



GARY CHAPMAN
JENNIFER M. THOMAS

*As cinco
linguagens do
perdão*

AS CINCO LINGUAGENS DO PERDÃO

Gary Chapman
Jennifer M. Thomas

Editora Mundo Cristão

2007

Contracapa:

O MAIS DIFÍCIL DOS PEDIDOS

“Amar é nunca ter de pedir perdão.” Essa frase, ainda na moda, é do filme *Love Story*, de 1970. Trata-se de uma inversão de valores, pois tomar a iniciativa de pedir perdão é demonstração de respeito, carinho, maturidade espiritual e psicológica. Mas como saber o jeito certo de se desculpar? Como ter certeza de que o pedido de perdão transmitirá sinceridade e sensibilizará a parte prejudicada?

Em *As cinco linguagens do perdão*, os experientes conselheiros Gary Chapman e Jennifer M. Thomas abordam com competência este delicado e importante processo nos relacionamentos: o pedido de perdão — talvez o mais difícil, por envolver humildade e coragem, além de imprevisibilidade do resultado. Eles analisam dezenas de casos e relatos, apontam as principais barreiras, identificam as cinco áreas de maior sensibilidade das pessoas e oferecem orientação prática para obter a cura pessoal e o restabelecimento das relações.

Sobre os autores

Gary Chapman escreveu quase duas dezenas de livros, vários deles publicados em língua portuguesa pela Editora Mundo Cristão, entre os quais *As cinco linguagens do amor*, obra que já alcançou marcas históricas de vendagem e ocupa há anos as posições mais privilegiadas das listas de best-sellers cristãos.

Jennifer M. Thomas é Ph.D. em Psicologia Clínica pela Universidade de Maryland e membro da *Associates in Christian Counselling*, organização especializada em aconselhamento cristão. Realizou pesquisas em várias áreas do relacionamento familiar, profissional e social.

Sumário

Agradecimentos.....	4
Introdução	5
1. Por que pedir perdão?	8
2. Primeira linguagem do perdão: Manifestação de arrependimento	13
3. Segunda linguagem do perdão: Aceitação da responsabilidade.....	21
4. Terceira linguagem do perdão: Compensação do prejuízo.....	31
5. Quarta linguagem do perdão: Arrependimento genuíno	43
6. Quinta linguagem do perdão: Pedido de perdão	58
7. Descubra sua principal linguagem do perdão	67
8. Pedir perdão é questão de escolha	77
9. Aprenda a perdoar	91
10. Aprenda a pedir perdão nas relações familiares	102
11. Ensine seus filhos a pedir perdão	116
12. Como pedir perdão no namoro.....	129
13. Como pedir perdão no ambiente de trabalho.....	137
14. Como se perdoar	146
15. E se todo mundo aprendesse a pedir perdão?	153
Notas	156

Revisão e formatação:



Agradecimentos

Seríamos obrigados a pedir perdão se não demonstrássemos nosso agradecimento às centenas de casais que dedicaram seu tempo para preencher nosso questionário sobre o perdão e a outros tantos que nos concederam longas entrevistas. Sem a ajuda dessas pessoas, não teríamos condições de escrever este livro.

Muitos desses casais foram muito sinceros ao falar sobre experiências relacionadas a essa questão de pedir e conceder perdão, bem como sobre as dificuldades que encontraram. Outros relataram a jornada que os conduziu à descoberta eficaz dessa arte e à alegria da reconciliação. A honestidade desses casais enriqueceu o conteúdo deste livro.

Nós, os autores, também temos uma dívida de gratidão com os casais e as pessoas que buscaram aconselhamento conosco. Muitos pacientes nos procuraram porque fracassaram na hora de pedir perdão. As experiências que viveram nos ensinaram muito sobre a dor da rejeição.

Em alguns casos, também nos proporcionaram a alegria de vê-los aprender a pedir desculpas e a desculpar, abrindo, dessa maneira, a porta para o perdão e a reconciliação. Optamos por nos referir a eles com nomes fictícios e omitir determinados detalhes para preservar sua privacidade, mas as histórias que viveram acrescentaram muito ao conteúdo deste livro.

Agradecemos especialmente a Tricia Kube, que digitou os manuscritos e nos incentivou bastante; a Shannon Warden, (que criou o questionário (que está disponível junto com o *Guia de estudo*), e que também ajudou muito no recolhimento e na organização dos formulários que usamos na pesquisa; e a Kay Tatum, nosso guru editorial, responsável por transformar nossos manuscritos num projeto que pudesse ser apresentado à editora.

Também agradecemos a Greg Thornton e à equipe maravilhosa da Moody Publishers, que não apenas fez um trabalho excelente na edição do livro, como também nos incentivou durante o período de pesquisa e redação.

Por fim, os autores desejam expressar seu agradecimento aos respectivos cônjuges, Karolyn e J. T., aos quais dedicamos esta obra. Sem o amor e o apoio que recebemos deles, nenhum de nós teria capacidade emocional de levar esse projeto a cabo. Este livro é um tributo à generosidade de nossos cônjuges.

Gary D. Chapman, Ph. D.
Jennifer M. Thomas, Ph. D.

Introdução

Alguns minutos antes de dar início a meu seminário sobre casamento numa manhã de sábado em Spokane, Jean se aproximou e disse:

— Dr. Chapman, eu e meu marido viemos de carro da Califórnia. Ficamos muito entusiasmados com a idéia de vir até aqui, mas preciso lhe fazer uma pergunta. O senhor pretende falar sobre a importância de saber pedir perdão?

— É um assunto bem interessante — respondi. — Por que você está perguntando?

— Bem, meu marido só sabe dizer "sinto muito". Para mim, isso não é um pedido de desculpas.

— E o que você gostaria que ele lhe dissesse?

— Quero que ele admita que está errado e me peça que o perdoe. Também quero que ele me garanta que não vai cometer o mesmo erro outras vezes.

— Fico feliz por você ter me contado isso — eu disse, sorrindo. — Acontece que estou mesmo fazendo uma pesquisa a respeito desse assunto.

— Sério? — ela reagiu, demonstrando seu interesse.

— Isso mesmo. Tenho uma teoria segundo a qual nem sempre o que uma pessoa considera um pedido de desculpas é aquilo que a outra espera. O que você me contou reforça esse conceito. Ao dizer "sinto muito", é possível que seu marido esteja fazendo um pedido sincero de desculpas, mas é claro que isso não funciona da mesma maneira com você.

— É isso mesmo — ela concordou. — Preciso mais que um "sinto muito", pois nem consigo saber por que ele sente muito.

— Eu gostaria muito que você e seu marido preenchessem um dos formulários da pesquisa que estou fazendo. Mais tarde eu lhe entrego. Minha intenção é identificar até que ponto os maridos e as esposas divergem a respeito do que significa pedir perdão. Seus comentários serão muito úteis para mim.

Encerrei aquela conversa convencido de que precisava prosseguir com minhas pesquisas. Lembrei também do dia em que a dra. Jennifer Thomas foi ao meu escritório, um ano e meio antes, para apresentar a idéia de que homens e mulheres usam linguagens específicas para pedir perdão.

— Li seu livro sobre as cinco linguagens do amor. Eu e meu marido gostamos e achamos muito úteis para aplicar em nosso relacionamento — disse, explicando que usa o mesmo conceito no aconselhamento de casais. — A idéia de que cada pessoa possui uma linguagem do amor principal, e que quando essa linguagem deixa de ser manifestada não nos sentimos amados, abriu os olhos de vários de meus pacientes. Testemunhei como eles aprenderam a usar a linguagem do amor do cônjuge e observei que o ambiente emocional do relacionamento ficou muito melhor. É um recurso muito prático para ajudar casais a criar vínculos emocionais mais fortes e, como você afirma no livro, manter abastecida a reserva de amor que um tem pelo outro.

Sendo um escritor cuja linguagem do amor consiste em palavras de afirmação, estava adorando os elogios de Jennifer, mas não estava preparado para o que viria em seguida.

— Acredito que as pessoas também possuem maneiras diferenciadas de pedir perdão, e o que uma pessoa considera um pedido de desculpas sincero não é necessariamente o que a outra aceita. Em suma, o que quero dizer é que também existem diferentes linguagens do amor na hora de pedir perdão. Vejo isso com frequência em meu consultório. Um cônjuge diz assim: "Ele poderia, pelo menos, se desculpar". O outro responde: "Mas eu já pedi desculpas". Aí o primeiro retruca: "Não pediu coisa nenhuma". E o outro insiste: "Você nunca admite quando está errada". Aí começa uma grande discussão sobre o que é pedir perdão de fato. É óbvio que os dois têm conceitos diferentes do que isso significa.

Fiquei imediatamente intrigado com aquela idéia. Lembrei de muitos casais que chegaram ao meu consultório apresentando comportamento idêntico. Era evidente que não havia interação entre eles. O suposto pedido de desculpas não surtira o efeito desejado, por isso não havia perdão nem reconciliação. Também lembrei de algumas ocasiões em meu casamento nas quais Karolyn pedira perdão, mas eu considerara a iniciativa insuficiente, assim como outras situações em que eu tentara me desculpar, mas ela demorava muito para me perdoar porque não via sinceridade em mim.

— Acho que você está no caminho certo — falei a Jennifer. — Sua idéia com certeza tem tudo a ver com minha experiência. O que você pretende fazer com isso?

— Queria escrever um artigo — ela respondeu —, e pensei que você poderia me ajudar a publicá-lo.

— Seria um prazer. Que tal você escrever o texto, me enviar uma cópia e aí a gente ver o que consegue?

Durante a semana seguinte, aquela idéia de Jennifer ficou-me na mente. Por coincidência, na mesma semana recebi no consultório um casal que vivia um conflito do mesmo tipo: a esposa não acreditava que o marido havia se desculpado de verdade. Ela sentia dificuldade em perdoá-lo porque achava que ele nunca fora sincero no pedido de perdão. O marido, por sua vez, estava convicto de sua sinceridade.

Uma semana depois, liguei para o consultório de Jennifer e disse:

— Tenho pensado muito em sua idéia, e acho que cabe num espaço bem maior do que um artigo. Você estaria disposta a considerar a possibilidade de fazermos juntos uma pesquisa a respeito do tema? Talvez pudéssemos até escrever um livro.

Jennifer ficou feliz da vida, e eu também, pois sabia que a idéia que ela apresentara tinha grande potencial para ajudar casais a encontrar o caminho do perdão e da reconciliação.

Dois anos depois, após extensas pesquisas, aqui está o livro *As cinco linguagens do perdão*. Nossos estudos revelaram claramente que, quando se trata de pedir perdão, as pessoas usam de fato linguagens diferentes. É por isso que a sinceridade nem sempre é percebida pelo outro cônjuge e, assim, nem sempre o perdão e a reconciliação chegam com rapidez ou facilidade.

Como terapeutas especializados em relacionamento conjugal, percebemos

que muitos pedidos de perdão não são convincentes. Acreditamos que esse pode ser um fator de forte influência na desintegração de muitos casamentos, como vemos hoje em dia. Há disponível grande variedade de bons recursos relacionados ao perdão. No entanto, até onde sabemos, este livro é o primeiro esforço empreendido na elaboração de um conteúdo voltado às necessidades específicas (ou linguagens) de seu público-alvo.

Eu e Jennifer trabalhamos juntos na coleta e na análise dos dados em que esta obra se baseia. Combinamos, em nome da clareza e da fluidez do texto, que eu (Gary) escreveria o texto principal. Jennifer organizaria os casos que ilustram os conceitos que formulamos a partir das pesquisas e da experiência que ela acumulou como conselheira profissional. As partes que ela preparou estão devidamente identificadas.

Nosso objetivo é que, ao ler este livro, você consiga ouvir uma voz e dois corações batendo juntos no esforço de transmitir uma mensagem que ambos acreditamos ter enorme potencial de intensificar relacionamentos conjugais.

Na primeira metade desta obra, identificamos e descrevemos cada uma das cinco linguagens do amor na hora de pedir perdão. Na outra metade, demonstramos como o conceito pode fortalecer relacionamentos no casamento, na criação de filhos, nas interações familiares, no namoro e até no ambiente de trabalho.

É claro que a questão abrange um espectro muito mais amplo. Por isso, tratamos no capítulo 3 de um caso singular de pedido de perdão em público pela apresentadora Oprah Winfrey, transmitido pela televisão americana em rede nacional; no capítulo 4, destacamos dois casos em que nações pediram perdão a outras: os Estados Unidos, que se desculparam com os norte-americanos de origem japonesa; e a Alemanha, com os sobreviventes do holocausto.

Concluimos com um capítulo que, para algumas pessoas, pode parecer um tanto vago, mas que acreditamos ser muito importante: como seria o mundo se todos aprendêssemos a pedir perdão de verdade?

1. Por que pedir perdão?

Num mundo ideal não haveria necessidade de ninguém se desculpar por nada. Acontece que o mundo está longe do ideal, e por isso não há como viver sem o processo do perdão. Minha área de especialização acadêmica é a Antropologia, o estudo da cultura humana. Uma das conclusões mais claras dos antropólogos é que todas as pessoas possuem um senso de moralidade: algumas coisas são certas; outras, erradas. As pessoas são inescapavelmente morais. Na Psicologia, isso costuma ser chamado de "consciência". Na Teologia, pode ser uma referência ao "senso de dever moral" ou à marca divina impressa em todos os seres humanos.

E certo que os padrões que norteiam a consciência na hora de condenar ou afirmar alguma coisa são influenciados pela cultura. Por exemplo, na cultura esquimó, se alguém está empreendendo uma jornada e fica sem comida, tem total permissão de entrar no iglu de um estranho e comer o que estiver disponível. Na maioria das culturas ocidentais, entrar numa casa ocupada por outra pessoa seria considerado invasão de domicílio, passível de ser punida como crime.

Embora o padrão do que seja lícito compreenda algumas diferenças entre uma cultura e outra (ou, em alguns casos, dentro da mesma cultura), todo mundo possui esse senso de certo e errado. Quando uma pessoa acha que outra ultrapassou esse limite, fica com raiva. Ela se sente ofendida e magoada com aquela que traiu sua confiança. A atitude que gerou o conflito se torna uma barreira entre as duas pessoas, e o relacionamento sofre uma ruptura. Mesmo que se esforcem para agir como se nada errado estivesse acontecendo, elas ficam impedidas de conviver bem. Algo no interior da pessoa ofendida exige justiça. Essa realidade da natureza humana é a base de todos os sistemas judiciais.

Um apelo à reconciliação

Embora a justiça possa proporcionar alguma satisfação à parte ofendida, não tem a capacidade de restabelecer relacionamentos. Se o funcionário de uma empresa é flagrado roubando, passa por um julgamento e paga uma fiança ou vai preso, todos dizem: "Foi feita justiça". Mas é pouco provável que a empresa aceite de novo aquele ex-funcionário para ocupar a função que ele deixou.

Por sua vez, se um funcionário rouba da empresa, mas assume imediatamente a responsabilidade pelo erro, denuncia seu ato ao chefe, demonstra arrependimento genuíno, se oferece para pagar eventuais prejuízos e pede desculpas, há alguma possibilidade de que seja autorizado a continuar ocupando seu cargo.

A humanidade tem uma capacidade impressionante de perdoar. Lembro de algo que aconteceu há muitos anos, quando visitei a cidade de Coventry, na Inglaterra. Fiquei parado sob a abóbada de uma igreja que havia sido bombardeada pelos nazistas na Segunda Grande Guerra. Ouvi o guia contar a história da nova catedral erguida ao lado das ruínas. Alguns anos depois da guerra, um grupo de alemães foi até o local e ajudou a construir a nova catedral como um ato de arrependimento pelos prejuízos que seus compatriotas

causaram.

Todos concordaram em manter as ruínas do templo antigo como forma de lembrar do que acontecera. As duas estruturas tinham um forte simbolismo: uma demonstrava a falta de humanidade entre alguns seres humanos e a outra, o poder do perdão e da reconciliação.

Algo em nós faz um apelo à reconciliação quando um erro compromete o relacionamento. O desejo de se reconciliar é geralmente mais poderoso que o anseio por justiça. Quanto mais íntimo for o relacionamento, mais profundo será o desejo de reconciliação. Quando o marido trata a esposa de maneira injusta, o coração dessa mulher, mesmo magoado e ofendido, se divide entre a aspiração por justiça e

O desejo de perdoar. Ela quer que ele pague pelo erro que cometeu, mas também anseia pela reconciliação.

Só um pedido de perdão sincero da parte do marido pode tornar a verdadeira reconciliação possível. Se ele não toma a iniciativa, o senso de moralidade da mulher a induz a exigir justiça. Por várias vezes, ao longo dos anos, acompanhei processos de divórcio e vi o esforço do juiz para determinar o que seria uma sentença justa. Sempre me perguntei se um pedido de desculpas sincero poderia mudar aquele desfecho tão triste para o relacionamento do casal.

Por falta de um pedido de desculpas...

Ao olhar nos olhos de um adolescente revoltado, ficava imaginando como a vida seria diferente se um pai agressivo fosse capaz de pedir perdão. A violência de adolescentes contra pais pode ter duas origens. A primeira é quando o jovem se sente traído pelos pais e não há nenhum esforço para que se reconciliem. A segunda, quando esse adolescente não se sente amado pelos pais. Num de meus livros anteriores, abordei a questão de como amar os adolescentes de maneira eficaz.⁽¹⁾ Nesta obra que você tem em mãos, veremos como pedir perdão aos adolescentes.

A necessidade de se pedir perdão permeia todo tipo de relacionamento humano. Casamentos, criação de filhos, namoro e relações profissionais exigem isso. Quando não se toma a iniciativa de pedir desculpas, surge a raiva e o anseio por justiça. Como já vimos, se essa justiça não se faz, as pessoas costumam tomar o problema nas próprias mãos e procurar alguma maneira de se vingar daquelas que as ofenderam. Essa escalada da ira pode degenerar em violência.

O sujeito que entra no escritório de seu ex-patrão e atira contra seu chefe e três colegas não é necessariamente um desequilibrado mental. Isso se evidencia pelo fato de os vizinhos desse homem se chocarem ao saber que ele cometeu esse ato radical. Afinal, "ele parecia tão normal". Na verdade, trata-se de alguém inconformado com algum tipo de injustiça a ponto de achar que só uma vingança de sangue pode reparar a ofensa que sofreu. É claro que tudo teria sido diferente se esse homem tivesse a coragem de, com amor, confrontar aqueles que o prejudicaram — e esses, por sua vez, a coragem de pedir perdão.

No casamento, os desentendimentos geralmente começam por causa da indisposição de se desculpar. A esposa diz: "Ele me trata como lixo e depois ainda quer carinho na cama. Como é que pode?". Aí o marido reage: "Ela me trata como

criança e quer controlar minha vida. Não casei para viver com uma segunda mãe".

Ambos estão magoados e com raiva um do outro. Os dois erraram, mas ninguém está disposto a pedir perdão. Por falta de um pedido de desculpas, declaram um estado de guerra que pode durar anos, e muitas vezes acaba em divórcio ou morte. Quando o relacionamento conjugal é sadio, ambos se dispõem a pedir perdão quando necessário.

Você é capaz de conceder perdão mesmo quando a outra pessoa não pede?

Só existe perdão verdadeiro e reconciliação genuína quando alguém pede desculpas. Algumas pessoas, principalmente dentro da cosmovisão cristã, ensinam que deve haver perdão mesmo sem um pedido de desculpas. Costumam citar as palavras de Jesus: "Mas se não perdoarem uns aos outros, o Pai celestial não lhes perdoará as ofensas". (2) Por isso, ao aconselhar uma mulher traída pelo marido (que continua mantendo um caso extraconjugal), diz-se: "Você precisa perdoá-lo, caso contrário Deus não pode perdoá-la".

Essa interpretação dos ensinamentos de Jesus não condiz com outras orientações das Escrituras a respeito do perdão. O cristão é instruído a perdoar como Deus nos perdoa — mas como funciona esse perdão do Senhor? A Bíblia afirma que, se confessarmos nossos pecados, Deus os perdoa. (3) Nada no Novo e no Antigo Testamento indica que o Senhor perdoa os pecados de pessoas que não os confessam e se arrependem deles.

Quando um pastor incentiva uma mulher a perdoar o marido adúltero que continua mantendo o caso extraconjugal, está exigindo dela algo que o próprio Deus não exige. Jesus ensinou que devemos estar sempre dispostos a perdoar as pessoas que se arrependem, assim como Deus está o tempo todo pronto para nos perdoar quando nos arrependemos.

Há quem se oponha a essa idéia sob a alegação de que Cristo perdoou aqueles que planejaram e executaram sua morte, mas não é isso que as Escrituras dizem. A oração de Jesus foi esta: "Pai, perdoa-lhes, pois não sabem o que estão fazendo". (4) O Salvador expressou sua compaixão e seu desejo de ver seus assassinos perdoados. Esse também deve ser o desejo e a oração de nosso coração. Mas o perdão só veio depois, quando eles admitiram que haviam acabado de crucificar o Filho de Deus. (5)

O perdão gratuito costuma ser incentivado pelo bem daquele que perdoa, e não como benefício para o responsável pela ofensa, pois quando não há um pedido de desculpas, também não existe reconciliação. Sem um pedido de perdão, o cristão é encorajado a entregar à justiça de Deus (6) e ficar com o prejuízo, permitindo que o Senhor aplaque sua ira. (7)

Dietrich Bonhoeffer, o grande teólogo martirizado pelos nazistas num campo de concentração em 1945, manifestou-se contra a "pregação de perdão sem o devido arrependimento". Ele se referia a esse tipo de perdão como "graça barata [...] que equivale à justificação do pecado sem a justificação do pecador arrependido". (8)

O perdão genuíno remove a barreira criada pela ofensa cometida e abre o caminho da restauração gradativa da confiança. Se o relacionamento era terno e

íntimo antes do conflito, é possível recuperar esse amor. Se as pessoas envolvidas eram apenas conhecidas, sem vínculos de amizade, o relacionamento pode evoluir e se tornar mais forte por meio do processo dinâmico do perdão.

Se a ofensa foi causada por uma pessoa desconhecida, como um estuprador ou um assassino, não há relacionamento a ser restaurado. No caso de ela pedir perdão e você o conceder, ambos estão livres para seguir com sua vida, embora o criminoso tenha de enfrentar o sistema judicial criado pela cultura para corrigir o comportamento ilícito.

Um galão de vinte litros

Ao pedir perdão, assumimos a responsabilidade por nosso comportamento e procuramos maneiras de reparar o prejuízo daquele a quem ofendemos. Um pedido de desculpas sincero abre espaço para o perdão e a reconciliação. A partir daí é possível dar continuidade à consolidação do relacionamento.

Sem o pedido de perdão, a ofensa permanece como uma espécie de barreira e a qualidade do relacionamento fica comprometida. Os bons relacionamentos são sempre marcados pela disposição de pedir e conceder perdão, bem como pelo interesse na reconciliação. Muitos relacionamentos são frios e distantes porque as pessoas nem sempre demonstram tal disposição.

Além disso, o pedido de desculpas sincero alivia a consciência culpada. Tente imaginar sua consciência como um galão de vinte litros amarrado às costas. Toda vez que você fizer alguma coisa contra alguém, cinco litros de água são colocados nesse galão. Depois de cometer três ou quatro erros, a consciência ficará pesada demais, causando uma sensação de culpa e vergonha.

A única maneira de esvaziar esse galão é pedir perdão a Deus e à pessoa que você ofendeu. Quando isso acontece, você consegue levantar o olhar ao Senhor, encarar a própria imagem no espelho e ver a pessoa ofendida face a face — não por ser perfeito, mas porque foi capaz de assumir a responsabilidade por seu erro.

Podemos ou não aprender a arte de pedir perdão durante a infância. Em famílias saudáveis, os pais ensinam os filhos a fazer isso. No entanto, muitas crianças são criadas em famílias nas quais, em vez de equilíbrio emocional, imperam a mágoa, a ira e a amargura, e ninguém nunca pede perdão.

É possível aprender a pedir perdão?

A boa notícia é que a arte de pedir perdão pode ser aprendida. Descobrimos em nossas pesquisas que há cinco aspectos fundamentais nessa questão. Nós os denominamos as cinco linguagens do perdão. Cada uma dessas linguagens é importante, mas, dependendo da pessoa, uma ou duas podem ser mais eficazes do que as demais.

O segredo dos bons relacionamentos consiste em aprender a linguagem do amor relacionada ao processo do perdão mais apropriada à outra pessoa e se dispor a aprendê-la. Quando se usa essa linguagem principal, é muito mais fácil receber o perdão. Quando, porém, a linguagem é negligenciada, o perdão se torna um processo muito mais complicado, pois a outra pessoa não terá tanta certeza

de que o pedido de desculpas é sincero.

A compreensão e a aplicação das cinco linguagens do perdão podem potencializar todos os relacionamentos. Nos próximos cinco capítulos, explicamos que linguagens são essas. No capítulo 7, demonstramos como descobrir a sua principal linguagem do perdão e a da pessoa com quem você interage, para que todos os esforços empreendidos no processo do perdão sejam mais produtivos. No restante do livro, examinamos os desafios implícitos no processo de pedir perdão e perdoar, assim como no uso das linguagens propostas em todos os relacionamentos.

Uma das falas mais famosas do filme Love Story, que fez grande sucesso nos anos 1970, é: "Amar é nunca ter de pedir perdão". Não, pelo contrário: amar muitas vezes significa se desculpar, e o amor verdadeiro sempre implica um pedido de perdão por parte da pessoa que erra e uma concessão de perdão pela que foi prejudicada. Essa é a trilha que conduz a relacionamentos restaurados e felizes. Tudo começa quando se aprende a usar a linguagem do perdão mais apropriada.

2. Primeira linguagem do perdão: Manifestação de arrependimento

Na noite de 6 de abril de 2006 eu estava assistindo a dois programas de televisão simultaneamente. Em um dos canais, Larry King entrevistava a atriz Jane Fonda, que acabara de lançar o livro *My Life so Far* [Minha vida até hoje]. Em outra rede de televisão, Alan Colmes entrevistava Oliver North, coronel norte-americano envolvido no escândalo Irã-Contras. North falava dos "atos de traição" que, segundo ele, Jane teria cometido durante a Guerra do Vietnã.

— Mas ela pediu desculpas — disse Alan.

— Não, ela não pediu — respondeu o entrevistado.

— Ela disse que sentia muito — insistiu o anfitrião do programa. — 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.

Além de terem opiniões políticas muito diferentes, Oliver North e Alan Colmes não concordavam a respeito do que constitui, de fato, um pedido de perdão. A mensagem que este livro procura passar é justamente esta: as pessoas costumam usar diferentes linguagens no processo do perdão.

O que a maioria de nós espera de um pedido de desculpas é sinceridade. Queremos que seja um apelo autêntico, mas como podemos ter certeza disso? E aí que reside o problema. A prova de sinceridade difere de uma pessoa para outra. O que determinado indivíduo considera ato de sinceridade não vale necessariamente para o outro.

Nossa pesquisa nos levou à conclusão de que existem cinco elementos básicos no processo do perdão, que chamamos de cinco linguagens.

Para a maioria das pessoas, uma ou duas dessas linguagens traduzem melhor a sinceridade do que as demais. Na hora de pedir perdão, não é preciso incluir todas as cinco linguagens no processo. Para que esse pedido seja aceito, é necessário falar com sinceridade a linguagem (ou as linguagens) que a pessoa ofendida assimila melhor. Aí, ele (ou ela) considerará o pedido genuíno e provavelmente o aceitará.

A primeira linguagem do perdão é a manifestação de arrependimento. A maneira mais comum de expressá-la é com as palavras "sinto muito". Manifestar o arrependimento é o aspecto emocional do pedido de perdão. É uma forma de alguém mostrar à pessoa ofendida que tem consciência da culpa, da vergonha e da dor causadas pelo comportamento inadequado. É interessante destacar que, ao escrever

O livro *All I Really Need to Know I Learned in Kindergarten*, Robert Fulghum incluiu o seguinte como uma das coisas que ele aprendeu: "Diga que sente muito quando magoar alguém". (9) Demonstrar arrependimento é fundamental aos bons relacionamentos.

O pedido de perdão é gerado no ventre do arrependimento. Nós nos arrependemos da dor, da decepção, do inconveniente e da desconfiança que

causamos. O arrependimento se concentra naquilo que se fez de errado e no prejuízo que esse ato provocou em relação às pessoas.

A parte ofendida é tomada pelo sentimento de mágoa. Para ela, é importante que o responsável por sua dor também a sinta. Ela precisa de provas de que aquele que a ofendeu tem noção da mágoa que causou. Para algumas pessoas, basta ouvir isso daquele que está pedindo desculpas. Sem a expressão do arrependimento, elas não consideram o pedido de perdão apropriado ou sincero.

As palavras mágicas

Um simples "sinto muito" pode produzir um grande efeito quando se trata de restaurar o relacionamento. Para certas pessoas, a falta dessas duas palavras faz uma grande diferença. Com frequência, as pessoas que magoam outras não percebem que esqueceram essas palavras mágicas, mas pode ter certeza absoluta de que a parte ofendida ficará em silêncio até que as ouça.

Permita que eu (Jennifer) compartilhe uma história pessoal. Tempos atrás, fiz parte de uma seleção de mulheres que receberam prêmios de fim de ano por liderar pequenos grupos. Escolhi o meu por meio do catálogo de vendas apresentado por uma consultora e fiquei ansiosa para recebê-lo. Meses depois, eu ainda não havia recebido o produto que escolhera. Fiquei intrigada com o destino de meu pedido. "Onde será que foi parar?"

Depois de certo tempo, não tendo recebido nada, concluí que o produto que estava esperando provavelmente tinha extraviado. Na época, achei que não valia a pena reclamar com ninguém. Para mim, bastava ter gostado muito de liderar o grupo. Tirei o problema da cabeça com o seguinte raciocínio: "O que vem fácil, vai fácil também".

Imagine minha surpresa quando recebi uma mensagem telefônica da consultora de vendas, meses mais tarde. Ela informou que, ao organizar algumas caixas, encontrou meu pedido. Encerrou a mensagem dizendo apenas que tomaria as providências para que aquele produto chegasse às minhas mãos.

De minha parte, estava surpresa e feliz por receber algo com que nem contava mais. No entanto, havia uma coisa me incomodando naquilo tudo. Repeti àquela mensagem e confirmei minhas suspeitas: a consultora não havia mencionado nenhum pedido de desculpas pelo erro, nem manifestou nenhum tipo de arrependimento. Se tivesse pedido desculpas, eu a teria desculpado imediatamente.

Como não poderia deixar de ser, fiquei com aquilo na mente por tempo suficiente para colocar no papel e ficar imaginando com que frequência eu fazia a mesma coisa. Será que consigo corrigir um erro quando deixo de assumir a responsabilidade por ele ou quando não me arrependo por tê-lo cometido? As palavras mágicas "sinto muito" teriam feito bastante diferença para mim.

Muita gente pode se identificar com a experiência de Jennifer. Karen vive em Duluth, no estado de Minnesota. É casada com Jim há 27 anos. Quando eu (Gary) perguntei a ela o que esperava de um pedido de desculpas quando o marido cometia um erro, sua resposta imediata foi esta:

— Mais do que qualquer outra coisa, quero que ele compreenda quanto me

magoou e por que fiquei tão triste. Quero que Jim veja a situação a partir de meu ponto de vista. Espero ouvi-lo dizer: "Sinto muito mesmo. Peço seu perdão". Ajuda muito quando ele demonstra verbalmente que sabe como seu erro me magoou. Quando Jim faz isso, sei que ele entendeu o que fez. E se o erro que cometeu foi muito grave, espero ver nele uma tristeza sincera por ter me causado tamanha dor.

— Quando você diz "muito grave" — perguntei —, que tipo de erro você tem em mente?

— Algo como aquela vez que ele levou uma garota do escritório para almoçar sem me avisar. Fiquei sabendo por intermédio de uma amiga e fiquei muito magoada. Acho que, se ele tivesse tentado se justificar, continuaria triste até hoje. Veja bem, meu marido não é o tipo de homem que convida outras mulheres para almoçar. Eu tinha certeza de que ela exercia algum tipo de encanto sobre ele, senão Jim não teria feito aquilo. Ele admitiu que eu estava certa e disse que sentia muito pelo que fez. Falou que também confiava que eu jamais sairia para almoçar com outro homem e que, se eu o fizesse, ele também ficaria muito magoado. Garantiu que estava arrependido e que desejava nunca ter feito aquilo. Eu sabia que ele estava sendo sincero quando vi lágrimas em seus olhos.

Para Karen, o cerne de um pedido de perdão é uma expressão sincera de arrependimento.

O que seu corpo diz?

Se temos, de fato, a intenção de demonstrar sinceridade à pessoa que ofendemos, é importante que haja coerência entre a linguagem corporal e a verbal. Karen citou as lágrimas de Jim como evidência de sua sinceridade. Veja o que disse outra mulher:

Sei quando meu marido sente remorso de verdade por alguma coisa errada que tenha feito porque ele fica muito quieto e seus gestos passam a ser mais contidos. Ele pede desculpas usando uma voz bem suave e abaixando a cabeça. Para mim, isso é prova de que meu marido está realmente arrependido do que fez. Tenho certeza de que ele está sendo sincero.

Robert e Katie são casados há sete anos. Ao perguntar a ele como sabia quando a esposa estava pedindo desculpas com sinceridade, a resposta que me deu foi esta:

Percebo no olhar dela. Se ela me olha nos olhos e diz que sente muito, sei que está sendo sincera. Mas se diz a mesma coisa casualmente, de passagem pelo quarto ou coisa assim, sei que ainda está escondendo alguma coisa. Um abraço e um beijo depois do pedido de perdão também ajudam a me convencer da sinceridade.

Robert é um exemplo de que, às vezes, a linguagem corporal fala mais alto do que a verbal. Isso é especialmente verdadeiro quando há um conflito entre esses dois tipos de linguagem. Por exemplo, certa esposa disse o seguinte:

Quando meu marido grita comigo e diz: "Eu já falei que sinto muito", mas seu olhar é duro e suas mãos tremem, é como se estivesse tentando me induzir a perdoá-lo. Para mim, parece que ele está mais preocupado em seguir adiante e esquecer o problema do que pedir desculpas de verdade. É como se o fato de eu estar magoada não fizesse nenhuma diferença. "Vamos tocar a vida".

Sente muito? Pelo quê?

Um pedido de desculpas possui mais poder de impacto quando é bem específico. LuAnn assimilou essa idéia quando afirmou: "Espero que a pessoa que me pede desculpas diga exatamente o motivo pelo qual está tomando aquela atitude". Quando somos bem específicos, demonstramos à pessoa ofendida que temos a noção de quanto nossa atitude a magoou. Ao agir assim, concentramos a questão no erro cometido e no prejuízo que ele causou.

Quanto mais detalhes consideramos, melhor para nós. Se eu (Jennifer) desse um bolo em alguém com quem tivesse marcado um cinema, não me limitaria a dizer: "Sinto muito por não ter aparecido". Seria melhor para a outra pessoa se eu mencionasse todos os problemas que aquela minha atitude provocou.

Olhe, sei que você saiu de casa na hora certa, parou o que estava fazendo para me encontrar. Enfrentou o pior trânsito possível para estar aqui a tempo e teve de esperar muito, preocupado em saber se estava tudo bem comigo. Sei que não gostou de perder o filme, e isso significa que minha negligência estragou o programa que você estava planejando. Posso imaginar sua decepção. Também sentiria o mesmo se isso tivesse acontecido comigo. Você tem direito de estar zangado, decepcionado, frustrado e magoado. Quero que saiba que sinto muito por ter sido tão irresponsável, e digo isso com toda a sinceridade.

Os detalhes revelam quanto compreendemos a gravidade de um erro e o inconveniente que pode ter causado à pessoa ofendida.

Evite o "Mas..."

O arrependimento sincero não precisa de adornos. Não deve ser acompanhado de justificativas, de "mas...". Rodney, casado há três anos pela segunda vez, diz: "Sei que o pedido de desculpas de minha esposa é sincero quando ela diz: 'Sinto muito. Sei que você ficou chateado quando gritei'. Ela não fica me acusando de ter feito alguma coisa que a magoou. Minha primeira esposa sempre me culpava por tudo".

Muitas pessoas com quem falamos durante nossa pesquisa deram depoimentos similares ao de Rodney. "Ela pede perdão, mas depois diz que errou por causa de alguma coisa que fiz antes para provocá-la. Quando me culpa, ela não contribui nem um pouco para que eu acredite em sua sinceridade".

Brenda se lembra bem de uma das tentativas fracassadas que o marido fez de pedir desculpas. Aconteceu na noite anterior a um de meus seminários sobre

casamento, do qual planejavam participar. O marido foi à festa de aniversário de um colega de trabalho, enquanto Brenda ficou em casa com os quatro filhos do casal. Como ele costumava trabalhar das dez da noite às seis da manhã, ela tinha planos de passar o máximo de tempo juntos.

Embora me visse zangada, ele saiu e disse que voltaria uma hora depois. Duas horas e meia mais tarde, quando todo mundo já estava na cama, ele apareceu. Pediu desculpas, mas também disse que eu estava agindo como criança e, além disso, ele tinha direito de sair. Por mais que ele falasse, nada do que dizia estava ajudando, pois a intenção era me insultar. Tinha orado pedindo que, quando ele chegasse, eu não reagisse mal, mas estava com tanta raiva que não deu certo.

Toda vez que jogamos a culpa na outra pessoa, deixamos de pedir perdão e partimos para o ataque. Esse tipo de atitude nunca produz perdão e reconciliação. Joanne é uma mulher solteira de 27 anos. Durante três deles, namorou firme. Ela contou:

Sempre que um pedido de perdão é seguido da apresentação de alguma justificativa pelo erro cometido, a desculpa anula a intenção original. Apenas admita que você me magoou ou decepcionou, sem querer ou de propósito. Não peça perdão e depois tente justificar o erro. Basta pedir desculpas.

As irmãs íris e Marie estavam sempre brigando. Ambas queriam manter um relacionamento mais agradável, mas nenhuma das duas sabia como fazê-lo. Quando perguntei a Marie se íris pedia desculpas quando perdia a calma, a resposta foi a seguinte:

Ela pede desculpas o tempo todo, mas quase sempre termina seu pedido de perdão dizendo algo como: "Eu só queria que você parasse de me encher o saco. Sei que não sou tão educada quanto você, mas isso não quer dizer que eu deva ser tratada como lixo". Que tipo de pedido de desculpas é esse? Ela joga a culpa toda em mim. Acho que íris tem um problema sério de auto-estima. Seja qual for a circunstância, os pedidos de desculpas que ela apresenta soam como ataques pessoais.

Perdão sem manipulação

Uma manifestação sincera de arrependimento não deve manipular o sentimento da pessoa ofendida nem constrangê-la a reagir de maneira similar. Doug e Nancy namoram há dois anos e estão passando por uma situação complicada. Ela relata:

De vez em quando, Doug diz que sente muito por ter cometido algum erro. Mas aí fica na expectativa de que eu fale a mesma coisa, mesmo quando não acho que deva fazê-lo, pois quem deu motivo e começou a discussão foi ele. Isso não funciona comigo. Quero que ele diga que sente muito sem esperar nenhum tipo de contrapartida. Se fizer

assim, aí vou acreditar que está mesmo arrependido.

Às vezes magoamos as pessoas sem perceber. Com certeza, não foi intencional. Bons relacionamentos são potencializados quando há manifestações de arrependimento por erros cometidos, mesmo quando não houve intenção de magoar ninguém. Se dou um encontrão em alguém que está saindo do mesmo elevador em que entrei, digo "me desculpe" não porque tive a intenção de fazer aquilo, mas porque me identifico com os transtornos e a irritação causados por aquele encontrão casual.

O mesmo princípio vale para os relacionamentos mais íntimos. Você pode não perceber que seu comportamento chateou seu cônjuge, mas, quando isso vem à tona, aí é possível dizer: "Sinto muito que meu comportamento tenha deixado você triste. Não tive intenção de magoá-lo".

O arrependimento deve se concentrar na solução do problema causado pelo comportamento inadequado e na manifestação de solidariedade à pessoa que ficou magoada. A falta de sinceridade também pode ser sinalizada quando dizemos "sinto muito" só para que a outra pessoa pare de falar no assunto que incomoda. Rondha passou por essa situação:

Logo no início do casamento, meu marido fez uma coisa que prejudicou muito nosso relacionamento e se recusou terminantemente a pedir desculpas ou a se arrepender. Quando, por fim, ele disse que sentia muito, sua intenção era apenas encerrar a discussão. A atitude dele falou mais alto que as palavras, indicando que, na prática, ele queria dizer: "Pare de encher a paciência com isso! Estou me sentindo acuado". Ele não percebeu que havia feito uma coisa muito ruim que me magoou demais.

"Espero que você seja capaz de me perdoar"

Colocar o pedido de desculpas no papel é uma maneira de ajudar a reforçar a sinceridade. Escrever uma carta pode potencializar emocionalmente o processo do perdão, pois o cônjuge ou amigo ofendido pode ler o texto várias vezes. Além disso, quando alguém escreve, consegue deixar mais claro seu arrependimento e evidenciá-lo de maneira mais positiva. A seguir você verá uma carta de uma paciente que eu (Jennifer) atendo. Ela a recebeu do marido e me deu permissão para publicá-la.

Querida Olivia,

Quero pedir perdão por ter chegado tarde esta noite e por não tê-la avisado de que eu poderia me atrasar assim que percebi essa possibilidade. Sei que você teve um dia difícil com as crianças. Queria muito estar em casa para poder ajudá-la a cuidar delas ou, pelo menos, chegar na hora certa para aliviar um pouco seu peso. Fiquei com o coração apertado por volta das 18h30, quando peguei a mensagem que você tinha deixado quase meia hora antes pedindo ajuda e que eu chegasse em casa na hora certa. Fico chateado só de

pensar que, daquele momento em diante, você ficou na expectativa de que eu retornasse seu recado. Lamento que a falta de um bom ajuste de horários com meu chefe a tenha sobrecarregado hoje. Vou me esforçar para não deixá-la mais na mão. Sinto muito, e espero que você seja capaz de me perdoar.

De seu marido querido e arrependido,
Jim.

Olivia escreveu no fim da folha de papel: "Perdoado em 20 de janeiro de 2005". É claro que a manifestação de arrependimento de Jim convenceu a esposa. Ela sentiu que o marido estava sendo sincero e não hesitou em perdoá-lo.

Para algumas pessoas, ver uma manifestação genuína de arrependimento funciona como a mais poderosa linguagem do perdão. É o que as convence de que o pedido é sincero. Sem isso, são capazes de ouvir tudo, mas não assimilar nada. A principal linguagem do perdão é o arrependimento genuíno. Ao ouvi-lo, essas pessoas se dispõem a perdoar.

O poder da primeira linguagem do perdão

Veja o que as pessoas a seguir têm a dizer sobre a primeira linguagem do perdão, que é a manifestação de arrependimento:

Meu marido comentou na frente de nossos amigos que eu estava gordinha e que comia muito. Mais tarde, naquela mesma noite, ele disse que sabia que a situação tinha sido muito constrangedora para mim e que sentia muito pelo que fizera ao falar coisas tão desagradáveis. Eu o perdoei porque senti que ele estava sendo sincero.

Marilyn, 53 anos, casada há onze pela segunda vez

Quero um pedido de perdão que venha do fundo do coração, que demonstre arrependimento genuíno pela atitude que me magoou tanto. Em outras palavras, quero que a pessoa se sinta mal por ter-me feito sentir tão mal.

