

道歉：对冒犯事件的关系补救行为

吴海艳^{1,2} 王 玲¹ 喻承甫¹ 梁 勤¹ 杨曹芬¹ 刘 欣¹

(¹华南师范大学心理学院/心理应用研究中心, 广州 510631) (²广州市番禺区实验中学, 广州 511400)

摘 要 道歉是指当冒犯者意识到自己的冒犯行为后, 为重建与被冒犯者的关系, 向被冒犯者承认错误、承担责任、表达懊悔并请求原谅的一种关系补救行为。冒犯者的性别、归因倾向、冒犯意图、知觉到的道歉有效性等影响道歉的发生, 道歉的表达方式与内容、冒犯者的性别等会影响道歉的有效性。道歉能促进宽恕、和解以及民族和睦。未来研究需明晰道歉的概念, 拓展其研究模式与测量工具, 在系统深入探讨道歉的产生机制与结果的基础上构建道歉的理论及促进其实际应用。

关键词 道歉; 关系补救; 归因; 宽恕; 和解

分类号 B849

道歉源于希腊语 Apologia, 是人类的社会行为, 是社交礼仪, 也是做人处事的艺术。我国对道歉的关注古已有之。如《史记》中记载“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。”又如《新世说·轻诋》“越日, 续又谒胡, 胡一见即拱手道歉”。随着社会文明的进步与发展, 以及互联网技术的发展, 道歉益渐盛行, 如 2013 年美国广播公司就辱华言论道歉、2014 年宋彬彬等人向“文革”受害校长道歉等, 而父母和教师从小就教导我们“主动承认错误才是好孩子”。道歉俨然已成为当今社会的重要文化。究其原因, 主要是由于道歉是关系和解、冲突解决和危机缓解的有效途径(Carlisle et al., 2012; Fehr, Gelfand, & Nag, 2010; Schumann, 2012)。

有效的道歉不仅可以促进个体的身心健康、家庭幸福和事业成功, 也能缓解民族矛盾, 促进国家长治久安、繁荣昌盛, 因此道歉研究具有极其重要的价值。自 20 世纪 70 年代以来, 道歉吸引了越来越多西方研究者的关注。近 10 年来, 随着公众道歉的日益盛行, 我国也出现了一些道歉研究。首先是国内语言学界对道歉言语行为的分析, 王梅(2010)依据言语行为理论, 指出道歉属

于和谐类与行为型的言语行为, 并遵循礼貌原则; 李军(2007)根据道歉功能将道歉的话语部分划分为道歉必有手段和辅助手段; 蒋景阳和胡蓉(2005)从语用学角度出发, 以中国文化为背景, 对 Meier 为代表的道歉修复理论进行完善。此外, 得益于积极心理学在我国的长足发展, 我国心理学界对道歉也进行了一定研究。就道歉发生的影响因素而言, 石伟、闫现洋和刘杰(2011)将道歉作为群体内疚的一个结果变量, 认为群体内疚对道歉有正向预测作用。就道歉的功能而言, 韦庆旺和郑全全(2006)将道歉作为申述方式的一个水平进行实验设计, 结果发现道歉能使冒犯者受到更积极的印象评价; 此外, 李恩洁和凤四海(2010)将道歉作为报复的影响因素提出, 认为道歉可以减少报复和负面印象; 艾娟(2014)指出道歉行为在群际宽恕过程中具有重要的、积极的作用, 在有道歉的情况下, 被冒犯者的宽恕倾向更加明显; 诸彦含和范黎娟(2014)提出道歉通常是补救受损关系的第一步, 受损方希望得到道歉从而修复受损的自尊和颜面。总体而言, 我国道歉研究尚处于起步阶段, 而在当前我国社会经济转型正处于关键时期以及精神文明建设相对落后的大背景下, 加强道歉的研究对于增进人民的幸福感, 促进和谐社会建设具有重要战略性意义。因此, 基于已有的研究积淀, 本文对道歉的概念、前因变量、结果变量与未来的研究方向进行讨论, 期望能为拓

收稿日期: 2014-06-06

通讯作者: 王玲, E-mail: wanglingzz@163.com

展该领域研究启迪思路。

1 什么是道歉

古汉语字典中,“道”意为道路、途径,“歉”意为年岁欠收、收成不好。道歉是指为不适当言行承认不是、承认使人委屈。美国传统词典(2002)将道歉定义成表达懊悔或请求原谅(p.67)。大众认为道歉是一种最常用的为不适当言行承认不是,并表达遗憾的方式。以上对道歉的界定基本一致,但在现有的文献中观点不一,主要有两种。第一种用道歉的社会功能对其定义,如 Goffman (1971)和 Leary (2010)一致认为道歉是在负性结果发生后一种期待与另一方重建关系的矫正性策略;Tavuchis (1991)认为道歉是维持关系的一种社会方式,是在结果无法改变时的社会互动。可见,道歉的社会功能主要体现在修复关系上。诸彦含和范黎娟(2014)提出道歉是补救受损关系的第一步,是关系补救行为的一种。第二种定义从人际角度出发,认为道歉是冒犯者放下颜面或尊严向被冒犯者提供支持性的言语行为(Olshtain, 1989)。Shnabel和 Nadler (2008)从此定义出发,用研究证明了冒犯者在做错事后通过道歉“服软”重获社会接纳。

由于学者对道歉的概念界定不一,其构成成分也存在分歧。对道歉成分做最广泛分析的是跨文化言语行为实现项目(the Cross-Cultural Speech Acts Realization Project, CCSARP)。CCSARP 分析了7个国家的道歉提出道歉的五成分:语言表达(如我很抱歉)、解释、承担责任、补偿、承诺(Scher & Darley, 1997)。Gill (2000)扩展 Tavuchis (1991)对道歉的定义,提出道歉包括承认问题发生、承认不是、承担责任、表达懊悔、承诺五个成分。而对道歉构成成分阐述最全面的是认为道歉应包含八个成分:忏悔、承担责任、承认错误、承认伤害、承诺、请求宽恕、补偿和解释(Lazare, 2004)。其中,存在较多分歧的是道歉是否应包含解释,赞同者认为解释表示冒犯者不愿承担责任想找理由开解, Tavuchis (1991)也认为冒犯者不应该有任何借口;反对者则认为解释是表明不是有意冒犯(Shnabel & Nadler, 2008)。虽以上观点认为道歉需包含不同成分,但有学者提出对亲密朋友或在伤害程度较轻的冒犯情境中一声“抱歉”足矣(Szablowinski, 2012),由此看出道歉的构成成分具有情境差异。

