

## 說話語言的基本技巧－談拒絕的技巧與舉例

葉玉珊

(臺北市立師範學院應用語言文學研究所研究生)

### 壹、前言

語言是溝通意見的重要工具，運用得當就可以成為受歡迎的人；反之，不懂得說話，往往會在無意中得罪他人而不自知。我們跟別人說話時一定要坦誠而率直，同時不能傷害對方，尤其是異性之間，常常會因說錯話而弄得不歡而散，同性之間則常會因措詞不當而嫌隙叢生，所以，說話的技巧非常重要。

對某些人來說，開口要求別人是非常困難的；相反的，聽到一聲拒絕，也會恨不得挖個地洞鑽進去。所以要研究許多適當的表達方法，讓拙於言辭的人也能說得漂亮。因為不論是朋友、情侶或夫妻，語言溝通都是維繫感情相當重要的一環。

我們一輩子都在說話，掌握了說話的妙處，也就掌握了一部份的人生；如果能夠輕鬆的駕馭語言、不再害怕開口說話，隨時保持一顆真誠的心，一定可以成為一個善於表達的人，使人生更圓融。

### 貳、語言基本技巧及實例

以下就拒絕的說話基本技巧，提供些微的說明與舉例，希望透過簡單扼要的說

話原則，讓我們能夠在拒絕別人時掌握一些要點。

#### 一、為何要學習拒絕他人的技巧

東方人向來被認為是很不會說「不」的民族，有些人甚至更因此而斷定東方人之所以不會說「不」的主要原因，在於東方人的意志力薄弱，對於這些評價，要探討拒絕方式的我們必須首先說「不」。

事實上，有很多中國人正為了不能拒絕他人的請求而感到困擾，他們不是因為意志力薄弱。也不是太有耐性，或性情太溫馴；而是因為顧及對方，或關照對方的心理才會如此。關於這一點，我們可以從缺乏這種顧慮，輕易開口拒絕別人的人身上獲得證實，舉例如下：

當一個性格暴戾，缺乏耐性的人面對他人的請求時，他們根本不管這樣做是不是會傷害到對方，即使讓對方感到憤怒、傷心與不悅，也絲毫不以為意，這樣的情形發生在這些人與社會上不同的人際關係上。因此，當所遇到的事情不是很明顯的利害關係時，對於他人提出的要求通常是很難一口拒絕的。

雖然如此，正常的人際往來就不可能

永遠順著對方的意思，所以在婉拒對方的要求時，表現出來的態度不可以讓對方感到不悅，而是要讓對方接受我們拒絕的原因。總之，如何說服別人，然後心安理得的拒絕他人的請求，對現代文明人來說是非常值得學習的課題。

拒絕別人對於我來說，有相當深刻又痛苦的經驗，因為如果說出來讓對方感到不悅，自己其實也會過意不去，可是如果不拒絕，自己日後又會後悔，因此兩者都是令人相當頭痛的問題。如果個性和我一樣的人，就必須思索究竟有沒有可以有效拒絕的方法呢？應該找出一些法則，可以幫助我們在面對別人的請求時，可以不傷害到對方的心，有可以讓對方自然的接受我們的拒絕。其實，不論發生在什麼樣的場合，只要巧妙運用人類的微妙心理，同時又利用一些不需開口說話的小動作，即可達成拒絕的目的，而這可以說是比語言更具效果的一種傳達方式。

面對不同的人，應該學會各種不同的拒絕技巧，以順利推展自己的親子、兄弟、情人和朋友等一切人際關係，拒絕得宜，相信這樣的人生會更開朗快樂。曾經讀過一本書叫《腦內革命》，書的主旨在提醒所有不善於拒絕別人的人，當我們的腦波有一絲一毫的不情願與不好意思而感到煩惱時，會讓我們的智商減低一些，久而久之，經常不懂得拒絕別人的人，會讓自己的生活陷入盲無目的的打轉中，智力也會減退許多。

