

# 政治传播中的政府道歉行为分析

甘莅豪

**摘要** 当道歉行为从私人领域走向公共领域时,道歉客体、道歉主体、道歉时间、道歉原因及道歉目的均更加复杂而多元化。和私人领域不同,当政府必须对不适当的行为负责时,公众不仅通过和道歉主体进行人际沟通来揣摩道歉者内心是否具有悔意,而且更加重视道歉主体的外在表现,看其是否勇于承担责任。道歉行为蕴涵道义悖论、声望悖论、身段悖论、情感悖论、时间悖论、频率悖论、身份悖论、责任承担悖论和责任归属悖论。这些悖论直接影响着科层制中责任承担者的确立,也会影响公众对执政者道歉行为的评判。

**关键词** 政治传播 道歉 悖论

## Analysis of Government Apology Behavior in Political Communication

Gan Lihao

**Abstract** As the apology behavior extends from the private field to public sphere, the object and subject of the apology, time, reason and purpose become more and more complex and diversified. When the government must be responsible for its wrong behavior, the public pay more and more attention to the external performance of the apology subject instead of trying to figure out the inner feeling of the apology subject in the private field. Apology behavior contains morality paradox, reputation paradox, humility paradox, emotion paradox, time paradox, frequency paradox, identity paradox, responsibility paradox and attribution para-

dox. These paradoxes have a direct impact on the affirmation of the responsible person in the hierarchy, and also influence the judgment of the public on the government apology behavior.

**Key Words** Political communication, Apology, Paradox

自2003年“非典”爆发后，中国正式启动官员问责制度。作为“问责”内容之一的行政道歉，越来越成为政府执政必须经常采用的一种话语行为。如何理解道歉行为，以及政府实施道歉行为可能面对的各种情况，理应成为当下学界不能不关注的问题。

## 一 道歉行为的定义

汉典<sup>①</sup>对道歉的解释：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。而《朗文当代英语辞典》则把 Apologize（道歉）解释为“someone that you are sorry that you have done something wrong”（因为做错了事，你对某人非常抱歉）。根据词典定义，奥戈曼（Ogiermann）认为道歉是针对“道歉者过去做的行为”，并指出其包含了以下几层含义：第一，说话者做过不合适行为；第二，听话者受到了说话者的伤害；第三，说话者相信听话者受到了伤害；第四，说话者对自己的行为感到后悔。<sup>[1]</sup>

然而墨菲（Murphy）对上述四点提出质疑。

第一，道歉的人未必是直接做出伤害行为的人。如幼儿把饮料倒在别人家的地毯上，妈妈连忙向主人道歉。他认为在这种场景下，孩子可能不知道自己做错事，或者知道自己做错了，但是却没有足够的语言能力来道歉，这个时候该由妈妈代替幼儿道歉。根据墨菲对道歉的理解，该生活中的场景如果被移植入政治领域，就表现为上级政府官员为下级政府机关的不作为或者错误执政行为道歉。比如2009年上海钓鱼执法案件中，上海浦东新区城市行政执法管理局调查结论严重与事实不符，犯了严重的执法错

---

<sup>①</sup> 汉典是一个免费站点，所有内容来自龙维基。龙维基本本着平等、协作、分享、自由的互联网精神，提倡网络面前人人平等，为所有人提供共同协作编写的在线汉语辞典。

误。然而向公众道歉的并不是上海浦东新区城市综合行政执法管理局，而是上海浦东新区区长姜樑。虽然区长姜樑并没有直接参与钓鱼执法，但是由于下级机关的公信力因错误执政行为已经丧失，上级机关必须出面代其道歉。再比如现任政府领导人常常也会为国家或者政府执政过程中的非正义历史行为道歉。1995年7月，法国总统雅克·希拉克为法国人在德国占领法国期间迫害犹太人的行为道歉。雅克·希拉克并不是迫害犹太人的直接责任人，但出于维护社会基本价值的需要，现任法国总统可以为前政府或者前朝政府做过的错误行为进行道歉。

第二，说话者也可能为将做的事道歉。比如客人对主人说，他非常抱歉明天还是不能离开。在这种情况下，客人是就将来可能发生的事情提前道歉，以便主人有足够的心理准备。从日常领域移植到行政领域，同样政府也往往需要因为执行某项市政计划，而对公众提前道歉。比如，政府发通告告知居民，由于市政规划，将来几天修路，给居民出行生活带来不便，特抱歉，希望谅解等。

第三，说话者也不一定相信他伤害了听话者，比如，哥哥对弟弟开玩笑说“笨蛋”，由于哥俩经常互相开玩笑取笑对方，弟弟并不以为意。这时妈妈出现，对哥哥说骂人不对，要求哥哥向弟弟道歉，结果哥哥对弟弟说“对不起”。这个时候哥哥并不认为他伤害了弟弟，但是妈妈认为伤害了弟弟，为了尊重妈妈，所以哥哥向弟弟道歉。可见道歉行为未必是取得听话者的谅解，有时该行为是为了遵从第三方，或者尊重某种社会规则。

