

「美」文伦·拉扎尔 (Aaron Lazare) 著
林凯雄 叶织茵 译

道歉的力量

道歉学权威著作

21世纪文明社会必读书
用道歉，让你我成为更好的人

获美国出版者协会
「心理学专业与学术出版荣誉奖」

ON APOLOGY

「美」艾伦·拉扎尔 (Aaron Lazare) 著
林凯雄 叶织茵 译

道歉的力量



北京联合出版公司
Beijing United Publishing Co., Ltd.

图书在版编目(CIP)数据

道歉的力量 / (美) 艾伦·拉扎尔著; 林凯雄, 叶织茵译. — 北京: 北京联合出版公司, 2017.9

ISBN 978-7-5596-0303-6

I. ①道… II. ①艾… ②林… ③叶… III. ①人际关系学-社会心理学-通俗读物 IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第088026号

Copyright © 2004 by Aaron Lazare

On apology was originally published in English in 2004. This translation is published by arrangement with Oxford University Press. Beijing United Publishing Co. Ltd. is solely responsible for this translation from the original work and Oxford University Press shall have no liability for any errors, omissions or inaccuracies or ambiguities in such translation or for any losses caused by reliance thereon.

《道歉的力量》英文原版在2004年出版, 本中译本由牛津大学出版社授权出版。北京联合出版有限责任公司对中译本承担全部责任, 翻译过程中出现的任何错漏、讹误、歧义、偏差均与牛津大学出版社无关

本简体中文版翻译由台湾远足文化事业股份有限公司(好人出版)授权

Simplified Chinese edition copyright © 2017 by Beijing United Publishing Co., Ltd.

All rights reserved.

本作品中文简体字版权由北京联合出版有限责任公司所有

北京市版权局著作权合同登记 图字:01-2017-4593

道歉的力量

作者: [美] 艾伦·拉扎尔(Aaron Lazare)

译者: 林凯雄 叶织茵

出版监制: 刘凯 马春华

责任编辑: 方理

装帧设计: 联合书莊 bj1hecb@sina.com

封面设计: 奇文云海

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街83号楼9层 100088)

北京联合天畅发行公司发行

北京利卡雅高长城印刷有限公司 新华书店经销

字数191千字 710毫米×960毫米 1/16 16印张

2017年9月第1版 2017年9月第1次印刷

ISBN 978-7-5596-0303-6

定价:60.00元

版权所有, 侵权必究

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容

本书若有质量问题, 请与本公司图书销售中心联系调换。电话:(010) 64243832

献给我的妻子路易丝

纪念我的父母本杰明·拉扎尔和安妮·拉扎尔

目 录

Contents

- 第一章 日益重要的道歉 001
 - 道歉在增多吗? 005
 - 为什么道歉日益重要 008
 - 个人观点 013

- 第二章 道歉的二重性 019
 - 道歉的意义 020
 - 性别与道歉 024
 - 文化与道歉 027
 - 道歉的过程 029
 - 简短的口头道歉和非言语道歉 030
 - 私下与公开道歉 032
 - 道歉的二重性 035

- 第三章 道歉如何疗愈创伤 037
 - 恢复自尊与尊严^① 038
 - 确认双方遵循相同的价值观 045
 - 确认错不在自己 049
 - 确信人际关系中的安全感 051
 - 看见冒犯的一方受到惩罚 052

- 冒犯的一方对伤害给予补偿 055
- 与冒犯的一方进行坦诚的对话 057
- 某些道歉能满足多种需求 059
- 评 论 063

第四章 认 错 065

- 有效的公开认错 068
- 个人感想 072
- 未能恰当认错 073
 - 含糊不清或不完全的认错：“我为我做过的一切道歉” 074
 - 使用被动语态：“错已铸成” 076
 - 认错时有附加条件：“如果错已铸成……” 077
 - 质疑受害者是否真的遭到伤害：“要是有任何人受伤……” 079
 - 尽可能地轻描淡写：“事实上没什么好道歉的……” 083
 - 语带同情地说“对不起”或“很遗憾……” 084
 - 向错误的对象道歉 086
 - 牛头不对马嘴的道歉 087
- 评 论 090

第五章 自责、解释与补偿 091

- 自责与相关态度 091
 - 羞 耻 097
 - 谦 卑 097
 - 真 诚 098
- 提出与接受解释 100
- 补 偿 107
- 个人感想 112

