

As cinco linguagens do perdão — Guia de estudo

Gary Chapman e Jennifer Thomas

Como usar este guia

Dividido em 14 partes, este Guia de Estudo em Grupo do livro *As cinco linguagens do perdão* foi criado para maximizar seus esforços de aprendizado por meio de diálogos e dinâmicas de motivação. Útil para o estudo em grupos pequenos, no ambiente de trabalho, clubes bíblicos ou mesmo no lar, com o cônjuge ou alguma pessoa amiga, ele proporciona crescimento pessoal, que se potencializa conforme as lições são compartilhadas entre os participantes.

Você pode criar seu grupo a partir da abordagem que melhor lhe convier. Alguns preferem aproveitar um período de trinta a quarenta minutos, fazendo o estudo acompanhado de um lanche. Outros acham mais adequado realizar encontros de uma hora ou mais pela manhã ou à noite. Há ainda aqueles que dão preferência a usar este guia durante um retiro de fim de semana, ou mesmo sozinho, para enriquecimento pessoal.

A estrutura é bem simples, mas tem grande potencial de impacto nos relacionamentos pessoais. Cada capítulo começa com o segmento “Pra começo de conversa”, que ajuda a criar o ambiente de interação no grupo. O módulo “Questões para discussão” oferece recursos úteis para iniciar uma conversa sobre o conteúdo do livro. “Pense nisso” sugere várias idéias para estimular discussões relevantes a respeito de cada capítulo.

“Na prática” apresenta oportunidades específicas para integrar o que foi aprendido às demandas da vida real. Por fim, cada parte termina com o segmento “Última palavra”, que permite ao grupo encerrar o período de estudo refletindo a respeito de uma declaração relevante.

I

Por que pedir perdão?

PRA COMEÇO DE CONVERSA

Cite um dos piores pedidos de desculpas que já tenha ouvido e explique o que o fez parecer tão ridículo.

QUESTÕES PARA DISCUSSÃO

1. Este capítulo sugere: “Algo em nós faz um apelo à reconciliação”. Como você se sente quando alguém o ofende ou o prejudica? Qual é sua reação inicial: raiva, sofrimento, frustração ou alguma outra?
2. Como lhe soa a idéia contida na afirmação: “A arte de pedir perdão pode ser aprendida”? Você acha fácil pedir perdão quando prejudica ou ofende alguém?
3. A falta de um pedido de desculpas nos leva a desejar que se faça alguma justiça. Como tem visto isso em suas experiências pessoais?

PENSE NISSO

4. Pense num episódio recente no qual tenha magoado alguém e, em seguida, pedido desculpas. A atitude dessa pessoa mudou? Como?
5. Aqueles com quem mais nos importamos são os mais afetados por nossos pedidos de desculpas. Quais são as pessoas em sua

vida que poderiam ser mais afetadas por nosso aprendizado a respeito do perdão?

NA PRÁTICA

6. Quais foram os piores pedidos de desculpas que você já fez ou recebeu? Faça uma lista dos aspectos negativos de cada um deles. Durante a semana que vem, dê uma olhada nessa lista para lembrar que pedidos de perdão você quer evitar. Repita essa ação três vezes.
7. Liste várias razões pelas quais alguém deve se desculpar quando comete um erro que prejudica os outros. Não pare em duas ou três. Tente listar no mínimo dez. Quanto mais razões você conseguir enumerar, maior é a chance de crer na importância do perdão em sua vida.

ÚLTIMA PALAVRA

Pedir perdão é como um lindo perfume: pode transformar o momento mais desajeitado num presente gracioso.

Margaret Lee Runbeck

2

Primeira linguagem do perdão:

Manifestação de arrependimento

PRA COMEÇO DE CONVERSA

Robert Fulghum escreveu o seguinte no livro *All I Really Need to Know I Learned in Kindergarten*: “Diga que sente muito quando magoar alguém”.¹ De que outras lições aprendidas no jardim-de-infância e relacionadas ao perdão você consegue lembrar? Fique à vontade para falar de histórias da infância.

QUESTÕES PARA DISCUSSÃO

1. O que a maioria das pessoas diz esperar de um pedido de desculpas?
2. Na história de Katie e Robert, de que maneira a linguagem corporal dela influenciava o marido a ser sincero na hora de se desculpar?
3. Como os detalhes podem ajudar a demonstrar a sinceridade daquele que pede perdão?
4. Como o pedido de desculpas seguido de uma declaração de culpa altera o resultado da iniciativa?

¹ Nova York: Random House, p. 4 [publicado no Brasil sob o título *Tudo o que eu devia saber aprendi no jardim-de-infância*].

PENSE NISSO

5. Pense em alguma oportunidade recente na qual tenha dito “sinto muito” a outra pessoa. Em que circunstâncias aconteceu? Como influenciou o resultado da iniciativa?
6. Na história de abertura, Oliver North declara: “Isso não é um pedido de desculpas. Ela não perguntou se nós a perdoávamos. Dizer que sente muito não é a mesma coisa que pedir perdão”. Até que ponto você concorda com a afirmação ou discorda dela?

NA PRÁTICA

7. Pense em alguém a quem você ainda precise pedir perdão. Tire alguns minutos para escrever uma carta sincera, na qual se desculpa e fornece os detalhes do erro.
8. Comece a fazer um diário ou uma lista na semana que vem, anotando especialmente as circunstâncias em que fez e recebeu pedidos de desculpas. Registre as tendências, o impacto e as mudanças nas pessoas.

ÚLTIMA PALAVRA

O perdão não muda o passado, mas amplia o futuro.

Paul Boese

3

Segunda linguagem do perdão:

Aceitação da responsabilidade

PRA COMEÇO DE CONVERSA

Cite algumas das justificativas mais absurdas que já ouviu de pessoas que se recusam a admitir seus erros. Por que você acha que elas têm tanta dificuldade de aceitar a responsabilidade por seus atos?