Vicky, 26 anos, solteira

Meu marido chegou em casa tarde uma noite, mas pediu desculpas por ter me entristecido. Disse a ele que estava tudo bem, que eu compreendia. Aí ele continuou falando, e comentou que não gostava de me decepcionar. Foi então que me senti melhor.

Catina, 28 anos, casada há dois

[Sei que ela está sendo sincera] quando demonstra que se arrependeu de verdade, que entendeu como me sinto e mostra que está arrependida de ter me magoado.

Ted, 40 anos, casado há 20

Remorso verdadeiro. Quero ter certeza de que a pessoa se sente culpada pelo que fez ou disse e se arrependeu mesmo.
Bob, 34 anos, solteiro, falando sobre o que espera de um pedido de perdão

Para essas pessoas e muitas outras, a demonstração de arrependimento como linguagem de amor no processo do perdão é muito importante na cura e na restauração do relacionamento. Se você deseja mostrar a elas que está sendo sincero, precisa aprender essa linguagem do arrependimento, cujos focos são o sofrimento provocado, a solução do problema e a relação entre esses dois fatores.

Isso significa deixar claro à pessoa ofendida que você está sinceramente chateado porque sabe que suas atitudes a magoaram. Essa identificação com a dor do outro cria um ambiente mais favorável ao perdão. Se você está disposto a demonstrar arrependimento, aqui estão algumas maneiras de expressá-lo:

Declarações de arrependimento

- Sei agora quanto magoei você. Isso me faz sofrer demais. Sinto muito pelo que fiz, com toda a sinceridade.
- Estou me sentindo muito mal por ter decepcionado você. Deveria ter pensado duas vezes antes de agir. Sinto muito pela dor que lhe causei.
- Na hora, é claro que não pensei nas conseqüências do que estava fazendo. Nunca tive a intenção de magoar você, mas agora percebo que minhas palavras foram duras demais. Sinto muito por ter sido tão insensível.
- Sinto muito por ter traído sua confiança. Criei uma barreira em nosso relacionamento, e agora preciso removê-la. Entendo que, mesmo que lhe peça perdão, levará um tempo para que você volte a ter a mesma confiança que tinha em mim.
- Oferecemos um serviço, mas não fomos capazes de entregar o que prometemos. Sinto muito. Nossa empresa está em falta com você.

3. Segunda linguagem do perdão: Aceitação da responsabilidade

Na condição de chefe, Larry costumava ser calmo, mas naquele dia em especial teve de sair do sério. Falou duramente com um de seus funcionários. O motivo era justo e a repreensão, necessária, mas como estava com muita raiva suas palavras foram ásperas demais. Mais tarde, ele se sentiu mal pelo que fizera, mas pensou: "Tudo o que eu disse era verdade, e o sujeito precisa mesmo se enquadrar. Ele tem de saber que quem manda aqui sou eu".

Jane tinha dificuldade para se lembrar de compromissos, principalmente dos que caíam no fim de semana. Ela sempre esquecia de olhar a agenda. Assim, lá estava outra vez chegando atrasada a uma reunião de planejamento da comunidade do bairro onde morava.

Jane pensou numa lista de desculpas que poderia dar por ter confundido o horário do encontro. Encabeçando o rol estava o retorno de uma viagem recente que fizera pelo país. Ela não sabia nem que dia era aquele, e menos ainda que horas o relógio marcava. Enquanto isso, os outros participantes da reunião ficaram esperando um pedido de desculpas por parte de Jane pelo fato de ter se atrasado tanto.

O jovem Shawn sentia muitas dores depois de passar por um procedimento médico. A mãe do rapaz andava de um lado para o outro, fazendo o possível para que ele se sentisse mais confortável e insistindo que o filho tomasse os analgésicos. Infelizmente, Shawn foi grosseiro com a mãe. Ele tinha noção da indelicadeza de sua atitude, mas tentou se justificar: "Remédios podem provocar efeitos desagradáveis. Minha mãe deveria saber disso".

Três situações diferentes: palavras rudes, incapacidade de cumprir compromissos e grosseria. Larry, Jane e Shawn não deixaram de se sentir culpados pelo que fizeram. Contudo, acharam que as justificativas eliminariam a necessidade de pedir perdão. Atitudes como essas comprometem relacionamentos. Um simples pedido de desculpas pode fazer uma diferença enorme; o problema é que isso implica aceitar a responsabilidade pelo erro cometido.

Por que é tão difícil para algumas pessoas dizer: "Errei"? Com frequência, nossa relutância em admitir um erro está vinculada ao valor que nos atribuímos. Reconhecer o erro pode dar a impressão de fraqueza. Por isso pensamos assim: "Só os tolos admitem erros. Gente inteligente tenta mostrar que agiu de determinada maneira porque tinha bons motivos".

As sementes dessa tendência à autojustificativa geralmente são plantadas ainda na infância. Quando uma criança recebe punição exagerada ou é envergonhada diante dos outros por ter cometido erros sem gravidade, o senso de valor próprio fica comprometido. Em seu subconsciente, ela faz uma ligação emocional entre o comportamento errado e a auto-estima. Assim, admitir um erro é ser "mau". A criança que cresce influenciada por esse padrão terá dificuldade de admitir os erros que cometer na vida adulta porque, ao fazê-lo, sua auto-estima

será abalada.

A boa notícia é que, como adultos, entendemos esses padrões emocionais negativos e não nos deixamos impressionar por eles. A verdade é que todos somos pecadores; não existe adulto perfeito. As pessoas maduras aprendem a quebrar esses padrões nocivos da infância e a aceitar a responsabilidade pelos erros cometidos. O adulto imaturo sempre tenta justificar seu comportamento impróprio.

"Não foi culpa minha"

Essa mania de se justificar assume a forma de transferência de culpabilidade. A pessoa pode até admitir que falou ou fez alguma coisa ruim, mas sustentará que seu comportamento inadequado foi provocado pelas atitudes irresponsáveis dos outros. Nesse caso, transfere-se a culpa. Afinal, é difícil admitir o erro.

Essa transferência de culpabilidade também é sinal de imaturidade. Por sua natureza, as crianças culpam os outros quando fazem alguma coisa errada. Eu (Gary) lembro-me de algo que aconteceu quando meu filho, na época com seis anos, teve de explicar por que havia derrubado um copo, estilhaçando-o no chão. Ele deu esta explicação: "Caiu sozinho". Até hoje, eu e minha esposa brincamos com isso. Quando um dos dois faz alguma coisa errada, dizemos: "Aconteceu sozinho". Ambos sabemos tratar-se de brincadeira, mas a verdade é que é bem mais conveniente transferir a culpa aos outros.

Adultos maduros aprendem a assumir a responsabilidade por seu comportamento, ao passo que adultos imaturos continuam alimentando fantasias pueris e tendem a jogar a culpa por seus erros sobre os outros.

No cerne da iniciativa de assumir a responsabilidade pelo próprio comportamento está a disposição de admitir: "Eu errei". Paul J. Meyer, fundador da organização Success Motivation e co-autor de *Chicken Soup for the Golden Soul* [Canjinha para a alma feliz], afirmou: "Um dos fatores mais importantes para o sucesso é a disposição de admitir quando estamos errados".⁽¹⁰⁾

Concordo com o dr. Spencer Johnson, que disse: "Poucas coisas são tão poderosas quanto o bom senso, a sabedoria e a força de admitir quando se comete um erro e de esclarecer a verdade".⁽¹¹⁾ Aprender a dizer "eu errei" é um passo importante para se tornar uma pessoa responsável e bem-sucedida.

Oprah pede perdão

Oprah Winfrey, apresentadora de um programa de entrevistas muito popular nos Estados Unidos, transmitido em rede nacional, surpreendeu seu público em 26 de janeiro de 2006 quando abriu seu show com estas palavras: "Cometi um erro". Winfrey estava pedindo perdão por ter defendido um escritor que inventou várias partes de seu livro de memórias, *Um milhão de pedacinhos*.⁽¹²⁾

A defesa que ela fez de James Frey no programa *Larry King Live*, depois da descoberta que o autor havia alterado fatos e enganado os leitores, desagradou muitos patrocinadores, assim como críticos literários, que consideraram

imperdoável a deturpação da verdade num livro não-ficcional.

Winfrey disse: "Ao defender Frey, passei a impressão de que a verdade não importa, e sinto muito, pois eu mesma não acredito nisso". (13) Aquele pedido de perdão incluía duas linguagens: a primeira (ela manifestou arrependimento) e a segunda (assumiu a responsabilidade).

Ao assumir a responsabilidade por seus atos, Oprah recuperou o respeito de muitos que se sentiram ofendidos com o que ela fizera. Vários colunistas especializados em televisão afirmaram que a disposição da apresentadora de dar uma satisfação a seu público preocupado é o que continua a fazer dela a apresentadora de talk show bem-sucedida — e a personalidade — que é. (14)

William Bastone, editor da revista *The Smoking Gun*, especializada na cobertura da vida das celebridades, foi o primeiro a descobrir algumas das incoerências no livro de James Frey. Sobre o pedido de desculpas de Oprah, ele comentou: "Para alguém como ela, admitir um engano como esse revela muito a respeito de seu caráter. Não costumamos ver alguém de tanto prestígio reconhecer um erro tão grave e se desculpar diante do público". (15)

O pedido de perdão de Oprah em rede nacional nos mostra que até os ricos e famosos devem assumir a responsabilidade por seus atos e demonstrar arrependimento.

Aprenda a reconhecer seus erros

Ao dizer: "Cometi um erro", Winfrey estava admitindo que se enganou. Para muita gente, ouvir as palavras "eu estava errado" é sinal de que a pessoa que se desculpa está sendo sincera ao pedir perdão. Sem essas ou outras palavras equivalentes, que sinalizem transparência da parte de quem está assumindo a responsabilidade pelo mau comportamento, os outros não acreditarão na honestidade da iniciativa. Não importa se você é uma celebridade da televisão ou um estudante que divide o apartamento com um colega: compreender essa realidade pode fazer toda a diferença do mundo quando se deseja, de fato, pedir desculpas por um erro cometido.

Joy e Rich foram ao meu consultório depois de cinco anos de casamento. Em termos financeiros, tudo estava indo bem. Rich conseguiu um bom emprego depois de se formar na faculdade. Joy trabalhou em tempo integral nos primeiros dois anos de casamento, até que nasceu o primeiro filho. Os pais de ambos viviam na cidade e se ofereceram para tomar conta do bebê. Assim, Rich e Joy podiam passar bastante tempo livre juntos. Veja o que ela disse:

— De fato, nossa vida é maravilhosa. O único problema é que Rich nunca está disposto a pedir desculpas. Quando fica chateado porque alguma coisa não foi feita do jeito que ele queria, fica com raiva e me destrata. Em vez de se desculpar, me culpa por estar com raiva. Até nas poucas vezes que diz "sinto muito", ele emenda: "Mas se você não tivesse me provocado, eu não teria me irritado tanto". Ele justifica o comportamento agressivo jogando a culpa para cima de mim. É como se ele nunca errasse. A culpa sempre tem de ser minha. Sei que não sou uma esposa perfeita, mas reconheço quando estou errada. Rich nunca faz isso.

Em seguida, pedi a Rich que falasse:

— Não acho que seja certo pedir desculpas por alguma coisa quando a culpa não é da pessoa. Fico furioso mesmo, mas é porque ela me critica e me faz sentir como se eu não fosse um bom pai. Fico tanto tempo quanto posso com nosso filho, mas toda semana ela resmunga e me repreende falando coisas como: "Seu filho nem vai reconhecê-lo, se você não passar mais tempo com ele". Preciso trabalhar muito no emprego que tenho, e, quando chego em casa, estou exausto. Preciso de um tempo para baixar o ritmo. Não dá para ficar andando pela casa por duas horas para brincar com Ethan.

— Eu nunca pedi que você ficasse duas horas com ele — retrucou Joy. — Quinze minutos já seriam um bom começo.

— É disso que estou falando — ele respondeu. — Se eu passasse quinze minutos, tenho certeza de que você ia pedir que eu ficasse 25 na semana que vem. Por mais que eu faça, não consigo agradá-la nunca.

Ficou evidente para mim que os comentários de Joy estavam abalando a auto-estima de Rich. Ele queria ser bom pai, mas as coisas que ela dizia sugeriam que ele era um fracasso. Não estava disposto a aceitar aquela opinião, e a maneira que encontrou de expressar sua mágoa foi o uso de palavras duras na hora do desabafo. O fato é que tanto Joy quanto Rich precisavam pedir desculpas um ao outro, mas havia um problema: nenhum dos dois achava que tinha feito alguma coisa errada.

Quando um relacionamento é abalado pela mágoa e pela raiva, um pedido de desculpas é sempre bem-vindo. Nesse caso, Rich e Joy estavam magoados e com raiva. O marido se sentia ofendido por causa da mensagem de condenação contida no que a esposa falava. Ela estava ressentida com as palavras que ele usara para contra-argumentar. Nenhum dos dois tinha intenção de causar algum tipo de mágoa; mesmo assim, ambos eram culpados de tratar mal o cônjuge.

No fim de nossa primeira sessão de aconselhamento, pedi que Rich voltasse a meu consultório uma semana depois, só que sem Joy. Na semana posterior, seria a vez de eu falar apenas com ela. Só na sessão seguinte voltaríamos a conversar os três juntos. Eles concordaram. Tive a impressão, no fim daquele primeiro encontro, que a única satisfação que o casal sentiu foi a de ter compartilhado o problema com uma terceira pessoa, e de que talvez fosse possível encontrar alguma solução nas sessões seguintes.

As razões de Rich

Na sessão em que recebi Rich, não demorou muito para descobrir por que os comentários de Joy sobre a necessidade de ele passar mais tempo com Ethan haviam provocado uma reação tão negativa. Ele crescera num lar em que o pai era ausente a maior parte do tempo. Ele costumava sair de casa no domingo à noite e voltar na sexta-feira à tarde. Passava os fins de semana jogando golfe ou assistindo a eventos esportivos.

Rich tinha jogado golfe com o pai algumas vezes na época do ensino médio, e de vez em quando assistiam juntos a alguma partida de futebol. Mas Rich terminou o curso com a sensação de que ainda não o conhecia bem. Prometeu a si mesmo que isso não aconteceria quando fosse pai — pelo contrário, encontraria maneiras de manter sempre o contato, e assim seu filho teria a certeza do amor paterno. Por causa desse desejo tão intenso de ser um ótimo pai,

as palavras de reprovação de Joy o magoavam muito.

A reação irada de Rich reproduzia o modelo que ele observara a partir da própria mãe, que costumava se dirigir ao marido com palavras ásperas. Rich se identificava com o sofrimento da mãe, e acreditava que ela tinha razão em se manifestar daquela maneira. Nunca a culpava, mas costumava questionar por que ela tolerava o comportamento do pai. Agora, como adulto, se sentia na razão de usar palavras rudes, porém verdadeiras, ao discutir com Joy. Por isso, não achava necessário pedir perdão nem reconhecer que estava errado em ser tão duro com a esposa.

Abordei a questão trabalhando em duas frentes. Primeiro, tentei ajudar Rich a compreender que o exemplo recebido a partir da relação dos pais, e que influenciou sua criação, não era necessariamente um bom modelo de união conjugal. Ele concordou, de imediato, que o pai e a mãe nunca tiveram o casamento amoroso, generoso e devotado que agora queria para si. Disse a ele que, enquanto seguisse o mesmo modelo, o casamento que desejava continuaria sendo um ideal, jamais uma realidade.

Em segundo lugar, tentei ajudá-lo a perceber a diferença entre entender por que as pessoas agem de determinada maneira e aceitar esse jeito de ser delas. Compreender por que Rich reagia daquela forma com Joy não era difícil; mas aceitar tal comportamento e considerá-lo justo era uma maneira de destruir justamente aquilo que ele mais almejava, ou seja, a cumplicidade do casamento.

"Concordo/Discordo"

Desafiei Rich a tratar a questão de uma nova maneira. Trata-se de uma forma de abordagem que ajudou muitos casais a viver bem num mundo em que errar é próprio da natureza humana. Eu a chamo de "concordo/discordo". Eu concordo que tenho o direito de me sentir magoado, com raiva, decepcionado, frustrado ou qualquer outra coisa. Não tenho como escolher meus sentimentos; só posso vivê-los.

No entanto, discordo da idéia de que, por causa desses sentimentos, tenho o direito de magoar os outros com minhas palavras ou meu comportamento. Fazer meu cônjuge sofrer porque ele fez o mesmo comigo é como declarar guerra civil — uma guerra da qual ninguém sai vencedor. Portanto, farei o possível para expressar minhas emoções de tal maneira que não cause sofrimento a meu cônjuge e abra espaço para a reconciliação.

Trabalhamos juntos num texto que Rich deveria entregar à esposa com esse objetivo. Chegamos a essa declaração:

Querida, amo muito você e Ethan. Mais que qualquer outra coisa, quero ser bom marido e bom pai. Talvez queira tanto isso porque não tive um relacionamento tão íntimo com meu pai e via minha família brigar o tempo todo. Por causa disso, quero compartilhar algo que me dói, e peço que você me ajude a encontrar uma solução.

Quando ouvi você dizer, na noite passada: "Seu filho nem vai reconhecê-lo, se você não passar mais tempo com ele", senti como se tivesse levado uma punhalada no coração. Na verdade, fui para o

escritório e chorei porque aquela era a última coisa no mundo que eu queria que acontecesse. Você pode me ajudar a reorganizar minha agenda de tal maneira que eu seja capaz de dedicar tempo relevante a Ethan sem deixar de trabalhar e sustentar nosso lar?

Eu disse a Rich que tinha certeza de uma reação positiva da parte de Joy a essa iniciativa. Ele concordou. Então comentei: "Trabalho com pessoas há muito tempo, por isso sei que o simples fato de ter um plano novo não é suficiente para determinar o fim dos velhos problemas. Há alguma chance de, nas próximas semanas, você mudar o antigo hábito de dirigir palavras rudes a Joy como reação aos comentários que ela faz. Não que você tenha a intenção de fazê-lo, mas porque acontece involuntariamente. É nessas horas que pedir perdão se torna tão necessário. Acho que você concorda que gritar com a esposa não tem nada de gentil, amável, carinhoso ou positivo". Rich balançou a cabeça, concordando. "Além disso, está errado."

Lembrei a ele que o Novo Testamento exorta os maridos a amar suas esposas e cuidar delas, bem como a suprir as necessidades que elas possuem, como Cristo fez pela Igreja.⁽¹⁶⁾ "Gritar com a esposa não faz parte da fórmula para um casamento bem-sucedido", continuei. Rich concordou novamente.

"Portanto, quero que você aprenda a dizer estas palavras: 'Perdi o controle ontem à noite. Gritei com você e disse coisas muito pesadas. Errei. Não foi nada carinhoso, nada amável e nada gentil de minha parte. Sei que a magoei demais e sinto muito, pois não é essa minha intenção. E quero pedir que você me perdoe. Sei que errei'."

Ele escreveu tudo no seu palm top. Oramos juntos e pedimos a ajuda de Deus. Rich faria o possível para colocar em prática aquela nova maneira de lidar com a mágoa e a raiva. Foi uma sessão pesada, mas senti que ele estava abrindo o coração à possibilidade de mudança.

O desafio de Joy: perdoar

Minha sessão com Joy foi mais complicada — não que ela se recusasse a melhorar o casamento, mas porque achava quase impossível entender como um homem era capaz de ser tão rude com a esposa na hora da raiva e, ainda assim, a amar de verdade. Para ela, as duas coisas eram incompatíveis. Ou seja, Joy já havia chegado ao ponto de questionar o amor do marido.

Manifestei minha solidariedade com a angústia pela qual ela passava, mas tentei ajudá-la a compreender que ninguém é capaz de amar com perfeição. Sim, é verdade que quem ama de verdade nunca deve magoar a pessoa amada, mas nenhum de nós consegue alcançar esse ideal por uma razão muito simples: somos imperfeitos.⁽¹⁷⁾ A Bíblia deixa isso muito claro: somos todos pecadores.

É por essa razão que devemos aprender a confessar os pecados a Deus e à pessoa contra quem pecamos. Os bons casamentos não dependem de alcançar a perfeição, e sim de dispor-se a admitir os erros e pedir perdão.

Em tese, Joy tinha tudo para concordar com o que eu estava dizendo. Fora criada na igreja e conhecia bem essas verdades bíblicas. Mas a dor emocional que sentia por causa das palavras rudes de Rich tornava difícil para ela abrir o

coração para perdoá-lo. "Principalmente porque ele nunca pede desculpas", afirmou.

Concordei com Joy. Pedir desculpas era uma das partes integrantes do processo de perdão e reconciliação. Perguntei o que esperava ouvir como um autêntico pedido de desculpas. "Quero que seja sincero", respondeu. "Não basta ele chegar e dizer: 'Sinto muito por ter magoado você.' Quero que admita que errou comigo. Isso é que me magoa mais. Como ele consegue fingir que não aconteceu nada e nunca pedir perdão? Como não consegue perceber como é errado gritar com outra pessoa?".

Durante a meia hora seguinte, eu e Joy conversamos sobre a relação que há entre a mágoa e a auto-estima. Tentei explicar o histórico emocional familiar de Rich e por que os comentários que ela fazia, sugerindo que o marido não era um bom pai, o magoavam tanto. Podiam até ser verdade (pelo menos na concepção de Joy), mas, para ele, funcionavam como bombas verbais que explodiam dentro da alma. A reação natural de Rich era contra-atacar, o mesmo que via a mãe fazer com frequência.

— Mas, se fomos criados a partir desse modelo, será que conseguimos mudar? — ela me perguntou.

— Essa é a parte mais maravilhosa da natureza humana — respondi. — Somos todos capazes de mudar, especialmente quando pedimos ajuda a Deus. Acredito que Rich é sincero e que está começando a entender um pouco melhor sobre si mesmo. Também acho que você verá mudanças significativas no futuro.

— Espero que sim — disse Joy. — Eu o amo muito e quero que nosso casamento dê certo. Sei que a coisa está complicada, mas espero que não seja tarde demais.

Terminamos a sessão falando sobre como Joy deveria manifestar de maneira mais positiva suas preocupações em relação ao tempo que Rich passava com Ethan. Assim, a auto-estima do marido não seria tão abalada. Expliquei que, agindo assim, as sugestões que ela apresentasse a Rich provavelmente não seriam mais interpretadas como cobranças. Uma sugestão ou um pedido é bem diferente de uma exigência.

Refletimos também sobre aquilo que ela poderia pedir a Rich. Aqui está parte da lista que elaboramos:

- Dá para você brincar um pouco com Ethan enquanto eu termino de fazer a comida?
- Vamos caminhar os três juntos depois do jantar?
- Você se incomoda de dar banho no Ethan esta noite?
- Dá para ler uma historinha para Ethan enquanto arrumo as coisas antes de dormir?
- Você poderia brincar com Ethan no quintal por alguns minutos depois do jantar para eu poder lavar a louça?

Percebi que Joy assimilava melhor a idéia de fazer pedidos específicos do que as reclamações generalizadas. Então, a desafiei: "Não mais do que um pedido

por semana, está bem? E quando ele brincar com Ethan, sempre elogie a iniciativa. Diga como está orgulhosa de Rich como pai de seu filho, e como é grata por ele cuidar do menino enquanto você cuida da comida. Não permita que nada passe despercebido, nem deixe de incentivar. Como Rich deseja muito ser bom pai, as palavras de incentivo fortalecerão a sua auto-estima. Assim, os dois estarão contribuindo para um ambiente emocional positivo no lar".

Novos tipos de reação

As quatro sessões seguintes com Rich e Joy foram tão produtivas quanto as primeiras três. Era empolgante vê-los descobrir coisas novas mútuas, reconhecer os erros que cometeram e desenvolver novas formas de reação. Rich aprendeu a admitir seu erro quando falava rispidamente com Joy. Ela, por sua vez, aprendeu a dizer: "Errei. Sinto muito por tê-lo magoado" quando vacilava e fazia um comentário negativo sobre as habilidades do marido como pai.

Ficou evidente, ao longo do processo de aconselhamento, que a principal linguagem do perdão de Rich era a manifestação de arrependimento, o "sinto muito". Quando a esposa dizia essas palavras, ele a perdoava na mesma hora. Quanto a Joy, sua principal linguagem do perdão era a aceitação da responsabilidade, o "errei".

Para ela era muito importante sentir que Rich tinha noção de que cometia um erro ao usar palavras rudes. O casamento dos dois avançou muito quando ela aprendeu a manifestar arrependimento verdadeiro e ele, a assumir a responsabilidade por seus atos. E ambos aprenderam a verbalizar aquilo que os angustiava.

O poder da segunda linguagem do perdão

Para muita gente, a parte mais importante do processo do perdão é quando a pessoa admite que seu comportamento é errado. Linda, que vive em Seattle, me disse o seguinte:

Meu marido nunca admite quando faz alguma coisa errada. Ele só joga o problema para debaixo do tapete e não quer mais saber de tocar no assunto. Se volto a falar do que aconteceu, ele diz: "Nem lembro mais o que fiz. Por que você não consegue esquecer?". Se ele reconhecesse os erros, eu me disporia a perdoá-lo. Mas, quando age como se não tivesse feito nada, é muito difícil deixar passar.

Com lágrimas nos olhos, ela completou: "Queria tanto que ele dissesse 'errei' pelo menos uma vez na vida".

Pam tem 27 anos. Quando criança, aprendeu com o pai que uma pessoa sábia está sempre disposta a aceitar a responsabilidade pelos próprios atos.

Nunca vou esquecer o que ele dizia: "Todo mundo comete erros, mas aqueles que não reconhecemos são justamente os que nos destroem". Lembro quando era mais jovem e saía da linha. Ele me olhava e perguntava: "Há alguma coisa que gostaria de dizer?". Depois sorria, e então eu respondia: "Fiz uma coisa errada. Você me perdoa?". Aí meu

pai me dava um grande abraço e dizia: "Está perdoada". A capacidade de reconhecer erros faz parte de minha personalidade, e devo isso a meu pai.

Cinco anos antes de me falar sobre isso, Pam se casara com Robert, a quem ela descrevia como "o homem mais honesto que já conheci". Ela foi além:

Não quero dizer que seja um sujeito perfeito, mas está o tempo todo pronto a admitir quando erra. Acho que é por isso que o amo tanto. Ele sempre está disposto a dizer: "Fiz uma coisa errada. Você me perdoa?". Gosto de gente que assume a responsabilidade pelos próprios atos.

É claro que a principal linguagem do perdão de Pam é a aceitação da responsabilidade.

Michael, um rapaz solteiro de 24 anos, nunca ouviu o pai pedir desculpas a sua mãe ou a ele. Aos dezoito, saiu de casa e nunca mais voltou para visitá-los.

Para mim, meu pai era um hipócrita. Na comunidade em que vivíamos, ele era reconhecido como um homem de sucesso, mas na minha cabeça não passava de um hipócrita. Acho que foi por isso que sempre fiz questão de admitir meus erros e pedir desculpas. Quero que meus relacionamentos sejam autênticos, e sei que isso não é possível se não estiver disposto a reconhecer quando eu estiver errado.

Larry e Jill são casados há mais de 25 anos. O que ele espera num pedido de perdão é a admissão do erro. Larry contou:

Há alguns anos, Jill gastou muito dinheiro que havíamos recebido de presente de um de seus tios. Eu achava que aquela verba deveria ser usada a favor de nossa família, mas, para ela, como se tratava de um presente, deveria ser gasta como bem entendesse. Depois de algum tempo, o dinheiro acabou, e fiquei chateado com ela. Nunca fui rude, mas expliquei como me sentia.

Um dia, Jill procurou Larry para pedir perdão:

Percebi que minha maneira de gastar o dinheiro que o tio Ernie nos deu foi errada. Eu deveria ter consultado você e permitido que tomasse parte da decisão sobre como investir aquela verba. Fui muito egoísta, e vejo que isso abalou nosso relacionamento. Sinto-me muito mal pelo que fiz. Sei que errei.

Quer saber qual foi a reação de Larry?

Aceitei aquele pedido de desculpas e a perdoei. Não havia mais como reverter a situação; o dinheiro já tinha sido gasto. Agora era hora de falar do presente, e não do passado. Disse a ela que a amava e que não guardaria mágoa. Nós nos abraçamos e choramos. Foi um momento de cura em nosso relacionamento. Depois ela me disse que tinha medo de eu me zangar e jogar aquilo na cara dela pelo resto da

vida. Mas por que o faria? Afinal, ela tinha sido sincera quando veio a mim pedir perdão.

Larry considerou a sinceridade de Jill uma maneira de ela dizer que estava assumindo a responsabilidade por seus erros. Para pessoas como ele, ouvir a linguagem do perdão relacionada à aceitação da responsabilidade por um erro cometido é a parte mais importante do processo. É isso que as convence da sinceridade da iniciativa. Como uma mulher afirmou certa vez: "Sinto muito não é suficiente; quero ter certeza de que ele entende que cometeu um erro". Para que essas pessoas vejam sinceridade num pedido de perdão, é preciso fazer certas declarações como estas:

Declarações de responsabilidade

- Sei que fiz uma coisa errada. Até poderia tentar me justificar, mas não tem desculpa. Em linguagem simples e clara: fui egoísta e errei.
- Cometi um grande erro. Na hora, não pensei muito bem no que estava fazendo. Mas quando olho para trás, percebo que esse foi o maior problema. Gostaria de ter pensado antes de agir. O que fiz foi errado.
- Errei quando falei com você daquele jeito. Fui rude e injusto. Falei com raiva, tentando me justificar. A maneira como me dirigi a você foi grosseira e cruel. Espero que seja capaz de me perdoar.
- Voltei a cometer um erro sobre o qual já havíamos discutido antes. Compliquei tudo. Sei que a culpa foi minha.

4. Terceira linguagem do perdão: Compensação do prejuízo

A idéia de "fazer o que é justo" para compensar um erro está inserida na estrutura psicológica de todos os seres humanos. Tanto o sistema judiciário quanto os relacionamentos pessoais são fortemente influenciados por esse conceito fundamental. De alguns anos para cá, o sistema jurídico norte-americano passou a dar mais ênfase ao que se costuma chamar, nos círculos legais, de "indenização reparatória", conceito segundo o qual o responsável por um crime deve restituir à vítima os prejuízos que causou por causa de seu mau comportamento. Em vez de apenas passar um tempo na prisão, o criminoso precisa se esforçar para compensar o erro que cometeu.

Esse conceito de indenização reparatória se baseia no senso comum de que, se um erro é cometido, alguém precisa pagar por ele. Costuma-se ouvir, a respeito das pessoas que estão na cadeia, que elas "pagam sua dívida com a sociedade" naquele lugar. A idéia de indenização reparatória vai além e declara: "Você tem uma dívida com a pessoa que ofendeu e precisa compensá-la".

Em alguns casos, é bem fácil fazer isso. Se o crime envolveu algum valor em dinheiro, o criminoso pode restituir o prejuízo que causou. Em outras situações, porém, a coisa não é tão simples. Se o ato criminoso envolve um assassinato ou estupro, de que maneira o assassino ou o estuprador pode devolver à vítima (ou aos membros da família dela) aquilo que lhe tomou?

Nesses casos, a "reparação" pode incluir, por exemplo, um pedido sincero de desculpas da parte do criminoso, a admissão de seu erro e o compromisso pessoal de ajudar os jovens pelo resto da vida, prevenindo-os sobre os riscos de cometer os mesmos atos ilícitos.

Considerando que não é natural um criminoso se dispor, por iniciativa própria, a compensar suas vítimas, o sistema judiciário está sobrecarregado de casos em que as pessoas exigem reparação dos prejuízos que sofreram. Alguma coisa bem no íntimo da psique humana diz: "Se fui prejudicado, alguém tem de pagar por isso".

Os pais procuram ensinar aos filhos esse princípio. Quando uma mãe vê o filho de quatro anos arrancar um brinquedo da irmã de seis anos, exige que ele não apenas peça desculpas, mas também que devolva o brinquedo.

"Preciso fazer alguma coisa para me redimir"

O Dicionário Houaiss da língua portuguesa define "restituição" como "devolução de algo a quem realmente pertence" ou "ato de repor na condição anterior; restauração". No livro *Since Nobodys Perfect... How Good Is Good Enough?* [Já que ninguém é perfeito... qual é a medida do bem?], Andy Stanley afirma: "A disposição de fazer alguma coisa para compensar a dor que causamos é uma evidência de que estamos arrependidos. Uma voz dentro de nós insiste: 'Preciso fazer algo para me redimir pelo que causei'".⁽¹⁸⁾

Everett Worthington Jr., professor de Psicologia da Virgínia Commonwealth

University e líder em pesquisas sobre o perdão, chama essa tentativa de se redimir de "equilíbrio".

Equilíbrio é a compensação da perda imposta à outra pessoa. Oferecer restituição é uma forma de equilibrar a balança da justiça. Qualquer sofrimento ou ofensa impõe algum tipo de perda à vítima. Ela pode sofrer um prejuízo na auto-estima, no respeito próprio ou mesmo em relação a algum benefício tangível (como, por exemplo, a pessoa ser ofendida na frente do chefe e, com isso, perder uma oportunidade de ganhar uma promoção). Assim, é positiva a atitude do transgressor que toma a iniciativa de compensar a perda que causou.⁽¹⁹⁾

"Você ainda me ama?"

Na dimensão pública, a ênfase sobre a restituição se baseia em nosso senso de justiça. Aquele que comete o crime deve pagar por seu ato ilícito. De forma contrastante, na esfera privada da família ou de outro relacionamento íntimo, o desejo por restituição é quase sempre baseado em nossa necessidade de ser amados. Quando somos profundamente magoados, precisamos ter certeza absoluta de que aquela pessoa que causou o sofrimento ainda nos ama. Afinal de contas, relacionamentos familiares bem-sucedidos e amizades sinceras são, em última análise, baseados em amor.

É verdade que, ao nos sentirmos magoados com as palavras ou o comportamento de um membro da família, costumamos ficar com muita raiva. O motivo de essa mágoa ser tão profunda e essa raiva, tão intensa é que desejamos desesperadamente ser amados por aquela pessoa. As palavras ríspidas ou as atitudes rudes colocam em questão o amor que ela sente por nós.

"Como é que consegue dizer que me ama fazendo uma coisa dessas?" — é a pergunta que fica na mente da pessoa prejudicada. As palavras "sinto muito, errei" podem não ser suficientes. Queremos saber qual é a resposta à questão: "Você ainda me ama?". É essa resposta que torna a restituição um imperativo.

Para alguns, a compensação do prejuízo é a principal linguagem do perdão. São pessoas para quem a declaração: "Não acho certo tratar você como tratei" deve ser acompanhada da proposta: "O que posso fazer para demonstrar que continuo a me importar com seu bem-estar?".

Sem esse esforço de compensação, a pessoa prejudicada questionará a sinceridade do pedido de desculpas. Ela continuará a ter dúvidas sobre o amor daquele que a ofendeu, por mais que ele diga: "Sinto muito, errei com você". A parte ofendida espera por algum tipo de garantia de que continua a ser amada de verdade.

A reparação de um erro

Essa situação era recorrente na pesquisa que realizamos. Com muita frequência, ouvimos declarações como estas:

- Espero que a pessoa se arrependa, mas também desejo que faça um

esforço sincero de se redimir pelo prejuízo que aquele incidente causou.

- Espero que ele tente reparar o erro que cometeu.
- Quero que ela demonstre sinceridade do fundo do coração na hora de pedir desculpas, assim como desejo que se prontifique a reparar o erro cometido.
- Quero que ele se redima da maneira apropriada. Um simples pedido de desculpas não faz a mágoa desaparecer, sem mais nem menos.

Todas essas pessoas acreditam que o esforço de compensar um erro é a maior prova da sinceridade de um pedido de desculpas. Elas têm em comum a mesma linguagem principal do perdão: a compensação do prejuízo.

Voltando àquele exemplo das pessoas que estão na cadeia, se alguém infringe a lei, deve prestar serviços à comunidade como forma de restituir o dano que causou. Da mesma maneira, nos relacionamentos é necessário servir para demonstrar o desejo real de compensar o prejuízo.

A partir daí, a questão passa a ser esta: qual é maneira mais eficaz de reparar o erro? Considerando que o principal num processo de restituição é oferecer ao cônjuge ou ao membro da família as garantias de que ainda é amado, é fundamental usar a linguagem do amor que ele mais aprecia.

Alguns homens acham que a melhor forma de demonstrar o desejo de compensar o erro é oferecer flores à esposa. "É só chegar com um buquê bem bonito e tudo volta ao normal", pensam. No entanto, oferecer flores não é a principal linguagem do amor de todas as mulheres. É por isso que algumas delas rejeitam o buquê e dão as costas ao marido, dizendo: "Ele acha que isso resolve o problema".

Aprenda as cinco linguagens do amor

Depois de 35 anos de aconselhamento conjugal e familiar, estou convencido da existência de cinco linguagens emocionais do amor. Cada pessoa tem uma delas como principal. Se você conseguir usar a principal linguagem do amor de seu cônjuge ou membro da família, ele terá certeza absoluta de que é amado, e assim o processo de restituição será bem-sucedido.

Contudo, se você não é capaz de usar essa linguagem do amor, talvez não consiga obter o perdão, por maiores que sejam seus esforços. Por isso, permita-me lembrar rapidamente as cinco linguagens do amor ⁽²⁰⁾ e ilustrar, com relatos coletados durante minha pesquisa, como o uso da principal linguagem do amor pode determinar o sucesso no processo de restituição.

Palavras de afirmação

A primeira linguagem do amor se traduz nas palavras de afirmação, ou seja, o uso de palavras que afirmem a outra pessoa. "Você está linda com essa roupa"; "Gostei muito do que você fez por mim"; "Você é tão atencioso"; "A cada dia tenho mais certeza de quanto amo você"; "Adoro essa comida. Você é uma cozinheira maravilhosa. Sei que dá muito trabalho fazer esse prato, por isso sou muito grato por seu esforço".

O uso de palavras de afirmação pode se concentrar na personalidade da pessoa, em seu comportamento, seu jeito de vestir, suas conquistas pessoais ou em sua beleza. O mais importante é que as palavras transmitam o afeto e a gratidão que você sente por ela.

Veja dois exemplos de pessoas para quem as palavras de afirmação constituem a principal linguagem do amor, e como o fato de ouvi-las permitiu que seus cônjuges fossem bem-sucedidos no processo de compensação. Megan tem 29 anos e é casada há seis com Brad:

Sei que o pedido de desculpas dele é sincero toda vez que se arrepende e volta atrás nas palavras duras que usou e quando diz quanto me ama. Às vezes ele até passa da conta de tanto dizer que sou maravilhosa e que sente demais por ter me magoado. Acho que Brad sabe que precisa usar muitas palavras positivas para compensar as coisas rudes que me disse.

Tim conversou comigo no intervalo de um de meus seminários sobre casamento. Falamos sobre formas de pedir perdão, e ele contou o seguinte a respeito da esposa: "Ela quase sempre se sai bem na hora de pedir desculpas. É a maior especialista nisso que conheço". Fiquei impressionado, ouvindo atentamente a explicação que ele deu:

Ela geralmente diz alguma coisa do tipo: "Tim, sinto muito por ter feito determinada coisa. Você é tão maravilhoso, e estou muito triste por tê-lo magoado. Será que pode me perdoar, por favor?". Em seguida, me dá um abraço. Sempre funciona. Quando ela diz que sou maravilhoso, é aí que me ganha. Nunca deixei de perdoá-la porque sei que é sempre sincera. Todo mundo comete erros. Não acho que seja perfeita, mas, com certeza, é muito bom ouvi-la dizer que sou maravilhoso antes de me pedir que a perdoe.

Para Tim, palavras de afirmação é sua principal linguagem do amor. Elas também constituem a parte que ele mais aprecia num pedido de desculpas. É tudo quanto ele precisa em termos de restituição.

Atos de serviço

A segunda linguagem do amor é manifestada em atos de serviço. Essa linguagem do amor se baseia num antigo axioma: "Ações falam mais alto que palavras". Para pessoas assim, o amor se manifesta em atos de gentileza e apreço. Passar o aspirador no chão, lavar a louça, trocar a fralda do bebê, limpar o pára-brisa do carro, jogar o lixo fora, lavar a roupa, dar banho no cachorro e ajudar as crianças a fazer a lição de casa são alguns exemplos de atos de serviço.

Para quem tem essa linguagem do amor como primordial, os atos de serviço são a melhor garantia de amor. Quando Gwen foi ao meu consultório, estava visivelmente aflita. Ela dizia:

Estou cansada, não agüento mais os pedidos de perdão dele. "Sinto muito, sinto muito, sinto muito." É só isso que Mark sabe dizer. Deve achar que isso é suficiente para resolver todos os problemas. Quer saber? Eu é que sinto muito, mas quando ele grita, faz escândalo e me xinga, não resolve nada.

O que quero saber é o seguinte: ele ainda me ama ou quer acabar com nosso casamento? Se me ama, então por que não faz nada para me ajudar a manter a casa em ordem? Estou cansada de viver com um homem que senta na frente da televisão enquanto eu faço a comida e lavo toda a louça. Também trabalho fora. Ele nem mesmo mantém a grama do quintal aparada. Como consegue dizer que me ama e não fazer nada para demonstrar? Ações falam mais alto que palavras.

Não resta a menor dúvida de que a principal linguagem do amor de Gwen são os atos de serviço, e o marido não a estava utilizando. Por causa disso, os pedidos de perdão que Mark dirigia à esposa não funcionavam. Ela não conseguia conceber que ele estivesse sendo sincero na hora de pedir desculpas porque não demonstrava, por meio de atos, que a amava.

Passei algum tempo conversando com Gwen e expliquei o conceito das cinco linguagens do amor. Disse que, em minha opinião, o marido não tinha a menor idéia de qual dessas linguagens funcionava melhor com ela. Da mesma forma, Gwen provavelmente não sabia qual a principal linguagem do amor de Mark.

Cerca de três meses depois, ambos haviam descoberto (e já sabiam usar) a principal linguagem do amor um do outro. O casamento também voltou à trilha certa. Mark percebeu que um pedido verbal de desculpas nem sempre era suficiente para ela. Havia necessidade de algum tipo de compensação — a reafirmação do amor que ele sentia pela esposa —, o que deveria ser expressado em atos de serviço.

Não costumo conversar com Mark com freqüência, mas toda vez que o faço, ele sempre me agradece pelas dicas relacionadas ao amor e ao perdão que, segundo ele, salvaram seu casamento.

Ao fim de cada um de meus seminários sobre casamento, sempre convido o marido a tomar as mãos da esposa nas suas, olhar fundo nos olhos dela e repetir comigo as seguintes palavras: "Sei que não sou um marido perfeito. Espero que você me perdoe pelos erros que já cometi. Quero, com toda a sinceridade, ser um marido melhor, e neste momento estou pedindo que você me mostre como fazer isso". Em seguida, peço às esposas que repitam as mesmas palavras para os maridos.

Uma delas, incapaz de dizer essas palavras ao cônjuge, revelou mais tarde, num dos questionários que utilizamos para fazer a pesquisa, que não conseguia lembrar de um momento sequer em que o marido tivesse conseguido pedir desculpas sinceras durante os treze anos que estavam casados. Ela acrescentou:

Minha maior esperança [de que ele se desculpasse com sinceridade] era que o fizesse no fim de sua conferência. Não consegui repetir as mesmas palavras naquele momento, mas naquela noite ele passou a me ajudar com as crianças e com o jantar. Eu sabia que alguma coisa havia mudado. Torço para que ele tenha descoberto que os atos de

serviço constituem minha linguagem do amor.

