

秘书资格考试技巧心得：掌握拒绝的礼仪职场纷争可减少

PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/276/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E8_B5_84_E6_c67_276848.htm

拒绝，就是不接受。既然是对别人意愿或行为的一种间接的否定，那么就应该考虑不要把话说绝，应该给别人以台阶下。通常，拒绝应当机立断，不要含含糊糊，态度暧昧。别人求助于自己，而这个忙不能帮时，就该当场明说。当时拍了胸脯，此后却一拖再拖，东躲西藏，最后才说没办法。这和骗人又有什么区别呢？从语言技巧上说，拒绝有直接拒绝、婉言拒绝、沉默拒绝、回避拒绝等四个方式。直接拒绝，就是把拒绝的意思当场明讲。这个方法重要的是应当避免态度生硬，说话难听。在一般情况下，直接拒绝别人，需要把拒绝的原因讲明白。可能的话，还可以向对方表达自己的谢意，表示自己对其好意心领神会，借以表明自己通情达理。有人对拒绝的借口不屑一顾，实在不够理智。如果是和别人公务交往中对方送了你现金作为礼品，按规定不能接受，但总不能不近人情地质问对方“用心安在”。不妨采用婉转的语气，来拒绝馈赠，如可以说：“某先生，实在要感谢您的美意，但我们规定，不允许接受别人赠送的礼金。实在对不起了，您的钱我不能收。”这样对方就不好强人所难了。婉言拒绝，就是用温和曲折的语言，来表达拒绝。和直接拒绝相比，它更容易被接受。因为它大更大程度上，顾全了被拒绝者的尊严。比如一位先生送内衣给一位关系一般的小姐。如果这位小姐反唇相讥：“这是给您妈买的吧？”那就变成泼妇了。不如婉言相拒，说：“它很漂亮。只不过这种式样的我男朋友给我买过好

几件了，留着送你女朋友吧。”这么说，既暗示了自己已经“名花有主”，又提醒对方注意分寸。沉默拒绝，就是在面对难以回答的问题时，暂时中止“发言”，一言不发。当他人的问题很棘手甚至具有挑衅、侮辱的意味，不妨以静制动，一言不发，静观其变。这种不说“不”字的拒绝，所表达出的无可奉告之意，常常会产生极强的心理上的威慑力。沉默拒绝法虽然效果明显，但如果运用不当，难免会“伤人”。所以可以尝试避而不答、“王顾左右而言他”的方法，也就是“回避拒绝法”。回避拒绝，就是避实就虚，对对方不说“是”，也不说“否”，只是搁置下来，转而议论其他事情。遇上别人过分的要求或难答的问题时，就可以使用这个方法。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com