

〔美〕阿伦·拉扎尔 著

道歉

Aaron Lazare

On Apology

 商務印書館



道 歉

〔美〕阿伦·拉扎尔 著

王绍祥 译

商 務 印 書 館

2008 年 · 北京

图书在版编目(CIP)数据

道歉/(美)拉扎尔著;王绍祥译. —北京:商务印书馆, 2008

ISBN 978-7-100-05580-2

I. 道… II. ①拉…②王… III. 言语交往—语言艺术 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 120515 号

所有权利保留。
未经许可,不得以任何方式使用。

道 歉

〔美〕阿伦·拉扎尔 著

王绍祥 译

商 务 印 书 馆 出 版

(北京王府井大街36号 邮政编码 100710)

商 务 印 书 馆 发 行

北京瑞古冠中印刷厂印刷

ISBN 978-7-100-05580-2

2008年1月第1版

开本 787×1092 1/32

2008年1月北京第1次印刷

印张 10 1/4

印数 5 000 册

定价: 18.00 元

编辑的话

道歉是人和人之间最有意思的事情之一。作为文明程度的一种体现,道歉的文化内涵不只是对受损失的人说一声“对不起”这样简单,而是有着更多的意义和作用。从最基本的道德观点看,道歉可以帮助人从紧张情绪中获得一点解脱,完善和巩固新的人际关系。

任何形式的道歉都会伴有尴尬、愧疚、羞怯等心理活动。这是人们自古以来在创造自己的生存空间、巩固相互关系以及发展和谐社会的必然。人们的这种心理不仅反映了对过去伤害行为的否定,更表现了一种积极的、进取的要求和希望。这是一种力量,靠这种力量人们不断培养健康的道德思维习惯,纠正行为的偏差,维护文明社会的秩序。

然而,道歉会有什么样的功能?为什么人需要道歉?为什么道歉有时显得那么困难?为什么道歉有时管用,有时不管用?为什么道歉对有的人管用对有的人不管用,甚至起相反的作用?道歉表现

出来的内涵是坚强还是软弱？对公众的道歉和对私人的道歉有什么不同？道歉和原谅、忏悔以及宽恕有什么内在的联系？……这本书的作者回答了所有这些问题。

道歉有它的“时代性”。随着高科技的发展，地球上的人有了越来越多的接触，有了更多的个人之间、群体之间和国家之间的关系。人们为了自己的、群体的和国家的利益，需要对各种关系有更多、更深刻的理解和解释。做到这些的一个比较有效的方式就是及时向对方道歉，为即时的错误、为历史上的错误等等。为了共同的美好的愿景，人们有了更多的道歉、理解、忏悔、宽容。尽管有这样那样的困难，但是，道歉的过程就意味着一种希望，一种承诺，值得我们为之去努力、去创造。

商务印书馆编辑部

2007 年 7 月

献给我的妻子露易丝

纪念我的父母本杰明·拉扎尔、安妮·拉扎尔

致 谢

有一句脍炙人口的非洲谚语是这么说的：“养育一个孩子需要全村子的力量。”在我看来，写作一本书同样也需要“全村”的力量。这个村子就是马萨诸塞大学伍斯特分校医学院的全体同仁、我的家人和校外的朋友们。

几乎每一天，我都可以从我的妻子露易丝和我的孩子杰奎琳(已去世)、萨姆、萨拉、汤姆、希恩、罗伯特、戴维和内奥米身上学到许多有关道歉的东西。我的孙子、孙女们，尤其是格拉比尔(Grabiell)，让我明白了一个道理，原来道歉对孩子来说也那么重要。萨拉对于法律与道歉的看法为本书增色不少。

十多年前，当我刚刚对道歉产生兴趣时，我的一位同事、心理学家威廉·沃格尔博士经常和我促膝交谈，鼓励我，帮我审阅文稿，不断给我打气，让我相信自己所从事的是一项重要的工作。威廉博古通今，与之交谈让我受益颇多。伦理学专业主任马乔里·克莱博士在编辑方面可以说是一个地地道道的行家里手。她对我试图表达的意思总是了如指掌，在我如实地传达出自己想要表达的意思之

