

第一章

拒绝的艺术

1.1 学会拒绝对你很重要

在现实社会中人际关系错综复杂，有很多人和事是难以拒绝的：上司要你加班；哥们要你帮忙走后门；老友向你推销东西……很多次明明想说“不”，却被你活生生地把这个字吞到肚子里，过后你深深自责不已，悔不当初，最后陷入不安与沮丧中，久久无法释怀。

难以拒绝不等于你不要去拒绝，学会拒绝对你很重要。

当我们委屈自己让别人高兴时，他们并没有以同等的好意回报你，甚至已习惯“利用”你。久而久之，你就开始牢骚满腹，抱怨连连，这不只对不起自己，也连累了周围的人，因为你的不快会让他们觉得备受压力。

意大利作家奥琳埃娜·法拉奇曾这样说过：“人类尊严的最美妙的时刻仍然是我在伯罗奔尼撒山上所见到的情景，它不是一座塑像，不是一面旗帜，而是三个希腊字母 OXI，意思是‘不’”。



的确我们应该拒绝肤浅，接纳深沉；拒绝憎恶，接纳宽容、关怀和容忍；拒绝虚伪，接纳真诚；拒绝假、恶、丑，而接纳真、善、美……

生活中，一条诱惑的大路在脚下延伸着，只有学会拒绝才不会步入歧途。

可是我们在有可能从容拒绝的日子里，胆怯而迟疑地挥霍了光阴。我们推迟拒绝，我们惧怕拒绝。我们把拒绝比作困境中的背水一战，只要有一分可能，就鸵鸟式地缩进沙砾。殊不知当我们选择拒绝的时候，更应该冷静和周全，更应有充分的时间分析利弊与后果。拒绝应该是慎重思考之后一枚成熟的浆果，而不是强行捋下的酸葡萄。

拒绝的本质是一种丧失，它与温柔热烈的赞同相比，析射出冷峻的付出与掷地有声的清脆，更需要果决的判断和一往无前的勇气。

你拒绝了金钱，就将毕生固守清贫。

你拒绝了享乐，就将布衣素食天涯苦旅。

你拒绝了父母，就可能成为飘零的小舟，孤悬海外。

你拒绝了师长，就可能被逐出师门，自生自灭。

你拒绝了一个强有力的男人的帮助，他可能反目为仇，在你的征程上布下道道激流险滩。

你拒绝了一个神通广大的女人的青睐，她可能笑里藏刀，在你意想不到的瞬间刺得你遍体鳞伤。

你拒绝上司，也许象征着与一个如花似锦的前程分道扬镳。



你拒绝了机遇，它永不再回头光顾你一眼，留下终身的遗憾任你咀嚼。……

拒绝不像选择那样令人心情舒畅，它森严的外衣里裹着我们始料不及的风刀霜剑，像一种后劲很大的烈酒，在漫长的夜晚，使我们头痛目眩。

于是我们本能地惧怕拒绝。我们在无数应该说“不”的场合沉默，我们在理应拒绝的时刻延宕不决。我们推迟拒绝的那一刻，梦想拒绝的冰冷体积，会随着时光的流逝逐渐缩小以至消失。

可惜这只是我们善良的愿望，真实的情境往往适得其反。我们之所以拒绝，是因为我们不得不拒绝。

不拒绝，那本该被拒绝的事物，就像菜花状的癌肿，蓬蓬勃勃地生长着，浸润着，侵袭我们的生命，一天比一天更加难以救治。

拒绝是苦，然而那是一时之苦，阵痛之后便是安宁。

不拒绝是忍，心字上面一把刀。忍是有限度的，到了忍无可忍的那一刻，贻误的是时间，收获的是更大的痛苦与麻烦。

拒绝是对一个人胆魄和心智的考验。

因为拒绝，我们将伤害一些人。这就像春风必将吹尽落红一样，有时是一种进行中的必然。如果我们始终不拒绝，我们就不会伤害别人，但是我们伤害了一个跟自己更亲密的人，那就是我们自己。

