

Sorry hoor

Van Harriet Lerner verscheen eveneens bij
Ambo|Anthos uitgevers

Dans van woede

Dans van woorden

Angst en andere ongewenste gasten

Huwelijkse voorwaarden

MELD JE AAN VOOR ONZE NIEUWSBRIEF

Zo blijf je op de hoogte van de nieuwste boeken van Ambo|Anthos uitgevers en ontvang je leuke extra's, zoals prijsvragen, exclusieve aanbiedingen en leesfragmenten. Ook word je geïnformeerd over onze lezingen, signeersessies en over andere interessante bijeenkomsten die wij geregeld organiseren.

Aanmelden kan via www.amboanthos.nl/nieuwsbrief

HARRIET LERNER

Sorry hoor

Hoe oprechte excuses
je relaties kunnen veranderen

Vertaald door Willem van Paassen

Ambo|Anthos
Amsterdam



ISBN 978 90 263 3665 2

© 2017 Harriet Lerner

This edition published by arrangement with the original publisher,
Touchstone, a Division of Simon & Schuster, Inc., New York

© 2016 Nederlandse vertaling Ambo|Anthos uitgevers,

Amsterdam en Willem van Paassen

Oorspronkelijke titel *Why Won't You Apologize?*

Healing big betrayals and everyday hurts

Oorspronkelijke uitgever Touchstone

Omslagontwerp Studio Jan de Boer

Omslagillustratie © Catherine Lane/Getty Images

Foto auteur © Andrés Lira Noriega

Verspreiding voor België:

Veen Bosch & Keuning uitgevers nv, Antwerpen

Voor mijn kleinkinderen

Cyrus en Theo
Lucía en Marcela

En voor hun ouders

Matt en Jo
Ben en Ari

Inhoud

- 1 De vele gezichten van 'het spijt me' 9
- 2 Vijf manieren om een verontschuldiging te verknallen 22
- 3 Nog een paar slappe, hoogdravende en ronduit relatieruïnerende excuses 36
- 4 Excuseren als je onder vuur ligt: hoe ga je om met zware kritiek? 47
- 5 Het geheime leven van de non-excuseur 67
- 6 'Hij is zo defensief!' Wat moet jij daaraan doen? 88
- 7 Hoe – en of – je de handreiking aanvaardt 112
- 8 Wie is er schuldig? Als verzoening vastloopt 130

9 De verbluffendste verontschuldiging
waarvan ik ooit getuige ben geweest 150

10 'Je moet vergeven' en andere leugens
die je kwetsen 161

11 Hoe je rust vindt 183

12 De krachtigste woorden 203

Dankwoord 215

Noten 219

De vele gezichten van ‘het spijt me’

Mijn vriendin Jennifer Berman tekende cartoons met de titel ‘vent met een miljoen excuses’. Mijn persoonlijke favoriet is ‘Het spijt me... maar je hebt me nooit gevraagd of ik getrouwd was en kinderen had’. En in *The New Yorker* stond ooit een cartoon van een vader die met zijn volwassen zoon praat. ‘Ik wilde er echt voor je zijn toen je opgroeide,’ zegt de vader, ‘maar ik kreeg ineens kramp in mijn voet. En toen gebeurde er iets in de winkel – nou ja, je snapt ’t wel.’

De humor van beide cartoons zit ’m in de absurditeit ervan, maar we hebben allemaal weleens een verontschuldiging te horen gekregen die werd gevolgd door een rationalisatie die deze tenietdeed. Ze stellen altijd teleur. Sterker nog, ze zijn heel schadelijk.

Ik verdiep me al ruim twintig jaar in verontschuldigingen, en in de mensen die ze aanbieden. Je hoeft natuurlijk geen specialist op dit gebied te zijn om te herkennen wanneer een verdiend excuus niet aangeboden wordt of een slecht excuus vernederend is. ‘Het spijt me’ voldoet niet als het onoprecht is, als het een manier is om een

lastig gesprek af te kappen, of als het wordt gevolgd door een rechtvaardiging of excuus.

