难以进行。

其次 要克服恐惧心理

社会是个万花筒 既存在着无数赏心悦目的好事 也存在着不少丑恶奇怪的坏事。中国传统文化留下的“人情冷暖，世态炎凉”等警世格言还有市场。由于曾受过“朋友”欺骗玩弄甚至出卖 在一些人心中出现了社交恐惧症 觉得与人交往 耗费时间、精力尚属小事 弄不好会带来威胁自己的后患，所以 时时抱着‘害人之心不可有 防人之心不可无’的心理为人处世。与人交往之前 做好一定的心理准备是应该 这也是使交往顺利进行的前提 但不能心中如临大敌 好像与对方接触，就像赴“鸿门宴”一样。应该掌握的一个基本常识是：社会上有好人有坏人 还是好人多。在正常的交往中 不会有嘲笑、欺骗、冷漠以至暴力 恐惧又从何而来呢 说到底 还是需要‘我能行’、‘我能和你交流’的积极心态。

第三 要克服畏难心理

社会人际交往，商品经营推销，确实是件不太容易的事。这不太容易体现在两个方面：一是不易了解对方心理 俗话说“人心隔肚皮”需要经过一定的观察思考 才能真正了解其需要；二是不易控制社会舆论 比如 与比你强的人交往 有攀高附贵之嫌 与领导、上司交往 有溜须拍马之嫌 与异性谈笑风生 又可能有‘轻浮’、‘居心不良’的微词。对此 有三条解决办法 明确交往动机 自信、自尊、自强 把交往当做增长才干、丰富人生的良机 适应外界刺激 从刺激中激发勇气 提高观察、解决问题的能力 去掉虚荣心 脚正不怕鞋歪 落落大方 心胸坦荡 走自己的路。世界上任何国家或地区 任何一个时代 任何一个行业 都有成功者 如果仔细观察 我们就会发现成功者都有一个不容置疑的特点，那就是人信心、有抱

负。不少元帅是从当士兵开始的，不少经理、董事长也有过推销员的经历。既然别人都能去干，能干好，你就不想试试吗？

成功社交的要领

● 兴趣是人们交谈的共同爱好

“久逢知己千杯少，话不投机半句多”。共同的兴趣爱好是人们交流的基础。当一个人的兴趣成为了他人的兴趣时，人与人之间就有了交谈的基础，与人谈话的关键是使对方感兴趣。若要使谈话愉快地进行下去，你应该注意把握话题，谈一些对方有兴趣、愿意听的事情。

试试看，谈谈对方引以为荣的事情。每个人都希望别人注意自己的长处。一旦有心人这样做了，会使对方因心理需要得到满足而倍感愉快。谈一些自己比较了解的事情，能够引起别人的兴趣，使人觉得听你讲话后受到了启发，有收获感。

记住，谈话时，表情应当自然平和，使对方有亲切和轻松感。谁都愿意与和蔼、随和的人交谈，听这样的人讲话使人心里感到很舒服。讲话时应当表现得泰然自若、落落大方，这样容易引起别人对自己的重视，人们往往觉得这样的人很有能力。

讲话时切忌支支吾吾，畏畏缩缩。这种难受的样子会使别人感到很不舒服，也会使人由此轻视你，低估你的能力。讲话速度不要太快。讲得太快，别人来不及理解，容易引起听者

的厌烦情绪。讲话时声调也不要太高。大声说话别人会觉得你缺乏修养 产生厌烦的情绪。在公共场合 尤其注意不要旁若无人地大声讲话。

最好是讲话时声音适中，抑扬顿挫可以使要表达的内容有声有色，充分吸引听者的注意力。因为把握住自己最能吸引人的音调和语速，是讲话成功的一个重要因素。

讲话时眼睛要注视着对方的眼睛 这表明你在认真讲 并相信对方在认真听。注视对方有助于调动听者的注意力。注意讲话时切忌左顾右盼。这种心不在焉的样子会使对方感到不高兴 因为听者会觉得轻视了他。

