

מה משמעות בקשת סליחה: כוחה של ההתנצלות בגישור/Carl D. Schneider

חשיבותה של ההתנצלות כהודאה בגרימת פגיעה מוכרת במספר פרומים של גישור, בכללם גישור בין פוגע ונפגע, אך הרבה פחות מובנת מאליה בגישורי גירושין. ההתנצלות מציגה את אחת מהאפשרויות המרכזיות בתיקון יחסים שניזוקו. מאמר זה מתאר את האפשרויות שההתנצלות מציגה, הקושי שיש לנו לממש את האפשרויות, והתפקיד שצד שלישי יכול לקחת בהזמנת ההתנצלות.
הדיון כולל:

1. מה מעורב בהתנצלות אמינה כולל שלושת המרכיבים הנחוצים לשם כך.
2. מקומה של ההתנצלות בגישור, כולל זיהויה כהודאה בפגיעה וזיהוי איך לעזור ללקוחות להציע התנצלות.
3. הקשר בין התנצלות ומערכת השיפוט.

מהי התנצלות?

על פי ההגדרה במילון אוקספורד התנצלות היא הגנה, הצדקה, תירוץ. משמעות השימוש המודרני הוא "הודאה והבעת חרטה על אשם ללא התגוננות" הגדרה מודרנית זו מכילה בתוכה את המרכיבים הבסיסיים של התנצלות: הודאה, רגש ופגיעות.

הודאה

J. Murphy מדבר על תפקיד הריטואל בהתנצלות כאשר דורשים התנצלות מישהו אולי ניסה להפחית או להשפיל את האחר "כתוצאה מכך אנו בתחושה אמיתית של עלבון ופגיעה מוסרית..." אך היחסים המוסריים מציעים ריטואל בו עושה העוול יכול באופן סמלי להשפיל עצמו ע"י הצניעות שבריטואל, והתחינה למחילה.

קיים ריטואל של התנצלות מילון אוקספורד מציין שחייבת להיות הודאה – הכרה בפגיעה שפגעה בקשר בין הפוגע לנפגע. הפוגע צריך להכיר בכך שנעשתה פגיעה אמיתית, שכללה פגיעה מוסרית או פגיעה ביחסים, וגרמה לפגיעה בקשרים החברתיים והנורמטיביים של הפוגע ומביאה לשאלה על השתייכותו לקהילה.

Tavuchis קורא לפגיעה כזו "מעשה שאי אפשר להתעלם מכך שהתרחש ואינו יכול לעבור ללא התייחסות" בנוסף הצד הפוגע חייב להודות במעורבותו באופן אישי בפגיעה. התנצלות פרושה הודאה בתפקיד שלי בכך שהצד השני חש פגוע.

רגש

בכדי לקבל באופן אמיתי אחריות הצד הפוגע צריך להיות מושפע ברמה הנראית לעין ברמה האישית ממעשיו Scholars מציע לחלק את הרגש ל"חרטה" ו"אשמה", בכל מקרה רגש צריך להיות מעורב.

פגיעות

ההתנצלות צריכה להיות מוצעת ללא הגנתיות. נקודת מפתח בהתנצלות היא הפגיעות המעורבת התנצלות אפקטיבית עשויה להתקבל אך לא חייבת להתקבל, הצד הנפגע יכול לסרב לקבל את ההתנצלות הפוגע יכול לקחת אחריות על גרימת העוול אך אין זה מבטיח שהנפגע יקבל את ההתנצלות.

הצד הנפגע יכול להתעלם או להעניש את הפוגע על הפגיעה הנפגע יכול לחוש שלמרות שהפוגע הודה, הפגיעה והעוול שנגרמו לו כה גדולים שהם "אינם נסלחים".

הצד הפוגע עשוי למצוא את עצמו בעמדה פגיעה מכיוון שבעת הבעת ההתנצלות הוא יודע שקיים סיכוי שיסרבו לקבל את התנצלותו יותר מכל דבר אחר פגיעות זו היא הצובעת את ההתנצלות. במערכת יחסים כאשר הצד השני נעלב ממשוהו או שוקלים האם ניתן לתקן זאת או יודעים שהניסיון לתקן את היחסים כרוך במאמץ או שוקלים האם זה "שווה" את זה, או מתלבטים האם היחסים מספיק חשובים ושווים את הטרחה, ובנוסף עצם ההודאה בטעות כרוכה בחשיפה, ואנו שוקלים את כדאיות החשיפה שכן אם זה לא יצליח זה יכול לגרום למצב להיות גרוע יותר.