A certa altura, ela admite suas dúvidas, e continua: "Sei que, se tivesse certeza absoluta de que ele me ama, estaria disposta a perdoá-lo por todos os erros que cometeu no passado. Mais que qualquer outra coisa, quero que meu marido me ame". O sucesso dos pedidos de perdão daquele homem passou a depender apenas de uma coisa: era preciso compensar os erros do passado oferecendo à esposa garantias de que ainda a amava, e teria de fazê-lo utilizando a principal linguagem de amor dela.

O mesmo princípio pode ser aplicado no caso das amizades. Ben era um engenheiro urbano muito bonito e inteligente. Ele se envolveu em determinado conflito com Steve, outro engenheiro que participava do mesmo grupo de trabalho. A princípio, Ben e Steve achavam que tinham muita coisa em comum, pôr isso adoravam aproveitar a hora do almoço para falar sobre os interesses que compartilhavam em assuntos como o golfe e a política.

Certo dia, de brincadeira, Steve usou o computador do escritório de Ben, que estava fora. Fingindo ser o colega, enviou uma mensagem eletrônica para os seis componentes do grupo de trabalho, convidando-os a ir à casa de Ben para participar de uma festinha de fim de ano: "Não precisam levar nada — só a presença de vocês é suficiente!". No dia seguinte, outro colega de serviço alertou Ben sobre o falso convite. Em vez de se divertir com a brincadeira, ele ficou furioso e se sentiu traído.

Ao ser abordado por Ben, Steve logo percebeu que a piada não fora bem recebida pelo colega e tratou de se desculpar com a maior sinceridade. No entanto, antes que Ben pudesse aceitar aquele pedido de perdão, era necessário que Steve consertasse o estrago que fizera.

Por insistência de Ben, Steve enviou outra mensagem eletrônica às mesmas pessoas do grupo de trabalho, esclarecendo que tudo não passara de brincadeira. Diante de Ben, aquela atitude foi uma demonstração de que Steve admitia a gravidade do problema que havia criado e estava disposto a colocar as coisas nos devidos lugares.

A amizade dos dois foi renovada. Se Steve não mostrasse nenhum interesse em tomar aquela atitude, Ben poderia considerar o pedido de perdão incompleto. Isso provavelmente acabaria de vez com o relacionamento entre os dois.

Presentes

A terceira linguagem do amor está relacionada aos presentes. Dar e receber presentes é uma expressão de afeto universal. Os antropólogos já estudaram grupos étnicos de milhares de culturas em todo o mundo, e jamais descobriram alguma em que o presente não fosse uma expressão de amor. Quando se dá um presente, a pessoa que o recebe pensa da seguinte maneira: "Ele estava pensando em mim. Veja só o que me comprou".

Presentes não precisam ser caros. Você já deve ter se cansado de ouvir dizer que "o que vale é a intenção", não é? Ainda assim, o que chega às mãos da pessoa presenteada não é a intenção de seu coração, e sim o presente propriamente dito, resultado dessa intenção.

Desde pequenas, as crianças estão acostumadas a pegar flores no quintal

de alguma casa ou no parque para ofertá-las às mães como expressão de amor. Casais também podem fazer o mesmo, embora eu sugira evitar flores colhidas na rua. Mesmo adultos não precisam gastar dinheiro demais: se não tiver um canteiro em casa, tente falar com os vizinhos e pedir-lhes algumas flores. Eles não negarão.

Para algumas pessoas, receber presentes é a principal linguagem do amor . Se este é o caso de alguma pessoa a quem você ofendeu ou causou prejuízo, e se a sua intenção é reparar o erro cometido, então dar um presente pode ser um método eficaz de compensação.

Bethany acha que o marido é sincero quando lhe pede desculpas, pois ele sabe falar a linguagem de amor que ela entende melhor.

— Ele pede desculpas. Aí, no fim do mesmo dia, me traz uma flor para compensar aquilo que fez e que me magoou. Não sei por que, mas a rosa parece me transmitir sinceridade da parte dele. Por isso, eu o perdôo.

— Quantas rosas você recebeu durante esses anos todos? — perguntei.

— Dúzias — ela respondeu —, mas toda vez que recebo uma é como se ele dissesse que me ama.

Para Bethany, o presente era uma forma de compensação. Susan, mãe de um menino que sofria de leucemia e, por isso, era hospitalizado com frequência, até que tentava compreender o nervosismo do marido.

Ele descontava boa parte do sofrimento e da raiva que sentia em mim, mas eu deixava passar porque compreendia o que ele estava sentindo. Um dia, de maneira totalmente inesperada, ele entrou no quarto do hospital com flores e um cartão. Pediu desculpas por descarregar seu estresse em mim. Foi um dos momentos de maior ternura em nosso casamento. Ele percebeu, por conta própria, que estava me fazendo sofrer e tomou a iniciativa de pedir perdão. Para mim, as flores e o cartão confirmavam essa intenção. Eu sabia que ele estava sendo sincero.

O marido de Susan não apenas pediu desculpas, como também ofereceu uma compensação ao usar a linguagem do amor que mais mobilizava a esposa, ou seja, os presentes.

Tempo de qualidade

A quarta linguagem do amor é a dedicação de tempo de qualidade. Dar atenção total a alguém é o mesmo que dizer: "Você é muito importante para mim". Tempo de qualidade significa não dar espaço a distrações. A televisão fica desligada; a revista fica sobre a mesa, fechada, junto com o livro.

Nesse momento, não é hora de se preocupar com o pagamento das contas nem de ficar com a cara grudada na tela do computador. O objetivo é dedicar atenção total à pessoa que se ama. Se dedico vinte minutos com qualidade à minha esposa, significa que entreguei-lhe vinte minutos de minha vida, e ela fez o mesmo por mim. Trata-se de uma maneira poderosa de transmitir amor.

Para algumas pessoas, essa é a principal linguagem do amor. Nada transmite o amor com maior intensidade do que a dedicação de tempo de qualidade. Períodos como esses nem precisam incluir a programação de grandes atividades ou projetos juntos; podem se resumir a conversas longas entre duas

pessoas. Para aqueles a quem essa linguagem do amor fala mais alto, tempo de qualidade é uma ótima maneira de receber compensação por um erro cometido.

Mary, que vive em St. Louis, lembra-se de um pedido de desculpas convincente que recebeu numa tarde de domingo, depois de assistir a uma conferência sobre casamento. Ela e o marido almoçaram juntos, e estavam descansando quando ele tomou uma iniciativa importante:

Phil olhou para mim e disse que sentia muito pela maneira como vinha me tratando. Ele estava muito triste, e nós nem sequer estávamos nos falando direito. Phil olhou em meus olhos, segurou-me as mãos, e agradeceu-me por ter feito a inscrição para participarmos daquela conferência. Contou que aquilo que havia acabado de ouvir abri-la-lhe a mente e o despertara para a importância de ser o marido que deveria ter sido nos cinco anos de casamento.

Só de ver a alegria e o arrependimento sincero em seus olhos, fiquei convencida de que estava sendo sincero. O fato de separar um tempo para conversar comigo e pedir desculpas por suas atitudes da semana anterior era mais do que eu podia acreditar. Antigamente, toda vez que ele tentava se desculpar, dizia "sinto muito" e ficava só nisso. Era como colocar sal na salada, uma coisa que se faz automaticamente. Mas naquele dia foi diferente. Eu sabia que Phil estava sendo sincero, por isso o perdoei sem reservas.

Phil estava usando a linguagem do amor mais apropriada com Mary, que é o tempo de qualidade, e isso fez toda a diferença. Não é preciso segurar as mãos da outra pessoa, mas é fundamental dedicar atenção total a ela na hora de pedir desculpas.

Se a parte ofendida se sente amada quando recebe esse cuidado exclusivo, então só a dedicação de tempo de qualidade a convencerá de que o pedido de perdão é sincero. Concentrar toda a atenção na pessoa na hora de se desculpar é um tipo de reparação suficiente e profunda, pois transmite a ela esta mensagem: "Eu amo você".

Toque físico

A quinta linguagem do amor é o toque físico. Sabemos, há bastante tempo, do poder emocional que o contato físico possui. É por isso que pegamos bebês no colo para abraçá-los e acariciá-los. Muito antes que eles compreendam o que significa a palavra "amor", já se sentem amados por causa do toque físico.

O mesmo acontece com os adultos. Dar as mãos, beijar, abraçar, colocar o braço em volta do ombro, dar um tapinha nas costas ou passar as mãos pelos cabelos de outra pessoa são expressões da linguagem do toque físico. Não estamos falando apenas de marido e mulher: o contato físico é adequado para todos os membros da família, inclusive mães e filhos, pais e filhas.

Para certas pessoas, esse contato físico é a principal linguagem do amor. Nada lhes transmite mais amor que um toque positivo. Sem esse contato, acharão que o pedido de desculpas não é sincero.

Robert e seu filho de dez anos, Jake, começaram a discutir. No calor da raiva, Robert acusou o menino de ser preguiçoso e irresponsável. Jake começou a

chorar até perder o controle. Robert sabia que usara palavras duras demais com o filho. Então disse:

Sinto muito. Perdi a paciência. O que eu falei é errado. Você não é preguiçoso nem irresponsável. E um menino de dez anos que adora brincar e aproveitar a vida. Eu deveria ter sido mais atencioso na hora de pedir a você que parasse de jogar para fazer aquilo que lhe pedi. Eu o amo muito, e fico chateado por saber que você ficou tão triste.

Então Robert caminhou na direção de Jake e deu um abraço bem apertado no filho. Jake continuava soluçando, só que dessa vez seu choro era de alívio. Quando o menino conseguiu se controlar novamente, o pai o olhou nos olhos e disse: "Eu amo você demais". Jake respondeu: "Eu também amo você, papai". Em seguida, deu um abraço no pai. O pedido de desculpas de Robert foi eficaz porque ele ofereceu compensação usando a principal linguagem do amor do filho, que é o toque físico.

Fizemos a seguinte pergunta a Judson, de Mineápolis, que estava casado havia quinze anos:

— O que você espera que sua esposa faça quando ela lhe pede desculpas?

— Quero que ela entenda que sua atitude me magoou muito — ele respondeu —, que diga que sente muito por aquilo que fez e que me peça perdão. Depois disso, é importante que ela me abrace. Só então o pedido de desculpas será completo.

Judson deixou bem claro que ele considera a compensação parte importante do processo de perdão, e o toque físico é a linguagem do amor que ele compreende melhor. Com o abraço, ele acredita que ela esteja compensando o erro cometido. Sem esse contato físico, fica faltando algo que ele considera muito importante no processo de pedido de perdão.

A explicação que Marti deu a respeito do que seria um pedido de desculpas bem-sucedido indicava quão valioso era para ela o toque físico:

Meu marido fez um comentário muito infeliz sobre mim na frente de nossos três filhos. Na hora, reagi, mas ele tentava justificar as palavras que havia usado. Alguns dias depois, quando estávamos todos sentados à mesa, ele ficou de pé atrás de mim, colocou as mãos sobre meus ombros e disse, na frente das crianças, que aquilo que tinha feito estava errado, que ele sentia muito pelo ocorrido e que estava admitindo seu erro diante de mim e de todas as pessoas que haviam testemunhado o fato.

Aquele pedido de desculpas funcionou por quatro motivos. Primeiro, porque ele assumiu o erro; segundo, porque o toque de suas mãos sobre meus ombros ajudou a curar a mágoa; terceiro, porque ele pediu perdão na frente de todas as pessoas envolvidas no episódio, ensinando uma lição importante para as crianças, o que me fez gostar ainda mais dele; e quarto, porque minha imagem diante da família foi restaurada. As palavras eram importantes, mas foi o contato físico positivo que "ajudou a curar a mágoa" e deu a Marti a garantia de que o marido a amava. Se o toque físico é a linguagem do amor primordial de uma pessoa a quem preciso pedir desculpas por algum erro cometido, então transmito melhor essa mensagem de compensação pelo prejuízo que causei quando utilizo

esse contato de maneira positiva. As palavras nem sempre são suficientes. Nesses casos, é o toque físico que promove a reparação dos danos provocados.

Ruído na mensagem

Nesse processo de compensação não existe uma receita que sirva para todos. É por essa razão que alguns casais vêem que seus esforços para fazer as pazes não dão resultado. É como se nada fosse suficiente, por mais que tentassem. O problema é que, nesses casos, alguém deixou de usar a principal linguagem do amor do cônjuge.

Conseqüentemente, a mensagem de compensação (a reafirmação do amor) não foi devidamente transmitida. A reparação eficaz de um erro cometido funciona quando você aprende a linguagem do amor da pessoa amada e faz uso dela no processo do pedido de perdão.

Se a compensação é a linguagem do perdão primordial de uma pessoa, então se tornará a parte mais importante do pedido de desculpas. "Sinto muito, errei" nunca será considerada uma afirmação sincera se essas palavras não forem acompanhadas de um esforço genuíno de compensar o erro cometido.

Essa pessoa espera receber garantias de que é amada de verdade. Se você não fizer nenhum esforço para oferecer reparação pelo erro que cometeu, o pedido de desculpas não alcançará os resultados desejados: o perdão e a reconciliação.

Compensar e restaurar

A compensação geralmente vai além da manifestação de amor por meio de uma das cinco linguagens. Ela pode demandar a reposição ou a restauração daquilo que foi tirado de alguém, como danos provocados em um carro, um relógio quebrado ou mesmo uma reputação comprometida.

Lembre-se: a imagem de Marti foi restaurada quando o marido reconheceu, diante de toda a família, que o comentário infeliz que fizera arranhou a reputação da esposa. O desejo de reparar o prejuízo causado por um erro cometido é parte natural do pedido de perdão, desde que haja sinceridade nessa iniciativa.

O cobrador de impostos

Há uma história fascinante registrada na Bíblia e que está relacionada com a vida de Jesus. O grande Mestre estava passando por Jericó, e sua fama o precedia. Naquele lugar morava um cobrador de impostos chamado Zaqueu. Cobradores de impostos não eram pessoas muito populares entre os judeus daquela época porque costumavam impor taxas exorbitantes em nome do governo de Roma, guardando parte da arrecadação para si e obtendo grande lucro. Zaqueu queria ver e ouvir Jesus, o profeta sobre o qual todos estavam falando.

Sendo um sujeito baixinho, Zaqueu elaborou uma estratégia inteligente. Ele planejava subir numa árvore e, do alto, assistir à passagem de Jesus lá embaixo. Daquela posição, poderia ver e ouvir o Mestre sem que a multidão o notasse. Contudo, quando Jesus se aproximou da árvore, olhou para cima e falou a Zaqueu: "Desça depressa. Quero ficar em sua casa hoje".

Zaqueu ficou surpreso e muito impressionado com aquilo. Ele compreendeu que estava diante de um homem que sabia tudo a respeito do estilo de vida egoísta daquele cobrador de impostos e, mesmo assim, estava disposto a estabelecer um relacionamento.

Zaqueu pediu perdão pela maneira como agira durante tantos anos. Em seguida, disse que pretendia oferecer compensações financeiras a todos quantos havia explorado. Na verdade, ele prometeu reembolsar essas pessoas numa proporção de quatro vezes o que havia cobrado injustamente. Jesus interpretou essa iniciativa como sinal de confissão sincera, e chegou a citar Zaqueu como exemplo de atitude ética diante do erro cometido.⁽²¹⁾

Quando a nação pede perdão

Nas últimas décadas, nações inteiras, por intermédio de seus governos, têm apresentado pedidos de perdão a outros povos ou etnias por erros cometidos contra eles. Muitas delas se propõem a fazer compensações financeiras como forma de reparação. Por várias vezes, os Estados Unidos pediram desculpas pelos ataques perpetrados contra o Japão durante a guerra. Uma dessas iniciativas previa o pagamento de vinte mil dólares a cada sobrevivente. O governo da Alemanha fez diversas declarações de perdão a grupos como os judeus alemães e poloneses, bem como a outras vítimas do Holocausto, incluindo o pagamento de indenizações.

Dentro dos Estados Unidos, a questão do pedido de perdão é pertinente em especial quando se trata da comunidade de afro-descendentes, em virtude do histórico de escravidão, sistema considerado legal até 1865. Tanto o governo norte-americano quanto a opinião pública continuam a discutir esse assunto tão complexo, analisando várias propostas de como oferecer compensação justa aos descendentes dos negros escravizados.

Um pedido sincero de perdão deve ser acompanhado do desejo de compensar os erros cometidos, os prejuízos causados e dar à pessoa prejudicada a certeza de que você se importa com ela. Caso não tenha certeza do que essa pessoa considera uma restituição apropriada, faça-lhe uma das seguintes perguntas:

Declarações de compensação

- Há alguma coisa que eu possa fazer para compensar o erro que cometi?
- Sei da mágoa profunda que lhe causei, e sinto que devo fazer alguma coisa para reparar esse erro. Que sugestão você me dá?
- Não acho que dizer 'sinto muito' seja suficiente. Quero oferecer alguma compensação pelo que fiz. O que você considera apropriado?
- Sei que lhe causei um grande inconveniente. Será que posso oferecer parte do meu tempo para ajudar a resolver esse problema?
- Eu me arrependo por ter maculado sua reputação. Uma retratação (pública) seria a solução?

- Já quebrei um milhão de vezes essa promessa. Você gostaria que, desta vez, eu colocasse no papel a garantia de meu compromisso?

5. Quarta linguagem do perdão: Arrependimento genuíno

Sempre discutimos pelos mesmos motivos", queixou-se certa mulher, casada havia quase trinta anos. Acho que isso acontece com a maioria dos casais. O que mais me chateia não é o erro em si, mas a repetição desse erro. Ele sempre pede desculpas, promete que não vai fazer mais. Mas aí... comete o mesmo erro, seja deixar a luz do banheiro ligada à toa, seja me aborrecer com seu mau-humor. Não quero saber mais de pedidos de desculpas. Só quero que ele pare de fazer as coisas que me aborrecem, de uma vez por todas!

Essa mulher quer que seu marido se arrependa. A palavra "arrependimento" significa "voltar atrás" ou "mudar de atitude". Pode ser exemplificada pela pessoa que está caminhando na direção oeste e, de repente, por uma razão qualquer, dá uma volta de 180 graus e começa a andar no sentido oposto.

No contexto de um pedido de perdão, isso equivale a alguém perceber que está se comportando de maneira nociva, sentir remorso por causar algum tipo de sofrimento ou prejuízo a outra pessoa e fazer a opção por uma mudança de atitude.

Quem se arrepende não se limita a dizer: "Sinto muito, errei. Como posso compensar você pelo prejuízo?". Em vez disso, diz: "Vou me esforçar para não fazer isso de novo". Algumas pessoas só se convencem da sinceridade de um pedido de desculpas quando aquele que errou manifesta arrependimento. Só assim são capazes de perdoar.

Sem arrependimento genuíno, as outras linguagens do amor podem não surtir efeito. Que pessoa magoada faria uma pergunta do tipo: "Você quer mesmo mudar ou isso vai acontecer de novo na semana que vem?". Em nossa pesquisa, apresentamos a seguinte questão: "O que você espera de um pedido de perdão?". Ouvimos respostas recorrentes como as que apresentamos a seguir:

- Uma demonstração de que a pessoa está disposta a mudar e agir de maneira diferente da próxima vez.
- Espero que ela descubra como fazer para não permitir que o erro volte a acontecer.
- Minha expectativa é que haja uma mudança de comportamento para que a ofensa não se repita.
- Quero que ela mostre que está se esforçando para melhorar, que apresente um bom plano de ação.
- Um pedido de desculpas sincero deve incluir a disposição de não repetir o erro cometido.
- Espero que ele não faça nenhum escândalo alguns minutos depois, e que não volte a incorrer no mesmo erro.

Esses e outros depoimentos parecidos revelam que, para muita gente, o arrependimento está no centro de todo pedido de perdão sincero.

"Quero mudar"

Como, então, se fala a linguagem do arrependimento? Começa com a demonstração do desejo de mudar. Todo arrependimento sincero tem início no coração. Reconhecemos ter feito alguma coisa errada, que nossa atitude magoou a pessoa amada. Não desejamos manter aquele comportamento; conseqüentemente, decidimos mudar, com a ajuda de Deus.

Em seguida, verbalizamos essa decisão à pessoa a quem magoamos. A opção pela mudança é justamente o indicativo de que não estamos mais tentando justificar nosso erro. Deixamos de minimizar os resultados de nosso comportamento e aceitamos a responsabilidade total por nossas atitudes.

Quando a intenção de mudar é verbalizada à parte ofendida, ela compreende o que se passa no íntimo daquele que está tentando se desculpar. Ela tem um vislumbre do que há no coração da pessoa arrependida, e essa é, geralmente, a linguagem que a convence da sinceridade do pedido de perdão.

Abby tem 27 anos. Ela considera o marido, Bob, uma pessoa que sabe pedir desculpas quando necessário.

— O que a faz pensar que ele está sendo sincero quando pede perdão? — perguntei.

— Bem, ele é muito honesto — ela respondeu. — O que mais gosto é de ouvi-lo dizer que fará o possível para não repetir o erro. Para mim, isso é muito importante. Não quero apenas palavras; quero ver mudanças de verdade. Quando ele sinaliza a intenção de mudar, estou sempre pronta para perdoá-lo.

Jim, de 35 anos, explicou o que ele espera de um pedido de desculpas:

Espero que a pessoa se aproxime e converse comigo frente a frente, e não por telefone. Quero que me diga que errou e que se esforçará para mudar, evitando que aquilo se repita. Espero que seja realista e me diga que precisará trabalhar para que essa mudança se realize, e que por isso eu terei de ser paciente com ela.

Seja da parte de um colega de trabalho ou de um membro da família, Jim quer ver mudanças, embora esteja disposto a esperar por elas. "Sei que ninguém muda de uma hora para outra, mas o fato de admitir a disposição de trabalhar para mudar já significa muito para mim".

Há quem resista à idéia de expressar verbalmente a intenção de mudar por medo de fracassar nessa tentativa. "Isso não tornaria as coisas muito piores?", alguém me perguntou certa vez. De fato, mudanças de comportamento levam tempo, e é possível que, no meio do processo, haja alguma recaída. (Falaremos sobre isso mais adiante.) Mas essas falhas não podem servir de empecilho para que alcancemos o objetivo final, que é promover mudanças positivas e genuínas.

A questão mais importante é: o que acontece quando a pessoa não consegue verbalizar a intenção de mudar? Talvez a sua filosofia de vida seja: "Só preciso me preocupar em mudar o que for necessário; não preciso falar nada". O

problema com essa forma de abordar a questão é que a parte ofendida não tem como ler seus pensamentos, por isso não faz a menor idéia de que, em seu coração, você tomou a decisão de promover mudanças pessoais.

Pode ser que leve semanas ou meses até que comecem a reparar naquilo que mudou em sua vida; ainda assim, não terão como saber o que motivou você a fazer isso. Na hora de pedir perdão, é muito melhor deixar bem claro sua intenção de mudar. Dessa forma, a pessoa ofendida saberá que você reconhece o erro que cometeu e pretende agir de maneira diferente daquele momento em diante.

Não há problema nenhum em dizer a essa pessoa que ela deve ter um pouco de paciência porque você sabe que não é capaz de mudar totalmente de uma só vez, apesar de sua intenção sincera de não repetir o comportamento que motivou a mágoa. Com isso, ela perceberá seu desejo e acreditará na honestidade de seu pedido de desculpas, e assim será capaz de perdoar você antes mesmo que todas as mudanças aconteçam.

"Tudo bem, peço desculpas; mas não vou mudar"

Demonstrar a intenção de mudar pode ser muito difícil quando você não acha que aquilo que fez constitui alguma coisa moralmente errada. Mesmo que suas atitudes tenham prejudicado outros, você continuará acreditando que isso é normal porque "eu sou assim mesmo".

Craig era um sujeito brincalhão por natureza. Alegre, estava sempre fazendo um comentário engraçado. O problema é que muitas de suas piadas eram de gosto duvidoso e causavam constrangimento à esposa, Betty. Ele se defendia: "Espere um pouco, não são piadas sujas. Pelo contrário, todo mundo entende com facilidade. Por isso é que as pessoas riem tanto".

Contudo, Betty não achava graça, e essa história das piadas se tornou um problema no casamento. Craig estava disposto a dizer: "Sinto muito se a ofendi. Minha intenção não era magoá-la". O que ele não queria era admitir o erro nem se comprometer a mudar o tipo de piadas que contava.

Em meu consultório, Craig usou o seguinte argumento a seu favor: "Ninguém além dela acha minhas piadas de mau gosto". Bastou pesquisar um pouco para descobrir que essa declaração não correspondia à verdade. Muitas pessoas, principalmente as mulheres do escritório em que ele trabalhava, achavam as brincadeiras ofensivas; só não tinham coragem de tomar a iniciativa e abrir o jogo.

Algumas semanas depois, quando revelei essa informação, ele começou a mudar de opinião. No entanto, não deveria ser este o motivo de Craig se arrepender de seu comportamento. O fato de que seu jeito de ser magoava a esposa e criava uma enorme barreira emocional entre os dois deveria ser suficiente para promover mudanças na vida daquele homem. Na verdade, era a falta de disposição de se arrepender que levava o casamento às raias do divórcio.

Quando Craig percebeu que suas duas únicas alternativas eram mudar ou ver o casamento ruir de vez, passou a demonstrar disposição de rever seu comportamento. Isso foi há quatorze anos. Hoje, ele e Betty vivem uma união sólida, a ponto de darem aulas sobre casamento na igreja que freqüentam.

O conceito segundo o qual só precisamos promover mudanças pessoais

quando estamos fazendo alguma coisa moralmente errada é um equívoco. Num casamento saudável, não é raro cometer erros que, embora nada tenham a ver com questões morais, estão diretamente relacionados com o compromisso de manter a harmonia conjugal.

Por exemplo, eu não gosto de passar aspirador no chão, mas faço isso com frequência. Eu me arrependi de minha insensibilidade diante das necessidades de Karolyn quando descobri que a principal linguagem do amor na vida de minha esposa eram os atos de serviço. Passar o aspirador é uma espécie de dialeto especial que ela adora ouvir.

A questão do aspirador não tem nada a ver com valores morais. No entanto, trata-se de uma questão conjugal e pode fazer grande diferença na hora de transmitir uma mensagem de amor ao cônjuge. Prefiro viver com uma mulher cujas reservas de amor estejam sempre bem abastecidas. Por causa disso, meu arrependimento era um preço muito pequeno, se comparado com o privilégio de viver ao lado de uma esposa feliz.

Além das palavras: mudança real

O segundo passo na estrada do arrependimento é desenvolver um plano de mudanças. Muitos pedidos de desculpas não são suficientes para restaurar o relacionamento porque falta um plano para promover mudanças positivas. Jan e Clyde já haviam celebrado as bodas de prata, mas ela reconhece que o casamento não foi lá essas coisas ao longo desse quarto de século de união.

Ele tem problemas com a bebida. Está sempre se desculpendo pelo jeito como me trata quando está bêbado, mas ambos sabemos que não passa de conversa fiada. Na hora em que pede perdão, ele até fala com sinceridade, mas suas palavras não representam um compromisso sério, pois ele não coloca em ação um projeto pessoal de mudança.

Inscrever-se num centro de tratamento contra o vício da bebida é um plano de ação que poderia mudar radicalmente o estilo de vida daquele homem e o próprio casamento. No entanto, até aquele momento, Clyde não havia demonstrado interesse em formular um projeto de mudança, por isso continuava naquele caminho antigo e previsível.

Outra mulher com quem conversei disse: "Quando ele queria me seduzir, costumava oferecer flores e pedir desculpas. O problema é que não mudava nunca. No fim, eu já estava tão farta dos pedidos de perdão que jogava as flores na cara dele. Já faz dez anos que nos divorciamos".

"Ele é um homem muito bom, não quero perdê-lo"

Conversei com Rick e Rita em Nova Orleans, depois de ministrar uma palestra sobre as cinco linguagens do amor. Ele falou primeiro: "Estamos passando por problemas em nosso casamento". Rick explicou que, depois de ler *As cinco linguagens do amor*, um ano antes, percebera que as linguagens com as quais mais se identificava eram o toque físico e o tempo de qualidade. Contou isso a Rita e pensou que, se ela aprendesse a usar essas linguagens, isso poderia

ajudá-los no casamento. Ele continuou a relatar seu caso, tendo a esposa ao lado.

— Na época, eu não me sentia amado. Rita ficava o tempo todo com a mãe e com as amigas. Parecia ser mais casada com elas que comigo. Foi então que ela me disse que sentia muito, que não desejava me magoar, que me amava e esforçaria em usar as linguagens do amor mais apropriadas a mim. Só que não passou de promessas. Nada mudou até agora. Foi como se nem mesmo tivéssemos conversado. Já se passou um ano, e ainda não me sinto amado. Sinto como se ela não se importasse comigo ou com nosso casamento.

Olhei para Rita, que estava bem perto de mim.

— Eu amo meu marido, de verdade — ela disse. — O problema é que não fui criada numa família que apreciasse muito o toque físico, por isso é tão difícil para mim. Gosto de ficar com ele, mas acontece que trabalho em tempo integral, minha mãe é uma pessoa muito exigente e também gosto de bater papo com as amigas pelo menos uma noite por semana. Quando percebo, não sobrou tempo para mais nada.

— Diga-me com sinceridade: você gostaria que seu casamento melhorasse? — perguntei a ela.

— Sim. Ele é um homem muito bom, não quero perdê-lo. Nos cinco minutos seguintes, elaborei um plano de ação para ela, segundo o qual Rita aprenderia a usar a linguagem do amor do toque físico. Em seguida, expus algumas idéias relacionadas à dedicação de tempo de qualidade.

Depois desafiei Rita a sentar para conversar com Rick por quinze minutos nas noites de segunda, quarta e sexta, quando falariam sobre seu dia. Disse a ela que pensasse em outras maneiras de usar a linguagem do tempo de qualidade e pedi que voltasse a ler aquele capítulo do livro.

Foi uma conversa rápida, da qual teria me esquecido não fosse a carta que recebi seis meses depois. Nela, Rick dizia:

Dr. Chapman, não há palavras para agradecer pelo período que o senhor passou conversando comigo e com Rita naquele seminário de Nova Orleans. Fez a maior diferença do mundo. Rita levou seu plano a sério. Tornou-se extremamente fluente no uso de minhas linguagens do amor. Sou um homem feliz, e só queria que o senhor soubesse da diferença que fez em meu casamento.

Rita promoveu as mudanças porque elaborou um plano de ação. Ela já tinha o desejo de suprir as demandas de Rick bem antes, mas não o transformou em realidade até o momento em que resolveu adotar um projeto de transformação pessoal. Esse tipo de planejamento não precisa ser complexo, mas deve ser bem específico.

"Ele foi tão sincero que me fez chorar"

Às vezes, a parte ofendida pode ajudar a pessoa que cometeu o erro a elaborar um plano de ação. Quando fazíamos as pesquisas para este livro, eu (Jennifer) dei uma palestra a um pequeno grupo de mulheres sobre o tema "As cinco linguagens do perdão". Algumas semanas depois, recebi uma ligação de

Clara, uma das participantes, que me contou esta história:

Meu marido, Chet, é um pai maravilhoso, mas de vez em quando temos algumas dificuldades. Certa noite, por estar com raiva e contrariado, ele repreendeu de maneira muito severa nosso filho de quatro anos. O menino estava levando Chet ao limite. Meu marido não o machucou, mas foi muito rude, e com isso assustou o filho. Fiquei tão perturbada que avisei que, se ele voltasse a falar da mesma maneira com algum de nossos filhos, eu sairia de casa.

Clara e o marido haviam concordado que jamais ameaçariam um ao outro com a separação, mas ficou furiosa e triste por causa do comportamento de Chet com o filho. Ela comentou:

Tive receio de ser forçada a proteger meu filho do próprio pai. Disse a Chet que precisava ouvir um pedido de desculpas. Ele disse: "Sinto muito, mas...". Aí começou a falar sobre como nosso filho estava se comportando, e que esse teria sido o motivo de sua raiva. Depois de trinta minutos de discussão, eu ainda não conseguia me sentir melhor.

Então Clara falou sobre o que aprendera no seminário sobre o perdão e pediu ao marido que a ajudasse a colocar algumas idéias em prática. Aí Chet se desculpou, mas a esposa não sentiu sinceridade. "Queria que ele reconhecesse que estava totalmente errado por disciplinar o menino num momento de raiva. Queria que ele percebesse quanto assustara a criança e a mim." Clara desejava que Chet tivesse um plano de ação que evitasse a repetição daquele episódio. Ela também queria o compromisso dele em cumprir esse plano.

Antes de conhecer as linguagens do perdão, eu ainda seria capaz de aceitar aqueles pedidos de desculpas tão débeis. Talvez tivesse deixado tudo passar, por maiores que fossem a raiva e o sofrimento que eu sentia. No máximo, teria roubado um pouco da intimidade de nosso casamento. Só que, em vez disso, aconteceu o contrário. Identifiquei minha carência e ele a supriu. Arrependeu-se totalmente e reconheceu que estava errado.

Os dois trabalharam juntos num plano de ação, e na manhã seguinte ele pediu desculpas.

Foi tão sincero que me fez chorar. As lágrimas me libertaram do sofrimento e da raiva que estavam acumulados em minha alma, e nos tornamos ainda mais íntimos. Ele também pediu perdão ao nosso filho. O menino disse a ele: "Papai, fiquei com muito medo de você". Aquilo partiu o coração de Chet. Ele perguntou: "Você pode perdoar o papai?". E meu filho respondeu: "Sim". Então meu marido disse: "Nunca mais faço isso com você".

Clara me contou que parte do plano que o casal elaborara consistia no seguinte: se o marido percebesse que estava ficando nervoso com as crianças, ele a procuraria para dizer: "Eles estão passando da conta. Dá para você cuidar disso?". Então ele daria uma volta pelo quarteirão e voltaria tentando ajudá-la da

maneira que pudesse. "Até agora, o plano está funcionando muito bem", disse Clara. É muito bom quando um casal se ajuda na elaboração de um plano de ação para corrigir problemas que afetam um dos dois.

Coloque no papel

O terceiro passo na estrada do arrependimento genuíno é elaborar o plano de ação. Um plano que só fica na intenção é como uma semente jamais plantada. Para que o plano funcione, é necessário pensar e agir. Eu (Gary) sempre achei interessante escrever em cartões as mudanças que estou tentando promover e colocá-los no espelho do banheiro, diante do qual faço a barba toda manhã. É uma maneira de manter aquelas coisas sempre frescas na mente. Sinto-me mais propenso a promover as mudanças se estou o tempo todo atento àquilo sobre o que devo agir de maneira diferente.

Colocar tudo no papel também ajuda a elaborar um plano palpável e específico, que não se limita a generalidades. Por exemplo, um plano generalizado pode ser este: "Tentarei não culpar minha esposa por minhas emoções negativas". Já um plano mais específico deve afirmar: "Vou passar a iniciar minhas frases com o pronome eu em vez de Você". Por exemplo, vou passar a dizer: "Estou zangado" em vez de: "Você me deixa zangado". Trata-se de um plano que você terá maior probabilidade de executar, pois é específico. Seguir o planejamento evidencia à parte ofendida a sinceridade de seu pedido de desculpas.

Pequenas mudanças, grandes diferenças

A esposa de Joel, Joyce, era muito encenqueira. Para Joel, tudo o que a esposa dizia soava negativo, enquanto ela discordava de tudo o que ele falava. Em nossas sessões de aconselhamento, ficou evidente para mim que, para Joyce, o mundo era na base do preto ou branco. Ela tendia a classificar as coisas apenas como "boas" ou "ruins", "certas" ou "erradas". Portanto, se ela discordasse de alguma idéia de Joel, ele estava "errado".

Não levou muito tempo para Joyce compreender a diferença entre as coisas moralmente erradas e as que apenas refletiam outra opinião que não combinava com a dela. Muitas coisas da vida se enquadram nessa segunda categoria. A pintura que se escolhe para a casa, o jeito de lavar o carro ou o tempo que se leva para aparar a grama não constituem problemas de ordem moral. É importante aprender a discordar sem condenar.

Outro fato é que as pessoas possuem entendimentos diferentes sobre as coisas que as cercam. Quando Joyce percebeu que seu discurso continha sempre um juízo em relação às coisas que Joel dizia, que ele se sentia profundamente magoado e que aquilo estava comprometendo o casamento, abriu o coração e começou a pensar em formas de mudar seu jeito de ser e se comunicar.

Um dos planos de ação que ela desenvolveu era simples: se discordasse de alguma opinião de Joel, Joyce começaria a discussão aceitando a idéia dele para, em seguida, compartilhar sua opinião. Chegamos a elaborar uma lista com três declarações afirmativas que ela deveria tentar colocar em prática:

- Até que essa é uma maneira interessante de ver a questão.

- Pode ser que eu goste disso.
- Uma das coisas de que mais gosto nessa idéia é...

Joyce concordava que, ao compartilhar suas opiniões, deveria começar as frases com algo assim: "Minha maneira de ver esse assunto é a seguinte...". Joel deu sinais de que achava que esse plano de ação faria uma grande diferença no relacionamento, e que ficaria muito contente de ver o esforço de Joyce em respeitar as opiniões dele. Na semana seguinte, ela encontrou muita dificuldade para colocar o plano em prática.

Acho que estou nessa trilha há tanto tempo que ficou difícil promover mudanças imediatas no meu jeito de pensar e falar. Mas lá pelo meio da semana, já estava começando a transição. Percebi de imediato que a reação de Joel foi diferente. Acho que fiquei mais animada para continuar trabalhando essa questão depois de ver o sorriso no rosto de meu marido e constatar que ele estava feliz com meu esforço para mudar.

Ela escrevera aquelas três declarações afirmativas num cartão e as lia várias vezes durante o dia. "O cartão ajudou muito", ela disse. "Eu não tinha idéia de como uma mudança tão pequena faria tamanha diferença no nosso relacionamento conjugal".

O preço a ser pago

Às vezes, colocar em prática um plano de ação relacionado a mudanças pode exigir alto custo pessoal. Caroline procurou-me (Jennifer) para pedir aconselhamento. Ela precisava de ajuda para lidar com a depressão e o medo da traição. Desde os 22 anos, estava casada com um atleta profissional muito atraente chamado Chris.

Logo depois do nascimento do primeiro filho, o marido começou a ter um caso com uma mulher mais jovem. Quando Caroline o confrontou para falar sobre a amante, ele admitiu o erro e disse que gostaria de consertar o estrago que provocara no casamento.

Durante a sessão de aconselhamento, eu e Caroline discutimos como ela poderia trabalhar para restaurar a união com Chris. Para ela, era fundamental que o marido não apenas se desculpasse por ter agido daquela maneira, mas que também promovesse mudanças em seu estilo de vida.

No fim das contas, Chris se dispôs a mudar tudo de maneira radical. Deixou o mundo do esporte profissional e começou a trabalhar num escritório como forma de evitar a tentação. Além disso, se esforçou para recuperar a confiança da esposa, passando a dizer aonde ia e permitindo que ela tivesse acesso à sua agenda de telefones e às mensagens eletrônicas que recebia.

Caroline precisava ter a convicção de que as coisas seriam diferentes no futuro, e Chris fez várias concessões para tentar recuperar a confiança da esposa. Ela o perdoou e, cinco anos depois, o casamento se tornou muito sólido. Caroline conta:

A princípio, não conseguia acreditar que Chris fosse capaz de mudar tanto por minha causa. Eu nem havia pedido a ele que desistisse da carreira de atleta, mas suas ações falaram alto em meu coração. Nunca duvidei da sinceridade do compromisso que ele assumira. Eu me sinto amada por Chris.

O plano de ação pode exigir mudanças radicais ou mais simples; pode envolver assuntos muito importantes ou apenas detalhes. Para comemorar mais um ano de casamento, David tentou organizar um programa especial para Anna. Ele a levaria a um lugar muito bom.

O marido fez a reserva, mas como o hotel estava cheio por causa de uma festa de casamento, teriam de ser instalados em outro local. "David começou a falar comigo sobre se deveríamos ou não aceitar a mudança", lembra Anna, "mas aí ele tomou a decisão e reorganizou tudo sem pedir a minha opinião. Nem preciso dizer que fiquei muito chateada".

Anna não se aborreceu tanto com a nova acomodação, mas com a decisão unilateral do marido. Felizmente, ele percebeu o erro que acabara de cometer e pediu desculpas. "David logo viu minha cara nada satisfeita e se desculpou por não ter perguntado o que eu gostaria de fazer. Em seguida, ligou para a recepção do hotel e fez nova reserva, dessa vez para um mês depois da data de nosso aniversário de casamento".

Embora a mudança nos planos de Anna não fosse um caso tão complicado quanto o de Joyce, cuja missão era mudar o jeito de falar com o marido, nem tão radical quanto a decisão de Chris de largar a carreira de atleta, o resultado foi o mesmo: um relacionamento mais sadio.

Anna acreditou no esforço que o marido fez para mudar. "Nós dois adoramos aquele programa que fizemos juntos", ela conta. David demonstrou que estava sinceramente arrependido: ele se revelou disposto a voltar atrás, pensar de maneira diferente, mudar de opinião e seguir em outra direção. Foi essa atitude que convenceu Anna da honestidade do marido.

Jane e Paula eram amigas desde o tempo do ensino médio. Elas decidiram morar juntas quando começaram a cursar a universidade. Até então, a amizade sempre fora tranqüila e muito próxima. Na faculdade, porém, isso mudou. Jane era muito sociável e vivia cheia de compromissos e atividades. Paula, por sua vez, era mais introvertida. Por isso, se ressentia de a amiga não passar mais tempo com ela no alojamento que compartilhavam.

Jane percebeu que Paula raramente saía, a não ser para assistir às aulas. Por isso, convidou a amiga para participar de uma atividade semanal com outras pessoas e para acompanhá-la ao ginásio. Paula sempre recusava antes mesmo que Jane terminasse de fazer o convite. Mesmo assim, ficava cada vez mais melindrada pelo fato de a amiga ter uma vida social muito mais intensa.

Certa noite, todo o ressentimento de Paula veio à tona. Num acesso de raiva, acusou Jane de ser uma amiga e colega de quarto fria, egoísta e terrível, que não se importava com mais ninguém e nunca tinha tempo para as pessoas que a amavam. Jane ficou muito magoada com aquele desabafo, e as duas ficaram sem se falar por alguns dias. Como ponto a seu favor, Paula percebeu que havia sido injusta em culpar a amiga por sua solidão e pediu perdão pelas palavras duras.

Jane queria aceitar as desculpas de Paula — nem que fosse em nome da harmonia entre as duas companheiras de alojamento. Mas ficava pensando: "Paula falou tudo isso agora. E se continuar agindo dessa maneira?". Jane só conseguiria aceitar o pedido de desculpas, sem receio, se Paula se prontificasse a traçar um plano de ação para mudar o comportamento.

As duas conversaram e concordaram que era necessário tomar algumas iniciativas preventivas: Paula participaria do mesmo círculo de amizades de Jane ou formaria o próprio grupo; se uma delas comesse a sentir algum tipo de ressentimento em relação à outra, conversariam sobre o assunto antes que o sentimento se transformasse em raiva; e, por fim, planejaram fazer algumas coisas bem divertidas juntas, como nos velhos tempos.