## 二、拒絕的方式

拒絕是指在人際交往中對做不了或做不好的事，採取回絕的態度。拒絕的方式大約可分為以下幾種：

(一)直截了當的說「不」：只要是不想接受的，就可以直截了當的拒絕；學會說「不」，無須為自己編造任何拒絕的理由，也就是該拒絕的時候便要勇敢拒絕。在自己的工作場合中，須要將自己的意見清楚地告訴對方，對自己做不到或者過份的要求，一定要斷然的說不。但在工作上並不是那麼容易的拒絕，因為一個努力經營人際關係的人，平常一定會一心一意的滿足別人的要求，盡力做好完美外交，否則工作及人際關係都會受到影響。於是在可能的範圍內，大部份的人一定都會滿足別人的要求。可是，如果碰到真的做不到、不屈服的事情時，還是得就事論事，斷然窩「不」，如此才能博得更多的信賴。有些人會覺得：「我該如何拒絕他呢？」，其實只要能對自己的能力及工作內容做客觀的判斷，一定能完美的拒絕別人不合理的要求。一般人在踏入社會三、五年後，對工作便會產生了目的意識，

(二)用態勢語言暗示「不」：態勢語言即在講話中使用的動作性語言。其方法有以下四點：

1. 想拒絕時要傾斜身體和對方交談：

意思是當對方提出一個不合理或你不想答應的要求時，可以表現些許不莊重之感，讓對方了解你的不悅及不願。

為了讓對方順利地接受拒絕，其實在自己和對方開口說話之前就已經開始進行了。有時候，連一句話都不用說，在不傷害兩人感情的情況下，讓對方察覺你的「不」而有點放棄，或使對方的攻擊鈍化等等，像這般強而有力說「不」的武器，就是態度和動作等非語言的肢體語言。例如：

(1) 在擁擠的捷運車廂裡，一位男性職員因為湊巧和年輕的女職員很密切的靠在一起無法動彈，此時男生必須傳達給女方知道，自己絕對沒有任何的邪念，否則對方誤以為自己有不軌的念頭，或許還會被認為是登徒子。但如果直接告訴女方說自己完全沒有邪念，也非常奇怪，所以最理想且自然的方法，就是傳達給對方知道，自己不具有任何不軌的念頭，而且自己也對這種接觸毫不在意。這時候，男生就必須盡量扭轉頸部，看看其他不同的方向，或許閉目養神，或者反覆看著車廂廣告。反過來說，這就是在向女方說「不」。

所以對於自己所不想接受對方委託的事情時，在一開始視線就不要和對方相遇，裝著正在做其他事不想開口和他說話，表示你正在沉默的說「不」，因此，對方會覺得被拒絕而無可奈何。

(2) 電視連續劇「神探歌倫坡」裡，歌倫坡面對一直裝成是被冤枉的嫌疑犯時，總是經常採取手插入風衣口袋的姿勢，問完話後，歌倫坡往往想走開

卻又停下來，然後以斜著身體的姿勢回頭看看，手再按著頭想一會。在電視上，歌倫坡這種表情複雜的鏡頭以特寫的手法播出，因此嫌疑犯會懷疑他的謊言已被揭露，透過這種肢體語言的傳達，令觀眾感到勝負已定。

2. 表示身體狀況不佳的舉止，暗示拒絕：

即利用生理上的疲勞、倦怠及不愉快的訊息，來斷絕對方的話。例如：某一部外國電影中，感情完全趨於冷淡的一對夫妻，做了以下的對應態度。因為過於熱中工作而完全不顧太太的丈夫，害怕妻子變心而企圖要求復合，可是妻子已經完全喪失了這種意願，她可能對自己的行為感到抱歉，而不忍過於冷淡的趕走先生，所以只好在先生一直要求復合的同時，用一隻手指在兩眉下面的眼窩不停地按摩。

這是外國人疲倦時常有的動作，看見這種情形，她先生馬上閉嘴，而她在看到這種情形時，就馬上接著說：「沒什麼，我不要緊。」而丈夫又繼續說下去，不久這位女性又再重複剛剛的動作，如此經過了幾次之後，她丈夫就不再說話了。這位妻子的動作、態度，都利用了所謂的肢體語言，意味深長的表示出「不」。這位女性從來就沒有說出任何一句話，只對她先生激動的言辭稍微皺眉對應而已，雖然如此，丈夫最後卻是不再提出復合的要求，而乖乖的離開。可見這樣的拒絕方式是非常斷然而有效的。

