

## 拒绝的艺术

拒绝是一种艺术，当别人对你有所希求而你办不到时，你不得不拒绝他。拒绝是很难堪的，不得已要拒绝的时候，我建议大家有一些拒绝的艺术：

- 一、不要立刻就拒绝：立刻拒绝，会让人觉得你是一个冷漠无情的人，甚至觉得你对他有成见。
- 二、不要轻易地拒绝：有时候轻易地拒绝别人，会失去许多帮助别人，获得友谊的机会。
- 三、不要盛怒下拒绝：盛怒之下拒绝别人，容易在语言上伤害别人，让人觉得你一点同情心都没有。
- 四、不要随便地拒绝：太随便地拒绝，别人会觉得你并不重视他，容易造成反感。
- 五、不要无情地拒绝：无情地拒绝就是表情冷漠，语气严峻，毫无通融的余地，会令人很难堪，甚至反目成仇。
- 六、不要傲慢地拒绝：一个盛气凌人、态度傲慢不恭的人，任谁也不会喜欢亲近他。何况当他有求于你，而你以傲慢的态度拒绝，别人更是不能接受。
- 七、要能婉转地拒绝：真正有不得已的苦衷时，如能委婉地说明，以婉转的态度拒绝，别人还是会感动于你的诚恳。
- 八、要有笑容的拒绝：拒绝的时候，要能面带微笑，态度要庄重，让别人感受到你对他的尊重、礼貌，就算被你拒绝了，也能欣然接受。
- 九、要有代替的拒绝：你跟我要求的这一点我帮不上忙，我用另外一个方法来帮助你，这样一来，他还是会很感谢你的。
- 十、要有出路的拒绝：拒绝的同时，如果能提供其它的方法，帮他想出另外一条出路，实际上还是帮了他的忙。
- 十一、要有帮助的拒绝：也就是说你虽然拒绝了，但却在其它方面给他一些帮助，这是一种慈悲而有智能的拒绝。

所以，拒绝要有艺术。

情境练习 -- 如何说不

一．朋友游说你抽烟。

你的朋友给你一根香烟并游说你去尝试，你对吸烟是十分反感的，你会怎样拒绝他 / 她？

二． 你的男 / 女朋友邀请你到他 / 她的家，你知道他 / 她的父母会参加一个宴会并会整晚不在家；你觉得不应和他 / 她在屋中独处，你会怎样拒绝他 / 她？

三．朋友邀请你喝酒。

你的朋友在派对中给你一杯酒并游说你去尝试。你对酒是十分反感的，你会怎样拒绝他 / 她？

四． 朋友邀请你明天与他/她一起露营。

你的朋友邀请你和他 / 她的朋友一起露营。你在后天有一个测验并需要时间温习：而且你也不喜欢他 / 她的朋友。你会怎样拒绝他 / 她？

五．朋友邀请你一起去唱卡拉 OK。

你的朋友邀请你和他/她一起去唱卡拉 OK，但你认为那种场所品流复杂，且你一向歌喉平平，你会如何拒绝他 / 她？

六．同学游说你染发。

你的同学游说你把头发染成红色，但你怕被训导老师责备，你会如何拒绝他 / 她？

七．朋友要求你一起高买。

你的朋友要求你和他 / 她一起高买，比试谁的胆色大一点，但你怕一旦事败被人捉到会留下案底，你应该如何拒绝他 / 她？

八． 朋友向你借钱。

你的同学向你借钱，说是用作购买参考书之用，但你怕他 / 她不会还给你，又怕他 / 她是用作玩乐的，你会如何拒绝他 / 她？

九． 朋友邀请你一起耍麻将。

你的朋友邀请你到他 / 她的家耍麻将，但你觉得这种玩意很不健康，又浪费时间，你会如何拒绝他 / 她呢？

十. 朋友邀请你参加生日派对。

下星期三是你的朋友的生日, 他 / 她会举行一个生日派对, 并邀请你参加, 但你有一位朋友即将往美国读书, 你已约好在当天为他 / 她饯行, 那你会拒绝哪一位? 如何拒绝?