第四，说话者道歉并非对行为有悔意，而是对行为可能造成的后果有悔意。比如某人上完厕所后，没有盖马桶盖，被室友指责，他马上赔礼道歉。其实可能他并没有对没盖马桶盖这个行为后悔，而是对该行为可能影响他和室友关系而后悔。

由此，墨菲对道歉重新定义。首先，从命题内容来看，道歉是不合适行为发出者本人或者和对实施者不合适行为负责的某人，就已经完成的行为或者将要实施的行为而实施的话语行为；其次，就准备条件来看，说话者相信听话人受到了伤害或者和道歉语境相关的第三方相信某行为伤害了听话者；最后，从真诚条件看，说话者对行为或者行为的后果表示后悔。<sup>[2]</sup>

墨菲的分析纠正了奥戈曼和词典对道歉的通常认识，然而其定义仍需要进一步完善与简化。

第一，从命题内容看，道歉主体包括直接实施不合适行为的人，也包括对实施不合适行为间接负责的人，其实“实施不合适行为的人”当然必须对其不合适行为负责。此外，有时候对不合适行为负责的人有很多种。比如从政府科层结构看，科层制纵向各个层次的人员都担负有对下级不合适行为的责任，横向各部门可能也需要共同对某件不合适行为负责。从时间和历史上看，政府的后任领导必须对政府、国家或者民族以前的不合适行为负责任。而历史不合适行为实施后的历届领导人数量很多，他们都有成为道歉主体的可能性。因而，墨菲对道歉定义的第一条可以简化为：可能对不合适行为负责的人就已经完成的行为或者将要实施的行为而实施的话语行为。

第二，道歉不仅可以针对过去发生过的不合适行为，以及可以针对将来必定会发生的不合适行为，还可以针对将来可能发生的（虽然不一定会发生）不合适行为。比如2004年成都16路车售票员集体军训，安排学生顶岗，公交公司为了预防学生工作过程中可能出现的失误，而提前向市民道歉。

第三，道歉行为针对的第三方不仅认为该不合适行为伤害了听话者，可能第三方也知道说话者没有伤害听话者，但出于教育或者维护社会价值的目的，要求说话者道歉。比如墨菲提到的妈妈要求哥哥向弟弟道歉的例子，妈妈可能知道哥哥两人彼此常开玩笑，但是鉴于骂人不是良好行为，出于教育目的，而要求哥哥向弟弟道歉。此外，有时候道歉对象也不是受害者，即听话者是第三方，即说话者向第三方道歉，其目的是维持和第三方的良好关系，比如哥哥可以不向弟弟道歉，而向妈妈道歉，跟妈妈说自己错了，以后再也不骂人了，这样可能更能达到妈妈的教育目的。还有可能说话者出于维护自己的面子，特别是为了维护自己的权威，面向第三方道歉，从而间接向受害者道歉，比如哥哥可能害怕以后自己无法让弟弟听自己话，所以没有面向弟弟道歉，而是面向妈妈道歉。再比如前述希拉克对犹太人道歉的案例，法国总统雅克·希拉克的道歉对象——全体犹太人，也不是受害者——第二次世界大战中遭受迫害的犹太人，而是面对其担任总统期间的全体犹太人道歉。

第四，除了对行为和行为后果有悔意，道歉主体还可以不必有悔意。比如某人对朋友说“抱歉，明天因为开会可能会迟到”，其为将来发生行为的道歉，就无所谓悔意，此种道歉只是起解释的作用。还有很多道歉并不仅仅针对个人内心，即为了弥补说话者内心在道义上的后悔，而更多的

是针对社会秩序，即为了维护自身形象、弥补错误行为对社会规则的破坏、修复人际关系的需要而道歉。

根据上述对墨菲的补充，我们可以对道歉重新定义：道歉是对已发生、将发生，或者可能发生的不合适行为负责的说话人对受害人或对道歉语境相关的第三方赔不是，从而或者平息内心的悔意，或者维护自身形象，或者修复社会中各种关系的言语行为。

## 二 负责任：政府道歉行为的核心特征

道歉行为是言语行为研究理论中的一个重要组成部分。<sup>①</sup>通过分析道歉行为涵盖的各种可能，可以初步对道歉行为进行定义。但要充分理解道歉行为的本质，还有必要在言语行为系统中，将道歉行为和其他言语行为对比分析，才能得出更为明晰的认识。因此，本文首先探讨道歉所处的言语行为体系。其次将道歉行为和该体系中的其他行为进行对比分析，进一步寻求道歉的核心概念。