QUESTÕES PARA DISCUSSÃO

1. Este capítulo ensina que muitas pessoas acreditam nesta declaração: “Pedir desculpas é um sinal de fraqueza”. Como você se sente quando admite que cometeu um erro?
2. Na história de Joy e Rich, nenhum dos dois achava que tinha feito alguma coisa errada. Já aconteceu de você achar que não fez nada de errado, e mesmo assim alguém esperar um pedido de desculpas de sua parte? Qual foi sua reação?
3. A história de Pam revela como a formação que recebeu influenciou sua compreensão do significado de um pedido de perdão. De que maneira sua infância afetou sua percepção sobre o tema?

PENSE NISSO

4. Quando alguém o ofende e pede desculpas dizendo “erreí”, como você recebe essa declaração? O que sente?
5. O que acha da idéia contida neste capítulo, de usar uma abordagem do tipo “concordo/discordo” para expressar os sentimentos? Como você poderia fazer isso funcionar em sua vida?

NA PRÁTICA

6. Pare por alguns momentos e escreva uma carta fictícia a seu pai ou sua mãe. O que você diria? De que questões precisa tratar, relacionadas a algum erro cometido ou a um pedido de desculpas que precise fazer? O tratamento que lhe foi dispensado gerou alguma conseqüência que ainda não foi resolvida? Depois de escrever a carta, selecione um dos aspectos tratados e aplique em sua vida real, seja a necessidade de entrar em contato com seu pai ou sua mãe, seja a promoção de mudanças pessoais.
7. Fique atento ao uso do mecanismo da autojustificação. Da próxima vez que magoar ou ofender alguém, admita imediatamente o erro. Fique atento, em especial, à reação da pessoa para discuti-la depois com o grupo.

ÚLTIMA PALAVRA

É preciso muita firmeza de caráter para pedir perdão com sinceridade, e não por compaixão. A pessoa precisa ser muito segura de si e possuir valores sólidos.

Stephen Covey

4

Terceira linguagem do perdão:

Compensação do prejuízo

PRA COMEÇO DE CONVERSA

O que você acha de sentenças que obrigam algumas pessoas a pagar grandes quantias pela reparação de prejuízos? Quando essas somas podem ser consideradas excessivas?

QUESTÕES PARA DISCUSSÃO

1. Este capítulo sugere que há uma voz dentro de nós que clama por reparação quando alguém comete um erro que nos prejudica. Como isso funciona em sua vida? Já passou pela experiência de achar que alguém teria de pagar por uma ofensa cometida contra você?
2. Leia de novo este comentário: “Quero que ele se redima da maneira apropriada. Um simples pedido de desculpas não faz uma mágoa desaparecer sem mais nem menos”. Até que ponto essa afirmação traduz sua reação quando espera por um pedido de desculpas? Como você reagiria?
3. Usar a linguagem do amor é fundamental quando se deseja compensar alguém de maneira satisfatória. Das cinco linguagens do amor (palavras de afirmação, atos de serviço, presentes, tempo de qualidade e toque físico), qual é a mais importante para você? Por quê?

PENSE NISSO

4. Tente lembrar de algum episódio em que alguém tenha lhe oferecido algum tipo de reparação. Como você se sentiu? Como acha que essa pessoa se sentiu?
5. As palavras do marido a magoavam muito, mas Marti ainda lembra quando ele “colocou-lhe as mãos sobre os ombros e disse [...] que aquilo que tinha feito estava errado, [e] que ele sentia muito pelo ocorrido”. O toque físico proporcionou restauração. Você tem alguma história parecida para contar? Já aconteceu de usar a linguagem do amor de uma pessoa e ela reagir assim?

NA PRÁTICA

6. Você lembra de alguma vez em que tenha humilhado alguém na frente dos outros? Se a resposta for “sim”, tente imaginar algum modo de elogiar essa pessoa publicamente e oferecer-lhe uma chance de ter seu respeito restaurado.
7. Leia novamente as declarações de restituição que se encontram no fim deste capítulo. Escolha duas para usar em situações específicas esta semana.

ÚLTIMA PALAVRA

Um dos princípios mais básicos para se manter em paz com os outros é fazer um esforço honesto para reconciliar as diferenças.

Jimmy Carter

5

Quarta linguagem do perdão:

Arrependimento genuíno

PRA COMEÇO DE CONVERSA

Cite algumas diferenças que nota entre homens e mulheres na hora de pedir desculpas. Por que acha que essas diferenças existem?

QUESTÕES PARA DISCUSSÃO

1. Este capítulo define o arrependimento como “voltar atrás” ou “mudar de atitude”. Que outras definições você já ouviu? O que acha da idéia de arrependimento incluindo este compromisso: “Vou fazer o possível para não cometer o mesmo erro”?
2. Abby acredita que Bob sabe pedir desculpas porque ele diz que não quer voltar a incorrer no erro. Por que ela acha isso?
3. Em relação à história de Greg, aprendemos o seguinte: a idéia de que só precisamos mudar quando fazemos alguma coisa moralmente errada não é correta. Que exemplos em sua vida você consegue lembrar?

PENSE NISSO

4. “O segundo passo na estrada do arrependimento é desenvolver um plano de mudanças.” Que áreas de sua vida precisam disso?
5. A importância de planos de mudança específicos costuma ser negligenciada. Quando se elabora um plano de ação, é sempre útil incluir os amigos para manter o foco nas áreas específicas

que precisam de mudança. Como as pessoas de seu grupo poderiam incentivar umas às outras a mudar nas áreas que desejam?

