

Марджори Ингалл
Сьюзан МакКарти

НУ Я ЖЕ ИЗВИНИЛСЯ!

Как эффективно просить прощения
у второй половинки, друзей,
клиентов – и даже у своей собаки

?!

**Марджори Ингалл
Сьюзан МакКарти**

**Ну я же извинился! Как
эффективно просить
прощения у второй
половинки, друзей, клиентов
– и даже у своей собаки**

<https://litres.ru/70269799>

*Ну я же извинился. Как эффективно просить прощения у второй половинки, друзей, клиентов – и даже у своей собаки: Ко.Либри, Азбука-Амтикус; Москва; 2023
ISBN 978-5-389-24820-5*

Аннотация

<p>Эффективная коммуникация – это, бесспорно, один из ключевых навыков для достижения успеха. Но как часто вы сталкиваетесь с тем, что диалог внезапно заходит в тупик из-за непонимания или обиды, закрывая пути к дальнейшему общению?</p><p>В жизни частенько не хватает хороших извинений – и не важно, кто просит прощения: вы или у вас. На работе и дома, на улице и в кругу друзей – вы везде сможете повернуть ситуацию в свою пользу, просто научившись

правильно извиняться и принимать извинения. Авторы этой книги Марджори Ингалл и Сьюзан МакКарти уже много лет анализируют извинения в новостях, политике и жизни обычных людей, поэтому знают о них буквально всё (и даже немного больше). И если вы хоть раз приходили в бешенство, слыша вместо извинений очередное «Ты неправильно меня понял», «Ну, сорри, я не знал, что ты такая чувствительная» или «Да ты сам всегда...», то эта книга – точно для вас, как, впрочем, и для ваших обидчиков.

В формате PDF A4 сохранён издательский дизайн.

Содержание

Введение	8
Извинения подобны клейкой ленте	10
Почему к нам нужно прислушаться?	11
Почему мы вообще занимаемся извинениями?	12
Непреодолимая притягательность неуместных извинений – и чудесная сила искренних извинений	15
Сколько всего мы для вас приготовили!	18
Извинение перед своей собакой	20
Глава 1	21
Извинения имеют богатую историю	23
Извинись, или я стреляю	25
Конец ознакомительного фрагмента.	27



**Марджори Ингалл,
Сьюзан МакКарти
Ну я же извинился.
Как эффективно
просить прощения у
второй половинки,
друзей, клиентов – и
даже у своей собаки**

Marjorie Ingall, Susan McCarthy

**SORRY, SORRY, SORRY: THE CASE FOR GOOD
APOLOGIES**

Впервые опубликовано в США в 2023 г. издательство-
м*Gallery Books*

© Marjorie Ingall, Susan McCarthy, 2023

© Комарова Ю. В., перевод на русский язык, 2023

© Издание на русском языке. ООО «Издательская Группа
«Азбука-Аттикус», 2023

Введение

Извинения – это признак общества, которое способно испытывать сострадание и ценить опыт, мысли и чувства других людей.

Это может прозвучать идеалистично, но извинения играют ключевую роль в нашем цивилизационном развитии. Они свидетельствуют о том, что мы признаем важность справедливости, как в незначительных, так и в важных ее проявлениях. Они улучшают нашу повседневную жизнь и общество в целом. Всем нам свойственно время от времени подводить других людей или не оправдывать их доверие, однако искреннее извинение и умение правильно его подать обладают почти чудодейственным потенциалом для исправления отношений.

Сейчас наступили трудные времена. Мы не зря используем это клише – все времена испытывают наши души, это неотъемлемая часть нашей жизни. Но можем ли мы признать, что нынешние времена – с их ожесточенными партийными разногласиями, климатическими катастрофами, растущей экономической пропастью между имущими и неимущими, коллективными попытками преодолеть историческую несправедливость или отказом ее преодолевать – особенно трудны? Мы должны использовать все возможные стратегии, чтобы оставаться на плаву и улучшать ситуацию. Правиль-

ные извинения – это один из инструментов, который мы могли бы использовать чаще. Мы покажем вам, как это сделать. Если вы начнете извиняться правильно – и принимать настоящие извинения, – вы станете лучшим другом, лучшим членом семьи, лучшим коллегой и лучшим гражданином мира. Повсеместное принятие настоящих извинений может сделать мир лучше.

