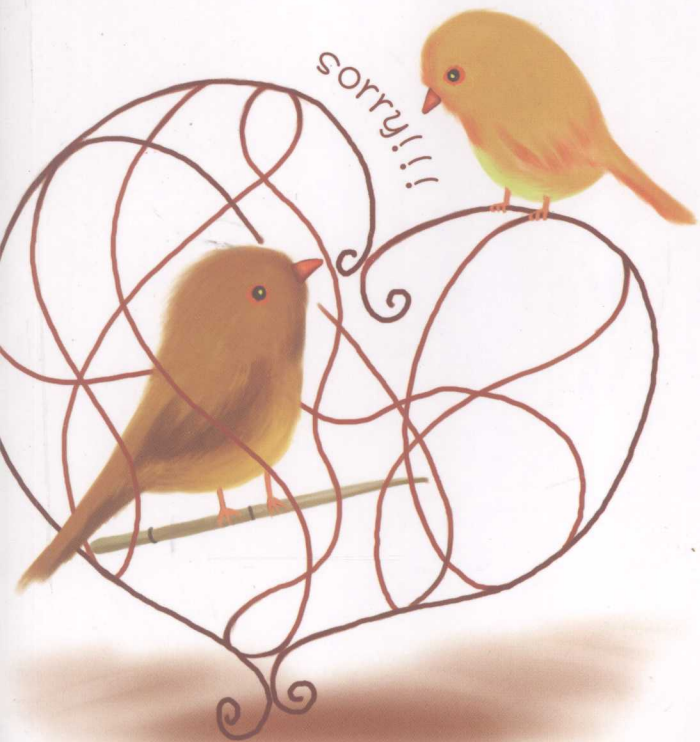




青少年 处世智慧

巧妙处世

说话办事亦可化为艺术

智慧做人

懂得变通方能心想事成

生活中 道歉的艺术

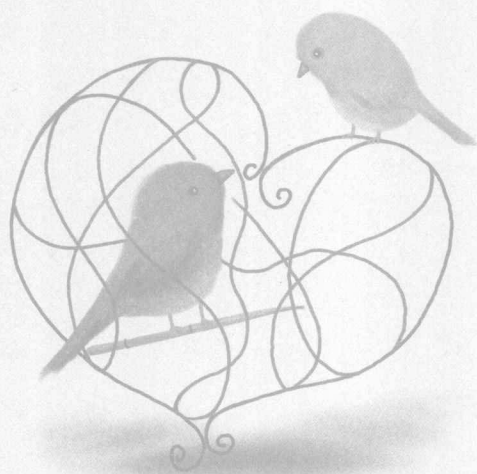
罗莎 门淑敏

编著

错了就要道歉 让道歉成为一种习惯

不要羞于向对方说“对不起” 道歉体现一种姿态

让别人立即接受你的道歉方式 没必要弄得风风雨雨时，私下道歉



青少年 处世智慧

巧妙处世

说话办事亦可化为艺术

智慧做人

懂得变通方能心想事成

生活中的 道歉的艺术

罗莎 门淑敏

编著

习惯

不要羞于向对方说“对不起” 道歉体现一种姿态

让别人立即接受你的道歉方式 没必要弄得风风雨雨时，私下道歉

中国时代经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

生活中道歉的艺术/罗莎, 门淑敏编著. —北京: 中国时代经济出版社, 2009.6
(青少年处世智慧丛书)

ISBN 978-7-80221-886-4

I. 生… II. ①罗…②门… III. 言语交往—语言艺术—青少年读物 IV. H019-49
中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第080360号

青少年
处世
智慧
丛书

生活中
道歉的
艺术

罗
莎
门
淑
敏
编
著

出版者	中国时代经济出版社
地 址	北京市西城区车公庄大街乙5号 鸿儒大厦B座
邮 编	100044
电 话	(010)68320825 (发行部) (010)88361317 (邮购)
传 真	(010)68320634
发 行	各地新华书店
印 刷	北京市鑫海达印刷有限公司
开 本	787×1092 1/16
版 次	2009年6月第1版
印 次	2009年6月第1次印刷
印 张	10.25
字 数	130千字
印 数	1~5000册
定 价	24.00元
书 号	ISBN 978-7-80221-886-4