第六章 为什么人们要道歉	113
“做出这种事来，我感觉好内疚、好羞耻”	114
“请别瓦解我的社会支持”	122
在以和为贵的世界里，两种道歉都占有一席之地	132
第七章 为什么人们不愿道歉	135
人们不愿道歉的其他理由	139
第八章 道歉的时机	145
“我想提前道歉”	146
“这不是在针对你”	147
“如果我立刻道歉，就不用听你发怒了”	148
针对个人的严重过失，道歉需要时间	151
无法接受道歉的时候	152
没把握道歉的最佳时机是很可惜的，但不是无可挽回的	153
第九章 迟来的道歉	155
试图摆脱难以忍受的内疚感或羞耻感	156
发觉自己上了年纪，甚至面临死亡	161
企图操纵形势来谋取自身利益	164
出于对道德理想的新理解或实践	169
受害者仍然索讨不得的道歉	172
个人感想	174
第十章 协商道歉	177
人与人的协商	179
国与国的协商	182

- 公众人物与其支持者的协商 187
- 理解“道歉即协商”的价值 193

第十一章 道歉与宽恕 195

- 道歉、忏悔与宽恕 196
- 道歉(忏悔)与宽恕的关系 198
 - 没有道歉,仍然宽恕 198
 - 无论道歉与否,都拒绝宽恕 199
 - 先宽恕,后道歉 201
 - 先道歉,后宽恕 205
- 结语:道歉的复杂与简单 211

第十二章 道歉的未来 215

- 20世纪90年代以前的一些著名道歉 216
- 道歉与宗教和法律的关系 221
- 个人观察:当今社会的道歉热 223
- 展望未来的道歉 224
- 结 语 226

致 谢 227

注 释 231

参考文献 244

团体讨论议题 247

第一章 日益重要的道歉

道歉与接受道歉，都是意义深远的人际沟通行为。道歉可以让冒犯他人的一方不再那么恐惧会遭到报复，减轻内心挥之不去的内疚感、羞耻感，不让它们成为紧箍心灵的桎梏；接受道歉则可以化解被冒犯一方的屈辱与怨恨，打消其报复的念头，进而给予对方宽恕。道歉的理想结果，是和解，是修复破裂的关系。

如果问起来，大部分人都会告诉你一些恩恩怨怨的故事，当中的怨恨摧毁了他们重要的人际关系，甚至造成与家人、朋友的决裂。这些故事可能是没去探望住院的朋友、没出席婚礼或葬礼，也可能是背叛了信任关系、公开羞辱他人等。如果当时有效地道歉，或许敌意就不会产生；不过哪怕道歉迟来了几个月、几年，甚至几十年，也有可能促成双方和解。

来看看这个迟到了61年的有关道歉的故事。在一个社交晚宴上，71岁的曼纽尔(Manuel)老先生走到我身边，感谢我用道歉帮助他恢复了一段重要的关系。不久后他还写信给我，亲切地讲述了事情的来龙去脉与道歉的过程。“去年，我参加了你做的关于道歉的讲座，深受触动，你精准地描述了什么是真正的道歉，当中的概念简单却重要。我将你讲的内容记在心上，并与其他人分享。随后我又想到，这也可以在我自己的问题上派上用场。于是，我给一个老朋友写了下面这封信。我们是一起长大的，大约从4岁到17岁我们都在一起；如今他70岁，我71岁，我们都结婚40多年了，都有了孩子和孙子。”曼纽尔写好这封信，等了四个月才交到朋友手上，“我一直在等待能将这封信亲手交给他的时机，我想亲眼看着他读信，然后，亲口跟他谈谈”。

“亲爱的埃迪，”他这么写道：

这是一封道歉信，为了60年前那件事。尽管我最近才决定写下这封信，然而，自那件事发生以来，当时的景象就不时萦绕在我的心头。

我仿佛仍然可以看见你站在屋后的门廊上，独自面对一群男孩，他们围成一个半圆，对着你叫嚣。我记不清他们说什么了，不过隐约记得就因为你投球的动作像个女孩，他们就嘲笑你是娘娘腔。我也在那个半圆里，但我想不起来当时自己有没有说话，我就愣在那儿，一心想离开。终于，我朝你走了过去，而你说你知道我会站在你这边之类的话。

但我却没有站在你这边。我的声音好像哽住了似的，内心也在苦苦挣扎，陷入两难的境地，我不知道该站在哪一边。结果，我放弃了你，加入了那群孩子，我的五脏六腑绞成一团，我仿佛永远留在那条街上了。