3. 微笑的中斷，暗示著拒絕：

這是利用表情的突然改變而使對方知道自己想要拒絕的意願。世界名畫「蒙娜

麗莎的微笑」，幾百年來一直被認為最富神秘感的原因，正是在於她微笑的魅力。所以要和親密的人接近時，應該盡量露出微笑。而對方也回以微笑，就可以在這種和樂的氣氛中加深感情的溝通，因為微笑是無需任何言語就可以表示和對方有「同伴意識」或默契和了解，可以說是推進感情的潤滑劑。如果微笑中斷的話，會表現出「我不懂你在說些什麼」，或是「和你已經不再是同伴」的訊息，也就是說，想讓對方的感情溝通中斷，只要利用微笑中斷就可以了，如此一來，對方心裡會感到不安，開始擔心他說話內容可能被完全否定了。

#### 4. 沈默、暗示著拒絕：

表現出類似猶豫不決的樣子。當我們想要拒絕別人的請求時，可以採取反覆表現沈默和傾聽的思考態度，讓對方逐漸放棄說服你答應的念頭。有一位評論家曾經說過，在演講完後通常會問有沒有問題，但在問完這問題之後的數分鐘間實在令人難熬，因為如果有人發問就沒有什麼問題，可是如果沒有人發問的話，全場靜靜的，站在講台上的演講人可以說十分尷尬，特別是他經常受婦女集團的委託去演講，在這種特別為女性演講的場合，常會讓這種尷尬的場面達到最高點。至於這位評論家在說說笑笑後，有些很認真做筆記的人卻沒有提問題，似乎對自己所說的話完全不在意似的，所以常會令人產生無力感。類似這樣的沈默，其實會使對方感到被拒絕的感覺，所以如果我們有效運用這種方法，利用在拒絕別人的場合時，或許

是個非常有效的拒絕方式，即使未能清楚的表達「不」，也能把這種「無言的不」傳達給對方。

要運用沈默的方式拒絕他人，最重要的是使用場合，必須是能和對方親切懇談的場所，例如前面所提的那位評論家的情形，當他誠懇的對台下聽眾演講的時候，群眾可以感受到他說話的誠意。可是當台下的聽眾要發言卻沒有發言時，演講者必定會猜測對方是否在思考你所說的話，或者想要提出和你不同的意見，因此沈默的這幾分鐘會讓演講者感到非常不安。因為對話時的沈默，具有思考性的沈默、休息時的沈默，以及等待對方發言的沈默三種，其中最常出現的是思考性的沈默，美國一位諮商研究人員調查這三種沈默被使用的比率，發現思考性的沈默佔百分之五十二，休息性的沈默佔百分之三十八，而等待他人發言的沈默佔百分之十。從這個數據可以了解，談話中的沈默，大部份都是表示「我正在考慮如何開口說」。

因此，當自己發言，而對方以沈默的態度對應時，會令人思考剛才是否內容為對方所了解，而開始努力傳達新的情報給對方知道，可是這時候對方卻又只是懇切的聽著，以沈默來對應，如此反覆幾次之後，對方的沈默會使人認為他可能正在思考如何說「不」。

小胖（我讀國二的弟弟）在班上有個外號叫「沈默大師」，班上同學都認為他發明了一種非常好的拒絕方法，就是「沈默術」。有幾次，小胖的同學來我家，都會不斷稱讚他這種不費吹灰之力又可達到

一定效果的沉默術，我問小胖為何能夠發明此方法，他只是淡淡的笑說：「拒絕別人又不想傷別人的心，只好一個字都不說囉！」，一開始用了幾次沉默拒絕的方式後，發現在人際關係上有正面加分的效果，並不會因為拒絕別人而人緣變差，因此小胖就努力的把沉默術的精神發揮得淋漓盡至了。

### (三)轉換話題拒絕他人。

1. 用「是，不過…」轉折語句巧妙的拒絕對方。例如：美國的消費者團體，為了避免讓消費者購買被強迫推銷的商品，所以發明了許多對應推銷員的方法及說明書，這些其實不外乎是說明如何對應訪問你且向你推銷東西的推銷員，其中「Yes But」(好，可是…)法十分有效，對話的方式有以下幾種常見的方式：「怎麼樣，你想買嗎？」「Yes, but…」「你聞聞看，非常香呢！」「Yes, but…」，先肯定對方所說的，但重要的是要以「but」的轉折語氣來拒絕推銷。如果在一開始就斷然的回答「不」，推銷員會更加認真的向你推銷，所以你回答「Yes, but…」，正表示他的推銷手腕可以說是毫無成效了，而他一開始就碰壁，因此容易喪失說服你的意願。

