

构建与陌生人共处的策略

学会和陌生人沟通的技巧

学会 和陌生人 办事

拓展你的社交领域，开启你的人脉资源

寞 妮◎编著

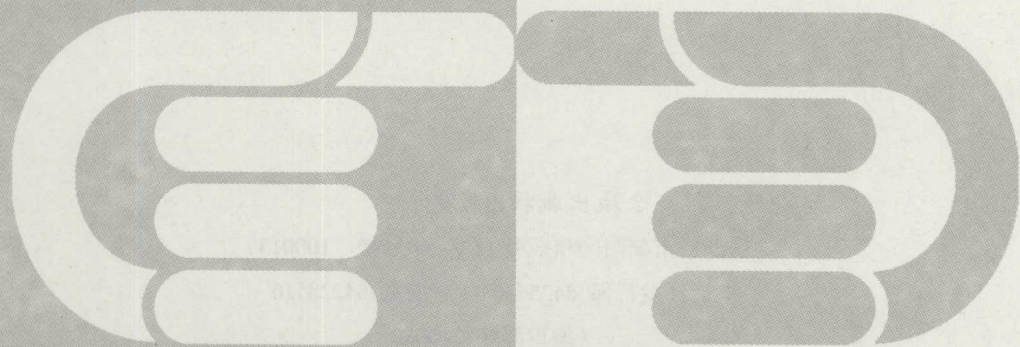
俗话说得好：多个朋友多条道。
我们的生活离不开与陌生人的沟
通和交往，只有学会和陌生人办
事才能够「条条大路通罗马」。

 金城出版社
GOLD WALL PRESS

学会 和陌生人办事

拓展你的社交领域，开启你的人脉资源

窦 妮◎编著



金城出版社
GOLD WALL PRESS

图书在版编目(CIP)数据

学会和陌生人办事/ 窦妮编著. —北京: 金城出版社,
2007.4

ISBN 978-7-80084-943-5

I.学... II.窦... III.人间交往-通俗读物
IV.C912.-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 025924 号

金城出版社出版发行

(北京市朝阳区和平里 11 区 37 号楼 100013)

电话:(发行部)84254364 (总编室)64228516

(编辑部)64210080

网址:www.jccb.com.cn

中国文联印刷厂印刷

787×1092 毫米 1/16 15 印张 174 千字

2007 年 4 月第 1 版 2007 年 4 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-80084-943-5

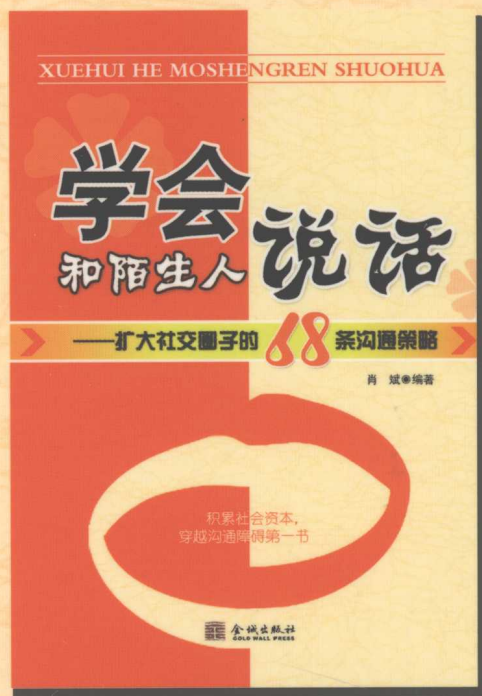
定价:26.00 元



人生在世，转眼百年。有的人一生充满了挫折，有的人却可以把人际关系处理得井井有条，处处受到欢迎。差异的原因在于：

你是否学会了和陌生人办事的诀窍。

责任编辑：金凤英 李 健



封面设计：福瑞来书装/林 鹏

序 言

“陌生人”这个词对所有的人来讲都不陌生。然而对词的“不陌生”并不意味着对具体的“陌生人”也能知根知底。

其实，“陌生”说到底就是人际心理距离，人与人越陌生，人际心理距离就越大。没有人愿意生活在这种距离圈子里，也没有人愿意接受某种预期因为邂逅“陌生”而被隔断的现实。这么一来，矛盾出现了：既要逆自己的预期，又要冲破“陌生”的瓶颈，怎么办？

