

СОДЕРЖАНИЕ

Вступление 9

ЧАСТЬ I. ИЗВИНЯТЬСЯ ТРУДНО, НО ЭТО СЛИШКОМ ВАЖНО, ЧТОБЫ НЕ ДЕЛАТЬ ЭТОГО

Глава 1. ЗАЧЕМ ИЗВИНЯТЬСЯ? 21

Извинения помогают отношениям 27

Принося извинения, вы поможете и себе тоже 30

Вам нужны люди 35

Все та же история, но больше масштаб 36

Изменяя историю 40

Преимущества правильных извинений 45

Глава 2. ЭТО ТАК СЛОЖНО СДЕЛАТЬ 47

Когнитивные и перцептивные предубеждения 51

Культурные факторы 60

Недостаток навыков 67

Мифы об извинениях 71

Глава 3. ЭТО НЕ ЛЕГКО, НО И НЕ СЕКРЕТНО 73

Религиозные модели для работы с угрызениями совести 82

Бизнес-модели 84

Цифровые и общественные модели 86

Культурные модели 88

Модели справедливости	92
Медицинские модели	94
Модели публичных извинений	95
Сложим все вместе	99
<i>Четыре шага хорошего извинения</i>	<i>102</i>

ЧАСТЬ II. КАК НУЖНО ИЗВИНЯТЬСЯ

Глава 4. ШАГ ПЕРВЫЙ. НИЧЕГО НЕ ДЕЛАЙ. ПРОСТО БУДЬ РЯДОМ	105
Вы должны не просто спросить, но еще и выслушать	107
Слушайте	111
Выслушайте боль	113
У вас не получится сделать все правильно с первого раза ..	118
Как появляется возможность для первого шага	122
Сколько времени это займет?	126
Отказ слушать препятствует исцелению	133
Когда нет — это «будь рядом»	135
<i>Практический сценарий для первого шага</i>	<i>138</i>
Глава 5. ШАГ ВТОРОЙ. ГОВОРИТЕ ИСКРЕННО	139
Советы к шагу номер два	151
Как не нужно говорить «Мне жаль»	163
<i>Практические сценарии для второго шага</i>	<i>166</i>
Глава 6. ШАГ ТРЕТИЙ. «Я ТЕБЕ ДОЛЖЕН», И КАК СОБРАТЬ ВОЕДИНО ВСЕ ОСКОЛКИ	167
Вторые шансы	173
Исправление должно быть подходящим	175
Расставить все точки над «і»	178
Сотрудничество	180
Возмещение ущерба помогает и вам тоже	184

СОДЕРЖАНИЕ

Историческое неравенство: не ваша вина, но все же ваша ответственность	186
<i>Практические сценарии для третьего шага</i>	<i>191</i>
Глава 7. ШАГ ЧЕТВЕРТЫЙ. БОЛЬШЕ НИКОГДА!	192
Изменяя систему	194
Повторяющийся вред	198
Уголовное правосудие	202
Возможно ли искупление?	204
Встроенные системы для поддержки положительных изменений	208
<i>Практический сценарий для четвертого шага</i>	<i>214</i>
ЧАСТЬ III. ЧТО, ЕСТЬ ЧТО-ТО ЕЩЕ?	
Глава 8. ПОСЛЕДСТВИЯ	217
Как извинения делают нас лучше	223
Незаконченные дела	225
Целебное воздействие на общество	229
Для полного эффекта требуется время	232
Спасение или потеря	235
<i>После извинения</i>	<i>237</i>
Глава 9. О ТОМ, КТО ИЗВИНЕНИЕ ПРИНИМАЕТ	238
Требовать извинений — или нет	241
Принимать извинения — или нет	242
Влиять на извинения — или нет	244
Изменить будущее отношений — или нет	246
Прощать — или нет	248
Мстить — или нет	252
Вы можете начать первым — или нет	254
<i>Варианты для пострадавшего человека</i>	<i>256</i>

Глава 10. КОГДА НЕ НУЖНО ИЗВИНЯТЬСЯ	257
Когда вы не имеете это в виду	259
Когда это причинит вред другому человеку	259
Когда человек не хочет о вас слышать	260
Когда человек не может принять его	261
Когда человек требует слишком много извинений	262
Когда ваши извинения все не заканчиваются	265
Когда вы никогда не делаете ничего плохого	266
Когда <i>лучше не извиняться</i>	267
Заключение	268
Вы можете все исправить	268
<i>А что, если?</i>	270
Благодарности	271
Список литературы	274
Об авторе	287

ВСТУПЛЕНИЕ

Возможно, я просто одержима извинениями. Как психолог я считаю, что в моей работе с клиентами они имеют чрезвычайно важное значение. Я корплю над книгами по этой теме и изучаю различные религиозные тексты. Много лет моя копилка с извинениями пополняется историями людей. Я выискиваю их в газетах, чаще в старых, а потом складываю в коробку под кроватью.

