

TREI

O scuză bună

PATRU PAȘI PENTRU A ÎNDREPTA LUCRURILE

MOLLY HOWES

Traducere din limba engleză de
Oana Badea

*Oamenilor curajoși, care au petrecut timp cu mine și
mi-au împărtășit poveștile lor, le dedic acest dar de recunoștință.*

Cuprins

<i>Introducere</i>		9
Partea I. Este prea greu să-ți ceri scuze, dar prea important ca să nu o faci		
Capitolul 1. De ce să-ți ceri scuze?		19
<i>Casetă: Beneficiile unor scuze bune</i>		42
Capitolul 2. Este foarte greu de făcut		44
<i>Casetă: Mituri legate de scuze</i>		67
Capitolul 3. Nu este ușor, dar nici nu e mare filosofie		69
<i>Casetă: Cei patru pași către o scuză bună</i>		98
Partea a II-a. Cum să îți ceri scuze		
Capitolul 4. Pasul unu: Nu mai face nimic; stai și ascultă atent		101
<i>Casetă: Scenarii de exersat pentru Pasul unu</i>		134
Capitolul 5. Pasul doi: Exprimă-ți regretul și arată că ești serios în ce spui		135
<i>Casetă: Scenarii de exersat pentru Pasul doi</i>		162
Capitolul 6. Pasul trei: recunoașterea faptului că suntem datori și compensațiile necesare		163
<i>Casetă: Scenarii de exersat pentru Pasul trei</i>		187
Capitolul 7. Pasul patru: să nu se mai întâmple niciodată!		188
<i>Casetă: Scenarii de exersat pentru Pasul patru</i>		210

Partea a III-a. Ar mai fi și altceva?

Capitolul 8. Rezultatele	213
<i>Casetă: După scuze</i>	233
Capitolul 9. Cum rămâne cu persoana care primește scuzele?	234
<i>Casetă: Opțiuni pentru persoana rănită</i>	253
Capitolul 10. Când să nu îți ceri scuze	254
<i>Casetă: Când este mai bine să nu îți ceri scuze</i>	264
Concluzie. Puteți îndrepta lucrurile	265
<i>Casetă: Și dacă...?</i>	267
<i>Mulțumiri</i>	268
<i>Note</i>	271

Introducere

Poate că sunt obsedată de scuze. Ca psiholog, le găsesc esențiale în munca mea cu oamenii. Studiez cu atenție cărțile referitoare la acest subiect și textele religioase. Vreme de ani întregi, am adunat povești despre modurile de a-ți cere iertare. Le decupez din ziare, așa cum făceau oamenii pe vremuri, și le păstrez într-o cutie sub birou.

Recent, teancul a crescut destul de repede.

În timpul mișcării #MeToo, am urmărit marșul rușinii de pe rețelele sociale, cu bărbați foarte cunoscuți, acuzați de abuzuri sexuale. Examinarea scuzelor a devenit distracție națională și a conferit unui „îmi pare rău“ greutatea unui act politic. Indiferent dacă scuzele vin din partea unor lideri de țară, care își exprimă oficial remușcarea pentru comportamentul inadecvat al guvernului față de cetățenii săi, sau din partea unor figuri bine-cunoscute din fața microfoanelor, care își regretă înșelătoriile, comportamentul sexual inacceptabil și alte fapte care au înșelat încrederea oamenilor — noi distribuim aceste scuze, dezbatem și disecăm sinceritatea și eficiența acestor declarații publice. Am transformat scuzele într-un sport național, așa că *New York Times* ne-a oferit rubrica „Alege-ți propria scuză publică“, cu opțiunea de completare a unor spații goale.¹ Însă, în ciuda dialogului nostru public, scuzele în sine nu par să devină mult mai bune.