E quando fracassamos?

O simples fato de trabalharmos num plano de transformações positivas não significa necessariamente que seremos bem-sucedidos logo de cara. Por mais sinceros que sejam nossos esforços, é natural que se cometam erros no caminho. Esses pequenos fracassos não devem ser motivo de desânimo.

Rhonda e Jeff são casados há quatro anos. Ela credita esse tempo de união a algo que aconteceu nos primeiros meses do casamento.

Estávamos casados havia nove meses. Jeff perdeu o emprego, que representava metade de nossa renda. Entrou em depressão, pois ficou mais nove meses e meio sem arranjar trabalho. Nesse período, ameaçou me abandonar. Sabia que Jeff estava deprimido, por isso tentei não culpá-lo por aquela atitude, mas fiquei muito magoada. Depois ele me pediu desculpas pelas ameaças que fizera. Disse que sabia ser uma idéia ridícula e sentia muito por aquilo tudo. Disse que tentaria nunca mais repetir aquele erro.

Por cerca de um mês, ele se saiu muito bem. Até que, certo dia, no calor da raiva, ele disse: "Não sou tão bom assim para você, é melhor eu ir embora". Fiquei extremamente insegura, e disse a ele que estava magoada demais com tudo o que estava acontecendo. No dia seguinte, novo pedido de desculpas. Jeff dizia que estava deprimido demais e muito desanimado, e a culpa não era minha. Pediu-me que orasse por ele e se comprometeu a nunca mais falar em me deixar de novo.

Já faz uns três anos que ele não toca mais nesse tipo de assunto. Na verdade, agora tem um bom emprego e estamos indo muito bem. Fico feliz por não tê-lo abandonado quando ele passou por aquela fase de depressão. É um ótimo marido.

Aparentemente, Rhonda percebeu que Jeff estava tentando salvar o casamento, por isso não desistiu quando ele pediu desculpas pela primeira vez e voltou a cometer o mesmo erro. No entanto, ela não deixou que o fracasso do marido passasse em branco. Ele demonstrou disposição de pedir perdão e tentar outra vez. Uma ou duas recaídas não significam fracasso total quando se tem um plano de ação para promover mudanças pessoais. O segredo é estar sempre pronto a admitir as falhas, levantar, sacudir a poeira e seguir em frente.

"Não acredito que falei isso"

É bem melhor quando a pessoa é capaz de reconhecer seu erro o mais rápido possível, de preferência antes de a parte ofendida procurá-la para tirar satisfações. Um pedido de desculpas rápido é uma indicação de que você está sendo sincero em seu esforço para mudar.

Conheci Judy durante um seminário sobre casamento em Seattle. Ela preencheu um de nossos questionários sobre o perdão, no qual compartilhava esta história:

Meu marido, Steve, me criticava por sentir medo de altura. Ele fez isso em mais de uma ocasião, e na frente de várias pessoas. Aquilo me magoava muito. Ele sabia de meus defeitos antes de casar comigo, e esse problema nunca pareceu aborrecê-lo. Conversei francamente com Steve sobre o assunto e falei como aquilo me magoava e constrangia. Pedi que não comentasse mais sobre meu medo de altura.

Disse a ele que estava pronta para procurar um conselheiro e ver se conseguia alguma ajuda com aquele problema. Contudo, até lá eu gostaria que ele parasse de falar a mesma coisa. Ele pediu desculpas e concordou em nunca mais repetir aquele comentário.

Dois meses depois, eles estavam de férias, viajando pelo Grand Canyon. Steve foi apreciar o panorama e se aproximou muito da borda do despenhadeiro. Pediu a Judy que se aproximasse. Quando ela se recusou, ele disse: "Veja bem, pegamos um avião para chegar até aqui. Agora estamos seguros, com os pés sobre uma grande rocha. Você não vai se machucar. Venha". Antes que Judy pudesse reagir, Steve percebeu o que acabara de dizer e se corrigiu. "Ai, fiz aquilo de novo. Nem acredito que disse isso".

Steve impressionou a esposa quando reconheceu seu erro e pediu perdão a Judy antes que ela respondesse qualquer coisa. "Foi tão sincero que eu o perdoei com sinceridade." A disposição de admitir a falha e se desculpar novamente foi uma demonstração clara e inequívoca de que ele estava tentando mudar de verdade.

Quando, porém, deixamos de reconhecer as falhas que cometemos, a mensagem que transmitimos ao cônjuge é que não fomos tão sinceros no momento de pedir perdão. Por causa da vergonha e do constrangimento, geralmente deixamos de admitir nossos fracassos, mas é muito melhor fazê-lo por antecipação.

Erga-se e tente de novo

Quando, em meio aos esforços empreendidos para promover mudanças pessoais, saímos do trilho, devemos admitir nossa falha quanto antes. Erga-se e tente de novo. Esta é uma das razões pelas quais os Alcoólicos Anônimos são tão eficientes na ajuda que oferecem às pessoas para que superem a dependência da bebida.

Um dos doze passos dos AA é: "Admitimos perante o Poder Supremo, perante nós mesmos e perante outro ser humano, a natureza exata de nossas falhas". ⁽²²⁾ Reconhecer o erro e confessá-lo diante de Deus e de pessoas

confiáveis requer humildade e sinceridade, mas também abre espaço para um novo começo.

Tempos atrás, eu estava brincando com minha neta de seis anos. Ela tentava construir uma estrutura com blocos de Lego. A certa altura, tudo caía. Minha netinha ficava aborrecida ao ver que o processo não estava funcionando, por isso eu disse a ela:

— Deixe-me dizer uma coisa que minha mãe ensinou: "Se você não conseguir da primeira vez, continue tentando sem cansar". Você entende o que isso quer dizer?

Ela balançou a cabeça afirmativamente e continuou a trabalhar em seu projeto. Mais tarde, ainda naquele dia, eu tentei abrir um pote de vidro, mas estava bastante difícil. Minha neta olhou para mim e disse:

— Se você não conseguir da primeira vez, continue tentando sem cansar.

Ri muito junto com ela. Tentei mais uma vez, agora com sucesso. Era muito importante a lição que havíamos aprendido.

Thomas Edison fracassou muitas vezes antes de inventar a lâmpada incandescente. Babe Ruth, um dos maiores jogadores de beisebol dos Estados Unidos, errou muito mais bolas do que rebateu. Lance Armstrong, que venceu a Volta da França sete vezes, ficou em último lugar em sua primeira corrida profissional, atrás de todos os 111 ciclistas com quem disputou. ⁽²³⁾ Quando ele parou de participar de competições, em 2005, tinha vários recordes registrados.

O problema é que as pessoas costumam desistir quando estão bem perto do sucesso. Os velhos padrões de comportamento demoram muito para desaparecer, mas só conseguimos ser bem-sucedidos se trabalhamos continuamente nas mudanças pessoais.

O anúncio de Anne

Depois de dez anos de casamento, Anne disse ao marido, certa manhã, que tinha a impressão de que ele não a amava mais.

Não sei de que maneira dizer isso, mas faz muito tempo que sinto como se você não me amasse de verdade, como se preferisse não estar casado comigo. Não é uma sensação nada agradável, e sei que isso está influenciando meu comportamento em relação a você. Por isso lhe faço este pedido: vamos conversar a respeito?

Bob ficou chocado, mas achou que era um bom momento para esclarecer algumas coisas. Conforme Anne falava, ficava claro que ela percebera que os elogios do marido haviam sido substituídos por críticas constantes. Declarações como "eu amo você" já não eram ouvidas por ela havia muito tempo.

Ele começou a dirigir à esposa muitos elogios e, em seguida, afirmou: "Eu amo de verdade. Não tinha idéia de que você gostaria de me ouvir repetir isso diariamente". Mesmo assim, o casal chegou à conclusão de que deveria procurar aconselhamento profissional.

Durante a visita que fizeram ao meu escritório, não demorei muito para descobrir que a principal linguagem do amor de Anne eram as palavras de

afirmação. Por isso, a falta de elogios por parte de Bob havia esvaziado a reserva de amor da esposa. Pior que isso: ele passara a apenas criticá-la — pelo menos era isso que ela compreendia nas palavras que Bob lhe dirigia.

Quando ele percebeu o que estava acontecendo, reconheceu que vinha se comportando de maneira excessivamente crítica nos meses anteriores. "Estou sendo muito pressionado em meu trabalho, e acho que estou descontando nela", admitiu Bob. "Não vi que estava agindo de maneira tão negativa com ela e, com certeza, não percebi que isso levava Anne a duvidar de meu amor."

Bob tenta...

Bob imediatamente pediu desculpas a Anne, e juntos trabalhamos num plano de ação que lhe permitisse mudar seu comportamento. Tudo indicava que a maioria dos comentários críticos acontecia assim que Bob chegava em casa, à noite, nos primeiros quinze minutos. Ele reparava em alguma tarefa que não havia sido realizada e fazia uma crítica, ou então reclamava do comportamento das crianças.

Anne, ocupada com o jantar, ficava muito magoada com os comentários do marido. Ela propôs que ele guardasse aquelas críticas para mais tarde, quando os dois poderiam sentar com calma e conversar a respeito de cada problema. Bob apresentou outra idéia: ele se concentraria em falar coisas positivas para a esposa e tentaria ajudá-la a cuidar das crianças até que ela terminasse o jantar. Anne disse: "Isso seria maravilhoso". Duas semanas depois, Bob me disse:

Não tinha idéia de como seria difícil. Acho que eu era mais alienado do que podia imaginar. Na primeira noite, cheguei em casa e disse a Anne quanto era grato por todo o trabalho que ela tivera para cuidar da casa, e que sentia muito por ter sido tão crítico no passado, ignorando o valor do esforço que ela fazia para manter as coisas em ordem. Ela sorriu, disse que gostara de ouvir aquilo e me deu um beijo. Tivemos uma noite muito agradável. No entanto, na noite seguinte, entrei em casa e comentei:

— Por que Tony está brincando sozinho no quintal? Ele só tem dois anos. Não pode ficar sozinho do lado de fora. Além disso, o cachorro do vizinho estava lambendo o rosto dele.

Anne respondeu:

— Eu nem sabia que ele estava brincando no quintal.

— Como assim? O que você quer dizer com "não sabia que ele estava brincando no quintal"? O que você estava fazendo enquanto isso?

Antes que eu percebesse, já estávamos discutindo outra vez e passando mais uma noite terrível.

... e tenta de novo

Ele continuou a história:

Nas duas noites seguintes, não falei nada negativo nem positivo. Acho que fiquei sem motivação. Era como se as palavras positivas soassem como hipocrisia. No dia seguinte, no trabalho, fiquei pensando no assunto e compreendi que, se perdesse uma boa venda, não desistiria

do cliente. Insistiria em cultivar aquela amizade e continuaria tentando fazer a venda. Se era assim no trabalho, por que deveria desistir de melhorar as coisas em meu casamento?

Naquela noite, voltei para casa e disse a Anne que a amava demais, e que sentia muito por ter permanecido em silêncio total nos dois dias anteriores. Falei que havia pensado bastante sobre o que estava acontecendo, que desejava demonstrar-lhe como a amava e que não desistiria do processo de mudanças pessoais. Ela ficou feliz, mas não parecia empolgada demais.

Depois disso, adquiri o hábito de parar uma quadra antes de chegar em casa e me perguntar: "Que tipo de comentário positivo posso fazer sobre Anne quando ela me receber?". Pode parecer algo meio forçado, mas me ajudou a focar naquilo que precisava ser feito. Até agora, tem dado muito certo. Acho que só vacilei uma vez esta semana.

"E nem foi tão ruim assim", comentou Anne, sorrindo junto com o marido.

Um mês depois, vi Bob e Anne novamente e descobri que as coisas estavam muito bem encaminhadas entre os dois. Ela comentou:

Agora a coisa é muito diferente. Eu me sinto amada de novo. Sei que ele está tentando mudar de verdade e aprender a usar minha principal linguagem do amor. E está se saindo muito bem. Não quero dizer com isso que ele é um cara perfeito, mas eu também tenho meus defeitos. De qualquer forma, estou feliz em ver as mudanças na vida de Bob. Gosto muito do jeito que ele fala comigo hoje em dia, e isso nos permite trabalhar outras coisas que o chateavam antes. Acredito que estejamos fazendo um bom progresso em nosso casamento.

O esforço do insistente Bob foi recompensado. A maioria das pessoas não espera que aquela que pede perdão se torne perfeita de repente, mas é importante que demonstre disposição de melhorar seu comportamento. Quando o cônjuge desiste com facilidade depois de um fracasso e volta a se comportar como antes, sem nenhum esforço para mudar, o pedido de desculpas não é considerado sincero. A pessoa que se desculpou pode até ter sido honesta quando o fez, mas deixou de completar o processo com a demonstração de arrependimento. Com isso, o pedido de desculpas acabou caindo no vazio.

Isso vale, de forma especial, para aqueles cuja principal linguagem do perdão é o arrependimento genuíno.

Assim, demonstrar desejo de mudar e elaborar um plano de ação são iniciativas muito importantes que fazem parte do processo do perdão. Pedir à pessoa ofendida ou prejudicada que ajude você a elaborar esse plano de ação é, possivelmente, a melhor maneira e a mais eficaz de demonstrar arrependimento. Você pode se valer das seguintes declarações.

Declarações de arrependimento genuíno

- Sei que meu comportamento tem-lhe causado muito sofrimento. Não quero voltar a agir dessa maneira. Meu coração está aberto para todo tipo de sugestão que você puder oferecer para que eu seja capaz de mudar.

- Como posso dizer as coisas que digo de uma forma diferente para que não lhe pareçam críticas?

- Sei que meu jeito de agir não ajuda nada. Que tipo de mudanças você gostaria de ver em mim e que tomariam as coisas melhores para nosso relacionamento?

- Eu quero mudar de verdade. Sei que não vou chegar à perfeição, mas quero muito tentar mudar esse meu comportamento. Você estaria disposto a me ajudar, alertando-me quando eu tiver uma recaída! É só dizer: "Errou". Acho que isso me ajudará a parar e tomar outro rumo.

- Eu a entristeci, pois voltei a cometer o mesmo erro. O que preciso fazer para recuperar sua confiança?

- Esse comportamento é algo que está em mim há muito tempo. Vou tentar mudar, mas sei que será muito difícil. É possível que eu fracasse de vez em quando, e isso pode lhe causar algum sofrimento. Eu ficaria muito grata se você me ajudasse a pensar em como garantir que as mudanças sejam permanentes e me incentivasse ao me ver fazendo coisas que ajudem nesse processo. Posso contar com você para ser meu companheiro nessa jornada?

6. Quinta linguagem do perdão: Pedido de perdão

Há alguns anos, minha (Jennifer) mãe trabalhava num escritório muito agradável de Chicago. Ela se dava bem com todas as colegas de serviço. No entanto, numa determinada tarde, uma delas disse que estava muito chateada porque minha mãe "nunca pedia perdão".

Minha mãe hesitou, mas depois lembrou-se de um incidente no qual havia cometido um erro que prejudicou aquela pessoa que a criticara. "Achava que tinha pedido perdão naquele momento", ela me contou, "que havia assumido a responsabilidade e me desculpado pelo inconveniente. Com o maior cuidado, perguntei o que aquela pessoa queria ouvir de mim".

— Bem, você nunca me pediu para perdoá-la — disse a colega de trabalho.

— Pode ter certeza de que eu gostaria de receber seu perdão, pois valorizo nosso relacionamento. Por isso, pergunto agora: você pode me perdoar, por favor?

— Claro que sim.

As duas começaram a rir, e tudo voltou ao normal entre elas. Minha mãe me contou essa história num dia ensolarado de março, na cozinha da casa onde vivi minha infância. Ela sabia que eu e o dr. Chapman estávamos trabalhando num livro, então expliquei-lhe as linguagens do perdão. Ao se lembrar daquela colega de trabalho, minha mãe disse:

— Então acho que ela estava me ensinando a usar a linguagem do perdão com a qual mais se identificava.

— É isso mesmo, mamãe — falei. — A linguagem do perdão dela era justamente essa: um pedido de perdão. Era o que ela esperava ouvir de você. Adorei essa história. É o que temos constatado em nossa pesquisa: o que uma pessoa considera um pedido de perdão pode não funcionar bem com outra.

Quando Jennifer me contou sobre a conversa que teve com a mãe, imediatamente me lembrei de um casal que havia aconselhado muitos anos antes. Angie e Martin estavam casados havia nove anos quando ela descobriu que ele mantinha um caso com uma mulher do escritório em que trabalhava. Angie o procurou para esclarecer a situação. "Sei que você mantém um caso com Brenda. Tenho testemunhas, por isso não vale a pena tentar negar".

Angie colocou Martin diante de uma escolha: ele teria de sair de casa em uma semana ou acabar com o caso e concordar em procurar um conselheiro. "Não dá para ter as duas coisas. Você decide."

Martin saiu de casa. Cerca de uma semana depois, ele voltou e disse que queria restaurar o casamento. Também afirmou estar disposto a acabar com o relacionamento extraconjugal. Depois de algumas semanas de aconselhamento, Angie dizia:

— O que mais me chateia nessa história é que Martin não demonstra nenhum interesse em me pedir perdão. Ele disse que sente muito, e eu até acredito que o caso que mantinha com Brenda tenha chegado ao fim. Se não fosse assim, não estaria me dispondo a tentar salvar nosso casamento. Na

verdade, ela deixou a empresa e ainda me disse que se sentia feliz por ver que eu e Martin estávamos trabalhando nosso relacionamento. Só que ele não me pede perdão pelo que aconteceu.

— É como se você estivesse me forçando a dizer essas palavras — comentou Martin.

— Não estou tentando forçá-lo a nada — ela reagiu —, mas parece que você não está disposto a admitir que agiu de maneira errada.

— Eu já disse que errei.

— Então por que você não me pede perdão? — Angie insistiu. — Estou pronta para perdoá-lo. É isso que quero fazer. Mas como posso perdoá-lo se você não quer pedir perdão? É como se você achasse que não precisa de perdão porque não fez nada tão ruim assim. Não consigo entender essa lógica.

— Eu sei que errei — disse Martin. — O problema é que é muito difícil pedir perdão a você.

Ele balançou a cabeça. Com lágrimas nos olhos, Martin continuou:

— Não sei dizer por que é tão difícil pedir perdão.

Estava claro que a principal linguagem do perdão de Angie é o pedido de perdão. O que ela precisa ouvir é a frase: "Por favor, me perdoe pelo que fiz". Para ela, esse é um pedido de perdão sincero. Angie estava pronta para perdoar. Na verdade, era tudo o que ela queria fazer, mas precisava ter certeza de que o marido reconhecia a necessidade de pedir desculpas.

Em contrapartida, também ficava evidente que Martin tinha muita dificuldade em dizer aquelas palavras. Ele admitia o problema. Tratava-se de uma linguagem com a qual ele não estava nada acostumado.

Em nossa pesquisa, descobrimos que há muitas Angies no mundo. Quando questionada sobre o que espera de um pedido de perdão, uma em cada cinco pessoas (21%) respondeu: "Espero que ele/ela me peça desculpas". (24) Essas são as palavras mágicas que indicam sinceridade. Mas por que pedir desculpas é tão importante para algumas pessoas e tão difícil para outras, como Martin?

Por que pedir perdão?

Por que é tão importante pedir perdão a alguém? Aqui estão as respostas que nossa pesquisa revelou.

Em primeiro lugar, pedir perdão indica à outra pessoa que você deseja restaurar completamente o relacionamento. Ron e Nancy eram casados havia quinze anos, e ele demonstrava que sua principal linguagem do perdão era o pedido de perdão.

Quando ela me pede desculpas, sei que não quer jogar o problema para baixo do tapete. Ela deseja que nosso relacionamento seja autêntico. Ela pode dizer qualquer coisa durante o processo do perdão, mas sei que, quando chega ao ponto de pedir desculpas, é sinal de que está sendo sincera. É por isso que perdoá-la é muito fácil para mim. Sei que Nancy valoriza nosso relacionamento mais que tudo na vida. Isso me dá uma enorme satisfação.

Quando se comete um ato ofensivo ou prejudicial, cria-se imediatamente uma barreira emocional entre duas pessoas. Até que esse obstáculo seja removido, o relacionamento não tem como progredir. O pedido de perdão é a tentativa de remover tal barreira. Se você descobre que a principal linguagem do perdão da pessoa é o pedido de perdão, então está diante da maneira mais óbvia e simples de resolver o problema. Para essa pessoa, isso é um sinal de que você está agindo com sinceridade e deseja ver o relacionamento restaurado.

A segunda razão por que pedir perdão é tão importante é que essa iniciativa mostra que você compreende que fez uma coisa errada — algo que ofendeu outra pessoa, mesmo que não tenha havido intencionalidade. Pode ser que aquilo que você disse ou fez não seja moralmente errado. É possível até que tenha agido daquela maneira para brincar com a outra pessoa. Mas acontece que causou uma ofensa ou um prejuízo.

Agora essa pessoa ofendida ou prejudicada tem algo contra você. Esse erro cometido criou um espaço entre os dois. Neste sentido, o que você fez foi errado, e pedir perdão é a atitude adequada, especialmente se essa for a principal linguagem do perdão da outra pessoa. Pedir desculpas é uma admissão de culpa. Demonstra que você sabe que merece algum tipo de punição.

Conheci Alma em Tucson. Ela preencheu um de nossos questionários sobre o processo do perdão, e depois conversamos a respeito.

— Como você sabe que Bob está sendo sincero na hora de pedir perdão? — perguntei.

— Quando ele diz: "Por favor, me perdoe" — ela respondeu. — Dizer que sente muito, para mim, não quer dizer que ele admite a culpa. Meu filho de dois anos diz que sente muito o tempo todo, mas, quando digo que deve pedir desculpas, ele arregala os olhos e engole em seco porque sabe que a coisa é séria. Pedir desculpas é assumir o erro. Até uma criança de dois anos sabe disso.

Em terceiro lugar, pedir perdão mostra que você está disposto a colocar o futuro do relacionamento nas mãos da pessoa ofendida. Você admitiu que errou; demonstrou arrependimento; se prontificou a reparar os danos. Mas agora está dizendo: "Por favor, me perdoe". Você sabe que não pode dar a resposta no lugar da outra pessoa. Trata-se de uma prerrogativa exclusiva daquele que foi ofendido ou prejudicado: perdoar ou não. E o futuro do relacionamento reside justamente nessa decisão. Com isso, o controle da situação não está mais em nossas mãos — algo que, para algumas pessoas, é muito difícil de conceber.

Você tem medo de quê?

Pedir perdão é especialmente difícil para pessoas de temperamento complicado. Lembra-se de como Martin tinha dificuldade para pronunciar as palavras "por favor, me perdoe" diante de Angie? Quando ele preencheu um teste de personalidade, conseguiu uma excelente graduação no quesito "controle".

Isso quer dizer que ele se sente pouco à vontade quando não está no comando de determinada situação. Pedir perdão a Angie era como abrir mão do controle e colocar o futuro do relacionamento nas mãos da esposa. Subconscientemente, isso era difícil demais para ele.

Com o tempo, Martin percebeu que a pessoa saudável é aquela que

reconhece os próprios traços de personalidade, os aceita como característica, mas se recusa a ser controlada por eles quando são nocivos ao relacionamento.⁽²⁵⁾ Por causa disso, ele conseguiu dizer a Angie: "Por favor, me perdoe". Ela reagiu com lágrimas, um abraço e um "sim" definitivo. O relacionamento foi restaurado quando ele usou a linguagem do perdão primordial da esposa.

Muitos de nós temem a rejeição, e esta é outra razão por que é tão difícil pedir desculpas. O medo da rejeição é natural entre os seres humanos. Hamilton Beazley, acadêmico da St. Edwards University em Austin, no estado do Texas, e autor do livro *No Regrets [Sem arrependimento]*, afirma: "Pedir desculpas é uma admissão de erro, e ninguém gosta de fazer isso [...] Isso nos torna a pessoa vulnerável, pois ela está pedindo alguma coisa — perdão — que, acredita, apenas a outra pode garantir. E pode ser que não receba".⁽²⁶⁾

Ninguém gosta de ser rejeitado. Para algumas pessoas, porém, trata-se de um sentimento quase insuportável. Elas enfrentam muita dificuldade na hora de pedir desculpas porque sabem que a concessão do perdão depende de outra pessoa que tem a prerrogativa de não querer perdoá-las — o que, em última análise, é uma forma de rejeição.

A solução para essas pessoas é reconhecer esse medo, mas não se deixar controlar por ele. O raciocínio deve ser mais ou menos este:

Sei que morro de medo de ser rejeitado. Também sei que alguma coisa que fiz criou uma dificuldade nesse relacionamento, e o único jeito de resolver esse problema é pedir desculpas com sinceridade. Assim, se o pedido de perdão é a linguagem do perdão da pessoa que ofendi, confrontarei meus temores e a procurarei para dizer: "Por favor, me perdoe".

Pessoas maduras reconhecem seus temores, mas se recusam a permitir que eles as mantenham cativas. Quando elas valorizam um relacionamento, se dispõem a confrontar seus medos e a tomar as iniciativas necessárias para resolver todas as dificuldades.

Outro temor que, às vezes, impede que alguém peça perdão por um erro cometido é o medo do fracasso. Via de regra, essa pessoa possui uma bússola moral muito precisa. Para ela, "consertar um erro" tem relação direta com o sucesso. Ao longo da vida, essa pessoa tenta fazer as coisas certas. Quando consegue, sente-se bem-sucedida.

Admitir um erro é, para ela, o equivalente a dizer "sou um fracasso". O maior temor de alguém assim é fracassar. Assumir um erro no relacionamento é o mesmo que admitir um fracasso. Conseqüentemente, essa pessoa encontra dificuldade em admitir que está errada. Em geral, ela discutirá muito, tentando convencer a pessoa ofendida de que não fez nada errado, e usará argumentos como este: "Pode ser que você tenha se sentido chateado ou magoado, mas é porque interpretou mal a situação. A minha intenção não era essa".

Às vezes, a maneira de se defender é mais agressiva do que a ofensa que deu início ao problema, mas quem tem medo do fracasso não vê a coisa dessa forma. Prefere dizer: "Só estou tentando fazer você entender a verdade". Esse tipo de pessoa quase nunca pede perdão. Não foi surpresa nenhuma descobrir, em nossa pesquisa sobre o perdão, reclamações do tipo: "Meu cônjuge quase nunca pede perdão".

Certa vez, um homem casado disse sobre a esposa: "Ela é muito cabeçadura para pedir perdão. Somos casados há dez anos, e ela nunca pediu perdão por coisa alguma". Em outra ocasião, uma mulher casada desabafou: "Não sei se é um caso de orgulho masculino, mas ele só me procura para pedir perdão depois que dou um gelo de uns dois dias. Ele prefere que os dois se sintam mal a admitir que está errado".

Para gente assim, a solução reside em compreender que o medo do fracasso (assim como o medo da rejeição) é um dos mais comuns da humanidade! O primeiro passo é reconhecer esse temor, primeiro para si, admitindo:

Esse é um de meus temores. É por isso que acho tão difícil pedir perdão. Mas sei que ninguém é perfeito, nem mesmo eu. Às vezes, faço e falo coisas que prejudicam meu cônjuge ou algum amigo, e isso provoca um efeito nocivo em nosso relacionamento. A única maneira de compensar e restaurar esse relacionamento é pedir perdão, por isso preciso aprender a me desculpar, apesar de meus medos. Entendo que cometer um erro, dizer ou fazer algo que prejudique outra pessoa é normal, e acontece com todos. O fato de errar não significa que eu seja um total fracasso. Por isso, reconhecer um erro não quer dizer que eu seja fracassado. Na verdade, isso me ajudará a restaurar um relacionamento prejudicado. Assim, vou enfrentar meu medo e pedir perdão.

A pessoa que raciocina assim está no caminho certo para aprender a pedir perdão na hora certa e viver de maneira saudável.

Como palestrante convidada de uma das aulas do dr. Chapman sobre o processo de aprimoração do casamento, eu (Jennifer) descrevi as cinco linguagens do perdão e expliquei que cada pessoa tem uma linguagem principal. Quando abri para perguntas ou comentários, Lana levantou a mão:

Quando você começou a falar sobre as diferentes linguagens do perdão, pensei: "Ela está falando de nós". Meu marido costuma, dizer "sinto muito" e crê que, com isso, está se desculpando. Então eu lhe digo: "Você não está pedindo perdão. Não está admitindo que cometeu um erro".

Conforme você falava, percebi que eu e ele estamos usando linguagens diferentes. Ele sempre diz que sente muito, mas, para mim, isso não vale grande coisa. Preciso que ele me diga: "Por favor, me perdoe". Só assim consigo acreditar que ele está assumindo o erro e se desculpando de verdade. Fica muito mais fácil para mim perdoá-lo e deixar o problema para trás.

Até a noite de hoje, era como se nunca conseguíssemos terminar uma discussão antes de um magoar o outro. Conversávamos sobre isso e tentávamos pedir desculpas, mas parecia que nunca conseguíamos resolver esse problema. Depois de um tempo, ele dizia: "Bem, eu disse que sentia muito. Por que você continua aborrecida com isso? Por que não consegue deixar para lá?". Eu não entendia por que não era capaz de deixar passar. Só sabia que não era muito certo fazer isso. Mas agora consigo! Estou muito feliz por ter assistido à aula desta noite.

O que Lana disse naquela noite me incentivou muito, e acredito que este

livro ajudará milhares de casais a aprender como pedir perdão de maneira eficaz.

Temores e perdão

1. Medo de perder o controle. Algumas pessoas se sentem pouco à vontade quando não estão no controle de determinada situação. Pedir perdão a alguém significa abrir mão do controle e colocar o futuro do relacionamento nas mãos da outra pessoa. Subconscientemente, podemos ter dificuldade de fazer isso.

2. Medo da rejeição. Quando você quer receber perdão, a outra pessoa pode se negar a concedê-lo, ou seja, pode rejeitar seu pedido. Essa atitude pode assumir um tom de rejeição pessoal. Para alguns, o medo da rejeição é o pior dos temores.

3. Medo de fracassar. Assumir um erro pode fazer a pessoa se sentir como se tivesse fracassado na vida ou na manutenção de seus princípios morais. Para as pessoas que sofrem com esse temor, reconhecer o erro equivale a dizer: "Sou um fracasso".

Peça, não exija

Assim como é muito difícil para algumas pessoas pedir perdão pelo erro que cometeram, às vezes elas também encontram bastante dificuldade para entender que nem sempre dá para receber o perdão que esperam. Lembro-me da noite em que Jennifer deu a palestra que acabou de mencionar. A reação da turma nos convenceu de que estávamos seguindo o caminho certo. Há uma diferença enorme entre pedir e exigir perdão.

Nossa pesquisa mostrou muitas pessoas que esperavam, ou mesmo exigiam, que a parte prejudicada esquecesse a ofensa e tocasse a vida. Uma esposa afirmou:

Ainda consigo ouvir aquilo, como se fosse um eco. Ouvi isso centenas de vezes durante nossos 25 anos de casamento. Ele insiste: "Eu disse que sinto muito. O que mais você quer?". Eu só queria que, pelo menos uma vez, ele olhasse em meus olhos e dissesse: "Por favor, me perdoe". Ele exige meu perdão, mas nunca pede perdão, e nunca muda.

Não tive oportunidade de conversar com o marido dessa mulher, mas acredito que ele possui uma personalidade controladora e um medo tremendo de fracassar. Se fosse possível tratar esses dois traços de personalidade, o relacionamento desse casal não teria terminado como terminou: em divórcio.

Não exija perdão. Você não pode alimentar essa expectativa. Quando exigimos perdão, deixamos de compreender sua natureza. Perdão significa, em essência, optar por abrir mão do castigo e por trazer de volta ao convívio a pessoa que cometeu o erro. É desconsiderar a ofensa, de maneira que a confiança seja restabelecida. O perdão significa: "Eu prezo nosso relacionamento. Por causa disso, escolho aceitar seu pedido de perdão e abrir mão de meu direito de exigir justiça". É, fundamentalmente, um presente, e quando exigimos um presente ele deixa de sê-lo.

Quando estou na condição daquele que gerou a ofensa e exijo ser perdoado, sou como o monarca que senta no trono para julgar a pessoa prejudicada e a considera culpada de não ter um coração misericordioso. Ela está magoada e zangada por causa do erro que cometi, mas tento fazê-la sentir-se culpada por não me perdoar.

Já quando me dirijo àquele que sofreu as conseqüências de meu erro e digo: "Por favor, me perdoe", a situação se inverte. Passo a ser a pessoa que se curva diante do trono e pede desculpas por ter prejudicado o próximo. Sei que, se ele atender meu pedido, me torno alvo de sua misericórdia, seu amor e sua graça. O perdão deve sempre ser pedido, nunca exigido.

Não é insignificante

Por favor, compreenda que, ao pedir para ser perdoado, seu pedido não é insignificante. Conceder perdão terá um custo alto para a pessoa ofendida ou prejudicada. Para perdoar você, ela terá de abrir mão de seu desejo de ver a consumação da justiça. Precisarão abrir mão de seu sofrimento e sua raiva, bem como do constrangimento e da humilhação pelos quais precisou passar. Deverá superar os sentimentos de rejeição e traição. Em alguns casos, terá de conviver com as conseqüências do erro que você cometeu.

Essas conseqüências que demandam perdão podem ser de ordem física, como uma doença sexualmente transmissível, o nascimento de um filho numa relação extraconjugal ou a lembrança de um aborto. Outras podem ter relação com as emoções, entre elas as imagens mentais do rosto transtornado e as lembranças da voz furiosa daquele que errou, a memória que se guarda de uma relação ilícita ou certas palavras ríspidas que não saem da cabeça.

A pessoa magoada precisará viver com tudo isso e muito mais, e processar toda essa informação para que então possa perdoar. O ato de pedir desculpas não é insignificante. Como afirma um antigo provérbio chinês: "quando se curvar, curve-se bem".

Por que é tão difícil perdoar?

1. Porque a pessoa que deve conceder o perdão precisa abrir mão de seu direito de exigir justiça. Ela pode achar que aquele que a ofendeu deve "sofrer", ou então que "não merece" perdão, Isso pode ser resultado de conseqüências físicas ou sentimentos de traição (veja os tópicos 2 e 3).

2. Porque a pessoa que deve conceder o perdão precisa fazê-lo também no que se refere às conseqüências permanentes. Quando há conseqüências físicas, como um aborto ou uma doença sexualmente transmissível; ou lembranças emocionais, entre as quais um tratamento desrespeitoso ou o uso de palavras ríspidas que não saem da cabeça, aquele que sofreu o dano pode demorar a perdoar.

3. Porque a pessoa que deve conceder o perdão pode ter dificuldade em fazê-lo, caso a ofensa seja grande ou recorrente. A garantia do perdão pode exigir que você primeiro leve a cabo um plano de restituição ou arrependimento sincero, principalmente se uma dessas duas iniciativas for a principal linguagem do

perdão daquele que foi ofendido ou prejudicado.

Por causa do alto preço do perdão, não espere que a pessoa ofendida desculpe você imediatamente. Caso se trate de uma ofensa leve, e seu pedido de desculpas seja apresentado na principal linguagem do perdão dessa pessoa prejudicada, então é possível que ela conceda o perdão de imediato.

Contudo, se o dano foi grande e recorrente, levará tempo para que a parte ofendida processe o pedido de desculpas, principalmente se a linguagem do perdão dessa pessoa for a da compensação ou a do arrependimento. Leva tempo para ver se há necessidade de oferecer alguma compensação ou demonstrar arrependimento genuíno e disposição de mudar o comportamento nocivo. A pessoa prejudicada deve ter convicção quanto à sua sinceridade, o que pode levar tempo.

Enquanto isso, sua maior virtude deve ser a paciência. Certifique-se de que:

- Esteja usando a principal linguagem do perdão da pessoa ofendida (veja o capítulo 4).
- Esteja fazendo todo o possível para mudar seu comportamento.

Buscando com diligência essas duas coisas, há maior probabilidade de que o perdão chegue no momento certo.

Pedir desculpas verbalmente depois de fazê-lo usando alguma das outras linguagens do perdão costuma ser a chave que abre as portas para possibilitar o perdão e a reconciliação. Pode ser o único elemento de seu pedido de perdão que a pessoa prejudicada deseja ouvir. "Por favor, me perdoe" é o ingrediente que a convencerá de sua sinceridade na hora de pedir perdão.

Sem esse pedido, qualquer declaração do tipo: "Sinto muito, errei com você. Compensarei seu prejuízo e nunca mais repetirei esse erro" pode soar como comentário superficial, inventado como forma de jogar o problema para baixo do tapete sem tentar resolvê-lo de fato. Se essa é a principal linguagem do perdão da pessoa prejudicada, então é melhor aprender a usá-la, caso tenha intenção de demonstrar que seu pedido de perdão é sincero.

A seguir estão algumas declarações que podem ajudar você a usar a linguagem do perdão relacionada ao pedido de perdão.

Declarações relacionadas ao pedido de perdão

- Sinto muito pela maneira como tratei você. Sei que falei muito alto e usei palavras rudes. Você não merecia isso. Foi um erro grande de minha parte, e quero pedir desculpas.
- Sei que causei uma mágoa profunda em seu coração. Você tem todo o direito de nunca mais falar comigo, mas sinto muito mesmo pelo que fiz. E espero que você encontre forças em seu coração para me perdoar.

- Não tive a intenção de magoar você, mas é claro que foi isso que fiz. Percebo agora, e vejo que minhas atitudes estavam erradas, embora meu intuito fosse apenas me divertir. Acontece que se divertir às custas do sofrimento do outro é errado. Prometo que tentarei nunca mais fazer isso. E também quero pedir que me perdoe, por favor.

No capítulo 7 ofereceremos algumas sugestões de questionamentos pessoais e de perguntas que podem ser feitas a outras pessoas para descobrir sua principal linguagem do perdão. Com esse objetivo, também, colocamos à disposição na internet um guia de estudo.

Acreditamos que, quando os membros da família e os amigos passarem a usar a principal linguagem do perdão um do outro, haverá disposição ainda maior de conceder perdão, e muitos relacionamentos serão restaurados.

7. Descubra sua principal linguagem do perdão

Nos capítulos anteriores, apresentamos a você as cinco linguagens do perdão — cinco maneiras de pedir desculpas. Uma delas nos convence mais da sinceridade desse pedido de perdão do que as outras quatro. Podemos até gostar de ouvir todas as cinco, mas se a pessoa que cometeu o erro não usar nossa principal linguagem do perdão, não conseguirá nos convencer de sua honestidade. Teremos muito mais facilidade de conceder perdão se aquele que nos prejudicou ou ofendeu apresentar suas desculpas usando a linguagem do perdão que mais nos sensibiliza.

Por essa razão, é muito importante descobrir sua principal linguagem do perdão, assim como a das pessoas mais relevantes em sua vida. Isso potencializará sua habilidade de fazer e receber pedidos de perdão eficazes.

Compreender o conceito das linguagens do perdão é um dos fatores que tem fortalecido meu (Jennifer) casamento. Meu marido, J. T., é um sujeito bem racional, bastante acostumado a debater os assuntos. Para ele, o rigor é de importância fundamental. Há pouco tempo, percebi que meus pedidos de desculpas deveriam incluir uma declaração do tipo "errei". Assim, ele conseguia ouvir e compreender melhor meu remorso pelo erro cometido. Meu marido precisa ter certeza de que aceitei a responsabilidade pelo ato.

Já para mim, os sentimentos ocupam lugar central em termos de importância. Preciso que J. T. demonstre arrependimento. Só assim consigo crer que ele está preocupado com aquilo que sinto. Quero ouvi-lo dizer: "Sinto muito". Hoje em dia, depois de mais de trinta anos de casamento, finalmente estamos aprendendo a diminuir a duração de nossas discussões. Para isso, usamos não apenas as linguagens pessoais do perdão, mas também aquela que fala mais alto ao coração do outro.

Uma linguagem diferente

O que aprendemos em nosso casamento é algo que eu e Gary descobrimos ser uma realidade na maioria dos casamentos: maridos e esposas raramente compartilham a mesma linguagem principal do perdão. Como consequência, os pedidos de perdão costumam gerar mais resistência que perdão.

Ao analisar os dados coletados em nossa pesquisa sobre o perdão, procurei fazer um levantamento sobre a frequência com que casais compartilham a linguagem principal. Descobri que, em exatos 75% dos casos, maridos e mulheres possuem linguagens diferentes. Também foi impressionante constatar que, dentro dessa maioria, 15% dos casais lidavam com uma situação curiosa: a principal linguagem do perdão de um era exatamente a menos importante para o outro!

Nossa pesquisa indica que, se alguém faz um pedido de perdão ao cônjuge igual ao que mais gostaria de receber, não conseguirá chegar ao resultado desejado antes da terceira tentativa, em média. Se esse levantamento for reflexo preciso da realidade, isso quer dizer que três em cada quatro casais precisam aprender a usar uma linguagem do perdão diferente daquela que mais gostam de

ouvir!

Algumas perguntas para identificar sua linguagem do perdão

Em primeiro lugar, eu e Jennifer queremos ajudar você a descobrir sua principal linguagem do perdão, aquela que você mais gosta de ouvir quando sente que a outra pessoa o ofendeu. Alguns reconhecerão imediatamente sua linguagem do perdão. Para outros, essa tarefa não será tão fácil. Foi o caso de Jim, da cidade de Dayton, no estado de Ohio. Ele dizia:

Não sei qual é minha principal linguagem do perdão, pois minha mulher nunca pede desculpas por nada. Ela nunca acha que fez alguma coisa errada, por isso não vê motivo para se desculpar. Essa também era a filosofia de vida de meu pai. Ele dizia: "Pedir desculpas não leva ninguém a lugar algum. Faça o melhor que puder e não fique remoendo o passado".

Por isso, acho que também nunca fui muito bom nesse negócio de pedir desculpas. Trata-se de um conceito novo para mim. Mas devo admitir que gostaria muito se minha esposa se desculpassem por me magoar tanto. Nunca imaginei que ela um dia fosse capaz de olhar para outro homem, muito menos ir para a cama com ele. Não acredito que nosso casamento tenha condições de sobreviver, a não ser que ela peça desculpas sinceras.

A esposa de Jim cometera adultério, e ele, naturalmente (nem poderia ser de outra forma), rejeitava a filosofia do pai, esperando um pedido de desculpas da parte da esposa por ter quebrado os votos do matrimônio. Eu (Gary) perguntei a ele o que considerava um pedido de desculpas sincero.

— Quero que ela admita que o que fez foi errado e me prometa que nunca mais fará aquilo novamente. Se eu tivesse certeza de que ela não cometeria adultério outra vez, acho que seria capaz até de perdoá-la.

— Acho que acabamos de descobrir sua principal linguagem do perdão — eu disse.

— E qual seria?

— Arrependimento genuíno — respondi. — Acredito que, se sua esposa simplesmente dissesse "errei", mas não desse nenhuma prova de que tinha a intenção real de mudar o comportamento, você teria muita dificuldade para perdoá-la. Mas, se ela se comprometesse de maneira honesta a não permitir que o adultério acontecesse de novo, você conseguiria conceder o perdão. Mais importante que qualquer outra coisa é que ela ponha um ponto final nesse relacionamento extraconjugal.

