

PSIHOLOGIE • PSIHOTERAPIE

Colecție coordonată de
Simona Reghintovschi

Barry A. Farber
Matt Blanchard
Melanie Love

SECRETE ȘI MINCIUNI ÎN PSIHOTERAPIE

Traducere din limba engleză de
Ioana Brigle



Editori:
SILVIU DRAGOMIR
VASILE DEM. ZAMFIRESCU

Director editorial:
MAGDALENA MĂRCULESCU

Redactare:
MANUELA SOFIA NICOLAE

Design și ilustrație copertă:
FABER STUDIO (ADELINA BUTNARU)

Director producție:
CRISTIAN CLAUDIU COBAN

Dtp:
OFELIA COȘMAN

Corectură:
CRISTINA TEODORESCU
DUȘA UDREA-BOBOREL

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României

FARBER, BARRY A.

Secrete și minciuni în psihoterapie / Barry A. Farber,
Matt Blanchard, Melanie Love ; trad. din lb. engleză de Ioana Brigle. -
București : Editura Trei, 2023

Conține bibliografie
ISBN 978-606-40-1971-4

I. Blanchard, Matt
II. Love, Melanie
III. Brigle, Ioana (trad.)

615.851

Titlul original: Secrets and Lies in Psychotherapy

Autori: Barry A. Farber, PhD, Matt Blanchard, PhD, Melanie Love, MA

This Work was originally published in English under the title of: Secrets and Lies in Psychotherapy as publication of the American Psychological Association in the United States of America.

Copyright © 2019 by the American Psychological Association (APA).

The Work has been translated and republished in the Romanian language by permission of the APA. This translation cannot be republished or reproduced by any third party in any form without express written permission of the APA. No part of this publication may be reproduced or distributed in any form or by any means or stored in any database or retrieval system without prior permission of the APA.

Copyright © Editura Trei, 2023
pentru prezenta ediție

O.P. 16, Ghișeu 1, C.P. 0490, București
Tel.: +4 021 300 60 90; Fax: +4 0372 25 20 20
e-mail: comenzi@edituratrei.ro
www.edituratrei.ro

ISBN: 978-606-40-1971-4

Familiei mele: atunci, acum și pentru totdeauna

Barry A. Farber

Lui M, C și H, companiile mele constante

Matt Blanchard

*Prietenilor pe viață, pe care i-am descoperit la Teachers
College și care au devenit familia mea; lui Matt, coautor și
cealaltă jumătate a creierului meu; bunicilor mei*

Melanie Love

Cuprins

9	Introducere
17	Capitolul 1. A spune minciuni și a păstra secrete în psihoterapie
58	Capitolul 2. Natura, prevalența și funcțiile îndeplinite de minciuni și de păstrarea secretelor: de ce facem astfel de lucruri?
107	Capitolul 3. Perspective clinice și empirice asupra secretelor și minciunilor din psihoterapie
139	Capitolul 4. Factorii care influențează probabilitatea, procesul și consecințele dezvăluirilor și ale nesincerității clientului: „e complicat!”
183	Capitolul 5. Nesinceritatea terapeutului
211	Capitolul 6. Proiectul Columbia despre minciunile din psihoterapie: lucruri pe care le-am aflat de la 1345 de clienți
271	Capitolul 7. Minciuni clinice frecvente: gândurile suicidare, comportamentele de autovătămare și distresul emoțional
314	Capitolul 8. Minciuni clinice frecvente: mai cu seamă, cele sexuale
355	Capitolul 9. Minciuni clinice frecvente: consumul și abuzul de substanțe
378	Capitolul 10. Minciuni clinice frecvente: traumele
399	Capitolul 11. Minciuni clinice frecvente: progresul terapeutic și sentimentele față de terapeut

8	437	Capitolul 12. Secrete și minciuni în psihoterapie: rezumat și implicații clinice
	485	Cuvânt de mulțumire
	487	Bibliografie

