2014-09-29

**陳如月**

**主動拒絕**

「為什麼總是很忙﹖」

「為什麼工作還是沒有減少﹖」

這是很多商業人士的煩惱。看看MR的一天，不也是從早忙到晚嗎﹖

為了成長，需要時間去學習。如果能透過工作提高技能最為理想，為此，工作的時候需要下意識地提升技能，不過因為非常忙，不能相當進入狀況。總之，減少非必要的工作，重要的是把資源集中在有用和有價值的工作。此外，為了擠壓出自由的時間，有必要簡化工作，而減少工作量是最適合的。

這次讓我們來思考怎麼應對這一簡單的難題。

**為甚麼不拒絕呢**

當主管或客戶委以新工作時，即使已經忙不過來，還是接受下來嗎？還有，怎麼會變成那樣？恐怕是「接受來自主管和客戶的委任」這是做業務人員的基本。可是，背後是不是有「當時也想拒絕，只是不想評價被降低，也不想被對方討厭」這樣的真正意圖呢？

此外，單純接受對方所說的，也會陷入思考停止狀態。那是因為即使有疑問和不滿，如果默默承擔，用不著深入思考地去做完，這是忙到無暇思考時最輕鬆的解決方法。一旦承擔超越自己能力的工作，經常會失真，沒有辦法產出預期的成果，這樣的話也會有心情低落、抱怨和發牢騷。縱使不受對方評價或是不被對方討厭，但因為沒有把事情做好而積累鬱憤，不是非常遺憾嗎？

這一來，如果沒有產出成果，對組織沒有加分。還有，不想讓他人承接自己拒絕的工作與功勞被奪取，或是陶醉於忙的感覺，不想請別人幫忙等的「背負著工作」的人們，也是不會拒絕工作（回絕）的類型，這不是一個好的習慣。

**提出替代方案拒絕**

雖說如此，很難開口對主管和客戶說「不」，拒絕被委託的工作需要很大的勇氣。為了不辜負對方的期望，拒絕的時候必定要為對方著想。因此，不是直接拒絕，最好是能提出提高對方滿意度的替代方案。

如果這個替代方案是根據自己的強項設定的會奏效。讓我們來看看負責某醫師的MR A先生和B先生的案例。

**失敗的A先生、成功的B先生**

A先生受醫師之託，收集有關疾病的資訊。A先生通常能快速對應，不過，當天正好其他醫師有緊急拜託的事務，實在忙不過來。可是A先生一心要配合醫師的期望，勉強接受了。不過，自視可以做得來的A先生果然還是處理不來，以致不能滿足醫師的要求。陷入困境被醫師斥責失去信賴感的A先生，因此失去了自信心。

人脈廣的B先生也受到醫師同樣的拜託，同樣在困難的情況下承接下來。當下B先生對醫師道歉，表明自己確實有無法對應的風險，並提議介紹能對應的人。對醫師來說B先生的建議令人滿意，所以感謝B先生。B先生雖然拒絕了該醫師的拜託，不過因為提出最好的代替方案，對醫師和B先生來說便成為「雙贏」。

像這樣，拒絕也不會被討厭，而替代方案能滿足對方的需要。當然，先決條件是自己有實力和信心。重要的是，不唯命是從（坦誠且對等），要能判斷是自己承擔，還是委給其他人來做（其他人也能做嗎）。像這個A先生和B先生的例子一樣地，由於順利地拒絕，可以建立自己和周圍的良性循環。

再舉一個例子，是營業單位主辦的研討會。在會議上工作分配給MR的最佳狀態是所謂的適才適所，讓每個人作各自擅長的工作。主持和接待、前台的簡報和slide的遞送等的工作，讓MR負責各自擅長的容易有好的結果。讓我們來看看業務經理和MR C先生的互動。

業務經理指示C先生負責簡報。一如既往欣然接受挑戰，不過，這次的研討會對營業單位來說是非常重要的活動。由於C先生的簡報表現比較弱，考慮營業單位的利益，所以C先生提出替代方案拒絕。業務經理對C先生的回答並沒有生氣，尊重其為了達成營業單位目標的意願，並任命擅長和新人溝通的C先生負責招待工作。結果這次的研討會圓滿結束。

※　　　※　　　※

想妥當管理效率與產出，需要某種程度的轉圜餘地。如果沒有餘裕的狀態，將難獲得成果，所以會有需要拒絕的時候。誠如上述的例子，替對方想一個替代方案或可行的解決辦法。還有，知道自己的長處，去做擅長的工作，不僅自己的時間和任務能維持運作，也讓參與的每個人都能「雙贏」。

– End –