前,她从不“善罢甘休”。在我看来,正是由于她的悉心指导,我的写作水平才得以不断提高。多亏了威廉和马乔里,我才能做到条理清楚、言之有物。对于我写作中的不足之处,他们俩从来知无不言、言无不尽,但是,与此同时,他们又常常能够做到晓之以理,并设身处地地为我着想。他们俩都是致力于服务社会的知识分子。我这辈子也许都忘不了他们对我的支持,忘不了他们不知疲惫、全心全意地支持着我对道歉的研究。

桑德拉·贝林主任在办公之余常常加班加点,为我查找资料、校对文稿、出谋划策、整理清样。但是对此她从来没有怨言,相反,她总是乐此不疲。参加文稿校对工作的还有我的助理琳达·博里亚和戴安娜·科波利诺。她们不仅会和我分享她们对道歉的看法,而且还会帮我把工作安排得井井有条,使我在履行院长和系主任职责之余,还能日积月累地完成本书的写作。葆拉·麦克唐纳则是一个很尽职的研究助理。

此外,还有数不胜数的人们为本书提供了建议和意见,不断鼓励我,并与我分享他们的亲身经历。这些人中有的我的同事、朋友、亲戚,有的则是我的孩子们的朋友:马克·谢尔顿(Mark Shelton)、安德烈亚·巴德里贾恩(Andrea Badrigian)、兰尼·希尔加(Lanny Hilgar)、罗伯特·内梅斯(Robert Nemeth)、李·哈梅尔(Lee Hammel)、曼纽尔·扎克思(Manuel Zax)、艾伯特·舍曼和琳

达·舍曼夫妇(Albert and Linda Sherman)、保罗·阿普尔鲍姆(Paul Appelbaum)、梅·兰·罗戈夫(Mai Lan Rogoff)、萨拉·哈萨涅恩(Salah M. Hassanein)、乔恩·卡巴特-津恩(Jon Kabat-Zinn)、帕特·洛夫利(Pat Loughery)、贝斯蒂·赖特(Betsy Wright)、阿纳斯塔西娅·威尔逊(Anastacia Wilson)、苏珊·温茨(Susan Wentz)、吉姆·韦尔斯(Jim Wells)、威尔·索格(Will Sogg)、拉比·莱斯利·格特曼(Rabbi Leslie Gutterman)、杜鲁门·韦尔奇牧师(Rev. G. Truman Welch)、约翰·布鲁克斯牧师(Rev. John E. Brooks)、保罗·米勒(S. J. Paul Miller)、迈伦·卡明斯(Myron Cummins)、莫特·西格尔和维维安·西格尔夫妇(Mort and Vivian Sigel)、鲍勃·西夫和雪莉·西夫夫妇(Bob and Shirley Siff)、约翰·古德森(John Goodson)、艾琳·达哈梅尔(Eileen Duhamel)、艾伦·普雷斯顿(Alan Preston)、弗吉尼亚·普雷斯顿(Virginia Preston)(已去世)、尼克·坎农(Nick Cannon)、洛伦·普雷斯顿(Loren Preston)、本·普雷斯顿(Ben Preston)、吉姆·格兰奇(Jim Granger)、桑迪·拉扎尔(Sandy Lazare)、萨莉·梅森(Sally Mason)、琼·拉扎尔(Joan Lazare)、海伦·珀克尔和赫罗尔德·珀克尔夫妇(Helen and Harold Perkel)、珍妮特·卡诺(Janet Canno)、帕特·坎农(Pat Cannon)、弗朗西斯·坎农和詹姆斯·坎农夫妇(Frances and James Cannon)(已去世)、肯·罗思韦尔

(Ken Rothwell)、布雷迪·米利肯(Brady Millican)、埃德·豪斯曼(Ed Hausman)、马特·戈尔曼(Matt Gorman)、马特·特德罗(Matt Tedrow)、比利·安德森(Billy Anderson)、吉马·索尔(Gemma Sole)、梅里韦瑟·伯勒斯(Meriwether Burruss)、马萨诸塞州武斯特伯恩科特中学(Burncoat High School in Worcester, Massachusetts)、伊利诺伊州奥伦·帕克卡尔·桑德伯格中学(Carl Sandburg High School in Orland Park, Illinois.)。

有几位同事帮我分担了不少行政工作,正是由于他们的努力,医学院的工作才能一如既往地正常运作:他们是里克·斯坦顿(Rick Stanton)、彻里·沙伊德(Chery Scheid)、米歇尔·帕格耐尔(Michele Pugnaire)和汤姆·曼宁(Tom Manning)。