过后的那段日子还发生了什么事情，我一点都想不起来。尽管我知道，随着时间流逝，我们的友谊又恢复如初，但那日的景象在往后的岁月里，仍不时浮现在我的脑海里。

20世纪70年代，你打电话给我，问我还记不记得我们一起待在多切斯特的那些日子。听到你的声音，我真的很高兴。后来，更令我满心欢喜的是，阔别30多年后我能与你再次相见。然而，在我灵魂深处的某个角落，男孩们嘲弄辱骂你的那一幕，“咔嗒”一声回放，再度涌现在我的脑海中，如同过去一样，只是这次更加鲜明，历历在目。我仿佛看见你对我的失望，因为我竟这样残酷地对待你。

所以，现在我要为当初在怀伍德街上的行为道歉。我本想亲口向你说出这些话，但实在难以启齿，光是在键盘上敲击出这些字句，对我来说就已经够困难了。

信末写道，“爱你的朋友，曼纽尔”。

“埃迪读这封信的时候，”曼纽尔在给我的信中写道，“我看见他先是一脸惊讶，接着慢慢漾起微笑。然后，我们拥抱，他还说了‘我爱你’。他说自己的一只手天生臂力比较弱，投起球来总是那样子，也提醒我正因如此，我们打橄榄球时，他从来没有当过四分卫。”曼纽尔最后告诉我，“这封道歉信带给我的一个收获，是帮我从挥之不去的，伤害埃迪的回忆中解脱出来。”

大约两年之后，曼纽尔又写信告诉我，埃迪在我们见面、他收下道歉信的18个月后，离开了人世。曼纽尔跟我分享了他的感触：“能赶在埃迪过世前将道歉信交到他手上，对我来说非常重要。因为那件事沉甸甸

地压在我的心头太长时间了，我总算能亲眼见到埃迪的反应，知道他怎么看待我，和我们亲密的友谊。要是埃迪在收到这封信前去世，我这辈子都无法得到这个令人满意的结果，摆脱这个……心理负担。”¹

日常的道歉，当然不会像这个故事一样扣人心弦。大多数道歉在做错事后不久就会发生，因此并不怎么耐人寻味。不过，我们很快就会看到，这个故事的许多特质，也是本书经常会描写到的和生活中常见的特质。这些特质包括：其中一方或双方会经历无尽的情感煎熬、起初不愿意道歉、单纯地做出道歉行为、做错的一方从内疚感中解脱、受到伤害的一方由衷地宽恕、双方恢复关系等。

在人际关系中，道歉很重要。在国内或国际关系中，道歉同样重要。我们都在报纸上读过参议员特伦特·洛特（Trent Lott）的一连串道歉声明，起因是舆论认为他的发言鼓吹种族隔离，他作为参议院多数党领袖的政治前途也因此岌岌可危。我们关注过美国政府是否该为撞毁中国的战斗机向中国政府道歉，以及如何道歉的漫长讨论。我们也知道，在前总统克林顿与小布什是否该为奴隶制度而道歉一事上，争论仍未平息。最近一年多，我们不断读到罗马天主教神父对性侵受害者要求道歉做出的回应。我们甚至在《纽约时报》头版读过美国最高法院对于男同性恋性行为的决议，这个决议也可以被视为道歉：“今天，最高法院基于宪法自由，发布了一则对同性恋者意义深远的声明，声明基本推翻了得克萨斯州的‘鸡奸法’，并为1986年做出的相反决议，也是被多数人认为‘侮辱同性恋者生活’的决议而道歉。”²特别值得一提的还有，2004年美国大选期间，曾担任过克林顿、小布什政府反恐顾问的“反恐沙皇”理查德·克拉克（Richard A. Clarke），为自己在“9·11”事件中扮演的失败角色而道歉。每星期，我们

都会在全国性报纸上看到几篇公开道歉的声明，这些道歉的重要性，以及我们对它们的理解，显然也成了我们日常生活的一部分。

道歉在增多吗？

1992年，我刚开始研究道歉的过程时，只有1991年出版的《我错了：道歉与和解的社会学》(*Mea Culpa: A Sociology of Apology and Reconciliation*)³在这个领域提供了广泛的视野。这本书颇具影响力，也经常被引用。作者尼古拉斯·塔乌奇斯(Nicholas Tavuchis)因为自身经历的驱动，而开始研究道歉，这令我相当感兴趣。我研究道歉的动机同样也是受个人经历的影响，这点我将在本章稍后加以说明。

