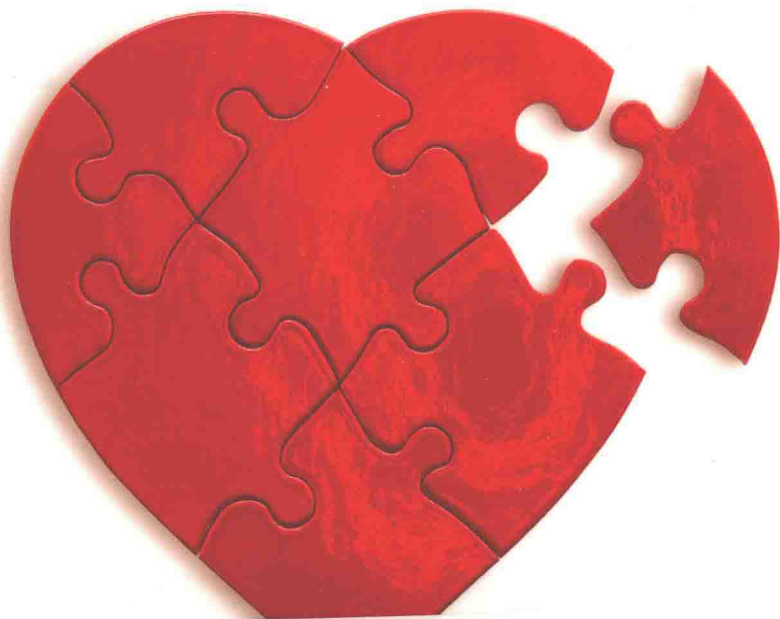


《纽约时报》畅销书《爱的五种语言》《赞赏的五种语言》姊妹篇



道歉的五种语言

The Five Languages of Apology

向联合国191位大使和外交官传讲的情感语言艺术

[美] 盖瑞·查普曼 (Gary Chapman) 詹妮弗·托马斯 (Jennifer Thomas) 著 吕海霞 译

CIP 中国电影出版社

道歉的 五种语言

The Five Languages
of Apology

[美] 盖瑞·查普曼 (Gary Chapman)
詹妮弗·托马斯 (Jennifer Thomas) 著
吕海霞 译

CIP 中国电影出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

道歉的五种语言 / (美) 查普曼, (美) 托马斯著;
吕海霞译. — 北京: 中国电影出版社, 2014.8
ISBN 978-7-106-03971-4

I. ①道… II. ①查… ②托… ③吕… III. ①言语交
往 - 语言艺术 - 通俗读物 IV. ① H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 178215 号

Originally published in the U.S.A. under the title *The Five Languages of Apology*
Copyright ©2006 by Gary Chapman and Jennifer Thomas
Published by Northfield Publishing
820 N. LaSalle Blvd. Chicago, IL 60610

原著作由美国出版

道歉的五种语言

著作权 ©2006 由盖瑞·查普曼和詹妮弗·托马斯所有
由 Northfield 出版社出版

820 N. LaSalle Blvd. 芝加哥, IL 60610

图字: 01-2007-3958 号

责任编辑: 蔡宝瑛 刘爱国

封面设计: 门乃婷工作室

版式设计: 刘爱国

责任印制: 庞敬峰

道歉的五种语言

[美] 盖瑞·查普曼 詹妮弗·托马斯 著 吕海霞 译

出版发行: 中国电影出版社 (北京北三环东路 22 号) 邮编: 100029
电话 64296664 (总编室) 64216278 (发行部)
64296742 (读者服务部) Email: cfpygb@126.com

经 销: 新华书店

印 刷: 环球印刷 (北京) 有限公司

版 次: 2014 年 8 月第 1 版 2014 年 8 月北京第 1 次印刷

规 格: 开本 /880 × 1230 毫米 1/32

印张 /6.25 字数 /135 千字

书 号: ISBN 978-7-106-03971-4/H · 0031

定 价: 28.00 元

献给卡罗琳

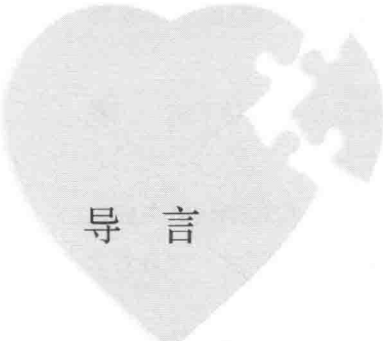
在我们四十年的婚姻生活里，她多次接受我的道歉并予以谅解

献给 J.T.