总而言之,道歉是一种具有社会互动性的关

系补救行为,是一个多维度多层面的复杂概念,涉及冒犯者和被冒犯者且前者需放下颜面,是对负性结果承担责任和表达懊悔的信息内容(Fehr & Gelfand, 2010)。综上,我们认为道歉是指当冒犯者意识到自己的冒犯行为后,为重建与被冒犯者的关系,向被冒犯者承认错误、承担责任、表达懊悔并请求原谅的一种关系补救行为。

2 道歉的前因变量

道歉是一种相对简单、成本低的冲突解决策略(Frantz & Bennis, 2005)。但道歉却并非易事,这主要缘于维护自尊心的心理。Okimoto, Wenzel和 Hedrick (2013)研究发现不道歉可以让冒犯者保持高自尊;Ho (2012)在道歉经济理论中提出一个公司一旦道歉将必须为此付出代价。可见,道歉的发生并不是无条件的。道歉是冒犯者在冒犯事件发生后,对被冒犯者发起的一种关系补救行为。当前研究主要是从冒犯者的角度考察了道歉发生的条件,发现冒犯者的性别、冒犯意图、归因倾向、知觉到的道歉有效性、对关系重要性的评估、冒犯后的情绪与动机等会影响道歉的发生。

2.1 冒犯者的性别

道歉需要冒犯者放下颜面。众所周知,男人比女人更注重面子,因此相对于女人,男人可能更少道歉。Lazare (2004)在一次讲座中问及谁道歉更多时,女人大喊女人,男人则沉默(p. 28)。Engel (2001)也认为男人拒绝道歉是因为他们很难承认自己错了,承认错误将意味着力量的丧失,而且道歉也触及了他们敏感的自尊(p. 49)。可见,以上学者都认为女人比男人道歉更多是因为女人更愿意道歉。

Schumann和 Ross (2010)认为,由于受到刻板印象的影响,人们都普遍接受女人比男人道歉更多是因为女人更容易道歉,但是还没有系统的实证研究证明这一观点。因此,他们设计了两个研究验证道歉行为的性别差异并探究原因。在研究中,要求被试连续12天通过写日记来记录每天发生的冒犯事件和被冒犯事件各3件(不足3件则以实际次数记录),并记录对冒犯事件(或被冒犯事件)是否道歉(或收到道歉)。结果发现,女人比男人记录了更多的冒犯事件,女人比男人的道歉也更多;但进一步采用混合线性模型分析发现,男人在冒犯事件中选择道歉的比例与女人的道歉

比例不存在显著的差异,即对于同等数量的冒犯事件,男人和女人选择道歉的数量不存在显著差异。因此,他们认为男人和女人对冒犯事件的道歉意愿不存在显著差异。但是,男人比女人也报道了更少的被冒犯事件,研究者认为这可能是受男人对冒犯事件的评估的影响。为此, Schumann 和 Ross (2010)在研究一的基础上,提出女人比男人道歉更多的原因可能是女人比男人犯了更多的错,或女人对冒犯事件的认知阈限低于男人。为进一步验证是这二者中的哪一种原因,研究者让被试想象预设的三个冒犯事件以及回忆一件冒犯事件,这样冒犯事件的次数就被限定了,结果发现,女人比男人对冒犯事件的评估更严重也认为更值得道歉。因此,后者得到了验证,即女人比男人道歉更多是因为女人对冒犯事件的认知阈限比男人低,而不是女人更愿意道歉。

2.2 冒犯意图

冒犯意图是道歉发生的一个重要前因变量。冒犯意图与内疚紧密相关, Baumeister, Stillwell 和 Heatherton (1994)认为内疚有两个重要来源:对社会拒斥的焦虑和对关系结束的害怕,而这种焦虑和害怕在无意冒犯情境里会更加明显,这得到了实证研究的支持。 Leunissen, De Cremer, Folmer 和 Van Dijke (2013)通过3个研究共同验证了冒犯者在无意冒犯情境里更愿意道歉。研究1采用视角(冒犯者、被冒犯者)×冒犯意图(有意、无意)的被试间设计让大学生回忆并写下一件无意(或有意)冒犯(或被冒犯)事件,然后评定生气、内疚以及道歉(或收到道歉)的意愿程度。结果发现冒犯者在无意冒犯情境里更愿意道歉。研究2采用情境设置任务的方法进一步表明无意冒犯情境里的道歉意愿受内疚情绪的调节。研究3采用同研究1的自传体叙事任务让被试回忆工作场合里的冒犯(或被冒犯)事件,结果与研究1、2同。以上研究表明在无意冒犯情境中,由于冒犯非冒犯者本意而感到内疚道歉,而有意冒犯情境中冒犯者故意冒犯并不想道歉。

2.3 归因倾向

归因理论(attribution theory)以情境中可观察到的结果为基础解释道歉的发生(Benjamin, 2012)。1958年海德在《人际关系心理学》中提出归因理论,理论主要解释日常生活中人们如何找出事件的原因。海德认为事件的原因无外乎有两种:一

是内因,情绪、态度、人格、能力等;二是外因,外界压力、天气、情境等。例如对 Amy 开会迟到的归因为:(1)个人原因, Amy 懒和不为他人着想;(2)情境原因, Amy 因为路上堵车耽搁了。当个体将结果归因为自身原因时可能会承担责任,但归因为情境时则会推卸责任。由此推理,冒犯者将冒犯事件归因为自身原因时道歉的可能性大。但这只是一种理性推测,因为人们在行为上的表现并非总是按理性行事,即虽然冒犯者承担责任在于自己,但不一定会道歉,只是相对于外归因的人道歉的可能性更大。

