

Марджори Ингалл  
Сьюзан МакКарти

# НУ Я ЖЕ ИЗВИНИЛСЯ!

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



УДК 316.614  
ББК 60.53  
И59

Marjorie Ingall, Susan McCarthy  
SORRY, SORRY, SORRY: THE CASE FOR GOOD APOLOGIES

Впервые опубликовано в США в 2023 г. издательством *Gallery Books*

Перевод с английского Юлии Комаровой  
Дизайн обложки Анастасии Стародубовской

Ингалл М., МакКарти С.

И59 Ну я же извинился : Как эффективно просить прощения у второй половинки, друзей, клиентов — и даже у своей собаки / Марджори Ингалл, Сьюзан МакКарти ; [пер. с англ. Ю. В. Комаровой]. — М. : Колибри, Азбука-Аттикус, 2023. — 352 с.

ISBN 978-5-389-23329-4

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?

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.

УДК 316.614  
ББК 60.53

ISBN 978-5-389-23329-4

© Marjorie Ingall, Susan McCarthy, 2023

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

© Издание на русском языке, оформление.

ООО «Издательская Группа «Азбука-Аттикус», 2023

Колибри®

# Содержание

ВВЕДЕНИЕ .....	11
Извинения подобны клейкой ленте .....	12
Почему к нам нужно прислушаться? .....	12
Почему мы вообще занимаемся извинениями? .....	13
Непреодолимая притягательность неуместных извинений — и чудесная сила искренних извинений. ....	15
Сколько всего мы для вас приготовили! .....	16
Извинение перед своей собакой .....	18
ГЛАВА 1. ЗНАЧЕНИЕ ИЗВИНЕНИЙ, ХОРОШИХ И НЕ ОЧЕНЬ .....	19
Извинения имеют богатую историю .....	20
Извинись, или я стреляю .....	21
Социальные сети и извинения: Просто вау .....	22
Неожиданное извинение хулигана .....	24
Думать об извинениях — значит думать о власти .....	26
«Если мы плохо обращались с представителями коренных народов, то это происходило не из-за их статуса, а скорее из-за плохого поведения» .....	28
Мир начинает вращаться быстрее .....	31
Удовольствие от извинений .....	34
Как и когда извиняться: оптимальный порядок действий .....	36
Четыре причины не извиняться .....	37
ГЛАВА 2. ШЕСТЬ ПРОСТЫХ ШАГОВ К ТОМУ, ЧТОБЫ СДЕЛАТЬ ВСЕ ПРАВИЛЬНО .....	39
Я никогда не пытался быть безупречным .....	39
Простые шаги к действенным извинениям .....	40
Когда хочется свалить все на мертвецов .....	44
Мы должны сделать грустное лицо .....	45
Это ранит меня больше, чем я ранил тебя .....	49
На самом деле это длинная, довольно забавная история о том, почему я взял вашего пегого верблюда .....	50
Различные методы передачи информации транслируют разные сообщения: какой подходит именно вам? .....	53

Идите вперед! .....	55
Что нужно делать, и вопросы, помогающие принять верное решение .....	55
<b>ГЛАВА 3. ИЗВИНИ, ЕСЛИ... ИЗВИНИ, НО... ИЗВИНИ,</b>	
<b>ТЫ ПРОСТО... ЧЕГО НЕ СЛЕДУЕТ ГОВОРИТЬ .....</b>	<b>57</b>
Я бы вспомнил, как перешел на темную сторону .....	58
«Прости» может быть просто «перфуттос» .....	59
Я здесь жертва .....	60
Они никогда не дадут мне забыть об этом .....	60
Иду за тобой, персонаж, сыгранный Джоном Уэйном! .....	62
Извините, если, извините, но, извините, вы .....	64
Если я обидел вас, то обидел себя — только еще сильнее .....	66
Давайте забывать и двигаться дальше! .....	67
Для продвинутых учеников .....	68
Первый день с моими новыми губами .....	69
Вы видели, как я старался? .....	70
Черт побери, Фриц, я же руководитель избирательной кампании, а не переводчик! .....	72
Я извинился — так в чем проблема? .....	73
Забудьте об идеальных решениях — попробуйте хорошие .....	74
Фатическое «прости» .....	75
Принятие ответственности может изменить жизнь .....	76
Что нужно делать .....	77
«Я сожалею об этом» против «Приношу свои извинения» .....	78
<b>ГЛАВА 4. ВИНите СВОЙ МОЗГ: НАУКА О ТОМ, ПОЧЕМУ</b>	
<b>МЫ ГОВОРИМ ГЛУПОСТИ .....</b>	<b>80</b>
Вот и мой герой .....	80
Необычная наука .....	84
Все строят из себя дурачков .....	85
Ослепила меня наукой .....	87
Оправдай мою любовь .....	88
Ну да, ну да, ты, конечно, как всегда, прав .....	91
Это было бы здорово, не правда ли? .....	94
Почему лицо такое длинное? .....	94
Ох уж эта уязвимость .....	96
Я не виноват .....	97
А теперь — действительно ли вы хотите проехаться по изгороди? .....	101
Я прошу прощения триллион раз .....	102
Молчите, просто молчите .....	105
Холодное сердце змеи .....	106
Америка, Америка .....	108
Вопросы, помогающие принять верное решение .....	109
Тринадцать слов, которых не должно быть в извинениях .....	110



