

# PSIHOLOGIA IERTĂRII

Cum să vindeci marile trădări și micile supărări

DR. HARRIET LERNER

Traducere din limba engleză de  
DANA-IOANA CHIRIȚĂ

## Cuprins

<i>Mulțumiri</i> .....	9
<b>Capitolul 1</b>	
„Îmi pare rău“ are mai multe fețe .....	13
<b>Capitolul 2</b>	
Cinci căi de a distruge o scuză .....	24
<b>Capitolul 3</b>	
Și mai multe scuze nereușite – exagerate, vlăguite sau chiar distrugătoare de relații .....	35
<b>Capitolul 4</b>	
Scuze sub ploaia de gloanțe: cum să gestionezi critica nemiloasă .....	44
<b>Capitolul 5</b>	
Viața secretă a celui care nu-și cere scuze .....	60
<b>Capitolul 6</b>	
„E atât de defensiv!“ Și ce-ai <i>tu</i> de-a face cu asta? .....	78
<b>Capitolul 7</b>	
Cum și când să accepți ramura de măslin .....	99
<b>Capitolul 8</b>	
A cui e vina? Când reconcilierea se macină într-un blocaj .....	114

## Capitolul 9

Cea mai remarcabilă scuză pe care-am auzit-o vreodată. . . . . 131

## Capitolul 10

„Ai nevoie să ierți“ și alte minciuni care-ți fac rău. . . . 140

## Capitolul 11

Cum să-ți găsești liniștea . . . . . 158

## Capitolul 12

Cele mai pătrunzătoare cuvinte. . . . . 175

*Note* . . . . . 187

## Mulțumiri

Pentru observațiile lor pline de grijă, sprijinul neconținut și conversațiile neprețuite, le sunt recunoscătoare următoarelor persoane: Marcia Cebulska, Jeffrey Ann Goudie, Emily Kofron și Caryn Mirriam-Goldberg. Nu-mi pot imagina viața de scriitoare, fără ele prin preajmă.

Pentru îmbunătățirea anumitor secțiuni din manuscris și pentru că au răspuns la solicitările mele telefonice de ajutor pe parcursul editării, mulțumirile mele se îndreaptă către: Marianne Ault-Riché, Shirley Bonney, Doris Jane Chediak, Julie Cisz, Ann Kuckelman Cobb, Debbie Frederick, Robert McAllister, Rabbi Fred Reiner, Sheila Reynolds, Marian Sandmaier, Rabbi Debbie Stiel și Stephanie von Hirschberg. De asemenea, vreau să le mulțumesc anumitor persoane, pentru sprijinul pe care mi l-au acordat de-a lungul câtorva zeci de ani: Tom Averill, Carolyn Conger, Judie Koontz, Susan Kraus, Alice Lieberman, Libby Rosen, Karen Rowinsky și Ellen Safier.

Jo-Lynne Worley a fost managerul, agentul meu literar și prietena mea încă de când ne-am reunit forțele, în 1990. Competența și dedicarea ei față de munca mea au fost neabătute și încurajatoare. Partenera sa de muncă și de viață, Joanie Shoemaker, mi-a oferit, de asemenea, prietenia ei și un inestimabil ajutor pe parcursul scrierii acestei cărți.

Sunt norocoasă că manuscrisul meu a aterizat pe masa celor de la Touchstone / Simon & Schuster. Editorul meu,

## Capitolul 1

### „Îmi pare rău“ are mai multe fețe

Prietena mea cea plină de umor, Jennifer Berman, a desenat la un moment dat niște caricaturi pentru „tipul cu un milion de scuze“. Preferata mea e cea cu: „Îmi pare rău... dar nu m-ai întrebat niciodată dacă sunt om însurat și dacă am copii.“ Apoi mai e și caricatura aceea din *New Yorker*, ce prezintă un tată care-i vorbește fiului său, devenit adult: „Am vrut să fiu acolo, pentru voi, să văd cum creșteți, chiar am vrut“, spune tatăl. „Dar am avut un cârcel la picior. Apoi a intervenit ceva la magazin – în orice caz, înțelegeți tu...“

Deși umorul ambelor caricaturi rezidă în absurditatea lor, tuturor ni s-a întâmplat să auzim scuze urmate de niște explicații care le anulează integral. Asemenea scuze nu aduc niciodată satisfacție. De fapt, ele produc un rău considerabil.

