

《打動人心的道歉》（一）

我們常聽到一句無奈的抗議：「我都道歉了，你還想怎樣？」但真相往往是——你覺得你道歉了，可對方根本沒有「收到」那份歉意。

為什麼會這樣？因為每個人理解道歉的方式都不同。如果道歉方式不對，即使你真心懊悔，對方仍可能感覺不到。在《打動人心的道歉》一書，作者蓋瑞·查普曼與珍妮佛·湯瑪斯指出：讓關係真正受損的，往往不是犯錯本身，而是錯誤之後的「被忽略感」。

伴侶冷戰、兄妹疏離、同事心生隔閡，多半不是因為那件小事，而是因為一句「對不起」沒有說到在對的地方。作者提出五種道歉語言，而第一種係：「表達懊悔」。

有些人，只要聽到一句真誠的「我很抱歉」，心就會軟化。不是理由，不是解釋，而是純粹的承認：你受傷了，而我知道。

書中提到一個例子。某人拖了數月才想起一份本該一早送出的謝禮，打來解釋得鉅細靡遺：禮物找到啦、終於能補送啦……但整通電話就是少了那一句：「對不起，我拖太久了。」

而對方最在意的，就是那句缺席的歉意。沒有那句「對不起」，整個補救行為彷彿只是在交差。對許多人而言，道歉最重要的元素就是「感覺到你真的在乎」。不是技巧，而是一種情緒上的承擔：你真誠的語氣、眼神、停下動作的那一刻，都比語言更能傳達真心。

一句匆忙喊出的「SORRY！」，永遠比不上坐下來、看著對方、真誠地說一句「我真的很抱歉」。

書名：打動人心的道歉

作者：蓋瑞·查普曼、珍妮佛·湯瑪斯

由晨星出版社出版

《打動人心的道歉》(二)

想像你和伴侶吵了一架。對方一時情緒上來，提高音量、說了不好聽的話、甚至甩門離開。過一段時間，他回來了，語氣放軟，說：「對不起讓你不舒服，我只是太累、壓力太大。」

你聽進去了，但心裡卻依然沉重。因為你真正想聽的，是一句更直接的話：「我不該那樣對你說話——我錯了。」

這，就是第二種道歉語言：承擔責任。在《打動人心的道歉》一書，作者提到，表達懊悔能讓我們知道「你在乎我受傷」，但承擔責任，則是讓道歉真正落地的關鍵。

它不是「我很抱歉你不開心」這類語焉不詳的說法，而是明確承認：「對方不該被這樣對待，而我就是那個做錯的人。」

對需要這種道歉語言的人而言，少了那句「我錯了」，對方會忍不住懷疑：你真的懂我為什麼受傷嗎？還是你下一次還會做一樣的事？

反過來說，為什麼「承認錯誤」這麼難？很多人對「承認錯誤」的不自在，其實來自成長經驗。也許他們在一個「犯錯會被懲罰」的環境長大，承認錯誤對他們來說，不是修補關係，而是踩進危險區。於是，他們習慣迴避、找理由、提外在壓力來解釋行為。這樣做，不是因為不在乎，其實，是因為害怕。

防衛心保護的是自尊，但失去的，卻是關係。能誠實承認「我錯了」，反而是一種成熟與力量。它告訴對方：你的感受，不是小題大作，我願意為自己的行為負責。

而承擔責任，正正是信任的開始。

書名：打動人心的道歉

作者：蓋瑞·查普曼、珍妮佛·湯瑪斯

由晨星出版社出版

《打動人心的道歉》(三)

假設你的伴侶忘了你的生日。他回到家，發現自己的疏忽，神情懊惱，立刻向你道歉。他說他很抱歉，也承認自己錯了，還向你保證下次會更用心。你相信他是真心的，但心裡仍有一絲失落。

因為你真正想要的，不只是道歉本身，而是——他願意補償你。

這正是第三種道歉語言「彌補過失」。在《打動人心的道歉》一書，作者提到，有些人需要看到具體的行動，才能感覺關係重新回到原點。不是昂貴的禮物，而是一個象徵心意的小舉動，例如一張卡片、一束花、臨時訂的晚餐、一個用心安排的補祝。