作为我的丈夫和支持者

他始终分享我的梦想，并助我梦想成真

导 言/ 1	
第一章	为何需要道歉/ 5
第二章	道歉语言之一：表达歉意/ 11
第三章	道歉语言之二：承认过错/ 21
第四章	道歉语言之三：弥补过失/ 35
第五章	道歉语言之四：真诚悔改/ 49
第六章	道歉语言之五：请求饶恕/ 69
第七章	发现自己的道歉语言/ 81
第八章	道歉是一种选择/ 95
第九章	学会宽恕/ 113
第十章	向家人道歉/ 123
第十一章	教孩子学习道歉/ 139
第十二章	向恋人道歉/ 157
第十三章	向顾客和同事道歉/ 169
第十四章	向自己道歉/ 181
第十五章	如果我们都学会了有效道歉， 世界将会如何/ 191



导 言

一个星期六的早上，我在斯波坎举办婚姻研讨会。会议还差几分钟就要开始的时候，吉恩走上前来做自我介绍。

“查普曼博士，我和丈夫从加利福尼亚开车赶过来。很高兴能参加这个研讨会，我有个问题想请教您：您这次要讲的是道歉的重要性吗？”

“是的，这是个很有趣的话题。”我回答道，“你为什么这样问呢？”

“是这样的，我丈夫每次道歉时只是说一句‘对不起’，可在我看来，那不是道歉。”

“那你希望他怎么说，又怎么做呢？”

“我希望他认错并请求我的原谅，还要向我保证以后不会再发生这样的事。”

我笑着说道：“很高兴你和我分享这件事，因为目前我正在做一项关于道歉的研究。”

“真的吗？”吉恩眼睛里流露出浓厚的兴趣。

“真的。我认为，人们对于什么是道歉看法不尽相同。你刚才其实已经解释了你认为什么是诚恳的道歉。也许在你丈夫

看来，说‘对不起’已经是很诚恳的道歉了，但显然那不是你对道歉的理解。”

“确实如此。我觉得道歉不应该仅仅是一句‘对不起’，我甚至连他为什么而道歉都不知道。”

“今天晚些时候，我会发一些调查问卷。我希望你们夫妇也能填一份。我想了解一下夫妻双方对道歉理解不同这一现象有多么普遍，你们的意见对我会有很大帮助。”

这次谈话更加坚定了我把这项研究做下去的决心。我想起一年半以前，有一天，詹妮弗·托马斯博士（Jennifer Thomas）来到我的办公室，与我分享了她对男人和女人的道歉语言的看法。她说：“我读过您那本《爱的五种语言》（*The Five Languages of Love*）。我和丈夫都觉得那本书对我们的夫妻关系很有帮助。”接着，她补充说，她还运用书中的理念为其他夫妇做过咨询呢。

我很喜欢詹妮弗的称赞，因为我的主要爱语是肯定的言词。然而，她接下来的话却出乎我的预料。

“我认为，人们道歉的方式也不一样，而且人们对于何为真诚道歉的看法也不尽相同。事实上，人们有不同的道歉语言。

“在咨询过程中，我经常会遇到这种现象。丈夫或妻子说：‘他（她）要是能道歉就好了。’而另一方却说：‘我道过歉了啊。’‘你没有，’对方又说，‘你从来没承认过你错了。’由此，他们开始争论什么方式才算是道歉。显然，他们对此有不同的理解。”

这个想法立即引起了我的兴趣。我想起在我这儿做咨询的许多夫妻也有类似的表现。很显然，他们之间没能“连上线”。许


多人自以为道歉了，却并未达到自己所预想的请求宽恕与和解的效果。我又联想到自己婚姻中的情形：有时卡罗琳道歉了，但是我觉得她的道歉很无力；有时我道歉了，她却依然不原谅我，因为她觉得我没有诚意。

在接下来一周里，詹妮弗对于道歉语言的观点不断在我脑中重现。我恰巧在那一周遇到了这样一对夫妇，对于丈夫是否真正道过歉这一问题两人存在分歧。妻子很难原谅丈夫，因为她认为他并没有道歉；丈夫却坚持说自己已经道歉了。一周后，我打电话给詹妮弗，对她说：“我一直在考虑你的观点，我们俩可以以道歉为课题做些调研，或许可以就此共同写本书。你意下如何？”我们一拍即合。

