

人人都用 **心理学** 系列

道歉是门心理学

(日) 涉谷昌三◎著 张军伟◎译

要想**事业成功、生活幸福**，先学会说“对不起”！
心理学教你最有效的**道歉技巧**，
使你**参透对方心理**，变被动为主动！



Psychology of Making Smart Apology

道歉其实是一种解决问题的能力，只要学习、练习就能够掌握
对领导、对客户、对同事、对家人……仔细想想，在工作和生活
中每天都有需要道歉的地方

 **机械工业出版社**
CHINA MACHINE PRESS

人人都用心理学系列

道歉是门心理学

(日) 涉谷昌三◎著 张军伟◎译

要想**事业成功、生活幸福**，先学会说“对不起”！
心理学教你最有效的**道歉技巧**，
使你**参透对方心理**，**掌握主动权**！



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

只有让对方明白自己的歉意，道歉这种行为才会有意义。是否擅长道歉，并非取决于个人的性格特征，也并非一成不变，只要通过正确的思考与训练，累积一定的经验之后，就能有大幅改变。只要从即刻起认真学习如何表达自己的歉意，每个人都有可能成为擅长道歉的人际关系高手。

SHAZAI NO GIJUTSU by SHIBUYA SHOZO

Copyright ©2003 SHIBUYA SHOZO

All rights reserved.

Originally published in Japan by DIAMOND, INC Tokyo.

Chinese (in simplified character only) translation rights arranged with DIAMOND, INC., Japan through THE SAKAI AGENCY

本书引进版权登记号：图字：01-2009-7858

图书在版编目（CIP）数据

道歉是门心理学/（日）涉谷昌三著；张军伟译。

—北京：机械工业出版社，2010.5

（人人都用心理学系列）

ISBN 978-7-111-30538-5

I. ①道… II. ①涉… ②张… III. ①人际关系学：

社会心理学—通俗读物 IV. ①C912:1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2010）第 078068 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

策划编辑：文菁华

责任编辑：解文涛

责任校对：侯 灵

责任印制：李 妍

北京中兴印刷有限公司印刷

2010 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

130mm×184mm·6 印张·1 插页·84 千字

0 001—8 000 册

标准书号：ISBN 978-7-111-30538-5

定价：25.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心：（010）88361066

门户网：<http://www.cmpbook.com>

销售一部：（010）68326294

教材网：<http://www.cmpedu.com>

销售二部：（010）88379649

读者服务部：（010）68323821

封面无防伪标均为盗版



你的诚意为何无法向对方表明？

在社会中，有些人擅长道歉，也有些人不太擅长道歉。

有的人惹下了麻烦，好话说了一大堆，仍然无法得到谅解；而有些人，只需寥寥数语，便能够获得原谅。

擅长道歉的人，即使出现了失误、惹下了麻烦，也能够较为容易地将其解决、消除，使事情取得进展。但是，对于那些不擅长道歉的人来说，可能会因为些许小事，使人际关系恶化，使工作陷入举步维艰的境况，自己更是吃尽苦头。

道歉并不是一件容易的事情。虽然自己有错在身，但一想到要向他人低头认错，肯定会觉得难为情；即使认为自己很应该道歉，也总是开不了口。而最为痛苦的是，不管自己怎么道歉，都不能使对方明白自己的心意。

但是，只有让对方明白自己的歉意，道歉这种

行为才会有意义。如果只是在内心深藏悔意，或只是“希望”进行诚心诚意的道歉，那么对方肯定是不明白的，而你所做的道歉行为也就从根本上失去了意义。

道歉非常困难。而且，不向对方表明，就会失去意义。

那么，读者朋友们，你们是怎样做的呢？在你的内心，难道没有“不会道歉的自己”、“不擅长道歉的自己”驻留吗？

在这里，作者将道歉分为“擅长道歉”和“不擅长道歉”两种。对于这样的表述，有些读者可能会觉得很可笑。“道歉不是取决于是否有诚意吗？擅长还是不擅长，说的都是技巧的问题吧！”