十一. 同学向你借功课抄。

你的同学向你借功课抄, 还说会给你钱, 但你觉得这样做是不对的, 那你会如何拒绝他 / 她?

### 拒绝的艺术--如何说"不"

喜剧大师卓别林曾说: 学会说"不"吧! 那你的生活将会美好得多。

想做个有求必应的好好先生或好好小姐并不容易, 人们的要求永无止境, 往往是合理的、悖理的并存, 如果当面你不好意思说"不", 轻易承诺了自己无法履行的职责, 将会带给自己更大的困扰和沟通上的困难度。

"助人为快乐之本", 是人人都可琅琅上口的一句格言, 但是, 当别人前来要求协助时, 难免会遇到自己力不从心的时候, 这个时候该如何拒绝呢?

有些人在拒绝对方时, 因感到不好意思而不敢据实言明, 致使对方摸不清自己的意思, 而产生许多不必要的误会。像是当你语意暧昧的回答: "这件事似乎很难做得到吧!" 原来是拒绝的意思, 然而却可能被认为你同意了, 如果你没有做到, 反面会被埋怨你没有信守承诺。

所以, 大胆的说出不"字", 是相当重要却又不太容易的课题。有人喜欢你直截了当的告诉他拒绝的理由; 有人则需要以储蓄委婉的方法拒绝, 各有不同。以下是几种如何说"不"的建议:

直接分析法: 直接向对方陈述拒绝对方的客观理由, 包括自己的状况不允许、社会条件限制等。通常这些状况是对方也能认同的, 因此较能理解你的苦衷, 自然会自动放弃说服你, 并学得你拒绝的不无道理。

巧妙转移法: 不好正面拒绝时, 只好采取迂回的战术, 转移话题也好, 另有理由可以, 主要是善于利用语气的转折--温和而坚持--绝不会答应, 但也不致撕破脸。比如, 先向对方表示同情, 或给予赞美, 然后再提出理由, 加以拒绝。由于先前对方在心理上已因为你的同情使两人的距离拉近, 所以对于你的拒绝也较能以"可以体会"的态度接受。

不用开口法: 有时开口拒绝对方并不是件容易的事, 往往在心中演练N次该怎么说, 一旦面对对方又下不了决心, 总是无法启齿。这个时候, 肢体语言就派上用场了。一般而言, 摇头代表否定, 别人一看你摇头, 就会明白你的意思, 之后你就不用再多说了, 面对推销员时, 这是最好的方法。另外, 微笑中断也是一种掩体的暗示, 当面对笑容的谈话, 突然中断笑容, 便暗示着无法认同和拒绝。类似的肢体语言包括, 采取身体倾斜的姿势, 目光游移不定、频频看表, 心不在焉.....但切忌伤了对方自尊心。

一拖再拖法: 如果已经承诺的事, 还一拖再拖是不智的, 这里的一拖再拖法指的是--暂不给予答复, 也就是说, 当对方提出要求是你迟迟没有答应, 只是一再表示要研究研究或考虑考虑, 那么聪明的对方马上就能了解你是不太愿意答应的。其实, 有能力帮助他人不是一件坏事, 当别人拜托你为他分担事情的时候, 表示他对你的信任, 只是自己由于某些理由无法相助罢了。但无论如何, 仍要以谦虚的态度, 别急着拒绝对方, 仔细听完对方的要求后, 如果真的没法帮忙, 也别忘了说声"非常抱歉"。

### 文章三

人生在世, 不论地位高低, 身份贵贱, 总会碰到一些求人的事。因此, 作为求人的一方就难免会遭遇拒绝。当然, 对于拒绝也不能一概而论, 也要一分为二, 具体问题作具体分析。笔者以为, 拒绝也应分为几种情形: 一种是直截了当地拒绝。被求者不加掩饰, 直接告诉对方所求之事不能办, 干脆利落, 不拖泥带水。再一种是曲来绕去地拒绝, 这就是说被求者碍于面子, 不便直接回绝求人者, 就先绕一个大弯子, 将所求之事先应承下来, 而实际上又未作明确地承诺, 抑或说早已暗示此事根本就办不成。还有一种是无奈地拒绝, 是被求者对人所求之事, 想应承有难处, 不应承又不好直言相告, 于是就采取一种暂时拖延的迂回方式。三种拒绝方式之外还有没有第四种、第五种? 笔者虽没作深入