曾經在紐約州的某一個人口約4000萬人的小鎮中，以一千多個主婦為研究對象，所做的研究結果顯示：實驗前加以拒絕，又受到再推銷的人，比例是百分之二十五；而在這個實驗後，再進行訪問的比例則降到百分之八左右，表示

在第一次訪問時，就使用「Yes, but…」方法來拒絕推銷員的成功案例不少。

其實任何一個人聽到「是」都比聽到「不」的心情好許多，所以為了要說「不」，應該先用「是」來讓對方安心，這時候的「是」，其實也正是兩人的「情感橋樑」，具有連結兩人情感的作用，而一旦形成兩個人的「情感橋樑」後，即使以後再說「不」，也不會傷害彼此的感情，所以應該要先肯定對方所說的話有理，然後再隔一陣子加以否定性的「Yes, but…」來否決，這種方法是很有有效的。

如果在上班的場所和上司意見相左，不要正命的提出議論，若能將談話變成：「嗯，很有道理，你說的沒錯，但如果這麼做，會不會引起這樣的情形？如果你允許我表示以見的話…」，像這般柔和的表示反對意見的方法，或許較能被對方所接受。但無論如何，如果心中早已有輕蔑上司的情形，通常會很容易的說出「不」，而這種突然說「不」的情形，很容易招致對方的不悅而引起反效果，所以要先形成良好的「情感橋樑」再說「不」，如此一來便能讓自己的人際關係如虎添翼了。

2. 轉移主題拒絕他人。

利用和主題無關的話題，摧毀對方所判斷的談話範圍與結構。例如男孩子向女生求婚，女生如果不想即刻答應。則可以轉話題問男方別的問題，化解拒絕求婚的尷尬。

「你在哪裡出生？」、「你是哪個學校畢業的？」用這種類似和初次見面的人所問的單純性問題，就像單純以握手寒暄一樣，可是這樣的問話並非單純的只是問候而已，而是在探察及熟悉對方態度的一種前預設。問出生地和畢業的學校，通常可以造成對方的範圍結構 = 關係結構的形態，而所謂的關係結構，設指規定人的態度、行為等構成，所表示出來的規定和標準，像職業或是興趣，都是屬於這種範圍結構。職業的不同，所判斷的範圍結構也會有所不同，就如同讀文學的人和讀理工的人，在面對相同的事物時，對此事物所產生的疑問也會有所不同，讀文學的人面對一張桌子也許會追溯桌子的歷史或曾經使用過這張桌子的是些什麼樣的人；而讀理工的人則會猜想這張桌子的質料、組成或結構設計，因此職業的不同所引起的範圍結構自然迥然有別。

推銷員在進行推銷時，一定會先談起顧客的一些基本資料或畢業學校等問題，他們無非是想了解顧客的範圍結構。而這種就像單口相聲一般，先離開本題以小故事或自己身邊所發生的一些事，來做為開場白的情形是一樣的。所以，不管你想拒絕的人是男性推銷員或女性推銷員，在開始說話之前不妨先聆聽幾分鐘，然後再突然說：「你是某某地方的人吧？」如果說中，那是再好不過的了，如果沒猜中也無妨，因為對方會修正說：「不，我是某某地方的人！」而只要了解對方的出生地，就可以說有關那個地方的一些知識，甚至說：「我大約兩年前去過那個地方，你是

南區還是北區的人呢？」等等，利用出生地的話題，來牽引出與他推銷話題完全無關的事情，然後在一陣愉快的交談之後，再下定決心的說：「好吧！那改天你再來玩吧！謝謝你，給我說這麼有趣的事。」這時候推銷員走出門之後，才發現自己上了你的當。所以想說「不」時，可以利用這種說話技巧來使話題的方向轉變。