עסקת החליפין בין אשם וכוח

כשנעשתה פגיעה חמורה הפוגע מציע הצעות לתקן את הנזק החמור שנעשה. חשוב יחד עם זאת שהאדם יבין שאין דבר שהוא יכול להציע בצורה מוחשית לכפר על הנזק הנעשה.

Tavuchis מצביע על הפרדוקס שבהתנצלות ואומר שלא חשוב כמה ההתנצלות עמוקה ואפקטיבית היא אינה יכולה להחזיר את הגלגל לאחור והנעשה לא יכול להשתנות. יחד עם זאת בדרך מסתורית בהתאם ללוגיקה של ההתנצלות זוהי למעשה בדיוק מה שהתנצלות חותרת לעשות.

Lazar אומר שהגורם להתנצלות להצליח הם חילופי אשמה וכוח בין הפוגע לנפגע, התנצלות לכן תמיד כוללת בתוכה חילופי תפקידים: המתנצל מוותר על כוח ומבקש את רחמי הצד הנפגע שיכול או לא יכול לקבל את ההתנצלות. דינמיקה זו ניתן לראות

ב Family Group Conferences המקובל באוסטרליה וניוזילנד שבו הפוגע מתוודה על אשמתו ונפגש עם הקורבן, קרוביו וחבריו. אז הפוגע שם עצמו בפני כוחה של הקבוצה על ידי לקיחת אשמה על עצמו בסיטואציה זו העצמה המתרחשת לא נעשית על ידי המגשר שעושה את האיזון ביחסי הכוחות החילופין כוללים איזון מחדש שנעשה על ידי התוקף, ההתנצלות מזכירה לפוגע את הנורמות החברתיות מאחר שהיא גורמת להודאה בהפרת הנורמות על ידי תאור מחדש של הטעות שנעשתה וחיפוש אחר סליחת הקהל השומע, המתנצל נמצא במצב של פגיעות לא רק מול הקורבן אלא מול קבוצה רחבה יותר של עדים.

פיצוי ותיקון

יש הטוענים שיש אלמנטים נוספים שצריכים להיות נוכחים בהתנצלות אמיתית. צריכה להיות הצעה לתיקון היחסים שהפוגע צריך באמת להתכוון אליה על מנת להוכיח זאת יש כאלה המסתפקים בהבעת סליחה אמיתית ויש כאלה שמצפים להוכחה שסיטואציה לא תחזור על עצמה. לעומתם יש המצפים להצעת פיצוי, בעיניהם בקשת הסליחה אינה מספיקה וצריך לפצות על הנזק יש כאלה המצפים לשינוי בהתנהגות.

למרות שפיצוי ושינוי בהתנהגות הם הרבה פעמים חלק ממרכיבי ההתנצלות האפקטיבית כותב מאמר זה מאמין שהם אינם חלק הכרחי אינטגרלי מתהליך ההתנצלות עצמה אלא מהשלבים הבאים אחריה.

הרבה פעמים בהתנצלות הצד הפוגע נתקל בעובדה שלמעשה לא ניתן לעשות דבר בכדי לשנות את הטעות שנעשתה. אי אפשר לשנות את העבר ולתקן את הנזק שנעשה והפוגע צריך לקוות שהנפגע ימצא את החסד לסלוח, ולא מכיוון שהפוגע מצא פיצוי הולם לנזק שנעשה.

עבודת תיקון

התנצלות היא עבודת תיקון כאשר ישנם פגיעות שלא ניתן לתקנם על ידי אמירת סליחה ויש אמירות שרק אמירת סליחה יכולה לתקנם וזוהי למעשה כוחה של ההתנצלות או לעיתים ההכרח שבהתנצלות זהו מנגנון של תיקון אפשרי כאשר היחסים נתקלים במשהו שיש קושי לתקנו אך שלא ניתן להתעלם ממנו עבודת תיקון היא קשה וכדי לתקן משהו בצורה טובה זקוקים לאיש מקצוע טוב.

התנצלות בגישור

התנצלות היא הודאה.

גישור כבר לאורך זמן נחשב כדרך אלטרנטיבית לפתרון סכסוכים המינוח פתרון סכסוכים כולל בתוכו את המהות של גישור. גישור הוא דרך לפתרון בעיות שמטרתו להשיג הסכם. התנצלות לעומת זאת היא למעשה לא פתרון בעיה, וגם לא משא ומתן זהו ריטואל חליפין באמצעות מילים שיכולות לאפשר סגירה. התנצלות מייצגת יותר מאירוע חד פעמי המתרחש בגישור היא למעשה שזורה באופי התהליך גישור אחרי הכל למעשה עוסק בסכסוך בו לפחות צד אחד מרגיש נפגע מהצד השני. יחד עם המו"מ על העובדות והמקרה ויחד עם הדרישה לפיצוי יש צורך מוקדם בהודאה והכרה בנזק שנעשה, וצורך בקבלת אחריות אישית לנזק או במילים אחרות התנצלות.