版权所有 侵权必究

前言

人生的每一个台阶上，都包含着理性的修炼、自我成长的跨越、对人性心理的理解、灵活而多维的思维方式以及现实社会中的处世原则。对于青少年来讲，如何去走好自己的每一个台阶？如何更好地为自己日后的发展奠定一个好的基础？这些问题需要我们认真地对待。笼统地提出一个处世态度或解决原则无疑是起不到作用的，我们必须具体问题具体对待，比如冒犯了他人，我们该怎样说道歉的话？别人做了件好事，我们去赞美，结果却招致反感，怎么办？朋友托自己办一件根本不可能办到的事怎么办？这些细小琐碎的问题无时无刻不出现在我们青少年朋友的生活里，缠绕并困惑着他们。

鉴于此，我们编辑了这套《青少年处世智慧丛书》，按事件的性质类别，分四本书将青少年生活中所碰到的难题进行归类总结，并以技巧的形式传授给大家。四本书包括：《生活中道歉的艺术》《生活中拒绝的艺术》《生活中批评的艺术》《生活中赞美的艺术》。每本书围绕一个问题，以介绍方法技巧为主，配以通俗事例，并以简单易懂的语言对事例理性提炼。所选事例大多是青少年朋友所熟悉或与青少年朋友生活学习息息相关的，使青少年朋友看完即有所感，能总结经验，为已所用。

《生活中道歉的艺术》旨在帮助青少年朋友学会向他人道歉。古语云：人非圣贤，孰能无过？在青少年的人际交往中，倘若自己的言行有失礼不当之处，或是打扰、麻烦、妨碍了别人，最聪明的方法，就是及时向对方道歉。道歉的好处在于，它可以冰释前嫌，消除他人对自己的恶感，也可以防患于未然，为自己留住知己，赢得朋友。但是，道歉不仅仅只是说句“对不起”，如果道歉的方式欠妥，反而会

错上加错，甚至会造成不堪设想的严重后果。所以，青少年朋友们必须掌握道歉的艺术，用该书中所讲述的各种方法去因人、因事解决问题，化解矛盾。

人生就像是在完成上帝出给我们的试卷，在这张试卷里出现的是一道道的双项选择题。对一个选项的肯定，就是对另一个答案的否定。要选择一个答案，就要勇敢地对具有诱惑性的另一个选择say no!那么，如何去说“不”呢？《生活中拒绝的艺术》一书给我们介绍了三十七种行之有效的拒绝方法，每一个拒绝方法里都配有事例，这些事例都是青少年朋友们日常生活和学习中经常碰到的，可以参照处理。

再完美的人都会有犯错的时候，对犯了错误的朋友提出合理的批评和建议是应该的，但对于大多数青少年朋友而言，要想做到合理的批评并不是一件轻松的事情，他们经常会感到无所适从。《生活中批评的艺术》一书结合了四十多个中国古代著名的历史小故事和国外一些经典案例，分析不同方式方法的批评艺术以及这些批评艺术所带来的正面效果，帮助青少年朋友们灵活处理生活中所遇到的难题。

《生活中赞美的艺术》一书旨在教会青少年如何发挥自己的语言潜力，运用赞美的技巧，在人际交往的过程中有效地接近与他人之间的心理距离，使彼此迅速地产生沟通的愿望。美国有一位心理学家指出：“渴望被人赏识是人最基本的天性。”既然渴望赞美是人的一种天性，那我们就应该在平常的生活和学习中掌握好这一智慧，这无疑对我们以后的发展大有好处。