Am analizat scuzele – și, desigur, pe femeile și bărbații care nu le pot pronunța – vreme de peste două decenii. Cu siguranță, nu trebuie să fii un expert în domeniu, ca să înțelegi când nu vei primi o scuză binemeritată sau când e pe cale să te doboare o scuză neizbutită. Expresia „îmi pare rău“ nu-și va face drum spre inima ta, dacă e nesinceră – adică e o cale rapidă de a ieși basma curată dintr-o conversație dificilă – sau dacă e urmată de o justificare sau o explicație.

Pe de altă parte, puterea vindecătoare a unei scuze *autentice* se recunoaște imediat. Când cineva îmi prezintă o scuză onestă, mă simt ușurată și consolată. Orice urmă de supărare și resentiment așa mai avea se dizolvă rapid. De asemenea, mă simt mai bine când cer eu însămi scuze despre care știu că se cuvin rostite. Sunt grozav de recunoscătoare că pot repara lipsa de conexiune, după ce am făcut o greșeală sau m-am purtat urât. Nu că așa fi fost vreodată o campioană a scuzelor. Cu soțul meu, de exemplu, îmi place să-mi cer scuze numai pentru partea mea din problemă (după ce o calculez, desigur) – și mă aștept să prezinte și el scuze pentru partea lui (așa cum o calculez eu). Inutil să spun că noi doi nu facem mereu aceleași calcule.

În anumite situații și față de anumiți oameni, noi toți ne trezim în fața unei provocări, când e vorba să ne cerem scuze. Unele scuze sunt mai ușor de rostit decât altele. Una e să fi uitat să-i returnezi vecinei castronul de salată, și alta e să te fi culcat cu soțul ei. Pentru o mică lipsă de considerație, un simplu „îmi pare rău“ spus din inimă poate fi de ajuns; dar nu toate erorile noastre sunt simple.

Această carte vă va învăța cum să meșteriți o scuză plină de profunzime și de sens și să decodificați scuzele care, de fapt, aruncă vina în capul vostru, sunt ambigue ori se dovedesc răutăcioase în mod fățiș. Mergând dincolo de granițele unui Ghid al Bunelor Scuze de tip „cum să“, vom pătrunde în câteva povești fascinante, care ilustrează cât de mult contează o simplă scuză și de ce o dăm în bară atât de des. De asemenea, vom vedea cum arată acele scuze eroice care deschid calea iertării și vindecării, chiar și în cele mai dificile circumstanțe.

Așa cum sugerează și titlul cărții, capitolele care urmează le sunt adresate și celor care au fost răniți ori au rămas

supărați după ce au primit niște scuze perfide sau nesincere – ori n-au primit nimic. Când am fost insultați sau lezați de cineva care n-a făcut reparația de rigoare, putem învăța pașii necesari pentru a schimba tonul conversației și a depăși impasul. În alte contexte, nimic din ce-am spune sau am face plini de căință nu va schimba fapta reprobabilă deja comisă. De fapt, cu cât e mai adâncă rana, cu atât e mai puțin probabil ca făptașul să simtă remușcări sincere sau să aducă vreo reparație. Atunci ce-ar trebui să facă partea lezată?

Provocarea pe care o ridică iertarea și reconcilierea formează un dans care implică cel puțin doi oameni. De nenumărate ori, fiecare dintre noi s-a aflat de ambele părți ale baricadei. Să începem cu o succintă mostră de regrete – adică păreri de rău care merg de la „ușor“ spre „mediu“ până la „greu“.

### Cel mai simplu „îmi pare rău“

Cel mai simplu regret e și cel mai ușor de oferit. Se potrivește atunci când nu e vina nimănui. Spunem aceste trei cuvinte nu ca pe o scuză, ci mai degrabă ca pe un răspuns empatic la durerea altcuiva („Îmi pare rău că trebuie să treci prin tot acest chin“) sau într-o situație care a creat un inconvenient („Îmi pare rău că am întârziat – un accident a blocat traficul pe autostradă“). În asemenea cazuri, să ne exprimăm regretul înseamnă că recunoaștem faptul că cealaltă persoană trece printr-o perioadă dificilă și că vrem să-i comunicăm că ne pasă.

