

中国式道歉的沟通方式：请罪、谢罪、赔罪

——以“负荆请罪”的文本分析为例

王怡红

中国社会科学院新闻传播研究所

内容提要：本文选择中国式道歉沟通的研究视角，以“负荆请罪”为分析文本，集中从“请罪”、“谢罪”、“赔罪”三个方面，考察汉语“道歉”一词的传统含义；中国人把道歉作为沟通关系的使用方式；以及道歉必须具备完全认错的文化倾向及观念等。

The Meaning of Chinese Apology

Abstract: The most Chinese can tell a famous and classical story of apology *proffer a birch and ask for a flogging* (FuJingQingZhui) that represents the Chinese cultural idea of apology and provides unexpected insights into the study of Chinese apology. This story of a successful apology embodies the apologetic ideality of Chinese and power of the apology process, it illustrates how Chinese language has a wide range of apology words, such as *qingzhui*, *xiezhui* and *feizhui*, and many others. In this story, the author see the Chinese apologies are more likely to include expressions of unconditional and absolute apologies than do English apologies and the interplay of these words.

一、道歉研究的意义与题解

道歉是任何社会拥有的行为规范。个人、家庭、小群体、组织做了错事，都要表示道歉。接受道歉的人或组织对道歉者给予宽恕或原谅，这是人类社会共同的行为准则。古今中外，东西南北，小到个人之间，大到国家之间，道歉成为一种“低成本”消解冲突、缓和矛盾、润滑关系的好办法。伊利诺大学法学院教授

罗伯特詹妮弗·罗伯奈特（Jennifer K. Robbennelt）的研究也表明，道歉对修复对立和冲突关系的确是有效的。他们发现“真诚的道歉，可以减少一半的官司；每两件官司中，就有一件是因为缺少诚心道歉而引起的。”¹

美国从 20 世纪 70 年代开始，在社会学、社会心理学和心理语言学等学科领域出现零星的道歉研究。但是 20 世纪 90 年代以前，几乎还没有论述道歉和如何进行道歉的研究文献和资料的积累。道歉研究主要出现于 20 世纪 90 年代初。从不同学科关注道歉问题的视角可以看出，人类经常用道歉做些什么，即道歉的主要功能和作用是什么。

大致而言，对“道歉”含义最为普通的认识可从《高级汉语词典》中获得。所谓“道歉”是指：为不适当或有危害的言行承认不是；承认使人委屈或对人无礼，同时表示遗憾。伦理学侧重于道歉作为社会道德公约和行为规范的研究；心理学把道歉当作排除个人内心困扰和愧疚感的一种治疗尝试；宗教学研究道歉作为一种宗教生活，当作个体对神表达忏悔之心，寻求灵魂救赎的心灵交流；政治学则把道歉放到权力及其运作的策略及操纵的关系中去研究；社会学倾向于把道歉看作是修补关系的有效方式；法学研究试图通过道歉寻找非诉讼纠纷的解决手段；语言学则认为道歉是人的一种言语行为，具有能做事的力量。²传播学研究者把道歉和宽恕行为放在沟通的过程中加以研究。研究主题主要包括考察公众话语的形成和在对过去的的不义行为进行道歉过程中的作用；二是探讨人类和解的修辞层面等问题。³在以沟通所形成的道歉关系中，道歉双方有时可以指个人之间，有时可以指一个大的组织群体之间，如家庭成员、企业、种族或国家间的道歉行为等。⁴

从文献上看，90 年代以来，道歉和道歉研究呈不断增长趋势。这种现象受到了人类文明教育进程，全球化、国家、民族、人种冲突的加剧、社会公平机制的形成以及法律制度的建设发展的促进，特别是受传播媒介多样化能提供形式多样的沟通方式渠道等因素的影响。⁵在道歉研究领域，最著名的成果是 1993 年出版的尼古拉斯·塔乌斯基（Nicholas Tavuchis）的《我错了：道歉与和解的社会学》（*Mea Culpa: A Sociology of Apology and Reconciliation*）和阿伦·拉扎尔（Aaron Lazare）于 2004 年出版的《论道歉》（*On Apology*）一书等。这些成果已在道歉研究领域产生了重要影响。2008 年，《论道歉》已由商务印书馆出版了中文版。作者主要

采取了社会学研究视角，认为道歉主要是发生在冒犯者与被冒犯者之间的互动，包括互动双方的言语和非言语符号的使用等方面。

道歉作为人类用来修复伤害性关系的沟通方式，其出现的频率越来越高，涉及的领域也越来越广泛。但是人们对道歉语词的理解，对道歉行为的应用，对道歉作用的期待，包括从概念和理论上给予探讨的必要，已远远超出人们对道歉现有的认识范围。由于存在越来越多的虚假而失败的道歉，道歉已不再是多多益善，有胜于无的问题。如果说“道歉”只是对被伤害者说声“对不起”，道一声“我错了”，那么道歉在这种礼仪性表达的场合里，在仅仅向对方表示同情，请求原谅的语境中，在被政治利用，作为摆脱罪责的手段策略，甚至只为满足对方面子需要的过度道歉中，人们在理解道歉含义上所存在的软弱性，在使用道歉沟通的过程中难以辨认的混乱性等，往往还会让人们感觉受到新的伤害和愚弄，产生了新的冒犯和污辱等负面影响。⁶道歉所引起的种种问题，道歉所产生的关系复杂性等，就会同时暴露出来。

由于这些原因，一些道歉行为经常受到指责，被视为诚意不足，轻率敷衍。⁷那么，到底怎样的道歉才算是诚意的道歉？不同文化对道歉持有怎样特质的观念或方式呢？带有中国文化特征的道歉方式在人际、组织、国家和跨语沟通中，又会产生怎样的沟通障碍呢？总之，道歉问题的复杂性由此可见一斑。在这篇文章中，我只想将道歉作为一种沟通行为，探讨在中国传统文化中，是否存在一种可能被中国人所认同的道歉方式。