De heilzame werking van een góede verontschuldiging is eveneens meteen duidelijk. Als iemand zich oprecht tegen me verontschuldigt, ben ik opgelucht en gerustgesteld. Alle boosheid en wrok die ik nog koesterde smelt weg. Ik voel me zelf ook beter als ik een verontschuldiging aanbied waarvan ik weet dat die terecht is. Ik ben reuze dankbaar dat ik de breuk kan herstellen als ik iets fout heb gedaan of me slecht heb gedragen. Niet dat ik altijd een kei ben geweest in verontschuldigen. Zo bied ik bijvoorbeeld mijn echtgenoot, Steve, mijn verontschuldigen aan voor mijn aandeel in het probleem – zoals ik dat inschat uiteraard – en ik verwacht dat hij zijn verontschuldigen aanbiedt voor zijn aandeel, eveneens zoals ik dat inschat. Het hoeft geen betoog dat we niet altijd dezelfde inschatting maken.

Iedereen heeft er moeite mee zich tegenover bepaalde mensen en in bepaalde situaties te verontschuldigen. Het ene excuus is gemakkelijker dan het andere. Vergeten het geleende tupperwaredoosje van je buurvrouw terug te geven is iets anders dan met haar man naar bed gaan. Voor een kleinigheid kan een eenvoudig en oprecht ‘het spijt me’ genoeg zijn, maar niet al onze botte daden zijn zo eenvoudig.

In dit boek lees je hoe je je oprecht waarachtig verontschuldigt, en hoe je excuses decodeert die dubbelzinnig en ronduit gemeen zijn, of die de bal terugkaatsen. Na het ‘hoe’ van een goede verontschuldiging bekijken we boei-

ende verhalen die illustreren hoe belangrijk een eenvoudig excuus is en waarom we er zo vaak een potje van maken. We zullen ook kijken naar heldhaftige verontschuldigen die zelfs onder de moeilijkste omstandigheden de deur kunnen openen naar vergeving en genezing.

De hoofdstukken hierna zijn, zoals de titel al aangeeft, ook bedoeld voor de gekwetste of boze persoon die een ongevoelig of onoprecht excuus te horen heeft gekregen – of helemaal geen. Als we zijn beledigd of gekwetst door iemand die dat gewoon niet doorheeft, kunnen we leren de vereiste stappen te zetten om de toon van de conversatie te veranderen en begrepen te worden. Maar soms is de hardnekkige boosdoener voor geen enkele rede vatbaar. Sterker nog, hoe groter het kwaad, hoe kleiner de kans dat de boosdoener oprechte spijt heeft en het goedmaakt. Wat moet de gekwetste partij dan doen?

Het probleem van verontschuldiging en verzoening is een dans waar ten minste twee mensen bij betrokken zijn. Ieder van ons bevindt zich regelmatig aan beide uiteinden van het speelveld. Laten we beginnen met een kleine ‘staalkaart van excuses’: excuses die variëren van gemakkelijk en goed te doen tot moeilijk.

HET EENVOUDIGSTE ‘HET SPIJT ME’

Het eenvoudige ‘het spijt me’, dat het gemakkelijkst is om te zeggen, is het excuus als niemand ergens schuld aan heeft. We spreken die woorden niet als verontschuldiging

uit maar als een empathische reactie op de pijn van een ander ('het spijt me zo dat je deze lijdensweg met doormaken') of op een situatie die een ander slecht uitkomt ('Het spijt me dat ik te laat ben. Er was een file door een ongeluk op de snelweg'). Dit 'het spijt me' erkent dat de ander geïrriteerd is of een moeilijke tijd doormaakt, en we willen laten zien dat we dat naar vinden.

In veel situaties kost een excuus betrekkelijk weinig moeite – maar het achterwege laten is geen geringe tekortkoming. Het leven is moeilijk, en zelfs de kleinste interactie met onbekenden kan je dag opvrolijken of verpesten. Als je in de supermarkt bijna ondersteboven wordt gereden door het winkelwagentje van een vrouw die zich zonder zelfs maar op te kijken uit de voeten maakt, word je niet zwaar depressief. Misschien denk je dat ze je geen excuses aanbood omdat het haar niks kon schelen of omdat ze met haar gedachten elders was of zich zo schaamde dat ze geen oogcontact durfde te maken en niets durfde te zeggen. Wat de redenen ook waren, het geeft je gewoon een rotgevoel en dat gevoel blijft hangen. Soms raakt het achterwege blijven van een verdiend excuus ons harder dan de daad waarvoor de ander zich zou moeten verontschuldigen.