## ГЛАВА 5. «ПРОСТИ, ЧТО БЕГАЛ ЗА ТОБОЙ С КОЗЯВКОЙ»:

УЧИМ ДЕТЕЙ ИЗВИНЯТЬСЯ .....	112
Страна неудачных примеров .....	114
Может быть, в детстве вы и были сорванцом, но не каждый ребенок — соплик, склонный к манипуляциям .....	117
Порой и взрослые могут быть манипуляторами .....	118
На чьей ты стороне? .....	121
Театр жестокости .....	121
А как насчет прощения? .....	123
Нужно ли прощать и забывать? .....	125
Пиранья очень сожалеет .....	127
Как грамотно извиниться .....	127
Я просто душа, у которой добрые намерения .....	128
«Эти яички! Подождите, я перепутал» .....	129
Джордан не знает, что у других людей тоже есть чувства .....	131
Дети и взрослые .....	132
Коллектив «Апология» .....	133
Мы все вам благодарны .....	134
Как учить извиняться .....	135

## ГЛАВА 6. «ИЗВИНИТЕ, НО АДМИНИСТРАЦИЯ ЗА ЭТО

ОТВЕТСТВЕННОСТИ НЕ НЕСЕТ», ИЛИ САМАЯ РАЗДРАЖАЮЩАЯ ФРАЗА КОРПОРАЦИЙ .....	138
Врачи (и все, кто консультируют врачей), лечите себя сами .....	138
Что с вами, доктор? .....	140
Пациент жалуется на неуважительное отношение к себе .....	141
У меня есть дикая идея .....	144
Закон об извинениях против «Да ладно, просто скажите, что вам чертовски жаль» .....	147
Научить врачей извиняться — возможно! .....	149
И дело не только в судебных исках .....	152
Бизнес правильных извинений .....	153
История двух авиакомпаний .....	154
Извинения превыше всего .....	160
За всем этим сложно не заметить «капиталистического» слона .....	162
Если рассматривать корпорацию как человека, то являются ли ее сотрудники людьми? .....	163
Если корпорации притворяются «людьми», то почему бы им не притвориться хорошими людьми? .....	164
Исправление ошибок, совершаемых в период чужой менструации .....	167
«Пык-пык»: звук, с которым полиция отказывается извиняться .....	168
Полиция и общество смотрят на мир по-разному .....	169
Добросовестные извинения полиции имеют значение .....	172
Прекрасные, хотя и запоздалые извинения полиции .....	173

Сквозь трещины в стене все же иногда пробивается свет .....	175
Еще несколько причин для бесконечного поиска достойных извинений со стороны полиции .....	176
Как добиться безопасности на улицах и извинений от полиции .....	179
SorryWatch сожалеет о допущенной ошибке .....	180
Простите меня, прихожане, ибо я согрешил .....	182
Что нужно делать и вопросы, помогающие принять нам верное решение .....	184
Шесть худших извинений от компаний за все времена .....	185
<b>ГЛАВА 7. ПРАВИТЕЛЬСТВО СОЖАЛЕЕТ О ТОМ, ЧТО ВСЕ ТАК ПОЛУЧИЛОСЬ: КАК ПРИНОСЯТСЯ ИЗВИНЕНИЯ</b>	
<b>В ПОЛИТИКЕ</b> .....	188
Исправление последствий после убийства в соборе .....	188
Народы, стоящие на коленях .....	190
Извинения перед афроамериканцами и коренными жителями Америки .....	191
Откуда мне было знать? .....	193
Мне всегда говорили, что пришли с миром .....	196
Отличное извинение, произнесенное вслух .....	199
Нация обращает к вам свой печальный взгляд .....	202
Во времена наших предков все было по-другому .....	203
По следам прошлого .....	206
«Отступление» от фундаментальных американских принципов .....	208
Как я буду выглядеть, если принесу извинения? .....	210
Это произошло в нашей истории — и что нам с этим делать? .....	213
«Семья, перед которой больше всего извиняются» .....	215
Как мы и опасались, к ним приходят идеи .....	216
Представление о справедливости и беспокойство по поводу возникновения прецедента .....	219
Рыбы и дикие животные сожалеют, что вам приходится убивать их .....	220
Разве мы не рассказали вам о тестировании? .....	222
Извините за то, что наступил вам на ногу .....	225
Как правительство должно приносить извинения? .....	226
Что нужно делать и вопросы, помогающие принять нам верное решение .....	229
5 самых отвратительных политических извинений .....	229
<b>ГЛАВА 8. КАК ПРИНЯТЬ ИЗВИНЕНИЯ И КАК ПРОСТИТЬ...</b>	
<b>И КОГДА НЕ ДЕЛАТЬ НИ ТОГО НИ ДРУГОГО</b> .....	233
Как правильно принимать извинения .....	233
Минималистичный подход .....	237
Притормози, приятель .....	238
Стукач, прояви милосердие .....	239