微笑的表情是与人交谈的法宝。微笑能够缩短人与人之间的距离 能够使人轻松愉快。如果面带微笑与人交谈 你会体验到更多的令人愉快的情感，也会赢得更多的知音。

● 初进办公室的礼仪

Office 是个很特别的地方 初入 Office 的白领女性还真得掌握一些必要的礼仪 充分展现你优雅得体的内涵 以最快的速度建立良好的人际关系，自然也会得到老板的重视。

衣着是第一眼的印象，所以特别重要。“我们的公司对服装方面要求不严，可有位新来的女职员穿得也太过分了。前些日子跟客户谈事时，竟然穿着迷彩纹猎装式的衣服。如果只是同事也就算了，但是有客人 真没面子。”这是位公司职员对新来女生的评价。

初进公司在衣着方面不要走两个极端过火和过于保守，不要把年轻人之间最流行的“松糕鞋”、“艳丽喇叭裤”、“超短

裙”一下子都穿进公司以显示你的前卫和吸引力。这样会遭到男同事的猜测和不恭的玩笑 更易引起女同事的排斥。

也不要过于正统，看到电视剧中公司职员都穿深色套装，也效仿着买来一套。这样并不能让你得到更多的尊重。要留意公司的气氛。第一天进公司可以很正式，以后应该配合其他人的风格 如果大家都很正式穿套装 你也穿好了。如果其他人随便 你也要自然一些。

注意交流上的细节

微笑是你最好的武器，微笑可以最直接地得到对方的好感，也会意想不到地得到对方的原谅。“我特别喜欢新来的那个同事的微笑 总是很亲切很善意的样子 如果她出点小错误也不会责怪她。”和别人交往时一定要注意微笑 不管是已经很熟的同事 还是没见过几次的陌生同事。

说话时要看着对方，并且集中精神。要让对方感到你很重视他的意见 很想从他那里得到业务上的知识 这样对方有受到尊敬的感觉。

学会主动和人打招呼，在电梯或洗手间遇到同事不要刻意回避，尽量先和对方搭话。千万不要装做没看见把头低下，给人不爱理人的印象。

学会打电话 这是非常重要的。电话是公司的窗口 很多业务的第一次接触都是通过电话。电话中的礼貌用语千万不可省略。接电话时一定要说“你好，这里是×××。”挂电话时也要多说几声谢谢 再见 非常感谢之类的话 而且说话的声音不要过大，语气要坚决并且速度应比平时说话快。这样可以体现你的干练和办事效率。

记住打电话人的名字，如果没听清不妨礼貌地再问一遍。如果没听清对方的名字就算了，会给自己带来很多麻烦，上司也会觉得你做事不认真。

经常在电话机旁放一些小纸片和笔，为不在办公室的同事留言。如果要找的人不在，你不要什么都不问就把电话挂掉，要说“对不起，他不在座位上，你要留言或留下你的电话让他打过去好吗？”这样的你会给对方留下良好的印象，也会给同事留下好印象。

你得学会交际中运用目光的艺术。

一、当别人在交际场合说了错话或做了不自然的动作时，他一定会感到很尴尬，生怕人们嘲笑，蔑视他。这时你千万别看着他的脸，或看了一眼以后要马上转移你的视线。否则，他会认为你在用目光讽刺嘲笑他。

二、一般来说，双方在交谈中，应注视对方的眼睛或脸部，以示尊重别人，但是，当双方缄默无语时，就不要再老是看着对方的脸。因为双方无话题时，本来就有一种冷漠、踌躇不安的感觉。如果在此时，你注视对方势必使对方显得更尴尬。