對這類人而言，道歉若然只停留在語言，便像門只開了一半，還缺那一個推門進來的動作。「彌補過失」之所以重要，是因為它傳達了一個訊息：你願意為失去的，做點什麼把它補回來。

更有趣的是，這種道歉語言與「愛的語言」密切相關。如果一個人最能感受到愛的方式是「行動服務」，那麼幫他分擔家務、替他完成一件讓他壓力很大的事情，就比說一百次「對不起」都有效。

重點不在於「做什麼」，而是「做的事能否觸碰到對方最在乎的地方」。

很多人會說：「我又不是故意的，幹嘛還要補償？」但是，傷害是否故意並不是重點。對方承受的可能不只是那件事本身，而是信任感的動搖、被忽略的感覺、或安全感的流失。一句歉意，能夠安撫情緒，但具體行動才能重新建立平衡。

要理解這種道歉語言，就是懂得何時「別再解釋」，而要「開始行動」。

書名：打動人心的道歉

作者：蓋瑞·查普曼、珍妮佛·湯瑪斯

由晨星出版社出版

《打動人心的道歉》(四)

你請伴侶再次處理一件他早就答應的事。誰知道，他又忘了。你提醒，他道歉，看起來也真心，還承認是自己的疏忽，甚至說會補償你。但過幾天，一樣的情況又出現。

道歉並沒有帶來任何改變。久而久之，你不再只是為事情本身而難受，而是開始懷疑：他的道歉，到底還有沒有意義？

在《打動人心的道歉》一書，作者指出，對許多人而言，沒有「行為上的改變」，道歉就無法成立。這正是第四種道歉語言：「承諾悔改」。

所謂的承諾悔改，是展現出：你知道自己做錯了，而且你願意採取具體行動，避免同樣的事情再次發生。

如果沒有這個步驟，道歉就會像一套背熟的台詞。行為一再重複，人自然會覺得你不是不懂，而是不在意。

對需要這種道歉語言的人來說，他們想看到的是「你打算怎麼做得更好」。可能是設定提醒、尋求協助、調整分工，或願意聽取意見。這些，都是小事，但它們代表一個重要訊息：你把這件事放在心上。

而承諾悔改，需要一點謙卑。你必須承認，自己的行為不只造成傷害，也確實需要被修正。沒有任何人能替你改變，這份責任在你身上。

對講求這種「道歉語言」的人而言，一句「對不起」如果沒有帶來行為改變，只是一句廢話。但若道歉能搭配明確計畫，對方才會相信你不是在安撫，而是嘗試修補。

書名：打動人心的道歉

作者：蓋瑞·查普曼、珍妮佛·湯瑪斯

由晨星出版社出版

《打動人心的道歉》（五）

有時候，我們以為道歉已經做到位了。道歉說了、責任承認了、彌補做了、改變也承諾了。理論上，一切該做的，都做了。但對方依然有距離感。氣氛尷尬、言語客氣，彼此關係像被卡在一個不前不後的位置。這時候常會冒出一句疑惑：為什麼關係還未有修好呢？

在《打動人心的道歉》一書，作者指出，有些人要真的放下傷害，還需要最後一個步驟：被詢問「你願意原諒我嗎？」這是第五種道歉語言「請求原諒」。

對某些人而言，這句話代表的是「選擇權」。他們需要你知道，原諒不是義務，不是因為你做了很多努力就自動成立，而是他們有權利決定何時準備好去原諒你。

請求原諒，等於承認：對方受傷的分量足以讓他們有決定是否前進的空間。你願意等待，也需要尊重對方的決定。同時，「請求原諒」這句話也需要一種勇氣。因為它意味你要面對不確定性，對方可能還沒準備好，也可能需要更多時間去原諒你。

舉例，在親密關係中，情緒安全一旦受損，「請求原諒」能讓對方感到：你並沒有假設一切都變好，而是讓他有權利說出自己的節奏。

所以，請求原諒，不代表立即和好。原諒需要時間，需要安全感，也需要重建信任。但這句話本身，就是一種承諾：承諾你願意一起走完這段過程。

《打動人心的道歉》這本書提到的五種道歉語言，沒有誰對誰錯，沒有說哪一個是最好，而重點是：真正的修復，在於理解對方在乎什麼、需要什麼。

書名：打動人心的道歉

作者：蓋瑞·查普曼、珍妮佛·湯瑪斯

由晨星出版社出版