Acum, odată cu fenomenul #MeToo, ne aflăm într-o perioadă specială de atenție publică acordată formulei „îmi pare rău“, dar valoarea scuzelor este eternă și universală. Avem nevoie de scuze bune în viețile noastre personale, la fel de mult cum avem nevoie

de ele și în discursul public. De fiecare dată când ne raportăm la rănirea altei persoane cu umilință și curaj, vindecăm durerea individuală. Atunci când ne cerem iertare, refacem legăturile deteriorate. Ne reducem izolarea și rușinea, făcându-ne relațiile mai puternice. Construim o societate mai bună și mai respectuoasă.

Așadar, dacă scuzele sunt atât de utile și de importante, de ce nu ne pricepem deloc la ele?

Dintre sutele de pacienți alături de care am lucrat, mulți se întrebau cum puteau oare să își ceară scuze într-un mod adecvat — la fel ca mulți alții pe care îi cunosc din afara cabinetului meu. Și eu am ocaziile mele pierdute și încercările mele nereușite de a-mi repara greșelile. Dintr-o mulțime de motive culturale și psihologice, este foarte greu să îți ceri scuze într-un mod adecvat. Distorsiunile (*biases*) umane perceptivă și cognitive ne împiedică să vedem propriile greșeli și efectele lor asupra altor oameni. Majoritatea dintre noi ne luptăm cu concepții greșite și mituri legate de scuze, inclusiv cu ideea că intențiile noastre determină efectele noastre asupra celorlalți. Adică, dacă nu am vrut să te rănesc, nu poți să fii rănit. Sau aderăm la noțiunea de-acum istorică a Hollywoodului, că „dragostea înseamnă să nu trebuiască să spui niciodată că îți pare rău“. În plus, rareori vedem persoane publice dând exemple de scuze adecvate.

Mulți dintre noi nu încercăm să ne cerem iertare atunci când ar trebui, iar dacă o facem, se întâmplă în moduri care agravează situația sau, în cel mai bun caz, vindecă doar parțial răul provocat. Dar vestea bună este că fiecare dintre noi are capacitatea de a-și cere scuze într-o manieră eficientă. Unul dintre obstacolele cele mai mari și mai răspândite este simpla lipsă a tehnicii necesare. De aceea am scris cartea de față.

Călătoria mea către dezvoltarea unei tehnici de a-ți cere scuze a început în copilărie. Confruntându-mă cu haosul și neglijarea, inclusiv în cei trei ani pe care i-am petrecut într-un orfelinat,

am făcut ceea ce fac de obicei copiii: am încercat să controlez ce puteam controla. Deoarece nu puteam repara lumea imprevizibilă din jurul meu, am învățat să repar lucrurile fizice. Am înlocuit nasturii căzuți și am lipit la loc vasele sparte. Chiar și copil fiind, îmi era greu să tolerez pierderile. Mă agățam de lucrurile stricate cu mult înainte să aflu că și relațiile pot să fie salvate, în loc să fie aruncate.

Deși nu știam acest lucru la momentul respectiv, acel efort timpuriu a fost o pregătire bună pentru a deveni psiholog mai târziu. Convingerea mea că rana sufletească poate fi reparată susține abordarea mea față de psihoterapie, precum și filosofia mea personală. Eu servesc drept „negustor de speranță”. Văd posibilele rezultate favorabile și pot să ajut oamenii în călătoria lor pe un teren plin cu spini.

Dar la începutul carierei mele nu știam cum să gestionez problemele nerezolvate dintre oameni. Abia ieșită de pe băncile facultății, am lucrat cu o femeie care trăia în izolare extremă fiindcă nu putea să dea ochii cu familia ei, pe care „o dezamăgise de mult prea multe ori”. Eram nedumerită și frustrată pentru că nu răspundea la încercările familiei sale de a se reconecta cu ea, dar nu știam cum să o ajut să treacă peste rușinea ei. Peste câteva luni, s-a sinucis. Nu voi uita niciodată sentimentul izbitor de irosire pe care l-am trăit. Își pierduse viața deoarece nu putuse să înfrunte și să repare ceea ce stricase.