拒绝的味道，并不可口。当我们鼓起勇气拒绝以后，忧郁的惆怅伴随着我们，一种灵魂被挤压的感觉，



久久挥之不去。

因为惧怕这种难以言说的感觉，我们有意无意地减少了拒绝。

在人生所有的决定里，拒绝是属于破坏而难以弥补的粉碎性行为。这一特质决定了我们在作出拒绝的时候，需要格外的镇定与慎重。

然而拒绝一旦作出，就像打破了的牛奶杯，再不会复原。它凝固在我们的脚步里，无论正确与否，都不必原地长久停留。

拒绝是没有过错的，该负责的是我们在拒绝前作出的判断。不必害怕拒绝，我们只需更周密的决断。

拒绝是一种删繁就简，拒绝是一种举重若轻，拒绝是一种大智若愚，拒绝是一种水落石出。

当利益像万花筒一般使你眼花缭乱之时，你会在混沌之中模糊了视线。尝试一下拒绝吧。

你依次拒绝那些自己最不喜欢的人和事，你的真爱就像退潮时的礁岩，嶙峋地凸现出来，等待你的攀援。

当你抱怨时间像被无数餐刀分割的蛋糕，再也找不到属于你自己的那朵奶油花时，尝试一下拒绝吧。

你把所有可做可不做的事拒绝掉，时间就像湿毛巾里的水，一滴一滴地拧出来了。

当你发现生活中蕴涵着太多的苦恼，已经迫近一个人能够忍受的极限，情绪面临崩溃的边缘时，尝试一下拒绝吧。

你也许会发现，你以前不敢拒绝，是为了怕增添烦恼。但是恰恰相反，拒绝像一柄巨大的梳子，快速地理

顺了杂乱无章的日子，使天空恢复明朗。

当你被陀螺般旋转的日子搅得头晕目眩，忘记了自己是从哪里来、要到哪里去的时候，尝试一下拒绝吧。

你会惊讶地发觉自己从复杂的包装中清醒，唤起久已枯萎的童心，感叹我们每一个人都是自然之子。拒绝犹如断臂，带有旧情不再的痛楚。

拒绝犹如狂飙突进，孕育天马横空的独行。拒绝有时是一首挽歌，回荡袅袅的哀伤。拒绝更是破釜沉舟的勇气，一种直面淋漓鲜血惨淡人生的气概。

拒绝对我们如此重要，我们在拒绝中成长和奋进。如果你不会拒绝，你就无法成功地跨越生命。



1.2 拒绝是你的权利

拒绝是一种独立的人格姿态，以和平的性质避免你与钢铁对抗，在妥协之外为你提供另一种选择。在人类常遇的困境中，所有的第三种选择都是逼出来的，拒绝也不例外。它开始是一种本能的反应，往往变成被迫的抉择，最后升华成为理性的自觉。

我们无时无刻不是生活在拒绝之中，它出现的频率，远较我们想像得频繁。

你穿起红色的衣服，就是拒绝了红色以外所有的衣服。

你今天上午选择了读书，就是拒绝了唱歌跳舞，拒绝了参观旅游，拒绝了与朋友的聊天，拒绝了和对手的谈判……拒绝了支配这段时间的其他种种可能。

你的午餐是馒头和炒菜，你的胃就等于庄严宣布同米饭、饺子、馅饼和各式各样的煲汤绝缘。无论你怎样逼迫它也是枉然，因为它容积有限。

你认定了一个男人或是一个女人为终身伴侣，就斩

钉截铁地拒绝了这世界上数以亿计的男人或女人，也许他们更坚毅更美丽。

但拒绝就是取消，拒绝就是否决；拒绝使你一劳永逸，拒绝让你义无反顾，拒绝在给予你自由的同时，取缔了你更多的自由。拒绝是一条单航道，你开启了闸门，江河就奔涌而去，无法回头。

纵观我们的一生，选择拒绝的机会，实在比选择赞成的机会要多得多。因为生命属于我们只有一次，要用惟一的生命成就一种事业，就需在千百条道路中寻觅仅有的路径。我们确定了“一”，就拒绝了九百九十九。拒绝同我们如影随形，是我们一生不可拒绝的密友。

我们所做的拒绝其实就是我们的一种选择，拒绝如同选择一样是我们的一种权利，就像生存是一种权利。古人说，有所不为才能有所为。这个“不为”，就是拒绝。人们常常以为拒绝是一种迫不得已的防卫，殊不知它更是一种否定性的主动的选择。

但是令人担忧的是，很多人不懂得拒绝是他们的权利，更是很少行使这个权利。据最近一项调查显示，职员与老板发生观点冲突或分歧，仅有三成人敢向老板说“不”。

这项调查涉及近千名人事经理及普通员工，主题是“当你与老总发生观点冲突时，你会向他说‘不’吗”，结果显示仅有 31.69% 的人认为可以向老板说“不”，理由是：做一名优秀的职员要敢于向老板说“不”，这样才能显示自身的专业能力。在不敢向老板说“不”的人群中，有超过一成的人说，既然端人家的碗，就得



服人家的管，老板说不行就不再坚持；有超过三成人表示：不涉及原则或利益时，听老板的；还有部分人士认为，向老板说“不”没有底气。另外，将近一成的人事经理说，表面上答应老总，实际执行时坚持己见。

对此人力资源专家认为，不同企业有不同的文化，大多日企、韩企，等级较为森严，强调经验，这类企业中，员工比较听话。一些英美企业，注重应聘者的实际工作能力，除了团队合作精神外，他们比较欢迎既懂专业、又懂管理、善于交际的多面手。员工不要因为人事关系妨碍你讲出自己的意见。当老板的其实想听听你的专业意见时，如果你很策略地说出“不”，老板会更赏识你。