#### （四）運用充份理由，直接拒絕他人。

以誠懇的態度，加上客觀、真實的理由（如以小孩生病、客觀的社會理由：社會法慮的、制度的、紀律的、道德的），求得對方諒解。例如身為教師的我們，若受朋友之邀到舞廳或 PUB 聚會時，可以用公教人員不可以涉入不良場合為由，正當的拒絕朋友的邀約，也不會破壞朋友之間的感情。運用充份理由拒絕他人的情形經常發生在生活中的許多瑣事當中，例如當我們面對學生的情緒性要求時，教師便需要以非常正大光明的理由拒絕學生的無理取鬧，一方面可以引導學生做正向的思考，一方面可以建立自己的原則及信用，避免日後學生習慣性的討價還價。

例如我們班上有幾個非常調皮的學生，一天到晚喜歡做危險的動作，因此經常在學校受傷，原本預計帶學生出去玩的我，因為他們實在有太多危險狀況發生了，所以在最後討論班遊事宜時，我斷然地宣布本次班遊取消。之後，有許多傷心的學生不斷寫道歉信或者求情的字希望班遊能夠成功，可是基於安全的考量，我以非常嚴肅地告訴學生：「老師實在沒有能力顧及這些沒有安全概念的人，為了不讓

悲劇發生，班遊還是決定取消。」之後，學生也了解老師所說的話並不是信口開河，而且是說到做到的，在日常生活中便能夠更注意自己的一舉一動，以求下學期的班遊能夠成功舉行。這是無法討價還價的要求，所以我認為應該堅持。

日本明治時代的文學家大町桂月，在朋友向他借錢時，所寫的拒絕信函如下：

我們可以說是同病相憐，雖然我很想幫你，但是因為要還某人錢，所以暫時無法騰出一筆經費來借給你，加上還有其他的賒帳目前還沒有著落，像欠某醫院的診療費，要延到一月份才可能償還，房租當然也就要延後，應該付十五元的，現在只能付十元或五元，而過年又要做年糕等等，希望貴兄能忍耐，如果不能忍時，不妨按照我這種方法去過年就可以了。何況商人通常只要給他看一看錢就可以了，他不會逼你還清的。

聆聽對方抱怨的同時，也不甘示弱的向對方抱怨，因為對方想拜託你的根據，通常是認為「你的情形不比他嚴重，所以向你尋求援助比較有可能」。此時，不僅要對方打消這樣的念頭，還要站在對方相同的心理基礎下和對方進行坦承的對話，以解除對方的不滿及不安。

### (五) 褒人貶己，巧妙的拒絕他人。

這種拒絕的方法包含兩大類，一是絕對的自謙，二是不斷的讚美他人。

1. 絕對地自謙：常在小說裡可以看到這樣的情節，某個在鄉下長大的純情大男生，著迷於風月場所的女性，並打算要與這位女性結婚，可是最後卻放棄追求

愛情，而致力於學業。這些類似的故事情節中，大多是女方嚐盡了人生的辛酸，可以充份掌握別人的心理，所以奉勸尚未懂事的大男孩要以課業為重，避免誤如歧途的故事。在小說中，女性說服男孩的說辭大致會是：「你是就讀國立大學的高材生，有著大好前途，不應該和我這般沒教養，而且家世落魄的人在一起，雖然我愛你比你愛我還深，但是我們如果再繼續這段感情，說不對你會因此荒廢學業，斷送前途，因為我愛你，所以我們還是分手比較好…」。

我想這位女性所說的話是真是假並非主題所在，可是如果一個女人已經有他喜愛的對象，因此想趕走纏住他的男性時，就會說出這番話，好讓這位年輕的大男孩徹底死心。至於這位女性最巧妙的說話技巧，在於一貫的以自艾自憐的口吻，讓對方的自尊心得到徹底的滿足，使得被拒絕後的心理傷害可以完全排除。像這種為了在最後說「不」而奉承對方的交談中，在對方感到陶醉的時候，我們的態度必須要極度謙卑才行，如此可以不傷害到對方的自尊心。

2. 反覆讚美對方：聽說在美式英語裡有所謂的「相互讚美協會」表現方法，說明人與人之間藉著彼此的相互讚美來造成非常和諧的關係。根據心理學家的調查，在這種相互作用的關係上，也就是沉迷於讚美和被讚美的快感，而陷入自我滿足的時候，忽略現實的情況會更深。例如對於別人十句讚美的話，通常我們會被回報以十一、二句的稱讚，而

之後對方又因我們的這十一、二句的稱讚，又還以十三、四句的讚美詞，但如此會造成惡性循環，在越來越多的稱讚之下，只會令人更看不出彼此的真心，落入別人就是自己、自己就是別人等自我滿足「自閉性友情」。

