

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
<i>Преимущества правильных извинений</i>	47
Глава 2. ЭТО ТАК СЛОЖНО СДЕЛАТЬ	49
Когнитивные и перцептивные предубеждения	53
Культурные факторы	63
Недостаток навыков	70
<i>Мифы об извинениях</i>	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.

ПРОСТО БУДЬ РЯДОМ	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»,

И КАК СОБРАТЬ ВОЕДИНО ВСЕ ОСКОЛКИ	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
Глава 7. ШАГ ЧЕТВЕРТЫЙ. БОЛЬШЕ НИКОГДА!	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
ЧАСТЬ III. ЧТО, ЕСТЬ ЧТО-ТО ЕЩЕ?	
Глава 8. ПОСЛЕДСТВИЯ	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
Глава 9. О ТОМ, КТО ИЗВИНЕНИЕ ПРИНИМАЕТ	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>	<i>268</i>
Глава 10. КОГДА НЕ НУЖНО ИЗВИНЯТЬСЯ	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>	<i>280</i>
Заключение	281
Вы можете все исправить	281
<i>А что, если?</i>	<i>284</i>
Благодарности	285
Список литературы	288
Об авторе	302