2.4 知觉到的道歉有效性

道歉有一定的冒险性(Leunissen, Cremer, & Reinders Folmer, 2012)。Kim, Dirks 和 Cooper (2009)提出冒犯者道歉后可能被指控为是罪魁祸首,也可能遭到社会的拒斥和惩罚,因此只有当冒犯者确定道歉有好的结果时才会道歉。Leunissen 等(2012)通过研究探讨了知觉到的道歉有效性对道歉发生的影响。研究中让两个被试(被试2为虚拟被试)完成金钱分配任务。被试2决定从10~30元的本金中分配给对方数额,被试1将得到分配数额的3倍。然后让被试1猜测被试2的本金并报告信任度与决定分配给被试2的金额。实际分配中被试1收到30元但最后被告知被试2的本金只有10元,因此分配给被试2少于15元的人对被试2的分配是不公平的。此时让其收到被试2的小纸条,一半收到表明不能宽恕的纸条“我不能接受我的钱比你少,我不是一个宽容的好人,我不可能原谅你”;另一半收到表明宽恕的纸条“我的钱比你少,这太糟了,但我愿意再给你一次机会,我原谅你,我期待有好的合作”。最后让被试1做出道歉的选择并评价其重要性。结果表明后者选择的道歉更多,且高信任特质的冒犯者不论被冒犯者是否愿意宽恕都会道歉,而低信任特质的冒犯者只有在确定被冒犯者愿意宽恕时才会道歉。我们认为拥有高信任特质的被试更愿意道歉是因为他们知觉到的道歉有效性高于低信任特质的被试,这进一步表明只有当冒犯者感知到道歉有效时才会道歉。

2.5 对关系的重要性评估

美国畅销小说家 Erich Segal (1970)的《Love Story》中有一句话流传甚久“爱意味着永不用说抱歉”。Kearns 和 Fincham (2005)认为这是因为人们

更易宽恕亲密的人,对亲密的人易产生同情与仁爱归因。也有学者(Ho, 2012)提出道歉对关系好的人影响不大,仅对关系不好的人起效。如此推理,对关系好的人就不用道歉吗? McCullough, Kurzban 和 Tabak (2011)提出道歉是关系价值性的一个指标,当冒犯者道歉或补偿时,表明他尊重和重视被冒犯者,认为这段关系值得维持; McNulty (2010)研究发现亲密关系中的人对彼此有期望希望对方有更积极的反应; Schumann (2012)探讨了关系满意度、道歉真诚性与宽恕的关系,结果显示关系满意度高的夫妇比关系满意度不高的夫妇对道歉的真诚评价与宽恕程度更高,且在没有道歉的情况下,两者无差异。这些研究都一致表明不是关系好就不用道歉,反而是关系好的人对道歉有更多的期待,且冒犯者越重视这段关系越有可能道歉,这也正好体现了道歉在关系修复方面的社会功能。

另外,也有研究比较了陌生人和朋友的道歉。Guan, Park 和 Lee (2009)通过比较韩国、美国和中国的道歉探讨文化和关系类型对道歉的影响,发现三个国家一致表现为相对于朋友,对陌生人感觉更有义务要道歉。这与上面的观点相左,可能因为这里将道歉看作是一种社交礼仪方式而非关系修复的工具。

2.6 冒犯后的情绪和动机

情绪可以影响行为。有研究表明冒犯事件发生后,冒犯者会感到内疚,而被冒犯者会感到生气和愤怒(Leunissen et al., 2013)。Ohbuchi 和 Sato (1994)根据弗洛伊德理论提出这种负性情绪持续压抑将导致压力甚至心理疾病,而道歉就是消除内疚释放压抑的有效途径。这也得到了其他研究者的支持,Howell, Turowski 和 Buro (2012)研究发现冒犯者在感到内疚而不是羞耻时更倾向道歉,同时对被冒犯者产生共情的冒犯者道歉的可能性也更大。正如个体的情绪能预测行为一样,群体内疚也能预测集体水平的行为。McGarty 等人(2005)研究显示群体内疚是政府道歉的一个较好的预测因子,当群体内疚出现时质疑也会减少;石伟等人(2011)认为群体内疚的产生与存在是道歉发生的一个重要决定因素; Exline, Deshea 和 Holesman (2007)研究也表明冒犯者为减少懊悔会道歉,但也有研究显示道歉意愿与主观幸福感和积极情绪正相关(Howell, Dopko, Turowski, & Buro, 2011)。综上,冒犯者在感到内疚与懊悔时更可能道

歉,但不排除冒犯者在情绪状态好时也会道歉。

冒犯者的道歉行为不仅受冒犯事件所引发情绪的影响,也会受到冒犯事件所引发动机的影响。人是社会人,不可能离群索居,而在与他人交往中都希望被认可和肯定,不论个体在组织内部还是组织外部都渴望被积极看待,避免被消极看待。可是,当冒犯事件发生后冒犯者的形象受损(Tavuchis, 1991),为维持自己的积极印象,冒犯者要采取一定的措施。Ohbuchi 和 Sato (1994)认为道歉可以修复被损坏的社会形象,若冒犯者的积极形象得以修复,他(她)被宽恕的可能性也会增加。因此,冒犯者在冒犯事件发生后,为修复被损坏的社会形象,塑造良好的公共印象,可能更倾向于道歉。

3 道歉的结果变量

道歉作为一种最普遍的冲突解决策略,在婚姻伴侣、商业合作和国家间都具有润滑剂的作用(Frantz & Bennis, 2005)。从某种意义上说道歉具有魔术性,它将不可接受的冒犯行为变得可接受(Goffman, 1971)。精神病学家 Lazare (2004)在《On Apology》中也指出“道歉是最有意义的人际互动”,大量历史事实与文献都表明道歉能有效促进宽恕、关系和解、社会和谐以及民族和睦。其中,宽恕与和解都是在被冒犯者接受道歉的前提下发生的。宽恕是被冒犯者对冒犯者的一种心理变化过程,包括认知、情绪和行为上的宽恕(Enright, 1996)。而和解则是冒犯者和被冒犯者间的关系转变过程,是关系得到修复的一种外在表现形式。宽恕与和解可以发生在个体间,也可以在群体间,但社会和谐与民族和睦大多是公众道歉的结果。