Безусловно, извинения – это прекрасная, живительная сила.

Но неудачная подача может сделать их не только напрасными, но также уродливыми и, более того, разрушительными.

Извинения подобны клейкой ленте

Мы собирались сравнить извинения с «обоюдоострым мечом», но отказались от этой метафоры: много ли людей в наше время занимается фехтованием? (У нас столько других дел!) Давайте лучше подумаем об извинениях как о суперклеее. Суперклей – удивительная вещь, но, если использовать его неправильно, он может нанести большой ущерб. Случалось ли вам получать неудачные извинения, которые заставляли вас подумать: «Я и раньше на тебя злился, но теперь ты выбесил меня окончательно!» Может быть, это было извинение вроде: «Извини, ты неправильно воспринял мое предложение», или «Извини, я не знал, что ты такой чувствительный», или «Извини, но ты всегда...». Человек, принесший вам извинения таким способом, попросту выстрелил себе в ногу. В метафорическом смысле.

Почему к нам нужно прислушаться?

Мы, Марджори Ингалл и Сьюзан МакКарти, анализируем извинения в новостях, поп-культуре, литературе и политике на нашем сайте SorryWatch. com с 2012 года. Мы занимаемся не только обучением и просвещением, но и развлечением: мы сталкиваемся с таким количеством неудачных извинений, что ради смеха даже создали серию карточек «Бинго плохих извинений». К счастью, мы проанализировали несколько действенных извинений, чтобы дать рекомендации о том, как правильно извиняться. Золотые правила извинения были разработаны на основе анализа успешных извинений и выявления ошибок. Принесение извинений – процесс несложный, и мы научим вас делать это эффективно, используя шесть простых шагов. Вам не понадобятся специальные инструменты или приложения – каждый, даже ребенок, может искренне извиниться, если захочет.

Почему мы вообще занимаемся извинениями?

Обе мы – журналистки и писательницы с большим стажем. Сьюзан много пишет о дикой природе и поведении животных, а Марджори – о книгах и еврейских темах. Марджори начала обращать внимание на извинения только после того, как ее первый ребенок пошел в детский сад. Маленькая Джози, дикий карапуз, провела большую часть того года, стоя в углу и размышляя над своим поведением. Марджори постоянно извинялась за то, что ее ребенок кусается, дерется, кричит и не делится с другими. Это заставило ее задуматься о том, как научить детей извиняться. (См. главу 5 «Прости, что погналась за тобой с козявкой: учим детей извиняться».) Тем более что, работая редактором журнала Sassy, Марджори была хорошо знакома с феноменом, когда девочки-подростки извиняются буквально за все – даже за то, что они существуют! Или, например, за то, что у них есть свое мнение. Позже, работая обозревателем в Forward, а затем в Tablet, она узнала, что извинения и прощение (см. главу 8 «Как принять извинения, как простить... и когда не делать ни того ни другого») – это темы, о которых нужно ежегодно писать в дни религиозных праздников. Именно в эти дни, помимо прочего, евреи извиняются и/или просят прощения у тех, кого они обидели в предыдущем году (мы все-

гда рады, когда люди говорят нам, что раввины цитируют SorryWatch в своих проповедях). В общем, Марджори часто приходилось писать об извинениях.

Подруга Марджори Сюзан пришла к этой теме скорее из-за давней обиды на неприятные извинения, полученные в процессе общения. Такие слова, как «Мне жаль, если что-то, что я сделал или сказал, причинило тебе боль. Почему ты все еще расстроена? Я же извинился! Что еще я могу сделать?». А еще она сильно и глубоко обрадовалась, когда получила запоздалые извинения от друзей, переставших общаться с ней в школе. Извинения не были идеальными, но принесли ей удивительное чувство облегчения.