NA PRÁTICA

6. Faça uma lista com, no mínimo, cinco dos melhores pedidos de desculpas que já ouviu ou fez. Que traços em comum consegue identificar neles? De que modo poderiam ser usados para tornar suas experiências de perdão mais eficazes?
7. Procure uma oportunidade esta semana para incluir a frase “tentarei não repetir esse erro” em seu próximo pedido de desculpas. Observe como influencia o resultado. Esteja pronto para falar com seu grupo, no próximo encontro, sobre a diferença que essa atitude fez.

ÚLTIMA PALAVRA

Ninguém se arrepende muito cedo, pois ninguém sabe quando o cedo já é tarde demais.

Thomas Fuller

6

Quinta linguagem do perdão:

Pedido de perdão

PRA COMEÇO DE CONVERSA

Já aconteceu de você achar que se desculpou com alguém e mais tarde descobrir que a outra pessoa não considerou seu pedido sincero? O que fez para resolver essa situação?

QUESTÕES PARA DISCUSSÃO

1. Na história de Martin e Angie, ele admite: “Eu sei que errei [...] O problema é que é muito difícil pedir desculpas a você [...] Não sei dizer por que é tão difícil.” Por que você acha que essa iniciativa era tão difícil para ele? E por que era tão importante para Angie?
2. Cite as razões pelas quais as pessoas pedem desculpas, de acordo com este capítulo. Quais das três você considera a mais importante. Por quê?
3. Uma das razões pelas quais pedir desculpas é tão complicado reside no medo da rejeição. Até que ponto esse medo influencia sua capacidade de pedir perdão?

PENSE NISSO

4. Quais das cinco linguagens do perdão você considera a mais importante? Por que chegou a essa conclusão?
5. Qual é a diferença entre pedir e exigir perdão?

6. Como podemos aprender a conceder perdão, mesmo em situações em que a pessoa não está disposta a pedir desculpas ou é incapaz de fazê-lo?

NA PRÁTICA

7. Este capítulo sugere que devemos usar a principal linguagem do amor da pessoa que cometeu o erro ou a ofensa, e da qual esperamos ouvir um pedido de desculpas. Se você está passando por uma situação assim, que tipo de iniciativas específicas pode tomar para demonstrar amor em relação a essa pessoa, com base nas linguagens que mais a sensibilizam?
8. Leia novamente os pedidos de perdão no fim do capítulo. Escolha um para usar esta semana em algum relacionamento importante.

ÚLTIMA PALAVRA

Bem-aventurados os misericordiosos, pois obterão misericórdia.

Jesus (Mt 5:7, NVI)

7

Descubra sua principal linguagem do perdão

PRA COMEÇO DE CONVERSA

Quais das cinco linguagens do perdão são mais importantes para você? Pense num amigo ou numa amiga. Qual das linguagens você acha que é a mais importante para ele ou ela?

QUESTÕES PARA DISCUSSÃO

1. Jennifer diz que marido e mulher costumam ter linguagens do perdão diferentes. Até que ponto isso pode dificultar para o casal a compreensão da linguagem um do outro? E como pode ajudar?
2. O pai de Jim tinha a seguinte filosofia: “Pedir desculpas não leva ninguém a lugar algum. Faça o melhor que puder e não fique remoendo o passado”. Como as atitudes de seus pais influenciaram sua maneira de ver o perdão?
3. Leia novamente as perguntas relacionadas à identificação de sua principal linguagem do amor. Qual delas você considera mais útil?

PENSE NISSO

4. Já aconteceu de você apresentar um pedido de desculpas que não tinha nada a ver com a linguagem do perdão da pessoa? Até que ponto essa sua iniciativa perdeu a força?

5. O que você mais deseja num pedido de perdão? Por quê?

NA PRÁTICA

6. Use as perguntas relacionadas à identificação da principal linguagem do perdão para definir a linguagem de alguém que conheça. Em seguida, fale a respeito do conceito de linguagens do perdão e pergunte a essa pessoa se acha que você foi feliz em seu julgamento.
7. Caso o estudo esteja sendo realizado em família, tente colocar em ação o projeto de grupo sugerido neste capítulo para descobrir a linguagem do perdão de cada membro. Faça anotações e tente se desculpar com base em suas descobertas.

ÚLTIMA PALAVRA

A maior descoberta de minha geração é que um ser humano pode mudar sua vida ao mudar suas atitudes.

William James

8

Pedir perdão é questão de escolha

PRA COMEÇO DE CONVERSA

Você já optou por procrastinar um pedido de desculpas em vez de tomar logo a iniciativa? Que efeitos essa decisão teve sobre o relacionamento?

QUESTÕES PARA DISCUSSÃO

1. Que problemas podem ocorrer quando alguém posterga o ato de desculpar-se? Como o adiamento pode piorar a situação?
2. Este capítulo inclui uma lista de razões por que as pessoas optam por não se desculpar. Qual delas você se sente mais propenso a adotar?
3. Com o tempo, muita gente forma uma espécie de “consciência insensível”, e perde a noção de que esteja fazendo alguma coisa errada. Você já passou por isso? E quanto às pessoas que lhe são mais próximas?

PENSE NISSO

4. Como o ato de pedir desculpas fortalece a auto-estima de alguém? E como deixar de se desculpar pode prejudicá-la?
5. Algumas pessoas consideram o ato de pedir desculpas um verdadeiro desafio. Foi o caso de Carl, ao refletir sobre sua atitude antes e depois da morte da mãe. Que fatores tornam tão difícil pedir perdão numa situação como aquela?

6. Há outros que, por sua vez, pedem perdão em excesso. Por quê? Ajudaria se eles compreendessem as linguagens do perdão?

