2015-03-02

**陳如月**

**簡潔地拒絕**

當今已經來到不可缺少具備說話簡潔傳達要點的技巧的時代。在MR的活動當中，因為醫院的拜訪規定，與客戶的會見時間變短，未來這個傳達技巧的重要性會更增加。因為這樣的時勢，MR諸君所說的每一句話更為重要，所以必要練習坦率正確地傳達意圖的言詞用法。

各位和醫師交談時，有甚麼為難的嗎？是會面的時間短，想要傳達的沒有辦法全部傳達呢？還是，面對不合理的要求時不知道怎麼回答才好呢？

在最近幾年，有關MR活動的規則快速接連不斷地改變，MR不能為的事情增加著。必須要斷然拒絕的事，如果含糊其辭可能會衍生問題。還有，誰都討厭拒絕，如果開場白太長，說不定會惹怒對方「別辯解」「不明白你想說什麼」。所以這一次，讓我們來思考如何禮貌地拒絕。

首先，讓我們來看看失敗了的A先生的例子。

**拒絕時要簡潔**

　 在今天會面時，A先生不得不拒絕前幾天醫師拜託的事情。他的開場白是「醫師，想稍微和你說個話，你介意嗎？」，不過，接著的談話沒有順利繼續下去，實在無法溝通拒絕的意思。「前幾天，醫師委託的○○事，之後帶回公司內部與上司和相關部門商量了。因為承蒙你平時非常照顧，討論了想辦法回答你沒有辦法做的事。如果在以前就可以，不過現在變得非常嚴格，依據規範是不可以做的。儘管如此，我們仍盡力重新考慮想辦法，如果造成你的不便，很抱歉……」冗長持續地說。

醫師最初沉默地聽著，但終於失去了耐心。「要是不行就儘快告訴我，浪費時間。」

就這樣，很長的開場白，不僅浪費對方的寶貴時間，恐怕想傳達的事情也變得無法傳達。如果對對方來說不是好聽的話，對自己的指責反而更加變大。像此次的拒絕與道歉事例一樣，有必要在說話的結構上下功夫。避重就輕迂迴的方式，給對方的印象會變得更壞。拒絕的時候，不要牽拖這個那個地，就以簡潔的說法開頭，之後再逐一說明原因。

讓A先生試著使用這二個詞看看。  
「前幾天你拜託的○○事，遺憾的是不能接受，實在不是本意而是和規則衝突，避免給你帶來麻煩。詳細……」

實際上有可能不會那麼順利。但是，為了避免陷入辯解模式，要留心不佔用對方的時間，並盡量減少反彈對自己造成傷害。

**在公司內部謙卑** 各位在公司內部也會有想簡潔地拒絕的場面。避免讓每天都要見到面的同事不高興的拒絕，要怎樣做才好？和外部客戶同樣，對公司內部的客戶簡明地拒絕很重要，不過，特別的是在公司內部要謙卑地拒絕，維持職場的良好關係是關鍵。

譬如，諸位被上司指示的任務很大伴隨沉重的責任，通常會想要挑戰，不過當判斷這個任務遠遠超出自己的能力而想拒絕的事例。這時候方便用「心有餘力不足」的言詞，喜歡超過自己的身分和業績的待遇，或是被給予的任務和責任以自己的能力太沉重時可以使用。

「心有餘力不足的說法是，對我來說現在還早，不是我不做」這樣可以表示對於給與成長機會的上司感謝之意，也可以不失禮地傳達拒絕的意思。

和「心有餘力不足」同樣可以使用的詞是「榮幸」。「很榮幸，但我能力仍不足，承擔不起」這樣使用。

「榮幸」有被稱讚業績和行為、被委派重任的榮譽的意味。各位升遷或是被榮調時，可能因為種種狀況而有不願張開雙臂接受的情況。當你優先考量自己的生活方式，必要拒絕公司的指示但是不想造成風波時，像這樣的言詞有用。

※　　　※　　　※

為了保持良好的溝通，在拒絕時積極地提出替代方案是王道，大部分會帶來好的結果。可是，也會有沒有好的替代方案的情形。這時候，簡潔而誠摯地拒絕，可以保持彼此的信賴關係。

– End –