Затем Сюзан написала для издания Salon юмористическую статью, высмеивающую извинения типа «извините, если...». Статья была привязана к новостной повестке, поэтому быстро устарела. Тем не менее она успела принести плоды. Люди говорили Сюзан: «Я заставил свою маму прочитать это» (потому что их мамы пытались отделаться извинением «Прости, что ты так себя чувствуешь»). Люди писали ей на электронную почту: «Я распечатала вашу статью и заставила своего парня ее прочитать» (он не мог понять, почему его извинения «Извините, но...» не переносят его в мир улыбок и радуги) и «Я отправила ее своему руководителю» (руководитель должен знать, что извинения за изменение политики компании только злят людей... верно?).

Сюзан нравится думать, что людей не нужно заставлять

читать ее материалы. Она также поняла, что тема статьи вызвала в людях сильные чувства. Зная, что Марджори тоже небезразлична к теме хороших и плохих извинений и что она часто и с юмором пишет о них, Сьюзан предложила ей объединить усилия и создать проект SorryWatch.

Мы начали читать книги, исследования и статьи об извинениях, поскольку нам обоим нравится заниматься исследованиями. Мы сосредоточились на сотнях, а теперь уже и тысячах извинений – многие из которых были ужасны – и поняли, что именно делает их бесполезными.

Непреодолимая притягательность неуместных извинений – и чудесная сила искренних извинений

С момента создания SorryWatch люди стали присылать нам извинения и настаивать на том, чтобы мы тщательно их изучили. Мы оказались вовлечены в споры субкультур, о которых мы не имели достаточного представления. Среди них были ветеринары, специализирующиеся на лечении крупных животных, люди, готовящиеся к катастрофическим событиям, организаторы комедийных туров, поэты, находящиеся в состоянии алкогольного опьянения, и координаторы музыкальных лагерей на фестивале Burning Man... Да уж!

Мы были впечатлены эффективностью и простотой правильных извинений и боролись с искушением выплеснуть свое разочарование по поводу неудачных. Наши яростные тирады приносили больше трафика и эмоционального облегчения, чем уравновешенные и восхищенные посты. Однако мы стали ощущать растущую потребность в том, чтобы похвалить эти нечасто встречающиеся настоящие извинения, когда заметили, что некоторые люди слишком часто утверждают, будто извинения – это проявление слабости. Мы осознали необходимость пропагандировать правильные извинения как проявление силы и честности.

К сожалению, значительное число людей считают отказ от извинений признаком уверенности в себе и решительности, хотя на самом деле все обстоит с точностью до наоборот. Признание вины позволяет вам преодолеть выстроенные вами же барьеры, подобно тому, как «человек с кулаками» прорывается сквозь стены. Извинения – как личные, так и публичные – требуют от нас проявить силу духа, а извинения перед людьми, обладающими меньшей властью или статусом, особенно без чьей-либо просьбы, требуют настоящей отваги. Хорошо произнесенное извинение демонстрирует мудрость и честь извиняющегося, а его положительный эффект ощущают обе стороны конфликта.

Более того, добровольное, искреннее извинение – это очень мощная вещь. Такое извинение может улучшить ваше отношение к себе и к тому, что вы прежде считали своими недостатками, дать вам чувство освобождения и искупления, а также цель в жизни. Когда вы получаете хорошие извинения, вы начинаете чувствовать связь с тем, кто рисковал получить отказ, но все же сделал шаг вам навстречу. Вы можете почувствовать, что вас заметили, и ощутить, что в мире есть справедливость.

Существует множество исследований, посвященных тому, какой силой может обладать настоящее извинение – для извиняющегося, для получателя и для планеты в целом.