我们假设，中国传统文化未养成中国人喜欢在口头上、公开的表达道歉的行为方式，也不具备脱口而出说“对不起”、“请原谅”、“我错了”的文化习性。所谓“习性”，主要是指日常的，从社会经验中学习而来的，几乎习惯成自然的东西。但我们也不能断言认为，中国社会没有道歉文化。除了道歉本身的复杂性构成之外，也许，我们还缺少对中国人道歉行为与观念的研究，缺少能抽象概括和准确描述中国人道歉行为的概念和理解。

在受到损害的人际关系中，道歉很重要。20世纪70年代以前，中国社会并不熟悉“道歉”这一现代语词。“道歉”更不是中国人的一种流行行为。若是对中国人日常交流与沟通行为特点进行描述，道歉并不具备代表性。在中国人的“拉关系”文化中，道歉也不占据重要位置等。中国传统文化不习惯于使用“道歉”

这个语词来表达歉意、愧疚和对他人造成伤害后的悔过。中国人在各种关系层面，特别是在亲属关系的圈子里，也不讲究把道歉直截了当地说出来，而是喜欢运用其他方式，表达自己的歉意和愧疚。道歉的表达主要看关系对象，如谁需要道歉和对谁道歉，还需要考虑道歉的方式选择等。有时在熟人和朋友之间，口头上还会把“道歉”看作是“见外”，似乎表达了自己人，完全不需要道歉的意愿。至于一边说着不需要道歉，一边心里想着要得到些补偿就好，那是另外一个问题。特别是公共领域的道歉。比如火车飞机轮船抵达或出发的时间延误了；大超市里因收款机故障导致银行卡不可使用时，一般广播里喜欢在简单地陈述原因之后，都是请“大家给予谅解”的。中国人总是很谨慎地使用着道歉语言。

“道歉”是社会文明的发展，与社会的基本结构和文化传统有关，也与反映社会结构内部发生变化的种种文明化的力量有关。在中国传统文化中，中国人把道歉和宽恕看作是个人的修身和德性修养的问题，复杂的道歉事件还可能是个人身后大小关系的纠结，被视为个人利益、国家利益、军事、政治与经济力量的角逐。无论怎样，特别是在传播、沟通、交流、对话意识兴起的现代中国社会，道歉都是一个值得研究的问题。

因此，我选择以“负荆请罪”为道歉研究的分析文本，对中国式道歉方式及背后的观念进行初步概括，主要出于三点考虑：（1）这个故事文本能为研究传统文化中的道歉方式和观念提供重要的资源。从这个经典故事的流传，人们对这个故事的认同与使用中，我可以看到这种道歉方式的日常性及其广泛的影响力。（2）由于该故事带有形成和塑造中国人道歉观念的根源性特点，其经典性容易作为判断道歉方式与观念的标准，因此该故事具有认识道歉的方法论意义。做中国式的道歉沟通方式研究，对于这个流传久远的经典故事不可不读。（3）借助于该故事文本的分析，可以洞察一种存在于道歉行为中的文化倾向。虽然这个初步研究不能触及道歉作为沟通的恰当方式，但仍然会让我们获得从沟通视角认识道歉问题的重要意义。

二、“负荆请罪”的道歉含义解读

一般而言，经典有两个重要特征。首先，凡经典的恒久性一定是日常化的，

不断地为人们的认识提供判断标准和新的启示,这是所谓经典的基本特征;其次,这个经典的道歉故事所提供的经验与普通人的日常经验始终相互连接,千百年来,通过人们的口口相传,其经典的普遍性和影响力是值得关注的。在中国人的日常生活中,“负荆请罪”的故事可谓家喻户晓,流传不绝,直至今天,仍然脍炙人口。⁸人们经常用这个故事,表示主动诚恳地赔礼道歉。

这个道歉故事出自汉代司马迁的《史记·廉颇蔺相如列传》。在这篇传记中,道歉故事只占很小的一个段落,由295个汉字所组成。这个故事说的是战国时期有,赵国的蔺相如陪同赵王与秦王在渑池会面。蔺相如在秦王面前,为赵王争了面子。回国后,蔺相如受到了赵王重用,功名高于赵国大将廉颇。廉颇心中不服,以言语相辱,廉颇的冒犯性言语和行为传到蔺相如耳里后,无疑伤害了蔺相如的尊严,但蔺相如认为他们二人团结,才有利于国家利益,并没有因廉颇的冒犯而与之发生直接冲突,而是采取谦卑的态度,处处忍让廉颇,而且劝自己手下的人也要如此。后来,廉颇明白过来,深感惭愧。廉颇从蔺相如顾全大局的行为回应中,意识到自己说错了话,做错了事,伤害了蔺相如,经过自我反省,他脱去上衣,背着荆条,向蔺相如请罪,表示认错和悔过。这便是我们非常熟悉的“负荆请罪”的故事。

既罢,归国,以相如功大,拜为上卿,位在廉颇之右。廉颇曰:“我为赵将,有攻城野战之大功,而蔺相如徒以口舌为劳,而位居我上。且相如素贱人,吾羞,不忍为之下!”宣言曰:“我见相如,必辱之。”相如闻,不肯与会。相如每朝时,常称病,不欲与廉颇争列。已而相如出,望见廉颇,相如引车避匿。于是舍人相与谏曰:“臣所以去亲戚而事君者,徒慕君之高义也。今君与廉颇同列,廉君宣恶言,而君畏匿之,恐惧殊甚。且庸人尚羞之,况于将相乎?臣等不肖,请辞去。”蔺相如固止之,曰:“公之视廉将军孰与秦王?”曰:“不若也。”相如曰:“夫以秦王之威,而相如廷叱之,辱其群臣。相如虽弩,独畏廉将军哉?顾吾念之,强秦之所以不敢加兵于赵者,徒以吾两人在也。今两虎共斗,其势不俱生。吾所以为此者,以先国家之急而后私仇也。”廉颇闻之,肉袒负荆,因宾客至蔺相如门谢罪,曰:“鄙贱之人,不知将军宽之至此也!”卒相与欢,为刎颈之交。