Introducere

Încă de la începuturile sale, psihoterapia a fost considerată, întotdeauna, locul în care adevărurile crude pot și trebuie să fie dezvăluite. Clientul este îndemnat să spună adevărul, terapeutul este instruit să gestioneze rezistențele inevitabile ale acestuia față de destăinuirea adevărului, iar rezultatul muncii depinde, adesea, de eforturile comune ale celor doi de a conferi un sens mai adecvat acelei informații ce a fost anterior tănuită sau deformată. Cu toate că cercetările clinice și experimentale au oferit, de-a lungul anilor, suficiente indicii cu privire la faptul că pacienții obișnuiesc să țină secrete, să ascundă informații și să-și mintă terapeuții, aceste studii, deși valoroase din punct de vedere euristic, au fost mai degrabă de mici dimensiuni și de tip calitativ. Din acest motiv, interesul nostru s-a îndreptat spre crearea unui design de cercetare multimetodologică, adecvat unui proiect la scară largă, care ne-ar permite să înțelegem mai bine natura secretelor și a minciunilor clienților în psihoterapie. Ne-am dorit să aflăm ce fel de informații tind aceștia să ascundă sau să denatureze, ce anume îi determină să recurgă la neadevăruri și care consideră ei că ar fi efectele diverselor încercări de a ține anumite informații departe de ochii și de urechile terapeutului lor.

Preocuparea noastră față de aceste fenomene este parte a unui interes de mai lungă durată, manifestat de autorul senior al acestei lucrări (B.A. Farber), față de aspecte legate de dezvăluire în procesul psihoterapeutic. Pornind de la o prezentare susținută în anul 1992 de către autorul senior menționat și de către un doctorand (Desnee Hall), în cadrul unei conferințe a Societății de cercetare în psihoterapie din Berkeley, California, purtând titlul „Dezvăluirea în fața terapeutului: Ce se discută și ce nu se discută într-o terapie?”, echipele de cercetare din cadrul programului de psihologie clinică de la Teachers College, Universitatea Columbia, au urmărit o serie de întrebări similare: În spațiul terapeutic, care este cel mai confidențial spațiu cu putință, ce anume rămâne nespus și din ce motiv? Cum putem înțelege cel mai bine natura dialecticii dintre, pe de o parte, dorința de a fi cunoscut de propriul terapeut și, pe de altă parte, dorința de a fi văzut într-o lumină favorabilă, atât de propria persoană, cât și de terapeut? Ce fel de factori contribuie la modul în care se manifestă această dialectică? Ce îi permite terapeutul clientului să știe despre el? Și cum se exprimă această tensiune dintre sinceritate și managementul impresiei¹ în cadrul altor diade psihoterapeutice, inclusiv în cea dintre supervizor și supervizat? Pe parcursul ultimilor 25 de ani, autorul senior și membrii echipei sale de cercetare au încercat să ofere câteva răspunsuri la aceste întrebări sau, cel puțin, unele răspunsuri preliminare, prin intermediul câtorva cărți, articole și prezentări profesionale. Însă, până la proiectul de față, nu am abordat niciodată, în mod direct, fenomenul minciunilor și al secretelor clientului. De exemplu, nu i-am întrebat niciodată înainte pe clienți care sunt motivele lor specifice pentru

¹ Managementul impresiei se referă la totalitatea acțiunilor pe care le întreprindem (conștient și inconștient) pentru a influența modul în care ne văd ceilalți. (N.r.)

care au ales să țină secrete sau să mintă în privința anumitor probleme, în cadrul terapiei.

Înainte de studiile efectuate de noi, o serie de alți cercetători, printre care ar fi de menționat David Rennie, Clara Hill, Bill Stiles și Anita Kelly, a făcut câteva incursiuni în procesul de înțelegere a comportamentului de disimulare și de ascundere a secretelor din partea clientului. Rennie a pus atitudinea de reținere a clienților pe seama sentimentului de „considerație”, pe care aceștia l-ar avea față de terapeuții lor. Hill, care s-a ocupat de cercetarea unor diverse aspecte din cadrul procesului terapeutic, a publicat împreună cu studenții și colegii ei (îndeosebi Sarah Knox) o serie de studii valoroase, în care au investigat fenomene precum „reacțiile ascunse”, „lucrurile rămase nespuse” și alte secrete. Concluzia a fost că aceste procese sunt mult mai universale și, totodată, mult mai greu de detectat decât se considera anterior. Stiles descrie complicațiile apărute în încercarea de a determina relația dintre dezvăluirea clientului și rezultatul tratamentului. Kelly sugerează că ascunderea anumitor informații rușinoase față de terapeut se poate dovedi a fi un lucru benefic, ce servește la menținerea de către terapeut a unor sentimente pozitive față de client. În plus, un alt grup de cercetători — John Archer, Jeffrey Kahn, Erica Shambaugh și Robert Hessling — și-a adus, de asemenea, o contribuție importantă la măsurarea tendinței clienților cabinetelor de psihoterapie de a destăinui informații dureroase. Cu toate acestea, minciunile și secretele clienților au reprezentat, în cea mai mare parte, un aspect neglijat de domeniul cercetării în psihoterapie — o omisiune stranie, cauzată, probabil, parțial, de dorința noastră de a nu vedea că pacienții pot minți și pot păstra secrete, precum și refuzului de a admite că terapeuții ar putea fi