智慧是一切力量中最强大的力量。学会并拥有处世智慧是青少年朋友们生存于世的真正法宝。相信我们精心编辑的《青少年处世智慧丛书》会让你更好地做人，更好地处世！

编者

2009年5月

青少年处世智慧丛书

生活中
道歉的艺术

目 录

- 1 • 青少年需要学会道歉 ····· 1
- 2 • 让道歉成为一种习惯 ····· 4
- 3 • 完整的道歉包含五层意思 ····· 6
- 4 • 错了就要道歉 ····· 9
- 5 • 不要羞于向对方说“对不起” ····· 13
- 6 • 不要因事情小而忽略了道歉 ····· 15
- 7 • 道歉的重要性 ····· 17
- 8 • 道歉的三大原则 ····· 22
- 9 • 道歉的十种有效方式 ····· 24
- 10 • 道歉一定要及时 ····· 27
- 11 • 选择合适的时机道歉 ····· 29
- 12 • 道歉体现一种姿态 ····· 33
- 13 • 歉意首先是诚意 ····· 37



Contents

- 14 • 让别人立即接受你的道歉方式 ····· 40
- 15 • 智慧道歉 ····· 43
- 16 • 责任道歉 ····· 45
- 17 • 下跪道歉 ····· 47
- 18 • 没必要弄得风风雨雨时，私下道歉 ····· 50
- 19 • 事关名誉时，应公开道歉 ····· 54
- 20 • 明星道歉法流行学校 ····· 58
- 21 • 满心羞愧时，电话道歉也是一种解脱 ····· 61
- 22 • 王朔送书送碟向武丹丹道歉 ····· 67
- 23 • 伊能静写博客道歉 ····· 69
- 24 • 王治郅用心道歉 ····· 71
- 25 • 乔布斯勇于道歉 ····· 75
- 26 • 体育明星公开道歉信 ····· 78
- 27 • “负荆”道歉 ····· 82
- 28 • “梦中”道歉 ····· 84

Contents

• 29 • 鞠躬道歉 •	87
• 30 • 检讨书道歉 •	91
• 31 • 一束鲜花冰释前嫌 •	95
• 32 • QQ道歉 •	98
• 33 • 动漫flash道歉 •	102
• 34 • 电子花束及语音服务道歉 •	105
• 35 • 向女孩子表达歉意的方式 •	108
• 36 • 解读男生的道歉方式 •	110
• 37 • 夸张地表达歉意 •	114
• 38 • 借报纸向父母道歉 •	117
• 39 • 以赞誉的方式表示歉意 •	119
• 40 • 平心静气地说一句“抱歉” •	123
• 41 • 不惜一切代价道歉 •	127
• 42 • 没错也要道歉 •	130
• 43 • 道歉之后要有解决方案 •	134

Contents

第1章	44	20件你不必道歉的事情	138
第2章	45	日本人在工作中如何道歉	143
第3章		附：小测试：哪一种道歉方式最适合自己的	145
第4章		后记	155

1

青少年需要学会道歉



在完美的世界里，人们不需要道歉。可现实世界并不完美，所以我们不能没有道歉。

处于成长期的青少年，身体和思想各方面都欠成熟，在与周围人相处的过程中难免会犯错，这就需要学会道歉，学会用别人可以接受的方式道歉，这样可以减少青少年在人际交往中的许多麻烦。

所有人都有道德观：有些事是对的，而有些事是错的。人类天生就有道德感。这在心理学上通常被称为良知。

在人类社会中，良知对人类行为的是非判断标准，会受到不同文化背景的影响。例如，在爱斯基摩文化里，如果一个人在旅行时把食物都吃光了，他完全可以进入一个没有人的冰屋，随便吃屋里的一切食物。而在东西方大多数的文化里，进入一座没有人的住宅会被认为是“破门而入”——这是一种该受惩罚的犯罪行为。尽管在不同的文化中有不同的是非标准，有时即使在同一文化里标准也不尽相同，但是所有人都具有是非观。

当正义感受到侵犯的时候，人们就会体验到愤怒，会觉得被冒犯了，并憎恨那个辜负了他们信任的人。这种不公正行为就成了挡在两个人之间的障碍，导致关系破裂。这时，即使内心希望这样的事情没有发生过，但他们无论如何也不可能像没有发生时那样生活，因为被侵犯者的内心会呼唤公正。

公正可能会给被冒犯者带来满足感，但它通常无法恢复关系。如果一个偷偷偷了别人的财物，被公安局抓到、受审并处以罚款或监

禁，尽管人人都认为“正义得以伸张”，但小偷的邻居们也不大可能原谅他的这种行为。然而，如果这个小偷偷了别人的财物，但很快知错，将偷得的财物送还主人，表示诚心悔过，还提出要赔偿所有损失并请求宽恕，那么即使邻居们知道了他的行为，仍有可能原谅他，继续与他交往。