司马迁在《史记》里写下这个故事后,“负荆请罪”就成为中国人表示道歉和认同道歉的一个著名符号。传统的道歉观念及其道歉过程的符号表述主要可由

三个语词概念构成，如“请罪”、“谢罪”和“赔罪”。这三个语词的不同含义是值得考究的。从这些语词我们可以推知道歉的基本含义、发生及其表述的过程。以下我们先来认识汉语言文化中的道歉用语，然后借助于沟通的视角，把“负荆请罪”的文本分析放在传播研究框架中，对“负荆请罪”中所传递出来的道歉的内容讯息和关系讯息的含义进行分析。

事实上，汉语里有许多向人认错的道歉用语。从较大的语词来看，主要有“谢”、“罪”、“赔”、“歉”等。这些语词不仅构成了汉语道歉一词的主要概念系统，也集合了中国传统文化对“道歉”的整体理解。

“谢”字的本义是向人认错道歉，汉语有“谢咎”、“谢错”、“谢过”的主要用法，如《战国策·魏策》里有“长跪而谢”的描述。在《史记·廉颇蔺相如列传》里，廉颇至蔺相如门前谢罪，自认有过，请求宽恕。“谢”和“罪”放在一起，作为复合词使用，以加深道歉者的认错程度。

“罪”的本义是表示“过失”或“错误”，专指有了过错或做了恶事或有犯法的行为。“罪”与“过”同义，主要用词有“罪咎”、“罪责”、“罪过”等。有罪就得受罚。如廉颇在醒悟自己做错事之后，背了荆条去谢罪和请罪。《易·解卦象下传》里还有“君子以赦过宥罪”之说。“罪”也是佛教里使用较多的语词，表示阻碍诸善的事物或行为，“罪苦”则表示苦难，人因罪孽而蒙受苦难。我国古代皇帝曾用“罪己诏”，作为表明把罪咎归于自己的“公开道歉”等。在这种罪的道歉观念里，还包括有罪就得受到惩罚，由此生出治罪之说。

此外，“罪过”经常是联系在一起用的。如果说“过”只是指行为的过失，那么“罪”更多是给行为和认识过错进行的定性。汉语里有不少表示“罪过”的语词，如罪累、罪悔、罪殃、罪辜、罪咎、罪衅、罪行、罪恶等，都可以是道歉者用来描述自己的过错时的用语。

“赔”字的结构里含有“贝”。这个字用在道歉里，与用货币和实物来补偿或偿还受伤害者的实际损失有关。如请罪、谢罪、赔罪、罪咎、罪责、罪过、赔礼、赔情、赔小心、赔笑脸、赔不是、赔话、赔错、赔偿、赔款等。“赔”字的基本含义与“欠”有关。在《说文解字》和《广雅》里，“歉”的本义是“食不满也”、“少也”，表示吃不饱和不足的意思，与“欠”字相通，“歉”又与“丰”相对。“歉”字在引申后的含义里，带有惭愧脸红的意思。“抱歉”表示做了错事，

心中惭愧不安,总觉着对不起别人;“歉”表达歉疚、歉惜的遗憾,惋惜之意,因此要前去表达歉意和赔礼道歉。做错了事,就欠下一个赔罪,欠下就要填补。“赔罪”的道歉表达在人情和事理上都能说得通,也是接受道歉者的要求,或者是道歉者最终要向接受道歉者所做的事。这些语词的搭配,结晶在这些语词里的含义都表达了中国人对道歉的理解。

下面从解读“负荆请罪”这个经典故事所传递出来的道歉讯息及其意义入手,通过区分的三个关键词“请罪”、“谢罪”和“赔罪”的基本含义,对该故事里的主要道歉讯息类型进行归纳与分析,以获得对“道歉”的传统含义和道歉理念的初步理解。

如果从传播研究视角出发,道歉就有了一个沟通或交流存在的前提。道歉作为修复受伤害性关系,其意义并不固有地存在于“关系”或“道歉”这些符号本身,而是通过双方传播行为的互动或交流,通过用来沟通关系的讯息内容和意义的理解被建构出来的。这个前提如此规定:人们对认错的表达,必须借助于道歉符号或表达道歉的内容讯息和关系讯息的传递及其相互理解才能实现。所谓内容讯息,主要是指用来表示道歉行为的话语,即双方说了什么;关系讯息主要指道歉话语表达的方式,即怎么说的。

1、请罪:“请罪”的讯息主要用来表达道歉者有心思过的意愿。这些讯息里主要包括:廉颇意识到自己做错了;承认他的侮辱性话语给蔺相如造成了不良影响;他决定要向蔺相如道歉。廉颇得知蔺相如为了国家的利益,处处对他的侮辱进行忍让,当他明白了事情的原委之后,对自己羞辱蔺相如的言行十分愧疚,于是,他决定要向蔺相如去公开认错。有关促使廉颇反省和认错的请罪讯息主要是通过蔺相如劝服自己的门人来表达和完成的。这些话语传到了廉颇那里后,使他意识到了自己做错了事,伤害了与蔺相如的个人关系,甚至还危害了国家利益。请罪作为沟通的意愿所传递的主要讯息含义是,首先是意识到了错误,马上要终止错误,决定以谦卑的方式向对方认错。通过请罪,向受害者传递“我错了”的讯息。

