

拒绝与道歉的礼仪 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/457/2021_2022__E6_8B_92_E7_BB_9D_E4_B8_8E_E9_c39_457811.htm

拒绝，就是不接受。在语言方面来说，拒绝既可能是不接受他人的建议、意见或批评。也可能是不接受他人的恩惠或赠予的礼品。从本质上讲，拒绝亦即对他人意愿或行为的间接性否定。在商务交往中，有时尽管拒绝他人会使双方一时有些尴尬难堪，但“长痛不如短痛”，“当断不断，自受其乱”，需要拒绝时，就应将此意以适当的形式表达出来。例如，他人邀请自己赴宴，能去就答应下来，不能去就不要勉强。不要当面作“欢欣鼓舞”状地接受了下来，届时又不出席，并且不了了之。拒绝，既然是对他人意愿或行为的一种间接的否定，那么在有必要拒绝他人时，就应考虑不要把话说绝，别让别人感到难为情。通常，拒绝应当机立断，不可含含糊糊，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。既误事，又害人，非正派的商界人士之所为，因为这等于骗人。从语言技巧上说，拒绝有直接拒绝、婉言拒绝、沉默拒绝、回避拒绝等四种方法。直接拒绝，就是将拒绝之意当场明讲。采取此法时，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。有时，还可为之向对方致歉。有人对拒绝的借口不屑一顾，实在不够理智。若是外商在商务交往中送了现金，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，但我公司规定，在商务活动中不能接受他人赠送的礼金。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，去表达拒绝之本意。与直接拒绝相比，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。一位男士送内衣给一位关系一般的小姐，这非同寻常。但反唇相讥：“这是给您妈买的吧？”便似泼妇了。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，不过总算不难听。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，“拔剑而起，挺身而斗”，未必勇也。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，令对方不得不在这一问题上“遁去”。沉默拒绝法虽则效果明显，但若运用不当，难免会“伤人”。因此商界人士还可以尝试避而不答，“王顾左右而言他”的方法，即回避拒绝法，来拒绝他人。回避拒绝，就是避实就虚，对对方不说“是”，也不说“否”，只是搁置此事，转而议论其他事情。遇上他人过分的要求或难答的问题时，均可相机一试此法。有道是“知错就改”，人不怕犯错误，却怕不承认过失，明知故犯。在人际交往中，倘若自己的言行有失礼不当之处，或是打扰、麻烦、妨碍了别人，最聪明的方法，就是及时要向对方道歉。例如，因为不了解实际情况

，而当众错怪了部下，就应当胸襟坦荡一些，在确定自己错了之后，绝不能文过饰非，将错就错，一错再错，而应当马上以适当的方式向部下真心实意地道歉。这样才会被原谅，才称得上是强者。道歉的好睡在于，它可以冰释前嫌，消除他人对自己的恶感，也可以防患于未然，为自己留住知己，赢得朋友。在商务交往中，需要掌握的道歉的技巧，有下面几点：第一，道歉语应当文明而规范。有愧对他人之处，宜说：“深感歉疚”，“非常惭愧”。渴望见谅，需说：“多多包涵”，“请您原谅”。有劳别人，可说：“打扰了”，“麻烦了”。一般场合，则可以讲：“对不起”，“很抱歉”，“失礼了”。第二，道歉应当及时。知道自己错了，马上就要说“对不起”，否则越拖得久，就越会让人家“窝火”，越容易使人误解。道歉及时，还有助于当事人“退一步海阔天宽”，避免因小失大。第三，道歉应当大方。道歉绝非耻辱，故而应当大大方方，堂堂正正，完全彻底。不要遮遮掩掩，“欲说还休，却道天凉好个秋”。不要过分贬低自己，说什么“我真笨”，“我真不是个东西”，这可能让人看不起，也有可能被人得寸进尺，欺软怕硬。第四，道歉可能借助于“物语”。有些道歉的话当面难以启齿，写在信上寄去也成。对西方妇女而言，令其转怒为喜，既往不咎的最佳道歉方式，莫过于送上一束鲜花，婉“言”示错。这类借物表意的道歉“物语”，会有极好的反馈。第五，道歉并非万能。不该向别人道歉的时候，就千万不要向对方道歉。不然对方肯定不大会领我方的情，搞不好还会因此而得寸进尺，为难我方。即使有必要向他人道歉时，也要切记，更重要的，是要使自己此后的所作所为有所改进，不要言行不一，

依然故我。让道歉仅仅流于形式，只能证明自己待人缺乏诚意。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