研究，但自认为还是应该有的，原因生活是无穷尽的，而拒绝的方式也是讲究艺术的。

说到无奈地拒绝，在这里笔者想到了一个人，一个国宝级的人物--启功。前些日子他的学生柴剑虹讲了一个有关他老师启功先生的故事。启功先生是我国著名的书法家，在上世纪70年代末向他求学、求教的人就已经很多了，以致先生住的小巷终日不断脚步声和敲门声，惹得先生自嘲曰："我真成了动物园里供人参观的大熊猫了！"有一次先生患了重感冒起不了床，又怕有人敲门，就在一张白纸上写了四句："熊猫病了，谢绝参观；如敲门窗，罚款一元。"先生虽然病了，但仍不失幽默。此事被著名漫画家华君武先生知道后，华老专门画了一幅漫画，并题云："启功先生，书法大家。人称国宝，都来找他。请出索画，累得躺下。大门外面，免战高挂。上写四字，熊猫病了。"这件事后来又被启功先生的挚友黄苗子知道了，为了保护自己的老朋友，遂以"黄公忘"的笔名写了《保护稀有活人歌》，刊登在《人民日报》上，歌的末段是："大熊猫，白鳍豚，稀有动物严护珍。但愿稀有活人亦如此，不动之物不活之人从何保护起，作此长歌献君子。"呼吁人们应该真正关爱老年知识分子的健康。

笔者想，诸君看了柴剑虹先生讲的这则故事一定会发出会心地微笑。但是在微笑之后大家是否还会感到一点苦涩呢？诚然，作为启功先生是不得已而为之，因为他的身体实在支撑不起。那么，直截了当地拒绝人们的所求这又不符合先生做人处事的原则，所以最后才采用了幽默式地拒绝，亦可以称之为无奈地拒绝。由此笔者认为，同是拒绝求人者，不同的拒绝方式给人的感受是不同的，有的拒绝能让人接受和理解，而有的拒绝则使人仇视和反感。可见，同是拒绝，还是应该多注意些方式，多讲究些艺术。

说来也巧，笔者也曾亲身经历过一次名人的幽默拒绝。1995年3月29日下午，笔者利用去北京出差的机会打算去红顶子楼作家公寓拜访著名作家刘绍棠先生。在去之前，文友曾介绍先生在两年前得过一场大病，至今没有痊愈，行走仍需家人搀扶。当我们来到绍棠先生门前的时候，我第一眼看到的是门上贴的一张字条，上面写着："老弱病残，四类皆全；医嘱静养，金玉良言。上午时间，不可侵犯；下午会客，四时过半。人命关天，焉敢违犯；请君谅解，大家方便。"落款是刘绍棠。看了门上的这张告示，我和文友会意地相视一笑，看腕上的表，离规定的时间还差半个多小时。是按门铃呢？还是再等半个小时？我们稍一犹豫，还是迫不及待地按响了门铃。就在我们忐忑不安地等着开门时，门突然开了，一位五十多岁的妇女从房内走出来。她，就是刘绍棠先生的夫人--曾彩美女士。女主人将我们领到会客厅后说："绍棠有午睡的习惯，自病了后，一般都是四点半之后才接待来访的客人。"听了女主人的介绍我们后悔起来，后悔没按先生的话去做，不该提前半小时按响了门铃。就在我们坐立不安时，曾女士搀着绍棠先生来到了客厅。见过绍棠先生，看他身体依然很虚弱，便更觉歉意。绍棠先生好似感觉到了我们的不安和歉意，他有意选择了一些轻松话题，而且谈兴颇浓。我们怕累着先生，虽不舍离去，还是决定告辞。但一看腕上的表，我们于不知不觉间已谈了近一个小时。于是，在回住所的途中，我们不约而同地又提到了先生门前的"告示"，因而对先生也更加敬重起来。