NA PRÁTICA

7. Assim como acontecia com Carl, talvez haja alguém em sua vida a quem você precisaria pedir perdão, mas essa pessoa não está mais disponível porque morreu ou por qualquer outro motivo. Pense numa abordagem alternativa: escreva um pedido de desculpas numa folha ou num diário para que essa barreira possa ser removida de sua vida.
8. Liste algumas circunstâncias em que você tenta justificar um mau comportamento com declarações do tipo: “Quem começou foi ele”; ou: “Se ela tivesse me dado mais uma chance...”. Depois de identificar algumas dessas situações, coloque no papel qual seria a maneira ideal de reagir a esses maus comportamentos. Quando perceber que está tendo uma *recatada*, lembre-se do comportamento ideal para que, assim, seja capaz de optar pelo perdão.

ÚLTIMA PALAVRA

Ninguém jamais conseguiu, nem jamais conseguirá, fugir das consequências de suas escolhas.

Alfred A. Montapert

9

Aprenda a perdoar

PRA COMEÇO DE CONVERSA

Em que momento você teve mais dificuldade para perdoar alguém?
Por quê?

QUESTÕES PARA DISCUSSÃO

1. Por que uma ofensa pode ser como “uma bomba caindo no meio do parque”? De que maneira sua reação pode alterar os resultados?
2. O perdão é definido como “levar para longe” os pecados (erros) de alguém. Com que palavras você definiria o perdão?
3. No ciclo do perdão (ofensa, pedido de desculpas, perdão), a opção por perdoar ajuda a completar o processo. Até que ponto você acha difícil perdoar?

PENSE NISSO

4. Por que é perigoso perdoar com facilidade? Por que agir assim pode provocar comportamentos destrutivos?
5. Em algumas situações, leva tempo para que a pessoa prejudicada seja capaz de perdoar. O que você acha que acontece com o relacionamento entre o momento do perdão e o da recuperação da confiança da pessoa ofendida?
6. Mesmo quando alguém concede perdão, as conseqüências do erro permanecem. Cite uma situação em que você perdoou

determinada ofensa, mas não conseguiu esquecer o sofrimento causado. Até que ponto esse problema persiste, mesmo depois do perdão concedido? O que melhorou depois do perdão?

NA PRÁTICA

7. Leia novamente as declarações de concessão de perdão no fim deste capítulo. Escolha pelo menos uma e use-a esta semana quando tiver de desculpar alguém por um erro cometido.
8. Pense em uma história de sua vida ou de alguém que demonstre o poder do perdão. Conte-a ao grupo na próxima reunião como forma de incentivar os outros participantes.

ÚLTIMA PALAVRA

O perdão é um ato da vontade, e a vontade pode funcionar independentemente da temperatura do coração.

Corrie Ten Boom

10

Aprenda a pedir perdão nas relações familiares

PRA COMEÇO DE CONVERSA

Pense em algo engraçado que tenha feito quando era criança. De que maneira as atitudes da infância ainda influenciam sua vida?

QUESTÕES PARA DISCUSSÃO

1. Na história de Marcie, o que mais influenciou a mudança no relacionamento dela com os pais?
2. Coloque-se no lugar de Michael, aquele da história da lápide. O que você acharia mais difícil fazer se estivesse naquela situação? Será que reagiria de modo diferente?
3. A falta de um pedido de desculpas nos leva a desejar que se faça alguma justiça. Como isso se produz em suas experiências pessoais?

PENSE NISSO

4. Com que frequência um pedido de perdão induz outra pessoa a fazer o mesmo? Que exemplos em sua vida você é capaz de lembrar?
5. De que maneira colocar um pedido de desculpas num papel pode ajudar a lidar com uma questão de ordem emocional? Você consegue imaginar alguma situação em que escrever o pedido de desculpas poderia ter ajudado a resolvê-la?

NA PRÁTICA

6. Faça uma lista dos membros de sua família, tanto os mais próximos quanto os distantes. Escolha uma pessoa por semana para fazer contato com o objetivo de melhorar o relacionamento com ela. Se descobrir que há questões não resolvidas entre vocês, aplique de imediato o que aprendeu desse capítulo e peça desculpas para que o relacionamento se fortaleça.
7. Usando a mesma lista, faça como os melhores detetives e descubra a linguagem do perdão principal de cada membro da família. Mentalmente, repita esse exercício de investigação, na semana seguinte, com relação a amigos, colegas de trabalho e conhecidos. Registre padrões e pontos de vista para discutir no próximo encontro com o grupo.

ÚLTIMA PALAVRA

Outras coisas podem nos mudar, mas começamos e terminamos na família.

Anthony Brandt

II

Ensine seus filhos a pedir perdão

PRA COMEÇO DE CONVERSA

Pense em coisas interessantes ou engraçadas que viu ou ouviu alguma criança fazer ou dizer recentemente.

QUESTÕES PARA DISCUSSÃO

1. “Talvez eu tenha acabado de descobrir outra razão pela qual os adultos costumam ter tanta dificuldade para se desculpar: quando eram crianças, ninguém lhes ensinou isso.” Até que ponto você pode concordar com essa declaração? Você considera seu filho ou sua filha capaz de pedir desculpas quando necessário?
2. Leia novamente os princípios apresentados em “O que as crianças precisam saber”. Qual dessas categorias você considera mais importante?
3. Como podemos ajudar nossos filhos a compreender melhor essa afirmação: “Quando ajudo as pessoas, me sinto bem; quando as mago, me sinto mal”?

PENSE NISSO

4. Cite algumas regras que funcionam em sua casa. Leia novamente as perguntas contidas neste capítulo referentes ao estabelecimento de regras positivas para as crianças. Quais delas você também poderia aproveitar em sua família? Quais deixaria de fora?

5. Por que é tão difícil impor para nossos filhos as regras que estabelecemos? O que pode ser feito para ajudar nessa área?
6. O que você acha de contar a seus filhos os casos em que você precisa pedir desculpas? Que ensinamentos positivos eles podem receber dessa iniciativa?