我认为解决这个矛盾的办法只有一个：学会和陌生人沟通；学会和陌生人办事。

很多人会这么想，陌生意味着不了解，意味着不确定性与危险因素的存在，于是，与陌生人之间只能是一种互相防范的关系；陌生人成了某种敌对意味的代名词。这种社会文化的背景是人际彼此信任感的缺失。这种社会文化的后果是，人们把自己的社交沟通范围局限于熟悉的人，构建所谓的“熟人社会”，期望自己只与熟识的人一起学习、工作、合作、共事。

殊不知，这种认识是个误区。

因为，陌生是相互的：在你眼里，所有陌生人都是不值得信任的，那么在他人眼里，你岂不是同样是个不值得信任的陌生人？

因为陌生是相对的：熟识的人，有时也会老死不相往来，形同陌路；陌生的人，有时反而一见如故，无私地伸出援手。

因为，陌生又是可变的。没有沟通接触，谓之陌生，经过沟通接触，陌生就变成了熟识。夫妻、朋友、同学、同事、上

下级、合作者等，在此前大都是陌生人，只是由于某种共同情景的作用，以及在这种情景中某种合理的互动，陌生才得以转化成熟识。

然而，这只是良好的期望。

因为，生活中离不开与陌生人的沟通和交往。社会是一个大家庭，是由熟识的人、陌生的人、半熟识的人、半陌生的人组合成的，正因为这些人彼此交往、相识、沟通等等，这个家庭才充满如此的生气和活力。在某种意义上来说，与陌生人握手、寒暄、交往、沟通、共事、合作等是人生不可避免的主题。实际上，我们也无法把自己的沟通和交往范围仅仅局限于已熟悉的人和环境，因为事实上，不管愿意与否，也不管自觉与否，我们每天确实都在和陌生的人打着交道，办着事。

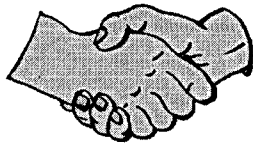
因为，经济社会的发展也离不开陌生人之间的沟通和交往。设想，如果只有熟人之间才说话，这个世界会变得何等冷清；售货员只将商品卖给熟人，大商场何来盈门的顾客；如果只有熟人之间才能合作，社会何谈公平和公正；如果一切经济社会活动都只能在熟人之间进行，这个社会还不死水一潭，何来发展？

在生活中，与陌生人沟通、来往、合作、共事，是个绕不过去的坎、非跨不可的沟，除了正视它、面对它，最主要的是纠正理念上的偏差，跳出认识上的误区，克服心理上的障碍，练就识别陌生人的眼力，学会与陌生人沟通交流的技巧，构建与陌生人共处办事的策略。

这一切难吗？想无师自通，兴许有点难。但如有人在一旁指点迷津，虽不至易如反掌，但成功是不言而喻的。

真有这等好事？看了此书，你就相信笔者此话不谬。

是为序。



目 录

第 1 章 所有的熟人都是从陌生人开始的 / 1
相信缘分——相识相知都是缘 / 1
良好印象——要想入门先学会开门 / 4
循序渐进——过程决定一切 / 8
随心随性——结识一个陌生人就是连接一个圈子 / 13
言行举止——注意你的风度 / 17
求同存异——把握方向给“陌生”脱帽 / 20
义利魔方——“熟人社会”里陌生者的能量 / 24
见机行事——与陌生人打交道就这么简单 / 28
幽默风趣——踏着知识文化的灵性展示 / 32
鼠标键盘——网络里的陌生人原来离你是那么近 / 35
第 2 章 陌生人众生相透析 / 39
从陌生环境角度看陌生人 / 39