塔乌奇斯认为在他写作此书时，道歉行为在我们的文化里并没有增多的趋势，他写道：“很难确定地说，比起从前，我们现在是更不愿意道歉了，还是需要的场合越来越少了。”⁴但他同意，道歉可能会越来越重要。“在本土文化与其他文化中，起到社会控制作用的客观和法律系统日益庞大，过去用来调和个体间与集体间分歧，带有自愿和道德属性的道歉越发凸显出重要性。”⁵塔乌奇斯的书出版不过两年，《时代周刊》(*Time*)便发表了一篇文章，标题为“现在该谁说对不起了？上个月人人都在为过去的愉快道歉”(Who's Sorry Now? Last Month Everybody Apologized for Past Horrors)。⁶显然，当时我们的文化正经历某种转变，而我也发现大众媒体上的道歉行为出现得越来越频繁。

我很好奇自己的主观印象——道歉行为在增长，能否得到数据支

持，因此我选定《纽约时报》与《华盛顿邮报》这两份最具影响力的美国报纸，分别比较1990年至1994年与1998年至2002年期间，使用了“道歉”或“致歉”的文章数（采用LEXIS®-NEXIS®数据库分析）。同样是五年，1990年至1994年间，两份报纸共有1193篇文章关于道歉；1998年至2002年间则有2003篇文章。我还分析了1990年至2002年总共13年间的报纸，发现道歉文章出现的频率在1997年至1998年间达到高峰（两份报纸平均每年共有456篇），此后略微下降，文章数保持平稳（2002年两份报纸共有392篇）。⁷

其他人也发现了这波“道歉现象”。关注国内与国际新闻的报纸专栏作家，纷纷撰文来讨论公开道歉日益增加的重要性。同时，许多文章、漫画、咨询专栏、广播与电视节目等，都不约而同地谈及私下道歉的主题。有关道歉的话题甚至被当作插科打诨的笑料，深夜秀主持人大卫·莱特曼（David Letterman）与杰·雷诺（Jay Leno）就曾拿名人的道歉开玩笑；而广受欢迎的情景喜剧《宋飞正传》（*Seinfeld*）也曾花了整整一集，争论谁应该道歉，以及什么事值得道歉。⁸此外，道歉自助类读物和文章也越来越有市场，《家庭天地》（*Family Circle*）与类似刊物刊载大量的相关文章，《道歉的力量：改善所有关系的治愈性步骤》（*The Power of Apology: Healing Steps to Transform All Your Relationships*）⁹、《一分钟道歉：使事态变好的有效方法》（*The One Minute Apology: A Powerful Way to Make Things Better*）¹⁰等书籍的出版都表明了这一点。连法律界、医学界的专业人士，也开始发表有关道歉的文章。从20世纪90年代早期开始，专门有文章解说道歉在民法、刑法中所扮演的角色，并分析道歉在审判前与审判期间如何发挥作用。¹¹甚至医生应当为医疗差错向患者道歉，这样之前讳莫如深的主题，

也已成了医学、法律文献所讨论的议题。¹²

另一个现象也显示出道歉的国际重要性。中国现在已有好几家道歉公司，国家级电台也有“人生热线·今晚公开道歉”的节目；天津的一家心理减压中心设立了致歉和赠礼机构，机构的20名员工负责写信、送礼、并提供解释代为道歉。¹³这些员工都是中年人，受过良好的教育，能言善道，他们多半是律师、老师、社工，拥有丰富的人生阅历。面对的客户基本上是陷入家庭或工作纠纷的人，或是感情失和的伴侣。中国的这种有偿道歉，不仅说明了道歉在其他文化里的重要性，也显示出表达歉意的方式会依文化而有所不同。我认为这种产业在美国不太可能兴起。在美国文化里，被冒犯的一方通常期望冒犯的一方能亲自赔罪，或至少由重要的中间人出面道歉。

道歉行为的增多看起来是一种积极的趋势，因为我们都受过这样的教育：冒犯了别人就应该道歉，别人向我们道歉了也应该获得原谅。然而，很多道歉被认为“虚假”“浅薄”“空洞”“廉价”“缺乏诚意”，或是“嘴上说说而已”，我相信这些伪道歉弊大于利，它们不但起不了作用，还会与修复关系的目标背道而驰。

