

拒绝的艺术

拒绝的艺术

安素 编著

NO

一次成功的拒绝

可以为彼此带来下一次的成功合作

一次糟糕的拒绝

可能会令彼此永远失去合作的可能

 中国财富出版社
CHINA FORTUNE PRESS

No

拒绝的艺术

安素 编著

中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

拒绝的艺术/安素编著. —北京: 中国财富出版社, 2014. 1

ISBN 978 - 7 - 5047 - 5030 - 3

I. ①拒… II. ①安… III. ①心理交往—通俗读物 IV. ①C912. 1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 277750 号

策划编辑 刘天一

责任印制 何崇杭

责任编辑 杨银旗 张 娟

责任校对 杨小静

出版发行 中国财富出版社

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼

邮政编码 100070

电 话 010 - 52227568 (发行部)

010 - 52227588 转 307 (总编室)

010 - 68589540 (读者服务部)

010 - 52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.cfpress.com.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京京都六环印刷厂

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 5030 - 3/C · 0174

开 本 710mm×1000mm 1/16

版 次 2014 年 1 月第 1 版

印 张 12

印 次 2014 年 1 月第 1 次印刷

字 数 190 千字

定 价 28.00 元

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换

前 言

在现代社会里，每个人都无法独立生活，也就意味着每个人都要与别人打交道。在这个过程中，我们难免会遇到别人提出的请求或者要求。大家都知道，接受这些是非常容易的，不过是动动嘴皮的事情，而拒绝可能需要足够的勇气，还得拉下面子。但是如果因为一时心软就把事情给答应下来，后果实在是不堪设想，因为你可能要赔上自己的时间和精力，还有可能会力不从心，最后不但不会让别人满意，反而会落埋怨。

喜剧大师卓别林曾说：“学会拒绝吧！你的生活将会美好很多。”对别人有求必应，说起来很容易，做起来却很难。因为别人提出的要求并不全是合理的，有时候是无理的，如果你不去拒绝，可能会给自己带来麻烦。

“助人为快乐之本”，这句话大家应该不陌生。但是有时候别人向你求助，你可能会因为某些情况不能或者不愿去做。那这时候，该怎么拒绝呢？

拒绝别人，也是要讲究方法的，如果方法合适，对方不但不会怪你，反而觉得你可交；如果方法不合适，轻则导致对方不满，重则对你怀恨在心。

所以，拒绝是门艺术，如何运用并不容易。遇到不同的请求，就要采取不同的措施，或直接，或委婉，让对方知难而退，也免得给自己添麻烦。

生活中处处需要拒绝，拒绝上司的命令、拒绝客户的要求、拒绝别人的请托等一系列令人感到棘手的问题。

本书讲述了拒绝的艺术。相信读过以后，当你再次面对这些问题时，将会处理得游刃有余。

作 者

2013 年 11 月

目 录

拒绝的方法论——拒绝也是一门艺术	(1)
------------------------	-----

1. “脸”是情感之窗——表情拒绝法	(3)
2. “动作”有暗语——姿势拒绝法	(4)
3. “人靠衣裳马靠鞍”——着装拒绝法	(5)
4. 让他“坐立不安”——位置拒绝法	(7)
5. 善假于人——权威拒绝法	(8)
6. 善假于物——道具拒绝法	(9)
7. 板凳“进攻”策略——设备拒绝法	(10)
8. “毕恭毕敬”——恭敬拒绝法	(12)
9. 装聋作哑——糊涂制胜法	(13)
10. 随机应变——软硬兼施法	(14)

不做生活的小丑——拒绝是你的权利	(17)
------------------------	------

1. 生活方向盘你掌握——如何拒绝频繁饭局	(19)
2. 玫瑰再美终有刺——如何拒绝身边的谎言	(22)
3. 糖衣炮弹听不得——如何拒绝不切实际的夸赞	(26)
4. 不做庇荫的参天大树——如何拒绝成为他人的依靠对象	(29)
5. 构建一面心灵保护墙——如何拒绝被他人打探隐私问题	(32)
6. 不做“万能胶”——如何拒绝替他人收拾烂摊子	(35)
7. 高富帅与白富美都是浮云——如何拒绝朋友的炫耀	(38)
8. “垃圾桶”的可悲——如何拒绝成为他人无节制倾诉的对象	(41)
9. 有借有还，再借不难——如何拒绝朋友借东西不还	(45)