NA PRÁTICA

7. Peça a seu filho ou sua filha que conte o que costuma dizer quando pede desculpas a alguém. Em seguida, pergunte de que outras maneiras as pessoas podem pedir perdão umas às outras. Use essas perguntas para ajudar seus filhos a entender que as pessoas podem ser diferentes na hora de se desculpar.
8. Assista a um vídeo ou leia um livro com a família que fale sobre o perdão. Faça perguntas a seu filho sobre o que acabaram de ler ou ver. Transforme esse momento numa oportunidade de ensinar-lhe a importância do perdão.

ÚLTIMA PALAVRA

O melhor investimento que se pode fazer num filho é o tempo.

Louise Hart

12

Como pedir perdão no namoro

PRA COMEÇO DE CONVERSA

Descreva algum encontro muito engraçado do qual tenha participado.

QUESTÕES PARA DISCUSSÃO

1. O que você acha deste comentário: “O namoro é um esporte de relacionamento”? Em que sentido o conceito de namoro como esporte pode promover uma visão negativa?
2. Leia novamente a história de Zack e Lindsay. Quando você acha que um namoro chegou ao limite? Que diferença a aplicação das linguagens do perdão poderia fazer?
3. Na história de Chad e Nina, até que ponto a falta de compreensão sobre as linguagens do perdão prejudicou o relacionamento?
4. De que maneira aprender a pedir desculpas antes do casamento pode ajudar a fortalecer o futuro relacionamento? Se você é casado ou casada, como isso ajudou ou prejudicou a fase de namoro?

PENSE NISSO¹

5. Leia novamente as histórias de três casais de namorados no trecho intitulado “Sinal verde”. Qual das histórias é mais parecida com algum namoro que você tenha mantido no passado?

¹ Pessoas sem filhos podem fazer essa análise a partir das observações que fazem do comportamento de outras famílias.

6. Como alguém com mentalidade de “ajustes” pode prejudicar um relacionamento? E como pode contribuir?

NA PRÁTICA

7. Se você é solteiro ou solteira, liste as últimas duas ou três pessoas que namorou e anote como cada relacionamento terminou. Em seguida, escreva como os conceitos que você aprendeu a respeito do perdão poderiam ter feito diferença nessas situações.
8. Se você está namorando, reserve um tempo ainda esta semana para falar com seu namorado ou sua namorada a respeito do que aprendeu neste capítulo. Se possível, peça-lhe que trabalhe com você nos conceitos apresentados no livro.

ÚLTIMA PALAVRA

Você não passa a amar porque encontrou a pessoa perfeita, mas porque viu, com perfeição, uma pessoa imperfeita.

Sam Keen

13

Como pedir perdão no ambiente de trabalho

PRA COMEÇO DE CONVERSA

Qual foi seu momento mais constrangedor no ambiente de trabalho?

QUESTÕES PARA DISCUSSÃO¹

1. A abertura deste capítulo faz um contraste entre uma experiência positiva de atendimento num banco e outra negativa no posto dos correios. Que diferença foi apontada entre as situações?
2. O gerente do restaurante de massas contou que seus clientes sempre têm a última palavra. De que maneira aquela política de atendimento ajudaria onde você trabalha?
3. Algum médico já lhe pediu desculpas? O que aconteceu? Algo teria sido diferente se essa pessoa não tivesse tomado a iniciativa de se desculpar?
4. Mencione alguma oportunidade em que você precisou pedir desculpas a um colega de trabalho. Como essa iniciativa mudou a situação?

¹ Pessoas que não trabalham podem fazer essa análise a partir das observações que fazem do comportamento de outras.

PENSE NISSO

5. Já aconteceu de você se sentir insatisfeito como cliente? Que tipo de pedido de desculpas poderia ter ajudado a ver a situação de maneira mais positiva?
6. A maioria das pessoas passa a maior parte do tempo trabalhando. Que idéias poderiam ser colocadas em prática para melhorar o clima de convivência em seu local de trabalho?

NA PRÁTICA

7. Se possível, fale sobre os conceitos das cinco linguagens do perdão a seus colegas de trabalho. Faça o melhor que puder para aprender a linguagem deles e use esse conhecimento em situações futuras.
8. Cite a maneira ideal de lidar com clientes insatisfeitos em seu local de trabalho. Faça uma lista e coloque-a em local de fácil acesso como lembrete permanente.

ÚLTIMA PALAVRA

Devemos entender que o privilégio de trabalhar é uma dádiva, que a capacidade de trabalhar é uma bênção e que o amor pelo trabalho é sinônimo de sucesso.

David O. McKay

14

Como se perdoar

PRA COMEÇO DE CONVERSA

Por que às vezes parece mais fácil perdoar as pessoas que a nós mesmos? Como isso funciona em sua vida?

QUESTÕES PARA DISCUSSÃO

1. Na história de Josh, como a iniciativa de pedir perdão a si mesmo completou sua trajetória de mudança positiva?
2. Cite algumas das razões que podem levar uma pessoa a querer pedir desculpas a si mesma. Qual delas você considera a mais importante?
3. “Quando não conseguimos viver de acordo com o ‘eu’ ideal, o resultado é o mesmo de quando ofendemos ou prejudicamos outros: ficamos com raiva.” Qual é sua primeira reação quando está com raiva? Fica mais propenso a contê-la ou a expressá-la? Que tipo de mudanças poderiam ajudar nessa área?

PENSE NISSO

4. O que você acha da idéia de falar consigo sobre o perdão? Encara isso com naturalidade ou lhe parece esquisito? Que tipo de influência sua formação teve sobre seu entendimento do conceito de falar sozinho?

5. Pense em algum acontecimento recente em que você ficou com raiva de si mesmo. Como reagiu? O que gostaria de ter feito diferente?

