

拒绝实在是一种能力，一种说“不”的能力

拒绝也是一种应变的艺术  
学会拒绝，学会沟通，学会争取

# 拒绝力

如何掌握办事的分寸和尺度

韩紫 著

NO

教你学会拒绝，别让不好意思害了你！

拒绝力可以帮助人们走出心理陷阱，  
在必要的时候做出有分寸的拒绝，最终成就更好的自己。



廣東旅游出版社

GUANGDONG TRAVEL & TOURISM PRESS


悦读书·悦旅行·悦享人生

# 拒绝力

如何掌握办事的分寸和尺度

韩紫 著

NO



广东旅游出版社

GUANGDONG TRAVEL & TOURISM PRESS

悦读书·悦旅行·悦享人生

中国·广州

## 图书在版编目(CIP)数据

拒绝力：如何掌握办事的分寸和尺度 / 韩紫著.  
—广州：广东旅游出版社，2019.4  
ISBN 978-7-5570-1474-2

I. ①拒… II. ①韩… III. ①成功心理-通俗读物  
IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第200639号

出版人：刘志松  
责任编辑：梅哲坤 何方  
封面设计：U+Na工作室

拒绝力：如何掌握办事的分寸和尺度

JUJUELI: RUHE ZHANGWO BANSHI DE FENCUN HE CHIDU

广东旅游出版社出版发行  
(广州市越秀区环市东路338号银政大厦西座12层 邮编：510642)  
北京紫瑞利印刷有限公司印刷  
(北京市海淀区上庄路58号)  
广东旅游出版社图书网  
[www.tourpress.cn](http://www.tourpress.cn)  
联系电话：020-87348243  
710毫米×1000毫米 16开 14印张 160千字  
2019年4月第1版第1次印刷  
定价：38.00元

---

[版权所有 侵权必究]

本书如有错页倒装等质量问题，请直接与印刷厂联系换书。



当同事有事需要代班时，你是那个人吗？

当下班时间已过，你是那个被老板打电话还要应酬的人吗？

当朋友有困难需要帮助，你是那个第一时间帮忙的人吗？

当面对别人的诉求，你是那个违心应承的人吗？

是你，那你一定不开心，而且可能你的生活很糟糕，家人说你不负责任，同事也没有见得多感激你，朋友说你仗义，可是当你需要帮助的时候，又有那么一点儿差别。你陷入了说不清的烦恼中，这一切像一个巨大的黑洞，进去无比容易，出来却难如登天。拒绝和被拒绝，但凡生活于世的人都难免尝过个中滋味，明明是小事一桩，却演变成了生活的顽疾。你可能因为碍于情面难以开口，或者担心得罪对方影响后续关系，也可能是顾虑拒绝后可能发生的不愉快，等等。于是，你生活的大部分时间被这样的纠结和犹豫占据，就连属于你的好心情也被轻易扰乱。然而，当你希望以自我牺牲成全他人的方式换取生活的片刻宁静时，你发现，这种自我付出已经被人们视为天经地义，理所当然。

别人出口拒绝是自然的常态，而你出口拒绝却是偶发性的错误，这种认知在你周围的圈子中愈演愈烈。拒绝并非亏欠，要从根本上改变这个认识，卸掉一切自我束缚的心灵枷锁。令你可能不想也不敢承认的是，导致今天你困惑不清的人其实是自己！没有人有权利主宰你的人生，只有你自己有权利引导自己的路途。

每一天的起程都是最佳的开始时间。培养拒绝力，掌握拒绝的力

度，控制其带来的后果并非难事。虽然主流教育推崇敦厚、仁谦的品格，我们的家庭从小也教育我们忍耐、温和，但这并不等同于卑微和懦弱。

《拒绝力：如何掌握办事的分寸和尺度》一书从身边实际出发，引用了大量日常所见、圈内所闻的实际案例，并重点对思维进行引导和分析，既教你实际的运用方法，又教你调节内在的思维，从细节教你如何把拒绝的话说得有温度，如何将拒绝的话说得明白又不失人心；又从方向上重点引导我们走智慧大路的独立能力，真正实现授人以渔。