3.1 宽恕

宽恕涉及两个人,一个人在心理、情感、身体或道德方面受到另一个人深度而持久的伤害,宽恕是使被冒犯者从愤怒、憎恨、和恐惧中解脱出来,并不再渴望报复冒犯者的内部过程(罗春明, 黄希庭, 2004)。道歉促进宽恕的原因可以归结到以下方面:(1)道歉传达了冒犯者感到羞愧和对他人造成了伤害的讯息(Ohbuchi, Kameda, & Agarie, 1989);(2)道歉表明冒犯者想修复的意愿以及不再做出类似的冒犯行为;(3)道歉提升了被冒犯者对冒犯者的印象(Ohbuchi et al., 1989; Schmitt, Gollwitzer,

Förster, & Montada, 2004)。Gold 和 Davis (2005)认为道歉增加了被冒犯者对冒犯者的共情, McCullough, Worthington Jr 和 Rachal (1997)也提出共情增强了道歉促进宽恕的安抚作用, 在亲密关系中这种作用会更强。不过, 最终道歉对宽恕是否有效, 还要看被冒犯者的反应(Takaku, 2001)。Walfisch 等(2013)研究表明女人更不愿意接受同性的道歉, 男人对同性和异性的道歉接受度是一样的, 出现这一差异是因为人们受到性别刻板印象的影响, 对男女道歉的期望值不一样, 即人们对男人道歉的期望值更低; 但 Hodgins 和 Liebeskind (2003)却发现在严重责备的情境里男人比女人对道歉的防御心更强, 这可能与男人的高自尊有关; Fehr 和 Gelfand (2010)认为道歉的有效性与道歉内容和被冒犯者的自我概念有关。

目前, 对道歉和宽恕关系阐述最为明确的是道歉宽恕模型(Hui, Lau, Tsang, & Pak, 2011)。模型将道歉促进宽恕的过程分为四阶段: (1)冒犯者决定道歉; (2)被冒犯者接收道歉; (3)被冒犯者对道歉的认知评价(如真诚性); (4)被冒犯者决定宽恕与信任。模型中的每一阶段会受不同因素的影响: 冒犯者的道歉意愿、沟通方式和被冒犯者的聆听、被冒犯者对冒犯者和冒犯行为的认知、道歉和冒犯行为的间隔时间和冒犯者道歉后的行为一致性。

3.2 和解

负荆请罪是道歉促进关系和解最好的历史证明。冒犯事件发生后, 冒犯者若想要维持关系则需要和解。具体来说, 冒犯者通过道歉释放内心的自责与内疚(Howell et al., 2012), 重获归属与社会认同(Leunissen et al., 2013), 免于遭受报复(Ashy, Mercurio, & Malley-Morrison, 2010), 同时也学会承担责任和提高自制力。被冒犯者接收道歉, 愤怒和怨恨等负性情绪减少(Shnabel & Nadler,

2008), 自我价值感与控制感提高(Leunissen et al., 2013; Fehr & Gelfand, 2010), 安全感增加(Hui et al., 2011), 报复性行为减少(Carlisle et al., 2012)。与此同时, 冒犯者通过道歉承认错误和表达懊悔减少被冒犯者感知到的不公平, 也通过承诺不再犯表明他是值得信任的(Lazare, 2004; Kim et al., 2009)。总之, 道歉在认知上使被冒犯者对冒犯者形成积极印象, 情绪上使冒犯者内疚减少、被冒犯者的生气和愤怒减少, 行为上使冒犯者不再犯、被冒犯者减少报复, 最终促进双方的关系和解(Carlisle et al., 2012; Schumann, 2012)。Shnabel 和 Nadler (2008)还提出了和解的需求模型(见图1), 模型认为冒犯事件发生后, 冒犯者和被冒犯者的心理需求存在差异。在情绪资源的受损上, 冒犯者的形象受损, 被冒犯者力量感丧失; 在同伴资源寻求上, 前者需要被接纳, 后者要获得赋权感。为此, 前者想要维护道德形象, 后者希望获得力量。可见, 冒犯事件发生后双方被剥夺的心理资源不同, 产生的心理需求也不同, 而满足双方不同需求的有效举措则是给予宽恕或提供道歉来促进心理资源的恢复。

3.3 社会和谐与民族和睦

和谐社会是人类孜孜以求的美好社会。我国早在古代就以“和”为最高价值追求并提倡“以和为贵”, 但冲突的存在严重影响了社会的安宁。大量研究表明道歉可以促进冲突和平解决、保障社会秩序正常运行、促进和谐社会建设。在社会政治建设方面, 不断涌现出大量的官方道歉。如1988年美国国会向二战中被驱逐和关押的日裔美国人道歉; 1993~1997年间, 南非总统克拉克数次为种族隔离政策道歉; 1995年希拉克为迫害犹太人事件道歉; 1997年挪威国王为对闪族少数族裔的压迫道歉。Moon 和 Rhee (2012)研究也证实当

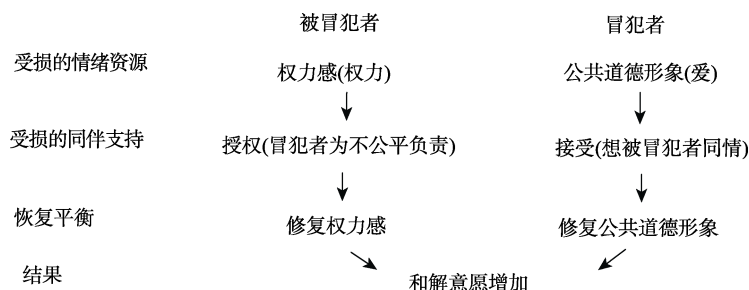


图1 和解的需求模型(Shnabel & Nadler, 2008)