3、谢罪:主要指廉颇认错的实质性行动。“廉颇闻之,肉袒负荆,因宾客至蔺相如门谢罪”。廉颇意识到自己错了,决定去认错,采取的是公开的道歉方式。这表现出了伤害者无条件认错的勇气。谢罪的讯息主要是通过廉颇采取面对

面的方式传达出来的。面对面的讯息很能说明道歉行动的诚意。向蔺相如谢罪，现场还有不少旁观者，见证了道歉的发生。这样的谢罪行动使道歉的含义进入了实质性的表达过程中。

4、赔罪：二人见面之后，廉颇跪在蔺相如面前说：“鄙贱之人，不知将军宽之至此也！”由于自己粗陋卑贱，才不知道将军这样宽宏大量啊！他先在言语上把自己贬低一番，又通过脱去上衣，背上的荆条，跪着准备接受惩罚这些认错的非言语符号的交流动作，进一步强化了道歉在赔罪层面的含义。他通过这一些语言和非言语符号所传递的讯息给足了蔺相如面子，也使自己完全失去面子。他通过失面子来惩罚自己，来表达赔罪和自责，以此深化地表达了他的认错、悔过和对蔺相如个人尊严的补偿之意。

从“负荆请罪”的文本分析来看，首先，廉颇的道歉是充分发挥了使关系和解作用的。他的道歉可以满足受伤害者的多种需求。他通过反省和认识自己的错误；通过公开的和面对面的形式；通过对自我惩罚的表现，完成了请罪、谢罪和赔罪的完整过程。经过这样的道歉过程，二人不仅恢复了自尊和尊严，而且还在拥有保证赵国的安全性，国家利益高于一切的共同价值观上，达成了一致。其次，我们从这个故事中发现，道歉的沟通经过了一个完整的，不断加深认识和行动的过程。廉颇从反省到认错再到改过，道歉的含义在这一过程中逐步得到了重复和深化。特别是廉颇对自己的过错进行的自我惩罚，让自己彻底丢脸，给足对方面子，作为精神上的赔偿等，以表达要对错误承担的责任。廉颇的认错可以用“知耻近乎勇”来形容。正因为有这种真诚认错勇气，才有最后“卒相与欢，为刎颈之交”的关系改善和皆大欢喜。应该说，从“负荆请罪”这个成功的道歉典范。

我们可以通过请罪、谢罪和赔罪的含义区别，通过道歉过程的完整表达，通过当事人双方对道歉内涵的理解，通过这个道歉故事所传达出来的经典性、成功性和人们对它的认同性看到，成功的道歉是遵有一定之规的，比如必须满足受害者的基本需求等。但我还是想追问，如何对请罪、谢罪和赔罪这些道歉语词在实践中所结晶出来的主要内容进一步进行抽象和概括？我更想弄清楚的是廉颇的道歉为何会那样的成功？这个问题可能对认识中国人的道歉观念具有重要意义。

借助于“负荆请罪”这个道歉文本，我们不妨做这样的假设。如果说请罪所传达的讯息集中在意识到自己犯了错误，给他人造成了伤害；谢罪则希望通过认错的实际道歉行动，作为修改受伤害关系的沟通方式，以求获得对方给予的宽恕和原谅；赔罪主要表现为改过和对责任的承担，那么我们是否可把仅有这些内容的道歉称作一种“完全认错”的道歉呢？

三、完全认错：中国文化中的一种道歉理念

《负荆请罪》的故事凝聚了中国文化所崇尚的理想的道歉理念。这个道歉故事的最动情之处，最引人注意的地方，已经由“负荆请罪”一语高度而形象地概括了。廉颇最后也是用荆条作为赔罪的象征，来完成道歉过程的最后阶段并获得成功的。这个故事的流传已经说明，“负荆请罪”的道歉理念被保留至今而且还一直在被人们使用着。那么这种有悠久历史的道歉理念最主要的特点又是什么呢？

在中国文化里，荆条作为符号，除了带有植物性的特征之外，树枝还用做鞭笞的一种刑具，象征着对人的一种惩罚。在“负荆请罪”之后，荆条成为了一个完全认错象征符号。这种自我惩罚必须要让对方看到自己已经丢脸，而且还要面对面的让对方出出气，廉颇要让蔺相如看见自己内心感到羞耻，为自己的错误必须丢尽颜面。由于道歉具有这种给面子的需要，因此请罪者就必须用请罪的方式，表达给对方面子的合情性，必须用真诚谢罪的方式，表达给足对方面子的合理性，最后还要用赔罪的方式，完成认错所需要付出脸面等代价的合法性。

无疑，廉颇的道歉行为是真诚可敬的。在廉颇那里，真诚道歉是从心、从情、从意说起的。他从请罪、谢罪再到赔罪，不断给自己“罪上加罪”。先是动之以情，发自内心的认错；继而施之以礼，痛改前非，用丢自己的脸面来补偿对他人的伤害。请罪、谢罪和赔罪的道歉过程，起到了不断使认错行为得到重复与加强道歉含义的作用。然而，这种道歉的真诚除了带有明显的中国历史和文化的凝重感之外，也诉诸了中国文化中的面子观念。我们可以设想，这一道歉内容里有无面子的成份看起来是很重要的。在这场道歉事件中，能否归还蔺相如失去的面子，这对廉颇的道歉成功似乎起到了决定性作用。