12 imperfecti în capacitatea lor de a depăși rezistențele clienților și de a extrage adevărul.

În lumina celor de mai sus, am simțit că sosise momentul pentru o explorare cuprinzătoare a acestui fenomen, în care am putea utiliza atât date cantitative (cercetarea prin sondaj), cât și calitative (interviul de profunzime). Astfel, un laborator de cercetare condus de doi doctoranzi în psihologie clinică, deveniți al doilea, respectiv al treilea autor al acestei lucrări (M. Blanchard și M. Love), a început să analizeze diverse modalități de a colecta date. Câțiva ani mai târziu și după examinarea răspunsurilor oferite de mai mult de 1 300 de persoane participante la studiul nostru, ne-am decis să scriem această carte, în care am dorit să prezentăm ceea ce noi și alții am descoperit cu privire la natura și importanța secretelor și minciunilor pacienților aflați în psihoterapie. Istorisirile cuprinse în acest volum sunt extrase direct din relatările scrise și din interviurile cu participanții la proiectul de cercetare, iar în câteva cazuri, din materialul clinic întâlnit de noi ca terapeuți. Pasajele citate sunt redacte, în general, cuvânt cu cuvânt, ele suferind doar câteva modificări minore, de dragul corectitudinii gramaticale, cu excepția câtorva fragmente de dialog client-terapeut, care au fost refăcute de noi cât am putut de bine. Numele respondenților și alte elemente de identificare au fost ficționalizate, pentru a proteja anonimatul acestora și al clienților noștri.

Cartea de față reprezintă continuarea firească a unei alte lucrări scrise de autorul senior, *Self-Disclosure in Psychotherapy* (2006), în care a fost abordată atât perspectiva clinică, precum și cea de cercetare, și care s-a concentrat asupra temelor pe care pacienții tind să le discute în terapie și asupra celor pe care încearcă să le evite. De asemenea, acea lucrare a luat în considerare

factorii care înlesnesc sau obstrucționează dezvăluirea, inclusiv variabilele demografice și cele culturale. În plus, au mai fost explorate în ea dezvăluirea și lipsa de dezvăluire ale celorlalți participanți la procesul terapeutic, incluzându-i pe terapeuți, supervizori și supervizați. În schimb, cartea respectivă nu s-a concentrat în detaliu pe fenomenul asociat al secretelor și minciunilor. Deși situațiile de nedeazăluire sau, mai frecvent, de dezvăluire parțială pot fi atribuite mai multor factori ce sunt comuni atât minciunilor, cât și secretelor pacienților, ele conducând la consecințe similare, aceste fenomene se deosebesc între ele în multe privințe, în felul în care se manifestă, dar și în implicațiile lor de natură clinică.

Cu toate că tema noastră este una relativ restrânsă — adevăr și neadevăr în contextul special al psihoterapiei —, obiectivul acestei cărți este destul de vast. În Capitolul 1 începem cu o privire de ansamblu asupra acestei problematici generale: modurile tipice în care clienții înșală în terapie, dificultățile pe care terapeuții le au în detectarea secretelor și minciunilor, precum și motivele pentru care nesinceritatea pacientului este importantă. Capitolul 2 ne scoate din cabinet și ne conduce în viața de zi cu zi, unde explorăm diverse încercări din partea mai multor științe sociale și tradiții filosofice de a defini și de a clasifica minciunile, secretele și înșelătoriile folosite de animalul uman în eterna sa luptă pentru dragoste, statut, siguranță și stimă de sine. Capitolul 3 revine în lumea psihoterapiei și realizează o retrospectivă a literaturii clinice și experimentale, încercând să răspundă la întrebări precum: „De ce mint clienții?”, „Cum pot fi clasificate tipurile de nesinceritate din partea clienților?”, „Ce fel de teme tind să fie tănuite, minimizate sau disimulate?” Capitolul 4 se concentrează asupra factorilor ce afectează tendința clienților de a se destăinuși versus