10. 我的地盘我做主——如何拒绝他人干涉你的私生活	(48)
职场中的兵法达人——战略制胜之道	(53)
1. 我不是超人——如何拒绝棘手的任务	(55)
2. 生活不是电视剧——如何拒绝办公室的钩心斗角	(57)
3. 时间就是生命——如何拒绝他人占用你的工作时间	(61)
4. 小心披着羊皮的“狼”——如何拒绝办公室性骚扰	(65)
5. 一个抉择决定一个未来——如何拒绝不想聘用的求职者	(69)
6. 顾客不是全都对——如何拒绝客户的无理要求	(72)
7. 有选择性地作答——如何拒绝下级的刁难	(76)
8. 天上会掉“钱”吗——如何拒绝下属提出的不合理的加薪要求	(78)
9. 兄弟间也要明算账——如何拒绝同事之间的非常规借贷	(81)
10. 不做“小白菜”——如何拒绝上司工作之外的要求	(84)
对外界压力说“NO”——拒绝完美，享受缺陷	(89)
1. 不做被荣誉绑架的人——如何拒绝虚名	(91)
2. 维护权利，免受伤害——如何拒绝做违背自己的原则的事	(93)
3. 不当被上司邀约的红人——如何拒绝上司的约会	(96)
4. 不要把爱情关在笼子里——如何拒绝不爱的人	(98)
5. 爱不是无条件的顺从——如何拒绝不公平的待遇	(101)
6. 鱼和熊掌不可兼得——如何拒绝做欲望的奴隶	(104)
7. 不做“小丑”——如何拒绝被乱开玩笑	(108)
8. 不做守财奴——如何拒绝被金钱驱使	(112)
9. 划出“界限”——如何拒绝“分外事”	(115)
10. 人善被人欺，马善被人骑——如何拒绝贬低自己的人	(119)

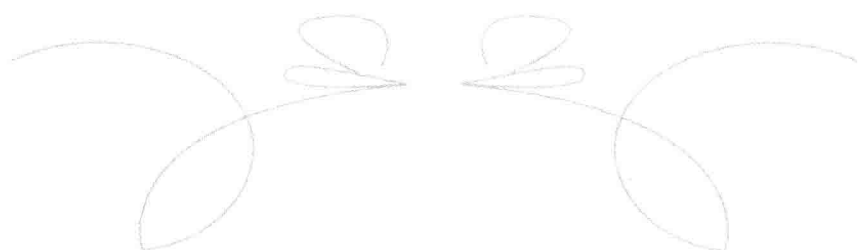


说“不”的窍门——雄辩是银，沉默是金	(123)
--------------------------	-------

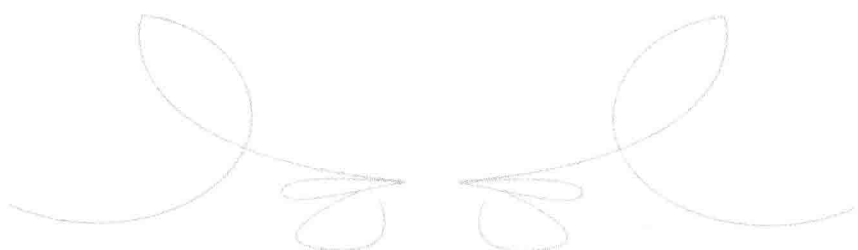
- | | |
|-----------------------------------|-------|
| 1. 防患未然，先发制人——拒绝他人给予的伤害 | (125) |
| 2. 以彼之道，还施彼身——拒绝无理的要求 | (127) |
| 3. 开门见山，直接拒绝——夺取说服先机 | (129) |
| 4. 糖衣炮弹，赞美拒绝——从容面对社交中的尴尬 | (131) |
| 5. 假借他物，无声拒绝——让对方感受到一种无声的拒绝 | (135) |
| 6. 隐约委婉，绵里藏针——要尊重对方的感觉 | (137) |
| 7. 正话反说，点到为止——劝将不如激将 | (140) |
| 8. 循序渐进，为我所诱——拒绝他人需要采取主动 | (142) |
| 9. 开诚布公，直言不讳——拒绝说话绕弯子 | (144) |
| 10. 沉默，于无声处听惊雷——拒绝附和 | (146) |