面子是中国文化中的重要元素。虽然“面子”只是个隐喻，几乎是看不见的，但中国人还是十分看重面子的。“面子”是对做人做事的肯定。费正清认为：“中国式的人文主义包括关心个人尊严的问题，但那是从社会的观点来关心的。‘面子’是个社会性的问题。个人的尊严来自行为端正，以及他所获得的社会赞许。‘丢面子’来自行为失检，使别人瞧不起自己。人的价值，并不像西方所认为的那样是每个人固有的品质，而是需要从外界来获得的。”⁹当然，道歉也是给自己挽回面子。从面子互动理论来看，给他人面子，也是给自己面子。虽然请罪、谢罪、赔罪会让人丢面子，但这种“完全认错”，甚至是“过度认错”的道歉方式并不丢人。因为中国文化将认错与做人紧密地联系在一起。

中国文化不仅把面子与道歉联系起来，而且也把谢罪与人格和声望等联系起来。中国古语里讲：“君子之过也，如日月之食焉；过也人皆见之，更也人皆仰之。”在这个世界上，没有人不犯错误，但犯了错误，知道改正就好。有错就改，仍然会受人们的广泛尊敬。中国人把知过和道歉看作是一种成圣的机会。虽然以犯错为耻，但仍会以谢罪为荣。有了成圣的动力，怎样认错也不算过分。

除了面子之外，决定道歉成功的还有自省的能力。中国式的认错道歉主要表现为“省”和“改”两大方面。“省”为省察。中国人讲究省察。既已学矣，自己省察，所有一言一动，是善，是恶？若为恶者，即当痛改。¹⁰“改”是指改过。改过比“道歉”更具谢罪和赔罪的行动内涵。从请罪到谢罪再到赔罪，是一个完整的改过的过程。若知是过，即力改之，以显示伟大的人格。这种人格是靠日日的修省与思过而获得的。李叔同有篇短文，名为“改过实验谈”，我们可以将之看作是一篇非常好的研究道歉的文章。他将“改过”与“自新”联系起来。他认为：“新”不是指过年穿新衣，口里说着恭贺新喜、新年大吉之类的话。“我等所谓新者，乃是改过自新也。”改过就是要向着善的方面去发展。¹¹省改的问题是以认错为基准的。每日三省吾身，时时刻刻都要思过，一旦发现有过，就要完全认错，加以改之。“负荆请罪”没有降低廉颇的人格，反而突出了他的“过度认错”所表现出来的“知耻近乎勇”的人格的伟大。

那么，廉颇背着荆条来道歉，不仅意味着一种自省能力，也意味着行动，他要为自己犯的错误承担代价，公开道歉本身就表明廉颇要给足蔺相如面子。由于道歉过程还有旁观的见证者，使得这一道歉行为又从私人之间扩大到了社会层

面。这种赔罪方式可谓完全彻底，是毫无保留的。从廉颇的道歉行为、过程和结果来看，我们暂且称这种有自省，舍面子，有担当的道歉方式为一种“完全认错”式的道歉。

所谓“完全认错”的主要含义和特点是：（1）道歉必须是完全无条件的认错。主要是通过自我反省，主动和解，道歉的发生需要通过双方当事人面对面的沟通；二是道歉者对错误行为不做辩解或自辩。即不对道歉的原因做过多的沟通和解释，即使有此意思，也是相当小心而隐讳的；三是放弃解释，愿意承担全部责任，并提供行动上的补偿。无论是心理的、面子的、承诺的，还是物质的，道歉者都愿意高度满足受伤害者的道歉诉求。

人们通常以为达到这种“完全认错”的道歉才算是真正的道歉。这与中国文化更崇尚道德主义和伦理本位的特点有关。中国文化往往要求道歉者是一个道德完人。我们看到，如果道歉的主要内容是请罪、谢罪和赔罪，那么廉颇的道歉无疑就应该是一场无条件的完全认错，故事的描述也确实如此完美。整个道歉过程都充满着谦卑的，悔过的，认错的讯息，只有无条件的，完全认错式的道歉才能被视为真诚的道歉。在中国人心目中，这种完全认错的道歉模式和具有这样德行的道歉才是无可挑剔的。然而，无论古代，还是现代；无论外交，还是司法领域；无论个人，还是国家，这种“完全认错”的道歉从来都不是如此简单或者是经常出现的，而是交织或纠结在问题之间的抉择与受各种力量因素的影响的较量和解决。

“完全认错”有时也会演变为“过度认错”。这种方式是不惜代价，以完全让对方满意为目标的道歉，这是一种单向的沟通和认错方式。虽然“完全认错”，甚至“过度认错”都可能使道歉变得看似简单直接，但缺少真正沟通含义的道歉也很容易流于形式化，成为一种可利用的道歉策略，或是礼貌客套的代名词，像“送人情”或“送礼”一样，把认错的诚意变成了“送道歉”的人情往来。如果不打算认错，只是要利用道歉作为拉关系的手段，那么道歉就失去了真实意义。

与“完全认错”相对的是“有保留认错”。这种道歉方式主要是指：道歉者对自身错误的认识是有保留的，道歉的价值被无形中打了折扣，如道歉者一边道歉，一边认为错不完全在自身，不是自己有意犯下的错等，那么这种道歉通常被认为是虚假道歉。真正的虚假道歉不仅会使道歉失去意义，甚至会让双方仅存的

关系纽带受到新的伤害。虽说有道歉总比没有道歉要好，研究表明，这种不完全认错的虚假道歉还不如没有道歉来得好。¹²

在不同的人看道歉的不同眼光中，道歉会有许多种理解，人们对道歉成功与不成功的看法也是因人而异。“完全认错”是否适用于所有的道歉事件中，作为评价道歉的一个标准，还要依赖于道歉事件的性质。个人之间的道歉与国家之间的道歉不同，家庭之间的道歉与组织之间的道歉不同。针对差异，道歉的方式与方法也会有所不同。