在政治传播语境中，道歉行为往往被学者们放在“辩护”话语体系中进行分析。<sup>②</sup>“辩护”即说话者采取各种话语策略，维护自己的形象，提升自身合法性的言语行为。赫律特（Hearit）认为辩护包括五种策略：否认、反击、区别化、道歉、合法化。班尼特（Benoit）进一步认为辩护还应该有受害者、替罪羊和超越策略。所谓“否认”即否认不合适行为的存在。“反击”即指出控诉者或受害者自身也有不合适行为。“区别化”即把自己和做出不合适行为的人区别开来。“合法化”即通过陈述自己过去的良好表现，从而加强自身的合法性。“受害者”即指出自己也是受害者。“替罪羊”指把大家对不合适行为的愤怒转移到他者身上。“超越”即指出自己

① 参见〔英〕奥斯汀《如何以言行事》〔M〕，杨玉成、赵京超译，北京：商务印书馆，2012年版。〔美〕约翰·塞尔《心灵、语言与社会》〔M〕，李步楼译，上海：上海译文出版社，2001年版。

② 参见 Keith Michael Hearit. *Crisis Management by Apology* [M]. Mahwah, New Jersey, Lawrence Erlbaum associates, publishers London. 2006.; Benoit, W. L. *Accounts, Excuses, and Apologies: A Theory of Image Restoration* [M]. Albany: State University of New York Press, 1995.; W. Timothy Coombs. *Ongoing Crisis Communication: Planning Managing And Responding* [M]. Sage Publications, Inc. 2007.

做出不合适行为是为了谋求更崇高的目的。

我们可以假设一个场景，某城市临时聘用的城管员殴打小贩，导致小贩重伤住院，引起社会公愤。这时城管局长为了平息民愤，可能会采用以下八种辩护策略和辩护话语。

（1）否认策略，指出小贩住院不是城管队员造成的。

辩护话语：小贩患有先天性心脏病，他在和城管队员争执过程中，发生拉扯推搡行为，情绪过于激动，导致住院，城管队员执法过程并没有粗暴行为。

（2）区别化策略，将自己和临时工区别开。

辩护话语：殴打小贩是临时工所为，和正规城管没关系，我们已经对临时工严肃处理。

（3）反击策略，指责小贩也有严重不当行为。

辩护话语：小贩违规摆摊严重影响了市容，城管队员在执法过程中遭遇了小贩的暴力反抗，所以不得已在执法过程中和小贩发生了拉扯行为，导致小贩住院。

（4）合法化策略，指出城管队员以前工作非常辛苦。

辩护话语：城管每日保持市容非常辛苦，正是因为有了城管的辛勤工作，人们才能在整洁的城市环境中生活。由于小摊贩经常暴力阻碍城管正常执法，有时城管不得已采取强硬措施，才能保证城市安全整洁。

（5）受害者策略，指出城管队员也是受害者。

辩护话语：城管在执法过程中也常常冒着各种风险，上次有个城管队员还被小摊贩用刀捅了，这次城管队员也被小贩推搡拉扯，不得已才采取强硬措施。

（6）超越策略，城管殴打小贩，是为了更崇高的目的。

辩护话语：城管殴打小贩并不是为了自己，而是为了让整个城市更整洁，为了让居民有更好的生活环境。

（7）替罪羊策略，将公众愤怒的情绪引向其他人。

辩护话语：小贩受到一小撮别有用心人员的教唆，从而和城管队员发生争执，影响了城管队员的正常执法，导致不幸事件发生。

（8）道歉策略，承认自己的错误，承担相应的责任。

辩护话语：城管队员在执法过程中殴打小贩，导致小贩重伤住院，该行为过于粗暴，在群众中造成恶劣影响，作为城管局长，下属城管队员出

现这样暴力执法的行为，本人很后悔，在此本人向小贩及其家属和社会各界道歉。城管局积极赔偿小贩住院的各种费用，合理安排小贩家人的生活。同时城管局将进行全面整改，杜绝此类暴力执法现象再次发生。

从上面的案例中，我们可以发现，在公共事件处理过程中，“道歉”只是“辩护”话语体系中言说者采取的话语策略中的一种可能选择。“道歉”行为和“辩护”话语中的其他话语行为的差别在于言说者是否有“悔改之心”。当言说者有真诚悔改之心，就是“道歉”话语；言说者没有真诚悔改之心，就是“辩护”的其他策略。然而，从道歉话语接受的角度看，由于道歉者悔改与否来源于道歉者内心，公众无从判断，因此很多时候，虽然道歉人自认为很真诚，他人却觉得其不真诚，只是辩解。反之，如果道歉主体内心并没有感到歉意，但是出于社会责任和义务，承担不当行为造成损失的赔偿责任，并在言语上表示道歉，从而修复社会人际关系，维护了社会核心价值，在公众眼中，这种话语行为也往往会被认为政府进行了真诚的道歉。

