

# 說與不說的十字路口

## — 淺談關係中的拒絕

學生諮商中心 范宸瑋 全職實習心理師

「遊諭，不好意思，這週我要和家人出去玩，先換你上台報告噢～」 「遊諭～你等一下要騎車下山了嗎？順便載我下山吧，等車的人好多噢。」

遊諭其實沒有很想要答應這些要求，但擔心拒絕幫忙會被同學討厭，默默的接下了許多別人的要求。這樣子過了幾個月，遊諭身上多了好多好多別人的要求……

你是不是有時候也和遊諭一樣，因為想要維持和朋友的關係，擔心拒絕對方後會影響到你們的友情呢？甚至害怕表達拒絕會傷害對方、讓別人對你留下不好的印象？所以到嘴邊的「不」又默默的吞了回去呢？

會有這些擔心、猶豫，其實也意味著你很重視這一段關係，希望這段關係能避開衝突、維持在一個和平的狀態。我們常常會想「拒絕別人，人家不就會討厭我了嗎？」其實有時候合理的、適當的表達拒絕，反而能夠讓對方更認識你、更了解怎麼與你相處噢！

如果你的生活中也遇到像遊諭一樣的狀況，下面有幾個在拒絕時可以使用的溝通技巧：

- ✓ **認識自己的能力限制**：當我們能夠對自己的能力做客觀的判斷時，比較能夠知道哪些要求是自己可以做到的。在遇到不合理的要求，或是超出自己能力所及範圍的要求時，就能夠拒絕並告知對方自己為甚麼無法做到對方的要求，會比答應後無法做到來得有幫助。
- ✓ **用肢體語言說「不」**：在溝通中，身體所傳達的訊息遠比語言所傳達的來得多。我們可以透過轉頭、閉目養神、輕柔額頭等方式，告知對方身體狀況不佳來中斷互動；突然中斷原本的微笑，或著進入沉默，當對方注意到你情緒的轉變後，便會接收到你表達「不」的訊息。
- ✓ **使用「是，不過……」語句**：
  1. **先同理**：任何人聽到「是」，都會比聽到「不」來得開心，因為自己的要求被對方重視了，這時候的「是」，可以成為雙方溝通之間的橋樑，緩和溝通時的緊張感，也讓對方知道自己有接收到他的想法。像是：「是啊，我想這件事一定對你很重要……」
  2. **後表達**：這是拒絕最重要的技巧，以誠懇的態度，加上客觀、真實的理由，尋求對方的諒解。有時對方會心想「你的情形不比他嚴重，所以向你尋求援助比較有可能」，此時讓對方了解你的處境及壓力，能夠幫助對方更認識你，甚至提供你幫助噢！

人際關係是一輩子的學問，其中又以如何不引起他人反感並且適當的拒絕最需要練習：在我們拒絕他人之前，我們會有些猶豫和擔心；拒絕別人時，要避免引起被拒絕人的反感情緒。在練習「拒絕」的時候，我們可以從拒絕陌生人開始，像是推銷員或電話訪問；逐漸熟悉如何拒絕後，才有能力在親人或朋友提出超過能力的要求時，勇敢的拒絕對方！透過練習表達拒絕，不但讓自己在人際關係這門功課有所成長，也有機會增進你和朋友間的認識，讓你們的關係越來越好喔！

### ➤ 參考資料：

葉玉珊(2005)。說話語言的基本技巧-談拒絕的技巧與舉例。國教新知，第 52 卷第 1 期，P58-66。  
黃政昌主編(2008)。你快樂嗎？大學生的心理衛生。台北：心理。