14 aceea de a ține secrete sau de a minți în terapie, inclusiv asupra percepțiilor acestora legate de beneficiile și costurile dezvăluirii. Această parte abordează, totodată, alte trei aspecte ale relației dintre dezvăluire și nesinceritate: Care este procesul prin care clienții decid să se destăinuie în mod sincer, mai degrabă decât să mintă? Care este relația dintre dezvăluire și diverse forme de mistificare a adevărului? Și care sunt consecințele atitudinii de a ascunde secrete și/sau de a spune minciuni în terapie? Capitolul 5 mută atenția de pe client pe terapeut, trecând în revistă literatura de specialitate despre secretele și minciunile terapeutului, un subiect fascinant în sine și cu implicații asupra tendinței clientului de a ascunde și de a minți.

Capitolele 6–11 se concentrează, în mod extensiv, pe rezultatele studiilor noastre aflate în desfășurare asupra secretelor și minciunilor clienților. Primul dintre aceste capitole expune principalele noastre constatări: cele mai frecvente minciuni spuse, factorii personali și clinici care influențează apariția lor, motivele din spatele acestor minciuni, precum și consecințele lor. Următoarele cinci conțin mai multe exemple clinice și examinează în detaliu natura specifică a celor mai comune minciuni și secrete ale clienților: gânduri suicidare și de autovătămare, probleme sexuale, abuz de substanțe, traume, precum și tema progresului clinic și a sentimentelor clientului față de terapeut. Capitolul final al acestei cărți abordează formarea terapeutului, cercetarea în acest domeniu și implicațiile clinice ale minciunilor și secretelor clientului, concentrându-se în mod deosebit asupra întrebării: „Ce trebuie să facă terapeutul?”

Publicul-țintă al acestei lucrări este format din terapeuți practicieni, profesori și studenți din domeniul sănătății mentale. De asemenea, ne putem imagina că mulți clienți ai cabinetelor de

psihoterapie — atât unii care și-au încheiat terapia, cât și unii pentru care acest demers fascinant este încă în desfășurare —, vor regăsi în paginile acestei lucrări numeroase elemente cu care se vor identifica. Acestei categorii de cititori le oferim o perspectivă a terapiei exact în punctele ei cele mai critice, în care există pericolul ca aceasta să eșueze. Ne strecurăm printre poveștile clienților, în căutarea acelor fisuri și spărturi, a acelor tensiuni și presiuni ce pot pune la pământ un tratament sau care îi pot limita, în mod semnificativ, eficacitatea. Întrebarea simplă: „Care sunt acele lucruri pe care nu puteți să i le spuneți terapeutului dumneavoastră?” reprezintă felul nostru de a analiza pilonii fundamentali ai psihoterapiei: dezvăluirea, încrederea și alianța terapeutică. Totodată, sperăm ca această carte să-i atragă și pe cititorii profani curioși, poate pe cei care iau în considerare o terapie și/sau pe cei care știu câte ceva despre (și sunt intrigați de) terapiile prietenilor și ale membrilor de familie. Dar chiar și cei cărora le lipsește o experiență personală în domeniul terapiei sau au cunoștințe indirecte despre aceasta e posibil să se fi simțit atrași de genul de sinceritate parțială discutată în această lucrare. Acestor cititori potențiali le oferim un spațiu din care lipsește atitudinea de judecată și le prezentăm experiențele împărtășite de alte persoane ce s-au luptat cu dezvăluirea în terapie. În același timp, convingerea noastră este că toți pacienții au dreptul la secrete și omisiuni. Ceea ce noi încercăm să facem este să oferim sprijin în legătură cu acea subcategorie de secrete pe care aceștia își doresc, de fapt (sau își doresc, de obicei), să nu fi trebuit să le ascundă.

Cu toate că această carte nu a fost influențată de cercetarea mass-mediei contemporane cu privire la spunerea adevărului de către politicieni sau alte personaje celebre, punctul ei central este uluitor de congruent cu acest moment cultural din prezent.