笔者将人们复杂的心理情绪脉络清晰地呈现在你面前，让困惑者从源头清楚困惑的原因以及不同角色的心理波动，再对照呈现出的方式方法，真正明白所走每一步的原因，实现拒绝能力的塑造和心态的正确引导。

予人玫瑰，手有余香，帮助从来都是一条你情我愿的芬芳大路！希望你读过《拒绝力：如何掌握办事的分寸和尺度》这本书后，从此一路万水千山，阳光明媚。



## Part 1 拒绝是个技术活儿： 人人能说“不”，但不见得会说“不”

拒绝并不是件难事，难的是如何让对方在不丢面子的情况下大大方方地接受你的拒绝。既没有损害到你的切身利益，又没有伤害到对方的心灵。越是要拒绝对方，越是要适度抬高对方的身份，给对方留足台阶。

拒绝之前，先给对方留足台阶/3

别说“不想做”，要说“没办法”/7

拒绝之外的“B计划”/13

三分拒绝，七分迎合，才会令人十分满意/18

你可以说“NO”，但要让对方体会到“YES”的态度/23

共情换位，是友好拒绝的前提/29

## Part 2 放弃“存在感”奖杯： 别让不好意思害了你

别人处处有需要，你就事事到。这样，你往往会面临帮助别人一分，乱了自己生活五分的糟糕结果。拒绝不是冷漠，而是更加智慧地营造“存在感”。有分辨、有选择、量力而行的帮助才可能彼此成全。

十分为难拒绝事，十二分认可接受人/37

拒吃“独食”，分享才是硬道理/40

前瞻智慧：优先给自己“贴标签”/44

遇“冷水”更要“释暖”显胸怀/49

越不会拒绝存在感越低/51

## Part 3 不要自我绑架： 善良和懦弱只有一步之遥

你不会拒绝终究是因为不敢拒绝，不敢说明你内心有顾虑和担忧，所以一再自我牺牲成全别人。然而，当违心应承发生的时候其实也是自我背叛的瞬间，你想对得住所有人，却唯独对不住自己，你以为的善良可能只是因为懦弱。从今天起，你要做一个重视自己内心声音的人，爱自己才能有余温爱别人。

理性的拒绝是一种自我尊重/57

可以付出时间，但拒绝付出生活时间/61

生意也要两厢情愿——一半是海水，一半是火焰/66

把自己当成合伙人，而非跟班/70

以退为进，拒绝得要有诚意/75

常态拒绝会让偶尔的接受更有分量/79

缺乏自信，拒绝时都不会果断/82

## Part 4 不要害怕： 你能主宰自我，难道还不能主宰社交

大多数人选择的路都是有价值的，这种正向从众你不必挣脱，本身就是阳光大道。但还有一些俗不可耐的羊肠小道，总会出现岔路口迷惑心志。众人皆醉你独醒，但被人看出来你独醒并不算什么本事，而是看似跟着大家一起酩酊大醉却自觉独醒才是真智慧。

80℃拒绝人云亦云/89

适当聚会是社交礼仪，频繁聚会也许会“满身稀泥”/92

亲密要“有间”——有人情味儿地回绝/96

倾听有度，不要成为别人口中的低情商者/100

做流言的碎纸机，无声拒绝八卦旋涡/104

有德有品地拒绝道歉/108

藏在“椅子”里的拒绝/111

## Part 5 家庭关系“治未病”： 在温暖中拒绝

熟悉的地方没有风景，熟悉的人缺少吸引。连电影《后来的我们》也告诉人们要保持30%的神秘。你既要看透对方，又想让对方保持吸引力，以维护彼此之间的情感新鲜度，真是难于上青天……

距离产生美：保留双方的隐私空间/117

幽默地说不，结局不苍白/121

找不到“借口”拒绝？——善意的谎言来帮忙/125

生硬的话，柔软地说/130

越是不可逆转的结果，越要温柔以待/134



## **Part 6** 无声武器： 肢体语言在“NO”中的秘密

倾听是了解对方的重要途径，倾听和聆听的概念也有本质的不同，它要求人们在听取对方话语的时候给出的反应更多，必要的参与、意见，眼神和表情反应等，是一个多元组织的结合体。要在无声中传递出：我在听，听得懂、赞同、拒绝、感同身受和理解，等等。