现在，绍棠先生虽然去世已经几年了，但每当想到那次拜访，仍深有愧意。笔者常想，名人自有名人的难处。他们的名望高了，作用大了，因而求他的人也必然就会多起来。但是，名人也是人，他的身体，他的精力，他的时间总有使他承受不了的时候。这样，对于他们善意地委婉地乃至充满幽默地拒绝，一定要给予理解，并尽力去关心和保护他们，为他们的生存创造一个宽松的环境，让他们健康地生活，为社会作出更大的贡献。

#### 文章四

如何拒绝他人？在什么情况下可以拒绝别人？怎样做才能使自己不做违心的事，而又不影响友谊呢？拒绝的艺术，这的确是人际交往中的一个至关重要的问题。一般来说下列情况应考虑拒绝：

- 1、 违背自己做人的原则。
- 2、 不符合自己的兴趣爱好。
- 3、 违背自己的价值观念。
- 4、 可能陷入关系网。
- 5、 有损自己的人格。

- 6、 助长虚荣心。
- 7、 庸俗的交易。
- 8、 违法犯罪的行为。

习惯于中庸之道的中国人，在拒绝别人时很容易发生一些心理障碍，这是传统观念的影响，同时，也与当今社会某些从众心理有关。不敢和不善于拒绝别人的人，实际往往得戴着“假面具”生活，活得很累，而又丢失了自我，事后常常后悔不迭；但又因为难于摆脱这种“无力拒绝症”，而自责、自卑。其实，学会拒绝的艺术并不困难，

下面这些方法是常用的：

谢绝法：对不起，谢谢，这样做可能不合适。

婉拒法：哦，是这样，可是我还没有想好，考虑一下再说吧。

不卑不亢法：哦，我明白了，可是你最好找对这件事更感兴趣的人吧，好吗？

幽默法：啊！对不起，今天我还有事，只好当逃兵了。

无言法：运用摆手，摇头，耸肩，皱眉，转身等身体语言和否定的表情来表示自己拒绝的态度。

缓冲法：哦，我再和朋友商量一下，你也再想想，过几天再决定好吗？

回避法：今天咱们先不谈这个，还是说说你关心的另一件事吧……

严辞拒绝法：这可不行，我已经想好了，你不用再费口舌了！

补偿法：真对不起，这件事我实在爱莫能助了，不过，我可帮你做另一件事！

借力法：你问问他，他可以作证，我从来干不了这种事！

自护法：你为我想想，我怎么能去做没把握的事？你让我出洋相啊。

学会拒绝的艺术，既可减少许多心理上的紧张和压力，又可使自己表现出人格的独特性，也不至使自己在人际交往中陷于被动，生活就会变得轻松、潇洒些。

## 文章五

你曾经被人拒绝过吗？当下的时候是觉得释然呢？还是难堪呢？一个好的主管，一个能干的人才，不轻易拒绝别人；即使拒绝，也要有替代，因为要懂得「拒绝的艺术」。

当我们对别人有所要求，或者与人沟通的时候，如果对方都能爽快的承诺，我们必定心生欢喜；如果对方一再刁难，这个不行，那个不好，我们一定会感到此人顽固，不通人情，不好合作。

拒绝人情，拒绝因缘，主要是由于能力、慈悲、道德不够，能干的人决不轻易拒绝。父母承诺儿女的要求，只要是善事、好事，何必拒绝呢？即使事出有因，不得不拒绝，也要解释得让儿女欢喜，让儿女了解，才能达到拒绝的效果。

现在的政府机关，人民有时候要求父母官方便允准所求，大多数的官员都会肆意拒绝，甚至态度恶劣，作威作福，好像不加以拒绝，便不像个做官的。因为一些官员喜欢「以磨人为快乐之本」，造成了官民之间的距离愈来愈大。