- 16 Evidențierea diverselor căi prin care adevărul poate fi definit și distorsionat, precum și a diferitelor moduri prin care indivizii pot și își raționalizează decizia de a evita implicarea într-un angajament sincer în relațiile cu ceilalți este în acord cu relatările curente despre declarațiile și acțiunile figurilor celebre din mijlocul nostru. Tendința multor oameni de a minți și de a ascunde informații, în situații care nu ne-am aștepta să facă acest lucru, inclusiv în cadrul psihoterapeutic, așa cum demonstrează această carte, conține, în sine, un aspect intrigant. Dar, spre deosebire de multe figuri politice din spațiul public, am descoperit că majoritatea clienților din psihoterapie își doresc să fie sinceri, chiar dacă, de obicei, se luptă să facă acest lucru în mod constant. Paginile ce urmează conțin diverse detalii ale ambelor laturi ale acestei problematice.

A spune minciuni și a păstra secrete în psihoterapie

„Cine caută adevărul ar putea la fel de bine să fie orb.”

Billy Joel, Honesty

Există suficiente dovezi care arată faptul că, în contextul de zi cu zi al vieții, oamenii mint și păstrează secrete. Facem acest lucru încă din copilărie, în relațiile cu părinții și cu profesorii. Continuăm să-l facem pe tot parcursul vieții, cu prietenii, cu partenerii, cu soții și soțiile, cu copiii, cu potențialii angajați, cu colegii de muncă, cu supervizorii și, bineînțeles, cu diverse agenții guvernamentale, în special cu Fiscul. Unii mint când publică studii de cercetare (Markowitz și Hancock, 2014) sau când scriu articole sau cărți pretins nonficionale (de exemplu, James Frey, 2003, *A Million Little Pieces*). Cu siguranță, acest lucru se întâmplă și în cazul politicii. Așa cum scria *The New York Times* în timpul campaniei prezidențiale din 2016, adevărul pare „să fi ieșit cu totul din modă” (Barbaro, 2015, p. 1). Fenomenul de „fake news”, atât din perioada alegerilor, cât și după, a devenit suficient de vestit încât să facă obiectul unui articol din *New York Times*, intitulat „Pe măsură ce fenomenul fake news împrășteie minciuni, tot mai mulți

18 cititori ignoră adevărul” (Tavernise, 2016, p. 1). Cine ar fi putut prevedea că, în primăvara lui 2017, pe coperta revistei *Time* se va putea citi următoarea întrebare: „A murit adevărul?” Într-adevăr, trăim zile ciudate în ceea ce privește discursul public.

În ceea ce privește discursul privat, așa cum spune și Billy Joel (în epigraf), multor indivizi le vine mult mai ușor să fie în mod consecvent prietenoși decât să fie în mod consecvent sinceri. Totuși, este surprinzător, dacă nu chiar deconcertant, faptul că acest lucru se întâmplă și în psihoterapie. Chiar și în acest spațiu sacru, de confidențialitate aproape absolută, clienții mint și păstrează secrete. Instinctiv sau poate, mai degrabă, din cauza speranțelor și așteptărilor noastre naive, ne dorim ca acest spațiu să fie diferit. Am vrea ca pacienții noștri să aibă suficientă încredere în noi încât să ne împărtășească adevărurile lor, să creadă despre noi că suntem demni de încredere și că le putem oferi un spațiu sigur și, de asemenea, să se bazeze pe faptul că le vom prețui și respecta dezvăluirile lor cele mai profunde, mai intime și mai rușinoase. Și, într-adevăr, într-o bună măsură, mulți clienți au încredere în noi și se deschid foarte mult în fața noastră, inclusiv în privința anumitor aspecte din viața lor considerate, în mod clasic, intime (de exemplu, sexualitatea), private (de pildă, chestiunile financiare), imorale (de exemplu, înșelarea partenerului), ilegale (de pildă, vânzarea de droguri) sau deosebit de dificile pentru a fi mărturisite și discutate (de exemplu, experiența de a fi fost abuzat).