三、送客人时，要等客人转过身并走出一段路后，不再回头张望你时，你才能转移目送客人的视线。

四、如果你在街上或人多的市场商店里看到某陌生人风度翩翩，相貌端秀，服饰新颖，你想欣赏他（她）的美感时，请你从侧面或后面欣赏，不要在人家的对方停住脚步来看他（她），因为这样做是很不礼貌的，当你发觉对方目光将要与你的目光相遇时，你应主动避开。

此外，必须记住五条禁忌：

- 一、不要和女同事议论一起工作的人。
- 二、不要煲电话粥影响别人用电话。
- 三、不要用电脑聊天以为别人不知道。
- 四、不要对办公室里同事间习惯省略用语不懂装懂。
- 五、不要过分坚持自己的意见，世上没有什么太绝对的事

● 人的世界是最精彩的

在现代化的办公室里，男女共处一室，此时男女同室相处就有许多微妙之处，有的职业女性不了解一些处理此类关系的办法，无意中伤害了别人的自尊和感情，导致同事间的不和，但你要相信，如果男女相处时如能注意到如下的基本原则，相信冲突一定会大为减少，你会赞叹男人的世界是另外一种精彩。

首先，同事与同事之间应彼此以独立的个体相对待，不可将对方视为整个性别的代表。如果你要求男士替他们开门或搬东西的话，宜以平常心视之，自己不应存有不得不去做的心理。在称谓上也不可太让人想入非非，使别人误以为你们之间有什么难以启齿的亲密关系。

常常见到这样的镜头：有些人与办公室的异性交谈时，往往凑得很近，而同事的反应却步步后退，或靠近座椅背上，交叉双臂于胸前等等，同事之所以如此举动，是因为这些人的所作所为，侵犯了他的个人空间区域，创造了一个不和谐的人际环境 即所谓的“交际场”所以 他采取一些行动，一方面暗示彼此之间的等级差别和疏密关系；另一方面对不和谐的人际场进行“微调”，以便在一个较为舒适的心理及空间环境中

进行交谈。

人际交往过程中，男女同事体间的距离过近不好，过远就好吗？这种极端的做法同样不可取。

如果与同一单位的男女同事交谈，彼此保持“过远”的距离，就都会感到别扭、不舒服，甚至还可能导致相互猜疑，产生误会，长此以往，必然会影响你们之间正常的关系，甚至有可能演变到“视为路人”的地步。

另外，要注意的是你都不应贸然闯入对方的房间或办公室，更不可以在对方面前砰然一声关上门。对方确实有需要时——如身负重物，才可以替对方做开门、关门等服务。

在递茶倒水或清洗等工作上应维持公平，职业女性也不可把这些工作全推到男同事身上。职业女性也不可以把这些工作理所当然地视为自己分内的事。

在会议进行时，职业女性不应付出比别人多的努力以成就自己的贡献——除非她自愿。事实上，职业女性不应成为性别歧视或性别讽刺下的牺牲者。

● 勿以模式方式与人交谈

白领女性要注意的是，与性别不同的人交谈，谈话方式是有所不同的。

一、怎样与同性别的人交谈

和同性谈话，最忌讳的是先冷不丁地下个结论然后再谈，这么一来就会把女人的脑子搞乱，控制会话的那根神经会完全丧失功能。所以和同性谈话要有礼貌有耐心，要把事情的来龙去脉说清，并且最好用说明语调来讲，这样才能使谈话顺

女人交际应知应会

利地进行。

如果要和同性谈一些不大好讲的事情，最好安排在谈话的后面，不要一开始便提出来，以免造成窘迫的状态。

谈话的时间也要有所选择，当家庭成员都在时，要尽量避免进行谈话，因为女人注意力不易集中，如果在人多的环境下和他进行谈话，他对谈话往往心不在焉。

解决这种心不在焉的办法是，要精心地选择或安排夫妇间进行谈话的日期、时间和场所。譬如说，两人在一起喝茶等时刻就比较好，在这样的时刻进行谈话，环境非常好，由于没有外界的干扰，同性便能把精力集中地放在谈话上，谈话能够较顺利地进行了。