לעזור ללקוח בהתנצלות

האם אנשים יכולים באופן אוטנטי להתנצל בזמן הגישור? התשובה היא כן, אך על פי ניסיונו של המחבר הרבה מהאנשים זקוקים לעזרה. הרבה פעמים אנשים צריכים להשתחרר מהגנתיות והחשש שמעורבים בהתנצלות ובתהליך הגישור.

לדוגמא מקרה הגירושים של אליס ובראד אליס ובראד אינם מסכימים לגבי גובה דמי המזונות שבראד צריך לשלם לילדתם. אליס דורשת \$700 ובראד שאיבד את עבודתו מרוויח \$200 לשבוע בתהליך הגישור הכספי בניהם הסתבר שאם בראד יענה לדרישת אליס הוא זקוק ל \$1900 לחודש. כשהיא נשאלה מה בעיניה הוגן היא העלתה את זה כעסה על בראד על הרומן שניהל שהוביל לפרוק הנישואים. המגשר שיקף לה שהיא רוצה פיצוי על הבגידה ועל הטיפול בילדיו מנישואיו הראשונים וזה מתבטא בדמי המזונות שהיא דורשת.

בפגישה אישית עם בראד שאל אותו המגשר מה תגובתו להערה של אליס. בתחילה בראד הגיב בהגנתיות ואז אמר לו המגשר שחשוב למען התהליך לדבר על ההערה. "האם אתה יכול להכיר בתחושותיה?". בראד שאל האם המשמעות היא שיצטרך לתת לה יותר כסף. "לא בהכרח" ענה המגשר "אך נראה שאם תחושותיה אינם זוכות להכרה שלך זה משפיע על החלטותיה הכספיות, העניין האישי לא מוצא דרך אחרת לביטוי, מניסיוני זה עושה הבדל גדול אם תכיר ברגשות הצד

השני אני שומע את אליס לא מאשימה אך אומרת שהיא חושבת שהייתה ביניכם שותפות אך אתה עזבת, וההחלטה שלך גרמה נזק לשניכם כמו כן ההחלטה שלך גרמה נזק גם לילדה וזה לא הוגן". בראד ענה: "היינו בסדר ואז היה לי רומן אני קלקלתי הכל. אך אני גם מרגיש שנתתי לה לאורך כל השנים את כל כספי " המגשר אומר: "זה נשמע שגם לך יש תחושות לא נעימות, וגם אתה מוטרד אתה מכך שאליס לא הכירה כל מה שעשית כל השנים. אומנם אתה חיבלת ביחסים על ידי הרומן אך היא לטענתך לא רואה את בכל מהלך הנישואים אלא רק את סופו". בראד הסכים.

שהצדדים נפגשו שוב המגשר הודיע שבראד רוצה להגיד משהו לאליס. בראד אמר: "אני עשיתי את המיטב שיכולתי" (הוא התחיל בצורה הגנתית) ואז המשיך "אני דפקתי את העסק אני מתנצל ואני גם עשיתי כל מה שיכולתי". אליס בתגובה הייתה על סף דמעות, המגשר פנה לאליס "אני שומע שבראד אומר שחשוב לו שמאמציו יזכו להכרתך", אליס אמרה "אמרת לי את זה לפני כמה שנים" המגשר ענה לה "אנו לא מדברים על עכשיו על העבר, יכול להיות שניסית לומר לו זאת אך בראד לא שמע". אליס פנתה לבראד "אני חושבת שעשית את המקסימום שיכלת לעשות". המגשר שאל אותה "האם את רוצה להגיד לו תודה על כך?" ואליס הודתה לו על כך. שנהם היו על סף דמעות. המגשר אמר "אני שומע שהגירושים זה לא משהו ששניכם רציתם, זה שינה דברים, אתה בראד הודת שקלקלת הכל וזה פגע בך ובאליס וזה עשה נזק שאתה מצטער עליו, אך יוצא מכך גם ששניכם השקעתם בקשר הזה, וזה חשוב להגיד את זה הרבה אנשים לא מסוגלים להודות בכך".

כעבור שבוע חתמו הצדדים על המסמכים שקודם התקשו לחתום עליהם.

כיצד זה נעשה?

אליס ובראד נזקקו לעזרה על מנת להגיע להתנצלות זו, היא לא נכפתה עליהם היא הוצעה להם, אך הם לא יכלו להתגבר בכוחות עצמם על ההגנתיות שאפיינה אותם. שלב הכרחי בתהליך הוא הפגישות הנפרדות. הצדדים הרבה פעמים זקוקים להכנה לפני שהם מרגישים מוכנים להציע את התנצלותם. לבסוף הצדדים היו זקוקים לעזרה עם המילים הספציפיות שהם יגידו התנצלות כרוכה בפגיעות ולכן עדיף ובטוח יותר שהמגשר הוא זה שינסח את ההתנצלות והצדדים הם אלו שיביעו אותם אחר כך.