对自己说“NO”——塑造自己的“全新形象”	(149)
-----------------------------	-------

- | | |
|--------------------------------|-------|
| 1. 不要在摔了跟头后才后悔——如何拒绝口头承诺 | (151) |
| 2. “梦想太遥远”——拒绝放弃梦想 | (154) |
| 3. 不做冥顽不化的人——拒绝固执 | (157) |
| 4. “铁杆哥们”——如何拒绝造谣中伤的人 | (161) |
| 5. 不做午夜游魂——如何拒绝无休止的加班 | (165) |
| 6. 不做“冤大头”——拒绝盲目消费 | (168) |
| 7. 不做“无用”的人——拒绝懒惰和拖延 | (171) |
| 8. 口是心非的靠边站——如何拒绝言而无信的人 | (174) |
| 9. 不做“隐形人”——拒绝自卑 | (176) |
| 10. 不做牢骚满腹的人——拒绝抱怨 | (179) |



拒绝的方法论——拒绝也是一门艺术





1. “脸”是情感之窗——表情拒绝法

“脸”是最容易表露出情感的地方，我们在电视里经常看到一些国家领导人或国会议员被质询的表情，他们似乎都以一副无表情的脸来努力地压抑着自己的喜怒哀乐。他们的脸好像一副扑克牌，可以很好地达到拒绝沟通的效果。

据说，东京合格的政治家，可以以一副扑克牌脸来应付对自己的任何攻击性的言论。这样一来，因为没有得到任何回应，那些攻击的人就会慢慢停止，甚至败兴而归。扑克牌脸的代表有前日本首相佐藤荣作，曾经有一位记者这样形容他：因为佐藤荣作的扑克牌脸，所以即使佐藤的内阁声望不佳，也能成为历史上寿命最长的执政党。因此如果有人委托你做事，而你却想以较少的语言来拒绝他，那么用表情就再好不过了。

一般情况下，人们需要经过这样的三个阶段才能达成有效的沟通：

①面部表情表达阶段，是指人的感觉器官接受来自表情的信息后而达成相信或不相信对方的判断。如果你能在这一阶段能让对方接收到你给的刺激，就会在对方的心底形成或好或坏的首要印象。在大多数情况下，人们会在这个阶段努力接受对方的。

②语言表达阶段，这个阶段通常发生在认知之后。通常情况下，对方通过言辞来对你个人进行评鉴，例如，此人很有趣，或很健谈，或想法独特等等。

③引发动机阶段，这个阶段通常是在肯定的材料积累到某种程度的时候才发生。往往到这个时候才会产生要不要付出实际行动的念头。如可以与其工作、希望和他工作或一定要和他做朋友等。

所以，如果你想拒绝对方，在第一阶段就表现出不想沟通的姿态是最为



有效的。此时，表情含糊的扑克牌脸是最好的方式。相比进行到第二或第三阶段来说，更容易令对方产生挫折感。

相信很多人都在电视或电影里看到过这样的镜头：一个不讨主人公欢喜的人，来到主人公面前有事相求。假若主人公对他不理不睬，那么这个人一定会因为始终不能与主人公交流而不得不离开。