在现代社会中道歉主体、客体、原因和目的日益多元化和复杂化，即道歉主体不一定是犯错的人，道歉客体也不一定是受害人。道歉主体道歉时内心不一定需要真诚后悔，道歉目的也不一定是取得原谅，也可能是修复政府形象，维护公共价值。公众判断一个言语行为是“道歉”行为，还是“辩护”中的其他话语行为时，核心并不在于考察道歉者内心的真诚性，而在于考察该道歉行为是否蕴含了勇于承担社会责任的内涵。也就是说，在政府“辩护”话语体系中，“负责任”是“道歉”话语区别其他话语行为的核心特征。<sup>①</sup>

### 三 政府道歉行为的悖论

然而，在公共危机以及各种突发事件中，政府面对公众进行自我辩护时，立刻采用“负责任”的态度进行道歉，就能塑造自身良好的政治形象和表明执政合法性吗？反之，采用其他辩护策略，就能减轻自己的责

---

<sup>①</sup> “道歉”负责任的核心特征只限定于“辩护”话语体系中，在奥斯汀和塞尔的话语体系中，“承诺”等言语行为同样也有“负责任”的核心内涵，但是“承诺”并不在班尼特等的“辩护”话语体系中。

任吗？

如前所述，个体或组织进行“道歉”，意味着其必然要对某种不合适行为负责。然而，反过来，却未必成立，也就是发生了不合适行为，个体或组织却未必需要“道歉”。通常情况下，个体或组织在面对不合适行为时，“道歉”总不是第一个被其诉求的话语策略，进一步说，相对否认、反击、合法化、替罪羊等策略，道歉也许是人们倾向最后选择的话语策略，究其原因大概出于三种认识。首先，道歉意味着自我否定，即该行为在心理上打击道歉者的自信，放弃道歉者自尊。其次，道歉行为使得道歉者在面对受害者或者社会公众时地位低人一等，从而使自己在以后的交往情势中处于被动地位。最后，道歉可能会坐实个体或者组织的错误，使个体或者组织面临巨额赔偿，甚至法律制裁。

这三种认识又并不全面，拒不道歉也会造成不良后果。首先，人们会因为不合适行为产生后悔心理，如果拒不道歉，不仅丧失平息悔意的机会，而且丧失因为勇于道歉反而赢得尊重的机会。其次，犯错后拒不道歉，可能会被视为第二次不合适行为，从而造成二次伤害，并进一步损伤自身形象，使自己陷入更加被动的境地。最后，根据布迪厄的观点，声望是一种社会资本，拒不道歉不仅可能会破坏形象，导致声望受损，而且会损害由声望带来的各种收益。由此可见在面对公共事件和突发危机的时候，政府首先存在判断悖论，即必须对不合适行为负责的时候，要判断需不需要“道歉”。具体说来，首先应分析道歉的目的，或者说道歉者追求的道歉效果。其次再分析道歉行为和这些效果之间可能存在什么样的悖论，即道歉行为可能并不能同时满足所有效果，甚至达到了此效果，却丧失了彼效果。从道歉效果上分析，说话人或机构进行道歉大概希望达到以下几种效果：①减少自责，获得原谅；②重建社会道义；③维护个人和机构形象；④减少社会冲突；⑤修复社会关系。根据这些效果衡量道歉行为，道歉行为蕴含了9种不同的悖论。

### （一）道义悖论

道歉行为可能维护社会道义，但也会遭到法律制裁、行政处罚或经济赔偿。在不合适行为发生后，主体面临两难选择：是做正确的事情，勇于道歉，还是保护自己，拒不道歉，即对媒体、受害者、公众是树立自己的



道义责任，还是避免本人或本部门遭受巨额经济赔偿或者上级严厉的惩罚，导致本人或部门无法生存？是听取危机公关专家的意见（通常建议道歉），还是听取法律专家的意见（通常建议不要道歉）等。<sup>[3]</sup>

## （二）声望悖论

道歉行为可能会破坏道歉者的社会声望，也可能提升道歉者的社会声望。这种悖论可能存在以下几种情况。

首先，如果某人或组织在社会中一直有良好的声望，公众对其极其信任，认为其能力、体系、程序等各个方面都堪称完美，突然有一天该主体必须对某种不合适行为负责，该主体选择公开道歉，该道歉行为很可能暴露了该个体或者组织的内在缺陷，从而导致公众对其丧失信心，陷入失望情绪之中，以后再和该个体或者组织接触时会心存疑虑。而该个体和组织在和公众讨论、处理事务时，以前凭着完美无缺的形象，即可振臂一呼而应者云集，办事无往而不利，现在则必须花费大量资金和精力，重新说服对方，信赖自己，从而降低了办事效率。

其次，如果某人或组织社会地位颇高，但形象一般，突然必须对某不合适行为负责，公众本认为其不会屈身道歉，若其突然非常诚恳地道歉，反而促使公众在金无足赤、人无完人的信念下，赞赏其公开透明的行为，认为该行为具有不藏私心、“君子坦荡荡”之风范，认为以后即使再出现其他不合适行为，该主体也一定依然不会隐瞒，能够开诚布公让公众知晓，担负起相应的责任，从而促使公众更加放心、更加信任该个体或组织。