התנצלות כאיזון כוחות

בגישור מדברים הרבה על איזון כוחות, יחד עם זאת הרבה פעמים בגישור אנו מציעים פתרון שהוא הרבה יותר מסיבי, שליטה בדונמיננטיות של צד אחד בדיונים, יצירת עימותים, ואיום במצב הקיצוני שמתבטא באלטרנטיבה של משפט במידה והגישור לא יצליח.

בדוגמה שלפנינו היא דוגמה לאיזון כוחות בין שני הצדדים שהשיגו בכוחות עצמם:

החזק הציע את פגיעותו באמצעות הודאה והמושפל הרגיש מועצם.

לדוגמה המקרה של גרי וויין גרי הוא בחור צעיר שנורה בזמן שוד שנעשה במוטל, היורה הוא ויין בן 22 שנשלח לכלא ל 12 שנה. גרי לא נהרג אך סבל מפציעות חמורות, וכן מתופעות פוסט טראומטיות שהביאו לאיבוד מקום עבודתו. לאחר מספר שנים הגיע גרי למסקנה שהדרך היחידה להציל את עצמו ממצבו היא להתעמת עם התוקף דרך תוכנית גישור של קורבן- תוקף שנערך בבית הכלא בניו-יורק.

המפגש הוא חלק מתוכנית טלוויזיה שנקראת "להתעמת עם השטן" גרי בנקודה מסוימת שאל בנימוס את התוקף "למה, אם אתה יכול לעזור לי להבין, השוד הפך לכל כך אליס תאמר לי

בבקשה למה ירית בי? ואז ממשיך "אני יודע שאבדת הרבה אך גם אני איבדתי הרבה, בהתחלה הי לי סינטי לילה ולא הצלחתי לישון ועד היום זה לא מפסיק ואני תוהה האם זה ימשך לעד". ואז עונה התוקף: "אני בכל הכנות מצטער על מה שקרה במוטל באותו לילה. אני לא רק מצטער על הכאב שאתה מרגיש, אלא גם על מה שמשפחתך הייתה צריכה לעבור ועל כך שחייך הפכו להיות מה שהנם עכשיו. גם בי יש הרבה כאב, אין לי סיכוי לחיות באמת לאור המעשה הטיפשי שעשיתי. אני מצטער אני באמת מצטער."

ואז עונה הקורבן "אני שמח שאתה מצטער". החילופין בין הבושה לבין כוח בין התוקף לקורבן הם מפגש רב עוצמה. הקורבן מגיע למפגש עם שנים של פחד, חוסר אונים, טראומה. התוקף מציע בתמורה את פגיעותו והתנצלותו.

ניתן להבחין כאן בכמה אלמנטים של התנצלות: מדובר בריטואל של חילופין. השיחה היא פורמלית עד כדי כך שהיא נשמעת לעיתים מוזרה. כך למשל אומר הקורבן משפטים כמו: "אני שמח שאתה מצטער" או "אתה יכול לומר לי בבקשה למה ירית בי?" זהו ריטואל שמאפשר לזה שטעה להתחיל בתהליך ההתנצלות, ואז זה מאפשר לקורבן לחוש התחלה של העצמה.

גרי הקורבן אמר לפני השיחה שבמשך שנים הוא ראה את התוקף כמפלצת ודמיון אותו כבעל כוח אדיר. ואילו בסוף ריטואל ההתנצלות שהתרחש גרי ניער מעצמו את הבושה ואת דימוי הכוחני שהיה לו לגבי התוקף הוא מסיים את הפגישה עם התוקף באומרו "בפעם האחרונה שאני ואתה נפגשנו הושטת את ידך אלי בכעס, כעת אני רוצה להושיט את ידי אליך כסימן לריפוי עבור שנינו". כאן אנו עדים לדוגמה על מהו גישור טרנספורמטיבי. שני הצדדים מועצמים ומשיגים תובנה חדשה האחד לגבי השני.

אנו אומרים ששני הצדדים זקוקים לעזרה על מנת שחילופין כאלה יתקיימו. במקרה שלפנינו המגשר התחיל על ידי עידוד שני הצדדים להתחיל את הריטואל. הוא הזמין את שני האנשים לדבר כשווים ואמר "אני רוצה ששנכם תדברו אחד לשני, זהו התהליך שלכם תסתכלו אחד אל השני דברו כמו שני בני אדם". במילים אחרות לא כמו אסיר ואדם חופשי לא כמו תוקף וקורבן אלא ברמה שווה כאדם אל אדם, ואכן הם עשו זאת.