确实，道歉最重要的就是道歉者的诚意，这是非常浅显的道理。但是，不仅如此，道歉同时也存在技巧方面的问题，这一点也是不争的事实，而且它正是道歉更深层次的“玄机”。

道歉或被道歉，这两种行为的产生，可以说是由于人与人之间交流不畅所造成的。诚心诚意、不停地道歉，却仍然不被对方接受，可能就是由于自己的这种沟通能力出现了问题。

前言

关于更详细的内容，在本书中将会进一步阐明。而实际上，道歉这种行为，只不过是社会生活中必需的沟通技巧（或者说是“社会技能”）之一罢了。

既然说是技巧，那么就能够通过学习真正掌握。

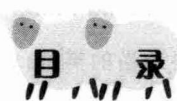
换言之，这种技巧是人类成长过程中应该学习、掌握的。

那些擅长道歉的人，就是很好地掌握了这种社会技巧的人。

道歉的擅长与否，并非取决于个人的性格特征，也并非一成不变，只要通过正确的思考与训练，累积一定的经验之后，就能有大幅改变。

因此，对于目前不擅长道歉的人来说，没有必要担心。

如果只是由于没有掌握道歉的技巧，那么只要学习、掌握之后就能得以提高。这是极其简单的道理。当然，从现在开始学习这种技巧并不晚。只要从即刻起认真学习如何表达自己的歉意，每个人都有可能成为擅长道歉的人际关系高手。



前言 你的诚意为何无法向对方表明？

第1章 诚恳的道歉并不一定能成功 1

道歉，最重要的是对方如何看待你 3

道歉，从情感因素中摆脱出来 6

不会道歉的人，无论是工作还是人际关系都做不好 9

将失败的原因归于自己和归于他人的人 12

带有诚意地进行道歉，可能会陷入更危险的境地 15

日常生活中的道歉，用心反倒是一种妨碍 19

会道歉的人自尊心高，不会道歉的人自尊心低 21

自尊心高是件好事，但自尊心过强则大为不利 25

不害怕失败的孩子，更有可能进步 28

回答错误也不示弱的孩子有出息 32

较好地保持自尊心与他人现实评价的平衡性 34

第2章 会辩解的人进展顺利 37

人为什么要道歉 39

道歉是一种技能，只有学习才能够掌握 42

只对对方非常介意的内容进行道歉	44
道歉始于寻找“借口”	47
接受道歉的一方也需要适当的辩解	50
根据对方的期待进行辩解	54
礼节指的是“轻微的歉意”	57
double bind (双重束缚) —— 语言与态度	
表里不一的人	59
对付“double bind”类型的人时, 要弄清楚	
其真实意图	62
真实意图会体现在身体语言上	65
第3章 愤怒的心理学	69
愤怒的类型决定于五岁	71
愤怒也需要技巧	75
父母不训斥自己的孩子, 孩子就不能成长	77
需要发怒时不发怒, 会降低解决问题的能力	81
行动时不受到伤害, 愤怒自然会消失	84
愤怒的三种类型	87
对愤怒的人进行分类	90
没必要过分害怕对方	93
面对没有关系的人, 更容易发泄愤怒	95
有所期待也会流露愤怒	99

目 录

尽管与自己类似,但能力低下的人会容易	
让人讨厌	102
根据日常生活中表露出来的行为来判断愤怒	
的程度	104
招致备受压抑者的愤怒,将会难以应对	107
第 4 章 道歉的技巧	111
过失比例以及盘算道歉的好处和坏处的方法	113
让愤怒者心情愉快的眼神技巧	116
使对方思考中断的技巧	119
道歉时故意让对方占据心理优势	122
不要留下“冷却期”	127
想通过讲道理来解决问题时,可以采用	
打电话的方式	130
使用电话进行的分步劝说法	133
赠送礼物要在和解露出端倪时进行	136
不要把书信放着不发	139
在道歉场合,男性要选用治疗系颜色的领带	142
劝说的心理技巧——“允许特权法”	145
第 5 章 人际关系的心理学	149
要接受被人讨厌的事实	151

不要被“称呼”所束缚.....	154
“框架”与“标签”	157
要善于利用“人际距离”	161
莫名其妙被人骂的时候，不要追问原因.....	164
道歉的秘诀在于先下手为强	168
承诺才是愤怒与道歉的归宿	171
惹人生气时，主动亲近对方会让关系 更容易修复	174
明确责任所在并非明智之举	177
后记.....	179