经过诸多的调研，两年后，我们写成了这本《道歉的五种语言》。我们的调研清楚地表明，人们在道歉时确实使用不同的语言。这就是为什么往往一方在真诚地道歉，而另一方并不以为然，所以难以达成宽恕与和解。作为专业的心理治疗师，我们观察到：人们非常缺乏有说服力的道歉。我们认为，这种情况可能是造成目前婚姻破裂现象普遍的一个主要原因。虽然，现在已有一些很好的关于道歉的资料，但就我所知，在满足不同读者的道歉需求、使用不同的道歉语言方面，本书还是首例尝试。

詹妮弗和我对本书中需要使用的调研数据一起进行了收集和分析。为了保持内容的清晰和连续，我们决定由我（盖瑞）来负责这本书的写作工作，由詹妮弗负责对相关概念举出例证，这些例子均来源于我们的调研和詹妮弗作为专业咨

询师的亲身经历。文中凡詹妮弗所创作的部分均会明确标注出来。我们期望，您在读这本书时，会听到两颗不同的心灵发出的同一个声音：我们相信，这本书必会大大改善您的各种人际关系。



第一章 为何需要道歉

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。我的科研领域是人类学，即人类文化研究。人类学的一个定论是所有人都有道德观：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（或因纽特）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。而在大多数的西方文化里，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。他（她）会觉得被冒犯了，并憎恨那个辜负了他们的信任的人。这种不公正行为就成了两个人之间的障碍，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。以上这些人

类社会的客观现实奠定了一切司法体系的基础。

呼求和解

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。如果一个偷窃公司财物的雇员被抓到、受审并处以罚款或监禁，尽管人人都认为“正义得以伸张”，公司也不大可能将他恢复原职。然而，如果这名员工很快知错，向上级做了检讨，表示诚心悔过，还提出要赔偿所有损失并请求宽恕，那么他就仍有可能继续留任。

人类具有惊人的宽恕能力。许多年前我曾游览英格兰的考文垂市，到过一座“二战”中被纳粹炸毁的大教堂的废墟，导游指着废墟旁边的那座新教堂，给我们讲述它的来历。战后的几年里，一群德国人帮助建造了这座新教堂，作为对同胞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。当受到丈夫的不公对待时，受伤和愤怒的妻子在渴望公正和给予宽恕之间挣扎。一方面，她希望丈夫为自己的恶行付出代价；另一方面，她希望与他和好。而丈夫的真诚道歉才会使真正的和解成为可能。如果他不道歉，道德感将促使妻子去寻求公正。多年来，我曾多次亲眼目睹离婚诉讼，看着法官如何公正地裁决。我常常在想，真诚的道歉是否可以改变这个不幸的结

果呢？

因为少了一个道歉……

我曾凝视青少年愤怒的双眼，思索着，要是施虐的父亲肯道歉，生活会是何等的不同。父母的暴行带给青少年两种感受：第一，他们感到遭受父母的不公对待，但父母却从未与他们和解。第二，他们感到父母不爱他们。在早前出版的《青少年爱的五种语言》（*The Five Love Languages of Teenagers*）里，我论述了“如何有效地爱青少年”；而在这本书里，我们将会探讨“如何有效地向青少年道歉”。

道歉的必要性贯穿于所有的人类关系中。婚姻、育儿、恋爱和工作都需要道歉。没有道歉，愤怒就会积聚，并会促使我们寻求公正。如同我们看到的，当公正不能唾手可得时，我们经常会选择私下处理，对冒犯我们的人进行报复。愤怒因此升级并可能以暴力收场。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，而且已经到了他自认为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。

在婚姻里，家庭战争的根源常常在于不愿意道歉。妻子说：“他根本不拿我当回事儿，只想和我上床。他怎么能那样！”丈

夫则答道：“她把我当成3岁小孩儿，处处想控制我。我娶她可不是为了再给自己找个妈。”于是，两人都受到伤害，感到愤怒和挫败，但谁都不愿意道歉，于是就开战了。这场战争有时会持续数年，并常以离婚或死亡而告终。相反，健康婚姻中的夫妻总是愿意道歉的。