De lange wachttijd in de onderzoekskamer

Als de relatie belangrijk is kan het uitblijven van een excuus de betrekkingen schaden, zelfs als beide partijen begrijpen dat niemand verantwoordelijk is voor slecht

gedrag. Neem nu mijn cliënte Yolanda, die gehuld in een dun ziekenhuishemd op een koude tafel in de onderzoekskamer zat te wachten op haar arts, die bijna een uur verlaat was.

‘Uiteindelijk verschijnt de dokter,’ vertelt Yolanda me, duidelijk ontdaan, ‘en ze zegt níets, ze biedt niet eens gewoon haar excuses aan. Ik had het gevoel dat ik voor haar niet eens een mens was. En naderhand had ik een slecht gevoel over mezelf omdat ik zo overgevoelig was.’

We, en dan vooral vrouwen, diskwalificeren onze gerechtvaardigde woede en pijn vaak door aan onszelf te twifelen vanwege onze zogenaamde ‘overgevoeligheid’. Als je weleens in een onderzoekskamer in een ziekenhuis hebt gezeten weet je dat patiënten zich kwetsbaar voelen. Dat sommigen zich in een bepaalde context kwetsbaarder voelen dan anderen betekent niet dat we in enig opzicht zwak of minder zijn. Yolanda vatte de lange wachttijd niet persoonlijk op. Ze dacht niet dat haar arts ergens videospelletjes zat te spelen of vriendinnen zat te sms’en. Yolanda hoopte slechts op een ‘het spijt me dat je zo lang moest wachten. De vorige patiënt kostte me meer tijd dan ik had ingeschat.’ Dat Yolanda’s dokter niets zei over het feit dat ze te laat was, kwam haar voor als een scheurtje in een relatie met iemand van wie zij sterk afhankelijk was. Door een simpel ‘het spijt me’ zou Yolanda het gevoel hebben gehad dat ze werd gerespecteerd en gewaardeerd, en dat de arts zich om haar bekommerde.

EEN VERONTSCHULDIGING DIE
EEN BEETJE LASTIG IS

Het is lastiger om verontschuldiging aan te bieden als er wel degelijk iets is waarvoor we onze excuses moeten aanbieden en we spijt hebben van ons eerdere gedrag. In zo'n geval kan zelfs een korte, vriendelijke en verlate verontschuldiging alle verschil maken.

Deborah, een cliënt van me, liep de bruiloft van haar jongere zus mis omdat ze een voordracht moest houden op een conferentie. Die conferentie stond al lang voor haar zus Skye had besloten wanneer ze ging trouwen vast, en Deborah was er boos over dat haar zus op haar rekende en bij hoog en bij laag volhield dat er geen andere datum mogelijk was. Maar op de dag van de bruiloft voelde Deborah zich ellendig over haar keus en wenste ze dat ze bij haar familie was op zo'n belangrijke dag.

Hoewel ze de draad weer oppakten, knaagde het incident aan hen allebei. Aanvankelijk was Deborah niet van plan Skye haar excuses aan te bieden. Om te beginnen vond ze dat Skye excuses aan haar moest maken. Deborah zei tegen mij dat er geen excuus was voor het aankondigen van de huwelijksdatum als een 'voldongen feit' in plaats van rekening te houden met Deborahs agenda. Later bekwam haar het gevoel dat ze een enorme vergissing had begaan door te besluiten naar die conferentie te gaan, maar toen wilde ze de kwestie om een andere reden niet oprakelen. Zij dacht dat ze de hele zaak alleen maar groter zou maken als ze haar excuses aan-

bood, waardoor ze zich uiteindelijk allebei slechter zouden voelen.

Jaren later stuurde Deborah in een opwelling van liefde voor haar zus spontaan een e-mail aan Skye waarin ze schreef: 'Ik heb je nooit verteld hoe ellendig ik me erover voelde dat ik niet op je bruiloft was en hoeveel spijt ik heb van mijn beslissing. Op de dag dat ik mijn voordracht hield op die conferentie dacht ik de hele tijd: WAT DOE IK HIER? Ik heb geen verklaring of excuus voor die stomme beslissing.' Haar zus antwoordde: 'Ja, Deb, je was een enorme trut. :-)'

E-mail is doorgaans geen geschikt medium voor een verontschuldiging. Maar Deborah vertelde me dat in dit geval de lucht tussen hen leek te zijn opgeklaard na deze correspondentie. 'Het is net alsof onze band hersteld is en er weer een stukje vertrouwen is waarvan ik niet wist dat het ontbrak.'