— É isso mesmo — ele concordou —, acho que essa seria a única maneira de eu perdoá-la de verdade.

— Acho que sua linguagem do perdão secundária é vê-la assumir a responsabilidade pelo ato que o magoou e admitir que cometeu um grande erro. Para você, é importante que ela não tente justificar esse comportamento ilícito.

— Não consigo aceitar nenhuma desculpa pela traição. Não há justificativa para o que ela fez.

Primeira pergunta: "O que espero que a pessoa faça ou diga?" Minha conversa com Jim exemplifica uma das maneiras de descobrir a principal linguagem do perdão de uma pessoa. Faça a si mesmo esta pergunta: "O que espero que a pessoa que me magoou diga ou faça para que eu tenha condições de perdoá-la com sinceridade?". É possível que você descubra que a resposta envolve mais de um tipo de linguagem do perdão.

Janice e Bill me procuraram no consultório por causa de uma discussão longa por ele ter esquecido a data do aniversário de casamento, e conseqüentemente não ter planejado nada de especial para comemorar. Depois de ouvir os dois por algum tempo, perguntei a Janice:

— O que Bill teria de dizer para que você se sentisse em condições de perdoá-lo?

— Quero que ele diga que sente muito — respondeu. — Acho que ele não entende quão magoada fiquei com o que aconteceu. Quero que ele reconheça que errou. Como ele foi capaz de esquecer? E também seria ótimo se ele tentasse planejar alguma coisa para compensar o que fez, algo que ele imaginasse sem eu ter de pedir.

— Você mencionou três coisas — interferi. — Primeiro, quer que ele diga que sente muito por ter esquecido a data de aniversário do casamento. Segundo, deseja que ele admita que errou. Finalmente, para fazer as pazes, gostaria que ele fizesse alguma coisa que compensasse o erro que cometeu. Se você só pudesse escolher uma das três coisas, qual seria sua opção?

— Mais do que qualquer outra coisa, quero que ele saiba que aquilo me magoou muito. Não acredito que ele tenha essa noção. Essas datas especiais são mais importantes para mim do que para meu marido.

Ficou muito claro para mim que a linguagem do perdão principal de Janice era a manifestação de arrependimento. Ela queria ouvir Bill dizer: "Percebo que a magoei demais. Sei que a comemoração pela passagem do aniversário de nosso casamento é muito importante para você. Não consigo entender como fui esquecer dessa data. Sinto muito mesmo". Em seguida, se Bill dissesse que gostaria de fazer as pazes com a esposa, seria como colocar a cereja em cima do bolo, e assim daria início, de fato, ao processo de perdão no coração e na mente de Janice.

Segunda pergunta: "O que mais magoa nessa situação?" Uma segunda maneira de descobrir sua principal linguagem do perdão é responder a esta pergunta: "Nessa situação, o que me magoa mais?". Essa pergunta é especialmente útil se a pessoa que cometeu o erro ainda não pediu desculpas ou, se o fez, não foi convincente.

Kevin tinha ficado muito magoado com o irmão mais velho, Greg. Sempre tiveram um relacionamento muito próximo e se consideravam não apenas bons irmãos, mas também ótimos amigos. Seis meses antes, Greg recebeu uma dica financeira de um dos colegas de trabalho e fez um ótimo investimento que deu muito lucro em pouco tempo. Feliz da vida, ele procurou Kevin para contar a novidade, e para sua surpresa o irmão ficou muito zangado:

— Não consigo acreditar que você não tenha me dado a mesma dica! —

reclamou Kevin. — Quer dizer, nós somos irmãos. Por que você não me passou essa informação?

— Eu não sabia que você tinha interesse naquele investimento — defendeu-se Greg.

— Como assim, "não sabia" que eu tinha interesse em investir? Qualquer um investiria num negócio bom como esse.

A conversa foi de mal a pior e acabou numa briga que manteve os irmãos afastados por três semanas. Foi então que Greg procurou Kevin e tentou pedir desculpas. Acontece que a reação do irmão a essa iniciativa não foi das melhores. Até começaram a se ver e participar de atividades juntos, mas o relacionamento não era o mesmo de antes. Havia uma barreira entre os dois. Encontrei-os por acaso durante uma partida de beisebol. Ao me verem, foram falar comigo:

— O senhor é conselheiro. Talvez possa nos ajudar com um problema que estamos enfrentando.

Eles contaram o que havia acontecido, e perguntei a Kevin:

— O que mais magoa você nessa situação?

— Acho que é o fato de Greg não admitir que cometeu um erro. Como pode uma pessoa não chamar o irmão para participar de um ótimo negócio? Ele disse que sente muito, mas não reconhece que errou comigo. É isso que me magoa mais.

Olhei para Greg, que afirmou:

— Não vejo isso que aconteceu como um erro de minha parte. Ao pensar na situação, sinto muito mesmo por não ter avisado Kevin sobre o bom negócio, mas minha intenção não era magoá-lo. Com toda a sinceridade, eu não sabia que ele teria interesse em fazer aquele investimento. Para ser completamente sincero com o senhor, nem mesmo pensei nessa possibilidade, e foi por isso que fiquei tão surpreso quando ele se aborreceu.

— Você consegue perceber como Kevin se sentiu profundamente magoado com o que aconteceu? — perguntei.

— Sim, percebo — respondeu Greg.

— Acha que magoar um irmão é uma atitude errada?

— Sim, se alguém faz isso de maneira intencional. Mas eu não tive a intenção de magoá-lo.

— Eu creio nisso — continuei. — Vou lhe fazer uma pergunta: se você desse um encontrão acidental num colega de trabalho que estivesse segurando um copinho cheio de café e, com isso, ele derramasse tudo em cima da própria camisa e no chão, o que você diria a esse companheiro?

— Provavelmente, eu diria: "Sinto muito. Eu deveria ter prestado mais atenção ao andar. Permita-me ajudá-lo a limpar essa sujeirada". E é possível que eu me oferecesse para limpar a camisa dessa pessoa.

— Então, embora não fosse intencional, você não acha que seria sua obrigação assumir a responsabilidade por suas ações, admitindo que deveria ter prestado mais atenção no caminho, e procurar maneiras de compensar o erro? — indaguei.

— Sim — respondeu Greg —, pois é evidente que fui eu o responsável pelo café ser derrubado.

Fiz uma pequena pausa e disse, em seguida:

— O café caiu na camisa de Kevin, mesmo que essa não tenha sido sua intenção.

— Entendi — ele disse. — Eu devia ter prestado atenção no caminho por onde estava andando no dia em que recebi a dica de investimento. Assim, teria compartilhado aquela informação com meu irmão, pois eu o amo. É por isso que não estou gostando do clima das últimas três semanas.

Fiquei olhando para os dois irmãos dentro do campo de beisebol. Greg olhou para Kevin e disse:

— Amo você, cara, e deveria ter lembrado de você no dia em que recebi aquela dica. Vou vender as ações e lhe dar a metade dos lucros.

— Ei, você não precisa fazer isso — respondeu o irmão. — Você já fez o que precisava. Está perdoado.

Os dois se abraçaram, e fiquei feliz por ter ido ao jogo naquele dia. Se eu não tivesse perguntado a Kevin o que o magoava mais naquela situação, nunca teria imaginado que sua linguagem do perdão principal era ver a pessoa que o prejudicou assumir a responsabilidade pelo erro cometido. Também não saberia como orientar Greg na hora de pedir desculpas com sinceridade.

Greg não precisava dizer: "Eu errei". A única coisa que precisava fazer era aceitar a responsabilidade pelo erro cometido, dizendo: "Eu deveria ter lembrado de você no dia em que recebi aquela dica". Era isso que Kevin precisava ouvir para aceitar a sinceridade do pedido de desculpas do irmão.

Mais tarde, descobri que Greg tinha vendido mesmo as ações e dado metade do lucro ao irmão. Essa atitude foi a cereja em cima do bolo. Nem teria sido necessário, mas serviu para selar o pedido de desculpas e consolidar o processo de cura no relacionamento deles.

Terceira pergunta: "Qual é a linguagem mais importante na hora de pedir perdão?"

A terceira questão que ajuda a descobrir a linguagem do perdão principal da pessoa é esta: "Quando peço desculpas por um erro que cometi, qual das cinco linguagens considero a mais importante?". Essa pergunta se baseia na premissa de que a linguagem do perdão que alguém usa em relação aos outros é provavelmente a mesma que mais o sensibiliza e gosta de ouvir. Veja o que diz Mary, de Green Bay, em Wisconsin:

Quando peço desculpas a alguém, quero ter certeza de que essa pessoa saiba que "sinto muito". Gostaria de não ter cometido aquele erro. Não queria tê-la magoado de jeito nenhum, mas percebo que foi isso que aconteceu. Quero demonstrar que estou sofrendo porque me sinto muito mal depois de ter provocado aquela mágoa.

É bem provável que a linguagem do perdão principal de Mary seja a manifestação de arrependimento. George é um caminhoneiro de Indianápolis. Ele

diz que, quando pede desculpas, admite seu erro. "Para mim, um pedido de perdão sincero tem de ser assim. Se a pessoa não reconhece que errou, então não pediu desculpas direito."

Tudo indica que a linguagem do perdão que mais sensibiliza George é a aceitação da responsabilidade pelo erro cometido.

Anna, de Charlotte, na Carolina do Norte, afirmou: "Quando peço desculpas a alguém, o que tento fazer é demonstrar claramente que, com a ajuda de Deus, tentarei não repetir o mesmo erro. Quero que essa pessoa saiba que não estou feliz com o que fiz, e desejo, com toda a sinceridade, mudar meu comportamento". Anna deve achar um pedido de desculpas mais sincero quando o recebe por meio da quarta linguagem, ou seja, o arrependimento genuíno, que se traduz no esforço para não repetir o erro cometido.

Você é bilíngüe?

Ao responder às três perguntas citadas, a pessoa provavelmente será capaz de determinar sua principal linguagem do amor. Talvez você descubra que duas delas são igualmente importantes, ou seja, ambas são, em sua opinião, evidências da sinceridade daquele que cometeu o erro. Ao se perguntar qual das duas é mais importante, a resposta que ouve na mente é: "Bem, as duas se equivalem em importância para mim". Se isso acontece, é possível que você seja bilíngüe.

Ser bilíngüe não é nenhum problema. Na verdade, isso facilita a vida de quem precisa lhe pedir perdão por ter cometido um erro. Se essa pessoa usar uma das duas linguagens que falam mais alto a você,

O pedido de perdão será recebido como uma manifestação sincera e sua tendência será perdoá-la.

De fato, é comum que duas ou até três linguagens do perdão se revelem igualmente importantes para algumas pessoas. Contudo, via de regra, uma delas sobressai. Se você não discerne sua principal linguagem do perdão num pedido de desculpas, é bem provável que questione a sinceridade da pessoa que está pedindo perdão.

Para ajudá-lo ainda mais a descobrir sua principal linguagem do perdão, oferecemos a você um questionário. ⁽²⁷⁾ Não se trata de um instrumento de avaliação com rigor científico, mas de uma ferramenta prática que auxilia na identificação da linguagem do perdão mais importante e na discussão desse assunto com as pessoas mais relevantes em sua vida.

Trabalho de detetive: Como descobrir a linguagem dos outros

Como, então, descobrir a principal linguagem do perdão da pessoa com a qual se mantém algum tipo de relacionamento? Seria interessante incentivá-la a ler este livro, a responder às três perguntas propostas neste capítulo ou a preencher o questionário para, em seguida, discutir a questão com você. Essa será, provavelmente, a maneira mais clara e útil de os dois aprenderem a pedir perdão um ao outro de maneira eficaz.

Se, porém, a pessoa não demonstra interesse em ler o livro, você pode

reformular as perguntas 1 a 3 e usá-las para descobrir a linguagem do perdão que mais a sensibiliza. Peça a ela para descrever um pedido de desculpas que tenha ouvido, mas não considerou sincero. Nesse caso, o que ficou faltando? Esta pergunta pode ajudar: "Será que essa pessoa que lhe pediu perdão poderia ter dito alguma coisa que sensibilizaria seu coração, mas preferiu não dizer?".

Ou, então, se foi você a pessoa que prejudicou ou ofendeu outra, pode dizer a ela o seguinte: "Sei que minha atitude a magoou. Valorizo nosso relacionamento, por isso gostaria de saber o que preciso dizer ou fazer para me tornar digno de seu perdão". A resposta que ouvirá provavelmente revelará a linguagem principal do perdão dessa pessoa.

Conversei com uma mulher que, ao ser questionada pelo marido sobre o que ele precisaria fazer para merecer seu perdão, respondeu assim:

Vou lhe dizer uma coisa: não há a menor chance de eu perdoá-lo se você não admitir antes que errou comigo. Você age como se pudesse dizer o que bem entende e tudo bem, pois "é só brincadeira". Quer saber? Estou cansada de suas brincadeiras. Elas me magoam profundamente, e não vou perdoá-lo enquanto não reconhecer que está errado.

A resposta que ela deu revelava claramente que a linguagem do perdão que mais a tocava seria ver o marido assumir a responsabilidade por seu comportamento e reconhecer diante dela que suas palavras e atitudes a estavam desagradando. Trata-se da segunda linguagem.

Quando alguém percebe que ofendeu ou prejudicou outra pessoa, deve reformular a pergunta número 2, de forma que soe mais ou menos assim: "Sei que magoei você. Posso ver isso por sua reação. Sinto muito. Fico muito triste ao constatar que aquilo que fiz causou uma mágoa tão grande em seu coração. Por que você não me conta o que o magoou mais nas coisas que eu disse ou fiz?".

A terceira pergunta é um pouco mais acadêmica e pode ser feita em local mais neutro, num momento em que ninguém provocou nenhum tipo de ofensa. Você pode dizer assim:

Estou lendo um livro sobre pedidos de perdão e como se desculpar diante de uma pessoa. Gostaria de saber sua opinião, por isso vou fazer uma pergunta: quando você pede desculpas a alguém por algo que lhe fez e o magoou, que parte do processo considera a parte mais importante? Se isso ajuda, posso explicar os cinco aspectos de um pedido de perdão que o livro sugere.

Se a pessoa com quem estiver conversando demonstrar interesse em saber, fale a respeito das cinco linguagens do perdão. Se ela disser que não quer saber o que está escrito no livro, mas se dispuser a dizer o que considera importante, então ouça a resposta. É bem provável que, a partir daquilo que ela disser, você consiga descobrir qual é a linguagem do perdão principal dessa pessoa.

Um colega de trabalho fez essa pergunta a William, um executivo de 53 anos. Sua resposta foi: "Para mim, a parte importante de um pedido de desculpas é mostrar à pessoa que você se sente muito mal porque aquilo que fez ou deixou de fazer a magoou". Em seguida, ele lembrou de uma vez em que pediu perdão à filha por não ter chegado em casa a tempo de assistir a seu recital de piano. Ao

ver como ela estava decepcionada, ele disse:

Agora consigo perceber quanto isso significava para você, e me sinto muito mal por ter perdido a oportunidade de estar ao seu lado e assistir à sua apresentação. Sei que você é uma excelente pianista, e quem perdeu fui eu por não tê-la ouvido tocar. Espero que possa me perdoar e me dar outra chance. Amo você, sua irmã e sua mãe mais do que qualquer outra coisa no mundo.

William abraçou a filha. "Ela chorou", ele contou ao colega de trabalho. "Senti que minha filha estava fazendo um esforço para me perdoar. Eu me sentia péssimo por ter vacilado com ela e tentei demonstrar isso. Para mim, enquanto a pessoa não se sente mal pelo erro que cometeu, seu pedido de desculpas não é autêntico."

Três perguntas que ajudam a descobrir a linguagem do perdão de uma pessoa

1. Descreva um pedido de desculpas que não tenha considerado sincero. O que faltou?

2. Fico muito triste ao constatar que aquilo que fiz causou uma mágoa tão grande em seu coração. Por que você não me conta o que o magoou mais nas coisas que eu disse ou fiz? (Quando sentir que ofendeu ou prejudicou alguém.)

3. Quando você pede desculpas a alguém por algo que fez e magoou essa pessoa, que parte do processo considera mais importante?

Uma pergunta extra: Se, depois de fazer as perguntas acima, você ainda não tiver muita certeza da linguagem do perdão principal dessa pessoa, faça mais esta pergunta, que embute um elogio (e espero que seja sincero): "Valorizo nosso relacionamento, por isso gostaria de saber: que preciso dizer ou fazer para me tornar digno de seu perdão?"

A resposta desse pai ao colega de trabalho revela que sua linguagem do perdão principal é a manifestação de arrependimento. Veja o quadro na página anterior, que contém as perguntas que podem ajudar você a descobrir a linguagem do perdão principal de outras pessoas.

Um projeto familiar

Além de fazer essas perguntas, podemos sugerir um projeto para ajudar os membros de uma família a identificar a linguagem do perdão mais importante de cada um. É fundamental começar com o pai e a mãe, e depois incluir os filhos nesse projeto (se eles forem suficientemente crescidos e tiverem interesse em participar).

Dedique algum tempo ao lado de seu cônjuge para colocar no papel o que pensa ser sua linguagem do perdão principal. Em seguida, faça uma lista das outras quatro, por ordem de importância. Escreva ainda qual acredita ser a

linguagem do perdão principal de seu cônjuge. Você também pode fazer a lista das outras quatro, por ordem de importância, se desejar.

Sente-se com seu cônjuge e discutam juntos o que um acredita ser a linguagem do perdão principal do outro. Depois, falem sobre o que cada um considera ser a própria linguagem do perdão. Ao fazer isso, procurem se lembrar dos momentos nos quais pediram perdão um ao outro com sucesso, assim como das vezes em que as desculpas não soaram sinceras. Vocês podem conversar sobre a melhor maneira de pedir perdão no futuro. Com isso, terão criado um alicerce sólido para que os pedidos de perdão sejam mais eficazes para seu relacionamento, no futuro.

Mais tarde, repitam essa atividade com seus filhos e os orientem a fazer a lista de sua linguagem do perdão principal e as outras quatro, por ordem de importância. Em seguida, peçam a eles que escrevam qual acreditam ser a linguagem principal dos irmãos e dos pais.

Um projeto de grupo

Se você faz parte de uma equipe no local de trabalho, se é membro de um grupo de estudo em sua igreja ou se integra uma associação em sua comunidade, desejamos incentivar você a sugerir que todos leiam este livro, preencham o questionário disponível pela internet e discutam o conceito uns com os outros. Descobrir a linguagem do perdão principal de cada membro do grupo potencializará a eficácia dos processos de perdão em casos futuros de mal-entendidos ou de atitudes que causem algum tipo de mágoa.

Como usar as cinco linguagens

Por favor, compreenda bem: não estamos sugerindo que você deva usar apenas a principal linguagem do perdão de alguém a quem está pedindo desculpas. Cada uma das cinco linguagens também possui seu mérito. O que estamos tentando dizer é que você deve ter a convicção de estar utilizando a linguagem do perdão mais adequada. A partir daí, é possível usar as outras quatro e, com isso, crescer no conceito emocional dessa pessoa.

Entretanto, se não usar a linguagem principal, as outras quatro podem não transmitir de maneira apropriada sua sinceridade. Na verdade, quando não se sabe qual é a linguagem do perdão mais importante para determinada pessoa, o melhor a fazer é usar as cinco, cobrindo todos os espaços possíveis. Se você usar cada uma delas com honestidade, terá mais chances de acertar, oferecendo alguma coisa que a pessoa ofendida ou prejudicada gostará muito de ver ou ouvir. Com isso, ela sentirá a sinceridade de seu pedido de desculpas.

Um pedido de perdão nota dez

Pedidos sinceros de perdão são como um presente que se oferece à pessoa que os recebe. Eles são feitos para transmitir esta mensagem: quem pede desculpas se importa com o relacionamento. Assim, pavimentam o caminho que leva ao perdão e à reconciliação.

Nosso desejo é que este livro possa ajudar você a ser mais eficiente na hora de pedir desculpas toda vez que perceber que prejudicou ou ofendeu alguém. Se, depois de pedir desculpas, você sentir que a pessoa ainda não o perdoou totalmente, sugerimos outro tipo de abordagem que pode ajudar a tornar esse processo mais intenso.

Um ou dois dias depois de pedir desculpas, diga a essa pessoa: "Numa escala de zero a dez, classifique a sinceridade que você sentiu no pedido de perdão que apresentei ontem (ou anteontem)". Se ela disser algum número inferior a dez, então pergunte: "O que posso fazer para melhorar essa nota e chegar ao dez?". A resposta fornecerá uma diretriz prática para a continuidade do processo até que todo o possível tenha sido feito para pavimentar a estrada que conduz ao perdão.

Um homem fez essa pergunta à esposa, que respondeu:

— Mais ou menos sete. Ele insistiu:

— O que devo fazer para conseguir uma nota dez? Veja o que ela disse:

— Eu até acredito que você esteja sendo sincero. Só que, até agora, ainda não disse que errou. Ainda não sei direito se você só está tentando justificar seu comportamento porque passei a tratá-lo de um jeito diferente. Tenho consciência de que não sou perfeita, mas acho que não fiz nada que desse razão a você para agir do jeito que agiu. Não sei bem se você pensa da mesma maneira.

O marido ouviu, balançou a cabeça em assentimento e disse:

— Você tem razão em se sentir assim. Vou lhe dizer uma coisa: sei que errei. Não há desculpas para meu comportamento. Assumo total responsabilidade sobre minha atitude. Você não tem culpa alguma pelo que aconteceu. Sinto muito tê-la colocado nessa situação, e espero que, no momento certo, você seja capaz de me perdoar.

É bem provável que a esposa só precisasse ouvir isso.

8. Pedir perdão é questão de escolha

"Mas e se..."

Eu e Jennifer ouvimos muitos questionamentos quando o assunto era pedir perdão. A primeira pergunta era: "E se eu não quiser pedir desculpas?". Um homem de Bakersfield, na Califórnia, disse o seguinte: "Sei que errei, mas ela também sabe. Na verdade, foi por culpa dela que tudo aconteceu. Por que devo pedir desculpas se foi ela que causou todo o problema?".

O problema com esse jogo de empurra é que a expectativa média de vida de homens e mulheres no Brasil é de pouco mais de setenta anos. Quanto tempo de sua vida adulta você deseja perder nesse tipo de guerra fria, no qual as duas pessoas envolvidas num relacionamento esperam que a outra parte sempre tome a iniciativa de pedir perdão?

Conheci casais que passaram trinta anos morando na mesma casa, mas viviam como estranhos porque tanto o marido quanto a mulher esperavam que o cônjuge desse o primeiro passo para pedir desculpas e fazer as pazes.

Um homem me contou que ele e a esposa passaram mais de vinte anos da vida em comum sem se desculpar um com o outro por causa de uma discussão. Ele disse:

Nem lembrava mais qual era o motivo da briga. Só sei que ela insistia que eu pedisse perdão, mas eu não achava que deveria fazer aquilo. Na minha opinião, ela é que me devia um pedido de desculpas. Aí discutíamos sobre quem deveria tomar a iniciativa até que acabavam os argumentos e ficávamos em silêncio.

Infelizmente, esses exemplos não são tão raros. Conheço dois irmãos que ficaram dezoito anos sem se dirigir a palavra porque um deles achou que o outro o havia enganado num negócio envolvendo a venda de um carro. O que vendeu alegava: "Eu falei a verdade sobre o estado do carro".

Aquele episódio acontecera dezoito anos antes, e desde então os dois não trocaram mais uma palavra sequer, embora ambos vivessem na mesma cidade. É muito triste quando alguém toma uma decisão consciente de não se desculpar.

Por que as pessoas não pedem perdão?

"Não vale a pena o esforço"

Por que alguém faria a opção por não se desculpar? Em certos casos, isso acontece quando essa pessoa não valoriza o relacionamento. Talvez tenha havido uma série de brigas no passado, gerando muito ressentimento, que ficou guardado no coração. Certa mulher disse o seguinte sobre a irmã:

Desisti de meu relacionamento com ela. Parecia que nada daquilo que eu dizia era suficiente: eu sempre estava errada. Ela me magoou em várias ocasiões, até que finalmente decidi que não valia a pena me desgastar. O esforço não compensava. Instalei um identificador de chamadas no meu telefone, por isso conseguia saber quem estava ligando para mim. Toda vez que minha irmã telefonava, eu não atendia.

Tudo o que ela sempre fez na vida foi me condenar. Era melhor nem conversar com ela. Quando vou visitar minha mãe, procuro ver se o carro de minha irmã está na porta. Se está, sigo em frente e não paro. Não quero mais nenhum envolvimento com ela.

Por diversas razões, algumas talvez até legítimas, aquela mulher tomou a decisão consciente de desqualificar o relacionamento que tinha com a irmã. Assim, não se sentia motivada a pedir desculpas pelo comportamento destrutivo que ela mesma sustentava.

"A culpa foi dele"

A segunda razão pela qual as pessoas optam por não pedir perdão é o fato de acharem que sua atitude tem justificativa, pois quem errou foi o outro. Um atleta profissional que se envolveu numa troca de sapatos num barzinho afirmou: "Não vou pedir desculpas por nada. Ele é que não deveria ter feito os comentários que fez".

A filosofia de gente como esse atleta é mais ou menos assim: "Você vacilou comigo, e agora vai pagar por isso. Nem pense que vou pedir desculpas pelo que fiz. Você mereceu o que levou, e se voltar a pisar na bola comigo, a coisa será bem pior". Sem dúvida, a preocupação desse sujeito não era a de contribuir para um bom relacionamento — pelo contrário, o que ele queria era se vingar. Esse tipo de atitude não remove as barreiras; na verdade, as cria.

Trata-se do famoso "bateu, levou", uma forma desprezível de levar a vida, mas que muita gente adota. Ele contrasta com a seguinte orientação bíblica: "Não retribuam a ninguém mal por mal [...] Façam todo o possível para viver em paz com todos [...] nunca procurem vingar-se [...] pois está escrito: 'Minha é a vingança; eu retribuirei', diz o Senhor". (28)

A pessoa que tenta justificar seu comportamento ruim só consegue enganar a si mesma. O homem ou a mulher que acha que nunca deve pedir desculpas por nada que faz está vivendo num mundo irreal. A verdade é que, de vez em quando, todo mundo fala alguma coisa rude, critica outra pessoa ou diz o que não deveria dizer. Além disso, qualquer pessoa está sujeita a fazer algo que magoe a outra. Quem se recusa a reconhecer a necessidade de pedir perdão terá sempre dificuldade em manter bons relacionamentos. Nós nos deparamos com esse tipo de atitude várias vezes durante o tempo que dedicamos à nossa pesquisa. A seguir, relataremos algumas coisas que ouvimos ao elaborar esse estudo. Betsy, que vive em Birmingham, contou:

Nosso relacionamento já dura dez anos, e nesse tempo aprendi que não posso esperar pedidos de perdão. Já tentei forçar a barra com meu marido, mas toda vez que ele se desculpava, nunca era uma iniciativa sincera. Não havia arrependimento de verdade. Ele diz que

nunca faz nada que justifique um pedido de desculpas. Por isso, acabei aceitando o fato de que nunca conseguirei convencê-lo. Ele jamais me pedirá perdão por nada. Só espero que as coisas não piorem com o tempo.

Jamie, que vive em Spokane, comentou: "Meu marido raramente pede desculpas. Ele faz muitas coisas erradas, mas não vê isso. Para ele, é muito difícil admitir que comete erros". Martha, da cidade de Bangor, no Maine, afirmou:

Meu marido é uma pessoa que fala pouco. Nem consigo me lembrar de alguma vez na vida em que ele tenha pedido desculpas por alguma coisa. A família dele nunca resolvia os problemas que enfrentava. Por causa disso, há muita mágoa e ressentimento, e isso se reflete em nosso relacionamento. Muita coisa foi jogada para baixo do tapete. Não somos exatamente uma família; apenas vivemos juntos, mantendo as aparências. Eu me sinto como se nosso relacionamento fosse uma grande hipocrisia.

É bom deixar claro que não se trata apenas de um problema com os homens. As mulheres também podem se recusar a dizer "sinto muito". Por exemplo: Jon, que vive na cidade de Clóvis, no Novo México, fez este relato:

Embora eu saiba que minha esposa comete vários erros, ela sempre dá um jeito de me fazer sentir culpado por tudo. Quando penso que ela está prestes a pedir perdão, descubro em seguida que não há a menor intenção de se desculpar, pelo contrário: ainda coloca a culpa em mim por seu comportamento ruim. Aí, para resolver o problema, eu deixo para lá e a perdão por conta própria. No entanto, não é um perdão muito satisfatório.

Já Mark, de Indianápolis, contou:

"Minha esposa nunca se desculpa por nada, a não ser quando faz alguma coisa muito ruim. Mesmo assim, não sinto muita firmeza no seu pedido de perdão". Com frequência encontramos pessoas cuja consciência foi treinada para jogar a culpa dos erros que elas cometem sobre os outros. Na verdade, trata-se de gente insensível, pois é incapaz de reconhecer os próprios deslizes.

Auto-estima em baixa — como resolver

A consciência insensível costuma andar de braços dados com a baixa auto-estima. Pessoas assim podem ter sido ensinadas pelos pais que pedir perdão é uma indicação de fraqueza. Esses mesmos pais podem enfrentar um problema sério de comprometimento da auto-estima. Eles costumam culpar os filhos por todo tipo de problema que a família enfrenta.

Como conseqüência dessa postura, a auto-estima dos filhos também fica comprometida, algo que eles passarão para as gerações seguintes. Por causa do esforço desesperado que empreendem para se tornar pessoas de valor, e por acreditarem que pedir desculpas é um sinal de fraqueza, também tendem a culpar os outros por quaisquer problemas de relacionamento que venham a

enfrentar.

Via de regra, gente que sofre com auto-estima baixa, que joga a culpa dos erros que comete sobre os outros e que demonstra forte aversão à idéia de pedir perdão precisa passar por aconselhamento para aprender a lidar com esses problemas tão enraizados e que se manifestam no modo de pensar, no comportamento e nas emoções.

O que essas pessoas não sabem é que a iniciativa de pedir desculpas fortalece a auto-estima. O homem e a mulher capazes de assumir a responsabilidade pelos erros que cometem são respeitados e admirados, o que ajuda a fortalecer-lhes a auto-estima.

Por sua vez, aqueles que procuram esconder ou justificar seu comportamento ruim quase sempre perdem o respeito dos outros. Com isso, agravam e complicam a solução do problema da baixa auto-estima. Aqueles que passam por esse ciclo negativo, porém, encontram dificuldade de compreender essa realidade.

Dave e Janet são casados. Seu relacionamento já sofreu prejuízos consideráveis. Quando chegaram ao consultório de Jennifer para passar pela primeira sessão de aconselhamento, Dave mencionou que fora viciado em pornografia, mas estava em processo de recuperação desse hábito tão nocivo. Janet disse que se sentia muito magoada não apenas com as perdas recentes, mas também com o longo histórico de envolvimento do marido com o vício secreto.

— Ele já apresentou um pedido de desculpas convincente por todos os problemas que o vício em pornografia lhes causou? — eu (Jennifer) perguntei.

Eles ficaram em silêncio por algum tempo, até que Dave começou a explicar:

— Bem, eu já disse a ela que sentia muito por ter aquele vício, mas nunca entrei em detalhes, pois sempre achei que a conversa seria muito desagradável.

Dave era como um camundongo preso numa ratoeira: não tinha interesse em se complicar ainda mais, por isso evitava falar das coisas erradas que fizera. Eu queria ajudá-lo a ver que, por ironia, deixar de conversar sobre o sofrimento que o vício causava a Janet só servia para prolongar ainda mais a dor da esposa. Expliquei o conceito de "equilíbrio da balança da justiça" aos dois:

— Quando Janet ficou sabendo de seu vício relacionado à pornografia, foi como se a balança que mantém o casamento equilibrado quebrassem. O lado dela foi parar no chão. Ela se sentiu muito mal, triste, sozinha, com raiva e medo. Não sabia se poderia confiar de novo em você. Seu jeito costumeiro de pedir desculpas não era suficiente para reequilibrar o relacionamento. Janet continua se sentindo muito magoada e assustada. Se a balança continuar desequilibrada desse jeito, é bem provável que ela tente aliviar o peso que a oprime atirando farpas contra você.

Completei minha analogia dizendo:

— Janet precisa de ajuda para remover os contrapesos que levaram o lado dela da balança até o fundo. Você estaria prestando um grande serviço a ela e ao casamento se tivesse a conversa honesta e detalhada, mesmo que tema o resultado. Geralmente, as pessoas a quem você pede desculpas dessa maneira acham o contrário: ao livrar o cônjuge do peso da mágoa e reafirmar seu

compromisso, ele passa a ser grato. Janet precisa aliviar o aperto no coração causado pela raiva que está sentindo de você. Ela tem de ter certeza quanto à sinceridade de seu pedido de perdão. Só assim ele será eficaz e promoverá a paz entre vocês dois.

Dave ouviu com muita atenção. Parecia que uma luz tinha acabado de acender dentro de sua mente. Ele concordou em tentar fazer um pedido de desculpas mais detalhado em casa, e na semana seguinte me apresentaria um relato a respeito disso.

O casal voltou uma semana depois, e os dois pareciam ter se livrado do peso que os oprimia. Dave falou o seguinte:

— Tentei fazer aquilo que você disse, e não foi tão ruim quanto eu imaginava que seria. Expliquei a Janet que tinha consciência de que havia agido muito mal em guardar uma pilha de revistas pornográficas em casa durante tantos anos. Disse a ela que sentia muito pelo fato de nossos filhos terem encontrado essas revistas e pelo prejuízo emocional que deve ter causado a eles. Aproveitei para entrar em outros detalhes, como meu remorso por ter feito Janet se sentir tão mal como mulher e por ter traído a confiança dela, pois eu sustentava uma mentira.

Dave estava se sentindo tão bem pela ousadia que demonstrara ao tomar aquela iniciativa e pela liberdade que passara a experimentar que aconselhou um amigo a fazer o mesmo:

— Já expliquei aquele conceito do equilíbrio da balança da justiça a um amigo meu. Ele também precisa pedir perdão à esposa, e me contou que está disposto a fazê-lo agora!

Por fim, falei com Janet:

— Como você se sentiu ao ouvir o que Dave tinha para lhe dizer?

— Foi um grande passo na vida dele — ela respondeu. — Eu já havia desistido da ilusão de ele um dia assumir a responsabilidade por suas atitudes. Agora me sinto mais esperançosa sobre o futuro de nosso casamento.

Dave completou:

— Por muito tempo acreditei naquela mentira segundo a qual "quanto mais se fala de um problema, mais complicado é para resolvê-lo". Ignorava minha consciência, e, infelizmente, a mensagem que passava à minha esposa era que não me importava com os sentimentos dela.

Apenas quatro meses depois de pedir perdão à esposa, Dave recebeu um diagnóstico de que tinha câncer em estágio avançado. Hoje ele fica admirado ao pensar em tudo o que aconteceu: "Já pensou como seria se eu não tivesse pedido perdão à minha mulher e resolvido esse problema enquanto estava tudo em ordem com minha saúde? Por favor, diga a seus leitores que a necessidade de pedir perdão é urgente, e como é importante fazer isso enquanto temos oportunidade".

Gary e eu recomendamos-lhe que busque o aconselhamento de um profissional caso esteja incluído em uma destas categorias: baixa auto-estima, insensibilidade ou tendência de jogar a culpa dos problemas sobre os outros. Seus relacionamentos nunca alcançarão todo o potencial enquanto não aprender a pedir perdão. Na verdade, você está magoando profundamente as pessoas mais

importantes de sua vida porque não demonstra disposição de se desculpar.

"E se eu não conseguir aprender uma nova linguagem?"

Outra pergunta que ouvimos repetidas vezes foi esta: "E se eu não conseguir assimilar com facilidade a linguagem do perdão da outra pessoa?". Essa questão surgia com frequência quando falávamos a respeito do conceito das cinco linguagens do perdão. Eram pessoas sinceras que queriam aprender a pedir desculpas de maneira eficaz, mas que estavam sendo bem honestas ao dizer: "Nunca aprendi a usar uma linguagem do perdão. É muito difícil aprender uma linguagem que não se fala com frequência?".

Na verdade, algumas pessoas terão mais dificuldade que outras para usar determinadas linguagens do perdão. Isso tudo tem a ver com o histórico pessoal e com o que aprendemos tanto na juventude quanto na vida adulta. A boa notícia é que todas as linguagens do perdão podem ser aprendidas.

Portanto, queremos apresentar-lhe algumas pessoas que aprenderam a usar uma linguagem do perdão com a qual não tinham a menor intimidade. A maioria delas reconheceu que, a princípio, não ficou muito à vontade, mas demonstrou a capacidade que o ser humano possui de aprender novas linguagens.

Manifestação de arrependimento: um desafio

Ao refletir sobre seu casamento, Carl participou de um de nossos seminários junto com a namorada, Melinda. Depois de preencher os questionários sobre perdão, ela contou a ele que o que mais precisava ouvir num pedido de perdão era "sinto muito". Mais adiante, ainda durante o seminário, Carl me procurou (Gary) e disse:

— Para ser bem honesto com o senhor, não sei se já falei essas palavras alguma vez na vida. Para mim, parece coisa de gente fraca. Sempre fui ensinado que homens de verdade não pedem desculpas por nada. Acho que é assim que um homem de verdade deve agir. Não tenho muita certeza de que sou capaz de dizer essas palavras, e parece que Melinda está um pouco preocupada com isso. Talvez tivesse sido melhor nem preencher o questionário sobre o perdão — ele brincou

— Ou então, pode ser que tenha sido a melhor coisa que vocês dois fizeram — falei, rindo. — Permita-me fazer uma pergunta: você já fez alguma coisa na vida da qual se arrependeu de verdade? Falo daquele tipo de coisa que, depois de fazer, você fica pensando: "Quem dera eu não tivesse feito isso".

— Sim, já — ele concordou. — Fiquei bêbado na noite anterior ao enterro de minha mãe. Por causa disso, no dia do funeral, encarei uma tremenda ressaca. Nem lembro muito de como foi a cerimônia.

— Como você se sentiu depois disso? — perguntei.

— Muito mal. Sentia como se tivesse desonrado minha mãe. A morte dela me deixou muito abalado. Éramos muito chegados, e eu podia abrir meu coração quando conversava com ela. Acho que eu estava tentando afogar minha tristeza, mas bebi muito além da conta. Sei que aquilo provavelmente a teria deixado bem

triste. Ela sempre me dizia para evitar os excessos com a bebida. Espero que as pessoas que estão no céu não saibam o que acontece com as que estão aqui na terra, pois não gostaria de magoar minha mãe.

— Suponhamos, por um momento, que as pessoas no céu saibam o que acontece na terra e que sua mãe estivesse mesmo decepcionada com seu comportamento e suas atitudes. E suponhamos que você tivesse uma chance de conversar de novo com ela. O que diria?

Os olhos de Carl se encheram de lágrimas, e ele respondeu:

— Eu diria a ela que sentia muito por tê-la entristecido. Sei que aquela não era hora de beber. Gostaria muito de voltar no tempo e reviver aquela noite. Não teria nem mesmo ido ao bar. Também diria à minha mãe que a amava demais, e pediria a ela que me perdoasse.

Coloquei meu braço sobre os ombros de Carl e disse:

— Você percebeu o que acabou de fazer? Ele balançou a cabeça, concordando.

— Sim, sei — disse Carl —, acabei de pedir perdão à minha mãe. E me sinto muito bem. O senhor acha que ela conseguiu me ouvir?

— Acho que ouviu, sim. E acho que já o perdoou.

— Que droga! — ele continuou, secando as lágrimas que corriam pela face. — Eu não queria chorar.

— É outra coisa importante que precisamos ver. Você foi ensinado que um homem de verdade não chora, não é?

— Isso mesmo.

— Carl, você recebeu muitas informações equivocadas durante esses anos todos — eu disse. — O fato é que homens de verdade choram, sim. Só bonecos não choram. Homens de verdade também pedem desculpas. Quando percebem que magoaram uma pessoa amada, eles são capazes até de dizer "sinto muito". Você é um homem de verdade, Carl. Demonstrou isso hoje. Nunca esqueça disso. Se casar com Melinda, você não será um marido perfeito, assim como ela também não será a esposa perfeita. Nem é preciso mesmo ser perfeito para que um casamento dê certo. Mas é necessário pedir perdão quando se faz alguma coisa errada que possa magoar o cônjuge. E se dizer "sinto muito" é a linguagem do perdão principal de Melinda, então é melhor você aprender a usá-la.

— Entendi — ele falou, sorrindo. — Estou muito feliz por ter participado desse seminário.

— Eu também fiquei feliz por vocês terem vindo — comentei antes de ele ir embora.

Um ano depois, eu estava realizando um seminário em Colúmbia, na Carolina do Sul. No sábado pela manhã, antes que as pessoas chegassem, entraram Carl e Melinda.

— Viemos mais cedo na esperança de que teríamos mais chance de conversar com o senhor — ele disse. — Só queríamos lhe contar quanto seu seminário do ano passado, em Summerfield, significou para nós. Foi um marco importante na promoção de mudanças em nosso relacionamento. Casamos três meses depois daquele evento, e as coisas que aprendemos naquele dia continuam

sendo úteis até hoje.

— Não tenho certeza se nosso casamento daria certo se não tivéssemos participado do seminário — afirmou Melinda. — Não tinha a menor idéia de como o primeiro ano de vida conjugal seria difícil.

— Digam-me — interrompi —, Carl aprendeu a pedir perdão?

— Sim, sem dúvida — ela respondeu. — Aliás, nós dois aprendemos. Essa foi uma das coisas mais importantes que aprendemos naquele dia, assim como as cinco linguagens do amor. Os dois conceitos nos ajudaram muito no casamento.

— Não foi fácil para mim — Carl explicou. — Mas no dia em que pedi perdão à minha mãe aconteceu uma grande ruptura. Percebi como era importante ser sincero em relação a meu comportamento.

— Qual é a sua linguagem do amor? — perguntei a Melinda.

— Atos de serviço, e Carl está ficando cada vez melhor nisso. Ele até lava e dobra as toalhas.

Carl balançou a cabeça. Em seguida, comentou:

— Nunca imaginei que faria isso. Mas tenho de admitir que cuidar da lavanderia é muito mais fácil que dizer "sinto muito". Ainda assim, aprendi a fazer as duas coisas. Meu desejo era que o casamento desse certo. Meus amigos não tiveram uma boa experiência conjugal. As amigas de Melinda também não. Ambos queremos envelhecer um ao lado do outro. É por isso que viemos aqui hoje: para uma aula de reforço. Esperamos aprender coisas novas.

— Agora você é um homem de verdade — eu disse a Carl, dando-lhe um tapinha nas costas.

Assumir a responsabilidade

Marsha reconhecia que era difícil usar a linguagem do marido, ou seja, aceitar a responsabilidade pelo erro cometido. Mais complicado ainda era dizer aquela palavra: "Errei". Ela me contou:

Não sei por que isso acontece. Talvez seja porque não lembro de ter ouvido nenhum de meus pais dizer isso um para o outro. Eles nunca me ensinaram a pedir desculpas também. O que eles sabiam fazer bem era me motivar. "Faça o melhor que puder. Busque a excelência. Alcance seu potencial". Mas nunca falaram muita coisa sobre o perdão. Por isso, acho que não aprendi como usar nenhuma das linguagens do perdão.