NA PRÁTICA

6. Coloque no papel um pedido de perdão a si mesmo sobre algum assunto pessoal mal-resolvido. Como aconteceu com Jordan, coloque-se diante do espelho e leia esse pedido em voz alta.
7. Depois de escrever seu pedido de perdão, anote as áreas nas quais gostaria de promover mudanças. Escolha uma ou duas que possam contribuir para seu desenvolvimento pessoal. Em seguida, converse com alguém de seu grupo sobre a elaboração de um plano de ação.

ÚLTIMA PALAVRA

Um pedido de perdão é a supercola da vida. Pode consertar praticamente tudo.

Lynn Johnston

Questionário

O questionário a seguir foi desenvolvido para ajudar você a descobrir sua linguagem do perdão. Leia cada uma das vinte situações hipotéticas e marque a reação que você mais gostaria de ver na pessoa que cometeu o erro caso aquilo acontecesse em sua vida. Imagine que em todas as situações você e outro mantêm um relacionamento no qual ambos têm respeito e consideração mútuos.

Em outras palavras, se essa relação foi prejudicada de alguma maneira pela outra pessoa, leve em consideração que esse relacionamento é suficientemente importante para que você sinta a necessidade de receber um pedido de desculpas da outra parte. Além disso, imagine que a pessoa que cometeu o erro está ciente de sua ofensa, sobre a qual você demonstrou claramente estar magoado ou magoada.

Algumas das possíveis reações a cada uma das vinte situações são parecidas. Concentre-se menos na similaridade entre elas e mais na escolha daquela que lhe parece mais importante. Depois, passe para o item seguinte.

1. Seu cônjuge não se lembrou do aniversário de casamento. (Se você não é casado ou casada, imagine-se passando por essa situação.) Ele deve dizer:
 Não acredito que esqueci. Você e nosso casamento são muito importantes para mim. Sinto muito.

- Não há desculpas para meu esquecimento. Onde eu estava com a cabeça?
 - O que posso fazer para provar meu amor por você?
 - Pode apostar que não esquecerei no ano que vem! Vou marcar com caneta vermelha na minha agenda.
 - Sei que você ficou triste, mas será que pode me perdoar?
2. Sua mãe sabia sua opinião sobre alguma coisa e, mesmo assim, fez algo que você não queria. Ela deve dizer:
- Eu sabia de sua opinião, e mesmo assim fui contra suas expectativas. Estou arrependida de ter feito isso.
 - Se eu tivesse tido noção do que estava fazendo, teria percebido como estava errada.
 - Que posso fazer para reconquistar seu respeito?
 - No futuro, vou procurar não abusar de seus sentimentos.
 - Você poderia me dar mais uma chance?
3. Você estava em crise, precisando de ajuda, mas seu amigo ou sua amiga não se importou. Ele ou ela deve dizer:
- Eu deveria ter sido mais solidário(a). Sinto muito por ter decepcionado você.
 - Decepcionei você quando mais precisava de mim. Cometi um erro terrível.
 - Dizer que sinto muito parece não ser suficiente. O que mais posso dizer ou fazer para restaurar nossa amizade?
 - Percebo agora que poderia ter ajudado mais, e prometo que farei o possível para ajudar caso você precise de mim novamente.
 - Sinto muito mesmo e peço que você me perdoe.

4. Sua irmã fez um comentário insensível sobre você. Ela deve dizer:
- Foi uma atitude impensada de minha parte. Não deveria ter ignorado seus sentimentos.
 - Sei que cometi um erro ao expressar-me desse modo e magoei você.
 - Será que posso voltar atrás no que eu disse? Queria ter uma chance de restaurar sua reputação.
 - Como é bem provável que eu volte a dizer coisas inadequadas no futuro, o que aprendi dessa experiência pode me ajudar a não magoá-la(o) mais com meus comentários ferinos.
 - Estraguei tudo! Você pode me perdoar?
5. Seu cônjuge censurou você num momento de raiva, apesar de aparentemente não ter feito nada errado. Ele deve dizer:
- Preferia não ter magoado você com meus berros. Eu me sinto muito mal pela maneira como o(a) tratei.
 - Eu estava com raiva, mas não tinha o direito de falar com você daquele jeito. Você não merece.
 - O que posso fazer ou dizer para consertar o estrago feito em nosso relacionamento?
 - Temo que eu possa repetir esse erro, mas quero evitar. Ajude-me a pensar em como não vacilar assim no futuro.
 - Sinto muito mesmo por ter gritado com você. Espero que seja capaz de me perdoar.
6. Você estava feliz por determinada realização, mas um amigo ou amiga não deu o devido valor a sua conquista. Ele ou ela deve dizer:

- Você precisou de mim para compartilhar sua alegria, e eu o(a) decepcionei. Estou muito chateado(a) por não ter reagido de maneira apropriada.
 - Estraguei sua festa por não ter compartilhado sua alegria. Poderia tentar me justificar, mas, para ser sincero(a), não há desculpas para o que fiz.
 - Seria tarde demais para comemorarmos sua conquista? Gostaria muito de consertar essa situação.
 - Prometo que vou anotar e comemorar suas futuras realizações. Aprendi uma lição difícil.
 - Sei que *pisei na bola* com você antes, mas será que pode me perdoar mais uma vez?
7. Sua (seu) colega de trabalho deixou de consultar você sobre um assunto de interesse de ambos. Ela (ele) deve dizer:
- Agora vejo como magoei você. Sinto muito mesmo pelo que fiz.
 - Estraguei tudo mesmo dessa vez. Errei por não incluir você na hora de tomar a decisão. Você tem razão de se aborrecer comigo.
 - Será que existe algo que possa fazer para compensar esse erro que cometi?
 - A partir de agora, não deixarei de consultar você em qualquer assunto. Não voltarei a ignorar sua opinião na hora de tomar decisões.
 - Você tem todo o direito de se chatear comigo, mas será que pode me perdoar, por favor?
8. Um(a) colega de trabalho fez uma brincadeira que causou constrangimento a você na frente de outras pessoas. Ele (ela) deve dizer:

- Estou muito arrependido(a) por ter constrangido você daquela maneira. Se pudesse, eu voltaria no tempo e diria alguma coisa mais adequada.
 - Foi uma atitude impensada. Achei que fosse uma brincadeira engraçada, mas é evidente que não tem graça nenhuma magoar você.
 - Há algum modo de restaurar nosso relacionamento? Você gostaria que eu lhe pedisse desculpas diante dos membros de nossa equipe?
 - É muito fácil achar que os outros vão gostar de uma brincadeira, mas quero tomar mais cuidado no futuro. Poderia me ajudar a fazer isso?
 - Minha intenção não era magoar você, e agora tudo o que me resta é pedir seu perdão e tentar não repetir o mesmo erro.
9. Você estava tentando dizer alguma coisa importante a uma pessoa de sua confiança, mas ela pareceu desinteressada. Ela deve dizer:
- Eu me sinto muito mal por não ter prestado atenção ao que você estava falando. Sei como a pessoa se sente quando tem alguma coisa importante para dizer, por isso estou arrependida.
 - Ouvir é parte importantíssima de um relacionamento. Só que, mais uma vez, estraguei tudo. Você pediu minha atenção, e simplesmente ignorei.
 - Será que podemos voltar atrás e tentar de novo? Você fala e eu escuto. Darei atenção total.
 - Fiz uma besteira muito grande dessa vez, mas prometo que, daqui para a frente, dedicarei total atenção quando tiver alguma coisa importante para me dizer.

Sinto muito por não ter dado ouvidos como deveria. Você não tem obrigação de me perdoar, mas, se puder fazê-lo, ficarei feliz.

10. Seu irmão chegou à conclusão de que estava errado em determinado assunto que causou conflito entre vocês. Ele deve dizer:

Estou muito chateado por ter lidado tão mal com a situação. O que fiz colocou em risco nosso relacionamento, e isso me assusta. Estou arrependido.

Admito que estava errado. Se, na época, eu tivesse tido a clareza de hoje, poderia ter poupado de muita dor de cabeça a nós dois.

Que posso fazer para restaurar nosso relacionamento? Sinto que preciso fazer ou dizer alguma coisa para que você volte a confiar em mim.

Se discordarmos sobre alguma coisa daqui para a frente, pretendo juntar todas as informações possíveis antes de fazer qualquer julgamento. Isso pode evitar muitas discussões entre nós.

Peço desculpas. Será que você pode me perdoar, por favor?

11. Embora você tenha demonstrado que se aborrece com determinado hábito de seu cônjuge, ele continua a fazer a mesma coisa. Ele deve dizer:

Levei isso longe demais. Sinto muito mesmo por não ter considerado seus sentimentos. Não gostaria que fizessem isso comigo.

Tudo bem, admito: eu aborreço você de propósito, e isso não tem nada de justo nem engraçado. Preciso ser uma pessoa mais madura.

- Dizer que sinto muito não eliminará o fato de que tentei aborrecer você de propósito. Que posso fazer para recuperar sua confiança?
 - Adquirir esse hábito de não levar em conta seus anseios, e não quero continuar a agir assim. De agora em diante, me esforçarei ainda mais para não cometer esse erro.
 - Testei sua paciência, e agora estou pedindo seu perdão. Será que você pode me dar uma nova chance de recuperar sua confiança?
12. Seu pai ficou sem falar com você. Foi o tratamento que ele escolheu para fazê-la(o) sentir-se responsável por algum motivo de discordância. Ele deve dizer:
- Você é adulto(a), e não me sinto bem em controlar suas decisões. Não quero correr o risco de prejudicar nosso relacionamento.
 - Não há como negar que o culpado sou eu. Deveria ter sido mais justo e honesto ao lidar com essa situação.
 - Gostaria de resolver isso de algum modo, e não quero ficar sem falar com você. Podemos jantar juntos?
 - A partir de agora serei mais honesto sobre o que sinto. Vou parar de tentar fazer você se sentir culpado(a) por não concordar comigo.
 - A escolha é sua, mas espero que você me perdoe.
13. Uma pessoa com quem você trabalha descumpriu um compromisso levando-o(a) a perder um prazo muito importante. Ela deve dizer:
- Sinto muito mesmo. Assumi um compromisso com você, e não só o(a) decepcionei como lhe causei um prejuízo. Sei que isso coloca em risco seu trabalho e nossa parceria.

- Fiz uma besteira grande dessa vez. Você perdeu seu prazo por minha culpa.
 - Não sei o que posso fazer a essa altura dos acontecimentos, mas existe algum modo de eu compensar você por ter causado esse problema?
 - Agora é tarde para fazer algo a respeito, mas quero muito evitar que esse tipo de erro ocorra novamente. Vamos conversar sobre o que pode ser feito no futuro para que eu não falte com meus compromissos.
 - Não espero que você me perdoe, pois sei que lhe causei um grande problema, mas se puder fazê-lo, ficarei muito feliz.
14. Seu vizinho pediu-lhe que esperasse do lado de fora do estádio, mas na hora do *show* não apareceu. Ele deve dizer:
- Sinto muito por você ter ficado na porta, esperando por mim. Sua amizade é muito importante. Eu deveria ter honrado meu compromisso e valorizado o tempo que você dedicou.
 - Você ficou lá, em pé, a minha espera, achando que eu apareceria a qualquer momento, e eu o(a) decepcionei. Se tivesse administrado melhor meu tempo, teria comparecido. A culpa é toda minha.
 - Vamos assistir a outro *show*, e dessa vez eu pago sua entrada como uma maneira de me desculpar por ter deixado você na mão. E foi a última vez.
 - Daqui para a frente, vou administrar meu tempo e priorizar minha agenda de maneira que isso não comprometa nossa amizade.
 - Nossa amizade é muito importante, e espero que você não desista dela. Pode me perdoar por deixar você na mão?