倾听表达中的“眉目传情”/143

微笑中丈量彼此的距离/148

肢体语言释放出“拒绝”的信号/152

拒绝的不同阶段，要有不同的动作和表情/156

短暂拒绝要热情，长久拒绝要尊重/160

## **Part 7** 缓冲式关怀： 每一次拒绝之后都要以余温慰人

曾有几多时，拒绝他人后，自己被一种不安萦绕，不免猜测对方的心情、事情进展和结局，那么就不妨主动送出温暖去关怀对方。你会发现彼此心中那层如纸般的隔阂可以十分轻易地就被瓦解。

该拒绝就拒绝，该关切就关切/165

带着自责心拒绝，更能让对方“感同身受”/169

弥补：给对方一个惊喜，让关系自然回暖/173

大智若愚的小小倾诉更能“攻克”对方/177

打动他的心——用一种真诚的、持续性的关注/181

## Part 8 卸下心灵枷锁： 拒绝是你的权利，不是亏欠

拒绝他人是每个人的权利，你不需要背负巨大的心理负担，在日后面对对方时感到内疚。当一件事与自己三观不符，起码与自己心中所想有巨大差距时，勇敢地说“不”，果断地拒绝，才是最明智的解决问题之道。

拒绝聚焦：结束在“你以为”的记忆中发酵/189

拒绝迟疑：你不会拒绝是因为过于自尊和自卑/192

拒绝犹豫：勉强承接，是短痛与长痛的并发/196

拒绝遗憾：知你者谓你心忧，不知你者谓你何求/200

拒绝忧虑：强大自己是解决一切问题的根源/205

拒绝纠结：大胆说 NO 的人都很酷/209



## 拒绝是个技术活儿： 人人能说“不”，但不见得会说“不”

拒绝并不是件难事，难的是如何让对方在不丢面子的情况下大大方方地接受你的拒绝。既没有损害到你的切身利益，又没有伤害到对方的心灵。越是要拒绝对方，越是要适度抬高对方的身份，给对方留足台阶。



### 拒绝之前，先给对方留足台阶

上司说周末加班，你明明想约朋友一起去钓鱼，但不好拒绝，结果自己疲惫不堪；朋友向你借钱，你不好拒绝，延迟自己换家电的计划，结果对方还迟迟不还；朋友邀你应酬，你明明想在家好好窝沙发歇个痛快，但不好拒绝……你总是徘徊在这样那样的难以拒绝中，进退都很纠结。

只要我们身在尘世中，“拒绝”就是不可避免的一项课题。其实拒绝本身并不难，但是降低或避免因为拒绝带来的负面效应就需要一点技巧。懂得在拒绝的同时还能为对方留下退路留足台阶，让对方不至于尴尬而进退维谷，换句话说就是把冷冰冰的拒绝转化成有温度的、富有人情味的话语去告诉对方，这需要一点情商，也需要一点智慧。

苏曼提离职已经半个月了，按预定的日子到月末结束，苏曼敲门走进了老板的办公室，老板仍旧不希望她离开。对苏曼来说，能够被认可她内心也确实感激，但是走是必然的，一来个人私事不可推；二来公司的文化带来的工作心情也确实不够好。可面对老板的诚意挽留，又觉得实属为难，一再拒绝怕有损职场情感，又不给老板留台阶，于是苏曼开口说：“李总，感谢您的认可，如果不是因为家里确实有事推不开，我

## 拒绝力

### 如何掌握办事的分寸和尺度

真心愿意继续和团队一起走。这样，如果我忙过这一段，公司还有需要，我也还要出来工作的话，那时还希望公司接纳我！”李总听了，诚意地点点头，签了她的离职申请。

如果苏曼执意要离开，未必有点太不顾职场情分了，毕竟都在圈内，低头不见抬头见。但如果她留下，对自己的内心来说也不是最好的选择，可是说道以后也许还会回到公司并希望受到接纳，给老板留了足够的台阶，也缓和了这次离职的尴尬。恰恰在离职后的第三天，公司年终聚会，邀请苏曼“赴家宴”，她欣然接受，为拒绝后的“收场”做了最好的缓冲。