В последнее время запасы заметно выросли.

Когда началось движение #MeToo¹, мы наблюдали в новостных лентах марш позора влиятельных мужчин, обвиненных в сексуальных домогательствах. Анализ извинений превратился в массовое развлечение. Фраза «Я прошу прощения» стала равносильна политическому акту. Ее произносили представители верховной власти, которые каялись в ненадлежащем обращении с гражданами. К ней прибегали и известные фигуры, сожалеющие о своем обмане, сексуальном проступке

¹ MeToo, с английского — Я тоже. Движение в защиту прав жертв сексуального насилия. Началось в октябре 2017 года в виде постов с хештегом #MeToo в соцсетях и продемонстрировало широкое распространение сексуального насилия и домогательств, особенно на рабочем месте. (Прим.ред.)

и другом подрывающем доверие поведении. В любом случае, мы выкладывали это в сеть, обсуждали и докапывались до истины, наблюдали за эффективностью подобных публичных заявлений. Мы настолько увлеклись, что извинения стали для нас своего рода спортом. Газета *New York Times* даже предоставила нам колонку под названием «Выбери свое публичное извинение» с возможностью заполнения строк [1]. Однако,

несмотря на наш диалог во всеуслышание, сами извинения, кажется, не становятся лучше.

**Вера в то, что
боль может
быть излечена,
лежит в основе
моего подхода
в психотерапии
и личной философии.**

Сейчас внимание общественности сосредоточено на том, чтобы повторять «Я прошу прощения». Тем не менее само значение извинения неподвластно времени и универсально по своей природе. Извинения нужны нам в повседневной жизни ничуть не меньше, чем на публичных выступлениях.

Каждый раз, когда мы мужественно и смиренно встречаем травму другого человека, мы исцеляем собственную боль. Произнесенные извинения восстанавливают разрушенные связи. Мы уменьшаем наше одиночество и стыд, делаем отношения сильнее. Так мы строим доброе и цивилизованное общество.

Итак, если извинения настолько полезны и важны, то почему же у нас так плохо получается?

Многие из сотен моих пациентов пытаются, но не могут принести хорошие извинения. То же самое происходит с окружающими меня людьми и вне терапии. Я сама теряла возможности, и зачастую мои попытки исправить ошибки терпели фиаско. По множеству культурных и психологических причин хорошо извиняться действительно трудно. Из-за перцептивных и когнитивных предубеждений человека способность увидеть свои ошибки и то, как они отражаются на других, требует немалых усилий. Большинство из нас живет

под влиянием неверных представлений и мифов об извинениях. К ним относится и идея, что наши намерения определяют воздействие на других людей. То есть, если я не хотела вас обидеть, вы не можете обидеться. Либо мы подписываемся под уже историческим голливудским понятием «Любовь означает, что тебе никогда не придется извиняться». Наконец, публичные личности редко показывают нам примеры хороших извинений.

Многие из нас даже не пытаются просить прощения, когда это просто необходимо. А если все-таки просят, то накаляют ситуацию еще сильнее, либо в лучшем случае лишь частично залечивают нанесенные раны. Однако хорошая новость в том, что у каждого из нас есть возможность принести эффективные извинения. Одно из самых больших и распространенных препятствий — это отсутствие техники. Вот почему я написала эту книгу.

* * *

Мой путь к открытию техники правильного извинения начался еще в детстве. В окружении хаоса и пренебрежения, включая три года, проведенные в детском доме, я делала то, что часто делают дети, — пыталась контролировать все, что только могла. Когда не получалось исправить непредсказуемый мир вокруг себя — чинила материальные вещи. Заменяла неработающие кнопки и склеивала осколки разбившихся тарелок. Даже будучи ребенком я не могла спокойно относиться к сломанным вещам. Они всегда у меня были. Только спустя многие годы я поняла, что отношения тоже можно спасти, а не выбросить.

Хотя в то время я ни о чем не подозревала, эти ранние попытки стали хорошей подготовкой к профессии психолога. Я работаю «продавцом надежды»: видя возможные благоприятные результаты, помогаю людям достичь их, пройдя через тернии.

В начале моей карьеры я зачастую терялась, сталкиваясь с неразрешенными разрывами между людьми. Едва окончив колледж, я начала работать с одной женщиной. Она жила в полном одиночестве, потому что не могла смотреть в лицо семье, которую «подводила слишком много раз». Я была расстроена и не понимала, почему она не отвечала на попытки семьи связаться с ней. У меня не было идей, как помочь ей справиться со стыдом. Несколько месяцев спустя она покон-

**Извинения нужны
нам в повседневной
жизни ничуть
не меньше, чем
на публичных
выступлениях.**

чила с собой. Никогда не забуду ошеломляющее чувство, которое я испытала. Жизнь той женщины была потеряна только потому, что она не смогла принять и исправить то, что разрушила.