要从第一阶段开始去试着拒绝对方，设法瓦解对方。从一开始就让对方获得你的表情来进行判断，注意自己应该放弃。

2. “动作”有暗语——姿势拒绝法

记得在一部外国著名的电影里有这样一场戏：一对感情几乎接近冰点的夫妻，丈夫事业至上而妻子被冷落一旁，却在不断地责备妻子。

妻子早已心灰意懒，她在听着丈夫越来越激动的话语时，自己却用拇指和食指用力按了一下双眉下凹陷的地方。在外国人感到疲惫的时候，这个动作经常会出现。

丈夫看到妻子这个样子，便不再说话。很明显，妻子在用自己细微的动作来表达自己的“不”。

妻子在做出的寥寥几句回应中始终没有说一个“不”字，然而，最后丈夫却没有再去试着说服她，而是默默地离开了。之所以会有这种结果，就来自于她所做的按眉下的动作。

一些研究身体语言的人们认为，一般说来，一些表示状况不佳的动作是拒绝交谈的意思。比如，扭脖子、擦眼睛、轻按眼睑、拍肩膀、揉太阳穴及按眉下的一连串动作，都可以传达出这样的一种信息。

这些动作的直接作用就是消除身体的不适的症状，与此同时，也在发出这样一种信息：“你说的话让我产生了生理上的疲劳和心理上的不适应，所以请你闭嘴。”也可以这么认为，如果想让对方改变谈话的内容或者赶快结束谈



话；最基本的就是用动作表达出打断对方的用意。

然而，如果听者是无意识做出这些动作的话，那么就会使说话的人难以判断。在上面的例子中，如果妻子是在一面按眉下部，一面赔不是的话，那则传达出了这样的意思：“本来我是想听你说的，但我的身体实在是无法适应这样的压力。”如果是有意识作出一些动作那么拒绝的意思就非常明显了。

在旅途中，消磨时间最好的方法就是聊天等。不过，你也可能想做一些自己想做的事情，比如看书啊、听音乐啊等，不受外人打扰的状态是很难得的，你可以闭目养神，专心看书或戴耳机听音乐、玩游戏来表示你想安静而不愿被人打扰。这些动作，可以很明白地表达出你不愿让人打扰的意思。你甚至可以戴上耳塞传递你不想交谈的信息。即使对方问你问题时，你也只需作简短的回答即可，也没有必要主动去跟别人搭讪，这些都可以传达你不想被别人打扰的信息。

3. “人靠衣裳马靠鞍”——着装拒绝法

俗话说得好，“人靠衣裳马靠鞍”。人们历来对衣服会持有一种固有的成见，美国著名的心理学家奥那德—比克曼曾做过一个有趣的实验，这个实验专门针对的是人们对服装的成见。实验得出的结果是服装的固有成见在给人造成的印象方面的影响，超出了人们的想象。

他在纽约市甘迪机场的一个公用电话亭的一个架子上，选一个任何人都看得见的地方放一个一角硬币。当看到有人进去打电话时，隔两分钟后敲门问对方，说自己弄丢了一枚一角的硬币，想看看是不是在里面。找回硬币的概率是：那些穿戴整齐的人为 77%，那些穿着不像样的人为 38%。

对于这次的实验，比克曼做出了这样的解释：平常，如果一个穿着整齐的人在电话亭里问我们问题时，我们通常会产生一种“由于对方穿着很好，对方的谈话也一定很重要”的感觉。而相反的情况下，由于一个人穿着不得



体或者很寒酸时，我们通常会产生一种不想与其产生什么联系的感觉，甚至连对方问自己的问题还没有听清楚，就会作出否定的答复来赶别人离开。

由上面的情况来说，被拒绝的人，正是由于穿着令人难以接受的缘故。相反，我们在生活或者在社交中，可以利用人们对这种服装的成见，来拒绝一些人的要求，从而巧妙地做出“不”的答复。

一个大学生在毕业后，在一家公司工作，在工作中他与某位上司不和，所以，在平日不论大小事情都因为各种理由而使自己陷入麻烦，于是他很想与这位上司公开冲突一次，但一直找不到什么合适的理由。

但是假如在没有什么理由的情况下顶撞上司，那么对方一定会以“你无理取闹”的态度来回应，势必没有什么效果。

所以，在思考了很久之后，他想到了一个计策。一天，他同几个自己同期的年轻的同事约定，在出席会议时全体穿上彩色衬衫和华丽的领带。结果，这个计策起作用了。

他向上司传达的“不”的信息是成功的，然而，那位上司平日里对他管教严格、唠叨挑刺，在这次的会议中，却没有一句反驳，反而静默下来了。

在平时，对于穿着华丽的年轻人，那些中年以上的人群倾向表达出一种拒绝的姿态。而那些年轻人反而利用中年人的这种看法，经常穿上这样的服饰来象征自己是“充满了反抗的年轻人”，所以才会让上司有这样的想法：“一群穿成那样的年轻人，说出那样的反对意见来也就不足为奇了，他们甚至会否定一切。”