人类具有惊人的宽恕能力。英格兰的考文垂市有一座“二战”中被纳粹炸毁的大教堂，在它的废墟旁有座新教堂，这座新教堂是战后一群德国人帮助建造的，作为对同胞的破坏行径的一种悔罪。那时，大家一致同意保留旧教堂的废墟，让它躺在新教堂的阴影之下。这两座建筑都具有象征意义：一个代表着人类的不人道行为，而另一个则是宽恕与和解的见证。

当不良行为造成关系破裂时，我们的内心会呼求和解。对和解的渴望往往比对公正的渴望更强烈。关系越亲密，对和解的渴求就越深切。当受到朋友的不公对待时，受伤和愤怒的人在渴望公正和给予宽恕之间挣扎。一方面，受不公正待遇者会希望朋友为自己的恶行付出代价；另一方面，他（她）又希望与朋友和好。而朋友的真诚道歉才会使真正的和解成为可能。如果朋友不道歉，道德感将促使受不公正待遇者去寻求公正。

道歉的必要性贯穿于所有的人类关系中。交友、婚姻、育儿、恋爱和工作都需要道歉。没有道歉，愤怒就会积聚，并会促使人们寻求公正。如同我们看到的，当公正不能唾手可得时，人们经常会选择私下处理，对冒犯自己的人进行报复。愤怒因此而升级并可能以暴力收场。我们经常可以从新闻中看到一些暴力事件的发生，走进旧雇主的办公室枪杀老上司和三名同事的人，并不一定是真正的精神失常者。这一点可以从邻居们对行凶者的异常举动感到震惊这一事实中得到印证。因为他看起来“似乎很正常”。

其实，他是一个被不公正感煎熬着的人，而且已经到了那种只有

通过杀戮报复才能伸张正义的程度。如果他勇于以爱心相待，其他人也勇于道歉的话，事情可能就会是另一种结果。

在青少年的人际交往过程中，争吵的根源常常在于不愿意道歉。一位朋友说：“他把我的书弄坏了一页却连一句对不起的话都没讲，他怎么可以这样！”另一位朋友则答道：“我并不是故意的，再说了，我当时也没有发现把你的书弄坏了呀！”于是，昔日的两个好朋友之间有了矛盾，两人都受到伤害，感到愤怒和挫败，但谁都不愿意道歉，于是大家从此就不再理会对方，甚至为了一些小事处处为难对方，令对方感到难过自己才开心。相反，一些好朋友之间总是愿意道歉的。因为道歉，所以这些朋友之间的关系才变得更加亲密。

道歉就是要为我们的行为负责，并对被冒犯者作出补偿。真正的道歉能够实现宽恕与和解，继续发展双方之间的关系；没有道歉，冒犯横在中间，损毁了双方的关系。乐于道歉、宽恕与和解，常常是良好关系的标志。很多关系冷漠而又疏远，就是因为我们拒不道歉的结果。

真正的道歉也会减轻内疚感。良知如同绑在背上的40升的容器，你每冒犯别人一次，就如同往背后良知的桶里加进8升的液体。四五次之后，容器就会被填满，你也会变得越来越吃力。沉重的良知负担让人充满内疚和羞愧感。卸下这一负担唯一有效的方法，就是向你所冒犯的人道歉。只有这样，你才能够正视镜中的自我、正视他人的眼神。但这并不是因为你变得完美了，而是因为你愿意为自己的过错承担责任。

小的时候，我们可能学过道歉的艺术，也可能没学过。在健康的家庭里，父母会教导孩子进行道歉。然而，很多孩子在不健康的家庭中长大，家里充满了伤害、愤怒和痛苦，并且从来没有人道过歉。