学会和陌生人办事

从远近亲疏角度看陌生人 / 43

从角色地位角度看陌生人 / 48

从年龄结构角度看陌生人 / 52

从性别差异角度看陌生人 / 55

从兴趣爱好角度看陌生人 / 60

从肢体语言角度看陌生人 / 63

从眼神情态角度看陌生人 / 67

从地域背景角度看陌生人 / 71

从一些惯性动作看陌生人 / 75

第3章 给你一双识人的眼睛 / 79

赶场认识的陌生人 / 79

邂逅认识的陌生人 / 83

介绍认识的陌生人 / 87

网络认识的陌生人 / 91

饭局认识的陌生人 / 95

生意场认识的陌生人 / 99

造访认识的陌生人 / 102

谈判桌认识的陌生人 / 106

竞逐场合认识的陌生人 / 109

公共场合认识的陌生人 / 112

第4章 与陌生人的办事通略 / 117

边说边练——勇敢地与陌生人说话 / 117

边通边变——在心理上要有所防有所不防 / 121





- 边摸边进——走出怯生怯场的自我封闭的困惑 / 124
- 边走边看——步步为营的沟通 / 129
- 边想边算——与陌生人办事：扎扎实实中处变而不惊 / 132
- 边取边求——要学会把握“利”、“义”的等量守恒 / 137
- 边谦边夸——适度地恭维对方，反衬自己的谦逊 / 141
- 边诺边疑——对陌生人最忌讳的就是轻诺 / 145
- 边交边学——与陌生人互相学习，取长补短 / 150

第5章 因人而异，智处陌生人 / 154

- 利益驱策——对小人大可敬而远之 / 154
- 德行兼备——与君子处之泰然 / 158
- 情感交流——用尊重开启不善交际的闭塞之门 / 161
- 诚与防范——辨析缺乏诚意的原因 / 165
- 感谢羞辱——为成功埋下奋起的种子 / 169
- 看破目的——运筹帷幄心中有数 / 173
- 珍惜对手——催人奋进的良师益友 / 176
- 展现自信——化眼高手低为真诚相交 / 180
- 坚持不懈——获得肯定需要付出毅力 / 184

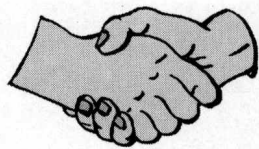
第6章 相处有度 避免事倍功半 / 188

- 绝对禁忌——别把坏习惯带出家门 / 188
- 绝对禁忌——口无遮拦是人际交往的绊脚石 / 192
- 绝对禁忌——不要扮演大独裁者的角色 / 195
- 绝对禁忌——开玩笑也要选对素材 / 198
- 绝对禁忌——过分矫情令人退避三舍 / 201

学会和陌生人办事

- 绝对禁忌——求人帮助切记察言观色 / 204
- 绝对禁忌——吹牛只会让你成为别人眼中的小丑 / 207
- 绝对禁忌——骗来的友情靠不住 / 211
- 绝对禁忌——当心马屁拍在马蹄上 / 215
- 绝对禁忌——与陌生人要保持一定距离 / 218
- 绝对禁忌——过分卖弄对人际交往有损无益 / 222
- 绝对禁忌——别让猜疑毁掉你可能得到的友谊 / 226





第1章 所有的熟人都是从陌生人开始的

● 相信缘分——相识相知都是缘

题记：

在茫茫人海中，我欲寻一知己，可遇而不可求的，得之，我幸；不得之，我命。

——徐志摩

与陌生人办事，说到底就是与陌生人打交道。

这可是人人都不可回避的事。从心理而言，谁都倾向于和熟人打交道，原因是熟人比陌生人更可靠，问题是，世界上的一切熟人都是从陌生结识开始的，就比如我们要去某地办一件事，在事先我们已经知道和对方根本就不相识，我们将面临的是一张陌生的面孔，因此我们的情绪会出现高度的紧张，我们的信心就会大打折扣；我们担心因为彼此不相识而把事情办砸，结果我们越担心，就越不知道应该怎样面对陌生人。

事情往往是相对的，用佛的一句话说，相识相知都是缘。

学会和陌生人办事

难道不是？人与人之间真的很奇怪，有时候自己感到无助的时候，却是一些有缘的陌生人反而给我们一份安全感。但是，陌生人终究是陌生人，如果你和他打交道，并且有一天他变成了“认识的朋友”，他也就不再是陌生了。