杰克·布莱斯和雪莉·布莱斯夫妇的无私帮助和大力支持对我的启发或许是他们永远都无法想象的。

每当我在思考心理学问题和写作时,我总会想起我的中学英语老师比阿特丽斯·黑尔利克女士。在她执教的新泽西州北昂中学,黑尔利克女士对许多学生都产生了很大的影响。医学博士利昂·艾森伯格既是我的导师又是我36年来的挚友,他一直鼓励我要对人生进行开拓性的研究。

我曾经应布赖恩·哈姆林之邀,到瑞士小镇柯峰(Caux)参加一次国际会议,并在会上阐述了我的观点。在

那里,我有幸见到了拉杰穆罕·甘地教授,^①他还和我讨论了
了我的演讲。

我尤其要感谢医学博士琼·奥斯本(June Osborne)领导的小乔赛亚·梅西(Josiah Macy, Jr. Foundation)基金会,感谢它为提高医患关系中的交际技巧所做出的大力支持。

我尤其还要感谢本书编辑、牛津大学出版社的菲奥纳·史蒂文斯(Fiona Stevens),感谢她在本书出版的整个过程中对我的鼓励和支持。

① 拉杰穆罕·甘地教授是印度圣雄甘地的外孙。——译者注

目 录

致谢

一	越来越重要的道歉	1
二	道歉的二重性	25
三	道歉怎么起作用	51
四	认错	89
五	自责、解释和补偿	127
六	为什么人会道歉	161
七	为什么人不会道歉	190
八	道歉时刻	202
九	迟到的道歉	213
十	协商道歉	245
十一	道歉和宽恕	269
十二	后记：以后的道歉	297



越来越重要的道歉

人与人交往时最有意思的一个现象就是道歉和接受道歉。道歉能够让人恢复尊严、消解怨气、平息争斗、给予宽恕。对于做错事的人而言，道歉可以使他们不再恐惧他人的报复，也会缓解心中挥之不去的愧疚感。道歉所带来的最理想结果就是：双方和解，既往不咎。

很多人都有过这样的经历，一件小事就断送了一段好端端的友谊，甚至拆散了和睦的家庭，更让昔日的朋友反目成仇。这样的例子很多，轻则是忘了探望病中的好友、无法出席红白喜事等，重则是背信弃义、令人在大庭广众之下颜面尽失。而所有的怨气或许会因为你当时的一句道歉而消解，迟到的道歉，哪怕是在几个月之后、几年之后，甚至是几十年之后，都可能让人们和好如初。

现在我们来查看一个迟到了 61 年的道歉故事。在一次社交晚宴上，一个 71 岁的老人——曼纽尔——找到了我，感谢我帮助他通过道歉，恢复了一段重要的友谊。之后不久，他给我写了一封信，在信中，他向我描述了事情

的经过。“去年我参加了您关于道歉的讲座，您说真正的道歉其实很简单，但是很重要。听了这段话之后，我感触很深。我把这段话记在了心里，并把它告诉了很多。后来，我想或许这句话还特别适合我自己，于是我就写了下面这封信，收信人是我的一位老友。我们曾经是从小玩到大的伙伴。今年他 70，我 71。我们俩都结婚四十多年了，孩子、孙子都大了。”四个月，曼纽尔把这封信交到了这位老友手中，“我一直在等待一个合适的机会把信亲手交给他，看他读完，并和他一起讨论。”

整封信是这样的：

“亲爱的埃迪：

“这是一封道歉信，我要为了一件发生在大约六十年前的事儿向你道歉。直到最近我才决定写这封信，但是自从那件事儿发生了之后，当时的情景就不断地浮现在我的眼前。

“我清楚地记得你当时站在屋后的门廊上，面对着一大帮男孩子。他们围成一个半圆形，冲着你大喊大叫。我记不得他们具体说了什么，但是大意是说你是一个半男半女，抛球的姿势像个娘儿们。我也站在人群中，但是我不记得自己有没有说过什么。我是被迫的，我并不想和他们站在一起。最后，我朝你走了过去，你好像说你就知道我一定会站在你那一边。