Вскоре после этого, будучи уже в магистратуре, я начала работу с парой. Вместе они прожили почти три десятилетия несчастливой жизни. А все из-за небольшого флирта мужа с другой жен-

щиной, в то время как супруга ждала первенца. Я могла научить их мирно общаться, но все еще не знала, как помочь им справиться с упрямством и обидой. Только тогда пара смогла бы излечить рану, лежащую в основе всего.

В своей практике я сталкивалась и с другими парами, загнанными в угол обидой, которую они не могли преодолеть. Ко мне приходили люди, обеспокоенные своим поведением, причиняющим вред, и в той же степени раненные другими. Обычно психотерапия работает с собственными ранами человека, а не с болью и виной от того, что он ранил других. Мне не удалось найти научного руководителя, к которому можно было бы обратиться с подобными вопросами. Книг на тему ответственности людей за свои ошибки также не было.

Снова и снова я видела, как незалеченная боль между людьми перерастает в горечь и осуждение. Как непроработанное чувство вины превращается в хронический стыд и заниженную самооценку. Как трещины между людьми от-

даляют их друг от друга до невозможности протянуть руку. Они были несчастны и одиноки. В худшем случае неспособность наладить отношения приводила к опасным уровням изоляции.

Исследования в области здравоохранения показывают, что слабые социальные связи могут быть столь же вредны для продолжительности жизни человека, как и активное курение, и более вредны, чем ожирение. Социальная и эмоциональная поддержка, которую нам дают близкие отношения с людьми, необходима организму. Она улучшает все: от управления стрессом до функции легких [2] и предотвращения ишемической болезни сердца [3].

Несмотря на ценность отношений для нашего физического и психологического здоровья, многие люди не поддерживают их или вовсе не имеют. В 2018 году в Великобритании был выбран первый министр по делам одиночества. Он должен помогать людям, которые обратились с проблемой частого или постоянного одиночества [4]. В Соединенных Штатах до 40 процентов американцев старше сорока пяти лет страдают от хронического одиночества [5]. Вивек Мурти, бывший главный хирург США, назвал одиночество «растущей эпидемией» [6].

В 80-х годах, во время клинической стажировки в Гарвардской медицинской школе, мне стали встречаться идеи, которые привели меня к модели правильных извинений. Мое обучение проходило в период трансформации мышления в психологии. Новые, меняющие все результаты исследований ставили под сомнение теорию Лоуренса Кольберга, господствовавшую долгие годы. Она утверждала, что человек достигает вершины нравственности, когда действует в соответствии с «универсальными этическими принципами» (набор общих, абстрактных кодексов поведения). Однако Кэрл Гиллиган, работающая в Гарварде вместе с доктором Кольбергом, опубликовала свои исследования. В них говорилось, что женщины придерживались иных стандартов, чем мужчины,

которых в основном изучал Кольберг. Женщины в ее опытах оценивали правильность или неправильность поступка в зависимости от того, вредил он другому человеку или помогал. Такой феномен доктор Гиллиган назвала «этика заботы» [7]. Мораль была не только внутренним, индивидуальным явлением, но и социальным, основанным на наших связях с другими людьми.

В то же время теория селф-психологии штурмовала психоаналитический мир. Психиатр Хайнц Кохут, беженец из нацистской Австрии, разработал новую модель психотерапии. По ней терапевт должен максимально проникнуться любой болью пациента, возникшей в процессе их работы. Кохут утверждал, что боль является реальной и ее исцеление может привести к весомому прогрессу. Задача терапевта, по его словам, в том, чтобы слушать и сопереживать. Это помогает человеку исцелить самого себя [8].

Кроме того, это была эра, когда психиатр Джин Бейкер Миллер и ее коллеги из центра исследований женщин в колледже Уэллсли¹ представили миру другое видение. Они сформулировали новое понимание как психологического развития, так и психологического здоровья, которое сосредоточилось вокруг связей между людьми. Их «родственная» модель бросила вызов стандартному пониманию, где целью развития человека была индивидуализация. Теория Миллер опровергла факт, что люди видели друг в друге только потенциальных конкурентов [9].

Эти идеи послужили клиническими ориентирами, позволившими мне изучать, как отношения ранят и исцеляют нас. В процессе я была очарована радикальной смелостью и заботой, которые казались необходимыми для исправления поврежденных связей. На протяжении десятилетий, в течение тысяч сеансов психотерапии я стала замечать лазейки и возможности для храбрых душ определить рану, ими причинен-

¹ Wellesley College's Stone Center for Research on Women.