二、怎样与异性的人交谈

要想和男人进行谈话，可以采取这样的方法：当男人回家时，主动迎上去接过他脱下来的大衣，热情地，甚至可以故意夸张地对他说：“您回来了，累了吧？”噢，亲爱的，你回来了！”……

用这种方式迎接女人的话，她会生气，但男人却很喜欢这一套，所以这么做会使他高兴的。制造了这种使他高兴的气氛后，就比较容易进行谈话了。

男人，只要想说什么事了，便毫不思索地立即说出来，所以和男人谈话时，可以先听他讲，然后再讲出自己所要说的话。可是男人有个毛病，有时喜欢离开主题，海阔天空地侃侃而谈，让人摸不着头脑，不知他到底要说什么，所以有时不得不提示性的问他一下：

“今天有没有什么想要说的事情？”“你打算什么时候

说？”

用这样的方式先打听清楚这次谈话将是一次泛泛而谈，还是要正式地谈什么问题，而且事先把要谈问题的时间说好。如果你有什么重要的事打算和他谈，最好也把谈的时间预订好，不要冷不防地说出来，对于这种突如其来的谈话方式，爽直的人是很不喜欢的，会令他心里很不痛快的，在这种不痛快的心情下进行谈话，双方都会感到别扭，谈话当然也就无法顺利进行了。

男人绝不是个好听众，他们听人讲话时也不专心，所以不妨将要讲的内容要点写出来交给他。

● 创造一个良好的“首因效应”

事实证明，初次见面的人如果给人以良好印象，那么在今后的日子里，与人合作成功的几率则会大大提高。谁都知道，在事业上成功的主要先决条件，是要有一个良好的第一印象。当你意识到初次露面的重要性时，就很容易学习如何好好地利用它们。这里有五条基本原则能帮助你在这些场合生成一个良好的光环。

一、做好准备工作

如果你是和不认识的人见面，那就要去了解有关他的情况。如果他们是商业界、某一专业领域，艺术界的著名人士，那么就可以查查《名人辞典》。如果你能到图书馆去查阅各种报刊，那就看看索引里是否提到过你将要会见的人。即使是一个纯粹的社交场合，那也要试着了解一些你将要遇到的人的情况。如果这是商业聚会，事先一定了解一些要点，例如

公司的经营情况如何，面临着什么问题，在哪些方面是成功的等等。

二、不要迟到

许多人认为，在社交场合，到哪儿都比指定的时间迟到 20 分钟 1 个小时是很时髦的。可是在商业界，如果你迟到的话，那可是个很大的污点，不仅是不礼貌，而且让人觉得你不珍惜别人的时间。这肯定会产生一个非常消极的光环效应。

三、准确记住别人的名字

记住别人的名字，而且要不 止一次地使用。要是你没有把握的话，那就先问问清楚。“我一直盼望着能见到你”，在和第三者谈话时，可以这么讲：“格林先生刚才给我解释了，为什么古老的法国家具在通货膨胀的情况下，是比黄金还要可靠的保值手段。”

四、不要打断别人

别说话太多，不要打断别人。当一个人比较紧张时，常常会 说个没完没了，不让别人有机会插嘴。要是你发现自己口若悬河时，就赶紧闭嘴。要想获得积极的光环效应，自己滔滔不绝和打断别人的谈话都不是办法。所以尽可能别这么做。俗话说：言多必失。日常生活中，常常有人因言词不当，或出语过直，使谈话对象之间出现尴尬甚至不愉快的局面。改变这种局面的办法就在于要善于运用婉言。所谓婉言，即从善意出发，对非我观点的人和事物作出正确又不产生刺激效果的评述。生活当中所有非原则性问题，都可以用婉言表述。其效果既可消除怨怒、促进尊重，又能够使人与人之间充满友好气氛 还可以改善家庭环境、生活环境、工作环境。