Пожалуйста, перестань болтать .....	240
А теперь, пожалуйста, послушайте .....	241
Чрезвычайно логичные и корыстные причины получить прощение .....	242
Любовь и грамотность .....	243
Но должен ли я прощать? .....	244
Лукавые просьбы о прощении .....	247
Прощение в религиозной традиции .....	249
Наша социальная зависимость от рассказов о прощении .....	252
Мы можем прощать только за себя, но не за других .....	256
Вы действительно хотите простить? .....	258
Еще больше вариантов прощения! .....	260
Как научиться прощать себя .....	262
Прощение в публичных извинениях .....	264
Это что, шумиха в социальных сетях? А может, вы просто... не будете в ней участвовать? .....	268
Что нужно делать и вопросы, помогающие принять верное решение .....	269
Как добиться более эффективного извинения .....	270
<b>ГЛАВА 9. «ТО, ЧТО Я СКАЗАЛ НА СВОЕМ ЧАСТНОМ ОСТРОВЕ,     БЫЛО ВЫРВАНО ИЗ КОНТЕКСТА»:     АНАЛИЗ ИЗВИНЕНИЙ ЗНАМЕНИТОСТЕЙ .....</b>	<b>271</b>
Жаль, что вы не считаете меня такой же замечательной, какой я сама себя считаю .....	273
Неудачные извинения знаменитостей — возмутительны, но в то же время забавны .....	274
Известно, что он не в ладах с реальностью .....	276
Извините, что вы угрожаете моим соглашениям о сотрудничестве с «Самурай Вейпс» и «Синнабон» .....	280
Очередная гнусная попытка оправдания, восставшая из пыли историй .....	282
Даже знаменитости могут ошибаться .....	283
Люди на наших экранах — это не наши друзья! .....	285
Время для полного погружения в «Отмену»! .....	287
Пять худших извинений знаменитостей. Для примечания они слишком растянуты, но почему бы и нет... ..	291
Что нужно делать и вопросы, помогающие принять нам верное решение .....	295
Извинения влиятельных лиц в стиле Mad Libs .....	296
<b>ГЛАВА 10. ДЕВОЧКА, ПЕРЕСТАНЬ ИЗВИНЯТЬСЯ,     ХОТЯ НЕТ, ПРОДОЛЖАЙ.     ОХ, КАК ВСЕ ЭТО СЛОЖНО: ПОЛ, РАСА И ВЛАСТЬ .....</b>	<b>298</b>
Два исследования — один результат .....	299
Почему мужчины обижаются меньше, чем женщины? .....	300