社会危机发生后,道歉可缓和事件的恶化。在社会经济建设方面,Haesevoets, Reinders Folmer, De Cremer 和 Van Hiel (2013)研究表明在不公平的财政分配后,光是金钱补偿还不够,需要道歉来修复关系。在社会法制建设方面, Petrucci (2002)认为道歉是犯罪公正系统中正在被认可的一个革新性策略,大量个案以及研究都探讨了法律公正系统里的道歉过程,归因理论和社会行为理论也验证了道歉在被冒犯者和冒犯者间的变化过程。还有实证研究提出,一旦犯罪者对犯罪行为真心道歉,表明他已承认错误并愿意承担责任,从而有助于降低其再犯的可能性(Haley, 1998)。Frederickson (2010)通过研究也证明了道歉在减少攻击性行为上的有效性。总之,道歉正日益成为缓和冲突、促进和谐社会建设的一个有效工具。

1970年西德总理勃兰特在犹太隔离区起义纪念碑前的“华沙之跪”被标志为战后德国与东欧诸国改善关系(新东方政策)的重要里程碑。1998年澳洲人权和平等权利委员会设立“国家道歉日”,2008年陆克文郑重向“被偷走的一代”表示歉意,这不仅是澳大利亚政党史上值得一书的一笔,也是澳大利亚种族关系史上具有重大意义的事件。2008年法国电视台转述法国总统萨卡奇就法国对西藏问题和北京奥运火炬传递的不理智表现道歉,这大大缓和了中法关系。而日本不对二战侵华道歉严重妨碍了中日关系……这一系列的历史事件都表明,道歉对于促进民族冲突解决以及和睦相

处具有重要作用。不管是个人的道歉还是公共的道歉,道歉都表明了冒犯方对冒犯事件的态度,这在一定程度上促进了民族的和睦。

4 未来研究展望

道歉作为一种基本的关系补救行为正日益普及,尤其是“华沙之跪”让道歉进入研究领域后,这一道德心理学的重要研究主题近年来在国外得到了较多关注,涌现出了许多研究。这一系列的理论和实证研究,不仅揭示了道歉的概念与发生机制,也说明了道歉的影响机制、功能与应用。道歉的发生主要受冒犯者因素的影响,其对冒犯者和被冒犯者的情绪缓解、形象修复,冲突解决均有明显的促进效应。与此同时,道歉的有效性往往存在差异,其主要受冒犯者的性别和地位、行为表现,被冒犯者的认知,道歉表达的形式和内容等因素的调节。基于前人研究,我们整理出道歉的整合模型(图2)并对未来研究进行展望。

首先,未来应明确道歉与其他相关概念的区别,以及进一步揭示道歉的发生机制。道歉与辩解、补偿等存在关联但有区别,其相似性表现为都是冒犯者的行为操纵。Ohbuchi 和 Sato (1994)认为道歉表明冒犯者承认错误并愿意承担责任,而辩解是冒犯者试图将责任推到其他原因上,表现出不愿承担责任也不感到懊悔。韦庆旺和郑全全(2006)比较发现,道歉是对消极结果懊悔并承认自己应受责备,辩解则是对消极结果的一种归

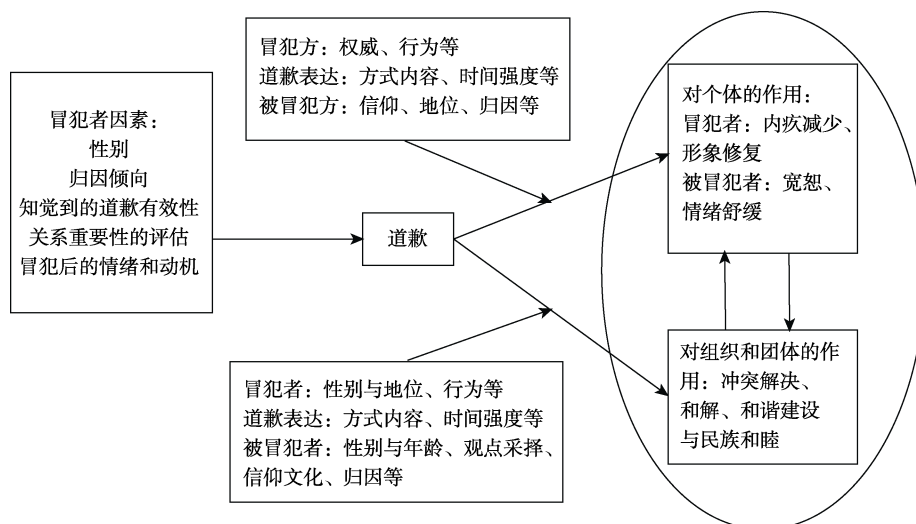


图2 探讨道歉的整合模型

因转移。可见,道歉与辩解的差异在于前者承担责任后者逃避责任。补偿是对冒犯事件造成的损失进行弥补,包括物质或行为上的补偿。道歉不补偿可能引发对道歉真诚性的质疑(Bottom, Gibson, Daniels, & Murnighan, 2002),正如俗语所说“行动胜于言语”。道歉与补偿的区别在于前者属于言语层面,后者属于行为层面,联系则是道歉在内容表达上可以包含补偿,但这种补偿只是言语上的承诺并非实际行动。未来研究需要将道歉与相关概念进行清晰表述与明确区分。目前关于道歉构成成分的观点也不一致,我们认为可以采用实证研究比较道歉与其他概念间的构成成分,以便进一步明确道歉的概念,并使之能够操作化。在道歉的发生机制上,有研究提出印象管理理论、归因理论等,但还没有研究验证。关于道歉的生理机制研究也较少,仅 Strang, Utikal, Fischbacher, Weber 和 Falk (2014)研究表明道歉激活了大脑左侧额下回、颞上回和角回,这为道歉作用于负责语言加工的左脑提供了证据,但道歉所包含的非言语成分的生理机制还需探讨。