În multe situații, să spui „îmi pare rău“ necesită un efort relativ mic. Dar dacă nu spui asta, omisiunea nu e deloc neglijabilă. Viața e dificilă oricum și chiar și cele mai mici

interacțiuni cu necunoscuții pot să ne lumineze sau să ne întunece ziua. Nu e vorba că trebuie să te-afunzi într-o depresie majoră fiindcă femeia de la băcănia din apropiere te-a împins în șanț cu mașina și a șters-o de la fața locului fără ca măcar să se uite la tine. Poți presupune că a eșuat în a-ți cere scuze fiindcă nu i-a păsat sau, alternativ, că era prea îngândurată sau prea copleșită de rușine pentru a mai da ochii cu tine și a mai deschide gura să-ți vorbească. Indiferent de motivele ei, niciunul nu te-ar face să te simți bine, așa că apar sentimentele neplăcute. Uneori, eșecul celeilalte persoane de a se scuza atunci când ar fi cazul ne lovește mai rău decât însăși fapta pentru care ar fi trebuit să ceară iertare.

### Lunga așteptare din sala de primire

Când relația cu cineva contează, eșecul de a spune „îmi pare rău“ poate eroda conexiunea, chiar și atunci când e clar pentru ambele părți că nimeni nu e vinovat de a se fi purtat necorespunzător. S-o luăm ca exemplu pe clienta mea de la terapie, Yolanda, care a stat (îmbrăcată într-un halat subțire de spital) pe o masă rece de consultații, într-un cabinet, așteptând să vină medicul ei – care a întârziat aproape o oră.

„Deci, doctorița mea, în fine, își face apariția“, îmi spune Yolanda vizibil supărată, „și nu spune *nimic*, nici măcar o simplă scuză. M-am simțit ca și cum, în ochii ei, nici n-aș fi fost om. Iar mai târziu m-am simțit rău pentru că mă consumasem atât de mult din cauza asta.“

Să ne blamăm pentru că am fost prea sensibile este o metodă obișnuită prin care în special noi, femeile, ne descalificăm mânia și supărarea legitimă. Dacă ați fost vreodată la doctor, știți că pacienții se simt vulnerabili. Faptul că unii dintre noi se simt mai vulnerabili ca alții într-un anumit context nu înseamnă că sunt slabi sau inferiori în vreun fel.

Yolanda n-a luat îndelungata așteptare ca pe un afront personal. N-a suspectat-o pe doctoriță că se ascundea pe undeva ca să joace jocuri pe telefon sau să facă schimb de mesaje cu prietenii. Ea voia, pur și simplu, să audă ceva de genul: „Îmi pare rău că a trebuit să aștepti atât de mult. Pacientul anterior a avut nevoie de mai mult timp decât îmi programasem.“ Eșecul doctoriței de a-și explica în vreun fel întârzierea s-a resimțit ca o mică fisură în relația cu cineva care depindea de ea într-un mod profund. Un simplu „îmi pare rău“ i-ar fi permis Yolande să simtă că e respectată, că altcuiva îi pasă de ea și că sentimentele ei au fost validate.

### Un regret „mediu“ spre „greu“

Mult mai dificil e să oferim o scuză, când într-adevăr am făcut ceva care să necesite iertare și când ne regretăm comportamentul. În acest caz, până și o scuză scurtă, amabilă și tardivă poate însemna, uneori, foarte mult.

Deborah, o altă clientă de-a mea, a lipsit de la nunta surorii sale mai mici, fiindcă aceasta se suprapusese cu o conferință la care trebuise să susțină un discurs pe teme legate de profesia ei. Conferința fusese programată cu multă vreme înainte ca sora ei, Skye, să hotărască data nunții. Deborah era supărată pe sora ei că aceasta se așteptase ca ea să fie acolo, insistând că data pe care o alesese pentru căsătorie era singura potrivită. Deborah s-a simțit îngrozitor cu decizia pe care a luat-o și și-a dorit să fi fost alături de familia ei, la un eveniment atât de important.