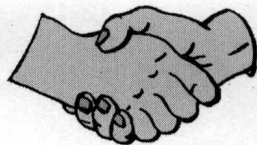
张爱玲曾经这样说：“于千百人中，遇到你所要遇到的人，于千百年中，在时间的无垠的荒野中，有两个人，没有早一步，也没有晚一步，就这样相逢了，也没有什么可说的，只有轻轻地道一声：哦，你也在这里吗？”哦，原来相逢即是缘。

还有一位作家认为“缘分”构成了整个世界。他说，每个人都是缘结的一个结点。也许你认为断了一个结点无碍于事，你又怎么知道断了一个结点也许就断了一线，甚至断了一面。“假如你见到一个陌生人，有不同的感觉，有的人见了以后，感觉这个人很亲切，有的人感觉到，我在他面前很拘谨，这就是性格给你的气场……”（苏醒语）

有幸和一个陌生人相识，这是缘之所系，相识，这是为相打好基础。当你握住一个陌生人的手，一句“初次见面，请多关照”透露出相识的愿望，但此时此刻，你的心理是什么样的情态？是以我为主继而傲慢与无礼，还是以他为主继而恐惧与战栗？这无异于是考核你与陌生人能否达到和谐的第一块试金石。

第一块试金石应该验了你的能力，接下来就是通过沟通，用“缘”字感化对方。与陌生人沟通，是人与人之间必经的交际过程，把握了与陌生人沟通的方式，你的圈子就会自觉不自觉地放大。如果你服务于一家企业或公司，也就为你所在的团队形成有效的内外沟通确立了良好的社会形象。从这个意义上讲，学会和陌生人打交道，提高与陌生人沟通的智慧、能力以





及素养，不但是对“缘分”的最好解读，更是为人之必需。

抓住了一次缘，也就抓住了一个圈子。

有一个身在他乡的川妹子，一次在纽约街头买东西的时候，在电话亭给母亲打了3个电话，当她刚和母亲讲完电话，站在她身后的女孩突然问她：“你是四川人呀？我也是！”

这个川妹子没想到在异乡大街上还能碰到老乡，便问对方是四川哪里的，对方说自己是重庆人，不过自己的先生是成都的。

“哇，真是有缘哎！”

两个人一下子一点陌生感都没有了，彼此小聊了一会儿，并交换了电话号码。从此，老乡之缘，使她们俩的友谊与日俱增，并成了难得的生意伙伴。

这个川妹子感慨地说：“想想人与人之间，好像真的都是因为缘分才从陌生人变成了朋友。”

提示1

人一生下来，就和“缘”字结下了不解之缘。“缘”有很多种，能够相识相知，是一种令人珍惜令人难忘的缘。比如人潮中擦肩而过的行人，比如在雨中某屋檐下同时避雨的路人，比如在昏暗的路灯下等候同一路车的夜归人……你可能就在顷刻间与其中的某一个人从陌生开始慢慢地结下了世交，这是因为你与他有缘。珍惜这份缘，用智慧和理解来对待缘给你带来的机遇，那么陌生对你来讲永远不陌生。

提示2

如果你把缘看得很重，那么，任何一个陌生人，都是给你

学会和陌生人办事

的圈子注入无形的资本，不经意地丧失了这种资本，也许会让你失去你意想不到的。

提示3

当然，凡事得讲个缘，和陌生人打交道，并不是人人都能用统一格律的，正所谓“一回生，两回熟”。如果生来无缘，不必过于勉为其难。不论是一面之缘，一天之缘，还是一世之缘，再好的关系，甚至发展成再好的情感，都不是天降之物，但都必须有个“缘”的开始。