拒绝要有代替，因为拒绝是很难堪的事！所以我们应该要学会拒绝的艺术。例如，不要立刻

拒绝、不要轻易拒绝，不要生气拒绝，不要随便拒绝，不要无情拒绝，不要傲慢拒绝。

如果真是不得不拒绝的时候，也要注意维护对方的尊严。例如语言要婉转、态度要和善，最好脸带微笑，让对方了解你的真诚、你的善意。

此外，拒绝时，如果能够有另外的替代方案，例如部属要求安装冷气，至少你可以给他一台电风扇；朋友希望你送她一盆玫瑰花，至少你可以送她一盆蔷薇；能够有替代、有出路、有帮助的拒绝，必能获得对方的谅解。

人际之间，若能凡事多为他人着想，多给别人留一些余地、一些包容、一些方便、少一份拒绝、少一点难堪，必能赢得别人的爱护。反之，一个人如果总是轻易的拒绝一些因缘、机会，久而久之自然就会失去一切。因此，做人不要轻易拒绝别人，而要能随顺因缘，如此必能拥有更多学习、成长的机会。

不轻易拒绝别人，肯给别人多一些因缘，自己会获益更多！

### **如何向同事说不！**

上班族在工作中，总要面对着同事、客户与主管许多要求。有时碍于公司规定或是工作负荷，必须拒绝。

没有人喜欢被拒绝。因此拒绝时先不要急切、直接地表达自己的立场与处境。降低拒绝产生的负面效应，需要沟通技巧。更要秉持着“理直气和”原则，不伤对方自尊，又能婉转拒绝。

### **先倾听、再说“不”**

当你的同僚或客户向你提出要求时，他们心中通常也会有某些困扰或担忧。

拒绝之前先要倾听。比较好的说法是，请对方把处境与需要，讲得更清楚一些，自己才知道如何帮他。接着表示你了解他的难处，若是你易地而处，也一定会如此。

倾听有好几个意义。倾听能让对方先有被尊重的感觉，在你婉转表明自己拒绝的立场时，也比较能避免伤害他的感觉，或让人觉得你在应付。

如果你的拒绝是因为工作负荷过重，倾听可以让你清楚地界定，对方的要求是不是你份内的工作，而且是包含在自己目前重点工作范围内。

甚至听了他的意见，你会发现协助他，有助于提升重要能力与经验。这时候在兼顾目前工作原则下，牺牲一点自己的休闲时间来协助对方，对自己的生涯绝对有帮助。

### **委婉表达拒绝**

倾听的另一个好处是，你虽然拒绝他，却可以针对他的情况，建议如何取得适当的支持。若是能提出有效的建议或替代方案，对方一样会感激你。甚至在你的指引下找到更适当的支持，反而事半功半。

当你开始说“不”的时候，态度必须是温和而坚定的。好比同样是药丸，外面裹上糖衣的药，就比较让人容易入口。同样地，委婉表达拒绝，也比直接说“不”，让人容易接受。

例如当对方的要求是不合于公司或部门规定时，就委婉地表达自己的权限。在自己工作已经排满而爱莫能助的前提下，就让他清楚自己工作的优先顺位，如果耽误工作，会对公司与自己产生的冲击。

对方若是因为你的拒绝，表现出愤怒态度或威胁时，不需要立刻回应，多用同理心来缓和他的不满与挫折。

### **多一些关怀与弹性**

拒绝时除了可以提出替代建议，隔一段时间还要主动关心对方情况。

有时候拒绝是一个漫长的过程，对方会不定时提出同样的要求。若能化被动为主动地关怀对方，并让对方了解自己的苦衷与立场，可以减少拒绝的尴尬与影响。当双方的情况都改善了，就有可能满足对方的要求。

对于业务人员，例如保险业者面对顾客要求，自己却无法配合时，这种主动的技巧更是重要。

上述的拒绝的过程中，除了技巧，更需要发自内心的耐性与关怀。若只是敷衍了事，对方其实都看得到。这样子有时更让人觉得你不是个诚恳的人，对人际关系伤害更大。