EEN DUIK VAN DE HOGE PLANK – DE MOEILIKSTE EXCUSES

Het vergt soms veel moed om een gesprek te beginnen en ons te verontschuldigen voor iets uit het verleden wat we liever anders hadden aangepakt. We willen ons bijvoorbeeld niet opdringen, of we twijfelen over hoe het excuus zal worden opgevat en wat er vervolgens zal gebeuren. Als de ander het onderwerp niet aansnijdt, denken we misschien dat wij dat ook niet moeten doen. Maar zoals

het verhaal van Margaret laat zien, kunnen we het best de mogelijkheid openlaten om te praten over ons eerdere gedrag waarvan we nu spijt hebben.

Margaret heeft een dochter, Eleanor, een alleenstaande moeder wier tweede kind, Christian, overleed toen hij zestien dagen oud was, zonder ooit het ziekenhuis te hebben verlaten. Margaret was op praktisch vlak bijgesprongen, had voor Eleanors driejarige zoontje gezorgd en het huishouden gedaan in de twee weken waarin Eleanor min of meer in het ziekenhuis wóónde.

Op het emotionele vlak gaf Margaret echter niet thuis. Ze had die typisch Britse houding van ‘niet mee bemoeien, geen nodeloze heisa’ tegenover de zware kanten van het leven, en een lange culturele geschiedenis van ‘niet tobben, doorploeteren’. Ze hield zielsveel van haar dochter, maar ze wilde niet dat Eleanor zich zou verliezen in haar verdriet. Bovendien wilde zij haar eigen diepe verdriet verdringen. Margaret kon door haar verlangen om zowel Eleanor als zichzelf te beschermen haar pijn niet uiten noch vragen hoe het met haar dochter ging na dit enorme verlies. De enkele keer dat ze Eleanor zag huilen of zag dat ze verdrietig was, zei ze dingen als: ‘Je zoon heeft je nodig. Wees sterk voor hem.’

Tien jaar later kreeg Margarets collega en vriend Jorge een doodgeboren zoontje. Zijn verlies bracht vanzelfsprekend Margarets eigen weggestopte gevoelens van verdriet naar boven over haar kleinzoon Christian en het leven dat hij nooit had gehad. Toen ze zag hoe ontzettend veel liefde Jorge kreeg en hoe edelmoedig hij omging met

de zorg waarmee hij werd omringd, veranderde er iets bij Margaret. Ze vroeg zich voor het eerst af of ze wel het juiste had gedaan voor haar dochter met haar reactie op Christians tragische dood.

Korte tijd later stond er een artikel over voortijdig verlies op de voorpagina van het lokale dagblad. Tot haar eigen verbazing waagde Margaret het aan Eleanor te vragen of ze het artikel had gelezen. Ze vertelde haar ook dat ze voortdurend aan Christian dacht. Margaret zei dat ze er spijt van had dat ze nooit over haar gevoelens had gesproken omdat ze niet wist wat ze moest zeggen en bang was dat Eleanor zich daardoor nog ellendiger zou voelen. Ze zei dat ze er spijt van had dat ze niet de mogelijkheid voor hen had geschapen om over iets wat zo belangrijk was te praten, de verdrietigste gebeurtenis uit hun leven.

Eleanors eerste reactie was voorspelbaar. 'Je had er toch niets aan kunnen doen,' zei ze mat. 'Je kon hem niet beter maken. Zit er maar niet over in.' Eleanor was echt een kind van haar moeder.

Het interessantste deel van een verontschuldiging is vaak wat erna gebeurt. Geen van beiden raketten het onderwerp nog op, maar Margaret vertelde mij dat ze blij was dat ze het had gezegd, nadat de verlegenheid van het eerste moment eenmaal was verdwenen. Toen enkele maanden later de jaardag van Christians dood eraan kwam, wilde Margaret bloemen op zijn graf leggen. Ze was er sinds de begrafenis niet meer geweest. Ze vertelde dit terloops aan Eleanor, die nuchter antwoordde dat ze