因此，你最好在单位先换上私装，来拒绝单位或公司的同事的委托。这是为了避免工作服传达出的伙伴意识。无论怎样，服装对视觉有很强的影响力，所以，表达“不”时，用服装是最好不过的方法了。

4. 让他“坐立不安”——位置拒绝法

当我们坐公交车时，通常会发现，车上的人脸上的表情各自不同的同时，坐的姿势和动作也各不相同。比如，有的人双脚重叠，有的人双手交叉在胸前，有的人手安静地放在膝盖上，还有的人无聊地摸脸，等等，真是不一而足。

原本空空荡荡的公交车是从哪个地方开始坐满的呢？有调查显示：人们喜欢从角落处开始坐。刚开始营业的咖啡店，人们通常不会在店中央就座，总是喜欢坐在靠近墙壁、屏风或窗口的地方。而咖啡店似乎已经注意到了这种情况，所以，在布置座位时，注意顺着墙壁或屏风。

这是因为，人们在靠近角落或墙边时。感到更多的安全感，而离那里越远就会越感到不安。就像正要出航的轮船，离开海岸越远，乘客就会越觉得不安全，就像置留在孤岛上的人，往往会因为渴望陆地，而患上神经病一样。对于人来说，宽阔空间的正中央会令他们很不自在，这被称作“离岛心理”。

假设，你就一个问题想出了一个策划方案，并提交给了你的上司。刚开始，你的上司坐在椅子上，很热心地听着，但是，当提案中出现的内容，让他不赞同或不满意时，他通常会双手交叉在胸前或者两脚重叠，更甚至改换双脚重叠的姿势。这则对你的意见表示出了强烈的反对，这也是在潜意识将防身的心意转变成了“位置”。

有一种现象叫“角落效果”，通常发生在生物学领域。那些昆虫或动物即使有自由的空间，它们也更多地在角落一带筑巢。它们也更喜欢沿着墙边走，而不是选择最短的路线走。自然界的动物，包括人的行动的目的，都是在躲避灾难。

我们最好不要让那些准备拒绝的人坐的时间太长。不管你是怎样的心意



已决，如果让对方坐得久的话，说不定什么时候他就会把你说服了。所以，要想让对方尽快离开，最好的方法就是让他坐立不安。

由上面的内容可以推测，想办法使他离开角落，就可以使他坐立不安。例如，一些地方的中央位置如咖啡店、礼堂、办公室最好不过了。但是如果有一些舒适的角落里落座，如客厅或咖啡店等，即使你想拒绝，也很有可能变成答应对方了。

5. 善假于人——权威拒绝法

人都倾向于用头衔、地位或者姿容来判断那个人的身份，这被认为是一种“光环效应”。它从一个侧面来说，是一个人权威的象征。

某市市长提出了一个城市建设计划，动员整个城市的专家，像语言学家、生物学家、社会心理学家等，来打造一个舒适的城市。他想把专家们所具有的专业知识进行融合，给市民们创造更加适宜的居住环境。

市长的这个想法虽然很好，然而却在讨论了两三次后，就被宣告失败了。唯一的理由就是，在各个专家发言时，其他专家提不出不同的意见，造成了各说各话的杂乱局面，最后会议只能以杂谈而结束，因此此次计划只能流产。

为什么他们无法自由地进行交谈呢？最主要的原因是，他们的成就和头衔给了他们的发言绝对的权威性，这造成了相互阻碍，削减到了进行自由交流的可能性，这在心理学上被称作“光环效应”。

每个人都会拥有自己的一些想法和心理倾向，都会习惯用头衔、地位来对他人进行判断，这就是心理学上的光环效应。比如，对于包装很好的化妆品，我们倾向认为它们的使用效果也会很好。另外，还有像“情人眼里出西施”等，也是这种效果在作祟。