Cerca de um mês depois de preencher o questionário sobre o perdão, Marsha deixou esta mensagem em meu site:

Tenho pensado muito, de um mês para cá, sobre as linguagens do perdão. Nos últimos dias, meu coração me impeliu a aprender a linguagem do meu marido, e estou tentando fazer isso. De fato, eu disse em voz alta: "Errei. Não deveria ter feito aquilo". Mas ainda é muito difícil dizer, e mais complicado ainda admitir. Cada sílaba pronunciada fazia-me sentir como se me tivessem passado cola na boca.

O interessante é que me senti muito bem depois de reconhecer meu erro, como se tivesse tirado um peso dos ombros. É como se eu estivesse começando a aprender como aceitar a responsabilidade pelos meus comentários críticos e, de vez em quando, pelo meu comportamento nocivo.

Marsha é uma prova viva de que aprender a usar a linguagem do perdão da outra pessoa nem sempre é fácil. Ela identificou algumas razões para a grande dificuldade de algumas pessoas: a falta de exemplos na convivência entre os pais e o fato de eles não ensinarem a importância do perdão. Na verdade, o ato de pedir perdão não faz parte de sua experiência.

No entanto, depois de adulta, ela estava disposta a reconhecer que suas palavras e seu comportamento nem sempre demonstravam carinho e amor. Em vez de tentar justificar aquelas atitudes, ela optou por usar a linguagem do perdão do marido. E isso começou a fazer grande diferença na qualidade do relacionamento do casal.

Para aqueles que encontram alguma dificuldade em dizer as palavras "errei, não deveria ter feito aquilo", minha sugestão é que escrevam as seguintes palavras num cartão:

Não sou perfeito. Às vezes cometo erros. De vez em quando digo e faço coisas que causam sofrimento aos outros. Sei que a linguagem do perdão principal dessa pessoa é constatar que assumo a responsabilidade por meus erros, o que fica evidente quando digo: "Errei, não deveria ter feito aquilo". Por isso, aprenderei a dizer essas palavras.

Leia isso em voz alta. Em seguida, repita: "Errei, não deveria ter feito aquilo" várias vezes diante do espelho. Faça isso quando estiver só, e em voz alta. Quebrar a barreira da verbalização e dizer alguma coisa que sempre lhe foi difícil será o primeiro passo no aprendizado da linguagem do perdão relacionada à iniciativa de aceitar a responsabilidade pelos erros cometidos.

Parte desse aprendizado consiste na constatação de que ninguém é perfeito. Sou imperfeito, por isso as vezes digo ou faço coisas que magoam ou prejudicam os outros. Quando escolho reconhecer que sou humano, que desejo aceitar a responsabilidade pelos erros que cometo e que pedirei desculpas a alguém usando a linguagem dessa pessoa, significa que estou fazendo progresso.

Arrependimento genuíno

Para certas pessoas, verbalizar a intenção de se arrepender ("Vou fazer todo o possível para nunca permitir que isso aconteça outra vez") é difícil. Owen foi muito sincero comigo quando disse o seguinte:

Não quero prometer que vou mudar, pois posso não conseguir. Eu tenho a intenção sincera de mudar, caso contrário não estaria pedindo desculpas. Mas quando digo que vou tentar mudar, tenho certo receio de que esteja decretando meu próprio fracasso, e isso comprometeria ainda mais o relacionamento. Por que preciso falar

sobre essas mudanças? Será que não bastaria demonstrá-las?

Owen representa o sentimento de várias pessoas. Contudo, o problema de não verbalizar a intenção de mudar é que a outra pessoa não sabe ler pensamentos. Você sabe que está tentando mudar, mas os outros podem não saber. Para falar a verdade, verbalizamos a intenção de nos arrependermos pela mesma razão que verbalizamos as outras linguagens do perdão. Queremos que a outra pessoa saiba que reconhecemos o erro cometido, valorizamos o relacionamento e temos interesse em receber o perdão. Allyson, que vive em Mobile, no Alabama, expressou-se assim:

Meu marido não acha que dizer coisas como "sinto muito", "errei", "por favor, me perdoe" e "vou tentar nunca mais fazer isso" signifique grande coisa. Mas, pelo fato de ele não usar essas palavras, só posso presumir que ele não sente muito pelo que fez, não percebe que cometeu um erro e não tem a menor intenção de mudar sua atitude. Mesmo que ele sinta muito pelo que fez e queira mudar de verdade, não tenho como saber.

Sem as palavras, como posso ter certeza de que meu marido está arrependido do que fez? Como vou saber que ele está mesmo tentando mudar seu comportamento? Para mim, arrependimento é a principal linguagem do perdão, e se descubro que meu marido está, pelo menos, tentando mudar, me disponho a perdoá-lo. Mas o fato de ele não me dizer isso é como se não estivesse usando minha linguagem do perdão. Assim fica difícil acreditar que esteja sendo sincero.

Allyson deixa bem claro que demonstrar a intenção de mudar é o primeiro passo no uso da linguagem do perdão relacionada ao arrependimento. Não estou sugerindo que você deva prometer nunca mais cometer o mesmo erro. O que você precisa é demonstrar que empreenderá todo o esforço possível para não repetir o comportamento que magoou a outra pessoa. Essa iniciativa conduz ao sucesso.

Mudar padrões de comportamento estabelecidos há muito tempo pode ser uma tarefa bastante difícil. O primeiro passo é tomar a decisão de mudar. Aí, com a ajuda de Deus, você começará a trilhar a estrada que conduz a uma mudança positiva. A maioria das pessoas se sentirá motivada ao ver seu esforço, e com isso terá maior disposição de perdoá-lo quando tropeçar em algum obstáculo do caminho — desde que você também seja capaz de confessar seu erro.

Não permita que o medo do fracasso o impeça de dar os primeiros passos na estrada do arrependimento e do sucesso. Se essa é a linguagem do perdão primordial da outra pessoa, nada poderá substituir as palavras: "Vou fazer o possível para mudar esse comportamento tão ruim". A partir daí, é preciso elaborar um plano de ação que o leve para mais longe na estrada do sucesso e da cura de antigos ressentimentos.

"E se eu exagerar na dose?"

A terceira questão que quero tratar é esta: e se a tendência da pessoa for exagerar no pedido de perdão? Em nossa pesquisa, encontramos várias pessoas que admitem pedir desculpas quase diariamente. Em toda situação de tensão no relacionamento, elas imediatamente se desculpam.

"É como se eu desse um tiro no pé"

As pessoas que tendem a exagerar na dose quando pedem perdão agem assim por diversas razões. Algumas se desculpam o tempo todo porque fazem ou dizem coisas que causam dor e sofrimento a outras com frequência. Jordan fez este relato:

Tenho mais experiência nesse negócio de pedir desculpas do que minha esposa. Isso acontece porque estou dando tiro no pé o tempo todo. Sou uma pessoa muito extrovertida, e às vezes isso me mete em confusões. Digo coisas sem pensar, e depois percebo que fiz minha esposa ou algum colega de trabalho sofrer. Por isso, vivo me desculpando.

Emma diz que o marido, Andrew, pede perdão várias vezes por uma razão muito parecida:

— Todo dia ele faz alguma coisa que o obriga a se desculpar.

A princípio, achei que ela estivesse brincando, mas percebi que não falou aquilo rindo. Por isso, perguntei:

— Você está falando sério, não é?

— Sim, estou — ela respondeu. — Nunca encontrei um homem tão insensível quanto meu marido. Mas ele logo pede desculpas. Eu só queria que ele aprendesse a parar de fazer bobagens. Assim, não teria de pedir perdão o tempo todo.

Para gente como Jordan e Andrew, o problema não reside na incapacidade de pedir perdão, e sim na falta de habilidade para conduzir relacionamentos. Eles aprenderam a lidar com sua deficiência dessa maneira: pedindo desculpas o tempo todo, sem restrições. Uma alternativa mais satisfatória e duradoura para essas pessoas seria assistir a aulas sobre como desenvolver habilidades que melhoram o relacionamento, procurar aconselhamento pessoal ou ler livros que falem dos fundamentos que norteiam as relações positivas entre as pessoas.

"Assumo que o erro foi meu"

Entre as pessoas que tendem a exagerar no pedido de perdão, há as que sofrem um problema de comprometimento da auto-estima. Lucy é uma mulher solteira de 35 anos. Ela disse:

Geralmente acho que tudo o que acontece é por minha culpa — no trabalho, em casa e em todos os meus relacionamentos. Acho que nunca me senti bem na vida. Por isso, quando as coisas não dão muito certo nos relacionamentos, eu simplesmente assumo toda a culpa e peço logo desculpas. As pessoas costumam me dizer: "Não precisa se desculpar por causa disso. Você não fez nada de errado". Mas sempre acho que sou um fracasso total.

Patrícia vive em Phoenix. Ela e Dave se aposentaram bem cedo e mudaram de Michigan para viver num lugar de clima mais quente. Ela contou o seguinte a respeito do marido:

Sempre que Dave pede desculpas por alguma coisa, ele diz: "Sinto muito". Mas fala isso com aquele tipo de atitude "sei que sou um inútil e não faço nada direito". É claro que ele não é um inútil. Pelo contrário, é um grande homem de negócios. Se não fosse assim, não teria se aposentado tão cedo. E não faz tantas coisas assim que exijam um pedido de desculpas.

Acho que o problema dele tem a ver com auto-estima baixa. Por várias vezes, a situação fica muito mais complicada, pois para mim o que ele está dizendo não é: "Por favor, me perdoe. Eu não queria magoar você". O que ouço é apenas: "Sinto muito, sou um paspalho. Nem sei o que dizer".

Nunca tive a oportunidade de conversar com o marido de Patrícia, mas me pareceu que o problema dele poderia estar relacionado ao comprometimento da auto-estima causado por alguma experiência na juventude. Ou então, o exagero nos pedidos de perdão seria um modo de reagir a uma mulher excessivamente crítica que via defeito em tudo o que ele fazia desde que se casaram. Aceitar essa condenação poderia ser uma forma de enfrentar o problema.

Em ambas as hipóteses, não havia dúvida de que a auto-estima dele era baixa. O caminho rumo a um relacionamento melhor provavelmente passaria pelo acompanhamento de um conselheiro, com quem Dave aprenderia a lidar com a auto-imagem e a formar um novo conceito de sua identidade. Ele estava preso a um padrão de baixa auto-estima que não precisava acompanhá-lo por toda a vida.

"Quero resolver logo isso"

A terceira categoria das pessoas que pedem perdão por tudo inclui os que detestam passar por situações de conflito e fazem questão de resolver os problemas o mais rápido possível para que tudo volte ao normal quanto antes. Elas estão sempre dispostas a assumir a responsabilidade e pedir perdão para acabar logo com a contenda, mesmo que não se sintam culpadas pela confusão.

Essas pessoas não gostam da sensação de desconforto emocional provocada por longas discussões sobre determinado assunto. Para elas, é muito mais cômodo pedir desculpas, assumir a culpa e torcer para que tudo volte logo ao normal. Veja a seguir alguns exemplos que destacamos de nossas pesquisas, envolvendo pessoas que se incluem nesse grupo.

"Se quero dormir bem, preciso primeiro resolver todos os problemas", afirmou Mildred, casada com Bruce há vinte anos. "Eu sempre peço desculpas [a Bruce], mesmo quando estou com a razão. Assim, consigo acabar com a discussão e colocar minha cabeça no travesseiro com a consciência limpa".

Calvin vive na cidade de Nova York. Ele participou de um evento que ministrei sobre como aprimorar a relação conjugal. Ele me contou:

Fui criado num lar em que praticamente não havia discussões. Era raro ver meus pais brigando por causa de alguma coisa. Por isso,

quando fico bravo ou me decepciono com algo que acontece, sinto que preciso pedir desculpas para que tudo fique bem outra vez. Cresci num ambiente católico e adorava o sacramento da confissão. Eu me sentia muito bem quando verbalizava minhas confissões e era perdoado.

Jonathan tem 25 anos e é casado há dois. Ele adora a profissão que exerce.

"Não preciso me dar bem o tempo todo, e nem gosto de confrontos. Minha tendência é pedir perdão até quando a culpa pelo problema não é minha, pois não quero perder tempo com discussões. Acredito que eu seja um cara de paz, que não gosta de confusão".

Foi interessante descobrir que para pessoas o "melhor perdoador" é aquele que se desculpa com mais frequência — mesmo quando a culpa não é dele. Fiz a seguinte pergunta a Suzanne:

— Quem é melhor nesse negócio de pedir desculpas: você ou seu marido?

— Meu marido é, disparado, melhor do que eu nisso — ela respondeu. — Na verdade, eu diria que ele se desculpa em 90% das vezes que temos um problema, mesmo quando não fez nada errado. Ele quer que vivamos em paz, por isso costuma ser quem toma a iniciativa.

Da mesma maneira, Adrienne me contou: "Meu marido é melhor do que eu para pedir perdão, pois detesta qualquer tipo de tensão entre nós. Ele não consegue enfrentar uma discussão numa boa".

Don disse que a esposa, Denise, é a melhor da casa nesse quesito: "Ela não gosta que nenhuma discussão se estenda além da discordância inicial. Denise só se sente à vontade quando um dos dois pede desculpas ao outro. Por isso ela se dispõe a se desculpar até mesmo quando o culpado pelo problema sou eu".

Don acha essa atitude da esposa muito irritante. "Ela me deixa maluco com isso. Preferia que brigasse comigo, mas sempre prefere pedir perdão." Denise explicou: "Tudo o que eu quero é acabar com aquele clima tenso".

Uma paz que leva ao ressentimento

Pessoas como essas e milhares de outras desejam manter a paz a qualquer preço. Se for para acabar com uma discussão ou situação de conflito, elas preferem assumir a culpa que não têm. A tranquilidade emocional é mais importante do que ter razão. Isso pode até parecer um traço de caráter admirável, mas costuma alimentar ressentimentos.

Jan e Kent são casados há quinze anos. Vivem nas imediações de Williamsburg, no estado da Virgínia. Ela contou o seguinte:

Sou a pessoa que mais pede desculpas em nosso casamento. Kent não é muito bom nessa coisa de verbalizar os sentimentos. E para resolver sem demora todo tipo de problema ou situação que cause saia justa, costumo encerrar as discussões pedindo desculpas. É uma

maneira de fazer que as coisas voltem ao normal. Geralmente guardo para mim os sentimentos ruins porque preciso pedir perdão, mesmo não sendo eu a causadora do problema.

Esse tipo de ressentimento represado costuma criar distanciamento emocional entre as pessoas. Externamente, tudo parece estar mais ou menos em ordem; internamente, porém, uma bomba está prestes a explodir.

Se alguém sente que esse tipo de ressentimento está sendo encubado no coração, é hora de buscar ajuda de um conselheiro, de um pastor ou de um amigo de confiança. Quando esse ressentimento deixa de ser processado, o relacionamento pode seguir uma trilha de destruição.

A paz a qualquer preço não é o caminho natural dos relacionamentos autênticos. Pedidos de perdão devem ser sinceros. Quando pedimos desculpas apenas para evitar confrontação, e não com o objetivo de alcançar verdadeira reconciliação, a iniciativa deixa de ser honesta. Lembre-se: o propósito de um pedido de desculpas é receber perdão e se reconciliar com a pessoa a quem se causou alguma ofensa ou prejuízo.

No capítulo 9 analisaremos o outro lado da moeda: a concessão de perdão àquele que pede. Também trataremos da seguinte questão: que fazer quando a pessoa que cometeu o erro não está disposta a pedir desculpas?

9. Aprenda a perdoar

Neste capítulo, vamos mudar a abordagem da questão: em vez de falar sobre a iniciativa de pedir desculpas, trataremos da concessão do perdão. Como já vimos, perdoar alguém pelo erro que cometeu pode ser uma tarefa difícil, especialmente se a ofensa for considerada muito grave.

Vamos deixar bem claro: a necessidade de receber perdão sempre começa com algum tipo de ofensa. O International Forgiveness Institute (Instituto Internacional do Perdão), fundado pelo professor Robert Enright — pioneiro em pesquisas sobre o tema —, define o perdão como uma questão moral: trata-se de "uma reação a algum tipo de injustiça (um erro de natureza moral)", e que se traduz em "uma opção pela melhor atitude diante de um comportamento ruim".⁽²⁹⁾ Se nenhuma ofensa foi cometida, não há nenhuma necessidade de perdão.

Toda vez que alguém apresenta um pedido de desculpas sincero, o faz com dois objetivos: receber o perdão e restaurar o relacionamento com a pessoa ofendida ou prejudicada. Quando o perdão e a reconciliação acontecem, o relacionamento pode continuar a se desenvolver normalmente.

Quando a pessoa que comete o erro usa a principal linguagem do perdão daquela que sofreu o dano, tem chances bem maiores de ser perdoada. Contudo, o perdão continua sendo uma questão de escolha: quando alguém pede desculpas a você ou a mim, temos a prerrogativa de concordar ou não em perdoá-la.

Como uma bomba prestes a cair

Até mesmo uma ofensa não muito grave pode ter o mesmo efeito de uma bomba caindo no meio do parque. Ela é capaz de destruir a calma de um relacionamento. Quando a pessoa ofendida é você, então sabe bem o que acontece: surgem a mágoa, a decepção, a falta de confiança e uma sensação de que está sendo vítima de traição e rejeição.

Seja qual for o agente da ofensa (um colega de trabalho, um amigo, o pai, a mãe, o cônjuge), a questão que fica é: "Como essa pessoa, que diz gostar tanto de mim, foi fazer uma coisa dessas?". Acaba de aparecer uma rachadura em seu reservatório de amor.

E as conseqüências não param por aí: você acaba de sofrer uma agressão contra seu senso de justiça. É como se um monte de pequenos soldadinhos guardiões da moral vivessem dentro de você, se revoltassem contra a ofensa sofrida e dissessem: "Isso não está certo. Vamos lutar por você!".

Por dentro, o que você mais deseja é dizer a esses soldadinhos: "Atacar!". Acontece que essa pode não ser a coisa certa a fazer. Afinal, você valoriza esse relacionamento. Por isso, pensa assim: "Talvez a pessoa que me ofendeu não tivesse essa intenção"; ou: "É possível que eu não tenha ouvido todos os lados envolvidos nessa história".

A razão prevalece, e o passo seguinte é coletar o máximo de informações.

Talvez você chegue até à conclusão de que se enganou, e sua leitura da situação não era a mais correta. Aí a raiva diminui e o relacionamento se torna ainda mais sólido.

Mas também pode ser que a investigação confirme seus maiores temores. Era tudo verdade, e a coisa ainda é pior do que se podia imaginar. A pessoa quis mesmo prejudicar você. Ela o magoou ou humilhou. Usou palavras rudes, foi insensível e desrespeitoso. Aquela ofensa agora se tornou uma barreira emocional entre você e ela.

Geralmente, nossa reação também influencia a situação. A pessoa grita com você, e você grita com ela. Ela provoca, você também. Ela diz alguma coisa desrespeitosa, você responde no mesmo tom. Agora, ambos são culpados de ofensa mútua. A não ser que um tome a iniciativa de pedir desculpas e o outro abra o coração para perdoar, a barreira emocional nunca será totalmente removida.

Por sermos todos imperfeitos, às vezes deixamos de tratar os outros com amor, dignidade e respeito. É por isso que pedidos de desculpas e concessão de perdão são elementos fundamentais para a manutenção de relacionamentos saudáveis. O importante não é saber quem se desculpa primeiro, e sim que ambos estão dispostos a isso. Um pedido de desculpas é um apelo ao perdão. Por isso, vamos analisar como funciona a arte de perdoar.

O que é o perdão?

Em primeiro lugar, vamos esclarecer o significado do termo "perdão". Três palavras em hebraico e quatro em grego foram traduzidas como "perdão" nas Escrituras. Basicamente, são sinônimos com variações bem sutis no significado. As acepções que encerram são: "cobrir", "levar para longe", "perdoar" e "usar da graça com alguém".

A acepção mais comum é a de levar o pecado de alguém para longe (os erros que a pessoa comete). Por exemplo, o salmista afirma: "... e como o Oriente está longe do Ocidente, assim ele afasta para longe de nós as nossas transgressões".⁽³⁰⁾ ele está falando do perdão divino, que significa livrar a pessoa do julgamento do Senhor, ou seja, do castigo que merece quem transgredir a Lei de Deus.

Em outra passagem, a Bíblia diz: "... não nos trata conforme os nossos pecados nem nos retribui conforme as nossas iniquidades".⁽³¹⁾ O profeta Isaías diz que Deus "apaga" nossas transgressões e não se lembra mais dos pecados cometidos.⁽³²⁾ Fica bem claro, por essas passagens bíblicas, que a concessão de perdão por parte de Deus significa que nossos erros deixam de constituir uma barreira entre nós e ele. O perdão elimina a distância que nos separa e permite que estabeleçamos uma amizade com o Criador.

O mesmo acontece quando se trata do perdão humano. Perdoar significa optar pela suspensão do castigo, desculpar a pessoa que nos causou ofensa ou prejuízo. Isso quer dizer que a ofensa é deixada de lado e aquele que cometeu o erro pode voltar a participar da vida daquele a quem magoou. Perdão não é um sentimento: é a decisão de continuar a desenvolver aquele relacionamento com a retirada da barreira que havia sido colocada ali.

Se você é a pessoa que sofreu a ofensa, conceder perdão significa não

desejar mais nenhum tipo de vingança, não exigir que seja feita justiça e reparação, não permitir que o erro cometido pelo outro continue sendo uma barreira entre os dois. Perdão gera reconciliação.

Isso não quer dizer que a confiança seja restaurada de uma hora para outra — falaremos sobre isso mais adiante. Reconciliação significa que as duas partes deixam aquele problema para trás e olham juntas para o futuro.

O ciclo do perdão

O pedido de desculpas é parte importante do ciclo do perdão, que funciona desta maneira: alguém comete um erro que prejudica outra pessoa; em seguida, pede desculpas; e esse perdão é concedido.

Um modelo divino

Esse ciclo pode ser identificado com clareza no relacionamento de Deus com as pessoas. O profeta Isaías entregou a seguinte mensagem ao antigo povo de Israel: "Mas as suas maldades separaram vocês do seu Deus; os seus pecados esconderam de vocês o rosto dele, e por isso ele não os ouvirá". ⁽³³⁾ Nunca estamos separados do amor de Deus, mas nossa desobediência nos separa da comunhão com ele.

O Novo Testamento nos lembra que "o salário do pecado é a morte". ⁽³⁴⁾ A morte é a instância final da separação de Deus. É claro que esse não é o desejo dele para suas criaturas. Por isso, o autor logo complementa o texto, afirmando que "o dom gratuito de Deus é a vida eterna em Cristo Jesus, nosso Senhor". ⁽³⁵⁾ Deus deseja manter comunhão com as pessoas que criou. Isso tem tudo a ver com o significado da cruz de Cristo: Deus oferece perdão gratuito.

Para passar pela experiência de receber o perdão de Deus, as pessoas precisam demonstrar arrependimento (que é uma mudança de rumo) e fé em Cristo. ⁽³⁶⁾ A mensagem é bem clara: para receber o perdão de Deus, é preciso que reconheçamos nosso pecado e aceitemos esse perdão divino. O apóstolo João escreve: "Se confessarmos os nossos pecados, ele [Deus] é fiel e justo para perdoar os nossos pecados e nos purificar de toda injustiça". ⁽³⁷⁾

Assim, para que nossa comunhão com Deus seja restaurada, é necessário que reconheçamos nosso pecado, ou seja, devemos pedir perdão. A partir do momento que fazemos isso, passamos a sentir o abraço caloroso de nosso Pai celestial. A distância que nos separava não existe mais. Voltamos a caminhar tendo por companhia o próprio Deus.

Dediquei tempo para fazer um resumo sobre o perdão divino porque as Escrituras também afirmam que as pessoas devem perdoar umas às outras da mesma maneira que Deus as perdoa. ⁽³⁸⁾ Esse é o modelo divino, que também vale nos dias de hoje, pois continua sendo sábio e prudente. Ele abrange os dois elementos essenciais de um pedido de perdão: 1) confissão e arrependimento por parte da pessoa que comete o erro; e 2) perdão concedido pela pessoa que sofreu o prejuízo.

Nas Escrituras, esses dois elementos nunca estão separados. Por essa razão, no nível das relações humanas, o pedido de desculpas é elemento fundamental no ciclo do perdão. É por isso que usamos a primeira metade deste

livro para ensinar a pedir perdão de maneira eficaz.

No entanto, uma vez apresentado o pedido de desculpas, a pessoa ofendida se vê diante da possibilidade de escolher entre perdoar ou não. O perdão abre caminho para a reconciliação entre as duas partes. Não concedê-lo conduz a uma deterioração ainda maior no relacionamento.

Jesus fez a seguinte declaração a seus discípulos: "Assim, em tudo, façam aos outros o que vocês querem que eles lhes façam; pois esta é a Lei e os Profetas". (39) A maioria das pessoas gostaria de ser perdoada quando comete um erro. Por isso, a Bíblia nos incentiva a conceder perdão àqueles que fazem coisas que nos prejudicam.

A mensagem cristã é esta: somos capazes de perdoar porque fomos perdoados por Deus. Ele nos perdoou porque Cristo pagou o preço definitivo pelos nossos erros. Dessa maneira, nossa capacidade de perdoar vem do próprio Deus. É sempre adequado dizer: "Senhor, me ajude a perdoar".

O ideal: tomar a iniciativa de pedir perdão

O cenário ideal é aquele em que tomamos a iniciativa de pedir perdão quando fazemos algo que prejudica ou ofende outra pessoa. (40) No que diz respeito ao relacionamento com Deus, somos encorajados pelas Escrituras a examinar nosso pecado antes que Deus o faça. (41) O mesmo deve acontecer nos relacionamentos humanos: devemos estar sempre prontos a confessar os erros cometidos e buscar o perdão.

Quando a pessoa não pede perdão

E o que acontece se a pessoa que ofende ou prejudica a outra não se prontifica a pedir desculpas? Então a parte ofendida deve confrontar aquela que cometeu o erro. Esse tipo de abordagem foi estabelecida de maneira clara por Jesus: "Se o seu irmão pecar, repreenda-o e, se ele se arrepender, perdoe-lhe. Se pecar contra você sete vezes no dia, e sete vezes voltar a você e disser: 'Estou arrependido', perdoe-lhe". (42)

Esse padrão de conduta é fácil de compreender: alguém comete um erro, mas não toma a iniciativa de pedir desculpas; então a pessoa ofendida a procura. Se a que errou se desculpa, recebe o perdão. Não há limite preestabelecido para o perdão, desde que a pessoa que causou o problema esteja disposta a recuar e se desculpar.

Mas e quando o responsável pelo erro se recusa a pedir perdão, mesmo diante da exposição de seu mau comportamento? Devemos procurá-lo mais uma vez, explicar as conseqüências de seus atos e oferecer mais uma vez a oportunidade de se desculpar. Jesus deu instruções muito claras sobre isso a seus discípulos: "Se o seu irmão pecar contra você, vá e, a sós com ele, mostre-lhe o erro. Se ele o ouvir, você ganhou seu irmão. Mas se ele não o ouvir, leve consigo mais um ou dois outros...". (43)

Vemos novamente um padrão bem definido: você aborda a pessoa pela segunda vez, ou mesmo uma terceira, se for preciso, sempre disposto a perdoar e buscar a reconciliação. Mas ainda assim é possível que o responsável pelo erro não demonstre a menor intenção de reconhecer o que fez, nem admita a

necessidade de pedir desculpas pelo comportamento condenável. Nesse caso, o cristão deve orar por essa pessoa e fazer o possível para falar do amor de Cristo, na esperança de que ela se arrependa dos erros cometidos e possa ser perdoada.

Por favor, note que Jesus não disse que devemos perdoar a pessoa que erra quando ela não se mostra disposta a pedir desculpas. Perceba também que Jesus estava tratando da questão do pecado moral ("Se o seu irmão pecar contra você..."). Alguns motivos de irritação nos relacionamentos não passam disso: motivos de irritação. O marido não sabe lavar a louça como a esposa. Ela até lhe pede que o faça direito, mas, se o marido não consegue, isso não constitui falha moral.

Muitos motivos de irritação nos relacionamentos podem ser tolerados, ignorados ou aceitos. Mas as falhas morais se colocam como barreiras que só podem ser removidas com um pedido de desculpas e a concessão do perdão.

Por isso, se uma pessoa, depois de confrontada várias vezes, se recusa a pedir desculpas por um erro de cunho moral cometido contra nós, devemos deixá-la nas mãos de Deus, em vez de tentar ir à forra pelo prejuízo sofrido. Ele tomará conta da questão de maneira muito melhor.

As Escrituras ensinam que a vingança pertence a Deus, não ao homem. ⁽⁴⁴⁾ A razão para isso é que o Criador é o único que sabe tudo sobre a pessoa que errou. Ele conhece não apenas as ações, mas também as motivações. Além disso, Deus é o juiz definitivo.

Entregue a pessoa nas mãos de Deus

Por tudo isso, aquele que se sente magoado e com raiva de alguém que o tratou de maneira imprópria deve entregar essa pessoa nas mãos do Pai celestial, que tudo conhece. Ele é plenamente capaz de fazer o que é certo e justo em relação a ela.

O próprio Jesus deu exemplo. O apóstolo Pedro disse o seguinte a respeito do Filho de Deus: "Quando insultado, não revidava; quando sofria, não fazia ameaças, mas entregava-se àquele que julga com justiça". ⁽⁴⁵⁾ Ou então, como o acadêmico inglês Richard Francis Weymouth traduziu essa passagem: "Ele deixou tudo nas mãos do Justo Juiz". ⁽⁴⁶⁾

Como homem, Jesus não quis se vingar daqueles que cometeram um grande erro contra ele. Em vez disso, o Filho de Deus entregou aquela situação nas mãos do Pai, sabendo que Deus a julgaria de maneira justa.

Geralmente, quando alguém faz alguma coisa que nos prejudica ou ofende, achamos que, se não tratarmos logo da questão e exigirmos justiça, ninguém mais fará isso por nós. Mas você pode entregar essa pessoa e o erro que ela cometeu nas mãos de Deus, sabendo que ele tomará a melhor atitude a seu favor. Ele se preocupa com a justiça mais que você.

Tendo entregue aquela pessoa nas mãos de Deus, chegou a hora de confessar o seu pecado. Lembre-se: a mágoa e a raiva não são pecados em si, mas com frequência permitimos que a raiva nos conduza a um comportamento pecaminoso. Palavras duras ou atitudes destrutivas devem ser reconhecidas diante de Deus e da pessoa contra quem foram dirigidas.

Não permita que a recusa do outro em conceder o perdão impeça você de

tomar a iniciativa de se desculpar. Essa pessoa pode não estar disposta a perdoar, mas, quando você pede desculpas, consegue olhar a própria imagem no espelho, sabendo que não terá problemas para admitir os erros que cometeu.

Quando sua linguagem do perdão não é usada

E se a pessoa que pede desculpas não usa sua principal linguagem do perdão? Para falar a verdade, isso é o que mais acontece, e foi o que nos motivou a escrever este livro. Acreditamos que há milhares de pessoas que oferecem pedidos de perdão sinceros, mas não são recebidos assim porque elas não usam a linguagem do perdão principal daqueles com quem se desculpam.

O ideal seria que todo mundo lesse este livro e aprendesse a usar a principal linguagem do perdão das pessoas. Até que isso aconteça, porém, é possível que você assimile bem as cinco linguagens do perdão, e isso ajudará a discernir qual delas é a mais importante para cada pessoa. Talvez elas estejam sendo sinceras e usem a única linguagem que conhecem. Essa percepção pode ajudar você a perdoá-las, mesmo quando não usam sua linguagem. Lembro-me da mãe que disse o seguinte:

Depois que eu o ouvi falar a respeito das cinco linguagens do perdão, ficou bem mais fácil para mim perdoar meu filho adulto. Ele tem trinta anos, e já pediu desculpas muitas vezes. Mas a única coisa que sabe dizer é "sinto muito". Para meu filho, isso é um pedido de desculpas. Só que, para mim, deixa muito a desejar. Queria ouvi-lo dizer: "Errei. Você pode me perdoar por isso?". Mas ele sempre fica no "sinto muito".

Antigamente, eu o perdoava na maioria das vezes. Mas sempre questionava a sinceridade de meu filho. Depois de sua palestra, percebi que ele estava sendo sincero, só que usando a sua linguagem principal do perdão. Embora não seja a minha, acredito que ele esteja sendo bem honesto. Isso tornou mais fácil para mim conceder-lhe o perdão.

O perigo de perdoar muito rápido

Alguns de nós foram treinados desde a juventude a perdoar logo e sem restrições. Se alguém pede desculpas usando qualquer uma das linguagens do perdão, somos propensos a conceder o perdão e não questionar a sinceridade dessa pessoa. Ao fazer isso, podemos estar incentivando-a ao mau comportamento.

Lisa e o marido, Ben, enfrentaram o que ela chamou de "vários motivos de estresse" no primeiro ano de casamento. Mudaram para uma cidade diferente, por isso venderam uma casa para comprar outra (duas vezes). Lisa teve problemas muito sérios de saúde. Ben mudou de emprego, os pais dele se separaram e o pai ameaçou cometer suicídio.

Paralelamente, o casal resolveu iniciar um ministério com pessoas solteiras na igreja que freqüentava. Na carta que Lisa escreveu para mim (Jennifer), ela descrevia o pior de todos os problemas: "Para complicar de vez, meu marido

cometeu adultério". Li com toda a atenção o relato:

Senti que Deus estava me orientando a perdoá-lo e amá-lo. Foi o que fiz. Raciocinei da seguinte maneira: depois de tudo o que havíamos passado, qualquer um dos dois poderia cometer um erro. Com o coração aberto, ofereci meu perdão e só voltei a falar do caso mais duas vezes.

No entanto, um ano depois ele começou a me enganar com outra mulher. Dessa vez fui muito dura com Ben, e ele teve de arcar com as conseqüências. Meu pastor se envolveu na questão. Oferecemos a meu marido amor e perdão, e eu o perdoei depois de ouvi-lo dizer que sentia muito e estava "arrepentido".

Oito anos se passaram e, sem que eu soubesse, Ben continuava a manter casos extraconjugais. Recebi um telefonema dele certo dia, no qual ele me disse: "Estou apaixonado por outra mulher, e não vou voltar para casa hoje à noite". Naquele momento, resolvi trocar todas as fechaduras. Só o encontrei de novo no escritório do advogado, onde assinamos os papéis da separação.

Lisa e Ben passaram um ano separados. Durante esse tempo, começaram a resolver os problemas que arruinaram o casamento. "Por um milagre de Deus, com muito aconselhamento e estabelecimento de limites mais saudáveis, estamos livres desses casos extraconjugais. Estamos celebrando quatorze anos de casamento", ela contou.

Sim, o fim da história foi muito bom, e Lisa pôde dizer que Deus trabalhou para salvar seu casamento tão tumultuado. Ainda assim, ela se arrepende de ter deixado Ben enganá-la por tanto tempo e de ter demorado muito para tomar uma atitude mais drástica em relação ao problema.

Acredito que, se conhecesse as cinco linguagens do perdão e tivesse julgado melhor a sinceridade dele, meus limites teriam sido bem mais rigorosos já no início do casamento. Não teria sido tão dependente e fraca em nome do perdão. Meu discernimento sobre a honestidade do arrependimento de Ben seria muito maior, e isso nos teria poupado de muitos anos de tristeza insuportável.

Acho que Lisa tem razão. Fazer que uma pessoa sofra as conseqüências de seu mau comportamento é um ato de amor. Se Lisa tivesse conhecido as cinco linguagens do perdão, provavelmente teria tido coragem de dizer o seguinte, logo depois da primeira ofensa: "Amo muito você para ignorar esse problema. Não quero continuar esse relacionamento a não ser que você concorde comigo em procurarmos aconselhamento. Nossa relação é muito importante para mim, por isso não posso considerar seu erro algo banal". Quando o erro cometido é muito grave, devemos tratar a causa para que haja mudanças genuínas e duradouras.

"Preciso de um tempo"

Já mencionamos que há duas reações naturais a um pedido de desculpas: perdoar ou não. Na verdade, existe ainda uma terceira possibilidade: "Por favor, me dê um tempo para pensar sobre o que está acontecendo. Quero perdoar você, mas preciso processar tudo isso".

Às vezes, somos magoados de maneira tão intensa e freqüente que não temos condições emocionais, espirituais e físicas de oferecer um perdão genuíno. Precisamos de tempo para que haja cura interior, recuperação do equilíbrio emocional e até da saúde física. Só assim teremos capacidade de perdoar. Eu (Gary) lembro-me de ouvir o relato de um homem casado que disse:

Depois que minha esposa mentiu pela primeira vez para mim sobre o uso de drogas, optei por perdoá-la e trabalhar para que nosso casamento não fosse destruído, pois achava que ela tinha se arrependido de fato do que fizera. Estava convicto de que ela não repetiria aquela besteira. Acontece que ela fez, e muitas outras vezes. Chegou a entrar num programa de tratamento, mas abandonou três semanas antes do fim. Disse que já era capaz de se controlar. Só que não foi bem assim. Uma semana depois, já estava chapada de novo. Agora ela está me pedindo uma nova chance. Diz que vai completar o tratamento. Concordei em pagar, mas não sei se sou capaz de perdoá-la. Estou cansado disso tudo. Estou disposto a orar sobre a proposta, mas neste momento não quero nem olhar para ela.

Eu me solidarizei com a luta desse homem. Quem não compreenderia o motivo de ele ser tão relutante em conceder o perdão? Quem seria tão insensível a ponto de obrigá-lo a perdoar a esposa de imediato? Quem pode garantir-lhe que o pedido de perdão da mulher é sincero? E quem garante que aquele problema não se repetirá nunca mais? Até então, tudo aponta para a direção oposta. Ele continuou:

Eu amo minha esposa, e ela diz que me ama também. Mas como é possível? Como alguém é capaz de fazer aquilo com uma pessoa que diz amar? É um jeito muito estranho de demonstrar amor. Espero que, no momento certo, eu seja capaz de perdoá-la. Torço para que ela esteja sendo sincera, e para que tenha percebido que está trilhando um caminho muito tortuoso. Mas, neste momento, não sei, não.

Bem no fundo de sua alma, esse homem está ansioso por perdoar a esposa. Ele deseja manter um relacionamento de amor genuíno, mas não sabe se é capaz de perdoá-la. Só o tempo poderá dizer. Ele está com o coração aberto a essa possibilidade. Está orando e esperando. Às vezes, essa é a única maneira de pensar no perdão em termos realistas. Durante esse período, ele deve trabalhar suas emoções ao lado de Deus, não permitindo que a mágoa se transforme em amargura e ódio.

A confiança existe para ser cultivada

Tudo isso nos leva à discussão sobre a recuperação da confiança. Não se pode confundir perdão com confiança. Perdoar é uma decisão que pode ser tomada a qualquer momento — basta a pessoa achar que ouviu um pedido de perdão sincero. Já confiar não é uma decisão, e sim uma emoção. A confiança é aquele tipo visceral de firmeza que se tem de que a outra pessoa vai fazer exatamente o que disse que faria.

É claro que a confiança envolve um aspecto cognitivo. "Optei por acreditar

que você é uma pessoa íntegra" é uma declaração que se baseia em confiança. Contudo, trata-se de um tipo de declaração fundamentada em emoções. A confiança é aquele sentimento de ordem emocional segundo o qual podemos ficar tranqüilos em relação a outra pessoa, pois não corremos nenhum risco. Podemos baixar a guarda emocional porque ela não nos magoará premeditadamente.

Na maioria dos casos, a confiança se desenvolve logo no início do relacionamento. A não ser que tenhamos sido muito magoados no passado, nossa tendência é presumir que as pessoas são o que dizem ser. Se, nos primeiros meses do relacionamento, não há motivos para duvidar disso, então nossa confiança inicial é confirmada e se aprofunda.

A confiança, portanto, é um estado emocional natural dos relacionamentos saudáveis. Amigos confiam uns nos outros. Cônjuges também têm confiança mútua. No ambiente do trabalho, colegas muito próximos costumam estabelecer essa relação.

No entanto, quando essa confiança é traída ou violada, não se restabelece com a mesma rapidez que se vai, mesmo depois do pedido de desculpas e da concessão do devido perdão. A confiança diminuiu porque alguém demonstrou não ser confiável. Se eu for bem sincero, provavelmente direi a essa pessoa: "Vou perdô-lo porque acredito que esteja sendo sincero ao me procurar e pedir desculpas. Mas, para ser bem honesto, não confio mais em você tanto quanto confiava antes".

Gosto de pensar na confiança como uma plantinha muito sensível. Quando traída, é como se alguém pisasse nela e a afundasse na lama. A chuva e o sol podem até ajudá-la a se erguer novamente, mas isso não vai acontecer muito rápido. Então, como recuperar a confiança num relacionamento depois que ela foi traída?

A resposta é: mostrando-se confiável no dia-a-dia. Um pedido de desculpas sincero e o perdão genuíno abrem espaço para a possibilidade de recuperação da confiança. Como isso acontece? Em minha experiência de anos trabalhando com vários casais, posso dizer que a confiança é mais bem alimentada quando o cônjuge que cometeu o erro faz a opção de permitir ao outro acesso total a tudo o que se refere à sua vida privada.

Por exemplo, se o problema se refere a dinheiro, então a atitude deve ser a seguinte: "Aqui está meu talão de cheques, o extrato da poupança e os comprovantes de todas as aplicações. Fique à vontade para consultar sempre que quiser. Não tenho nada além disso. Vou apresentar você ao gerente de meu banco e liberar acesso total às movimentações".

Se a ofensa tem a ver com infidelidade sexual, então permita que seu cônjuge possa ver os números gravados em seu telefone celular, as mensagens e os endereços eletrônicos, e todos os demais aparelhos usados para comunicação. Preste um relatório completo sobre como você gasta o tempo. Dê a seu cônjuge permissão de fazer ligações para confirmar que você está onde disse que estaria.

A confiança não cresce quando há segredos. Ela só aumenta em um ambiente de abertura. Quando alguém escolhe ser confiável, depois de algum tempo o cônjuge provavelmente voltará a depositar confiança na pessoa que o havia traído. Mas se opta por continuar a mentir, enganar, esconder e inventar desculpas, a confiança nunca se restabelecerá. Só há uma esperança para recuperá-la: a chuva e o sol da integridade.

Como a recuperação da confiança é um processo que, por sua vez, demanda tempo, muita gente me procura para dizer: "Acho que perdoei meu cônjuge, mas há dias em que penso não ter perdoado, pois ainda não consigo confiar nele". Esse conflito é resultado da confusão entre os conceitos de confiança e perdão.

De maneira bem resumida, o perdão é a escolha por suspender o castigo e permitir que a pessoa que cometeu o erro volte a participar de sua vida. Assim, o relacionamento pode voltar a se desenvolver. A confiança, por sua vez, é recuperada aos poucos. Quando há mudança de comportamento por determinado período de tempo, a pessoa ofendida começa a se sentir mais à vontade e otimista em relação àquela que a prejudicou. Com o tempo, é possível até que a confiança total seja recuperada.

Ciclo completo

O perdão tem o poder de renovar o vigor de um relacionamento. A escolha por não perdoar é como uma sentença de morte: sem perdão, esse relacionamento se extingue. Mas, quando o perdão é concedido, o relacionamento pode se tornar mais vibrante e gratificante para a vida das pessoas envolvidas.

