2019-04-22

**陳如月**

**職場道歉101：如何對同事和老闆**說**“對不起”**

每個人都會犯錯，這意味著知道如何道歉是在你的個人生活和工作中建立牢固、富有成效的關係的重要組成部分。

你如何處理道歉，可以充分說明你的性格，並給同事或老闆留下持久的印象。一個好的道歉意味著承擔責任並提供一個如何彌補的計畫(並堅持到底)，而糟糕的道歉往往會比最初的冒犯對你的職場關係造成更大的傷害。

以下是在工作中，正確道歉的**最佳方法**：

* **知道何時道歉**

請記住，在職場道歉與在你的個人生活中道歉是不一樣的。在某些情況下，你的錯誤(甚至道歉)可能會有法律後果，所以如果你不清楚你的行為的更廣泛影響，那麼在正式道歉或承認不當行為之前，請先諮詢人力資源部門或法律部門。

然而，大多數道歉的機會可能不屬於這一類，所以，一般來說，最好是迅速而禮貌地向受委屈的一方道歉 - 不管是你的老闆、同事還是下屬。避免做出大的道歉姿態(比如買禮物)而過頭，而是對你所做的任何事情簡單地說"對不起"，然後就你今後如何避免同樣的錯誤制定一個簡潔的行動計畫。

然後，這也許是道歉的最重要部分–完成這一計畫。你的同事或老闆很可能會原諒一次性的失誤(每個人都有)，但是重複的錯誤，如果你沒有兌現改善的承諾，會隨著時間的推移削弱他們對你的信任(在某些情況下，甚至可能最終危及你的工作) 。

* **當說 "對不起" 不是最好的選擇**

 虛假或不真誠的道歉在工作中會適得其反。如果你真的沒有過錯，或者你不相信有什麼值得道歉的話，不要僅僅為了把事情擺平就道歉，因為這很可能會讓你覺得自己是虛偽的。同樣，不要以為一句"對不起" 就能立即解決任何問題。真正有效的道歉總是伴隨著避免未來犯錯的計劃或承諾，並真誠地致力於把事情做好。

最後，避免在工作中"過度道歉"。不斷為事情道歉(特別是不需要道歉的事情)會破壞你的角色或決策，讓人覺得你對自己的想法沒有安全感或不確定。

* **在工作中道歉的最好方法**

一旦你決定道歉是必要的，考慮一下這些有用的建議，這樣你的信息就會被很好地接受和影響：

* 要主動，而不是被動：與其說"錯不在我"之類的話，不如選擇主動的句子結構，"我犯了一個錯誤"。
* 不要在道歉時設定條件：當你道歉時說“我很抱歉，**如果**我冒犯了你” 或“我很抱歉，**如果**你採取了錯誤的方式”（基本上，任何道歉伴隨著"如果"），你就會冒著以退為進的風險，並暗示你最終沒有過錯。
* 沒有任何藉口可以找藉口：附加一系列藉口會削弱你的道歉，也不能很好地反映你在工作中的性格或聲譽。
* 不要東拉西扯或誇大其詞：反復說 "對不起" 或添加多餘、過度的語言，比如"一千次我最深刻、最真诚、最衷心的道歉!”實際上會讓你看起來更虛偽，甚至可能有點諷刺。
* 用言語表達冒犯：一旦你知道自己錯了，接近被冒犯的一方，並在道歉時公開口頭說明所發生的事情。具體但也要簡短，讓他們知道你清楚自己犯了什麼錯誤，這是避免未來犯同樣錯誤的第一步，也是最重要的一步。
* 仔細聽並敞開心扉：有時候，受委屈的人需要幾分鐘的時間來處理你的道歉，甚至可能用他們自己的觀點來回應或發洩。這可能聽起來不是特别愉快，尤其是如果它是針對你的時候，但要考慮他們的觀點，耐心而不帶任何態度地傾聽。不要在他們說話的時候打斷或試圖找藉口，只要傾聽。當你試圖重建一些已經截斷的退路時，這可以創造奇蹟。
* 不要忘記最重要的三個字："對不起" – 當你把事情搞砸的時候，這是最有力、最重要的詞。不需要繼續講太多，但當你真誠而直接地向你的老闆或同事道歉時，直截了當的"對不起"通常會奏效，讓每個人都能毫無怨言地向前邁進。

 (取材自BioSpace)

–End–