Обиды мужчин и женщин и их соответствующие извинения ....	303
Вот почему мы говорим, что «Токсичная маскулинность причиняет вред всем» .....	304
Извините, что я вам отказываю; только не злитесь, умоляю вас .....	307
Невероятно, но факт: женщины гораздо реже получают прощение за свои проступки .....	309
Извинения и власть — это хорошо, но давайте все-таки обратимся к полу .....	313
Работать в два раза больше, чтобы о тебе думали в два раза лучше .....	315
А вот и нет .....	317
Мужчины, дарующие себе отпущение грехов там и тут .....	318
Сила воображения .....	320
Может быть, переосмысление всего исправит наш испорченный язык? Вполне возможно! .....	322
Как просить прощения реже... если вы этого хотите .....	324
Что нужно делать и вопросы, помогающие принять нам верное решение .....	325
Другие случаи, когда нужно говорить «Спасибо» вместо «Извините» .....	326
<b>ГЛАВА 11. ПОЗВОЛЬ МГНОВЕНИЮ ПРОДЛИТЬСЯ — И ПУСТЬ РЯБЬ ИДЕТ ПО ВОЛНАМ .....</b>	<b>328</b>
Слова и действия, сопутствующие извинениям .....	329
Вас ценят больше, чем вы думаете .....	331
Важность установления контакта с другими людьми .....	333
Смело приглашайте гостей .....	336
О проявлениях великодушия .....	337
Совершенство достигается практикой .....	340
Я высказываю свое мнение о вашем плохом поведении .....	340
Социальным сетям тоже пора повзрослеть .....	343
Что, если бы мы жили так, как будто исправление человека возможно? .....	345
Культурные изменения в действии .....	346
Один из способов, которым мы это делаем .....	347
<b>ВЫРАЖЕНИЯ БЛАГОДАРНОСТИ .....</b>	<b>349</b>



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

Подруга Марджори Сьюзан 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 Сьюзан 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 Сьюзан: «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?).

Сьюзан 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 исследова-



ниями. 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, медицине, 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 попро-

сить 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 I

# 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 Гадсен вступили в публичную вражду из-за командования войсками Южной Каролины. Гадсен использовал оскорбительные выражения в адрес Хоу в открытом письме и заявил, что не откажется от своих слов. В ответ на это Гадсен вызвал Хоу на дуэль: они должны были стреляться с расстояния восьми шагов. В тот день Гадсен предложил Хоу стрелять первым. Выстрел Хоу задел ухо Гадсдена, а Гадсен в ответ выстрелил в воздух. Хоу решил больше не стрелять, а Гадсен извинился, и они смогли расстаться по-дружески. Гадсен 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»<sup>1</sup>. Такое поведение выглядит довольно странным и похоже на попытку выставить напоказ свой «почетный» статус.

---

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



Научно-популярное издание  
Танымал ғылыми басылым

**Ингалл Марджори, МакКарти Сюзан**

## **НУ Я ЖЕ ИЗВИНИЛСЯ!**

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

*Ответственный редактор М. Исаева*

*Редактор А. Узбеков*

*Технический редактор Л. Сеницына*

*Корректоры О. Левина, Т. Филиппова*

*Компьютерная верстка Т. Коровенковой*

Подписано в печать / Баспага қол қойылады 16.11.2023.

Формат 60 × 88<sup>1/16</sup>. Гарнитура «Charter».

Бумага офсетная. Печать офсетная. Усл. печ. л. 21,56.

Тираж 3000 экз. W-PBJ-32281-01-R. Заказ №

Изготовитель:      Өндіруші:

ООО «Издательская Группа «Азбука-Аттикус» — обладатель товарного знака «КоЛибри» 115093, Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Даниловский, пер. Партийный, д. 1, к. 25 Тел. (495) 933-76-01, факс (495) 933-76-19 E-mail: sales@atticus-group.ru	«Издательская Группа «Азбука-Аттикус» ЖШК — «КоЛибри» тауар белгісінің иесі, 115093, Мәскеу, қ. іш. аум. Даниловский муниципалдық округі, Партийный т.ш., 1-үй, к. 25 Тел. (495) 933-76-01, факс (495) 933-76-19 E-mail: sales@atticus-group.ru
--	--

Филиал ООО «Издательская Группа «Азбука-Аттикус» в г. Санкт-Петербурге 191123, Санкт-Петербург, Воскресенская набережная, д. 12, лит. А Тел. (812) 327-04-55 E-mail: trade@azbooka.spb.ru www.azbooka.ru; www.atticus-group.ru Отпечатано в России.	Санкт-Петербург қ. «Издательская Группа «Азбука-Аттикус» ЖШК филиалы, 191123, Санкт-Петербург, Воскресенская жағалауы, 12-үй, А лит. Тел. (812) 327-04-55 E-mail: trade@azbooka.spb.ru www.azbooka.ru; www.atticus-group.ru Ресейде басым шығарылған
--	---

Техникалық реттеу туралы РФ заңнамасына сай басылмының сәйкестігін  
растау туралы мәліметтерді мына адрес бойынша алуға болады:  
<http://atticus-group.ru/certification/>.

Знак информационной продукции (Федеральный закон № 436-ФЗ от 29.12.2010 г.)  
Ақпараттық өнім белгісі (29.12.2010 ж. № 436-ФЗ Федералдық заң)