最后，如果某人或组织声望不佳，必须对不合适行为负责时，会出现两种情况：第一，本来公众认为该形象不佳者肯定不会道歉，而其突然主动面对受害者或公众道歉，能造成一种浪子回头金不换的印象，从而为自己形象加分，并以此为起点，得到重获新生的可能。第二，形象不佳者突然道歉，受害者或公众会质疑他存在何种目的，其道歉到底是真诚的，还是假惺惺的，是主动道歉，还是被逼无奈。总之，该主体道歉后，受害者和公众会对其进行非常苛刻的审查和要求，甚至可能吹毛求疵。如果主体又稍微出现了不合适行为，或者在某些方面没有满足受害者或者公众的意愿，就会招致公众更为激烈的批评，从而坐实公众之前的印象判断，由此道歉反而成了套在主体身上的枷锁，并对主体形象造成更严重的伤害。

### （三）身段悖论

道歉可以让道歉者显得放下身段，谦卑礼貌，有诚意，也可以让道歉者显得抬高身段，哗众取宠。通常认为有诚意的道歉行为意味着道歉者必须放下身段，低眉下气。道歉之后，在心理情势上，道歉者就矮上半分，道歉者不得不任由受害者或者公众评价、审判，提出各种要求，甚至必须满足某些无理要求，从而使道歉者丧失了某些通过论辩而恢复形象的机会。在经济赔偿、责任认定上亦丧失讨价还价的机会。

然而，道歉行为还有可能让道歉主体抬高身段。虽然道歉行为表面上意味着一种道歉主体面对道歉客体自降身段的行为，可是该行为却也意味着另外一层交际预设，即道歉主体首先必须有资格和道歉客体对话，才能谈所谓的“自降身段”，即当相对于道歉客体，道歉主体本来身段和地位就不高，根本没有资格和道歉客体对话时，其可能通过道歉行为，向公众暗示自己有和身段较高的客体对话的可能，从而为自己的社会地位或者身份加分。比如和一流明星特别希望保护自己的私人空间不同，某些二、三流明星长期被公众遗忘，他们非常希望自己成为公众人物，希望自己的私人空间被媒体打探和关注，从而提高自身影响力。这时，他们会故意做些打架之类跟私人相关的事宜，事后又痛哭流涕向公众道歉，借此暗示公众、投资人或经纪人等相关群体，自己的名气已经达到值得公众关注的水平。

此外，当官员或者个体面对公众，为政府或者个体所做的不合适行为道歉时，周围同僚或者公众可能就会质疑：你有没有权力道歉？你代表谁道歉？你是不是自抬身段、哗众取宠？比如2000年11月25日，陕西省白水西固镇农税干部在该村收税时与器休村村民发生纠纷。当天晚上，农税干部带着十几名警察和两辆警车来到村里，强行带走了村民家里的4口人，包括一个十几岁的孩子。为了救人，几百名农民围攻、打砸镇政府和镇派出所，酿成了“11·25”恶性事件。时任县委组织部部长的马银录被任命为工作组组长。马银录在接触农民后，体会到没有一个农民真正想闹事、想和政府作对。而干群关系出现问题，根源往往在干部身上，于是他决定向农民道歉。用“道歉”的形式，马银录缓解了器休村的干群矛盾，一定程度上解决了村里的一些问题。他的做法得到了中央和陕西省有关领

导的肯定。然而当外界对马银录纷纷予以关注时，白水县内部却是另一番情景，马银录在县里遭遇部分干部当面质问“你向农民道歉是代表谁？”他们认为这种恶性案件，马银录积极道歉，是为自己形象加分，而道歉本身又贬低了县里其他官员的形象。面对恶性案件，作为组织部部长并没有权力向农民道歉，马银录有哗众取宠、自抬身价的嫌疑。由此，马银录在当地受到了排挤，换届之时，他被免去了县委副书记、组织部部长的职务，在家赋闲大半年之后，调到陕西省纪委，不担任任何实际职务。<sup>①</sup>

#### （四）情感悖论

“道歉”可以缩短道歉者和听者的情感距离，也可以拉大道歉者和听者的情感距离。通常认为，道歉主体向客体诚心道歉，确认双方拥有共同的价值观，取得客体原谅，恢复双方的自尊和尊严，可以修复两者之间被破坏的关系，确认双方关系的安全性，从而拉近双方的情感距离。<sup>[4]</sup>然而，当道歉主体和客体本身关系非常亲密，而不合适行为又不是很严重的时候，如果道歉主体本可以采用幽默、调侃方式修补二人关系，偏偏采用非常正式、一本正经的道歉方式，却又有拉大双方距离的可能。比如广西壮族自治区公路管理局网站被网民和多家媒体誉为“最幽默又是最认真的官方网站”，该政府网站在面对网友各种抱怨的时候，并没有不停地采取呆板正式道歉，而是采用幽默的话语将公众的不良情绪一一化解。比如当网友“萧逸”抱怨“国道×线×公路没有正式验收就被大车把路压成了波浪，坑深得可以养鱼。如果没人来管的话，我可以在那儿养我家小白（一条小泥鳅）了！”时，政府网站管理员答“该工程于2009年12月通过交工验收，需要等一年后才能竣工验收。其间该路段如有相关工程问题，建设方要进行修复。你可以用“佳能”将路况拍下来，让我们也看看，也让建设方感到压力；让小白和小蝌蚪去找妈妈好了。都是超载超限惹的祸！”<sup>[5]</sup>该网站并没有立刻就网友的抱怨道歉，承认自己的监管不力，而是采用网民习惯的亲民体回答网友提问，从而使网友感到“这些回答幽默风趣，通俗易懂，没有官腔”。

