

Оглавление

Глава первая. Многоликое «прости»	8
Глава вторая. Пять способов испортить любое извинение.	21
Глава третья. Чрезмерные и недостаточные извинения	35
Глава четвертая. Извинения под огнем: как справиться с серьезной критикой.	46
Глава пятая. Тайная жизнь человека, не желающего извиняться	67
Глава шестая. Как вести себя с тем, кто отказывается извиняться	89
Глава седьмая. Когда и как принимать оливковую ветвь мира	114
Глава восьмая. Кто виноват, когда примирение буксует	132

Глава девятая. Самое поразительное извинение в моей жизни	153
Глава десятая. «Нужно простить» и другая ложь, которая портит нам жизнь	165
Глава одиннадцатая. Как обрести душевный покой после обиды	188
Глава двенадцатая. Два самых сильных слова в любом языке	209

Иногда нужно проиграть, чтобы победить

В целом можно сказать, что гораздо легче достучаться до обидчика, если начать разговор в спокойном состоянии — желательно в такой момент, когда этот человек вам *симпатичен*. Раньше я считала, что выбор правильного времени и тактичность — это противоположность честности. На самом деле все наоборот. Правильный выбор времени и тактичность наряду с добротой — это именно то, что делает честность возможной даже в разговоре с самым сложным и замкнутым собеседником.

Но бывают моменты, когда пробить защитный барьер и эмоциональную глухоту возможно лишь выплеском эмоций. И тут есть важное дополнение: это срабатывает только в том случае, если эмоциональный всплеск является неожиданным для вас обоих. Это большая редкость, а никак не правило.

Как обсудить измену

Ко мне обратилась Кэти. Ее муж, преподаватель местного колледжа, завел роман со студенткой, и ей об этом стало известно. Она случайно заглянула в «корзину» его электронной почты и обнаружила там весьма откровенные и сексуальные письма. Так, например,

он писал: «Я не осмелился обнять тебя, когда ты в понедельник выходила из моего кабинета, — я просто подумал, что не смогу остановиться». Похоже, сексом они (пока) не занимались.

Кэти тут же высказала мужу, что она об этом думает, и они стали бесконечно обсуждать сложившуюся ситуацию. Кэти все говорила правильно. Она откровенно сказала, какие чувства вызвали у нее эти письма. Она ясно дала понять, чего ждет от мужа и чем он рискует, если не прекратит этот роман. Скорее всего, она высказала все, что можно было сказать. Муж ответил, что ему очень жаль, и он обязательно изменит свое поведение. Он купил Кэти цветы и попросил у нее прощения.

Кэти и сама была психотерапевтом, и говорила она как специалист. Она знала, что очень важно говорить спокойно, от первого лица и не повышать голос — только тогда смысл сказанного дойдет до мужа. Проблема заключалась в том, что Кэти почти всегда говорила именно так. От природы она была очень сдержанным человеком, и речь ее была столь же спокойной. Младшая сестра порой даже поддразнивала ее, называя «Кэти-одна-нота».

Как-то вечером в спальне Кэти почувствовала эмоциональную отстраненность мужа — и сорвалась. Она стала буквально кричать на мужа.

— Мне казалось, я сорву голос, — признавалась она мне. — Я боялась, что потеряю голос навсегда!

После нескольких минут крика Кэти убежала в маленькую гардеробную, захлопнула за собой дверь и рухнула на пол, содрогаясь от рыданий. Муж тщетно просил ее выйти или хотя бы открыть дверь. В тот вечер Кэти спала в другой комнате.

Этот эпизод повлиял на мужа Кэти так, как не повлияли все прежние разговоры. Открытая эмоциональность реакции Кэти тронула его сердце, как не удалось никаким психологическим приемам «эффективного общения». «Поражение», по собственному выражению Кэти, пошло на пользу. Такая ситуация была неизбежной. После этого срыва муж Кэти подкрепил свои извинения соответствующими действиями, и это придало его словам больше искренности и значимости.

Когда подобные ситуации крайне редки и неожиданны (и не наносят вреда собеседнику), то откровенный выплеск эмоций может очень сильно повлиять на обидчика.

Не апеллируйте к стыду

Недавно я подслушала, как мать воспитывает ребенка, который схватил горсть конфет с прилавка местного супермаркета и сунул в карман. Мать обнаружила это,

когда они уже вышли из магазина. Начинаясь разговор нормально:

— Братъ чужое нехорошо, — сказала мать. — Это нарушение закона. Нам нужно вернуться, чтобы ты извинился за свой поступок.

Но когда сын ничего не ответил, мать быстро перешла от критики его поведения (то есть того, что он *сделал*) к нападкам на него самого (кто он *есть*).

— Не могу *поверить*, что ты это сделал! Я всегда считала, что ты честный мальчик, но теперь я не могу тебе доверять. Ты меня сильно разочаровал.

Должна добавить, что мальчику было около семи лет.

— Прости меня, — пробормотал мальчик, отводя глаза.

Пристыдив человека (будь ему хоть семь лет, хоть семьдесят), вы можете добиться извинений, но они будут продиктованы желанием избежать невыносимого чувства стыда. Пристыженный человек хочет спрятаться, исчезнуть, а извинение — это самый быстрый способ выйти из неприятной ситуации.

Пристыдить человека и вынудить его извиниться можно буквально парой слов, потому что стыд — это очень мощная эмоция. Если вы стыдите человека, который зависит от вас и не обладает властью, он подчинится

и произнесет обязательные слова извинения. Но стыд не порождает размышлений, самоанализа и личностного роста. В атмосфере самоуничижения и самобичевания позитивные чувства не возникают и не развиваются.

В одном из моих любимых комиксов «Пинатс» Чарли Браун консультируется у Люси в ее пункте психиатрической помощи. «Твоя проблема, Чарли Браун, — говорит Люси, — в том, что ты — это ты». И что Чарли Брауну делать? Мы можем извиниться за свои *поступки*. Но мы не можем извиняться за то, кто мы *есть*.

Когда от критики конкретного поведения мы переходим к нападкам на и без того шаткое чувство собственного достоинства, то не даем человеку осмыслить свои негативные поступки, ощутить сочувствие и раскаяние и изменить свое поведение в будущем. Подобный подход сильно вредит межличностным отношениям, и ущерб этот может проявиться даже спустя много лет.

Не путайте объект гнева

Процесс извинений и исправления нанесенного ущерба сильно осложняется, когда мы не можем понять, кто и за что отвечает. Если вы обиженная сторона — для вас очень важно четко понимать, какую роль каждый из участников играет в сложном танце отношений