לכל אדם יש סוג של כוח על פני השני. לתוקף היה את כוח הפחד והאלימות הפיזית. לקורבן יש את הכוח המוסרי כי הוא הקורבן, ויש לו גם את הכוח של החופש כי הוא יכול לפסוע החוצה מהכלא בסוף השיחה, ועדיין הוא היה מסוגל לשים בצד את כוחו ולהזדהות עם הבושה שחש התוקף. באומרו "הפסדת הרבה וגם אני הפסדתי אתה בכלא ואני בסוג של כלא בעצמי". באומרו כך הוא מאשר שגם התוקף הוא משתתף בשיחה, ושגם לו יש מוטבציות לגיטמיות והא אינו רק בתפקיד האשם בשיחה זו. ואז הוא ממשיך ואומר "צריך כוחות ואומץ להודות כאשר טועים, ולהתנצל כפי שאתה התנצלת אני חיכיתי 11 שנה לשמוע זאת ולא ידעתי אם אי פעם אשמע". עונה התוקף: "אני רוצה להודות לך שהגעת היום והתעמתת עמי פנים אל פנים אחרי מה שעשיתי לך". ובכך הוא גם מצדו מסמן שגרי הוא פרטנר לשיחה שווה. ניתן להתייחס לכל החילופין האלה בצורה צינית, הרי דבר לא השתנה, התוקף נשאר בכלא אך חשוב לזכור שהשיחה התקיימה לפני שנערכה וועדת שחרורים שבה הופיע הקורבן

וביקש מחבר המושבעים לתת הזדמנות נוספת לתוקף ולשחררו שחרור מוקדם ואכן כך אירע. ומאז התוקף והנתקף הופיעו כבר מספר פעמים יחד וסיפרו על התנסותם הייחודית.

התנצלות ומערכת השיפוט

כאשר אנו בוחנים אם התנצלות מתאימה לתהליך של גישור, האלמנט המרכזי שגורם לחשוב שאולי זה לא ההקשר הנכון, הוא מערכת החוק והשפעת מערכת שיפוט. הצרוף בין השניים יוצר רתיעה מהתנצלות מערכת החוקים מבוססת על הגנת זכויות הפרט וחשד מביסוס האשם הפחד להודות באשמה יכול למנוע התנצלות אמיתית.

בהשוואה בין המערכת האמריקאית למערכת היפנית ניתן לראות שבכל אחת מהמערכות החוק עובד על סמך סט הנחות שונה. עבור האמריקאים התנצלות הרבה פעמים מקושרת להודאה של האדם בקבלת החוק ואלו עבור היפנים ההתנצלות משמשת בתפקיד מרכזי כמכניזם חברתי, ויש לה תפקיד טקסי בשימור ההרמוניה החברתית.

היסוד המרכזי של המערכת המשפטית הוא אנטי תיזה למסגרת הנדרשת על מנת לאפשר להתנצלות להיווצר. התנצלות מחייבת פגיעות ואילו מערכת השיפוט בנויה כתחרות היא מאורגנת על מנת לייצר מנצח ומפסיד ולהפיק שיפוטיות, ואז היא מייצרת הגנתיות זוהי מערכת הנשענת על רציונליזציה. יש סטנדרטים שונים של הוכחות הנשענות על סוגים שונים של טעויות ומעשי עבריינות, ומתעסקת בקטגוריזציה של אותם מעשי עבריינות כמו רצח מדרגה ראשונה הגנה עצמית וכו', וכן ברציונליזציה וקטגוריזציה של הנסיבות כמו אילוצים חיצוניים אי שפיות זמנית וכו'. ותפיסה זהו היא בדיוק מה שהתנצלות איננה ולא יכולה להיות במידה והיא אכן אפקטיבית תירוץ מתיימר לתת רציונליזציה של מה שנעשה, היה לי משבר, הייתי עייף לא חשבתי הייתי שיכור וכו'. התנצלות אפקטיבית פרושה הודאה באחריות כלומר אני עשיתי את זה בלי תירוץ ובלי הצדקות. וכל שנתר לי הוא לבקש את רחמך וסליחתך.