Исследование за исследованием – в психологии, медици-

не, юриспруденции и менеджменте – показывают, что извинение непосредственно перед теми, кого обидели, оказывает огромное положительное воздействие на всех причастных. Некоторые из таких извинений мы еще рассмотрим более подробно.

Сколько всего мы для вас приготовили!

Мы поговорим об извинениях королей и преступников, алкоголиков и малышей, корпораций и родителей, знаменитостей и ваших соседей. Мы поговорим об извинениях, которые вам могут принести, и об извинениях, которые вас могут попросить принести. Мы рассмотрим быстрые извинения, извинения, принесенные после некоторых размышлений, извинения, принесенные после того, как предыдущие извинения потерпели неудачу, и извинения, принесенные спустя несколько поколений.

Мы предложим свои рекомендации по поводу того, как принести идеальное извинение, рассмотрим научные причины, по которым извинения принимаются или отвергаются, объясним, какие виды извинений работают лучше всего, а также проанализируем великие и неудачные извинения в истории и поп-культуре. Мы дадим вам инструменты для принятия собственных решений о том, как извинения и прощение должны работать в вашей жизни. Мы объясним разницу между извинениями и сожалением, обсудим, можно ли просить об извинениях, когда вы их заслуживаете, и поговорим о психологии гнева, который мы часто испытываем даже после получения извинений. Мы рассмотрим роль извинения в различных религиях. Подумаем, стоит ли извиняться,

даже если вы считаете, что не сделали ничего плохого, или если вы считаете, что другой человек виноват больше, чем вы. Мы рассмотрим передовой опыт обучения детей умению извиняться. Поговорим о том, как правительства извиняются за прошлые обиды и почему они так часто отказываются это делать. Мы также рассмотрим роль социальных сетей в формировании культуры, которая часто требует извинений, а затем отвергает их с порога. А также предложим вам собственные карточки для игры в бинго!

Удачное извинение оказывает положительное влияние не только на получателя, но и на тех, кто о нем узнает. Истории о хорошо составленных извинениях, увиденные в соцсетях или услышанные в СМИ, способны вызвать у читателя ощущение, что он сам получил извинения. Такие извинения имеют далеко идущие последствия, способствуя формированию более гуманного мира.

Извинение перед своей собакой

Сьюзан считает, что извинения человека перед собакой похожи на то, как собака извиняется перед человеком. Собака Сьюзан может слишком сильно укусить чужую собаку во время игры, в результате чего та вскрикивает от боли или начинает сопротивляться. В ответ на это питомец Сьюзан ложится на землю и ползет к ней, опустив уши, чтобы продемонстрировать смирение, а затем яростно облизывает все, до чего может дотянуться. Таким поведением собака выражает беспокойство и просит прощения за свои действия. Если Сьюзан случайно наступит собаке на лапу и та вскрикнет, хозяйка приседает в знак уважения, ласково говорит с ней и гладит по нижней части морды, в том месте, где щенок мог бы ее лизнуть. Собака прощает ее и, в идеале, учится быть более осторожной и не путаться под ногами.

Глава 1

Значение извинений, хороших и не очень

Когда в 2012 году мы запустили сайт SorryWatch, некоторые люди похвалили нас за сообразительность, так как извинения, по их словам, «сейчас в тренде». Но что это значит на самом деле?

Стали ли люди в 2012 году лучше понимать важность извинений? Или просто увеличилось количество неудачных извинений? Переживают ли извинения всплеск популярности? Начали ли люди чудесным образом сталкиваться с большим количеством неэффективных извинений?

Одно можно утверждать с уверенностью: публичные извинения сегодня обсуждаются людьми чаще, чем несколько десятилетий назад. Невозможно определить, являются ли они более эффективными, чем извинения в частной жизни. Но, несомненно, после избрания Дональда Трампа значительно возросло употребление фразы «удобный момент». Во время выдвижения его кандидатуры Джимми Фэллон спросил его: «Вы когда-нибудь извинялись, хоть раз в жизни?» – на что он ответил: «Я твердо убежден, что извиняться – это прекрасно, но для этого нужно, чтобы ты был не прав...

