

# 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 ..... 31

Вам нужны люди ..... 36

Все та же история, но больше масштаб ..... 37

Изменяя историю ..... 41

*Преимущества правильных извинений* ..... 47

**Глава 2. ЭТО ТАК СЛОЖНО СДЕЛАТЬ** ..... 49

Когнитивные и перцептивные предубеждения ..... 53

Культурные факторы ..... 63

Недостаток навыков ..... 70

*Мифы об извинениях* ..... 74

**Глава 3. ЭТО НЕ ЛЕГКО, НО И НЕ СЕКРЕТНО** ..... 77

Религиозные модели для работы с угрызениями  
совести ..... 85

Бизнес-модели .....	88
Цифровые и общественные модели .....	89
Культурные модели .....	91
Модели справедливости .....	96
Медицинские модели .....	98
Модели публичных извинений .....	99
Сложим все вместе .....	103
<i>Четыре шага хорошего извинения</i> .....	106

## ЧАСТЬ II. КАК НУЖНО ИЗВИНЯТЬСЯ

### Глава 4. ШАГ ПЕРВЫЙ. НИЧЕГО НЕ ДЕЛАЙ.

<b>ПРОСТО БУДЬ РЯДОМ</b> .....	109
Вы должны не просто спросить, но еще и выслушать .....	112
Слушайте .....	116
Выслушайте боль .....	118
У вас не получится сделать все правильно с первого раза .....	123
Как появляется возможность для первого шага .....	128
Сколько времени это займет? .....	131
Отказ слушать препятствует исцелению .....	139
Когда нет — это «будь рядом» .....	141
<i>Практический сценарий для первого шага</i> .....	144

### Глава 5. ШАГ ВТОРОЙ. ГОВОРИТЕ ИСКРЕННО

Советы к шагу номер два .....	157
Как не нужно говорить «Мне жаль» .....	171
<i>Практические сценарии для второго шага</i> .....	174

### Глава 6. ШАГ ТРЕТИЙ. «Я ТЕБЕ ДОЛЖЕН»,

<b>И КАК СОБРАТЬ ВОЕДИНО ВСЕ ОСКОЛКИ</b> .....	175
Вторые шансы .....	181
Исправление должно быть подходящим .....	183

## СОДЕРЖАНИЕ

Расставить все точки над «і» .....	187
Сотрудничество .....	189
Возмещение ущерба помогает и вам тоже .....	193
Историческое неравенство: не ваша вина, но все же ваша ответственность .....	195
<i>Практические сценарии для третьего шага</i> .....	200
<b>Глава 7. ШАГ ЧЕТВЕРТЫЙ. БОЛЬШЕ НИКОГДА!</b> .....	201
Изменяя систему .....	203
Повторяющийся вред .....	208
Уголовное правосудие .....	211
Возможно ли искупление? .....	214
Встроенные системы для поддержки положительных изменений .....	218
<i>Практический сценарий для четвертого шага</i> .....	224
<b>ЧАСТЬ III. ЧТО, ЕСТЬ ЧТО-ТО ЕЩЕ?</b>	
<b>Глава 8. ПОСЛЕДСТВИЯ</b> .....	227
Как извинения делают нас лучше .....	233
Незаконченные дела .....	235
Целебное воздействие на общество .....	240
Для полного эффекта требуется время .....	243
Спасение или потеря .....	246
<i>После извинения</i> .....	248
<b>Глава 9. О ТОМ, КТО ИЗВИНЕНИЕ ПРИНИМАЕТ</b> .....	249
Требовать извинений — или нет .....	252
Принимать извинения — или нет .....	254
Влиять на извинения — или нет .....	255
Изменить будущее отношений — или нет .....	258
Прощать — или нет .....	260
Мстить — или нет .....	264

Вы можете начать первым — или нет . . . . .	266
<i>Варианты для пострадавшего человека</i> . . . . .	268
<b>Глава 10. КОГДА НЕ НУЖНО ИЗВИНЯТЬСЯ</b> . . . . .	269
Когда вы не имеете это в виду . . . . .	271
Когда это причинит вред другому человеку . . . . .	271
Когда человек не хочет о вас слышать . . . . .	272
Когда человек не может принять его . . . . .	273
Когда человек требует слишком много извинений . . . . .	274
Когда ваши извинения все не заканчиваются . . . . .	277
Когда вы никогда не делаете ничего плохого . . . . .	278
<i>Когда лучше не извиняться</i> . . . . .	280
Заключение . . . . .	281
Вы можете все исправить . . . . .	281
<i>А что, если?</i> . . . . .	284
Благодарности . . . . .	285
Список литературы . . . . .	288
Об авторе . . . . .	302