ную. Теперь они могли протянуться через бездну боли на встречу человеку на другом берегу. Моя надежда, что боль, которую делят между собой люди, может быть исправлена, росла. Я начала спрашивать о таких возможностях более прямо. Одна девушка, отвергнутая отцом, призналась, что, помимо «вины» отца в их трудностях, ее недоброжелательность также поддерживала конфликт. Другой пациент рассказал о том, как его друг смотрит на недавний конфликт между ними.

К разрывам всегда можно подступиться и иногда излечить их. Я научилась сначала распознавать, а затем поощрять шаги, которые устраняли боль между людьми. Например, муж мог неожиданно прекратить бросаться жалобами в ответ и принести искренние извинения. Женщина обдумывала, как бы загладить свою вину за то, что пропустила празднование дня рождения своей разгневанной сестры. Пара пыталась восстановить доверие после измены.

Больше не было мрачных, сулящих одиночество результатов того, что человек избегал извинений. Или неприятных ответов, когда прощения просят неверно. Теперь я была свидетелем глубоко духовного воссоединения, долгожданного снятия бремени и открытия сердец. Люди встречали предыдущую обиду с мужеством и смирением. Их отношения не просто восстанавливались, они становились крепче.

Извинение может казаться достаточно незначительным событием между людьми, но оно чрезвычайно важное. Мы все поступали неправильно, делали ошибки или оскорбляли кого-то, даже если не специально. Мы все были обижены и хотели, чтобы другой человек помог нам восстановиться. Возможно, в вашей жизни произошел семейный конфликт, который так

Это может прозвучать парадоксально, но трещины в отношениях сами по себе не главная забота. Наша неспособность их заделать – вот настоящая проблема.

и не был разрешен. Потом вы не общались с кем-то из братьев или сестер, а может, даже с родителями или детьми. Может быть, вы страдали от напряжения, вызванного нераскрытой обидой на вашего партнера. Или отношения с дорогим другом больше не такие близкие из-за обиды, говорить о которой очень неудобно. Или, возможно, вы один из миллионов человек, смотрящих на своих близких через культурную или политическую пропасть и чувствующих себя неуверенно и обиженно. Помимо ситуаций, где присутствует жестокое обращение, со всем можно разобраться и исправить.

Это может прозвучать парадоксально, но трещины в отношениях сами по себе не главная забота. Наша неспособность их заделать — вот настоящая проблема.

**Социальная
и эмоциональная
поддержка, которую
нам дают близкие
отношения
с людьми, необходима
организму.**

Она выражается в том, что мы не можем учиться друг у друга. Наши ошибки мешают развивать устойчивые отношения, к которым мы стремимся и в которых нуждаемся. Не нужно никаких исследований, чтобы принять грустную правду. То, что люди не знают, как восстанавливать отношения с партнерами, детьми, родителями, коллегами или друзьями, причиняет им всевозможную

боль. Чего мы еще не поняли, так это как решить данную проблему. До этого момента.

Итак, какие слова и дела действительно восстанавливают разрушенное доверие и исцеляют нас, отношения и общество? А что, собственно, такое хорошее извинение? Я написала книгу, чтобы ответить на этот вопрос.

В ее основе лежат десятки лет клинической практики, религиозные традиции, правовая мысль, концепции социальной справедливости и психологическая наука. Исходя из этого, мне удалось разработать модель извинения из четырех шагов. Она максимально доступная и прямая. Информация для нее бралась из исследований, проводимых с участием самых

разных людей: от директоров фирм до заключенных. Эти исследования содержат научные знания о том, как часто люди совершают ошибки, и наблюдения за тем, как человеческий мозг работает в условиях стресса. Кроме того, основаниями для модели извинения служат действия в рамках здравого смысла. Не нужно быть экспертом, чтобы предпринять их. Я не пытаюсь сказать, что приносить извинения легче легкого. Но есть способ загладить свою вину, после которого все чувствуют себя лучше.

Изложенная в простых шагах, моя модель покажет вам, как понять боль другого человека, выразить сожаление, исправить ситуацию и предотвратить ее повторение.

В этой книге вы увидите смелые усилия реальных людей по восстановлению разрушенных отношений. Мы рассмотрим многие сферы жизни и различные виды связей. Возможно, больше всего вас заинтересует следующее:

- как восстановить отношения с другим человеком;
- как уладить конфликт в семье;
- как стать лучшим миротворцем в конфликтах, чтобы команды людей в бизнесе работали лучше;
- как восстановить отношения, разрушенные из-за политических разногласий;
- как внести вклад в обеспечение социальной справедливости;
- как научить детей извиняться правильно и искренне.

Независимо от того, в чем заключается ваш интерес, *книга* поможет понять, почему так важно просить прощения и почему это так трудно. Наряду с историями о личных попытках восстановить отношения, здесь представлены убедительные результаты исследований. Вместе они иллюстриру-