第二,目前道歉的测量工具少,已有的主要是评定特定情境和人格倾向的道歉。特定情境道歉测量以 Hou (2006)的情境反应问卷(Situation Response Scale, SRQ)为主,共10个情境,让被试阅读完情境后对情境严重性、道歉可能性、丢面子程度、道歉被接受可能性按Likert 5点评分。Howell 等(2011)从人格倾向角度编制道歉倾向量表(Proclivity to Apologize Measure, PAM),共35个题目,采用Likert 7点记分(1 = 非常不同意,7 = 非常同意),总分越高道歉倾向性越大,内部一致性信度为0.80~0.85。另一个人格倾向道歉量表是 Ashy 等(2010)的道歉、宽恕与和解量表(The Apology, Forgiveness, and Reconciliation Scale, AFRS),29个题目,采用Likert 7点记分,后发展成两个分量表:促进道歉和抑制道歉,总量表克伦巴赫信度为0.82,分量表的分别为0.84和0.70。对道歉测量的另一种方式是主观评定,包括对道歉意愿和接受道歉的评定。但这一方面难以保证是对真实情境的反应,另一方面评定结果不一定与行为一致。因此,未来研究可在实验室中创设不违背伦理原则的冒犯情境。已有研究参照攻击性行为和经济学领域里的研究范式创设情境,如金钱数额的不公平分配(e.g. Carlisle et al., 2012; De Cremer,

Pillutla, & Folmer, 2011)、高难度测验负向反馈(e.g. Zechmeister, Garcia, Romero, & Vas, 2004; Jehle, Miller, Kemmelmeier, & Maskaly, 2012)、任务分工协作(e.g. Struthers, Eaton, Santelli, Uchiyama, & Shirvani, 2008; Hui et al., 2011)和演说完成任务(Jebahi, 2011)等。未来研究可根据道歉的前因变量编制道歉倾向性量表,以及借用其他研究范式拓展道歉的研究模式。

第三,探讨道歉有效性的影响因素以及理清道歉的因果链是需要重点关注的方向。在道歉的有效性影响因素方面,总结文献发现包括冒犯者因素、道歉的形式和内容、被冒犯者因素、冒犯情境。在冒犯者方面,Walfisch 等人(2013)研究表明男人比女人道歉更有效,Hui 等(2011)研究显示冒犯者道歉后的行为一致将获得更高信任和宽恕。在道歉的形式与内容上,Frantz 和 Bennisson (2005)研究发现晚一点道歉更好,因为被冒犯者需要时间表达不满;Roschk 和 Kaiser (2013)研究表明共情对道歉有效性影响最大;Marler, Cox, Simmering, Bennett 和 Fuller (2011)提出道歉时真诚最重要、懊悔其次、诚实第三;Szablowinski (2012)提出请求宽恕的道歉比不请求宽恕的更有效,道歉伴随的非言语成分如声调、面部表情和眼神接触对其有效性也有影响(Chiles, 2012; Lazare, 2004),身体接触(如握手、拍肩或背)让人感觉更真诚(Marler et al., 2011)。在被冒犯者方面,有研究表明其性别(Walfisch et al., 2013)、自我概念(Fehr & Gelfand, 2010)等都会影响道歉的有效性。在冒犯情境方面,Struthers 等人(2008)研究发现当冒犯者有意冒犯时道歉反而会阻碍宽恕。可见,目前对道歉有效性影响因素的探讨较多,但还没有形成系统的理论模型。未来研究需要将理论与实证有效结合,建构影响道歉有效性的理论,促进实际生活中有效道歉的方法应用与拓展。在道歉的因果链上,道歉的发生不仅取决于冒犯者,也可能受到社会文化方面因素的影响,如道歉是冒犯者主动还是在社会压力下发生是需要探讨的问题。

第四,在道歉的功能与应用领域上,后续研究应致力于拓宽道歉功效的应用研究,并拓展其应用领域。目前,已有大量研究验证了道歉在政治领域的应用,但在日常生活中的应用研究较少。Petrucchi (2002)研究显示在犯罪公正系统里道歉表明犯罪人已意识到错误并愿意承担责任,这

可减少犯罪者的再犯; Walfisch 等(2013)研究表明领导向下属道歉, 可获得下属的宽恕, 也能改变下属对其的负面认知, 可见, 在组织管理中适当道歉, 不仅可以拉近彼此的关系, 也可以间接促进工作积极性提高绩效; Roschk 和 Kaiser (2013)以社会心理学为基础通过研究证明了在生活服务领域, 一个有效的道歉可减少顾客对服务的不满。可见, 道歉在不同的领域对关系修复都有一定的促进作用。因此, 未来研究不仅需要验证道歉在不同领域的作用, 也要积极拓展道歉的应用领域, 着重于道歉的有效性发挥的研究, 从而将道歉的理论更好应用于日常生活, 促进冲突解决与和谐社会的建设。