La scurt timp după aceea, în timpul formării mele în psihologie clinică, am lucrat cu un cuplu care petrecuse aproape trei decenii de nefericire, „fierbând înăbușit” din cauza flirturilor soțului cu o altă femeie, petrecute în timpul sarcinii soției cu primul lor copil. Am reușit să îi învăț să comunice mai bine, dar încă nu știam cum să îi ajut să-și gestioneze încăpățânarea, împotrivirea și resentimentele, astfel încât să își vindece această rană fundamentală.

Pe tot parcursul formării mele, am cunoscut și alte cupluri împiedicate de durerea peste care nu puteau trece și persoane la

fel de afectate de propriul comportament dăunător la care apelau după ce fuseseră vătămate de ceilalți. Psihoterapia se ocupă, de obicei, de experiența internă dureroasă a unei persoane, nu de durerea sau vinovăția provocate de faptul că am rănit alți oameni. Am descoperit că nu aveam un supervisor la care puteam să apelez sau cărți pe care să le consult, care să se concentreze asupra problemei gestionării propriei responsabilități pentru greșelile și abaterile care i-au făcut pe alții să sufere.

De nenumărate ori, am văzut cum durerea nevindecată dintre oameni se solidifica în amărăciune și judecăți critice. Am văzut vinovăția neprocesată întunecându-se și devenind rușine cronică și stimă de sine scăzută. Am văzut că fisurile dintre oameni păreau imposibil de traversat, fapt care dădea naștere nefericirii și singurătății. În cel mai rău caz, eșecul de a repara relațiile conducea la niveluri periculoase de izolare.

Cercetările în domeniul sănătății publice sugerează că legăturile sociale sărăcite pot fi la fel de dăunătoare pentru durata de viață a unei persoane ca fumatul intens și chiar mai dăunătoare decât obezitatea. Sprijinul social și emoțional pe care ni-l oferă relațiile noastre apropiate îmbunătățește totul, de la gestionarea stresului până la mai buna funcționare a plămânilor² și prevenirea bolii coronariene.³ În ciuda valorii relațiilor interpersonale pentru sănătatea noastră fizică și psihică, mulți oameni nu le au sau nu le mențin. În 2018, Marea Britanie și-a numit primul ministru pentru problemele legate de izolarea socială, care să se ocupe de nevoile nenumăraților cetățeni britanici ce raportează că se simt adesea sau întotdeauna singuri.⁴ În Statele Unite, până la 40% dintre americanii cu vârsta de peste patruzeci și cinci de ani suferă de singurătate cronică.⁵ Vivek Murthy, fostul Ministru al Sănătății din SUA, s-a referit la singurătate ca la „o epidemie în continuă dezvoltare”.⁶

În anii 1980, pe când eram bursieră la Școala Medicală Harvard, am început să întâlnesc idei care aveau să conducă, în

cele din urmă, la modelul meu teoretic asupra scuzelor. Pregătirea mea a avut loc într-o perioadă plină de revoluții teoretice în psihologie. Descoperirile noi, care schimbau chipul acestui domeniu, contestau teoria dominantă a lui Lawrence Kohlberg, conform căreia o persoană atinge culmea moralității atunci când acționa conform „principiilor etice universale” (un set de coduri de conduită abstracte, internalizate). Carol Gilligan, care lucrase la Harvard cu dr. Kohlberg, și-a publicat rezultatele, de-acum faimoase, care relevau că femeile se comportau după niște standarde diferite față de cele ale subiecților de sex masculin. Femeile pe care le-a studiat evaluau dacă o acțiune era corectă sau greșită în funcție de faptul că rănea sau ajuta o altă persoană — în acest sens dr. Gilligan vorbește despre o „etică a grijii”.⁷ Moralitatea nu era deci un fenomen pur individual și interior, ci și unul social, care își avea baza în legăturile noastre cu ceilalți.