<sup>①</sup> 参见马银录《向农民道歉：一个县委组织部长的驻村手记》[M]，西安：西北大学出版社，2002年版。

## （五）时间悖论

立刻道歉可以显得负责任与真诚，也可以显得敷衍了事与虚伪。通常认为，发生不合适事件后应该立刻道歉，如果拖延道歉，会出现两种不利情况：第一，公众认为道歉主体试图利用时间隐瞒各种信息和事实；第二，公众认为道歉主体是迫于各种压力才道歉，其道歉行为并不真诚。而如果过快道歉，特别是在不合适行为的原因、负责人都还没弄清楚的时候，立刻出来道歉，也会给人造成四种不良印象：第一，道歉主体快速道歉，充分说明道歉主体早已了解了不合适行为可能性的存在，只是一直不作为，导致不合适的后果出现。第二，道歉主体这么快出来道歉，可能只是出于礼节性的道歉，即只是一种日常寒暄式的道歉，比如，问路者会说“对不起，请问火车站怎么走？”道歉主体并没有充分认识到自己的错误，也没有经过深刻反思，努力寻找不合适行为的源头，并积极整改。第三，道歉者过快出来道歉，还可能会给受害者一个暗示，即你看我已经道歉了，你就不要抱怨了，我不想听你说三道四。第四，面对情况复杂，需要多方负责，以及责任认定耗时较长，且较困难的灾害性事故，如果立刻出来道歉，可能会把本不该自己承担的责任置于自己身上，同时为真正应该切实负责的行为主体逃避责任开了绿灯，从而引发公众质疑，造成道歉的二次事故。

正如拉扎尔所说“有关认错要趁早的建议对于针对个人的严重错误而言不一定有效，比如公开羞怒某人，欺骗朋友，向朋友撒谎，或者背信弃义等。如果认为这种事情发生之后马上道歉是双方重修旧好的最佳途径，那就大错特错了。这么做的话可能给受害者一种感觉，即伤害者并不了解自己的行为造成的影响，而希望尽快简单了事，或者担心受害者发泄情绪，或者不再珍惜双方的关系。”<sup>[4]</sup>赫律特也指出“道歉的时机应该是结构性的，而不是线性的。”<sup>[3]</sup>即道歉的时间不是越快越好，而是根据信息、情势等各种因素综合考虑后决定。

## （六）频率悖论

频繁道歉可能显得负责任与真诚，也可能显得无能与虚伪。如果某个个体或者组织负责领域比较多，很可能其负责的不同领域不断出现各种事故，

或者某些事故由于是系统性原因造成的，比如交通堵塞，无法也无力一下纠正，结果导致相同事故重复出现，这种情况下是否需要频繁道歉就值得考量。

首先，重复道歉的效果好坏不一，如果相似事故中，第一次事故后主体进行了道歉，第二次、第三次事故后，主体都进行了道歉，受众会觉得主体前后一致，有始有终。但主体总是重复道歉，也会造成道歉客体产生接受疲劳，道歉的效度不会有第一次那么大，而且客体也会觉得主体无能，相同的事故反复出现，竟无力杜绝，从而对主体的能力、声望、可信度产生疑虑。

其次，不重复道歉效果往往也不佳。如果只进行一两次道歉，后来不再道歉，受众又会觉得主体前后不一致，有始无终，不值得信赖，甚至认为前面的道歉也变成应付公众的行为，并不真诚，同样会对主体的诚意、声望、品质、能力产生疑虑。由此可见，面对系统性事故，当发生第一次事故后，政府对是否道歉的研判显得尤为重要。