● 良好印象——要想入门先学会开门

题记：

在你的一生当中，总有一些时候可以毫不夸张地说命运取决于给人留下什么样的印象——其中包括寻求配偶的阶段和谋取期间。在这种时候，你是不甘屈居第二位的。

——芭芭拉·瓦尔特斯

人不分男女老少，一旦遇见陌生人，本能的反应就是要给对方留下个好的印象。从这个层面来说，陌生，倒也未必不是一件好事。毕竟，陌生与印象之间的时空差靠的是感官判断，而这种判断多是来自言行举止。印象刺激了感官，感官主导了使交往延续的可能。

所谓“印象”开门，即受到诸如尊重、羡慕、钦佩之类的





礼仪之举，于是开启了进一步沟通的通道。我们都知道，一个人的外表并不代表他的内涵，但对于一个陌生人而言，你的言行举止很可能就在一瞬间影响了别人对你的判断。比方那些求职的新人，在面试时的第一印象，你的衣装外表，可能就决定了你是否能进入复试阶段；出门在外，逢得同路人，你的言谈，可能就影响了他的心情。

举个例子。有一次小茉出差，在火车上，她发现与她对面铺位的一个穿着很“摩登”的女子专心致志地看着低俗杂志。上铺还有一个中年妇女，大家彼此初识，就毫无顾忌地拉起家常，一直喋喋不休地大声交谈，情绪很高昂。

那个中年妇女真能说，很有让别人都倾听自己观点的欲望，可惜她说的大部分东西要么很肤浅，要么就是牛头不对马嘴，只能让人感到她学识的浅薄和思维的混乱。

小茉越来越烦，语言也渐少，只是看着对方的眼睛，默默地倾听，偶尔附和地插上几句话。

那位中年妇女夸奖小茉很有锐气、很上进，这个夸奖实在是很受用，不过可惜，对于她的看法小茉根本就不在乎。虽然自己给陌生人留下的印象不错，但小茉当时对对方的感受，却很糟糕。看来，要改变一个糟糕的第一印象是多么的困难。

在陌生人面前，印象就是一个人的形象名片，就比如那位妇女和小茉，两个女人，给对方留下的印象却截然相反。

出门在外如此，和陌生人办事也是如此。给对方留下的初步印象，决定了你接下来与他办事的成功率。第一印象在对方的头脑中一旦形成并占据主导地位，这种效应就是首因效应。首因效应在人际交往中对人的影响较大。“好印象”开好门，接下来的事就好办得多了。当然，好印象并不是万路通，但没有

学会和陌生人办事

好印象，就路路不通。那么怎样才能给陌生的人留下一个好印象呢？请注意如下四点基本招数：

其一，有风度地向对方打招呼。当然，打招呼要主动，不要忸怩作态，声音腔调要自然，不要装腔作势。对于陌生人来说，你先开口向对方打招呼，就等于你将其置于一个较高的位置。以谦恭热情的态度去对待对方，一定能叩开双方的交际之门，给你办事的成功率加码。

其二，找出与对方的“共同点”。在陌生人面前，只要本意是善良的，那么双方都会产生“求同”心理，如果你找到了双方“求同”的接洽点（如同乡会、校友会、同协会之类），那么即使是初次见面，也会在无形中让对方产生亲切感，双方心理距离缩小了，甚至可以推心置腹了，印象还坏得了吗？

其三，学会说好见面的第一句话。说第一句话的原则是：客套但要免俗，要以消除陌生感为旨。通常比较合理的开场白语式有三种：一是攀认式——初次见面，说到“早就久仰您大名了”，“能认识您真的很荣幸”之类的短句，就缩短了与陌生人之间的距离。其实，任何两个人，只要彼此留意，就不难发现双方有着这样或那样的“亲”、“友”关系。二是敬慕式——对人尊重、敬慕会引起对方的好感。对初次见面者表示敬重、仰慕，这是热情有礼的表现。用这种方式必须注意：要掌握分寸，恰到好处，不能乱吹捧，不要说“久闻大名，如雷贯耳”一类的过头话。表示敬慕的内容应因人、因时、因地制宜，应恰到好处，让听者感到自然。三是问候式——“您好”是向对方问候致意的常用语，如能因对象、时间的不同而使用不同的问候语，效果则更好。对德高望重的长者，宜说“您老人家好”，以示敬意。节日期间，说“节日好”、“新年好”，给人以