这时拒绝不仅仅是你权利的载体，也是你进步的阶梯，使你生活更加完美的手段。

有了拒绝我们显得更加高贵，有了拒绝我们的人格更加完善，有了拒绝我们的生活更加从容，有了拒绝我们的意志更加坚强……

拒绝是我们每个人与生俱来的权利，我们要珍惜这个权利，它是我们意志之舟劈风斩浪的白帆，是我们前进的动力之一。

1.3 拒绝也是一门艺术

拒绝别人也是有讲究的。拒绝得法，对方便心服情愿；如果拒绝不得法，会使人感到不满，甚至对你怀恨在心。拒绝也是一门艺术。

一位朋友曾说过这样的事：近来有许多推销员登门入室兜售物品。这些人口齿伶俐，对你缠绕不休，一个个都有一套让你非买他东西不可的本事。我对这种人实在是应付不了。

“你可以拒绝呀！”另一位朋友对他说。

“拒绝也不是一件容易的事啊！”他说，“那些推销员根本不把你的拒绝放在眼里，他们有一套激起你兴趣的方法，吸引你注意，挑动你的购买欲望，使你最终买下他的东西。许多人因为不知道如何拒绝而买了他的东西。”

这位朋友的话也许过分夸张了一些。一般来说，你如果被那些推销员打扰，你坚决说一个“不”字，他们是毫无办法的，这难道不是个简单的办法吗？

事实上不是我们想像的那么简单容易。有时你硬着

头皮说个“不”字，竟会出现你意想不到的结果。有一次，一家保险公司的所谓“外勤员”到一位编辑的办公室来兜生意，整整谈了一个上午，这位编辑始终用一个“不”字来拒绝，结果那位“外勤员”只好快快退出了。

几天之后，这位编辑的同事来告诉他，一个胖胖的青年人在外面大肆渲染，破坏他的名声。这位编辑非常惊奇，因为在工作中或工作以外他并没有仇人。直到同事说那个青年人的下巴上有颗痣，这才恍然大悟，原来是那天被他拒绝的那个“外勤员”。

拒绝不得法，会带来很多的麻烦。例如一个品行不良的朋友来向你借钱，你明知道把钱借给他就像肉包子打狗一样有去无回；一个相识的商人向你推销商品，你明知买下了就会亏本……诸如此类的事你必定加以拒绝。可是拒绝之后，就有可能断绝交情，引人恶感，被人误会，甚至埋下了仇恨的祸根。

要避免这种事情发生，惟一的方法是要运用拒绝的技巧。下面列出七项有关拒绝接受请求的要领：

(1) 如你无法当场决定接受或拒绝请求，则要明白地告诉请求者你仍要考虑，并确切地指出你所需要的考虑时间，以消除对方误以为你是在以考虑作挡箭牌。

(2) 拒绝接受请求的时候，应显示你对请求者的请求已给予庄重的考虑，并显示你已充分了解到这种请求对请求者的重要性。

(3) 拒绝接受请求时，你除了应显露和颜悦色的表情外，仍应显露坚定的态度。这即是说，不要被请求



者说服而打消或修正拒绝的初衷。

(4) 拒绝接受请求者，你最好能对请求者指出拒绝的理由。这样做，将有助于维持你跟请求者的原有的关系。但这并不意味着对所有的请求拒绝都必须附以理由，有时不申诉理由反而会显得真诚。例如你偶尔对频频请求的人和颜悦色地说：“真抱歉，这一次我将无法效力，希望你不介意！”相信不至于产生不良的后果。但是一旦你附以拒绝的理由，则只须重复拒绝，而不应与之争辩。

(5) 要令请求者了解，你所拒绝的是他的请求，而不是他本身。这即是说，你的拒绝是对事而不是对人的。

(6) 拒绝接受请求之后，如有可能你应为请求者提供处理其请求事项的其他可行途径。

(7) 切忌通过第三者拒绝某一个人的请求，因为一旦这么做，不仅足以显示你的懦弱，而且在请求者心目中会认为你不够诚挚。

以上七种要领，运用之妙存乎一心。

下面举出两个颇为棘手的实例，以分析老练的拒绝者如何运用拒绝的技巧。

实例一：拒绝接受不善体谅他人而又十分苛刻的上司的要求，通常都被视为极度艰难甚至不可能的事。但是，有些老练的员工却深谙回拒方法：经常将来自上司的原已过多的工作，按轻重缓急编排办事优先次序表，当上司再提出额外的工作要求时，即展示该优先次序表，以令他决定最新的工作要求在该优先次序表中的恰