În același timp, teoria psihologiei sinelui lua cu asalt lumea psihanalitică. Psihiatrul Heinz Kohut, refugiat din Austria nazistă, a dezvoltat în SUA un model în care terapeutul trebuia să fie în mod preponderent empatic față orice durere pe care o simțea pacientul în timpul terapiei. Kohut susținea că durerea era reală, iar vindecarea acesteia putea conduce la un progres important. Sarcina terapeutului era să asculte și să empatizeze, astfel încât să ajute persoana să se vindece.⁸

Aceasta era și epoca în care psihiatra Jean Baker Miller și colegii săi de la Stone Center for Research on Women, din cadrul Colegiului Wellesley, au teoretizat noile descoperiri privind atât dezvoltarea psihică, dar și sănătatea mentală, descoperiri care se concentrau asupra importanței legăturilor dintre oameni. Modelul lor „relațional” a contestat ipoteza convențională, conform căreia scopul dezvoltării umane era individuarea, iar majoritatea celorlalți oameni puteau fi considerați potențiali competitori.⁹

Aceste idei au constituit jaloanele pe care le-am urmat în cercetarea clinică a felului în care relațiile ne rănesc și ne vindecă. Pe parcurs, am devenit fascinată de curajul radical și grija care

păreau să fie necesare pentru repararea legăturilor deteriorate. De-a lungul deceniilor, în mii de ore de ședințe de psihoterapie, am început să văd deschideri, oportunități pentru sufletele curajoase dispuse să recunoască o rană pe care au provocat-o și să se întindă peste un hău de durere către o persoană aflată pe partea cealaltă. Cu speranțe din ce în ce mai mari că durerea interpersoanală ar putea fi reparată, am pus întrebări mai directe despre acele posibilități. O fiică înstrăinată de familia de origine a recunoscut că, pe lângă „vina“ tatălui ei pentru problemele dintre cei doi, și obrăznicia ei contribuise la ruptură. Un pacient mi-a vorbit despre perspectiva prietenului său asupra conflictului recent dintre ei.

Rupturile pot să fie deseori abordate și uneori chiar reparate. Am învățat întâi să recunosc, apoi să încurajez pașii ce reparau suferința dintre oameni. Un soț a putut să se oprească brusc din aruncarea de acuze la adresa partenerei și să își ceară sincer iertare. O femeie s-a gândit la felurile în care putea să compenseze pentru faptul că a lipsit de la petrecerea de ziua de naștere a surorii sale, care era acum furioasă pe ea. Un cuplu a încercat să reclădească încrederea pierdută după o infidelitate.

Spre deosebire de efectele sumbre și izolatoare ale evitării unei scuze sau de consecințele nedorite ale unei scuze inadecvate, am fost martora unei ușurări spirituale profunde a poverilor personale și a deschiderii inimilor atunci când oamenii și-au asumat cu smerenie și curaj o vătămare comisă anterior. Nu doar că relațiile lor și-au revenit, ci au devenit mai puternice.

O scuză este, ce-i drept, un eveniment la scară mică între oameni, dar este unul extrem de puternic și de influent. Cu toții am făcut ceva greșit sau am dat-o în bară sau am insultat pe cineva — chiar și fără să vrem. Cu toții am fost răniți și am vrut ca cealaltă persoană să ne ajute să ne vindecăm. Poate că ați trecut printr-o neînțelegere de familie, care nu a fost niciodată rezolvată și a avut drept consecință o distanțare supărătoare între frați sau între părinți și copii. Poate că ați experimentat tensiunea născută

din sentimente neexprimate față de partenerul de viață. Poate că un prieten drag nu vă mai este la fel de apropiat din cauza unei răni care părea prea incomodă ca să fie abordată. Sau poate că sunteți unul dintre milioanele de oameni care se uită dincolo de prăpastia culturală sau politică, spre cei dragi aflați pe cealaltă parte, simțindu-vă confuzi și răniți. Pe lângă situațiile reale de abuz, aceste circumstanțe pot fi gestionate și reparate.