15. O filho de uma amiga quebrou um de seus troféus durante uma visita. Ela deve dizer:
- Sinto-me muito mal pelo que aconteceu com seu troféu.
 - Eu devia ter ficado de olho em meu filho. Foi minha culpa não ter prestado atenção ao que ele estava fazendo. Se eu não tivesse me descuidado, isso não teria acontecido.
 - Será que posso reembolsar você por esse troféu ou comprar alguma coisa que possa substituí-lo? Existe alguma maneira de repor essa perda?
 - Prometo a você que tomarei mais cuidado com suas coisas a partir de agora, e não permitirei que meu filho brinque em lugares que não deve quando vier a sua casa.
 - Você tem o direito de se aborrecer com o que aconteceu, mas espero que possa me perdoar e, assim, manter nossa amizade, apesar disso.
16. Um dos membros da igreja culpou você pelo fracasso do projeto de um comitê, embora também fosse responsável por ele. Ele deve dizer:
- Não acredito que eu tenha sido capaz de culpar você como fiz. Estou constrangido pela minha atitude. Sinto muito.
 - Eu tinha tanta responsabilidade em relação a esse projeto quanto você ou qualquer outra pessoa. Deveria ter admitido minhas fraquezas.
 - Não há desculpas para meu comportamento, e a única forma de eu me sentir um pouquinho melhor seria resolvendo esse assunto com você. O que preciso dizer ou fazer?
 - Ou aprendo como tratar os membros de minha equipe de maneira apropriada ou nunca mais lidero um comitê. Quero aprender com essa experiência.

- Por favor, me perdoe. Errei ao culpar você, e oro para que você possa me perdoar.
17. Apesar de prometer, uma colega de trabalho espalhou um segredo seu entre as pessoas do escritório, traindo sua confiança. Ela deve dizer:
- Se eu tivesse pelo menos uma idéia do prejuízo que causaria espalhando seu segredo... Eu me sinto muito mal por não ter levado a sério minha promessa.
- Eu disse a você que manteria segredo, mas quebrei minha promessa e acabei com sua confiança em mim. Foi um erro terrível.
- Ajude-me a descobrir o que preciso fazer para recuperar sua confiança.
- Pode ser que leve um tempo para recuperar sua confiança, mas vou fazer o possível, a partir de agora, para provar que a mereço.
- Você não precisa responder agora, mas pense na possibilidade de me perdoar pelo erro que cometi.
18. Seu companheiro de equipe falou mal de você com os outros jogadores. Ele deve dizer:
- O que eu disse foi ruim e indelicado. Eu me arrependo disso e gostaria de poder voltar atrás.
- Minha atitude foi muito ruim. Nem mesmo levei em consideração suas qualidades. Devia ter pensado melhor antes de falar bobagens.
- Quero fazer o que for necessário para corrigir meu erro. Posso pedir desculpas na frente dos jogadores?
- Se eu voltar a me aborrecer com você, prometo conversar a respeito diretamente com você, com o maior respeito.

- Talvez você não consiga me perdoar, pelo menos por enquanto, mas espero que um dia seja capaz de fazer isso por mim.
19. Apesar de você ter realizado coisas muito boas, sua supervisora só faz críticas a seu desempenho. Ela deve dizer:
- Sinto muito mesmo por ter concentrado minha atenção nas pequenas falhas de seu desempenho. Estou arrependida por não ter incentivado mais seu trabalho.
- Deixei de elogiar os pontos fortes de seu trabalho, e é possível que você tenha achado que estava se esforçando tanto em vão. Como sua supervisora, eu deveria enaltecer mais as coisas boas que você tem feito.
- Como posso receber o seu perdão? Ajuda se eu escrever os pontos fortes que percebo em seu desempenho?
- Você merece reconhecimento por ter trabalhado tão bem. Tentarei ser mais equilibrada em meu julgamento da próxima vez.
- Espero que isso não prejudique nosso relacionamento. Você pode receber meu pedido de desculpas?
20. Durante o almoço, a empregada derruba comida sobre você e estraga sua blusa. Ela deve dizer:
- Sinto muito pelo que aconteceu. Estou aborrecida por ter estragado sua blusa e causado todo esse inconveniente.
- Geralmente, sou uma pessoa muito cuidadosa, mas dessa vez não prestei tanta atenção quanto deveria. Assumo responsabilidade total sobre o que aconteceu.
- Gostaria de reembolsar o gasto com lavanderia ou com a compra de outra blusa. O que prefere?

- O que aconteceu me ensinou uma dura lição. Pode ter certeza de que, a partir de agora, serei ainda mais cuidadosa quando servir os convidados.
- Por favor, me perdoe pela minha falta de cuidado.

REGISTRE E ANALISE O RESULTADO

Volte ao início do questionário e conte quantas vezes marcou a primeira, a segunda, a terceira, a quarta e a quinta opções. Em seguida, coloque esses totais no espaço apropriado, segundo o esquema abaixo. Por exemplo, se você marcou a primeira opção oito vezes, escreva o número 8 no espaço correspondente à primeira resposta.

- Primeira resposta: _____
- Segunda resposta: _____
- Terceira resposta: _____
- Quarta resposta: _____
- Quinta resposta: _____

Você já deve ter compreendido que cada resposta representa determinada linguagem do perdão. Assim, a primeira opção é equivalente à manifestação de arrependimento; a segunda, à aceitação da responsabilidade pelo erro; a terceira, à compensação do prejuízo; a quarta, ao arrependimento genuíno; e a quinta, ao pedido de perdão. A opção que você tiver marcado mais vezes corresponde a sua linguagem do perdão principal.

É claro que o maior resultado possível para qualquer uma das linguagens é vinte. Se você marcou o mesmo total em duas ou três respostas, é possível que tenha mais de uma linguagem.