המתח הזו בין המערכת החוקית לבין התנצלות ניתן להבחנה דרמטית במקרה של הנשיא קלינטון שהתנצל בשידור טלוויזיוני יועצו פוליטי הציע לו להגיד: "אכזבתי אנשים רבים מידי כולל משפחתי, העם האמריקאי וכן מוניקה לווינסקי, ושום דבר מזה לא היה צריך להיעשות". קלינטון היה צריך להגיד לפי עצה זו שלא הייתה שום הצדקה ואין שום תרוץ להתנהגותו ולהביע התנצלות על התנהגותו. אך בסופו של דבר פרקליטו דרש מקלינטון שלא ייעשה דבר שיוכל להגביר את הסכנה המשפטית עבורו, וזה אומר לשים הגבלה על התנצלויות שלו ולהיות מעורפל לגבי הדברים הספציפיים לגביהם הוא מביע חרטה.

הדוגמא הכי טובה לקונפליקט זה שתואר בנושא ההתנצלות היא באותם מקרים בהם חברה מוכנה לתת פיצויים לנפגעים מפעילות אותה עשתה אך מבלי להודות באשם. כאשר המחלף המקובל הוא שהחברה מודיעה שתנקוט צעדים מעשיים על מנת להבטיח שהדבר שבו היא אינה מודה לא יישנה.

מקום להתנצלות

בחוק האמריקאי ישנם מקומות ספציפיים שבהם התנצלות יכולה לשחק תפקיד. בתיקים פליליים למשל התנצלות וחרטה יכולים לסייע במיתון העונש. התנצלות יכולה למתן גם את הנזק בתביעות לשון הרע. וכמו כן ישנם מקרים שהתנצלות היא אלמנט קריטי בפשרה של תביעה משפטית.

לדוגמא 11 פרחי כמורה תבעו ארכיבישוף על הטרדה מינית בין השנים 81-92. חבר המושבעים היה צריך לבחון את תביעת התובעים לתשלום פיצויים של 120 מליון דולר על ידי התוקף. בהתדיינות שנערכה הוצעה פשרה של 23 מליון דולר בתמורה להתנצלות שתבוא לאחר שהנתבע יסכים שאכן נגרם נזק שבעבורו הוא משלם את הפיצויים ואכן הארכיבישוף אמר בסוף המשפט

"אני רוצה בצורה העמוקה ביותר להביע את התנצלותי האמיתית לקורבנות ומשפחותיהם על הסבל שהיה חלק מחייהם" בתמורה להתנצלות הארכיבישוף, הסכימו התובעים לקצץ את סכום התביעה.

הפחד מהתנצלות

ולמרות זאת, ועל אף שישנם מקרים יוצאי דופן כה דרמטיים, תפיסת היסוד של מערכת המשפט האמריקאית הדוגלת בשמירה על זכויות הפרט וחוששת מההשלכות המשפטיות של הודאה באשמה הטמונות בהתנצלות כל אלה יוצרים מצב שבו על אף שהרבה תיקי תביעות אזרחיות יכולים להימנע באמצעות אקט פשוט של התנצלות זה אינו מתרחש. לדוגמה המקרה של אלנזו גקסון צעיר כהה עור שביציאתו מחנות בושנגטון נחשד על ידי איש הביטחון בגניבת חולצה ונדרש להסירה, למרות שבדיעבד התברר שרכש אותה יום לפני כן. המקרה התגלגל עד לתביעה של 85 מליון דולר כנגד רשת החנויות אביו של התובע צוטט באחד הראיונות באומרו "התנצלות הייתה יכולה לפתור את העניין... אולי בתוספת חולצה חנם לבני". ואלו התובע אמר " אם הם היו מתנצלים כבר בהתחלה או מגיבים באיזו שהיא דרך תביעה זו לא הייתה מוגשת עושה רושם שלהם זה לא איכפת" רשת החנויות למרות שהתנצלה פומבית מעולם לא התנצלה באופן פרטי מול התובע ואכן הפסידה בתביעה שהוזכרה.

דוגמא נוספת היא הנשיא של קלינטון בהקשר לתביעתה של פולה גונס. מתברר היום שהגברת גונס הייתה מוכנה להתפשר בתביעה שהגישה כבר בשלבים מוקדמים של תהליך התביעה במידה והייתה מקבלת התנצלות פרקליטה הציע התנצלות צנועה ואמר "איננו רוצים להרוס אותו אין לנו צורך בכך מה שאנחנו רוצים היא איזה שהיא הודאה שיתכן שעשה משהו תוקפני ושהוא מתחרט על כך ביחד עם איזה שהיא הבעת חרטה והבנתו שהיא לא עשתה שום דבר רע או איזה שהיא טעות". הנשיא קלינטון כידוע סרב, להביע התנצלות או חרטה.