参考文献

- 艾娟. (2014). 群际宽恕的影响因素. *心理科学进展*, 22(3), 522-529.
- 蒋景阳, 胡蓉. (2005). “道歉”的语用研究及对 Meier “修复工作”的完善. *浙江大学学报(人文社会科学版)*, 35(6), 170-176.
- 罗春明, 黄希庭. (2004). 宽恕的心理学研究. *心理科学进展*, 12(6), 908-915.
- 李恩洁, 凤四海. (2010). 报复的理论模型及相关因素. *心理科学进展*, 18(10), 1644-1652.
- 李军. (2007). 道歉行为的话语模式与语用特点分析. *语言教学与研究*, (1), 11-19.
- 石伟, 闫现洋, 刘杰. (2011). 对不公正历史事件的情绪反应——群体内疚. *心理科学进展*, 19(2), 224-232.
- 韦庆旺, 郑全全. (2006). 意图, 名声及申述方式对冒犯者所受责备的影响. *应用心理学*, 12(4), 368-373.
- 王梅. (2010). 国外道歉语研究综述. *北京科技大学学报(社会科学版)*, 26(2), 107-112.
- 诸彦含, 范黎娟. (2014). 关系补救: 类型, 潜在机制与作用模型. *心理科学进展*, 22(3), 512-521.
- Ashy, M., Mercurio, A. E., & Malley-Morrison, K. (2010). Apology, forgiveness, and reconciliation: An ecological world view framework. *Individual Differences Research*, 8(1), 17-26.
- Baumeister, R. F., Stillwell, A. M., & Heatherton, T. F. (1994). Guilt: An interpersonal approach. *Psychological Bulletin*, 115(2), 243-267.
- Benjamin, H. (2012). Apologies as signals: With evidence from a trust game. *Management Science*, 58(1), 141-161.
- Bottom, W. P., Gibson, K., Daniels, S. E., & Murnighan, J. K. (2002). When talk is not cheap: Substantive penance and expressions of intent in rebuilding cooperation. *Organization Science*, 13(5), 497-513.
- Carlisle, R. D., Tsang, J. A., Ahmad, N. Y., Worthington Jr, E. L., Witvliet, C. V., & Wade, N. (2012). Do actions speak louder than words? Differential effects of apology and restitution on behavioral and self-report measures of forgiveness. *The Journal of Positive Psychology*, 7(4), 294-305.
- Chiles, B. W. (2012). “I’m, uhh, Sorry”: The Influence of fluency and communication competence on perceptions of apologies. *Communication and Theater Association of Minnesota*, 39, 66-85.
- De Cremer, D., Pillutla, M. M., & Folmer, C. R. (2011). How important is an apology to you? Forecasting errors in evaluating the value of apologies. *Psychological Science*, 22(1), 45-48.
- Engel, B. (2001). *The power of apology*. New York, NY: Wiley.
- Enright, R. D. (1996). Counseling within the forgiveness triad: On forgiving, receiving forgiveness, and self-forgiveness. *Counseling and Values*, 40(2), 107-126.
- Exline, J. J., Deshea, L., & Holeman, V. T. (2007). Is apology worth the risk? Predictors, outcomes, and ways to avoid regret. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 26(4), 479-504.
- Fehr, R., & Gelfand, M. J. (2010). When apologies work: How matching apology components to victims’ self-construals facilitates forgiveness. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 113(1), 37-50.
- Fehr, R., Gelfand, M. J., & Nag, M. (2010). The road to forgiveness: A meta-analytic synthesis of its situational and dispositional correlates. *Psychological Bulletin*, 136(5), 894-914.
- Frantz, C. M., & Bennis, C. (2005). Better late than early: The influence of timing on apology effectiveness. *Journal of Experimental Social Psychology*, 41(2), 201-207.
- Frederickson, J. D. (2010). “I’m sorry, please don’t hurt me”: Effectiveness of apologies on aggression control. *The Journal of Social Psychology*, 150(6), 579-581.
- Gill, K. (2000). The moral functions of an apology. *Philosophical Forum*, 31, 11-27.
- Goffman, E. (1971). *Relations in public: Microstudies of the public order*. New York: Basic Books.
- Gold, G. J., & Davis, J. R. (2005). Psychological determinants of forgiveness: An evolutionary perspective. *Humboldt Journal of Social Relations*, 29, 111-134.
- Guan, X. W., Park, H. S., & Lee, H. E. (2009). Cross-cultural differences in apology. *International Journal of Intercultural Relations*, 33(1), 32-45.
- Haesevoets, T., Reinders Folmer, C., De Cremer, D., & Van Hiel, A. (2013). Money isn’t all that matters: The use of financial compensation and apologies to preserve relationships in the aftermath of distributive harm. *Journal of Economic Psychology*, 35, 95-107.

- Haley, J. O. (1998). Apology and pardon: Learning from Japan. *American Behavioral Scientist*, 41, 842–867.
- Ho, B. (2012). Apologies as signals: with evidence from a trust game. *Management Science*, 58(1), 141–158.
- Hodgins, H. S., & Liebeskind, E. (2003). Apology versus defense: Antecedents and consequences. *Journal of Experimental Social Psychology*, 39(4), 297–316.
- Hou, Y. C. (2006). *A cross-cultural study of the perception of apology: Effect of contextual factors, exposure to the target language, interlocutor ethnicity and task language* (Unpublished master's thesis). National Sun Yat-sen University, Taiwan.
- Howell, A. J., Dopko, R. L., Turowski, J. B., & Buro, K. (2011). The disposition to apologize. *Personality and Individual Differences*, 51(4), 509–514.
- Howell, A. J., Turowski, J. B., & Buro, K. (2012). Guilt, empathy, and apology. *Personality and Individual Differences*, 53(7), 917–922.
- Hui, C. H., Lau, F. L., Tsang, K. L., & Pak, S. T. (2011). The impact of post-apology behavioral consistency on victim's forgiveness intention: A study of trust violation among coworkers. *Journal of Applied Social Psychology*, 41(5), 1214–1236.
- Jebahi, K. (2011). Tunisian university students' choice of apology strategies in a discourse completion task. *Journal of Pragmatics*, 43(2), 648–662.
- Jehle, A., Miller, M. K., Kemmelmeier, M., & Maskaly, J. (2012). How voluntariness of apologies affects actual and hypothetical victims' perceptions of the offender. *The Journal of Social Psychology*, 152(6), 727–745.
- Kearns, J. N., & Fincham, F. D. (2005). Victim and perpetrator accounts of interpersonal transgressions: Self-serving or relationship-serving biases? *Personality and Social Psychology Bulletin*, 31(3), 321–333.
- Kim, P. H., Dirks, K. T., & Cooper, C. D. (2009). The repair of trust: A dynamic bilateral perspective and multilevel conceptualization. *Academy of Management Review*, 34(3), 401–422.
- Lazare, A. (2004). *On apology*. New York: Oxford University Press.
- Leary, M. R. (2010). Affiliation, acceptance, and belonging: The pursuit of interpersonal connection. In S. T. Fiske, D. T. Gilbert, & G. Lindzey (Eds.) *Handbook of social psychology* (5th ed., pp. 864–897). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.
- Leunissen, J. M., Cremer, D. D., & Reinders Folmer, C. P. (2012). An instrumental perspective on apologizing in bargaining: The importance of forgiveness to apologize. *Journal of Economic Psychology*, 33(1), 215–222.
- Leunissen, J. M., De Cremer, D., Folmer, C. P. R., & Van Dijke, M. (2013). The apology mismatch: Asymmetries between victim's need for apologies and perpetrator's willingness to apologize. *Journal of Experimental Social Psychology*, 49(3), 315–324.
- Marler, L. E., Cox, S. S., Simmering, M. J., Bennett, R. J., & Fuller, J. B. (2011). Exploring the role of touch and apologies in forgiveness of workplace offenses. *Journal of Managerial Issues*, 23(2), 144–165.
- McGarty, C., Pedersen, A., Wayne Leach, C., Mansell, T., Waller, J., & Bliuc, A. M. (2005). Group-based guilt as a predictor of commitment to apology. *British Journal of Social Psychology*, 44(4), 659–680.
- McNulty, J. K. (2010). When positive processes hurt relationships. *Current directions in Psychological Science*, 19(3), 167–171.
- Moon, B. B., & Rhee, Y. (2012). Message strategies and forgiveness during crises: Effects of causal attributions and apology appeal types on forgiveness. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 89(4), 677–694.
- McCullough, M. E., Worthington Jr, E. L., & Rachal, K. C. (1997). Interpersonal forgiving in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73(2), 321–336.
- McCullough, M. E., Kurzban, R., & Tabak, B. A. (2011). Evolved mechanisms for revenge and forgiveness. In P. R. Shaver & M. Mikulincer (Eds.), *Human aggression and violence: Causes, manifestations, and consequences* (pp. 221–239). Washington, DC: APA.
- Ohbuchi, K. I., Kameda, M., & Agarie, N. (1989). Apology as aggression control: its role in mediating appraisal of and response to harm. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 219–227.
- Ohbuchi, K. I., & Sato, K. (1994). Children's reactions to mitigating accounts: Apologies, excuses, and intentionality of harm. *The Journal of Social Psychology*, 134(1), 5–17.
- Okimoto, T. G., Wenzel, M., & Hedrick, K. (2013). Refusing to apologize can have psychological benefits (and we issue no mea culpa for this research finding). *European Journal of Social Psychology*, 43(1), 22–31.
- Olshtain, E. (1989). Apologies across languages. In: Blum-Kulka, S., House, J., Kasper, G. (Eds.), *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies, advances in discourse processes* (Vol. 31, pp. 155–173). Norwood, NJ: Ablex.
- Petrucci, C. J. (2002). Apology in the criminal justice setting: Evidence for including apology as an additional component in the legal system. *Behavioral Sciences & the Law*, 20(4), 337–362.
- Roschk, H., & Kaiser, S. (2013). The nature of an apology: An experimental study on how to apologize after a service failure. *Marketing Letters*, 24, 293–309.
- Scher, S. J., & Darley, J. M. (1997). How effective are the things people say to apologize? Effects of the realization