Pe măsură ce trecuse timpul, incidentul le otrăvise tot mai rău relația. La început, Deborah nu avusese nicio intenție de a-i cere scuze lui Skye. În primul rând, considera că Skye ar fi trebuit să-i ceară iertare. Nu exista nicio scuză, îmi

spunea Deborah, pentru faptul că anunțase data nunții ca pe un „fapt stabilit“, în loc să ia în calcul și programul surorii sale. Ulterior, după ce a început să creadă că făcuse o greșeală colosală alegând să se ducă la conferință, Deborah n-a vrut să redeschidă subiectul dintr-un alt motiv. Să se scuze, considera ea, doar ar fi amplificat problema și le-ar fi făcut pe amândouă să se simtă și mai rău.

După ani de zile, într-un elan de subită afecțiune față de sora ei, Deborah i-a trimis lui Skye un e-mail care spunea: „Niciodată nu ți-am zis cât de prost m-am simțit fiindcă am lipsit de la nunta ta și ce rău îmi pare pentru decizia pe care am luat-o. În ziua aceea, în care mi-am susținut teza la conferință, m-am tot întrebat: «Ce fac eu aici?» N-am nicio scuză sau explicație pentru faptul că am luat o asemenea decizie prostescă.“ Sora ei i-a răspuns: „Da, Deb, ai fost chiar o tâmpită. ☺“

În general, e-mailul nu e o modalitate potrivită de a transmite scuze. În orice caz, Deborah mi-a povestit că amândouă s-au simțit mai confortabil una cu alta, după acest schimb de mesaje. „Era ca și cum un pic de încredere sau de apropiere se reclădise între noi – și despre care nici măcar nu știuserăm că ne lipsea.“

### Sărind pe-un val înalt – cele mai dificile dintre scuze

E nevoie de un mare curaj pentru a deschide o conversație și a te scuza pentru o situație pe care ți-ai fi dorit s-o gestionezi altfel în trecut. Poate că nu dorim să fim intruzivi sau poate că suntem preocupați de felul în care vor fi primite scuzele noastre și de ce anume se va întâmpla după. Dacă cealaltă persoană nu aduce în discuție subiectul arzător, putem

presupune că nici noi n-ar trebui s-o facem. Dar, așa cum ilustrează povestea lui Margaret, cel mai bine-ar fi să lași deschisă posibilitatea de a vorbi despre un comportament anterior pe care acum îl regreti.

Margaret avea o fiică, pe Eleanor – care era o mamă singură al cărei al doilea copil, Christian, murise când avea 16 zile, fără a fi apucat vreodată să părăsească spitalul. Margaret îi fusese de ajutor fiicei sale în nenumărate feluri, având grijă de băiețelul de 3 ani al lui Eleanor și ținând casa în timpul celor două săptămâni în care Eleanor locuise, practic, în spital.

În orice caz, la nivel emoțional, Margaret fusese absentă. Într-un adevărat stil britanic, ea avea față de greutățile vieții o atitudine de tip „fără haos, fără fașoane“ și o îndelungată tradiție culturală care suna cam așa: „nu te-agita, trudește din greu“. Își iubea fiica enorm, dar nu-și dorea s-o vadă pe Eleanor împotmolită în doliu. De asemenea, voia să-și îndepărteze propria mâhnire profundă. Din cauza acestei dorințe de a o proteja pe Eleanor și a se proteja pe sine, Margaret ratase ocazia de a-și exprima propria durere sau de a se întreba ce face fiica ei cu această pierdere profundă. În puținele ocazii în care o văzuse pe Eleanor plângând sau fiind deprimată, ea îi spusese lucruri de genul: „Fiul tău are nevoie de tine. Fii puternică pentru el.“

Zece ani mai târziu, prietenul și colegul de muncă al lui Margaret, Jorge, a avut un fiu care s-a născut fără viață. Cu totul de înțeles, pierderea lui a adus la suprafață durerea adânc îngropată a lui Margaret, în urma pierderii nepotului său, Christian, a cărui viață se sfârșise încă din fașă. Când a văzut uriașa revărsare de iubire de care avea parte Jorge și inima deschisă cu care primea el grija celor din jur, ceva s-a schimbat în Margaret. Pentru prima dată, s-a întrebat dacă

Respect pentru oameni și cărți

procedase bine cu fiica ei, tratând moartea tragică a lui Christian așa cum o făcuse.

