# 沟通之术：掌握道歉之道

来源：网络 作者：清风徐来 更新时间：2024-06-21

*沟通之术：掌握道歉之道 导语：大多数人都曾受到这样的谆谆告诫：犯了错误就要道歉;方式可以不拘一格，但只要表示出了歉意，多数矛盾便可得到化解。然而，要想做出正确的道歉，尤其是在商业社会，可不像说一句 对不起 那么简单了。 道歉为什么重要 道歉...*

沟通之术：掌握道歉之道

导语：大多数人都曾受到这样的谆谆告诫：犯了错误就要道歉;方式可以不拘一格，但只要表示出了歉意，多数矛盾便可得到化解。然而，要想做出正确的道歉，尤其是在商业社会，可不像说一句 对不起 那么简单了。

道歉为什么重要

道歉如果得当，对个人名誉和人际关系均有促进作用。但如果方式欠妥，反而会错上加错，有时甚至会造成不堪设想的严重后果。

举个例子。在某公司的一次会议上，一位年资较浅的副总裁对管理团队中一位高级总裁提出了反对意见而且固执己见，引起这位总裁的强烈不满。这位高级总裁于是当着团队其他人的面对副总裁进行了攻击，对她冷嘲热讽，指责她智商有问题，批评她在公司遇到困难时动摇决心等等。当团队的其他成员向他指出应该为此道歉时，他却不予理睬，说什么： 她不高兴我很遗憾，可我并没有错。她应该学会如何承受压力。 结果，事态更加恶化。

当一个人因冒犯他人而倍感尴尬并担心会失去颜面时，往往会这样避重就轻、闪烁其辞。实际上，道歉并不表示你的软弱，也不等于你就退缩了。相反，道歉是挽救名誉的一剂特效药。

道歉之所以重要有两个原因。首先，它可以修补关系。当双方的关系因其中一方的冒犯而产生裂痕时，道歉可以弥合这种裂痕。其次，道歉还可以挽回冒犯者的威信。但凡发生冒犯的事情，总会有人(不光是受害者，还有所有知情人)对冒犯者产生担忧和疑虑，甚至会怀疑他的人品。而有效的道歉会使人们相信冒犯者已经意识到这是一种无礼行为，它不太可能再发生了。

共3页，当前第1页123

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找