Я обязательно извинюсь когда-нибудь, в далеком будущем, если, конечно, я вообще ошибусь».

После этого он не приносил извинений в течение четырех лет. Некоторые люди относятся к этому положительно, другие – нет.

Извинения имеют богатую историю

Хотя Дональд Трамп, возможно, и привлек внимание к проблеме извинений, мы не считаем эту тему особенно новой. Еще от Платона до нас дошла запись оправдательной речи его коллеги-философа Сократа, которую также принято называть «извинением», хотя никаких сожалений она в себе не содержит. Аналогичным образом в XII веке философ Маймонид много писал на темы извинений, принятия извинений и прощения.

Термин «тиккун олам» в Талмуде означает исправление мира, которому может способствовать правильное извинение. В еврейской традиции божественная сущность была сокращена Богом, чтобы освободить место для творения, а свет Бога был помещен в сосуды, некоторые из которых были разбиты. Цель человечества на Земле – собрать разбитые осколки и искры чуда и красоты, совершая акты исправления и исцеления. Хорошие извинения играют важную роль в этом процессе.

Неудачно принесенные извинения? Их было не так уж и много. Неудачное извинение упускает из виду саму цель извинения – и иногда это делается намеренно. Это акт самозащиты, двойственности, нечестности. Это замаскированная попытка избежать извинений и не пытаться загладить обиду. У каждого из нас есть знакомые, которые отказываются от

любых извинений, даже самых плохих.

В Англии XIV века писатель Джеффри Чосер выразил сожаление по поводу того, что ранее изображал в своих произведениях безнравственных персонажей. (Этот жадный до денег монах! Эта распутная жена из Бата!) На сайте SorryWatch мы проанализировали извинения раскаявшихся присяжных Салемского суда над ведьмами, собирателя жуков и натуралиста Чарльза Дарвина, бывшего президента США Авраама Линкольна, русского писателя Льва Толстого и унылой американской поэтессы Эмили Дикинсон (которая не могла остановиться ради смерти, но могла остановиться ради извинений).

Извинись, или я стреляю

Итак, извинения интересуют людей уже давно. Сюзан особенно интересуется то, как извинения вписываются в концепцию дуэли. Формализованные дуэли появились еще в Римской империи, но наиболее полные описания относятся к XVIII и XIX векам. Основная идея дуэли заключается в том, что один человек оскорбляет другого, и оскорбленная сторона сражается, защищая свою честь или, иногда, гордость. Но секундант, который обязательно должен присутствовать на официальной дуэли, и врач призваны разубедить дуэлянтов и побудить их загладить свою вину. Часто перед тем, как извиниться, участники пытались ранить противника без риска для жизни.

В 1778 году генералы Роберт Хоу и Кристофер Гадсден вступили в публичную вражду из-за командования войсками Южной Каролины. Гадсден использовал оскорбительные выражения в адрес Хоу в открытом письме и заявил, что не откажется от своих слов. В ответ на это Гадсден вызвал Хоу на дуэль: они должны были стреляться с расстояния восьми шагов. В тот день Гадсден предложил Хоу стрелять первым. Выстрел Хоу задел ухо Гадсдена, а Гадсден в ответ выстрелил в воздух. Хоу решил больше не стрелять, а Гадсден извинился, и они смогли расстаться по-дружески. Гадсден придерживался своеобразного убеждения, что, как джентльмен,

«он не может принести извинения, пока его противник не сделает свой выстрел», – утверждает Уильям Оливер Стивенс в книге «Пистолеты на десяти шагах: История кодекса чести в Америке»¹

¹ Stevens, William Oliver. *Pistols at Ten Paces: The Story of the Code of Honor in America*. Boston: Riverside Press/Houghton Mifflin, 1940.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.