גישור התנצלות והחוק

למרות גישור אמור להיות אלטרנטיבה לפסיקה משפטית כאשר עורכי דין נכנסים לתהליך גישור הם לעיתים רחוקות משאירים מאחור את האינסטינקטים המשפטיים שלהם. אם עורכי דין נוכחים זה הופכת להיות משימה הרבה יותר מסובכת לאפשר את המרחב הדרוש להתנצלות. חוקרים אומרים שנוצרת סיטואציה שעורכי הדין משמשים ככלבי שמירה של לקוחותיהם, ואז ההתנצלות מעלה תחושות של חשד אצל הצד השני תחושה שמדובר בתירוץ, שאינו אוטנטי וחשש להיתפס מעורטלים מבחינה מוסרית פגיעים למול הצד השני. כל אלה מדאיגים עורכי דין. עורכי דין היו מעדיפים שלקוחותיהם ישמרו על שתיקה בנוכחות הצד השני. שאלות מובילות נתפסות על ידי הערכי דין כחקירה שיש לענות עליה רק בכך לא ושיש להיזהר מלהתבטא בצורה חופשית מידי וללא בקרה. ואלו התנצלות בניגוד לכך היא מצב בו הלקוח מוזמן לא רק לדבר בצורה חופשית אלא להתערטל ללא מנגנוני ההגנה שאפילו אותו עד לנקודה זו. על פי פרספקטיבה זו התנצלות בהשוואה לפסיקה משפטית דומה לקרב של דויד מול גוליית. האחד מופיע לקרב שהוא מוגן כולו וחמוש ואילו השני מופיע בפשטות וענווה.

לדוגמא לקוחה בתהליך גישור אישה בת 77 שהתלוננה נגד מעסיקה ששחרר אותה מהתפקיד והבטיח לה שהיא לא תובדך בפני עמיתיה ביומה האחרון לעבודתה. הוא הבטיח לספק כסיפור כיסוי הודעה שהיא יוצאת לחופשה אך היא נוכחה לדעת בהגיעה באותו יום שמספר עובדים ידעו שהיא מסיימת את עבודתה והיא חשה מושפלת מאחר ומעולם לא היו תלונות על עבודתה ,

ולטענתה הסיבה לעזיבתה היא שמנהלת משאבי אנוש צעירה לא חיבבה אותה לאחר שחלתה מספר פעמים בתקופה האחרונה, מנהלת משאבי האנוש הודיעה שאינה מעוניינת בעובדים מבוגרים בחברה. התובעת בתגובה הגישה תביעה על רקע אפליה בשל גיל מבחינה משפטית קשה להכריעה האם אכן התביעה מוכיחה אפליה על רקע גיל. מה שברור הוא שהעובדת חיפשה לא כסף כי אם התנצלות עורך הדין מטעם החברה שאל את התובעת במה היא מעוניינת והיא ענתה שהיא מעוניינת בהתנצלות עורך הדין התעקש " אבל אנחנו רוצים לדעת מה את רוצה ". וזאת מאחר שהוא הסתכל רק דרך הפריזמה של הצד הכלכלי של התביעה וניסה למצוא על איזה סכום תתפשר התובעת התובעת בתגובה הייתה על סף דמעות כל מה שהיא רצתה הוא לפרוש בצורה מכובדת, כך אמרה, במקום זאת היא הרגישה מושפלת מול כל עמיתיה שידעו שעבודתה הופסקה. בפגישה אישית המגשר הציע למנהלת משאבי אנוש שהתנצלות היא זו שתעשה את כל ההבדל. מנהלת משאבי האנוש סירבה באומרה "לא עשיתי שום דבר רע אין לי על מה להתנצל" שאל עורך דין "כמה הם רוצים?" ענה המגשר "אינני יודע, אבל אני מאמין שזה יהיה הרבה פחות אם קודם לכן תגיע התנצלות." מנהלת משאבי אנוש התרצתה כאשר התרחש המפגש המשותף היא התחילה בצורה טובה אך מהר מידי עבר להגנתיות וכך אמרה "אני מחבבת אותך, עבדנו טוב יחד, אני מצטערת שהרגשת מופלת, ואני מצטערת שהרגשת שאנחנו לא הוגנים. מעולם לא התכוונו לפגוע בך ומעולם לא הפלינו אותך. הייתה לנו הרבה עבודה והרגשנו שהיא לא נעשית, ואף אמרנו לך זאת בשיחה שערכנו עמך" התובעת הישירה מבט למגשר וציפתה לעזרתו. המגשר שהבחין בחוסר שביעות רצונה שאל אותה " האם זוהי התנצלות מבחינתך?" על פי דעת מחבר המאמר זוהי איננה התנצלות אפקטיבית מכיוון שהיא נכשלה בכל מובן שהוא: אין כאן הודאה, אין כאן רגש, ואף אין כאן שום פגיעות.