Poate că este contraintuitiv ce voi spune, dar nu rupturile în sine reprezintă adevărata problemă; incapacitatea noastră de a le repara e cea care ne tulbură, de fapt. Eșecul de a învăța unul de la altul și greșelile noastre ne împiedică să dezvoltăm acele relații reziliente după care tânjim și de care avem nevoie. Nu ne trebuie neapărat un studiu sau un oficial guvernamental care să ne arate că incapacitatea noastră de a repara relațiile stricate cu parteneri, copii, rude, părinți, colegi și prieteni ne face rău în multe feluri. Ceea ce nu ne este încă limpede, până acum cel puțin, este cum să rezolvăm problema.

Așadar, ce fapte și cuvinte recâștigă, de fapt, încrederea pierdută și ne vindecă pe noi, împreună cu societățile noastre? Ce este, în esență, o scuză bună? Am scris cartea de față pentru a răspunde la această întrebare.

Bazându-mă pe decenii de studii clinice și încorporând tradiții religioase, temeuri juridice, concepte privind dreptatea socială și știința psihologiei, am dezvoltat un model de scuză în patru pași, care să fie accesibil și direct. Tehnica este întemeiată pe cercetări care au analizat diverși oameni (de la directori de companie cu rezultate extraordinare, la infractori condamnați la închisoare), pe informații privind frecvența greșelilor la oameni și pe observații referitoare la maniera în care funcționează creierul nostru în condiții de stres. Poate la fel de important este faptul că se bazează pe acțiuni de bun-simț, pe care nu trebuie să fii expert ca să le întreprinzi. Nu vreau să spun că este floare la ureche să-ți ceri scuze. Dar există un mod de a te revanșa pentru o greșeală care îi face pe toți cei implicați să se simtă mai bine.

Descris în pași simpli, modelul meu vă va arăta cum să înțelegeți durerea celorlalte persoane, cum să vă exprimați regretul și cum să îndreptați greșeala, iar apoi să vă străduiți să nu o mai repetați.

În cartea de față, veți vedea eforturile unor oameni reali de a-și repara relațiile deteriorate în diverse sfere ale vieții și în numeroase tipuri de legături. Poate că vă interesează mai mult

- cum să vindecați o relație cu altă persoană;
- cum să rezolvați conflictele familiale;
- cum să mediați conflictele, astfel încât echipele profesionale să lucreze mai bine împreună;
- cum să vindecați rupturile provocate de neînțelegerile politice care dezbină oamenii;
- cum să contribuiți mai bine la munca privind dreptatea socială;
- cum să-i învățați pe copii să își ceară scuze într-un mod mai bun și mai sincer.

Indiferent ce anume vă interesează, volumul de față vă va ajuta să înțelegeți de ce este atât de important să vă cereți iertare, dar și de ce vă vine așa de greu s-o faceți. Poveștile privind încercările personale de a îndrepta relațiile, împreună cu rezultatele convinșătoare ale cercetărilor, vor ilustra puterea pozitivă a modelului scuzelor în patru pași. În cadrul relațiilor, acești pași pot îndrepta greșelile, pot diminua resentimentele și salva legăturile personale și pot aduce mai multă intimitate între oameni. În cazul dumneavoastră, metoda mea vă va diminua rușinea, va spori stima de sine și vă va transforma într-o persoană mai sănătoasă și mai fericită. În fond, puteți cultiva o atitudine plină de compasiune și de asumare a responsabilității (în care vă trageți pe dumneavoastră la răspundere, dar îi trageți și pe ceilalți la răspundere pentru greșelile făcute), în timp ce mențineți o abordare amabilă și binevoitoare față de oamenii apropiați din viața dumneavoastră.