### （七）身份悖论

政府人员在处理社会公共事件过程中，有时要将自己定位于社会管理者，有时又要将自己定位为社会服务者。不同的身份定位对是否道歉以及道歉效果的判断差异很大。当政府人员将自己定位于社会管理者时，意味着政府人员在面对民众的时候，需要确立自己的权威，依靠权威让民众信服，而当对不合适行为负责任的时候，政府人员需要考量该道歉行为是否会破坏自己的权威，从而让民众对自己不信服，造成执政困难。同时，就政府人员个人来说，管理者向民众道歉的时候，心理情势有从上位到下位的过程，管理者的心理落差较大，可能会增加道歉的难度。而如果政府人员将自己定位于服务者，就意味着其必须通过完美的服务让民众满意，在必须对不合适行为负责任时，服务者虽然无须担心权威丧失的问题，但又必须面对如何满足公众对公共服务产品的无限需求和政府提供公共服务资源的有限性的矛盾，即面对不同群体的利益诉求，服务者无法像管理者一样，利用权威平衡群众团体不同利益的诉求。由此，在面对突发危机或者公共事件时，政府人员首先应该处理自己行政身份定位的问题，然后才能根据身份决定道歉的策略。

身份悖论中还有另一层意思，即个人身份与公职身份的悖论。政府人

员在执行公务的过程中往往有双重身份：一重是代表个人的个人身份，另一重是代表单位的公职身份。这两种身份运用得当的话，可以获得良好的传播效果，但是如果运用不当的话，则容易起相反作用。

通常认为，政府人员面向公众道歉，其代表的不是个人，而应该是单位。因为如果仅仅以个人身份道歉，可能会造成公众认为单位在运用“区别化”辩护策略，将不合适行为的责任推卸给个人，而单位则逃脱在责任之外，从而失去整改的可能。特别是现代社会常常发生系统性危机，事故责任的发生决不能简单归因于某个人的管理失误，而需要考虑系统性漏洞的可能性<sup>①</sup>，整个单位或者整个政府对不合适行为负起责任，可能比某个人对不合适行为负责更能让公众满意。

然而也有人认为，行政人员应该以个人身份道歉，而不应该以部门公职身份道歉。在“一把手负责制”下，官员以个人身份道歉更能体现责任落实到人的执政规则，而如果官员以部门公职身份道歉，上级部门可能最后追责到单位部门，却不追责到个人，行政人员可能就没有责任意识，最后导致道歉成为道歉秀。正如《现代快报》所说“一把手负责当然对，但中国官员的‘情面关’是不容易过的，操作起来很难如意。比如2007年1月对交通拥堵的问题，一份表达歉意的《告市民书》就是由深圳市交通局等三部门联合发布的。板子落不到个人身上，很难让官员有痛感。而更多的部门跌入‘公开道歉’的名单之后，官员会不会麻木，变得毫不在乎？个人身份道歉有痛感，而不落实到个人，落实到部门则没有痛感。”<sup>[6]</sup>

## （八）责任承担悖论

道歉者道歉可以被视为承担责任，也可以被视为逃避责任。一般情况下，当需要对不合适行为负责任时，政府人员面向公众进行道歉，常常被视为政府能正视矛盾，理性看待自己的过失，严于律己、敢于担责的表现，其行为本身是社会民主的一大进步。但是有些政府人员是在上级领导压力下道歉，或者由于道歉时间延迟，公众舆论发酵，造成被迫道歉的现象，这时道歉就容易变为政府人员希望通过道歉而逃避责任的行为。也就

<sup>①</sup> 参见吉登斯《现代性的后果》[M]，田禾译，北京：译林出版社，2000年版。

是说,在我国,虽然官员的权力来源于人民,但其升迁奖惩来自科层制中上级对自己的判断,官员道歉认错的表现直接关系到官员的晋升,即认错态度、认错场合、认错方式等都会决定官员未来的仕途。此时,官员认错已沦为对权力的追逐而不是对错误的负责。而上级在考察相关官员行政表现的时候,官员道歉往往被视为政府问责制中的表态行为,也就是说,上级在衡量该官员执政得失的时候,往往会受该官员表面“道歉”的影响,减轻甚至不履行相应的督查、追惩措施,从而使“道歉”沦为逃避责任的烟幕弹,问责的作用也将大打折扣。最终,官员道歉认错给群众的印象是,官员并不关心公共舆论压力和社会道德强制力,也并不勇于承担社会责任,其道歉只是担心上级组织的监督,以及保全自己的“乌纱帽”和逃避责任的一种行为。

### (九) 责任归属悖论

公共事件发生后,对该事件的间接负责者是多层的。随着事件影响范围、危害度大小的不同,因责任传递的关系存在于政府的科层结构内部,政府机构面临将自己定位于监管者还是负责任者的悖论。当某级政府科层把自己定位于负责任者时,则需要道歉;将自己定位于监管者时,则不能道歉。也就是说,政府科层对自己身份的定位是随着事件的影响大小而改变的。当舆论面逐渐扩大,影响面越来越广,让上层不能不管的时候,原来承担监管责任的部门就会逐渐转换成负责任者。监管者和负责人在政府科层结构里逐层交替,向上波及,道歉主体的级别逐渐上升,最终进展到政治体制的最高层。比如在当代中国,政治局常委常常成为某些公共事件最后的监管者。而在古代中国,皇帝则成为最后的监管者。但是如果公共事件继续升级,尤其是面对重大历史事件,或者灾害性特大事故,某些真理、自然、上帝、上天、社会和公众等抽象概念将成为监管者,而政治实体最高层也将成为负责任者,这时就会发生国家层面的道歉,比如中国古代皇帝的罪己诏中,“上天”往往是监管者,皇帝是负责任者。1993年,经美国国会同意,时任美国总统克林顿正式签署法案,为100年前推翻夏威夷王国而道歉,在这一事件中,上帝和公众是监管者,总统则成了负责任者。