“可惜我没能够站在你那一边。当时我连一句话都说不出来。我一直犹豫不决，我究竟应该站在哪一边。我退

了回去,又和那群男孩子站到了一起。我的心里很难受,然后我一直就站在那里。

“我已经不记得那件事发生之后发生了什么,我只记得随着时间的流逝,我们又恢复了友谊,但是这么多年来,我的脑海里总是会浮现当时的情景。

“70 年代的时候,有一天你打电话给我,让我回想起了我们在多切斯特渡过的那段美好时光。当时,我真的很高兴听到你的声音,更高兴在阔别三十多年之后还能再见到你。但是在我内心深处的某个角落里,我总是依稀会想起那帮男孩奚落你的情景,这一次,当时的情景竟然是如此的清晰。我从你的眼神中看到了你对我的失望,因为我居然会那么残忍地对待你。

“现在我要为自己当时在怀武德街的行为向你道歉。虽然我想亲口对你说这一切,但是,我做不到。打出这些字对我来说已经非常困难了。

你亲爱的朋友,

曼尼”

曼纽尔在写给我的信中说:“埃迪在看这封信时,我看到他先是很惊讶,然后是喜笑颜开。我们热烈地拥抱在一起,他还说‘我爱你’。他告诉我,他这辈子有一个毛病,那就是有只手使不了劲儿。这就是为什么他抛球的样子特别难看。他告诉我,正因为如此,所以我们在打橄榄球的时候,他从来不站在四分卫的位置上。”在信的最后,曼纽

尔告诉我：“这封道歉信带来的另一个最终结果是，我终于从以往那个挥之不去的伤害埃迪的梦魇中解脱了出来。”大约两年后，曼纽尔又给我写了一封信，他告诉我，埃迪在和他见了面并读了这封道歉信后 18 个月去世了。他还和我分享了以下的观点：“我能够在埃迪去世之前把这封道歉信送到他的手中，对我来说意义特别重大，因为这件事在我心头压了太长时间；而且我亲眼看到了埃迪的反应，看到了他对我的看法，看到了一段亲密的友谊。如果埃迪在收到这封信之前就去世了，我可能也就丧失了决心消除精神负担的机会了……”^①

当然，像这样感人至深的故事并不会时常发生。大多数时候，人们做错事后不久就会道歉，而且在大多数情况下，道歉也不会引起如此巨大的感情波澜。但是，我们很快就会看到，这则道歉故事所包含的许许多多的特点是我们司空见惯的，这也是本书谈论的重点。这些特点包括：情感痛苦的永恒性（无论做错事的人，还是受到伤害的人，都会一直受到情感痛苦的困扰）；一开始都不想道歉（道歉

^① 马萨诸塞州武斯特居民曼纽尔·扎克思与笔者的私人通信。在听完我的讲座后几个月，他向我做了自我介绍。他在向我讲述了自己的故事之后，同意将他写给儿时玩伴的信以及他对两人久别重逢所做的书面评价一起寄给我。后来，他又给我写了一封信，在信中，他谈到了他在得知朋友过世的消息时的心情，那已经是在两人久别重逢后的第十个月了。他大方地同意笔者在第一章中使用所有资料。

本书注释除注明者外均为作者注。

其实很简单,道歉之后做错事的人如释重负,受到伤害的人自然而然也会变得宽宏大量);还有就是道歉之后双方冰释前嫌、和好如初。

在人际关系中,道歉很重要。在国家和国际事务中,道歉同样很重要。公众曾普遍认为,美国参议员特伦特·洛特的言论带有种族主义色彩。为此,特伦特·洛特曾经多次在报纸上道歉。作为国会多数党领袖的他,未来究竟是好是坏,在很大程度上取决于他能否保持某种平衡。我们也看到过这样的辩论,说克林顿总统和布什总统是否应该为奴隶制道歉。我们在这一一年多的时间里,也看到过罗马天主教徒对受到性侵犯的教众要求道歉的呼声做出了回应。甚至,《纽约时报》第一版上刊登的美国最高法院关于同性恋性行为的决定也可以被视为是一种道歉。“今天最高法院以绝对多数通过一项裁决,推翻了得克萨斯州的将同性恋性行为视为非法的‘鸡奸法律’,既体现了宪法对同性恋群体的宽容,也是一种行之有效的方式,对1986年由最高法院做出的、被多数意见认为‘有辱同性恋者的生活’^①的相反裁决做出了道歉。”在这里尤其值得一提的是2004年的总统大选时,号称“反恐沙皇”的理查德·克拉克(Richard A. Clarke)曾向克林顿总统和布什总统表示了

^① Linda Greenhouse, “Texas Sodomy Law Held Unconstitutional - Scathing Dissent,” *New York Times*, June 27, 2003.