值得庆幸的是，道歉的艺术是可以学习的。良好关系的关键是学习并愿意说对方能接受的道歉语言。因为说出对方偏爱的道歉语言，

会让他们更容易真正地宽恕你。反之，宽恕起来就相对困难，因为他们不确定你是否在真正道歉。

2

让道歉成为一种习惯



俗话说：“人非圣贤，孰能无过。”我们都是很普通的人，尤其对正处于成长期的青少年来讲，错误是难免会犯的，所以如果犯了点错，那也是很正常的事。生活中，谁也避免不了伤害别人或者被别人伤害，尽管大多数伤害是无意的，但学会道歉和学会接受道歉，应该成为很重要的习惯。

但是，“道歉”一词在中国文化中的倾向，往往是与“错”联系在一起的。很多父母教育孩子：做错事必须道歉！但他们多次用恶语伤害孩子却从来没说过什么，因为他们害怕失去作为家长的权威感。在学校，如果发生老师向学生道歉的事，很快传开的将是“某老师承认犯了错误”，而非“老师为学生做出道歉的榜样”。更严重的是，道歉还常常被视作软弱和失败的表现，让道歉者感到失去自尊。

不愿意主动道歉，有可能是受了传统观念的影响，也可能是对道歉的理解存在误区，而最主要的原因，可能是不少成年人从小就没有建立起向别人道歉的习惯。盖瑞·查普曼博士提醒说：“孩子在很小的时候就能学会道歉的语言，随着年龄的增长，他们对道歉的重要性会有更深的领悟和理解，为今后的道德和人际关系发展奠定基础。”

因此在家庭教育和学校教育中，父母和教师要大胆尝试以表达道歉来承担责任。我们会惊奇地发现：当道歉成为一种习惯，沟通无处

不在。

老师上课讲错了，主动道歉，同学们会对这位老师敬爱有加。

街亭一战，诸葛孔明损兵严重，只有赵云带领本部兵马安全归寨，参见孔明首先道歉，请求责罚，得到孔明恩赏，受到下面官员的敬重……

在真诚地向别人道歉之后，我们经常会收获到同样来自对方的歉意。而最重要的是，作为青少年，我们能从成年人的道歉语言中学会该如何处理人际冲突，学会表达歉意。

事实上，道歉不仅不会使人“丢面子”，而且还能帮助提升人的自尊。经常向孩子讲述自己道歉的经历，引导他们明白道歉实际上是在为自己的行为负责任，并且帮助他们意识到道歉对维持良好人际关系的必要性，这些都是父母们应该且必须给予孩子的积极影响。

既然犯错在所难免，既然我们都不想与别人的关系搞僵，那么我们就该学会认错和道歉。这对于青少年来讲相当重要。

道歉的艺术虽然不简单，但是大家可以学会，而且值得去学。道歉为情感和精神健康开辟了一片崭新的天地。道歉之后，我们便可以正视镜中的自我，便可以正视他人的眼睛，便可以轻松地面对人类的良知。那些真诚道歉的人最有可能会得到真正的原谅。

如果道歉成为一种生活方式，那么人与人之间就不会有隔阂，人际关系也会真实可信。当然我们会失败，但应该坦诚地对待这些失败。我们应该表达歉意、承认过错、弥补损失、真诚悔改，要谦卑地站立，说：“我需要人的原谅。”如果我们学会了有效的道歉，在大多数情况下都会得到真心的宽恕。当道歉成为一种生活方式的时候，相信人们之间的关系会很健康，人们会得到所需要的接纳、支持与鼓励，借助于药物或酒精来逃避破裂的关系以及风餐露宿于城市街头的人也将会越来越少。

3

完整的道歉 包含五层意思



查普曼博士和他的合作者詹妮弗·托马斯通过多年的咨询和研究发现，我们每个人都有自己习惯的道歉方式和道歉语言。如果不了解这一点，往往一方在真诚地道歉，而另一方却不以为然，因此难以达成谅解和宽恕。

社会学专家经过研究，认为完整的道歉包含五层意思：

第一层意思是表达歉意。最常见的就是说“对不起”。表达歉意意味着你的行为可能伤害和冒犯了对方，为此你感到内疚和痛苦。有一点需要提醒，如果你真有什么不得不辩解的苦衷，也要留到合适的时机再做沟通，要知道，在说了“对不起”之后马上跟个“但是……”，可能会让你之前所做的一切变得毫无意义，因为一旦我们在口头上把责任推卸给对方，道歉就变成了攻击。