## 四 结语

“道歉”作为政府政治传播的一种言语行为，其内涵和核心特征都远远超过了词典所定义的范围。私人道歉更加重视道歉主体和道歉客体在情感上的沟通，有时一个歉意的微笑。一句抱歉的话语也足以让客体感到主体的悔意和诚意，从而原谅道歉主体。而政府的道歉行为，道歉客体、道歉主体、道歉时间、道歉原因和道歉目的都更加复杂而多元化。道歉客体不会仅仅凭借和道歉主体长时间、近距离的情感沟通来揣摩道歉主体的内心，而是更加重视道歉主体在社会中如何承担责任的外在表现。

现代社会由于危机存在的系统性，导致处理危机的道歉行为也不能不进行系统性考量，也就是说，执政者不得不综合考虑人物、时间、地点、方式、目的、动机和归因等各种复杂的社会参数对危机处理效果的影响，并对这些参数进行权衡、取舍和运用，从而达到维护自身形象，确保自身合法性的目的。显然，当需要对不合适行为负责时，执政者首先进入判断悖论，即需要判断采不采取道歉策略。当执政者决定采用“道歉”话语策略后，随之又会面对九个悖论：坚决维护道义，还是承担巨额赔偿的道义悖论；道歉会提升还是降低声望的声望悖论；道歉是自降身段，还是自抬身段的身段悖论；道歉是拉近还是拉远和公众情感距离的情感悖论；危机发生后，第一时间道歉是开诚布公还是鲁莽虚伪的时间悖论；系统性原因造成危机频繁发生，频繁道歉显得既无能又虚伪，不频繁道歉又显得前后不一的频率道歉；道歉主体是上位的管理者还是下位的服务者，是个人身份还是公职身份的身份悖论；所谓系统危机“有组织不負責”的现象，其实就是“有组织都負責”的现象，在责任归属不明晰的科层制中，政府科层是监管者，还是负责者的责任归属悖论；道歉行为被视为承担责任还是逃避责任的责任承担悖论。

道歉行为的九个悖论虽然意味着政府道歉行为在施政上的难度和复杂度，但并不意味着政府可以陷入相对主义的施政理念当中，即认为既然面对危机，不管如何施政，都有好有坏，那么执政者就没有必要作为或者随意作为。相反，执政者应该在了解道歉九个悖论的情况下，根据危机情势、公众反映、舆论强度、不合适行为性质、受害者特征、自身在科层制



中处境，制定道歉方案，并灵活掌控，从而稳妥处理危机，引导舆论良性发展，修复政府形象，维护社会核心价值，最终加强政府的合法性。而研究者可以结合以往道歉案例，考察这些道歉案例公共效果的成功与失败，从中总结出这些案例是如何破除道歉九个悖论的，又是如何落入悖论圈套的，从而更加细致地考察人物、地点、时间、目的等复杂要素对道歉行为的影响，进而总结出一些道歉原则和规律，为执政者行政实践提供有价值的参考。

[作者单位：华东师范大学传播学院。本文为国家社科基金项目“突发事件政府应急话语技术与形象修复策略研究”（13CXW040）阶段性成果，并获上海市浦江人才计划项目“政府应对突发危机事件的话语体系研究”（15PJC027）资助]

## 注释

- [1] Eva Ogiemann. *On Apologising in Positive and Negative Politeness Cultures* [M]. Amsterdam: John Benjamins Publishing Co. 2009: 191.
- [2] James Murphy. Revisiting the apology as a speech act: The case of parliamentary apologies [J]. *Journal of language and Politics*, 2015, 14 (2): 175 - 204.
- [3] Keith Michael Hearit. *Crisis Management by Apology* [M]. Mahwah, New Jersey, Lawrence Erlbaum associates, publishers London. 2006: 15, 42 - 43, 67.
- [4] [美] 阿伦·拉扎尔. 道歉 [M]. 王绍祥译, 北京: 商务印书馆, 2008: 51, 209 - 210.
- [5] 文化中国 - 中国网. 走近“最认真、最幽默的官方网站” [EB/OL]. 2015 - 11 - 12. [http://www.china.com.cn/culture/2010-08/13/content\\_20703147.htm](http://www.china.com.cn/culture/2010-08/13/content_20703147.htm).
- [6] “政府登报道歉”为何经不起推敲 [EB/OL]. 2007 - 3 - 20. <http://news.sohu.com/20070320/n248832101.shtml>.