- of the apology speech act. *Journal of Psycholinguistic Research*, 26(1), 127–140.
- Schumann, K. (2012). Does love mean never having to say you're sorry? Associations between relationship satisfaction, perceived apology sincerity, and forgiveness. *Journal of Social and Personal Relationships*, 29(7), 997–1010.
- Schmitt, M., Gollwitzer, M., Förster, N., & Montada, L. (2004). Effects of objective and subjective account components on forgiving. *The Journal of Social Psychology*, 144(5), 465–486.
- Schumann, K., & Ross, M. (2010). Why women apologize more than men gender differences in thresholds for perceiving offensive behavior. *Psychological Science*, 21(11), 1649–1655.
- Shnabel, N., & Nadler, A. (2008). A needs-based model of reconciliation: Satisfying the differential emotional needs of victim and perpetrator as a key to promoting reconciliation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 94(1), 116–132.
- Strang, S., Utikal, V., Fischbacher, U., Weber, B., & Falk, A. (2014). Neural correlates of receiving an apology and active forgiveness: An fMRI study. *PloS One*, 9(2), 1–7.
- Struthers, C. W., Eaton, J., Santelli, A. G., Uchiyama, M., & Shirvani, N. (2008). The effects of attributions of intent and apology on forgiveness: When saying sorry may not help the story. *Journal of Experimental Social Psychology*, 44(4), 983–992.
- Szablowinski, Z. (2012). Apology with and without a request for forgiveness. *The Heythrop Journal*, 53(5), 731–741.
- Takaku, S. (2001). The effects of apology and perspective taking on interpersonal forgiveness: A dissonance-attribution model of interpersonal forgiveness. *The Journal of Social Psychology*, 141(4), 494–508.
- Tavuchis, N. (1991). *Mea culpa: A sociology of apology and reconciliation*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Walfisch, T., Van Dijk, D., & Kark, R. (2013). Do you really expect me to apologize? The impact of status and gender on the effectiveness of an apology in the workplace. *Journal of Applied Social Psychology*, 43(7), 1446–1458.
- Zechmeister, J. S., Garcia, S., Romero, C., & Vas, S. N. (2004). Don't apologize unless you mean it: A laboratory investigation of forgiveness and retaliation. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 23(4), 532–564.

Apology: A Relationship Remedial Behavior for the Offence

WU Haiyan^{1,2}; WANG Ling¹; YU Chengfu¹; LIANG Qin¹; YANG Caofen¹; LIU Xin¹

(¹ School of Psychology / Center for Studies of Psychological Application, South China Normal University, Guangzhou 510631, China) (² Panyu Experimental High School, Guangzhou 511400, China)

Abstract: Apology refers to relationship remedial behavior which happens when the offender realizes his offence, and it aimed to remedy the relationship by admitting his offence, taking the responsibility, expressing regrets, and asking for the forgiveness. The apology behavior has involved a great number of factors, such as offender's gender, attribution tendency, offending intention and perceived effectiveness. Also, the perceived effectiveness has been influenced on the expression and content of the apology and the offender's gender. Apology promotes forgiveness, relationship reconciliation, as well as ethnic harmony. Future research need to be clarified the concept of apology, extended the research mode and measurement tools. Besides, researchers should attach importance to constructing apology theory and promoting its practical application which based on the systematic and in-depth examination of the apology mechanism and its results.

Key words: apology; relationship remedy; attribution; forgiveness; reconciliation