

秘书礼仪秘书工作拒绝的礼仪技巧秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/517/2021\\_2022\\_\\_E7\\_A7\\_98\\_E4\\_B9\\_A6\\_E7\\_A4\\_BC\\_E4\\_c39\\_517326.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/517/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E7_A4_BC_E4_c39_517326.htm)

无论是人际交往，还是公关交往，有求必应是每个人都在追求的理想目标。但是，由于主客观条件的限制，我们事实上不可能有求必应。实际上，拒绝别人的思想观点、利益要求、行为表现的时候总是多于承诺、应允的机会。没有允诺或没有拒绝的交往是同样不可想象的。拒绝，可能是因为我们的条件有限，可能是我们要维护自己的利益，可能是我们不得不兼顾第三者的利益，也可能是对方的要求不合情理。总之，理由可能是很多的。但是，纵使我们的理由有千条万条，由我们的拒绝所引起的对方的心理抗拒以及由此产生的消极情感后果往往是不可避免的。为了使这样的消极后果能降低到最低限度，公关人员应当学习和掌握一些拒绝的礼仪技巧。该说“不”时就说“不”。在社会交往中，经常会遇到许多社会组织、群体或个人有求于你的时候，这些期求多数情况下又是不能全部满足的。例如，朋友请你聚会，你却不得不加班；上司让你晚上加班，你却必须照顾身边无人照料的生病的孩子；邻居托你出差时捎带东西，你却因日程太紧，没有时间关照此类事情；外单位来你公司要求采购紧俏商品，而你公司确已无能为力；某公司代表的请求有违国家法规等。遇到这种情况，该怎么办呢？一概承诺？不可能，也办不到，如果都答应下来，最后只能落得个“言而无信”的坏名声。支支吾吾，不置可否？也不合适，对方会以为你不负责任，缺乏能力。不予拒绝的理由可能很多，比如，担心伤了对方的自尊心

，怕伤了双方的和气，怕由此招来不测的后果等等，正是这样一些理由，制约着我们常常不能果断地、面对面地拒绝别人，甚至违心地给予肯定的答复。客观上不能满足对方，或者很难满足对方，而主观上又当面给予了肯定的承诺，其后果只能是这样：要么自我谴责，产生自我抑制，后悔“早知今日，何必当初。”；要么勉强应付，使自己或组织受到损害；要么“言而无信”，可能引起对方反感，甚至憎恶。心理学的研究成果表明，一个人的心理期望值越高，其实现值往往就越低，期望值与实现值常常是成反比的。有些场合，我们也许以为承诺是为了礼貌，是出于保护对方的自尊心不受伤害，是替公众考虑。可是，从我们承诺的那一刻起，对方的期望值就可能达到了饱和状态。如果最后的现实是我们的承诺根本不能兑现，对方的心理实现值就会从饱和状态一下跌至负值状态，就有可能出现情感情绪反常，甚至失态。这个时候，因我们的“有礼”，承诺所引起的失礼后果就可想而知了。为了长远、有效、脚踏实地地发展公共关系与人际关系，使众多的不得不采取的拒绝行为所引起的抗拒心理和消极情绪反映降低到最低程度，公关人员应当首先自觉地建立起一种随时准备说“不”的勇气和自信心。巧言诱导，委婉拒绝，是一项高难度的专门技巧，公关人员应当认真学习和探讨；要善于根据不同情况运用不同的拒绝艺术，才能收到演礼的效果。虽然应当提倡在适时地表达“不”，但真正能愉快地接受“不”字的人恐怕是没有的。相反，断然的拒绝必将导致公众的不满；轻易地、直截了当地说“不”，只会让人以为你是一个毫无诚意的人。著名心理学家杰达拉多认为，人的攻击行为的产生，常常以欲求得不到满足