40升的容器

道歉就是要为我们的行为负责，并对被冒犯者做出补偿。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，破坏双方的关系。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。良知如同一个绑在背上的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，你也会感觉越来越吃力。沉重的良知负担让人充满内疚和羞愧感。倒空这一负担的唯一有效方法，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，我们可能学过如何道歉，也可能没学过。在健康的家庭里，父母会教导孩子如何道歉。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。

道歉可以学习吗

值得庆幸的是，道歉是可以学习的。通过研究，我们发现道歉包含五个最主要的方面，我们称其为道歉的五种语言。每一种语言都很重要，但就每个人而言，其中的一两种语言在沟通中也许会比其他的更有效。维持良好关系的关键是学习并愿意说对方能接受的道歉语言。说出对方偏爱的主要道歉语言，会使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。

了解和使用道歉的五种语言会大大改善我们的所有关系。

在接下来的五章里，我们将对这五种语言逐一加以说明。第七章将教你如何发现自己和对方的主要道歉语言，以及如何使你的道歉最有效果。本书将主要着眼于道歉、宽恕及在所有关系中使用道歉语言的一些挑战。

20世纪70年代的一部流行电影《爱情故事》（*Love Story*）中有这样一句名言：“爱意味着永远不用说‘对不起’。”其实恰恰相反，爱常常意味着说“对不起”，真爱包含着冒犯者的道歉和被冒犯者的宽恕。这是修复破裂关系、建造充满爱的关系的有效途径。这一切均始于在冒犯他人之后，学会如何使用正确的道歉语言。



第二章 道歉语言之一：表达歉意

大多数人希望道歉是真诚的。但是，该如何判断一个人的道歉是否真诚呢？问题就出在这儿。对何为真诚的理解是因人而异的。一个人认为是真诚的，另一个人可能不这么认为。

在第一章中，我们曾指出共有五种不同的道歉语言。大多数人使用其中的一两种语言就能更有效地表达诚意，而不必把五种语言全都用上。只要对方认为你的道歉是出自真心的，就很可能接受。

道歉的第一种语言是表达歉意。最常见的说法是“对不起”。表达歉意是在情感层面，向被冒犯者表达你因自己的行为伤害了他而内疚、羞愧和痛苦。有趣的是，罗伯特·福尔格姆（Robert Fulghum）在他的《生命中不可错过的智慧》（*All I Really Need to Know I Learned in Kindergarten*）一书中，把“伤害别人时要说‘对不起’”列为他学到的一条最重要的道理。因为，表达歉意是良好关系的基石。

道歉始于怀有歉疚之意。我们为给别人造成的痛苦、失望、不便感到后悔，要为自己的行为、自己的无能为力和对他人造成的影响道歉。被冒犯的人正在经受情感上的折磨，他们希望你多

少能感受到他们的痛苦。他们想看到一丝诚意，表明你已经意识到自己给他们带来的伤害有多深。对一些人来说，这一点正是他们想听到的。如果不将歉意表达出来，他们就不会觉得你的道歉足够充分、满有诚意。

说出魔力之言

一句简单的“对不起”对修复友好关系起着极大的作用。如果不说“对不起”，一些人会非常不舒服。冒犯他人的人经常意识不到他们道歉时遗漏了一些“魔力之言”，但我向你保证，那些倾听者正默默地期待着那句被冒犯者遗漏的话。

让我（詹妮弗）和大家分享一段自己的经历。去年春天，我和一些妇女因每人领导了一个成长小组而被授予年终奖。我从一个销售顾问的目录里选订了奖品，然后就热切地盼望着这份奖品的到来。可是春去秋来，我的礼品迟迟未到。于是我开始琢磨，我订的东西呢？到了年底还是没有等到我的包裹，我觉得自己订的东西不会来了。不过，我觉得不值得为这事儿追究谁的责任，并劝自己，反正我很喜欢带领那个小组，还用“来得容易去得快”这句话来安慰自己并忘记此事。

第二年春天我收到了那个销售顾问的电话留言，你能想象出当时我多么吃惊吗？她说她在清理邮箱的时候发现了我的订单！她会安排把东西寄给我。失而复得确实让我感到惊喜，但是总觉得有什么地方不大对劲儿。我重放了