Curând după aceea, pe prima pagină a ziarului local a apărut un articol despre pierderile premature. Spre marea ei surpriză, Margaret și-a adunat curajul și a întrebat-o pe Eleanor dacă citise articolul. De asemenea, i-a mărturisit fiicei sale că se gândise la Christian în toți acei ani. Margaret a continuat prin a-i spune că regreta faptul că nu vorbise niciodată despre sentimentele ei – fiindcă nu știuse ce să spună și se temuse că-o va face pe Eleanor să se simtă și mai rău. I-a spus că îi părea că nu-și luase răgazul de a discuta despre ceva atât de important – cel mai trist lucru care se întâmplase vreodată în viața lor.

Răspunsul inițial al lui Eleanor fusese destul de previzibil. „Nu puteai face nimic, oricum“, i-a răspuns ea pe un ton plat. „Nu era ceva ce-ai fi putut să repara. Nu-ți face gânduri din cauza asta.“ Destul de vizibil, Eleanor era fiica mamei sale.

Adesea, cea mai interesantă parte a unei scuze constă în ceea ce se întâmplă după. Niciuna dintre ele n-a mai adus ulterior subiectul în discuție, dar Margaret mi-a spus că, după ce i-a trecut stinghereala inițială, s-a simțit mai bine că spusese ce avea pe suflet. Câteva luni mai târziu, în preajma comemorării morții lui Christian, Margaret a simțit dorința de a duce flori la mormântul lui Christian. Nu mai fusese acolo de la înmormântare. I-a spus în treacăt lui Eleanor ce avea de gând, iar aceasta i-a răspuns pe un ton firesc că și ea intenționa să facă un drum până acolo, așadar puteau să meargă împreună, dacă Margaret era de acord.

Abia când erau în drum spre cimitir, a aflat Margaret că Eleanor venise la mormânt de două ori pe an, în fiecare dintre ultimii zece ani. În vreme ce stăteau amândouă lângă micul mormânt al lui Christian, Margaret a început deodată

„Îmi pare rău“ are mai multe fețe

21

să plângă în hohote. Valul de emoții a luat-o și pe ea prin surprindere, fiindcă niciodată nu plânsese moartea nepoțelului – și cu greu se poate spune că plânsese vreodată pentru ceva. Încă și mai neașteptat, Eleanor și-a pus brațele în jurul mamei sale și au plâns amândouă, împreună.

În cazul lui Margaret, să ceară iertare părea o inițiativă foarte riscantă. Crescuse într-o familie în care buna dispoziție fusese una dintre puținele emoții permise, în vreme ce competența și independența (ambele definind capacitatea de a nu avea nevoie de nimeni) erau poziționate imediat după credința în Dumnezeu. Să-și exprime regretul presupunea să-și arate vulnerabilitatea și să facă un mare salt în necunoscut. Nu avea niciun model de urmat în familie la care să se uite pentru îndrumare, așadar avusese nevoie de un mare curaj pentru a săpa un nou drum.

### Dincolo de „cum să“

Există, desigur, și situații infinite mai complexe decât a lui Margaret. De exemplu, se poate întâmpla să fim puși față în față cu o persoană care vrea să-i cerem scuze, deși noi nu suntem de părere că ar trebui. E o situație deosebit de provocatoare aceea în care stăm ca pe piuneze și trebuie să ascultăm cu inima deschisă suferința și mânia unei persoane rănite, care ar vrea să ne pară rău, mai ales că ne acuză (pe nedrept, credem noi) de a-i fi provocat durerea. Și totuși, integritatea personală și succesul în relații depind de abilitatea noastră de a ne asuma responsabilitatea pentru partea proprie (numai și numai pentru partea proprie) de vinovăție – chiar și atunci când interlocutorul este un nemernic.