在对中国人以何种方式道歉的讨论中，赵康的一个观点值得注意。他认为：除了完美主义和实用主义之外，中国人的道歉还很符合中庸之道。在道歉问题上的中庸之道，体现在非常重要的场合，很多被冒犯的一方会选择以大局为重，忍辱负重。这背后的关系逻辑是，这一笔帐权且记下，来日方长，慢慢积累自身实力，在韬光养晦的处事之道中赢得尊重，而不是计较一时的个人得失，而给人以有失分寸之感。这与寸土必争的功利主义逻辑完全不同，这时的道歉是中庸态度的。¹³这也是从文化的角度对道歉存在论的认真思考。由于道歉本身的丰富性和可能存在的许多不同道理，人们有理由对道歉以何种方式而存在持有许多不同的看法，对道歉行为的认识也应该总有说不完的话。

在中国人的传统文化和道歉经验中，我们看得比较清楚的是，“完全认错”显然是唯一重要的，也是一种文化理想。从汉语用来表示道歉语词的含义和使用来看，也能为我们确定这种认识提供更多的参考和证明。如果与英语文化中的道歉语词相比较，还可见出不同的文化对道歉的认识存在性质上的不同。

四、“完全认错”与“解释”的可能性探讨

道歉的目的是通过认错来修复关系。如果认可这一点，那么道歉者除了表示出羞耻感、悔过、自责和补偿之外，还需不需要对为什么要道歉的原因做相应的解释呢？这似乎是一个被忽略的沟通问题。

汉语对“道歉”行为有着丰富的表达。如果把这些语词合在一起，我们可以得到许多个与“道歉”相关的语词，足以构成一个认识道歉行为的概念系统，包括请罪、谢罪、赔罪、赔礼、赔情、赔小心、赔笑脸、赔不是、赔话、赔错、赔

偿、赔款、道歉、愧疚、悔过、过错、罪过等。如果道歉被人接受了，那么还会有一些赞美“宽恕”行为的语词，比如谅解、担待、包涵、宽恕、恕罪、饶恕、开恩等。¹⁴我们也发现，从中国人所使用的道歉语词来看，道歉就是认错，除此之外，应该没有别的含义。对于道歉，认错是第一位的，这是人们对道歉的普遍诉求和理解。这种认识也体现在汉语的道歉语词里，除了认错、认罪、赔罪、认罚等充满“认错”含义的道歉表达之外，几乎再没有别的实质性内容，几乎很难找到诸如英语“道歉”一词带有的辩解或解释的含义。

语词能给事物赋予不同的含义，语词是能做事的，也是具有力量的。人们都懂得这个道理，因此人们会在道歉语词的使用上是有所选择的。日常里，人们很少用“请罪”、“谢罪”、“赔罪”和“悔过”等这样一些传统文化中的道歉语词，更多使用的是“抱歉”、“对不起”和“请谅解”等。现代人喜欢使用“道歉”一词。似乎比用“谢罪”、“请罪”或“赔罪”显得更温和，更模糊一些。

当我们使用最简单的方式来理解“道歉”一词时，“道歉”不过是道一声对不起而已，如同说一声“抱歉”和“表达遗憾”那么简单。人们还以为，英语的“apology”翻译成汉语就是“道歉”的含义。这两个语词是可以相通的，也是可以对应翻译过来的。其实，当我们对“道歉”这个概念语词及其内涵做一些思考时，我们就会发现，汉语的“道歉”一词与英语的“apology”有本质上的不同。

据阿伦·拉扎尔考察与研究，现在人们使用的英语“道歉”(apology)一词，源于希腊语“apologia”。这个词语在古英语里是用来指正言、解释、辩护或借口。该词的原义有“自辩”的意思，主要是为一种思想或某个人进行辩护，含有辩解的意思。主要用在宗教等领域。他认为，从词源上看，该词并不带有认错和想求得他人谅解的意思。原词里含有的辩解倒是更具有沟通和交流的含义，即带有解释意味的沟通。¹⁵英语中的“I am sorry”既可能指礼貌、关心和同情，也可能指道歉、抱歉和请求原谅。通常，这种“抱歉”并不包含认错的含义，“抱歉”主要是表示对他人的同情或遗憾。¹⁶然而，这些细微的差别却经常隐藏在对“道歉”这个语词的理解和滥用里。

在现有的对道歉行为的认识中，道歉过程主要是由四个部分组成：(1) 认错；(2) 解释；(3) 包括自责、羞耻、谦卑和真诚在内的不同态度和行为；(4) 补

偿。道歉研究者发现，在西方文化里，接受道歉的人有时会认为，仅有道歉是不够的。如果道歉里不含有一种合理的解释，那么这个道歉则被视为不充分的道歉，也是难以令人满意的道歉。这种道歉如同欠了受害者的“债”，即“你欠我一个你为什么要这样做的解释”。¹⁷

从沟通的视角看这个问题，这种道歉要求是应该成立的。由于人类沟通的意义必须是经过双方协商才能创造出来的，因此我们不能想像一个沟通里没有解释的存在，包括辩解的沟通或对话这些能称其为有效的沟通理想，甚至包括辩解引出的对问题的更深入的探讨等。这些肯定也是道歉协商过程中不可缺少的一部分，或者是道歉研究中应当考虑的内容。

当我们把道歉假设为一种沟通行为，特别是在向对方请求原谅或宽恕时，对自己犯错误的过程加以解释，提供请求他人宽恕的理由，或者回应受害者的询问，满足他人想知道为什么要伤害的这种要求似乎也不算过分。在阿伦·拉扎尔的研究中，他认为宽恕现象的发生有两种：一种是无论在任何条件下，受害者都不宽恕；另一种是，宽恕的发生是有条件的，人们必须在道歉之后，甚至在解释之后，才会给予宽恕的。从这一假设出发，道歉、解释与宽恕都是不可分割的一个整体。