第二层意思是承认过错。在一些人看来，只有“我错了”这三个字才是最真诚的。如果没有说出类似承认过错的话，他们就感受不到你是在道歉。对他们来说，既然道歉，就应该为自己的行为承担责任。

第三层意思是弥补过失。这意味着冒犯者必须拿出实际行动来。回想一下小时候，如果别的小朋友抢走了你心爱的玩具，无论他再怎么说什么“对不起”或者“我错了”，最终让你破涕为笑的，还是他乖乖地把玩具还给你，不是吗？

第四层意思是真诚悔改。在一部分人眼里，语言是个很廉价的东西，即便对他们真诚地说1000遍“对不起，我错了”，仍然无法得到原谅——他们需要的是你做出改变，下不为例。研究人员在问卷中设计了这样一个问题：你希望在道歉里看到什么？结果不断收到类似的回答——“要表达出改变的意愿，并且下次不会再这样做”，“我希望他别过几分钟后又发脾气，或者再做同样的事”。

第五层意思是请求原谅。同样是在这项调查中，研究者发现，平均每五个人中就有一个希望对方在道歉中请求自己的原谅。在这些人看来，只有摆出“你可以原谅我吗”这样的态度，才是表明道歉者诚意的关键。

看出来了吧，道歉的这五层意思，其实是我们表达歉意时的五个不同程度，从口头到行动，从眼下到将来。由于每个人的成长经历不同，我们在面对道歉时，“火容点”难免会有高低差别，况且冒犯本身也是有刻度的——不小心踩到别人的脚，说句“对不起”就OK了，可如果是在大庭广众之下对人恶语相向，那么，仅仅使用第一种语言来道歉就远远不够了。

实际生活中，“我错了”似乎总会让一些人难以启齿，明知道自己的行为给人际关系造成了裂痕，可就是不愿意道歉。对他们来说，道歉是件丢面子的事。

有位公司老板，通常情况下都会表现得沉稳冷静，但有一天终于耐不住性子，非常严厉地训斥了一名员工。他带着怒气，而且用词尖刻。事后，老板觉得那样做不太好，但转念一想又安慰自己：我说的都是事实，那家伙的工作确实需要改进，得让他知道我可不是容易对付的。他为自己的行为感到内疚，但借口使他觉得没必要道歉。

一般来说，不愿承认错误是和自尊心分不开的，因为“承认错误很容易被视为软弱，因为只有失败者才会认错，聪明人往往会努力证明自己的行为是正当的”。

这种掩饰问题、自我开脱的种子通常是童年时种下的。查普曼博士说，如果孩子因为一个小错误受到过度的惩罚、谴责或者羞辱，他的自尊感就会降低，并在潜意识里把错误行为和丧失自尊联系在一起。于是在他们的印象里，承认错误就意味着“坏”。

“我儿子很小的时候，有一天，他拿着一块饼干来回摆弄，一不小心，饼干被掰碎了。”查普曼博士现身说法。“饼干碎了。”儿子说。“不。”父亲打断了他，“不是‘饼干碎了’，你应该说‘我把饼干弄碎了’。”

他解释说，自我辩解的方式通常是责备别人，这样一来，我们即便承认了自己的言行不是最好的、最恰当的，但“这都是别人的不负责任引起的”。虽然只是一字之差，但作为父母，教育孩子的第一步就是引导他们为自己的行为承担责任。

这是道歉的前提。对我们每个人来说，一种语言会比其他四种更能深刻地传递真诚。你可能喜欢听到所有五种道歉的语言，但是如果听不到自己的主要道歉语言，就会质疑道歉者的诚意。相反，你会发现，如果对方恰好用了你的主要道歉语言来表达歉意，你往往会更容易原谅他。

在这项关于道歉的研究中，75%的年轻人偏好不同的道歉语言。既然如此，我们必须找出哪种道歉适合自己，当我们犯了错时，怎样做才能缓和矛盾，只有这样，我们的人际交往才能充满快乐。