因此，如果能借用权威人物，来对他人进行拒绝，那么对方便会很容易知难而退了，这是历史上常用的方法，即使在今天也很常见。



例如，在历史上有这么一则故事，宋朝的一位宰相，想实行改革，便询问大臣们的意见。这种情况下，如果直接提出“最好不要这样做”，可能会触怒自己的上司，甚至会被革职查办。但是，如果进行改革的话，宋朝就会面临很大的危机。举棋不定的部属最终是这么回答丞相的：“我本人没有什么异议……但是，孔夫子曾经说过……”用孔夫子来进行反对。听到这里，宰相沉默不语，部属大臣也没有什么后顾之忧了。

这位部属大臣很聪明，他巧妙地利用孔夫子的权威所产生的“光环效应”，拒绝了宰相改革的想法。

在生活中，如果我们想拒绝别人，就可以把自己比较尊敬的人或具有权威性的观点拿出来，对他们的“光环效应”进行充分的利用。

6. 善假于物——道具拒绝法

其实利用东西，就可以很容易做出拒绝的意思，这样听起来，好像跟变魔术一样。事实上，对于我们口袋里的那些小东西，只要善加利用，也可以成为拒绝他人有力的武器。例如，男人口袋中的香烟盒、打火机，以及女人口袋中的袖珍型书本、口香糖、小钱包、钥匙串等。

假如两个人在圆桌旁面对着面坐着，一人率先拿出烟点上，然后又把烟盒和打火机推给对方，随后，他又将烟灰缸轻轻地向对方推一下。这样一来，对方就很靠近烟灰缸、香烟盒、打火机了。在一切准备停当以后，这个人就从物理上和心理上占据了绝对的优势，以至于自己可以很轻易地去拒绝别人了。

在平常，当人们坐在圆桌旁相对而视时，在人们的潜意识里，会在圆桌的中心画出一条看不见的线条，然后把彼此所在的领域分开。这是一种暗示，这种暗示实际在客观位置上承认双方对等的立场，而那些侵入对方的物品，则等于把属于自己的地方扩大了。这样，对方的心里，会因为受到你的干扰，



而受到很大的动摇。

大家一定知道，在动物世界里，猴子很喜欢争夺地盘，尽管人类比猴子要保守一些，但潜意识也是一样。也正是因为这样，侵犯地盘的行为，通常会给人造成极大的心理压力，以至于使人屈居于不利的地位。德斯蒙·毛里斯认为，人类是“裸露的猴子”，因此我们可以利用小工具来刺激潜藏在“文明化了的猴子”的潜意识里的动物性感觉。

有这样一个例子，有一个男人曾经在轮胎厂工作，作为推销员，他旅行了全美国，来推销他的商品。他说服顾客所使用的策略，就是我们上面所提到的方法。他一边把手放在轮胎上，一边抓住它慢慢地推向顾客。这样一来顾客就把注意力集中在了轮胎上面，他们通常会不断地看它。而后，这个推销员就会抓住某一个机会，把轮胎滚到顾客那边，这样顾客不得不接住它。在商谈的整个过程当中，轮胎会一直停留在顾客的手中，最后，顾客就不得不买下他的轮胎了。

采用这样的方法，这人成为了全美国最优秀的推销员。从他的工作来看，他不仅靠自己的嘴巴，而且运用到了自己的脑子，使用道具巧妙地达到了目的。

7. 板凳“进攻”策略——设备拒绝法

对于你想拒绝的人来说，在他来访到结束的这段时间里，他坐的那张椅子，可以说是与他最为亲密的了。那么，在你想要表达拒绝时，何不运用它来作为一种武器呢？

据说，咖啡店里有这样一个原则：椅子要稍硬，不能太软。因为如果太软，坐起来就会很舒服，那么来喝咖啡的人就会不愿起来，顾客周转率就会不好，收入就会相应地减少。

“不要让他坐软的椅子”，这也是希尔顿饭店大获成功的原因所在。老希