伪道歉比比皆是。当有人对你说“我为我所做的一切向你道歉”时，他/她并没有充分地道歉，因为他/她不承认有冒犯的行为，甚至可能认为根本不存在冒犯。另一个常见的例子则是：“如果你觉得受伤了，那我很抱歉。”这个认错不仅带有附加条件（如“只有当你觉得受伤，我才会感到抱歉”），甚至还暗示了你的敏感易怒才是问题的根源。美国前总统理查德·尼克松在辞职演说上，表示他对于“任何可能已经造成的伤害”深感遗憾；参议员罗伯特·帕克伍德（Robert W. Packwood）则为性骚

扰女性的“所谓冒犯行为”而道歉。两人都没有明确承认公众相信的事实，也因此侮辱了各自听众的智商。同样的，参议员特伦特·洛特为自己暗示支持参议员斯托姆·瑟蒙德（Strom Thurmond）过去种族政策的言论而道歉时，只是声称“用词不当”，之后又接连发表的四个道歉声明，一个比一个感情热烈，使听众不禁怀疑，他一开始是否真的认为自己错了。另一个例子是波士顿的红衣主教伯纳德·劳（Bernard Law），他对自己在神父性侵丑闻中所扮演的角色（将猥亵儿童的神父调到其他教区），一再改变说辞，使得大众有理由推测，每个新道歉都可能曝光另一桩丑闻。

不及格的道歉如此普遍，电视上没营养的悔过谢罪类节目又这么多，也难怪许多清楚美国国情的人变得愤世嫉俗，认为道歉不过是犯错者在玩弄心机，或是他们摆脱内疚感的表面功夫。而我对这个现象，却持不同的观点。我认为伪道歉的盛行，从反面有力地证明了真道歉的力量。事实上，我认为伪道歉正寄生在这股力量上，犯错的人想通过伪道歉来享受道歉带来的好处，却不愿意付出真正的努力，不愿意实践真正的道歉需要的步骤，也就是说，这些人没有充分认识到错误、悔过不够真诚，也没有给出适当的补偿——包括承诺会改过自新。而这三种行为正是有效道歉必须付出的代价，实践它需要诚实、宽容、谦卑、承诺、勇气和牺牲的精神。换句话说，有效道歉的果实只能通过努力来争取，不能靠窃取。

为什么道歉日益重要

道歉，尤其是在公开场合的道歉数量激增，有几个颇具共识的解释。

越来越多的道歉行为发生在世纪末的最后10年，人们无视“千年虫”可能造成的麻烦，而愿意把2000年视为崭新的开始，并抓住这几年的时间，反省自我、叩问良知，“清清白白、心无挂碍”地迎接千禧年。比方说，时任韩国总统的金大中回应日本的道歉，表示“迈入21世纪时……我们应当了结20世纪的旧账了”。¹⁴ 1997年，《纽约时报》作家卡尔·迈耶（Karl E. Meyer）就道歉发表了一篇文章，他评论道：“如此看来，随着公元2000年的临近，不管个人还是国家，都有道德反思的需要。”¹⁵ 《基督教科学箴言报》（*Christian Science Monitor*）撰稿人迈克尔·亨德森（Michael Henderson）则观察到：“我们即将步入崭新的千年，人们开始通过真诚的努力来尽释前嫌。”¹⁶ 《时代周刊》撰稿人兰斯·莫罗（Lance Morrow）也提到“新千年，新自我”。¹⁷

2000年除了“千禧年”这样的世俗意义，对于罗马天主教会还有宗教意义。这一年被称为“大赦之年”或“圣年”，2000年也是头一个落在千年之交的圣年[历史上第一个圣年是由教皇卜尼法斯八世（Boniface VIII）在1300年宣布的]。教皇约翰·保罗二世于1994年发表通谕《第三个千年将临之际》（*Tertio Millennio Adveniente*），声明：“……教会在迈向新千年之际，应该清醒地看到过去一千年发生的事。教会不能就这样无所作为地跨过千禧年的门槛，而应该激励教众忏悔过去，净化自我。”¹⁸

抢在千禧年前夕道歉，这股风潮已经刮到了各行各业，甚至包括体育界。美国职业棒球纽约洋基队（New York Yankees）的老板乔治·施泰因布伦纳（George Steinbrenner），在新千年来临之际登门拜访了该队前接球手兼经理约吉·贝拉（Yogi Berra），为自己约14年前愚蠢地解雇了贝拉而道歉。贝拉的妻子卡门（Carmen Berra）认为，施泰因布伦纳这次拜