无论是在电视剧、小说还是生活中，我们经历的以及看到的男女情感，总是不能够一帆风顺，存在接受就存在拒绝。虽然追求对方和表达爱情的方式方法各异，各有千秋，但是表达拒绝这件事几乎就是一个模子里刻出来的一样，最熟悉的几种版本是：我们不合适，是我不够好，配不上你；你可以找到更好的，我不值得你这样付出……看到这里，诸如这类拒绝的话你可能瞬间在脑补。其实越是要拒绝对方越是要适度抬高对方，以缓解对方自尊心上的紧迫感。所以你以为自己不擅长的，也许只是不习惯，其实是早已被实践过的方式方法了。

而在生活和工作中，“拒绝”本身虽然是极容易出口的一句话，但是因为人情的注入、理性的顾忌、感情上的不好意思，无法面对等，需要情商和智慧的双重丈量才能取得完满的效果。

## 【智慧屋】

### 表明态度，避免说“不”

关于拒绝这件事，如果处理得当，鲜明的回绝态度和直白的语言有其中一者就已经够了。切勿在态度上表现得模棱两可，给对方造成期待式的误会，在对方已经接收到你的拒绝态度时，不必要再重申说“NO”，语言上恰恰要与态度唱个“红白脸儿”，缓解一下对方受到拒绝后的不舒服。

### 拒绝也要先听对方表达完

想办法减缓对方收到“NO”后的抗拒感，对别人的要求和倾诉洗耳恭听也是一个不错的方法。先听后说，对自己不能满足对方的期望而表示抱歉，说明原因，重点强调实出无奈而并非本心不想的意思，博得对方理解、同情而减缓对方的尴尬，从而让对方收到虽然被拒绝但同样被重视的感受。尤其是职场沟通，更是要顾及对方的自尊心，给对方留足台阶。

### 拒绝的话要缓和地说

一旦想要拒绝对方，开口时使用敬语是让对方接收到“距离感”的第一个信号，从而让对方做好可能被拒绝的心理准备。但重要的是接下来就要亲切地沟通，调节语气的友善度，尽量放慢说话的节奏，在音量上切忌大声，要进行缓和的交流。

### 拒绝的话要真诚地说

拒绝本身是一件冰冷的事儿，如果态度上再盛气凌人或者拒人于千里之外，并不能算做一次成功的拒绝。尽量抱以同情的态度、关切的口吻讲述不能帮到对方的理由，必要之时可以轻微自责以表

## 拒绝力

如何掌握办事的分寸和尺度

达为对方焦虑的心情，让对方即便没有收获帮助，也收获了关怀。

喜剧大师卓别林曾坦言：“学会说‘不’吧，那样你的生活将会好得多。”言外之意，说不，容易，但是会说不，需要一点技巧。懂得巧妙地拒绝别人，既为自己解脱，也为他人留有台阶，路才能越走越宽。



**别说“不想做”，要说“没办法”**

即便是相同的目的，可不同的人也有不同的表达，不同的表达有不同的意思，不同的意思有不同的结果，不同的结果有不同的影响，不同的影响会带来不同的结局。拒绝这句话，说完究竟是收获还是损失，就看你怎么等量换算语法……

在生活 and 工作中，必要的拒绝是必须经历的。如果是与对方后续关系并不重要或者本也想切断，这种情况拒绝的理由通常不伤害到对方的自尊心和面子就可以了，并不需要太费脑筋。但是如果你本身就十分看重后续关系，或者因为现实原因，如作为同事还在同一屋檐下，作为朋友还在同一个圈内，就不得不加入一些技巧，这样不仅能摆脱得了眼前的为难，又不对后续的往来有所伤害，甚至反而可能在一次拒绝中对日后的往来起到推进作用，这是值得花点心思的。

李青是公司销售一组的组长，和在仓储部的方方私交还不错，销售共有六组，热销品每次一入库，只要方方公布库存，各组积压的货单就跟泄了闸口一样，经常会有小组不够分，就只能继续拖欠客户等下一批。李青和方方吃午饭时说：“方姐，06#再来货时，你这仓储的负责人能不能给我冻结20件，我这打印机速度跟不上就落后。”平时两人会一