É difícil exagerar quando se fala no poder do perdão. Ele é o objetivo de todo pedido sincero de desculpas. Quando não é concedido, as desculpas apresentadas ficam soltas, como se fossem um fio elétrico desligado. Um pedido de perdão, por si, não é suficiente para restaurar relacionamentos. Trata-se de um apelo. Só a concessão desse perdão pode proporcionar essa restauração.

Se somos amigos e você trai nossa amizade, me tratando mal, mas logo me procura para pedir desculpas com sinceridade, o futuro de nosso relacionamento não será determinado pela ofensa cometida nem pelo pedido de desculpas, mas pela minha disposição (ou pela falta dela) de conceder perdão. Sem perdão, o propósito do pedido de desculpas é frustrado.

O que o perdão não pode fazer

Permita-me falar rapidamente sobre mais um aspecto do perdão: ele não elimina todas as conseqüências do erro. Se um homem é propenso a acessos de fúria e bate na esposa, dando-lhe um soco no queixo e quebrando-lhe o maxilar, é até possível que ele admita seu erro com sinceridade e ela o perdoe. Só que o maxilar da mulher continuará quebrado, causando problemas para o resto da vida.

Se uma adolescente resolve não ligar para os conselhos dos pais, experimenta algum tipo de droga a pedido de uma amiga e essa droga prejudica sua capacidade mental, a pessoa que ofereceu pode pedir desculpas com a maior sinceridade do mundo. A que se drogou também pode se desculpar com os pais, se tiver condições de fazê-lo. E os pais podem perdoar de coração. Apesar disso tudo, o estado mental dessa jovem estará comprometido pelo resto de sua vida.

Esta é uma das verdades fundamentais da vida: quando fazemos ou dizemos coisas que prejudicam ou ofendem as pessoas, as conseqüências desses atos ou dessas palavras permanecem, por mais sincero que seja o perdão recebido.

A segunda verdade é que o perdão não acaba com todos os sentimentos de dor. A esposa pode desculpar o marido pela agressão cometida num momento de fúria, mas ao lembrar o que ele fez, é possível que volte a ser assaltada por sentimentos de decepção, mágoa e rejeição. O perdão não é um sentimento, e sim um compromisso de aceitar a pessoa, apesar do que ela fez. Trata-se da decisão de não exigir que seja feita justiça, mas de demonstrar misericórdia.

O perdão não apaga a lembrança do que aconteceu. Falamos sobre perdoar e esquecer, mas nunca conseguimos esquecer de fato. Todos os acontecimentos da vida ficam registrados na mente. É grande a possibilidade de que a lembrança desses eventos volte ao consciente.

Se você opta por perdoar, deve entregar a lembrança dessa ofensa a Deus junto com as mágoas, reconhecendo diante dele que aquilo continua em sua mente, incomodando. Mas não deixe de dar graças por ter conseguido conceder o perdão. Em seguida, peça a Deus poder para fazer, assim que possível, alguma coisa gentil e carinhosa àquele que cometeu o erro. Concentre-se apenas no futuro e não permita que sua mente seja tomada pelas lembranças de erros cometidos no passado, hoje perdoados.

Considerando que você esteja em condições de perdoar, até que ponto é capaz de verbalizar essa disposição? Veja algumas sugestões.

Declarações de perdão concedido

- Fiquei muito triste com o que você disse. Acho que dá para ter uma idéia de quanto isso me magoou. Fico feliz pelo fato de você me pedir desculpas, pois, do contrário, não acredito que eu seria capaz de perdoar. Mas, por considerar sincero seu pedido, quero que saiba que eu o perdôo.

- Que posso dizer? Seu pedido de desculpas me comoveu. Valorizo bastante nosso relacionamento. Por causa disso, fiz a opção de perdoar você.

- Eu não sabia se teria condições de dizer isso com sinceridade. O que você fez acabou comigo. Eu nunca seria capaz de imaginar que você pudesse fazer algo assim. E por causa de meu amor por você, escolho acreditar que seu pedido de desculpas é sincero. Por isso, estou lhe oferecendo meu perdão.

- O erro que você cometeu no trabalho me custou muito tempo e dinheiro. Mas estou disposto a lhe conceder meu perdão. Sim, creio que, se você tiver um plano de ação para corrigir o erro, posso perdoá-lo.

- Sei como é difícil para você engolir seu orgulho e dizer: "Sinto muito, eu errei". Mas seu conceito cresceu comigo, por isso vou perdoá-lo.

10. Aprenda a pedir perdão nas relações familiares

Em um pedido sincero de desculpas, relacionamentos desfeitos se perpetuam. E isso é comum entre as famílias. Há muitos jovens adultos que se distanciam dos pais. Irmãos ficam sem se falar por vários anos. Não são poucos os pais que agredem os filhos verbal ou fisicamente sem demonstrar a menor intenção de se desculpar, fazendo que as crianças desenvolvam o sentimento de rejeição. Eu (Gary) já encontrei muitos casais que se tratam de maneira muito agressiva, que se negam a pedir perdão e vivem numa espécie de desespero silencioso permanente.

Acreditamos que os conselhos que este livro apresenta possam ajudar muitas dessas famílias a recuperar a ligação emocional. Na verdade, os exemplos das pessoas que, na vida real, optaram por pedir desculpas quando necessário provam como os relacionamentos familiares podem ser renovados e restaurados.

É claro que mesmo o pedido de desculpas mais sincero nem sempre produz o perdão e a restauração. Mesmo assim, sem ele o relacionamento tem grande chance de permanecer prejudicado. Quando você está disposto a pedir desculpas pelo erro que cometeu, as portas se abrem para a possibilidade de restaurar as relações familiares.

Como pedir perdão aos pais

Há alguns anos, meu filho, Derek, estava fazendo pós-graduação. Ele morava e trabalhava numa igreja que funcionava numa casa no distrito de Haight-Ashbury, em San Francisco. Seu ministério era concentrado no contato com jovens adultos que haviam migrado para aquela cidade na esperança de melhorar de vida, mas, de repente, se viram sem ter onde morar.

Ao fim de três anos de trabalho, Derek me contou: "Pai, quase todo mundo que conheci nas ruas foi expulso de casa pelos pais. A maioria das pessoas não tem nenhum contato com a família há muitos anos". Perguntei a ele sobre o tipo de dinâmica familiar que gerava esse distanciamento. Ele respondeu:

Muitos deles foram agredidos verbal, física e sexualmente pelos pais. Assim que alcançaram idade suficiente, saíram de casa sem olhar para trás. Outros, contudo, deixaram lares onde tinham estabilidade e apoio, mas se envolveram com consumo de drogas quando ainda eram adolescentes. Os pais tentaram ajudar, mas, com o tempo, perderam a esperança e desistiram, fazendo que aqueles jovens passassem a viver por sua própria conta e risco.

Um filho rebelde

Certa vez passei uma semana com meu filho caminhando pelas ruas de San Francisco e conhecendo as pessoas com as quais ele havia estabelecido contato. Conforme ouvia as histórias daqueles jovens, ficava pensando em quantas mães e

quantos pais espalhados por cidades distantes ou pelo interior do país estariam orando pela volta dos filhos.

Lembrei-me da história que Jesus contou sobre um jovem que pediu para receber sua parte da herança enquanto ainda tinha pouca idade, em vez de esperar pela morte do pai, que, por sua vez, concordou com o pedido do filho. Então o rapaz saiu de casa com os bolsos cheios de dinheiro e uma quantia considerável guardada na poupança.

O jovem estava seguindo aquela famosa filosofia: "Coma, beba e festeje porque a vida é curta". No devido tempo, ele descobriu que não tinha mais dinheiro para gastar e começou a trabalhar no cuidado de porcos para poder se sustentar. (47)

Um dia ele acordou e lembrou-se do lar que deixara. Decidiu que viajaria de volta para casa, se desculparia com o pai e pediria para trabalhar como um dos empregados da fazenda da família. Em seguida, levou a cabo sua decisão e tomou a longa estrada que o levaria de volta à casa do pai.

Ao chegar lá, apresentou seu pedido sincero de perdão e expressou o desejo de trabalhar como mão-de-obra contratada. Para sua surpresa, o pai não apenas o perdoou totalmente como também o recebeu de volta não como empregado, mas como o filho que restaurara os vínculos com o lar. (48)

Quando olhei o semblante daqueles jovens adultos circulando pelas ruas de San Francisco, fiquei pensando em quantos deles se reconciliariam com os pais se tão-somente fizessem uma opção pelo pedido de perdão.

Filhos que não se dispõem a tomar a iniciativa

Não há dúvida de que aqueles que foram vítimas de abusos cometidos pelos pais também precisam receber um pedido de perdão. Mas é pouco provável que isso aconteça, a não ser que os próprios filhos tomem a iniciativa. Os pais não podem se desculpar com um filho adulto cujo contato perderam.

Lembro-me da história de Mareie, que conheci num seminário sobre casamento ministrado numa cidade do centro-oeste dos Estados Unidos. Ela fora vítima de abusos sexuais cometidos pelo pai, o que afetou muito o relacionamento conjugal. A pedido do marido, ela buscou aconselhamento e logo passou a compreender o que havia acontecido.

Mareie decidiu confrontar o pai e resolver a questão relacionada ao que tinha acontecido entre eles muitos anos antes. Sabia que não era a responsável pelo problema, mas também tinha convicção de que, por muitos anos, permitira que a amargura e a raiva a impedissem de buscar reconciliação com os pais. Ela não os via fazia muito tempo. Com a ajuda de seu conselheiro e o apoio do marido, ligou para os pais e perguntou se poderia visitá-los. Eles concordaram.

Mareie chamou aquela situação de "a mais longa viagem que já fiz e a mais difícil conversa que já tive. Na época, nada sabia sobre as cinco linguagens do perdão, mas tinha certeza de que queria começar me desculhando. Pensando bem, acho que tentei usar todas as cinco linguagens". Ela se lembra até do que disse:

— Vim aqui para me desculpar por ter permitido que a amargura, a raiva e o ressentimento me mantivessem longe de vocês por todos

esses anos. Sei que errei por ter feito isso. Sinto muito mesmo que tenhamos perdido tanto tempo assim. Não sei se há alguma iniciativa que eu possa tomar para fazer as pazes com vocês, mas estou pronta para tentar. Quero que o futuro seja diferente, e vim aqui para pedir-lhes que, por favor, me perdoem.

Quando Mareie terminou de falar, os pais estavam chorando.

Minha mãe foi a primeira a me abraçar. Depois foi a vez de meu pai, que disse:

— Sim, sim!

Eu não estava preparada para o que aconteceria em seguida. Meu pai continuou falando, com lágrimas nos olhos:

— Eu a perdôo, mas primeiro preciso pedir perdão a você por muitas coisas que fiz. Sei que errei com você. Nunca conversei sobre isso com sua mãe, mas acho que está na hora de ela saber que abusei de você de uma maneira horrível. Desde que me tornei cristão, tenho pedido a Deus inúmeras vezes que me perdoe. Chorei muito por causa disso. Espero que sua mãe possa me perdoar também.

Abracei meu pai e disse:

— Eu perdôo você. Também sou cristã, e sei que Jesus levou para a cruz tanto os seus pecados quanto os meus.

Minha mãe olhou para meu pai e falou:

— Não sei se posso perdoar você. E pensar que foi por causa disso que fiquei longe de minha filha por tantos anos...

Passamos as duas horas seguintes conversando e chorando juntos. Incentivei meus pais a buscar ajuda de um conselheiro, e assim trabalhar juntos as questões emocionais relacionadas àquele problema. Era o começo de uma jornada de cura interior para todos nós.

Devo dizer de maneira clara que, em minha opinião, se o pai de Mareie não tivesse pedido perdão pelos abusos que cometeu, o relacionamento familiar não teria sido restaurado. Ela não tinha como pedir perdão no lugar dele — ele era o único que poderia fazer isso. Quando Mareie se desculpou, estava falando dos erros que ela cometera; é tudo o que podemos fazer.

Mas, não raro, nossa iniciativa cria um ambiente emocional que torna mais fácil para a outra pessoa pedir perdão. Fico pensando em quantos jovens com os quais conversei nas ruas de San Francisco poderiam promover um reencontro familiar como o de Mareie. Bastaria apenas optarem por seguir a trilha do perdão, tomando a iniciativa.

Como pedir perdão a filhos adultos

Agora vamos analisar o outro lado da equação. Não existem pais perfeitos. Já vimos várias pessoas aceitarem o pedido de desculpas de pais que abusaram delas e os perdoarem sinceramente. Se o seu relacionamento com um filho adulto está comprometido, por que não tomar a iniciativa de pedir perdão?

Pense nos anos de sofrimento que poderiam ter sido evitados se o pai de Mareie tivesse se prontificado antes a procurá-la para confessar seu erro e pedir

perdão. O constrangimento que ele passaria certamente seria um preço muito baixo em comparação com a cura emocional que proporcionaria. O pedido de desculpas teria poupado aquela família de anos de afastamento.

Nem todos os erros que alguém comete são tão graves e devastadores quanto o abuso sexual, mas quando falhamos com nossos filhos, os resultados são sempre negativos. Reconhecer os erros e pedir que os filhos adultos nos perdoem é a melhor maneira de remover as barreiras emocionais.

Identifique um relacionamento desgastado

Via de regra, os erros que cometemos não são de ordem moral, e sim relacional. Durante uma conferência para adultos solteiros, falei sobre o relacionamento entre filhos e pais. Depois que terminei, Brenda me procurou e perguntou se podia me contar seu drama. Concordei, e ela começou:

Meus pais são gente muito boa. Fizeram muito por mim. Na verdade, o problema é justamente este: fizeram mais do que deviam. Sou filha única, e ambos dedicaram a vida inteira à minha criação. A filosofia que adotaram foi a seguinte: "Deixe que a gente resolve isso para você".

Conseqüentemente, cresci com a sensação de que não era capaz de fazer nada. Lembro-me de certa vez, quando eu tinha mais ou menos sete anos, em que fiz minha cama assim que acordei. Minha mãe entrou no quarto alguns minutos depois e disse: "Meu Deus, que confusão!", e começou a arrumar a cama de novo, dessa vez do jeito dela.

Acho que ela pensou que estava fazendo a coisa certa, mas isso aumentou minha sensação de inutilidade. Não fui uma boa aluna na faculdade, principalmente por causa do conceito que formei a meu respeito.

Amo muito meus pais. Acho que o casamento deles era tão frágil que ambos passaram a tomar conta de mim como única forma de satisfação. Eu preferia que tivessem tomado conta um do outro e me deixado aprender a cuidar de mim. Gostaria de falar com eles sobre esse sentimento, mas não quero magoá-los.

Minha mãe até fica perguntando por que não a visito com mais freqüência.

Eu me solidarizei muito com o drama de Brenda. Já conheci muitas pessoas que enfrentam relações familiares bem parecidas com a dela. Os pais geralmente são gente trabalhadora que foi criada sem muita fartura. Deram duro e conseguiram melhorar de vida, e desejam fazer pelos filhos o que ninguém fez por eles quando eram mais jovens.

No entanto, fazem tanto que os filhos nunca aprendem a resolver os problemas por conta própria. O cuidado excessivo alimenta uma dependência que se manifesta em diversas áreas da vida, sendo a financeira a mais evidente. O filho adulto cresce sabendo pouco sobre o valor do dinheiro e sem muita motivação para trabalhar. Isso não apenas coloca essa pessoa numa situação de subordinação financeira como também gera dificuldades emocionais e de relacionamento.

Se você é pai ou mãe de um jovem adulto com quem tem uma relação tensa, ou que, em sua opinião, não está atingindo todo o seu potencial em várias áreas da vida, seria bom refletir sobre esse relacionamento. Pode ser que tenha chegado a hora de pedir perdão a ele.

Peça desculpas mesmo quando o erro não foi intencional

Você não cometeu esses erros porque quis. Estava tentando cuidar de seu filho ou sua filha, mas sua atitude tornou a vida mais difícil para ele ou ela. Um pedido de desculpas não poderá consertar os problemas de inadequação emocional e relacional causados por esse erro, mas tem poder para proporcionar cura a esse relacionamento.

O fato de você agora conseguir enxergar aquilo que o filho adulto já sabia há muitos anos, mas não queria lhe dizer, demonstra que sua sensibilidade aos erros que cometeu é maior. E mais: mostra também que você reconhece essas falhas.

Se você conhece a principal linguagem do perdão de seu filho adulto, certifique-se de que ela será incluída no pedido de desculpas.

Caso não saiba, nossa sugestão é que use todas as cinco linguagens, e com certeza descobrirá a mais importante para ele.

Por exemplo, se a linguagem do perdão primordial de sua filha é ver a pessoa que errou assumir a responsabilidade por seu ato — ou seja, o que ela deseja ouvir é algo do tipo "eu errei", e você não a utiliza na hora de se desculpar —, é possível que sua iniciativa não gere os resultados desejados e a reconciliação não aconteça. Um pedido sincero de desculpas abre espaço para o perdão e para a restauração plena do relacionamento.

Como pedir perdão a irmãos e irmãs

Conforme crescem, muitos irmãos magoam uns aos outros por meio de palavras ou atitudes inadequadas. Se não forem ensinados a pedir desculpas, essas mágoas podem se tornar barreiras emocionais no relacionamento entre eles. Lembro-me de quando Michael foi a meu consultório e disse:

Tornei-me cristão há cerca de dois anos, mas há algo em mim que perturba demais. Eu e meu irmão temos um relacionamento muito ruim. Na verdade, estamos sem nos falar há cinco anos. Desde o enterro de minha mãe, não demonstrei nenhum interesse de conversar com ele.

Uma briga por causa de uma lápide

— O que causou esse distanciamento? — perguntei.

— Bem, depois do enterro, eu e minha irmã conversamos com ele sobre a colocação de uma lápide no túmulo de mamãe — respondeu Michael. — Ele disse que não via necessidade nenhuma e que seria um desperdício de dinheiro. Fiquei muito zangado com ele e disse que, se aquela era sua maneira de pensar, então não queria mais vê-lo. Então, eu e minha irmã pagamos pela lápide, e nunca mais o vi desde então. Isso até que não me incomodava muito antes de eu me

tornar cristão, e tenho lido o que a Bíblia fala a respeito do perdão. Acho que não está certo guardar esse rancor em relação a ele.

— Que tipo de relacionamento vocês tinham antes de sua mãe falecer?

— Nós nos dávamos muito bem. Não dá para dizer que éramos tão chegados assim, mas nunca tivemos nenhum tipo de briga. Havia um respeito mútuo bastante grande. Ele não visitava minha mãe com a frequência que eu gostaria. Eu passava todo dia para vê-la, e minha irmã também a visitava quase diariamente. Ele, porém, só ia à casa de mamãe uma vez por semana. Acho que a história da lápide foi apenas a gota d'água.

— E quanto a seu pai? — perguntei.

— Ele nos deixou quando ainda éramos muito pequenos — disse Michael. — Nunca mais o vi. Minha mãe não quis casar de novo. Ela usou toda a energia que lhe restava para trabalhar e tentar garantir a comida na mesa para os filhos. Acho que esse é outro motivo para eu ter ficado tão ressentido com a atitude de meu irmão.

— Não é difícil para mim compreender por que você ficou tão bravo com tudo o que aconteceu — comentei. — É bem provável que eu também ficasse muito bravo se estivesse na mesma situação. Mas acredito que você vá concordar comigo que exagerou quando disse a ele que nunca mais queria vê-lo.

— Eu sei — ele admitiu —, eu só estava muito zangado. Foi assim que me senti naquele momento. Mas sei que preciso tentar fazer as pazes. Não está certo irmãos viverem na mesma cidade e não se verem.

— Você já ouviu seu irmão lhe pedir desculpas por alguma coisa no passado?

— Não consigo me lembrar de nenhuma vez que meu irmão tenha se desculpado comigo — ele disse, depois de pensar um pouco. — Ele chegou a comentar com minha irmã que sentia muito por não ter visitado mais nossa mãe quando ela adoeceu. Fiquei feliz de ouvir isso, mas era tarde demais.

Falei a Michael sobre as linguagens do perdão e expliquei por que perguntara se ele se lembrava de algum dia em que o irmão tivesse se desculpado:

— De modo geral, as pessoas usam a linguagem do perdão que mais desejam ouvir. Como ele disse à sua irmã que sentia muito por não ter visitado a mãe com mais frequência quando ela estava doente; suponho que a linguagem do perdão de seu irmão seja a demonstração de arrependimento: "Sinto muito, estou muito mal pelo que fiz".

"Pisei na bola com você"

— Por isso — continuei —, sugiro que entre em contato com seu irmão e apresente um pedido de desculpas pela maneira que falou com ele e pelo que disse sobre a lápide do túmulo de sua mãe.

— Não vai ser fácil — Michael argumentou.

— Tem razão. Talvez seja uma das coisas mais difíceis que você já tenha feito em sua vida, mas é possível também que seja uma das mais produtivas.

Juntos trabalhamos numa declaração que poderia sintetizar o pedido de desculpas. Ficou mais ou menos assim:

Percebo que exagerei com você depois do enterro de mamãe, quando conversávamos sobre a questão da lápide. Sinto-me muito mal por ter dito aquelas coisas a você. Sei que não agi bem, e desde então tenho pensado muito sobre o que aconteceu. Sinto muito mesmo por tudo o que disse. Não sei se você é capaz de me perdoar, mas é isso que lhe peço.

Se há alguma coisa que eu possa fazer para voltar a ter um bom relacionamento com você, me coloco à disposição. Sinto-me muito mal por tê-lo tratado daquela maneira, e também por ter falado que não queria vê-lo de novo. Eu pisei na bola com você. Sei que não tenho como apagar o que disse, mas quero deixar claro que sinto muito por ter usado aquelas palavras. Elas não refletiam meu desejo sincero, e espero que você possa me perdoar.

Michael leu aquela declaração em voz alta. Seus olhos se encheram de lágrimas.

— É assim mesmo que me sinto — disse. — Queria muito ter a oportunidade de dizer isso tudo a meu irmão. O que preciso fazer agora?

— Minha sugestão é que você ligue agora e peça para passar na casa dele uma noite dessas para que possam conversar por alguns minutos. Se ele negar esse pedido, então é melhor esperar um mês antes de ligar de novo. Mas acredito que ele vá concordar. Se isso acontecer, ao chegar na casa de seu irmão, não perca tempo com assuntos sem importância. Vá direto ao ponto e mostre logo que sua presença ali tem um propósito: pedir perdão a ele por algo que tem incomodado você por muito tempo. Depois de conversar com seu irmão, gostaria que me ligasse, pois quero saber o resultado da conversa.

Ele concordou e me agradeceu pelo tempo que dediquei a seu problema.

A reação do irmão

Seis semanas depois, recebi uma ligação de Michael pedindo para marcar outra consulta na qual falaria a respeito do reencontro com o irmão. Achei ótimo, pois queria mesmo saber como tinha sido. Dois dias depois, ele veio a meu consultório e contou:

Não tenho palavras para expressar como me sinto feliz por ter seguido seu conselho. Foi uma das coisas mais difíceis que já fiz na vida, mas quando pedi perdão a meu irmão, ele começou a chorar. Ele disse:

— Sei que aquilo que eu disse não estava certo. Eu deveria ter ajudado a pagar a lápide do túmulo da mamãe. Não sei, acho que nunca fui um sujeito muito sentimental. Mas sei que fiz uma coisa errada. A princípio, eu fiquei magoado e zangado com sua reação. Mais tarde, porém, percebi que você tinha o direito de dizer o que disse. Eu provavelmente teria dito a mesma coisa se estivesse em seu lugar. Por isso, acho que o que estou querendo dizer é o seguinte: eu perdoo você, se você me perdoar.

Nós nos abraçamos e ficamos chorando por um bocado de tempo. E

meu irmão ainda disse:

— Quero que você me diga quanto custou a lápide, pois quero pagar minha parte, reembolsando você e Susan.

Eu falei:

— Você não precisa fazer isso. O simples fato de que voltamos a nos dar bem já é recompensa suficiente para mim.

Ele respondeu, com lágrimas correndo pela face:

— Eu sei, mas quero fazer isso em meu nome e em nome de nossa mãe.

Concordei.

— Está bem, vou tentar encontrar a papelada e digo a você quanto custou a lápide.

Então nos sentamos e conversamos durante uma hora sobre o que havia acontecido conosco desde a morte de mamãe. Foi uma oportunidade maravilhosa, e sinto como se nosso relacionamento tivesse sido restaurado. Na semana que vem, ele e a esposa vão a minha casa, e vamos fazer um churrasco. Eu e minha mulher estamos doidos para saber mais sobre a vida deles. Obrigado por me encorajar a pedir perdão.

Poucas coisas são mais poderosas

Disse a ele que fiquei muito feliz pelo fato de ter seguido meu conselho. "Quando se trata de relacionamentos, poucas coisas são mais poderosas do que aprender a assumir a responsabilidade pelas falhas que se comete e pedir perdão com sinceridade à pessoa que ofendemos", comentei.

Acredito que muitos relacionamentos entre irmãos podem ser restaurados se um dos dois se dispuser a tomar a iniciativa e pedir desculpas. Não tenho como garantir que todos esses pedidos de perdão serão tão bem-sucedidos quanto foi no caso de Michael, mas tenho convicção de que os relacionamentos sempre ficam bem melhores quando uma das partes faz a opção por um pedido de desculpas.

Como pedir perdão ao cônjuge

O relacionamento entre marido e mulher é fundamental para a família. Casamentos saudáveis se caracterizam por cônjuges que sabem pedir perdão quando um faz algo que ofende ou prejudica o outro. Aprender a usar a principal linguagem do perdão de seu cônjuge pode tornar o pedido de desculpas muito mais eficaz na restauração dos relacionamentos.

Certa manhã de sol, um casal chegou em meu (Jennifer) consultório de aconselhamento. Audrey e Chris tinham um filho e eram casados havia doze anos, embora nenhum dos dois parecesse ter mais do que trinta de idade. Audrey era a que falava mais, por isso começou logo a explicar a razão de terem me procurado.

Ela havia acabado de consultar o histórico da internet no computador do marido e descoberto que Chris (que tinha horário de trabalho flexível) ficava visitando sites pornográficos na maior parte dos dias, logo depois de ela sair para

trabalhar. Audrey ficou muito magoada com aquela atitude de Chris. Ainda assim, ambos se comprometeram a resolver o problema e a fortalecer o casamento.

Fiquei impressionada ao ver o desejo daquele casal. Eles demonstravam preocupação real com os sentimentos um do outro, e ambos estavam dispostos a conversar sobre questões como pornografia e intimidade conjugal. Pata minha surpresa, Chris não ficou na defensiva. Ele já tinha concordado em desistir de visitar sites pornográficos por saber que aquilo deixava Audrey muito aborrecida.

Ela, por sua vez, se sentiu motivada ao ver que Chris concordava que alguma coisa deveria ser feita, mas esperava que ele desse um passo além: queria que o marido compreendesse como ela se sentia traída, algo que Chris afirmava não conseguir entender.

Audrey usara suas fortes habilidades de argumentação para conversar durante horas com o marido. Como ele se sentiria se os papéis fossem trocados e ela passasse a olhar para outros homens? À medida que conversávamos, Audrey foi se sentindo à vontade para contar que, do fundo do coração, fizera o possível para ser tudo o que Chris desejava, inclusive perdendo peso e se colocando à disposição do marido à hora que ele quisesse.

Diante desse contexto, Chris começou a compreender que seu envolvimento com a pornografia fez que Audrey se sentisse incapaz de satisfazê-lo sexualmente. Por causa disso, ela passou a se achar um fracasso total. Assim que chegou a essa conclusão, Chris resolveu mudar de atitude. Ele passou a não apenas "sentir muito" pelo fato de seu hábito aborrecer Audrey — também percebeu que a pornografia prejudicava sua união com a esposa.

"Agora vejo como aquilo estava errado", disse Chris a Audrey, na minha presença. "Eu até achava que era um hábito inofensivo, mas vejo que ele tem potencial para destruir nossa intimidade. Essa é a última coisa que quero que aconteça entre nós."

Audrey deu um suspiro de alívio e disse que essa mudança de atitude do marido em relação à pornografia deu um significado bem maior ao pedido de desculpas que ele apresentara. Também ajudou a deixar o caminho livre para que Chris desistisse da pornografia por convicção, e não apenas por pressão da esposa — o que faz uma grande diferença.

A linguagem do perdão principal de Audrey era a aceitação da responsabilidade. Ela desejava ouvir o marido dizer: "Errei". Tudo o que ele conseguia dizer antes de passar por aquela sessão de aconselhamento era: "Sinto muito por tê-la magoado". Só que não era suficiente para Audrey. Ela não considerava isso um pedido de desculpas sincero. Quando, porém, Chris se mostrou disposto a reconhecer que a pornografia era um erro, aí a esposa estava pronta para perdoá-lo.

Chris e Audrey aprenderam não só o valor de um pedido de desculpas, mas também a importância de fazê-lo usando a principal linguagem do perdão do cônjuge. Essa descoberta tem potencial para promover a reconciliação de milhares de casais. Nosso desejo é que este livro ajude essas pessoas a aprender como transmitir, de maneira eficaz, a sinceridade contida num pedido de perdão genuíno.

Como pedir perdão aos parentes do cônjuge

Em nossa sociedade, piadas sobre sogras se tornaram tão freqüentes que muita gente fica na dúvida se deve ou não admitir a idéia de ter um bom relacionamento com elas. Mas há, também, o outro lado da moeda. Sogras muito autoritárias podem se tornar um "espinho na carne" permanente. Permita-me explicar, porém, que nesta parte do livro falaremos sobre a questão das sogras, mas também sobre sogros, noras e genros, na mesma proporção.

Relacionamentos dessa natureza podem se tornar bem difíceis por uma simples razão: o casamento reúne dois sistemas de tradições e dois padrões de relação familiar. Essas diferenças criam conflitos quase inevitavelmente. A incapacidade para lidar com eles pode gerar anos de problemas familiares.

Lembro-me (Gary) de um casal que veio ao meu consultório há alguns anos.

— Não conseguimos entender nossa nora — disse Katherine. — Ela nos disse que não quer que visitemos nossos netos sem que telefonemos antes para ter certeza de que ela pode nos receber. Que tipo de relacionamento é esse?

— Fui criado num lar em que meus avós passavam para nos ver quase todo dia — prosseguiu o marido, Curtis. — É uma das principais lembranças que tenho da infância. Gostamos de nossa nora. Quando ela estava namorando Alan, ficamos satisfeitos em receber a notícia de que eles queriam se casar. Mas parece que agora, depois que eles tiveram filhos, ela mudou. Por que ela faz questão de dificultar tanto as coisas?

— Talvez porque agora ela é esposa e mãe, trabalha fora e ainda canta no coral — eu disse. — A vida dela ficou muito agitada. Se vocês aparecem de repente, isso se torna mais um fator de tensão para sua nora.

Logo vi que eles ficaram chocados com minha resposta, por isso perguntei:

— Ela e Alan costumam pedir-lhes que tomem conta dos filhos?

— Quase toda semana — respondeu Katherine. — É por isso que não me conformo. Tentamos ajudá-los para que possam passar tempo juntos, e aí ela nos trata dessa maneira.

Tentei explicar a eles a diferença na dinâmica familiar e como mudaram os padrões de uma geração para outra:

— Quando vocês eram crianças, a vida era muito mais simples, mais fácil e menos frenética. Vizinhos se visitavam com muito mais freqüência. Era comum ver casas com grandes varandas na frente, cheias de cadeiras. No mundo de hoje, porém, varandas e cadeiras são coisa do passado. Temos a televisão, os computadores, as aulas de nataçao e dança, as lições de piano, as competições esportivas na escola e várias outras coisas. A vida familiar compreende muito mais atividades. De maneira geral, as pessoas dispõem de menos tempo para lazer e convivência. Por causa disso, ter parentes que nos visitam sem avisar com alguma antecedência, de acordo com a conveniência deles, costuma ser causa de tensão para um jovem casal que se esforça por criar bem os filhos.

Falei-lhes que o pedido da nora para que ligassem antes de visitá-la, de modo a confirmar se a visita não causaria nenhum inconveniente, não era algo fora do comum na cultura moderna. Sugeri que Katherine e Curtis aproveitassem o máximo possível as oportunidades de cuidar dos netos, e que reconhecessem essas ocasiões como as melhores para interagir com as crianças.

Em seguida, expliquei que seria interessante que procurassem a nora e se desculpassem por terem sido tão insensíveis quanto à tensão que as visitas de surpresa causavam a ela. Com certeza, essa não era a maneira como eles esperavam que a conversa terminasse. Mas também posso dizer que estavam ouvindo cada palavra que eu dizia e fazendo o possível para compreender.

Elogiei o casal por ter procurado minha ajuda em vez de continuar empurrando o problema para a frente. Se assim procedessem, provavelmente acabariam fazendo ou dizendo alguma coisa muito ruim, capaz de encerrar de vez o relacionamento que tinham com a nora.

— Vocês estão num ponto crucial desse relacionamento com sua nora — comentei. — Acho que um pedido sincero de desculpas da parte de vocês pode acabar com a mágoa e permitir que estabeleçam uma relação positiva com ela no futuro. Vocês sabem qual é a principal linguagem do perdão de sua nora?

O olhar de dúvida dos dois me mostrou de imediato que aquele conceito era novo para eles, por isso expliquei como funcionam as cinco linguagens do perdão e por que é tão importante usar a linguagem mais apropriada da outia pessoa.

— Acho que a linguagem principal de nossa nora é ver a pessoa que errou assumir a responsabilidade — disse Katherine —, pois Alan nos disse que, quando eles discutem, ela quer que ele diga "errei". Para ela, um pedido de desculpas não pode ser considerado como tal se não tiver isso.

— Então, vamos dizer que a linguagem do perdão principal de sua nora seja mesmo essa — falei. — Então, certifique-se de incluir isso no pedido de desculpas. Também não há mal algum em colocar elementos de outras linguagens nessa conversa.

Nos minutos seguintes, trabalhamos numa possível declaração para ser apresentada como pedido de perdão. Aqui está o texto final:

Percebemos que, quando fazemos visitas sem avisar, colocamos vocês dois e as crianças numa situação de tensão desnecessária. Essa, com certeza, não é a nossa intenção. Entendemos agora que isso é um erro e gostaríamos de pedir desculpas. Em nossa infância, a vida era bem diferente. Não havia esse ritmo frenético, por isso era muito comum as pessoas se visitarem sem avisar antes. Mas sabemos que isso não acontece atualmente. Todos vivem sob forte tensão. Vocês trabalham fora, na igreja e ainda têm de cuidar das atividades das crianças. E nós queremos respeitar isso, de verdade.

Adoramos quando vocês deixam as crianças conosco para que tomemos conta. Aproveitamos muito esse tempo que passamos com elas. Por isso, sintam-se à vontade para nos ligar à hora que quiserem. E nós prometemos que vamos tentar não fazer mais visitas inesperadas, e sim ligar sempre antes para saber se é uma boa hora para passar na casa de vocês. E se não for, não levaremos a mal, pois sabemos que a vida, às vezes, é muito estressante.

Amamos vocês demais e queremos que suas relações familiares sejam sólidas, assim como o casamento. Desejamos ser um recurso, e não um peso na vida do casal. Por isso, perguntamos: vocês nos perdoam por sermos um pouco chatos no passado? Sabemos que estávamos errados e queremos que as coisas sejam diferentes no futuro.

Algum tempo depois, eles me disseram que o pedido de desculpas que apresentaram à nora foi bem-sucedido e sentiam que o relacionamento com ela voltara a ser saudável. "Pelo visto, precisamos aprender a viver no século XXI", eles disseram. "Obrigado por nos ajudar."

A maioria das relações tumultuadas entre sogros e genros ou noras pode ser muito melhor se algum deles se dispuser a pedir desculpas e aprender a se expressar na principal linguagem do perdão do outro.

Como pedir perdão a tias e tios

No ambiente cultural de nossos dias, em que as famílias se encontram dispersas em termos geográficos, tias e tios costumam ter papéis menos importantes nas relações familiares. No entanto, se surgem oportunidades de estabelecer relacionamentos com eles, o ideal é que sejam positivos. Se a intenção for mesmo essa, quer dizer que, de vez em quando, você pode ser obrigado a pedir perdão.

Um amigo de infância chamado Victor contou-me (Jennifer) uma história sobre o caso mais eficaz de aceitação de um pedido de desculpas que ele viveu. Há quase quarenta anos, ele ofendeu a tia, chamada Annie. Ela, porém, deixou uma marca indelével no coração do sobrinho por tratá-lo com muito carinho, aceitar o pedido de desculpas e perdoá-lo.

Durante os anos rebeldes da adolescência, Victor e um amigo levaram algum dinheiro e bebidas da casa da tia dele. No entanto, Victor impediu que o colega levasse qualquer objeto pessoal, como os anéis de Annie, que estavam em cima da cômoda.

Muitos anos depois, Victor teve uma experiência espiritual marcante e sentiu um grande remorso pelos erros que cometera. Escreveu uma carta de confissão com um pedido de perdão à tia. Por várias semanas, ele carregou aquela carta consigo, sem colocar no correio. Ele detestava a idéia de reconhecer um erro tão grande, principalmente relacionado à tia Annie, a quem respeitava muito. Um dia, ele colocou a carta numa caixa de correio, mas ainda sentia-se mal pelos anos de omissão.

Algumas semanas se passaram, e então Victor recebeu uma resposta simples a seu pedido de perdão. Até onde ele consegue lembrar, tia Annie escreveu o seguinte: "Sempre achei que tivesse sido você, pois sabia que só poderia ter sido obra de alguém que me amava, e por isso não levou nenhum objeto pessoal de valor. Quero que saiba que eu o perdôo incondicionalmente, e agradeço por você ter tomado a iniciativa de se desculpar comigo".

Passados mais alguns dias, Victor se sentiu em condições de visitar a tia, agora doente, e o tio. Eles reafirmaram o perdão e a gratidão pelo fato de o sobrinho ter sido capaz de lidar com aquele erro cometido no passado. Victor fez a coisa certa no tempo certo, pois a tia

Annie morreu seis meses depois. O perdão que ela concedera foi libertador.

Victor me contou que sempre se perguntava o que teria acontecido se a tia morresse antes de ele pedir desculpas. Era algo que ele se sentia feliz de não ter de carregar para o próprio túmulo. O perdão tem o poder de aprofundar os relacionamentos, enquanto a falta dele pode pesar sobre nossos ombros por toda

a vida.

Como pedir perdão aos avós

A maioria de nós só consegue pensar nos avós como gente muito boa e sorridente, que faz tudo o que pode para agradar aos netos. É claro que, na vida real, há vários tipos de avós. Alguns combinam com essa imagem de velhinhos bonachões e felizes. Outros, porém, são muito rudes, egoístas e até cruéis.

Os netos também podem ter os mais diferentes tamanhos, jeitos e temperamentos. É fácil se apegar a alguns deles, mas há outros bem mais difíceis de lidar por seu comportamento revoltante. Netos também podem ser rudes e cruéis. Em alguns casos, roubam os próprios avós, ou falam mal deles, ridicularizando sua religiosidade ou seus valores morais. Existem também aqueles que ignoram e abandonam os avós.

Há várias circunstâncias em que os netos podem ter de se desculpar com os avós por palavras ou atitudes impróprias. Compreender a linguagem do perdão dos idosos é uma maneira de criar ambiente para um pedido de desculpas mais eficaz e para a restauração de um relacionamento positivo.

Aos dezessete anos, Paula roubou o carro dos avós enquanto eles estavam de férias. Deu um passeio, bateu com o veículo e foi parar num hospital. Antes disso, ela tinha um bom relacionamento com o casal de idosos. Entrava e saía da casa deles na hora que bem entendia. Os avós costumavam dar-lhe dinheiro e a enchiam de presentes.

Esses avós ficaram muito magoados pelo fato de a neta ter traído a confiança que depositavam nela. Nunca poderiam imaginar que Paula se aproveitaria deles dessa maneira. Naquela noite, ela havia saído com os amigos e bebido demais. Foi exatamente sob a influência do álcool que teve a idéia de pegar o carro para dar uma volta. Os amigos tentaram convencê-la a não fazer aquilo, mas ela insistiu, dizendo que os avós não se importariam.

Dois dias depois, quando os avós voltaram das férias, visitaram Paula no hospital. Fisicamente, ela não havia se machucado muito, mas emocionalmente estava arrasada. Sabia que havia cometido um erro com duas pessoas importantes, que a amavam muito. Por isso, ela não parava de pedir desculpas.

— Sinto muito mesmo — dizia —, sei que fiz uma coisa muito errada. Não devia ter me aproveitado da ausência de vocês. Eu me sinto muito mal pelo que fiz e estou péssima só de pensar que o carro de vocês está amassado. Eu bebi demais naquela noite. E claro que, em primeiro lugar, eu não deveria ter bebido, mas isso também não é justificativa. Não poderia ter usado o carro de vocês. Sinto muito, e espero que vocês possam me perdoar.

O avô foi muito calmo ao falar com ela:

— Paula, o que você fez nos decepcionou muito mesmo. Nunca poderíamos imaginar que você faria uma coisa dessas conosco. Não sabíamos sequer que você bebia, e ficamos mais tristes ainda quando tomamos conhecimento disso. Você poderia ter se matado naquela noite. Sabemos que agora você sente muito pelo que fez e está bastante arrependida. Mas se você está mesmo disposta a se desculpar com sinceridade, terá de nos reembolsar o valor que vamos gastar para consertar o carro. Só então teremos certeza de que seu pedido de desculpas é

sincero. Amamos você. Queremos o melhor para sua vida, mas não podemos ignorar o que aconteceu. É necessário se responsabilizar e arcar com as conseqüências de seus atos. Por isso, quando você melhorar, vamos elaborar uma tabela de pagamento. Você pode nos compensar com o que recebe de mesada e com o pagamento de seu trabalho de meio expediente.

Quando eles saíram do quarto, Paula estava em estado de choque. Ela nunca pensou que o avô seria capaz de reagir daquela maneira. Imaginava que ele a perdoaria incondicionalmente se ela pedisse desculpas e chorasse. Mas não entendeu duas coisas. Primeiro, que a linguagem do perdão do avô era a compensação do prejuízo. Para ele, um pedido de desculpas não seria sincero se não incluísse alguma forma de restituição pelo prejuízo que o comportamento da neta causara.

Em segundo lugar, o avô sabia que, se ela não arcasse com as conseqüências de suas ações, seria apenas questão de tempo até que Paula voltasse a beber e fazer alguma coisa igualmente prejudicial, talvez até pior. Ele estava prestando um grande serviço à neta quando disse que ela teria de reembolsar o valor total do conserto do carro. Mais tarde, ele admitiria que aquela foi uma das coisas mais difíceis que já dissera a alguém, pois adorava a neta. Ele orou para que Paula nunca esquecesse aquela lição.

Meses depois, quando Paula terminou de pagar metade do custo do conserto do carro, o avô disse:

— Paula, você demonstrou ser uma pessoa íntegra. Todo mês paga fielmente uma parte do custo do conserto do carro. Espero que tenha aprendido uma grande lição com tudo isso que aconteceu. E tenho certeza, em meu coração, de que você nunca mais fará uma besteira igual àquela. Por isso, quero que saiba que vou perdoar a outra metade de seu débito. Pode usar o dinheiro em outras coisas, pois você me mostrou que seu pedido de perdão foi sincero ao assumir a responsabilidade por seus atos.