第 1 章

诚恳的道歉并不一定能成功



第①章 诚恳的道歉并不一定能成功



本节内容中，将针对道歉这一行为进行思考。

一个人会向另一个人表示歉意，到底是因为什么呢？

首先想到的应该是意识到自己犯了错。

这是理所当然的，因为这才是需要道歉的最根本的原因。诚恳地表示歉意，不断地自责，换言之，是要坦诚地承认错在己身，并诚恳地请求对方的原谅。

此外，还有一种需要道歉的理由：为实现“自我防卫”或构建一种“防卫机制”。

明明知道自己做错了事，但由于不想被人责备得体无完肤而向他人道歉。在这种情况下，即使承认自己的错误，进行了诸多辩解，但内心仍然无法

解脱，被动形势也无法取得好转。

在这种情况下进行的道歉，表面上很诚恳，但实际上是为了先发制人，事先布好防线，给自己的内心腾出一定的空间。

这种自我防卫式的道歉，如果再进一步，就演变为使自己能够“获利”的道歉了。

这种道歉是一门心思地盘算着“如果这时道歉，稍后肯定会有好事发生，一定会有利可图”、“退一步海阔天空，道歉就道歉”、“暂且给对方留些面子”等。在实际的商务交往中，更多情况下，难道不都是这种道歉吗？

这其中，堪称原本意义上的道歉，自然是之前所述的“意识到了自己犯了错”的道歉。一般来说，人们表示歉意时，首先想到的是自责——实在很抱歉，都怪我不好等，承认自己的过错并真心实意地向对方表示歉意。

请你环视一下四周，或者，请仔细地审视一下自己的行为与内心：在现实社会中，这种本质意义上的道歉，到底有多少呢？

笔者认为，即便真的存在这种本质意义上的道歉，其比例最多为百分之三十。

第①章 诚恳的道歉并不一定能成功

也就是说，在社会中所产生的道歉，有许多都是以“自我防卫”或“有利可图”为目的的、有所盘算的道歉行为。

实际上，这个社会就是在许多这种“不必诚恳的道歉”行为的作用下运转的。

因此，如果只是为了向对方传达一种道歉的心情或意愿，道歉时就没有必要带有罪恶感或过分地小心谨慎了。



真心实意地进行的道歉行为，其比例最多为百分之三十。



道歉，从情感因素中摆脱出来

“从情感因素中摆脱出来的道歉，真的有效果吗？”有些读者可能会产生怀疑。

在现实社会中，饱含感情的道歉的确存在，也只有这样的道歉才是真正的道歉，关于这一点，笔者并不否认。如果不考虑对方的心情，一味地进行流于形式的道歉，反而会损坏自身的形象。尤其是在面对平日里与自己心灵相通的朋友或熟人时，除了诚心实意的道歉之外，恐怕不会再有更为有效的道歉方式了。

但是，在社会中，我们所面对的人际关系，并非全部是亲密的。你也不必与所见到的每一个人都构筑这种亲密的人际关系，与大多数人保持一定距离，结成适度的关系就可以了。

顺利地进行社会交往的窍门就是：不要与和自

第①章 诚恳的道歉并不一定能成功

己保持适度关系的人产生不必要的麻烦，这样彼此之间就会相安无事。

也就是说，讲究有技巧的道歉之所以必要而且有效，正是因为存在着这种与对方结成的适度的人际关系。

实际上，进行社会交往时，多数情况下都需要讲究有技巧的道歉。因道歉时缺乏技巧而造成困难或损失的，绝大多数情况也都是处于这种适度的关系之中。

例如，每个人都明白说谎不好，但是，说谎百分之百就是坏事吗？至少在成年人的世界里，并非如此。不是有句话叫做“撒谎实为权宜之计”吗？有的时候，善意的谎言也是一种非常实用的技巧。

不被情感控制的道歉，从本质上讲，其中也有着相同的道理。

另外，作为有技巧道歉的第一步，就是要学会割舍一些情感因素。

既然道歉是一种“方法”，“撒谎实为权宜之计”，那么，就没必要在所有的道歉中夹杂过多的情感因素。相反，对于缺乏“割舍自己情感”技巧的人来说，会觉得“道歉”非常棘手，并因此造成不必要的麻烦。

如果你是一位觉得道歉会让你“难为情”、“颜