当位置。这种做法具有三个好处：第一，让上司做主裁决，表示对上司的尊重。第二，行事优先次序表既已排满，则任何额外的工作要求都可能令原有的一部分工作要求无法按原定计划完成，因此除非新的工作要求具高度重要性，否则上司将不得不撤销它或找他人代理。就算新的工作要求具有高度重要性，上司也将不得不撤销或延缓一部分原已指派的工作，以使新的工作要求能被办理。第三，若采取这种拒绝方式，将可避免上司误以为他在推卸责任。因此，这是一种极为有效的拒绝方式。

实例二：来自部属的不合时宜的或不合情理的要求，往往使管理者在拒绝接受时感到为难。譬如在某一个极度繁忙的下午，某一女职员突然要求告假两小时回家，因为家具店将送一批家具到家里，她必须回家开门并点收。面对着这种情况，一般无经验的管理者通常会取下面两种对策之一：第一，断然拒绝这种不合时宜的要求，而不理会她的感受；第二，因担心触怒她，或是想充好人而勉强接受她的要求。以上的对策都是不妥的，因为前者将引起主管与部属的摩擦并降低部属的士气，后者将显著地妨碍工作的进度。倘若客观地权衡当时的情况，一般人大概都会同意，管理者在那个时候不应准假。但是，管理者应如何拒绝准假才不至于产生不良后果或使不良后果减至最小呢？以下是一种颇值效法的拒绝方式：

此时，管理者应向她说明，此工作只有她才能完成，别人无法替代，表明她的重要作用。再向她提出建

议：你何不打电话给家具店，请他们明天下午再送出家具，到那时你的工作已完成，我可以给你足够的时间回家处理私事。

当然，以上的答复可能仍然难以令该部属感到完全满意，但是她的主管至少已采用了最好的方式处理这件事。此种方式具有下列五个好处：第一，他郑重其事地考虑她的要求，而非不假思索地。第二，他向她表示，他了解家具的输送对她是多么的重要。第三，他耐心地向她解释，何以不准她请假。第四，他令她知道，她是一位得力的助手，这有助于提高她的士气。第五，他为她提供了解决家具输送问题的其他可行途径。

从上面两个案例可以看出拒绝的艺术的巧妙之处，让人体会到四两拨千斤的感觉。



1.4 拒绝别人的基本原则

拒绝他人对你很重要，是你的权利，同时也具有相当的艺术性。但你如果滥用你的权利，或过分地发挥你的艺术天分，结果则会弄巧成拙，给他人造成伤害，把事情搞得十分的尴尬。因此我们行使我们的权利的同时要遵守拒绝的基本原则。

第一原则：以宽容雅量对待身边的人和事。这意味着，只要你能力所及，你是随时愿意帮助家人、朋友、同事和邻居的，也愿意跟他们在一起承担喜怒哀乐。这也意味着只要不带来重大压力或不便，或答应帮助别人而自己内心不会不安时，你都愿意帮忙。另外，你也要多做一些“信誉良好”的事情，让别人对你产生为人宽大的印象。当你平日都怀着“喜欢做，自愿做”的精神为别人做事，一旦你真的无法答应别人的要求而必须说“不”时，你就可以更有自信地拒绝而不会有罪恶感。

第二原则：态度明晰。你不想答应，就要拒绝得彻



底，不要拖拖拉拉，暧昧不清。坚定地说“不”，也许有时会显得有点太不近人情，但是如果你的态度不是很明确的话，很容易给对方希望和期待，到最后时刻却一下子跌入失望的深渊。与其这样还不如把话说个清楚，免得对方误会，给彼此带来不必要的裂痕。

第三原则：“说得多不如说得少”。最有效的方法，就是言简意赅，要言不烦。但是，大多数的人却无法适当地说“不”，结果形成尴尬的场面。不管是我们告诉老板无法加班，或是跟邻居表示无法帮他们遛狗，我们都会觉得有义务要详尽解释为什么会拒绝，可是，那些说词有可能是虚构的。事实上，多费口舌的解释不但没有必要，而且，多说的理由也可能站不住脚。你所提供的理由越详细，对方越可能会有以下三种回应：第一种，对方会尝试提出“解决问题”的方法，让你帮他做他想要你帮忙的事。第二种，对方认为你说“不”的理由太牵强面生你的气；第三种，对方明白指出你在说谎。

但是，若你明确地说出“很抱歉，我不能去”或是“恐怕那一天我很忙”，那么，你的表达已经够清楚坚决了。如果对方不死心追问为什么，那就是他的事了。让他去查吧！这种事情发生时，你不要掉进陷阱，甚至还搬出一些新的借口搪塞他。相反，你要一再演练你的说词，你可以使用不同的字眼，或是变化一下言词的次序，或是说得更含糊一些。譬如：“那天我会很忙”，你可以改口说“那天我有些其他事情”，或改口说“我已经跟人有约了”，或“我已经有约没法取消”，