像這樣的例子，一般所表現出來的情形都是很直截了當的，由於這種人與人相互作用的提高，容易迷失雙方真正的問題所在，而這種話題太過投機、或過於合得來的兩人，有時往往在偏離問題或犯錯時不容易發現。這種情形是刻意被營造出來的，以減弱問題本質為目的，同時可能進一步排除對方的要求，所以基本原則是要反覆的造成雙方的交互作用。即只要反覆的順從對方說話的語氣，繼續下去就可以了。但別忘了最重要的一點，雖然表面上不斷順從對方的意思，但說「好」的目的，最後是要說「不」的，因此在順著對方說話的時候，方向必須轉向話題以外的事情才行，為了達到這樣的目的，應該徹底的讚美對方。

### （六）拒絕他人應注意的事項：

要避免引起被拒絕人的反感情緒。當我們拒絕別人時，必須考慮對方的情緒反應，不要馬上拒絕，要聽聽對方的理由，然後再委婉的拒絕，如此一來可避免雙方的衝突，也可保留對方的自尊心。

真誠是拒絕的關鍵。這樣的例子常發生在朋友借大筆金錢時，例如有個感情很好的朋友要跟自己借一百萬，但錢的數目真的非常大，唯有真誠的表明自己沒有那

麼多的積蓄，才能問心無愧又順利的拒絕他。

靈活機動的採用不同的拒絕方式：面對各種不同的要求，必須先學會判斷事情的輕重緩急，在拒絕他人要求時，要考量對方的立場及對方所提的要求是否合理，然後依照自己的能力及想要達到的預期效果，給予對方不同方式的回應。雖然最後都是以拒絕為目標，但談話過程的愉快與否、是否造成對方的自尊心受損、是否有效的拒絕…等，都是拒絕方式使用恰當與否的關鍵。

## 參、結論

談話是一門學問，亦是人際交往重要的一環。適當的說話技巧可以增強我們的辦事能力、人際關係、談判技巧、說服力、控制雙方的脾氣和得到別人的尊重。有深度和智慧的談話可以化腐朽為神奇，化干戈為玉帛，如果一個人的生命之中充滿痛苦和掙扎，四處樹敵，四面楚歌，爭鬥不息，部分原因便可能出於他的態度和說話技巧。

在談話的過程中，拒絕別人是很容易引起衝突的對話形式之一，因為拒絕的本身暗示著一種不符合對方期望的本質，要拒絕別人，光說「不」是不夠的，還要有充分的理由才行，特別是在對付那些打電話來推銷的人，雖然自己不想再聽下去，可是又不好意思斷然拒絕對方，一切都是為了顧及對方的自尊心，因此拒絕推銷員是練習拒絕他人的第一步，如果連不認識



的人都無法拒絕，那麼當一個人在面對親人或朋友時，恐怕永遠也說不出這個「不」字了。

此外，要很客氣又很禮貌地拒絕別人也是一門學問，例如別人約你出去，你要如何婉拒他，讓對方下次願意再找你呢？必須在語氣和態度上應特別注意，利用非常委婉的語氣，配合非常無可奈何的理由，盡量拒絕的不留痕跡才能讓朋友下次想再找你。所以，拒絕別人是件非常不容易的事，良好的運用拒絕的技巧可以幫助我們成為受歡迎的說話高手，也是拓展美好人生應學習的課題。

### 參考文獻

- 徐望等編著(1992)。《**講話的藝術**》(一版)。北京：農村讀物。
- 著，劉宜霖譯(2001)。《**受歡迎的說話高手**》(原作者：鹽月彌榮子)。台北：新路。
- 徐月娟(1992)。《**魅力說話術**》。台北：培根文化。
- 丁偉民譯(1996)。《**如何說「不」-說「不」的心理技巧**》(原作者：石川弘義)。台北：新苗文化。
- 翟翔(2001)。《**掌握說話魅力的 83 守則**》。台北：華文網。
- 沈錫倫(1996)。《**語言文字的避諱，禁忌與委婉表現**》。台北：商務。
- 何大中(1991)。《**語言藝術與人際關係**》。台北：亞太圖書。
- 康家瓏(1993)。《**中國語文趣話**》。台北：雲龍。