道歉的日常经验表明，一些道歉虽然已经说了“我表示深深的歉意”，但人们并不情愿理解和乐于接受这样的道歉。因为这些道歉往往在说过“我表示深深道歉”之后或之前，可能还要加上一句为自己开脱的辩解，如“我对可能造成的任何伤害”或是“如果你受到了伤害”等一些假设名或条件句，那么在这种情形下，道歉通常被解释为不真诚的道歉，或者是一种带有辩解含义的道歉。仪式化的道歉、形式化的道歉和辩解式的道歉都与真正的道歉沟通存在大小区别。尽管解释在道歉中很危险，但还是要看具体的道歉事件的不同性质而定。涉及关系复杂的道歉就必须含有解释的成份在其中。

虽然廉颇向蔺相如请罪的故事已经表明，“完全认错”是道歉者别无选择的一种存在方式，是与自己对犯错误的过程进行解释和辩解丝毫不关的一种存在方式，但从中外诸多的道歉事例中还是可以发现，无论是古代和现代，在外交、司法等领域，道歉也许从来不是或者很少是“完全认错”的，尽管如此，由于缺少对不同文化中的道歉可能含有解释的认识，中国人仍然愿意相信，只有完全认错才是道歉存在的唯一意义。这使得我们在网上看到的一些影响较大的道歉，几乎

也都是没有解释的“完全认错”的道歉。¹⁸事实上，也是只有完全认错或绝对道歉，才容易得到他人、团体或组织的宽恕，否则会被视为不真诚的道歉。

虽然“完全认错”代表中国人对道歉行为的普遍诉求，但这种道歉在涉及更为复杂的国际间的道歉时，常常因为相互之间缺乏认识，不能顺利建立对道歉含义的不同理解，因此也影响通过道歉建立平等的对等关系和修复关系。当然，这是一个跨文化沟通的问题。我们在这里强调的是一种更贴近道歉含义和取得道歉成功的方式或方法。

要不要把“解释”算作现代人道歉观念的一种构成？目前这还是一个比较模糊和糊涂的问题。道歉里一旦出现了解释，还能不能算作是真诚的道歉；解释就意味着一种辩解，就是不给足对方面子，道歉就是道歉，是不需要解释的，等等问题，不一而足。如果放弃道歉里该不该有解释这样一种立场，更客观的看，在道歉的现实里，人们想要给予对方一些解释的冲动也是不可遏制的。仅在公共领域的道歉里，就非常容易发现解释或辩解的存在，比如在火车站、飞机场或超市里发生延误或收银台的故障时，广播里就喜欢先陈述原因，再请求“大家给予谅解”。事实上，道歉里时常满含着倾听、解释和对话的沟通成份。

也许，我们该这样重新思考道歉的含义，道歉里有解释也并非不好。有解释是考虑到双方便于就冒犯本身进行深入的沟通和交流。如果从“欠”字上考虑，有时道歉者确实欠一个解释。如果把道歉放在沟通的视野里，那么“道歉不仅仅是一种单方面的认错行为，道歉更经常是一种关系和对话，是双方的共同协商和互动后所采取的对关系的修复行动。因为“成功的道歉是受害者和伤害者在各种变体中进行复杂协商的结果”¹⁹传播理论认为，意义是在解释中获得修正的。²⁰这意味着我们原来所认识的道歉事物，在解释中也会有所变化的。如果把道歉作为一种沟通行为，考虑到双方的利益，道歉就一定带有协商（谈判）的沟通性质。这就像达成道歉的有效性是讯息及其意义的共享与互动。通过沟通互动，双方才能寻找到共同的价值观。这种道歉表达的形式越深刻，由道歉带来的和解和修补关系的共鸣可能越强烈。

没有人批评“完全认错”是一种真诚的道歉，但在道歉的不同问题，道歉的时机与道歉的交流或沟通问题上，确实存在着一些方式和方法问题。这些问题都可能影响道歉的效果，最突出的有如解释还是不解释，解释还是辩解，辩解还是

不辩解等沟通的问题，解释应该满足什么条件。一旦在对话和协商中出现了解释或辩解，那么这种道歉还算不算真正意义上的道歉；如果解释或辩解也算作现代人道歉的一部分，那么怎样的解释或辩解才不会破坏中国文化传统中的道歉含义？这是一些还没有想出头绪，也是有待进一步思考和解决的问题。

五、沟通：道歉研究的一个视角

“负荆请罪”的道歉故事能作为经典故事流传下来，足以表明中国人对这种道歉理念的广泛认同。廉颇作为赵国的大将军，他的赫赫战功没有被人们所记住，倒是他的请罪事件，成为中国道歉历史上一个千古流传的美谈。

道歉研究越来越重要。这是社会需要所使然。近年来，道歉作为一种沟通现象，越来越受到人们的关注，道歉一词也越来越成为一个公共词汇。在个人、组织、国家等不同关系层面，常有道歉行为发生，道歉的信息也随着大众传媒和网络等新媒体，越来越公开化了。大众媒体和互联网上的道歉诉求与表达主要是指公开的道歉。这一点正如社会学者吉登斯所看到的那样，现代传媒为我们提供了许多以前不可能获得的各种形式的信息，包括道歉的研究。²¹我从网络上收集到的资料和数据表明，20世纪70年代末，中国社会几乎没有对道歉及其研究的记载。自80年代，90年代以来，特别是进入21世纪，道歉的信息每5年都有成倍或多倍的增长。

如果说人们需要道歉，主要是因为道歉具有修复关系的沟通功能，那么在一个讲究关系的社会，任何道歉方式里都应该有沟通的意蕴含在其中，否则我们就无法谈论如何用道歉来修复关系的问题，也无法知道我们应该怎样道歉。但是我们目前对道歉问题还缺乏沟通视角的研究。