为前提。如果我们一遇到需要否定的场合，就连声地说：“不，不，不！”不仅表现了我们的浅薄幼稚，而且很有可能破坏人际友谊，断送组织与公众之间的良好关系，毁坏组织的形象。必须表达否定的时候，首先需要尊重对方，说话要适当、得体，会使用一些敬语，以扩大彼此的心理距离；我们都有这样的体会，在亲人、熟人面前，我们总是在言语上要随便一些，表现得有话直说，直来直去。在我们面对陌生人时，我们总是彬彬有礼，说话很注重“分寸”，对方在这样的情境下，很难一下给你提出什么要求，表达什么意愿。当我们需要表达否定的时候，如果也多用敬语，在语言上表现出对对方格外尊重，对方也往往会随之产生“可敬不可近”的感觉。这种用敬语扩大距离的否定法适合在交往还不是太深的公众面前使用。采用诱引方法也是表达否定的极好手段。需要否定时，我们不妨在言语中安排一两个逻辑前提，不直接说出逻辑结论，逻辑上必然产生的否定结论留给对方自己去得出，这样的逻辑诱导否定法如果是在面对上级组织，身处领导地位的公众时使用，效果往往比较理想。例如，战国时，韩国大臣掺留，就曾经有效地使用过这样的方法。有一次，韩宣王就欲重用两个部下一事征求掺留的意见，掺留明知重用二人不妥，但直言其“不”，效果肯定不好，一是可能冒犯韩王，二是韩王以为自己嫉妒贤能。于是掺留用下面这段话表达了自己的见解：魏王曾因重用这两个人丢过国土，楚国也曾因重用他们而丢过国土，如果我们也重用这两个人，将来他们会不会也把我国出卖给外国呢？掺留这种诱导式拒绝法的效果是显而易见的。道明原委，互相理解一般说来，我们之所以拒绝对方，总是有一些不得不这样做的

原因，总是有我们所处的主观或客观都有的困难，对于这些困难，有求于我们的公众未必知道或未必完全清楚。因此我们不妨面对公众直陈我们的难处，求得对方的理解和谅解。社会公众的思想文化水平正在不断提高，只要我们彼此能以诚相待，对方也一定能理解我们所处的难处和不得不拒绝的理由。这种拒绝方法在面对长期公众或临时公众时都可以采用。有时候，我们拒绝的理由很难直陈，或没有时间讲清楚，或担心对方确实难以理解。面对这种情况，我们也不妨只用一些“哎呀，这咋办呢？”“真伤脑筋”之类的话就可以了。不必具体解释理由，对方一般也不会再追问具体理由的；即使是问，也可继续使用“哎呀，真是一言难尽，真没办法！”之类的话给予回答。拒绝对方的时候，我们一方面要寻求对方的理解，另一方面，也应主动地理解对方，这样才能达到“生意不成仁义在”的公关效果。例如，当我们阐释我们不得不拒绝的理由时，我们不妨客观真诚地说明一下，我们的拒绝可能给对方带来的利益。凡事往往都有两个方面，坏事里面总是可能包含着好的一面，只要我们内心是热情坦诚的，这样的拒绝方法不仅不会伤和气，而且有可能促进双方的关系的发展，对方会把你看成是一个善解人意的人。无论我们的拒绝方法多么礼貌，多么富于人情味，但是，拒绝终归不能像承诺那样引起对方的好感，总会有乘兴而来，败兴而返的心理感受。为了缓释对方因我们的拒绝而产生的瞬时不快情绪，也为了表明我们的诚意，我们不妨在准备说“不”的时候，就主动为对方考虑一下退路或补救措施，使对方的情感能够转移，不致一下跌进失望的深谷。比如，当对方来求我们为其解决困难，而我们又无能为力的时候，我

们不妨采取一点“补偿”性措施，向对方推荐一下目前有实力解决这类问题的我们的同行等。这样，既可能使对方获得心理补偿，减少因遭拒绝而产生的不满、失望，又表达了我们的诚意，使对方能真正理解我们。美国口才与交际学大师卡内基有一次不得不拒绝一个于情于理都不应拒绝的演讲邀请，他是这样对邀请者说的：“哎呀，很遗憾，我实在是排不出时间来了，对啦，某某先生也讲得很好，说不定是比我更适当的人选呢。”礼貌拒绝对方的方法还有很多很多，如让步拒绝法，预言拒绝法，提问拒绝法等等……。只要我们以理解、真诚维系和发展公众关系为前提，认真总结、升华不得不说“不”的方法，以我们自己的人格、以我们所在组织的风格和美誉作保证，我们就一定能找到如何礼貌拒绝公众的各种具体方法。百考试题编辑整理F8F8" 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](http://www.100test.com)