Cu toate acestea, în cabinetul de psihoterapie, ca de altfel în orice altă situație interpersonală, strădania spre o dezvăluire totală și sinceră intră adesea în conflict, pe de o parte, cu nevoia umană puternică de a evita sau de a diminua sentimentul de rușine și, pe de altă parte, cu nevoia de a ne afirma sau de a ne expanda sentimentul de sine. Aceste motive și o mulțime altele, inclusiv dorința

de a evita să le rănim celorlalți sentimentele vor face aproape inevitabilă întâlnirea, într-un anumit grad, a terapeutului cu minciunile și secretele clienților, pe parcursul experienței sale. De fapt, din datele pe care le-am avut la dispoziție reiese clar faptul că minciunile sunt mult mai răspândite în procesul terapeutic decât își dau seama majoritatea terapeuților. Cu toate că diversele metodologii de cercetare și definițiile contradictorii ale termenilor fac dificilă stabilirea unui singur indicator, universal acceptat, pentru numărul de clienți care spun minciuni sau care țin secrete, o definiție care să includă atât căile majore, cât și pe cele mărunte de a minimaliza, exagera, omite, nega, deforma faptele sau cele prin care pretendem că suntem de acord cu terapeuții noștri, ar conduce, probabil, la ideea că „pacientul nesincer este aproape universal” (Blanchard și Farber, 2016, p. 2).

Într-un studiu recent coordonat de noi — și despre care vom oferi mai multe detalii într-o secțiune ulterioară a acestei cărți —, 93% dintre respondenții unui eșantion de peste 500 de clienți ai serviciilor de psihoterapie au recunoscut că și-au mințit terapeutul. În plus, numărul mediu de subiecte în legătură cu care aceștia au declarat că au mințit a fost de 8,4, cu unele variații foarte mici, în funcție de caracteristicile demografice ale clientului sau ale terapeutului. Deși e probabil ca aceste cifre să fie ușor umflate din cauza metodologiei acestui studiu (e posibil ca persoanele care și-au mințit mai mult terapeutul să fi fost mai motivate să completeze acest sondaj despre „mințitul în terapie”), un alt studiu pe care l-am efectuat ulterior și în care nu era menționat cuvântul „a minți” a arătat că 84% din aproape 800 de respondenți au raportat că a existat în terapia lor un subiect despre care au ales în mod deliberat să nu vorbească sau despre care au relatat într-un mod destul de nesincer. Astfel, chiar și în acest al doilea

20 studiu, formulat într-o manieră mai neutră, majoritatea clienților au admis, în mod implicit, o oarecare formă de ascundere sau de nesinceritate în terapie.

Aceste constatări confirmă un adevăr fundamental, remarcat în alte studii experimentale și clinice: Deși clienții spun de multe ori adevărul, nesinceritatea pare să se întâlnească, de asemenea, în mod frecvent și în cazul multor subiecte, să fie prezentă în cele mai diverse cadre clinice (cabinete private, clinici, spitale), indiferent de orientarea terapeutică. Dat fiind caracterul confidențial al situației terapeutice, aceste date statistice par surprinzătoare. Însă natura extrem de intimă a relației terapeutice, inclusiv concentrarea aproape constantă pe sine și în contextul interacțiunii față în față, ar putea chiar să determine creșterea frecvenței minciunilor și a secretelor. Privirea scrutătoare a terapeutului, chiar și atunci când ea este una tandră și afectuoasă, poate fi, pentru unii clienți, prea greu de suportat. Așa cum, uneori, cu toții simțim nevoia să evităm intensitatea unei priviri îndelungi asupra noastră, ce pare să dureze prea mult sau să fie prea intimă, chiar și atunci când ea vine de la persoana iubită, tot astfel, și clienții noștri nu pot tolera întotdeauna nevoia noastră de a cunoaște, de a înțelege sau de a oferi îngrijire. În astfel de situații, vulnerabilitatea poate fi simțită ca fiind copleșitoare sau, recurgând la cuvintele unui cântec al lui Dan Hill, „Uneori, când atingem, sinceritatea devine împovărătoare”. De asemenea, dorința de a da bine, de a fi văzut ca o persoană competentă și suficient de bine adaptată, de a obține admirația propriului terapeut, face adesea ca mințitul și păstrarea secretelor să devină opțiuni viabile.

Rezultatele unor studii de cercetare (de exemplu, Baumann și Hill, 2016; Farber și Hill, 2002; Kelly, 1998; Pope și Tabachnick, 1994; Regan și Hill, 1992) sugerează faptul că unii clienți, poate