סיכום

התנצלות - הזמנתה, ביטויה, וקבלתה כל אלה לא נחשפו אלא רק בצורה מינימלית בתחום הגישור. כמו כן הם מוזכרים לעיתים רחוקות בספרות ובסדנאות של גישור עקב כך מאבדים מפתח מרכזי להסכם בין הצדדים המאמר שלעיל ניסה להבהיר את משמעות ההתנצלות ולטעון שיש לה מקום בתהליך הגישור. כמו כן ניסה המאמר לתאר את העבודה הכרוכה בהכנת הלקוח להתנצלות, ולהבחין בין מהות ההתנצלות לבין המערכת המשפטית.

עדיין נותרה עבודה רבה על מנת שנבין כראוי מהי התנצלות כמו למשל הקשר בין התנצלות לבין פיצוי, ועד כמה היא רלוונטית בסוגים שונים של גישור (גרושים, תוקף –קורבן, עסקי). כמו כן נושא עיתוי ההתנצלות, טכנולוגיית ההתנצלות, ואומנות ההתנצלות. האם הכנה של האנשים לזוהת לקבל ולהגיב להזדמנויות להתנצלות היא הכרחית. ועוד סוגיות רבות נוספות.

התנצלות יכולה להיות רק רגע קצר במהלך גישור אך לעיתים רבות זהו הרגע שעושה את כל ההבדל. הרבה מהגישורים מתעסקים ביחסים שנפגעו וההתנצלות יכולה להיות רגע קריטי וחשוב בתהליך זה. האמון נשבר וההתנצלות אם התקבלה יכולה ליצור מחדש אמון. העבר איננו נמחק אבל ההווה משתנה הארכיבישוף טוטו עמד בראש הוועדה שהתמנתה להעביר את השלטון בדרום אפריקה שלאחר האפרטהייד. בסיום תפקידו לאחר שנתיים הוא ציין את ההזדמנות שהוחמצה לרפא את פצעי האפרטהייד במידה והלבנים היו יכולים לענות על משאלתם של הקורבנות השחורים לסלוח. מלותיו שיצוטטו להלן מבטאות את ההזדמנות הטמונה בהתנצלות, ואת הקושי לנצל הזדמנות זו ואת התפקיד שצד שלישי יכול למלא בהזמנת ההתנצלות. " עמיתי לבני העור

הולכתם שולל על ידי מנהיגכם שגרמו לכם להיות גאוותנים מידי מכדי להגיב לנדיבות שהוצעה לכם על ידי קורבנותיכם. אנא תפסו הזדמנות זו או שמא אתם מסכימים עם אותם מנהיגים, האם אין שום מנהיג בקהילה הלבנה שיש לו את האינטגריטי ושלא ינסה להיות חכם מידי מכדי לנסות ולראות את הרווחים האפשריים של אקט כה פשוט שבו הוא יודה שהוכתבה לנו מדיניות רעה שהובילה לתוצאות שטניות, ואנו מצטערים על כך, אנא סלחו לנו"

גישור בתהליך גירושין מציע הזדמנות שכזו ללקוחות להודות שהם התנהגו בדרכים שיצרו פגיעה ושהם מצטערים על הנזק שנגרם לנישואים ולבן הזוג. הגישור יכול לעזור לאנשים להתעמת עם קשרים שנפגעו, ועם אמון שאבד ולבדוק האם עדיין נותר משהו מהקשר החזק שהיה קיים קודם או שהכל נהרס. ההתנצלות היא הרבה פעמים דרך לומר " כן, הייתה כאן פגיעה חמורה שעלייה אני מצטער באופן כנה אבל לא הייתה לי כוונה להרוס אותך, אני מסיים את הנישואים אבל אני רוצה לסגור את הדלת בעדינות ולא לטרוק אותה בקולי קולות".

במאמר של Wil Neville מתוארת פגישה עם אישה שאמרה שהיא מכוונת לחזור לבית משפט בפעם השביעית כנגד בעלה לשעבר. שואל הכותב "מה הדבר שאותו את רוצה להשיג?" עונה האישה: " יותר כסף" שואל הכותב " אני איני חושב שאת מקבלת יותר כסף מפסיקת בית המשפט, אני חושב שאת משלמת יותר על הוצאות המשפט מהכסף שאת מקבלת, לדעתי אם את ניגשת בפעם השביעית זה אומר שיש משהו עמוק ואישי מאוד, וההשערה שלי שאת רוצה לשמוע אותו אומר שאת היית בת זוג טובה ושהיו לנו תקופות טובות ואני מצטער שלא הצליח לנו" ואז מוסיף הכותב הבחנתי בדמעה בעיניה ולבסוף היא אמרה " אם רק אוכל לשמוע זאת לא אטריד אותו שוב לעולם!".