Partea I

Este prea greu să-ți ceri
scuze, dar prea important
ca să nu o faci

Capitolul 1

De ce să-ți ceri scuze?

O scuză bună poate avea loc într-un cadru intim, dar și în cadrul relațiilor internaționale. Importanța acestui gest constă atât în efectele imediate, cât și în impactul de durată asupra relațiilor de orice tip — prietenie, căsătorie, familie, conviețuirea între națiuni sau la nivel de grupuri instituționale, religioase ori etnice. O scuză eficientă nu doar că readuce echilibrul într-o relație, ci schimbă tiparele și creează noi posibilități. Orice decizie de succes se clădește pe beneficiile hotărârilor anterioare, dar, tocmai de aceea, după fiecare șansă ratată de a repara greșelile, costurile se adună. Faptul că nu ai un mod realist de a-i spune „îmi pare rău“ persoanei în cauză poate conduce la cicluri lungi de neîncredere și conflicte. Pentru un individ care a greșit, îndreptarea acelei greșeli creează o sănătate psihică și spirituală sporită, în timp ce acumularea vinovăției neispășite devine o povară pentru spirit. În cadrul relațiilor, eșecul de a compensa pentru o greșală poate pune în mișcare tipare negative de resentimente și distanțare afectivă.

Când Lisa și Philip s-au așezat în biroul meu, la prima noastră întâlnire, spațiul dintre cele două fotolii roșii părea să se dilate în kilometri întregi. Nu se uitau unul la celălalt și nu-și vorbeau direct. Problema care i-a determinat să vină la mine era ciondăneala aproape constantă pe care mi-au reprodus-o imediat, referindu-se unul la altul folosind persoana a treia. Certurile lor uzuale conduceau rareori la niște concluzii. Schimburile iritante și nesatisfăcătoare deveniseră principala lor formă de conversație.

Lisa și Philip aveau peste treizeci de ani, iar fiecare avea un cerc mare de prieteni, legături stabile, o familie numeroasă și o slujbă mulțumitoare. Inițial, plănuiseră să aibă copii, dar nu mai reușiseră să ajungă la o hotărâre comună privind întemeierea unei familii. De curând, apăruse cuvântul „divorț” în timpul unei dispute, ceea ce îi speriasse suficient de mult încât să vină la terapie. Erau sincer nedumeriți cu privire la felul în care ajunseseră să aibă o astfel de căsnicie frustrantă și distantă.

I-am întrebat despre începutul relației lor, înainte să se căsătorească (relația lor fusese oficializată cu patru ani în urmă). S-au înseninat amândoi. Philip mi-a descris plăcerea lor comună pentru bowling și dansuri populare.

În timp ce vorbea, Lisa zâmbi și, aproape întrerupându-l, i se adresă pentru prima dată în prezența mea:

— Da, mai ții minte când am descoperit că ne plăceau aceleași lucruri idioate?

El a aprobat din cap și mi-au spus, *la unison*:

— A fost grozav!

O clipă, am stat cu toții în liniște. Trecerea lor bruscă de la atitudinea distantă la una destul de unită era inconfundabilă.

I-am întrebat când au început lucrurile să se schimbe. Nu știa niciunul dintre ei, dar tensiunea le-a revenit în voce când mi-au descris debutul anilor lor de căsnicie.

— Nu puteam să cădem de acord asupra niciunui aspect, nici măcar unde să punem pozele pe perete, mi-a spus Lisa.

— Da, pentru că ea mă critica mereu pentru felul cum aranjam pozele, a continuat Philip rapid.

— Nu-mi cerea niciodată părerea, înainte să se apuce să bată un cui în perete.

— Dar nici tu nu te-ai oferit să mă ajuți, nu-i așa? i-a vorbit el, încruntându-se.

— Știu și eu să folosesc un ciocan. Dar nu m-ai inclus deloc în ceea ce făceai.

— Chiar îți păsa de pozele alea?