道歉为什么时而有效，时而无效，为什么还会起相反的作用等，这些问题都与沟通行为发生密切的关联。我们甚至可以说，道歉就是发生在不同关系层面的一种沟通行为。在公开道歉中，说明错在哪里，究竟做错了什么，这种表达或解释在公开道歉中是十分重要的。因为是公开道歉，人们对道歉会有不同的理解。如果对错误描述不充分的话，有可能会出现道歉失败的结果。

在公共领域发生的道歉事件，某种程度上，总是和一些大的突发性事件联系在一起。这种所谓的联系并非指与事件同时发生。道歉的发生通常是延迟的、被

动的、甚至表现为被迫的行为，受到公众愿望和社会要求的推动。尽管如此，道歉仍然有着自己的效力或功能。由于道歉代表一种平等交流的关系，因此公共领域的道歉尤其受到普通百姓的关注和欢迎。

道歉不是一件简单的事情，说起来容易，做起来难。因为道歉不是道喜，不是道谢，亦非表示一个人能说会道，更不是道听途说之类的行为。道歉除了要有认错勇气之外，还要承担可能丢失个人、团体和组织名声的风险。道歉行为有可能不被人所接受，道歉之后也有可能受到更严重的惩罚，可能会被群体或组织所孤立，被人轻蔑，有被人看不起的等丧失尊严的风险等。

从中国式的道歉理念来看，“完全认错”是人们对道歉怀抱的一种文化理想。道歉发生有效作用，容易成为人对道歉理解和接受的一个重要前提，但是愿意不愿意“完全认错”，如何以恰当的方式认错，这是影响道歉效果的一个重要变量，但是“完全认错”的道歉是否应该带有看以合理的解释或辩解这种沟通或交流行为？这是一个值得研究的问题。

道歉不仅是一个从社会学、社会心理学、法学、语言学等领域研究的问题，更是一个从沟通或交流视角研究的重要问题。当人际沟通、组织传播和跨文化交流日渐发达的时候，当中国面临和谐社会建构的时候，探讨中国人的道歉方式与观念，把道歉作为人类解决对立和冲突关系的一种积极的交往观念，一定会发挥应有的作用。

注释：

¹转引自林正峰、邓呈皇：“道歉的力量”，《商业周刊》，第975期。

²陈嘉映：《语言哲学》，北京大学出版社，2003年，第238页。

³ Augoustinos, M. L.A.Soyland, J,Self-sufficient arguments in political rhetoric: Constructing reconciliation and apologizing to the Stolen Generations. *Discourse and Society*,2002,13, pp.105.

⁴Nicholas Tavuchis, *Mea Culpa, A Sociology of Apology and Reconciliation*, Stanford University Press, 1991, p. 2. 阿伦·拉扎尔：《道歉》，商务印书馆，2008年，第26页。

⁵ 据《道歉》一书作者阿伦·拉扎尔对美国两大报纸《纽约时报》和《华盛顿邮报》在90年代到2002年道歉文章统计数据显示，90年代后期，道歉文章数量最多，两大报平均每年的相关文章总数是456篇。本文作者利用《知网》，以标题和内容摘要中含有“道歉”主题词的文章为收集数据的标准，对我国从1980年至2008年的道歉研究文章进行了相关统计发现：有关道歉研究的文章也在不断增加，从1980年的47条到2008年1月的统计数是1224条。有关道歉现象及其研究受到关注的数据统计与道歉研究的历史与文献分析，作者将撰写专文讨论。

⁶阿伦·拉扎尔：《道歉》，商务印书馆，2008年，第11页。

⁷阿伦·拉扎尔：《道歉》，商务印书馆，2008年，第10页。参见2008年4月号的《哈佛商业评论》刊登了哈佛大学肯尼迪学院公共领导中心研究主任兼公共政策讲座教授凯勒曼（Barbara Kellerman）在“领导人

何时该说对不起”一文

⁸经典的传播代表着文化的结晶。”负荆请罪”的故事记载在大学、高中和小学课本里。（苏教版小学第十一册第五课（2008年版））

⁹ 费正清：《美国与中国》，世界知识出版社，1999年，第125页。

¹⁰李叔同：“改过实验谈”，<http://book.sina.com.cn> 2005年01月06日00:00 新浪读书

¹¹李叔同：“改过实验谈”，<http://book.sina.com.cn> 2005年01月06日00:00 新浪读书

¹²阿伦·拉扎尔：《道歉》，商务印书馆，2008年，第128页。“Apology Research”，<http://www.perfectapology.com/apology-research>。

¹³ 我与赵康从2007年开始不断讨论道歉问题。今年的讨论主要是通过电邮进行的。参见2010年3月的通信。

¹⁴我们已经注意到，与道歉相关的宽恕研究是一个非常重要，正在引起学界注意的一个研究领域。

¹⁵阿伦·拉扎尔：《道歉》，商务印书馆，2008年，第27、37页。

¹⁶阿伦·拉扎尔：《道歉》，商务印书馆，2008年，第28-29页。

¹⁷阿伦·拉扎尔：《道歉》，商务印书馆，2008年，第41页。

¹⁸ 如2008年2月4日，陕西省林业厅就“草率发布发现华南虎的重大信息”发出《向社会公众的致歉信》；2006年12月11日，山西临汾市长李天太就山西洪洞县“12·5”矿难向该市人民致公开道歉信等。

¹⁹阿伦·拉扎尔：《道歉》，商务印书馆，2008年，第27、49页。

²⁰ 理查德·韦斯特、林恩·H·特纳：《传播理论导引：分析与应用》（刘海龙），中国人民大学出版社，2007年，第87-92页。

²¹吉登斯：《社会学》，赵旭东等译，北京大学出版社，2003年，第4441页。

——载于《中国传媒报告》（China Media Reports）2010年第2期