Ele deu um grande abraço na neta, que chorou e disse:

— Obrigada, vovô. Agradeço muito por isso, e posso garantir ao senhor que é uma lição que nunca mais vou esquecer. Também parei de tomar bebidas alcoólicas. Cheguei à conclusão de que, para mim, a vida é mais importante que o álcool.

— Fico feliz de ouvir isso — disse o avô, abraçando Paula de novo.

Relacionamentos familiares saudáveis exigem pedidos sinceros de perdão por um simples motivo: todos nós erramos de vez em quando. Ninguém é perfeito, assim como não são perfeitas as relações familiares. Relacionamentos saudáveis não requerem perfeição, mas que lidemos de maneira positiva com os erros que cometemos. Um pedido de perdão sincero é o passo mais importante que podemos dar na direção da cura das mágoas pessoais e do restabelecimento dos relacionamentos.

11. Ensine seus filhos a pedir perdão

Há algum tempo li quase quarenta dos livros mais populares sobre como cuidar de filhos. Nenhum deles incluía um simples capítulo sobre como ensinar as crianças a pedir desculpas. Pensei: "Talvez eu tenha acabado de descobrir outra razão pela qual os adultos costumam ter tanta dificuldade para se desculpar: quando eram crianças, ninguém ensinou isso a eles".

Lembrei-me das palavras que Robert Fulghum escreveu em seu best-seller *All I Really Need to Know I Learned in Kindergarten*: "Peça desculpas quando magoar alguém". (49) Fulghum afirmou que essa foi uma entre tantas coisas que aprendeu quando ainda estava no jardim-de-infância. Então, decidi entrar em contato com alguns professores de pré-escola para saber se ainda ensinavam isso às crianças.

Descobri que nenhum dos professores com os quais conversei trabalhava com um currículo que incluísse a questão do pedido de desculpas. Se algum professor acha que esse tema é importante, pode até tentar ensinar às crianças que devem pedir desculpas quando necessário, mas não há nada no currículo que os oriente a fazê-lo. Portanto, se Robert Fulghum fizesse o jardim-de-infância em nossos dias, provavelmente não escreveria esse capítulo de seu livro!

Ao refletir sobre o assunto, fiquei me perguntando por que o perdão deixou de ser uma verdade a ser ensinada às crianças. Será que é esse ambiente de inversão de valores da sociedade contemporânea o responsável pela escassez de material de ensino relacionado à questão? Será que, ao ensinar às crianças que devem admitir a possibilidade de cometer erros que podem prejudicar os outros, tememos causar algum prejuízo à auto-estima delas?

Terá nosso amor pela liberdade e pela criatividade nos cegado diante do fato de que a liberdade total conduz à anarquia? Ou será que se trata daquela filosofia segundo a qual o homem nasce bom, por isso as crianças só precisam de um ambiente saudável para desenvolver sua bondade inata — ambiente este em que, se for justo, não haverá necessidade de pedir desculpas por nada?

Seja qual for a razão, penso que Robert Fulghum está certo e que todos nós deveríamos voltar ao jardim-de-infância. Se os adultos precisam pedir desculpas (e quem pode dizer o contrário?), então essa arte deve ser ensinada desde a infância. Neste capítulo, gostaríamos de compartilhar algumas idéias que, acreditamos, serão muito úteis para os pais — coisas que os filhos precisam saber.

0 que as crianças precisam saber

1. Assuma a responsabilidade por seus atos

O primeiro passo quando queremos ensinar a filhos e filhas como pedir desculpas é orientá-los a assumir a responsabilidade por seu comportamento. Isso pode começar desde cedo, e dentro de situações moralmente neutras.

É possível encontrar nos hábitos de infância sinais que explicam práticas

comuns entre os adultos, como varrer alguns assuntos para baixo do tapete e jogar a culpa dos erros sobre outras pessoas. Usando um exemplo bem inocente, eu Jennifer) ouvi uma criança de dois anos soltar gases e colocar a culpa na fralda: "Minha fralda arrotou!".

Sem querer, minha irmã e meu cunhado me lembraram da importância de ajudar as crianças a assumir a responsabilidade por seus atos desde os primeiros anos de vida. Elisabeth e Bill vieram nos visitar em Baltimore. Lembro-me de que viajamos juntos de carro. A filha mais velha deles, Anna, tinha apenas dois anos naquela época. Em determinada viagem que fizemos, Anna deu uma olhada numa batata frita que eu havia colocado em sua mão, apertou-a com firmeza entre os dedinhos e a quebrou em dois pedaços.

— A batatinha quebrou — ela disse.

— Não, Anna, foi você quem quebrou a batatinha — disse Bill.

Corrigida, mas sem se aborrecer, ela consertou a frase:

— Eu quebrei a batatinha.

Fiquei analisando aquela pequena correção com muito interesse, e depois registrei o episódio para usar como bom exemplo de como começar bem cedo, e com jeitinho, a ensinar as crianças a assumir a responsabilidade por suas atitudes. A batatinha não tinha nada a ver com questões morais, mas tinha relação direta com o dever de ensinar uma garotinha a arcar com as conseqüências de seu comportamento.

Eu (Gary) mencionei anteriormente uma declaração clássica de nosso filho: "Caiu sozinho". Quando um copo de vidro se espatifava no chão, ele dizia: "Caiu sozinho". Se a parede aparecesse marcada de caneta, ele falava a mesma coisa: "Sujou sozinha". Trabalhamos duro, e por muito tempo, para ensiná-lo a dizer: "Sem querer, derrubei o copo que estava em cima da mesa" e "Fui eu que risquei a parede".

Assumir a responsabilidade pelas coisas que se diz e faz é o primeiro passo quando se deseja ensinar uma criança a pedir desculpas. Como não poderia deixar de ser, as crianças aceitam com facilidade a responsabilidade pelas coisas boas que fazem. "Já comi três colheradas do almoço. Posso comer a sobremesa?"; "Fui o mais rápido na corrida"; "Desenhei uma carinha sorrindo"; "Pintei esse quadro na aula de artes". Em todos esses casos, a criança assumiu a responsabilidade por suas realizações positivas.

Contudo, quando se trata de coisas não tão nobres, ela não arca com as conseqüências de seus atos com tanta facilidade. Qual foi a última vez que você ouviu um menino de três anos, por exemplo, dizer: "Eu comi o bolo que mamãe tinha dito para não comer"? Ou "Fui eu que empurrei a Nicole na escada"? Para chegar a esse nível de aceitação de responsabilidade é preciso bem mais que o esforço dos pais.

Uma maneira de ajudar as crianças a aprender a assumir as conseqüências por seus atos não tão nobres é corrigir aquilo que elas dizem, começando as frases com a palavra "eu". Andy deixou a porta aberta, e um gato de rua entrou na casa. A mãe perguntou:

— Como foi que esse gato entrou na casa?

— Ele apareceu de repente — respondeu Andy. — Acho que ele desceu pela

chaminé.

— Vamos tentar de novo — a mãe falou. — Repita esta frase: "Eu abri a porta e o gato entrou na casa".

— Eu abri a porta e, quando entrei na casa, tinha esse gato olhando para mim — foi o que Andy disse, olhando para a mãe e sorrindo.

— Tente mais uma vez — ela insistiu. — Repita comigo: "Eu abri a porta e o gato entrou na casa".

— Eu abri a porta e o gato entrou na casa — repetiu Andy.

— E quem não fechou a porta?

— Foi o gato que não fechou — Andy disse, e desatou a rir.

— É verdade. Mas quem foi que não fechou a porta de verdade?

— Fui eu que não fechei.

— Isso mesmo — a mãe confirmou. — Quando começamos as frases com "eu", estamos assumindo a responsabilidade pelas coisas que fazemos. Agora me ajude a colocar esse gato para fora de casa. Vou pegar um pouco de leite, aí você abre a porta. Vamos ver se ele nos segue até o quintal.

A mãe não apenas se divertiu com o filho, como também ensinou Andy a assumir a responsabilidade por seus atos.

2. Seus atos afetam outras pessoas

O segundo passo no processo de aprendizado infantil sobre como pedir desculpas é ajudar as crianças a entender que suas ações sempre afetam outras pessoas. Se ajudo minha mãe a pôr a mesa, ela fica muito feliz. Se jogo bola dentro de casa e quebro a lâmpada, ela fica aborrecida. Se digo a meu pai que o amo, ele se sente amado. Mas se digo que o odeio, eu o entristeço. Minhas palavras e ações podem ajudar ou magoar as pessoas. Quando as ajudo, eu me sinto muito bem. Quando, porém, as mago, fico mal.

Há uma regra de ouro para a vida, segundo a qual devemos tratar os outros como gostaríamos de ser tratados por eles. Toda criança precisa aprender essa regra. ⁽⁵⁰⁾ Ela serve como referência para aprender como tratar as pessoas. Além disso, fixa na mente da criança a noção de que algumas coisas são boas e outras más, por isso devo aspirar fazer apenas as coisas boas.

A vida oferece muitas oportunidades para ensinar às crianças que nossos atos afetam outras pessoas. Hillary tinha seis anos e estava no primeiro ano do ensino fundamental. O irmão, Daniel, tinha quatro anos e fazia a pré-escola. Certa tarde, antes do jantar, eles estavam brincando juntos quando a mãe ouviu Hillary dizer ao irmão:

— Você é um bárbaro. Saia de meu quarto. Daniel começou a chorar e correu à procura da mãe.

— A Hillary me chamou de bárbaro.

A mãe deu um grande abraço no filho e disse:

— Eu sei. Vou conversar com ela sobre isso. Por que você não senta aqui e fica pintando os desenhos em seu livro enquanto eu falo com Hillary?

Em seguida, a mãe foi até o quarto da filha.

— Meu bem, onde foi que você ouviu essa palavra "bárbaro"?

— Na escola — respondeu a menina. — Brad chamou Ethan de bárbaro.

— Você tem idéia do que essa palavra quer dizer?

— É uma pessoa que faz alguma coisa muito ruim.

— Tem razão — comentou a mãe —, mas não está certo chamar as pessoas por esses nomes feios.

— Mas Daniel fez uma coisa ruim. Ele fez a maior bagunça na minha casinha de bonecas. Estava tudo arrumadinho, aí ele veio e tirou as coisas todas do lugar.

— Você está certa, isso que ele fez não foi certo. Por isso, Daniel tem de pedir desculpas a você. Mas também não foi legal você dizer que ele é um bárbaro. Daniel ficou muito magoado por você ter usado um nome feio com ele. Por isso acho que os dois precisam pedir desculpas um ao outro.

A mãe entrou na cozinha, pegou Daniel pela mão e disse:

— Quero conversar com você e Hillary. Venha comigo. Acho que os dois sabem que o que fizeram foi errado. Daniel, quando Hillary está brincando com a casinha de bonecas, não está certo você chegar e fazer uma bagunça. Entendeu bem?

O filho balançou a cabeça afirmativamente.

— Isso aborreceu muito a Hillary, pois ela tinha se esforçado bastante para arrumar a casinha de bonecas. E Hillary, quando você chamou Daniel de "bárbaro", isso o magoou muito. Você percebeu que ele chorou bastante porque ficou magoado demais. Quando fazemos coisas erradas e quando chamamos as pessoas por nomes feios, elas ficam chateadas. E quando magoamos alguém, precisamos dizer: "Sinto muito". Hillary, como você é a mais velha, acho que deve começar.

A menina fez uma pausa e disse ao irmão, em seguida:

— Sinto muito por tê-lo chamado de bárbaro.

— Agora é sua vez, Daniel — cobrou a mãe.

— Sinto muito — ele falou.

— Sente muito pelo quê? — a mãe insistiu.

— Sinto muito por ter feito bagunça em sua casinha de bonecas.

— Muito bom. Agora os dois devem dar um abraço — sugeriu a mãe.

As crianças se abraçaram. Então a mãe disse:

— Bom. Agora, Daniel, continue colorindo seu livro. Você, Hillary, vá brincar em seu quarto. Chamo os dois quando o jantar estiver pronto.

Aquela mãe tem um jardim-de-infância em casa e está ensinando aos filhos, de maneira bem esclarecedora, que nossas ações afetam outras pessoas. E quando erramos, devemos dizer: "Sinto muito".

3. A vida é cheia de regras

O terceiro passo quando se ensina crianças a pedir desculpas é ajudá-las a compreender que a vida é cheia de regras. A mais importante é a regra de ouro: trate os outros como gostaria que eles o tratassem. Mas há outras regras (muitas, aliás), e a maioria delas existe para nos ajudar a viver bem.

"Não jogamos bola dentro de casa" é uma regra que a maioria dos pais adota por razões óbvias. "Não ficamos com coisas que não nos pertencem. Não dizemos mentiras a respeito dos outros. Não atravessamos uma rua sem olhar primeiro para os dois lados. Dizemos obrigado' quando alguém nos dá alguma coisa, ou então quando nos elogia. Vamos à escola todo dia, de segunda a sexta, a não ser em caso de doença".

Há centenas de regras para a criançada. Algumas delas são impostas pelos pais, outras pelos professores e ainda outras pelos avós. Quase sempre, essas regras foram criadas para ajudar a criança a viver uma infância saudável e se tornar um adulto responsável.

Para os adultos há muito mais regras. Algumas são auto-impostas, como: "Vou malhar na academia três vezes por semana pela manhã até perder uns dez quilos". Outras são estabelecidas por consenso entre marido e mulher, entre as quais: "Cada um mantém o outro informado sobre a agenda pessoal". Há ainda regras criadas pelo governo. Por fim, existem as que Deus estabeleceu. Sem regras a vida seria um caos total.

Que regras, e por quê?

Quando os pais estabelecem regras para os filhos, a questão mais importante deve ser: "Será que essa regra é boa para meu filho? Será que produzirá um efeito positivo na vida dele?". Aqui estão algumas perguntas bem práticas que você pode se fazer quando estiver pensando na aplicação de uma regra:

- Essa regra evita que meu filho passe por perigos ou seja destruído?
- Essa regra ensina a meu filho algum traço de caráter positivo, como honestidade, trabalho duro, gentileza, solidariedade?
- Essa regra protege a propriedade?
- Essa regra ensina meu filho a ter responsabilidade?
- Essa regra ensina boas maneiras?

Ao responder a perguntas como essas, nos tornamos muito mais propensos a estabelecer regras saudáveis no relacionamento familiar. Na condição de pais, são essas coisas que mais nos preocupam. Queremos evitar que nossos filhos corram algum risco ou sejam destruídos. Não desejamos que nossas crianças sejam atropeladas na rua nem que os filhos mais velhos se envolvam com drogas.

O que queremos é ensiná-los a cultivar traços de caráter positivos, assimilando nossos valores. Queremos filhos que respeitem a propriedade dos outros; assim, uma regra que proíba de jogar bola perto da casa dos outros evita

que eles quebrem a janela do vizinho. Queremos que aprendam a tomar conta das próprias coisas; com isso, uma regra que determine guardar a bicicleta no lugar certo à noite é muito importante.

Nosso desejo é ver os filhos se tornarem adultos responsáveis, e sabemos que eles precisam aprender isso desde a infância. Por essa razão, incumbir as crianças de arrumar sua cama e aspirar o pó do chão do quarto é uma regra que ensina responsabilidade.

E o que dizer das boas maneiras? É interessante como executivos de empresas modernas passaram a contratar professores e consultores de etiqueta porque os modos dos funcionários de hoje em dia costumam se caracterizar pela rudeza e pela falta de tato.

Acredito que a raiz desse problema esteja na falta de uma educação adequada em casa sobre boas maneiras quando eram crianças. Se um pai ou uma mãe acredita que "por favor" e "obrigado" são palavras mais apropriadas que a ordem "me dá" ou um muxoxo, então ele ou ela imporá regras relacionadas às boas maneiras em casa.

Tendo os pais concordado a respeito de alguma regra, toda a família precisa ser informada. Regras que ninguém conhece não são justas. Não se pode querer que uma criança viva a partir de um padrão que ela ignora. Os pais têm a responsabilidade de se certificar de que os filhos compreendem como as regras funcionam.

Conforme eles crescem, os pais devem ensinar-lhes por que adotaram aquelas regras. Se os filhos se sentem realmente amados pelos pais, se acostumarão a reconhecer o valor delas.

As regras podem mudar

Boas regras familiares não são inflexíveis. Se você chegar à conclusão de que uma regra em particular prejudica mais do que ajuda, então deve estar preparado para mudá-la. Em nossa família, começamos com a regra de não cantar quando estamos à mesa. Logo percebemos que se tratava de uma herança de nossas famílias, e não combinavam com o conceito que tínhamos de um período de refeição.

Considerando que minha mulher é musicista e eu adoro música, não demoramos a concluir que aquela regra precisava ser deixada de lado. Qualquer um que desejasse começar a cantar na mesa poderia fazê-lo a qualquer momento (desde que não estivesse de boca cheia, é claro).

E quando uma regra é quebrada?

Junto com as regras são definidas as conseqüências para quem as quebrar. A placa à beira da estrada dizia: "Multa para quem sujar a via pública". Peguei a embalagem do doce que tinha comido e enfiei, num cantinho perto do asfalto, pois não tinha o dinheiro para pagar a multa. O lixo que se acumula às margens das estradas são testemunhas de que as conseqüências não são suficientes para garantir a obediência às regras. Não são apenas as conseqüências que levam uma pessoa a obedecer às regras. Por ter sensibilidade estética, sempre gostei de dirigir em estradas limpas, sem latas, sacolas e garrafas de plástico. Por apreciar

a beleza, me senti induzido a pegar de volta a embalagem do doce — embora deva admitir que o receio de ter de pagar uma multa também tenha ajudado a motivar meu gesto.

A quebra das regras de civilidade geralmente produz conseqüências negativas. Uma das dificuldades de nossa sociedade reside no fato de que, de alguns anos para cá, as conseqüências dos comportamentos nocivos são postergadas devido aos processos jurídicos longos e chatos.

Em muitos casos, essas conseqüências são mínimas, o que, acredito, contribuiu para o crescimento do descaso com a ordem pública verificado nos últimos 25 anos. A motivação eficaz à obediência civil exige conseqüências rápidas e garantidas.

O mesmo princípio se aplica no âmbito familiar. A obediência é aprendida quando alguém sofre os resultados da desobediência. O ensino eficaz exige que as conseqüências sejam desagradáveis para aqueles que quebram as regras. A criança que precisa ser castigada por ter quebrado uma lâmpada enquanto jogava bola dentro de casa pensará duas vezes antes de fazer a mesma coisa.

As conseqüências devem estar, tanto quanto possível, atreladas à regra. Por exemplo, se um adolescente de dezesseis anos é flagrado dirigindo em alta velocidade, então ele fica de castigo por uma semana. A reincidência no erro pode lhe custar vários privilégios por, talvez, duas semanas. São poucos os adolescentes que conseguem suportar tanto tempo de castigo.

O ideal é que os resultados da quebra das regras familiares sejam determinados e discutidos entre todos os membros na hora em que elas são estabelecidas. A vantagem é que a criança saberá de antemão quais serão as conseqüências de qualquer ato de desobediência. Isso livra os pais do risco de ter de fazer um julgamento às pressas sobre o tipo de disciplina a aplicar. Além disso, quando o castigo é decidido antes de a criança quebrar a regra, é mais provável que as conseqüências sejam elaboradas com coerência.

Imponha as regras

Uma vez que as regras tenham sido claramente definidas e as conseqüências para quem as quebra, devidamente comunicadas, a responsabilidade dos pais é certificar-se de que a criança pague por seu comportamento inadequado. Quando eles são permissivos e fazem vista grossa a algum tipo de mau comportamento dos filhos num dia, e no seguinte o punem de maneira rigorosa, com certeza estão criando uma criança desobediente e malcriada.

A disciplina inconsistente é a armadilha mais comum no caminho dos pais que se esforçam para criar crianças responsáveis. As conseqüências devem ser aplicadas assim que a desobediência acontecer. E necessário que a disciplina seja sempre imposta com amor, mas também com firmeza.

Estabelecer antecipadamente as conseqüências do mau comportamento evita que você se deixe levar pelo estado emocional no momento de aplicar a disciplina. Se todos já concordaram sobre os resultados da desobediência, sua responsabilidade será apenas a de garantir que eles sejam cumpridos. Não é necessário decidir o que deve ser feito em relação ao mau comportamento da criança. Basta apenas cumprir aquilo que já estava determinado.

A disciplina sempre deve ser aplicada num espírito de amor. O pai ou a mãe deve estar no controle total de suas emoções, nunca gritando ou berrando, mas sempre se mostrando solidário ao sofrimento do filho. A criança, por sua vez, precisa entender que os pais também ficam tristes por ela perder aquele jogão que estava programado, mas a vida é assim mesmo.

Quando uma pessoa desobedece, outras sofrem inevitavelmente. E por meio desse sofrimento que as crianças aprendem a importância da obediência, e é com uma educação coerente que os pais conquistam o direito de ser honrados como autoridade na família.

No que diz respeito ao perdão, poucas coisas são mais importantes no aprendizado de uma criança do que o estabelecimento de regras claras e relevantes, das conseqüências por quebrá-las e da aplicação justa e firme da disciplina, quando necessário. Esse processo fixa na mente da criança a seguinte lógica: "Sou responsável por minhas palavras e meus atos. Por isso, quando sigo as regras, recebo os benefícios, mas, quando escolho quebrá-las, sofro as conseqüências".

Com isso, os filhos desenvolvem um senso moral: algumas coisas são certas, outras são erradas. Quando faço a coisa certa, os resultados são bons, mas se opto por fazer a coisa errada, as conseqüências são negativas. É esse senso moral que ajuda a criança a compreender a necessidade de um pedido de desculpas.

4. Pedidos de perdão restauram amizades

O quarto passo quando se deseja ajudar as crianças a aprender a importância de um pedido de desculpas é fazê-las compreender que isso é necessário para manter bons relacionamentos. Quando mago outras pessoas por meio de palavras ou atos, coloco uma barreira entre mim e elas. Se não aprendo a pedir desculpas, essa barreira continuará ali, e esses relacionamentos ficarão comprometidos.

Palavras duras ou comportamentos agressivos afastam as pessoas. Sem um pedido de perdão, elas continuarão se distanciando. A criança, o adolescente ou o adulto que não aprende essa verdade pode acabar isolado e só.

Com a ajuda da mãe, Steven estava aprendendo esse princípio. Certa tarde, ele entrou em casa, ligou a televisão e se esparramou no chão.

— Por que você chegou em casa tão cedo? — perguntou a mãe, Sharon. — Vocês começaram ainda agora a brincar no quintal.

— Os outros meninos foram para casa — ele respondeu.

— Por quê? Ainda são quatro da tarde.

— Ah, eles só voltaram para casa.

A mãe de Steven percebeu logo que tinha acontecido alguma coisa, por isso insistiu:

— Aconteceu algo que tenha feito os garotos voltarem para casa mais cedo?

— Eles não queriam participar da brincadeira nova — ele respondeu. — Estou cansado de brincar das mesmas coisas todo dia.

— E o que você disse para eles?

— Só falei que, se não quisessem participar da brincadeira nova, era melhor voltarem para casa. Aí todos eles foram embora. Tudo bem. Eu também estava cansado de brincar. É melhor ficar vendo televisão.

Sharon sabia que o filho precisava aprender uma lição, mas, com sabedoria, percebeu que aquela não era a hora ideal para lhe ensinar. Por isso, limitou-se a dizer:

— O jantar ficará pronto daqui a mais ou menos uma hora. Você pode ver televisão um pouco, mas depois terá de fazer a lição de casa.

Ela voltou para a cozinha pensando em alguma maneira de ensinar ao filho que as coisas não podem ser sempre do jeito que ele deseja, senão pode acabar sem amigos. Sharon compreendeu que, até certo ponto, aquele fora o motivo pelo qual havia se divorciado do pai de Steven: ele sempre queria fazer tudo à sua maneira.

Um quintal vazio

No dia seguinte, à tarde, quando Sharon chegou em casa depois do trabalho, percebeu que os meninos da vizinhança não estavam brincando no quintal. Ao entrar em casa, viu que Steven estava mais uma vez esparramado no chão, na frente da televisão.

— Você não vai brincar com seus amigos hoje? — ela perguntou ao filho.

— Eles não vieram — ele respondeu. — Acho que foram brincar no parquinho. Eu é que não quis ir lá.

— Vou pedir uma pizza hoje. De que sabor você prefere?

— Pepperoni e champignon com queijo extra.

Depois de comerem a pizza, Sharon orou a Deus, pedindo sabedoria.

— Quero conversar com você sobre o que houve ontem à tarde — ela começou. — Conte de novo o que você disse aos meninos.

— Foi o que eu disse ontem à noite. Eu queria que eles participassem de uma brincadeira nova que eu tinha aprendido na escola. Mas eles não quiseram. Preferiam aquelas brincadeiras de sempre. Eu gosto de novidades, por isso não quero ficar brincando da mesma coisa todas as tardes.

— E aí, o que você disse a eles? — Sharon insistiu.

— Disse que, se não queriam participar de uma brincadeira nova, podiam voltar para casa, porque eu estava cansado das brincadeiras de que eles tanto gostam.

— Você encontrou com algum dos amigos na escola hoje?

— Eu vi o Austin no fim do corredor, mas ele não me viu.

— Então nenhum dos meninos conversou com você hoje, e nenhum deles veio aqui em casa hoje à tarde?

— Nenhum — respondeu Steven.

— Filho, sei que está bem chateado com o que aconteceu. Também sei que

gosta muito de brincar com seus amigos no quintal. Fico feliz por saber que você quer experimentar brincadeiras novas. Só que aquilo que você falou para seus amigos foi muito rude — argumentou a mãe.

— Eu não achava que eles iam para casa. Só percebi que fui grosseiro quando eles começaram a ir embora. Agora estou com medo de que eles nunca mais voltem e eu não tenha ninguém para brincar comigo.

Os olhos de Steven começaram a se encher de lágrimas. O coração de Sharon estava apertado. Ela queria pegá-lo e abraçá-lo bem firme, mas sabia que isso não seria a solução para o problema. Por isso, ela continuou a conversar:

— Vou dar uma sugestão, e sei que não vai ser fácil fazer o que vou dizer. Acho que você precisa pedir desculpas a Austin e aos outros meninos. Diga a eles que sente muito por ter ficado zangado e mandado todos embora. Fale também que ficou muito chateado por ter feito isso e peça que eles o perdoem.

— Mas, mamãe, eles vão achar que eu sou um bobalhão — protestou Steven.

— O que eles vão pensar não importa. O mais importante é o que você sabe em seu coração: usou aquelas palavras quando estava com raiva. Não sei se eles vão desculpá-lo por isso. Também não tenho idéia se eles vão voltar a ser seus amigos e brincar aqui no quintal novamente. Mas tenho certeza de que, se você não pedir desculpas, é pouco provável que eles voltem. De vez em quando, todo mundo fica irritado e diz alguma coisa de que se arrepende depois. Mas se estamos dispostos a pedir desculpas, as pessoas normalmente nos perdoam. Sabe, já tive de me desculpar com você, e você comigo. Pedir perdão é uma iniciativa de gente madura. Sei que não será fácil, mas acho que você já é um homem e pode fazer isso.

— Mamãe, eu sei que você está certa, mas é tão difícil fazer isso.

— Sei que é — concordou Sharon —, mas faz parte de seu processo de crescimento. Além disso, quem quer ter amigos não pode deixar de pedir desculpas quando é necessário.

Um passeio no parque

— Tudo bem — disse Steven, depois do jantar —, vou dar um passeio no parque para ver se os meninos estão por lá, mamãe.

— Ótimo — vibrou Sharon. — Só não esqueça de levar seu telefone celular. Se precisar de mim, é só ligar.

Ele balançou a cabeça, concordando, e saiu. Sharon começou a orar de novo. Sabia que o filho estava prestes a fazer uma das coisas mais difíceis de sua vida. Mas também sabia que, se ele tivesse coragem de pedir desculpas, aquilo seria muito importante no desenvolvimento de sua hombridade.

Depois de uma hora, Sharon estava tão ansiosa que mal conseguia se conter. Ficava tentando imaginar como Steven havia se saído. Valendo-se do pretexto de ir ao mercado para comprar leite, ela passou de carro perto do parque e viu o filho brincando com Austin e os outros meninos. Ela ficou aliviada e voltou para casa. Mais uma hora havia se passado quando Steven entrou em casa, suando.

— E aí, como foi? — perguntou a mãe.

— Foi ótimo — respondeu o menino. — Meus amigos foram muito legais. Eles disseram que também ficam nervosos de vez em quando, por isso estava tudo bem. Eles me pediram para brincar com eles. A gente se divertiu muito. Disse a eles que poderíamos brincar no quintal amanhã.

— Que bom, filho. Estou muito orgulhosa de você, Steven. Esses meninos têm muita sorte de poder contar com um amigo como você, e eu também tenho sorte de tê-lo como filho.

Na tarde seguinte, Sharon chegou em casa e encontrou os meninos da vizinhança brincando no quintal de sua casa. Ela suspirou aliviada e agradeceu a Deus por tudo ter sido resolvido da melhor maneira.

Os filhos devem aprender que, para manter uma amizade, é preciso pedir desculpas sinceras quando percebemos que magoamos uma pessoa. A criança que aprende desde cedo que o perdão pode restaurar amizades assimila uma das maiores lições sobre relacionamentos.

5. Aprenda a usar as linguagens do perdão

O último passo na orientação das crianças é ensiná-las a usar as cinco linguagens do perdão. Leia novamente a lista das linguagens nos primeiros capítulos deste livro. Lembre-se de que o objetivo não se limita a levar a criança a conhecer as cinco linguagens do perdão, mas também fazê-la se sentir à vontade na hora de usá-las.

O nível de fluência aumenta proporcionalmente ao crescimento. É muito parecido com o processo de aprendizado de um idioma. A criança começa com palavras associadas a determinados objetos: livro, sapato, pé. Em seguida, aprende palavras associadas a idéias: sim, não. Mais adiante, passa a compreender frases como: "Vamos lá" e "Está na hora de se vestir".

A etapa seguinte é aprender a falar outras frases, do tipo: "Não gosto de feijão" ou "Quero brincar". Só bem depois é que ela assimila as regras gramaticais e passa a formar estruturas de frases mais complexas. O vocabulário infantil e o nível de compreensão da criança vão aumentando ano após ano. Isso também se aplica para ensiná-la a usar as linguagens do perdão.

Uma criança de dois anos pode aprender a dizer "sinto muito" quando puxa o cabelo da irmã mais velha. Ou então pode se expressar assim: "Fiz uma coisa errada. Eu desobedeci" quando derruba intencionalmente a canequinha que está na mesa para que caia no chão. Assim, ela aprende, num nível bem elementar, como demonstrar arrependimento e assumir a responsabilidade por seus atos.

Quando um garotinho de três anos empurra o irmão na escada da casa, e esse irmão começa a chorar, a mãe consola o menino que caiu e ensina ao irmão que o empurrou a importância de dizer: "Eu errei, sinto muito". E ela também deve incentivar o filho de três anos a buscar um curativo para o irmão ou dizer a ele: "Eu ajudo a cuidar do machucado em sua perna".

Ao pegar o curativo ou ajudar a cuidar do irmão, essa criança de três anos está aprendendo a compensar o prejuízo que causou.

Mesmo sendo muito novinha, ela pode aprender a dizer: "Vou tentar não fazer isso outra vez. Por favor, me perdoe". Quando a criança faz isso, descobre a linguagem do arrependimento sincero e do pedido de desculpas.

O nível de compreensão da criança sobre por que devemos pedir perdão quando magoamos alguém aumentará conforme ela for ficando mais velha. Quando atingir seis anos, os pedidos de desculpas serão muito mais significativos, pois a criança já entende bem melhor que algumas coisas são certas e outras, erradas. E quando ela faz a coisa errada, magoa alguém; portanto precisa se desculpar para que possa se sentir melhor. Quem faz isso espera receber perdão e manter a amizade.

Começando ainda cedo

Resumindo, o que estamos tentando dizer é que uma criança pode aprender desde cedo o vocabulário do perdão. A capacidade de compreender a importância de um pedido de desculpas é maior conforme a idade avança. Aprender a verbalizar as cinco linguagens do perdão na infância cria o fundamento sobre o qual a criança se desenvolverá em termos morais e relacionais nos anos seguintes. Uma das razões pelas quais muitos adultos encontram dificuldade em usar as linguagens é que nunca aprenderam o vocabulário quando eram pequenos.

No início da infância (dos dois aos seis anos), a criança pode aprender a verbalizar as cinco linguagens do perdão. Nesse período, a motivação é principalmente externa, ou seja, a insistência dos pais para que ela diga "sinto muito", "errei" ou "desobedeci".

Isso deve ser feito de uma maneira muito parecida com a educação que se dá a meninos e meninas para que digam "obrigado", "de nada" e "por favor". O método é o de repetição, expectativa e, às vezes, negação de privilégios no caso de uma palavra apropriada não ser utilizada. A criança aprende principalmente a partir do estímulo que recebe de fora.

Durante a educação fundamental, ela aprende a assimilar esses conceitos e usar essas palavras por conta própria. Qual é o pai ou a mãe que não fica orgulhoso quando ouve o filho dizer "obrigado", "por favor" ou "de nada" sem precisar ouvir uma ordem antes?

Da mesma maneira, os pais sabem que a orientação que dão está surtindo efeito quando ouvem o filho usar uma ou mais linguagens do perdão sem precisar ser estimulado para isso. Sempre me lembro da noite em que meu filho adolescente me disse: "Sinto muito, papai. Eu estava errado. Não devia ter gritado com o senhor. Espero que possa me perdoar por isso".

É claro que perdoei, e ainda contei a boa notícia à minha esposa: pelo jeito, o trabalho de tentar ensinar nosso filho a pedir desculpas estava dando resultado. Eu sabia que, se ele era capaz de dizer aquilo ao pai, então um dia poderia dizer a mesma coisa à esposa ou mesmo aos filhos.

O poder do bom exemplo

Isso me leva a dizer que o método mais poderoso para ensinar crianças mais velhas a usar as linguagens do perdão é ser um exemplo para elas. Quando os pais pedem desculpas aos filhos por usarem palavras duras ou tratá-los de maneira injusta estão ensinando da forma mais eficaz. Crianças pequenas fazem o que os pais dizem; as mais velhas imitam o modelo dos pais.

O pai ou a mãe que argumenta: "Não quero pedir desculpas a meus filhos porque eles perderão o respeito por mim" está muito enganado. A verdade é que o pai ou a mãe que se desculpa com sinceridade diante de uma criança só faz aumentar seu respeito. Ela sabe que aquilo que o pai fez foi errado. Essa ofensa coloca uma barreira entre os dois. Quando os pais pedem desculpas, a criança geralmente está disposta a perdoar e, com isso, a barreira é removida. Alguns dos momentos mais importantes na vida de um adulto é quando ele pede perdão ao filho por um erro cometido.

"Papai, sinto orgulho de você"

Outro método poderoso de ensino para transmitir o conceito das linguagens do perdão a crianças é pedir desculpas a outras pessoas e comentar com os filhos essa iniciativa. Lembro-me de certo pai que me contou o seguinte:

Tive uma discussão séria com um de meus colegas de trabalho. E durante o processo, fiquei com raiva e comecei a agredi-lo verbalmente. Disse coisas muito rudes. Naquela noite, quando voltei para casa, eu me senti muito mal. Percebi que havia estragado tudo. Contei isso à minha esposa e pedi a ela que orasse por mim, pois precisava de coragem para pedir desculpas no dia seguinte. Ela fez o que pedi e eu fiz o que precisava fazer.

Na noite de sexta-feira daquela semana, quando nossa família estava reunida, contei a meus dois filhos o que tinha acontecido: como perdi o controle e depois tive de me desculpar. Quando terminei, meu filho de dez anos olhou-me e disse:

— Papai, sinto orgulho de você. A maioria das pessoas não voltaria atrás e se desculparia.

— Obrigado, Jonathan — eu disse. — Devo admitir que foi difícil mesmo pedir perdão, mas sabia que era a coisa certa a fazer.

Mais tarde, eu e minha esposa comentamos como estávamos felizes por ter resolvido contar a nossos filhos o que havia acontecido. Ambos percebemos a influência positiva que aquela iniciativa exercera sobre eles.

Gostaria que todo pai tivesse a sabedoria e a coragem para seguir o exemplo desse pai. Se os pais aprendem a pedir desculpas um ao outro, aos filhos e a outras pessoas, então as crianças também aprenderão a usar as linguagens do perdão. Se essa prática se espalhasse, pense no impacto que provocaria em nossa cultura. Na verdade, vamos analisar essa questão de maneira mais profunda no último capítulo.

12. Como pedir perdão no namoro

O namoro é considerado o esporte favorito dos solteiros. "Quem você está namorando?" é a pergunta mais comum quando pessoas solteiras se reúnem. Podemos falar o que quisermos a respeito do namoro, mas o que não se pode negar é que se trata de um esporte de relacionamento.

Na maioria dos esportes, a ênfase está na vitória, o que significa que alguém também precisa perder. No entanto, no namoro, o objetivo é que ambos aproveitem bem a experiência; os dois vencem. Quando isso não acontece, a relação não sobrevive por muito tempo.

Lindsay tinha 23 anos e havia acabado de encerrar a relação com Zack, com quem namorara durante nove meses.

Rompi o namoro porque ele me constrangeu várias vezes. Chegava tarde aos compromissos, isso quando não aparecia. Não posso desperdiçar minha vida sentada num banco à espera dele. Quando estamos juntos, ele é muito divertido. Gosto muito de estar com ele, mas não vale a pena.

Ficou bem claro que a relação proporcionava a Lindsay mais frustração que satisfação, por isso ela colocou um ponto final no namoro e saiu em busca de novas amizades. O que muitos casais não conseguem perceber (e raramente discutem durante o namoro) é que o pedido de perdão é também um indicador de saúde no relacionamento.

Em relações saudáveis, a pessoa que comete um erro pede desculpas com sinceridade. A parte ofendida ou prejudicada perdoa com liberalidade e o relacionamento segue adiante. Já numa relação doentia, a pessoa que comete o erro não pede desculpas ou o faz de maneira inadequada. Com isso, aquela ofensa se torna uma barreira silenciosa que impede o crescimento de ambos. (Era o que acontecia com Lindsay.) Quando as barreiras são muitas, o relacionamento acaba, porque a parte prejudicada chega à conclusão de que já suportou o suficiente.

Lindsay terminou o namoro com Zack porque as justificativas que ele apresentava ("Sinto muito, fiquei preso no escritório"; "Sinto muito, o trânsito estava terrível") pareciam não passar de desculpas esfarrapadas, em vez de um pedido de perdão de fato. A principal linguagem do perdão de Lindsay era o arrependimento genuíno. Zack nunca demonstrou sequer o desejo de mudar. Por isso, Lindsay acabou desistindo daquela relação.

Muitos namoros acabam muito cedo porque um dos dois ou ambos fracassam na hora de pedir desculpas. É claro que as pessoas que se envolvem numa relação desse tipo querem mais do que um relacionamento sólido: elas estão em busca da chamada "alma gêmea", alguém com quem passar o resto da vida. Por isso esse tipo de casal logo começa a falar em casamento. Considerando que o propósito do namoro é muito mais amplo do que encontrar uma pessoa interessante para fazer companhia, quase ninguém na sociedade ocidental se casa sem antes passar por um período de namoro.

Além dos sentimentos

A principal pergunta no momento de decidir se é hora de casar ou não deve ser a seguinte: "A gente se ama de verdade?". A premissa é que, se uma pessoa ama de fato a outra, então o casamento deve proporcionar a felicidade que ambos perseguem. Esse "amor", porém, costuma ser definido em termos românticos e sentimentais. Uma das definições mais correntes é esta: "Amor é o sentimento que você sente quando sente um sentimento que nunca sentiu antes".

No livro *As cinco linguagens do amor para solteiros*, tratei desse assunto e tentei ajudar as pessoas solteiras a compreender melhor a natureza transitória da experiência emocional da paixão. Falei sobre como construir uma ponte entre a paixão e o estágio mais intencional de fazer a opção pelo amor e, dessa maneira, manter viva a intimidade emocional no relacionamento. ⁽⁵¹⁾

Não vou repetir o conteúdo daquele livro aqui, a não ser para dizer que, se duas pessoas que se relacionam não aprendem a usar a linguagem do amor, a intimidade emocional morrerá. As diferenças virão à tona e os dois se verão tentando descobrir, em primeiro lugar, por que se casaram. Se aprenderem a usar a linguagem do amor correta, podem manter viva a intimidade emocional por toda a vida.

"Não aguento mais continuar sofrendo"

Por que é tão importante aprender as cinco linguagens do perdão e usá-las no namoro? Em primeiro lugar, porque é a única maneira eficaz de lidar com o problema de nossa humanidade imperfeita. Se você namora bastante tempo, pode, uma vez ou outra, ofender ou prejudicar a outra pessoa com uma palavra infeliz ou um comportamento inadequado. Não há exceções a essa regra. Um pedido de desculpas sincero é a melhor maneira de lidar com essas ofensas. Quando elas não são resolvidas, costumam conduzir ao fim do namoro.

Chad e Nina namoravam havia dois anos quando ela disse: "Chad, acho que está na hora de seguirmos caminhos diferentes. Nosso relacionamento se tornou motivo de muito sofrimento para mim. Não dá para continuar". Na semana seguinte, eu o encontrei jogando bola. Ele me pareceu bem abatido, por isso perguntei:

— Como estão as coisas?

— Não muito bem — ele respondeu. — Nina terminou o namoro comigo na semana passada.

— Por quê?

— Ela disse que foi porque eu nunca pedi desculpas por nada, e que, quando tento, joga a culpa nela.

— Ela deu algum exemplo disso? — eu quis saber.

— Bem, o mais recente, e acho que foi a gota d'água para ela, foi quando fiquei zangado e disse que ela estava deixando a mãe se intrometer em nosso relacionamento. Talvez eu tenha me exaltado um pouco. Quando ela reclamou por eu ter berrado, eu disse: "Eu não estaria berrando se você não desse mais

razão à sua mãe do que a mim". Não achei que aquilo que disse era uma forma de jogar a culpa sobre ela. Só estava dizendo a verdade.

Ficou bem claro para mim que Chad tinha muito que aprender sobre o significado do perdão. Marquei algumas consultas de aconselhamento para ele e Nina. Achei que ele estava começando a compreender o problema, mas ela não estava disposta a continuar com aquele relacionamento:

Não dá para viver com um homem que me culpa por tudo e ainda tenta justificar esse tipo de comportamento. Ele não fez nenhum esforço para mudar, embora tenhamos conversado a respeito disso várias vezes. Se ele é capaz de mudar, tudo bem. Então é possível que possa estabelecer um relacionamento com outra pessoa. Mas eu não agüento mais esse sofrimento.

Por não ter sido capaz de pedir desculpas como deveria, Chad condenou aquele namoro à morte.

Perdido na tradução

A segunda razão pela qual devemos aprender e conversar sobre as cinco linguagens do perdão é porque elas fornecem a sensibilidade de que precisamos para pedir desculpas de maneira eficaz. Se você diz que sente muito por um erro cometido e o faz com sinceridade, mas a outra pessoa quer ouvir algo como "errei", então a honestidade de sua iniciativa se perderá na tradução.

Nesse caso, a eficácia do pedido de desculpas exige que se fale a linguagem da aceitação da responsabilidade. Muita gente acredita que pode se desculpar com sinceridade, mas isso nem sempre surte o efeito emocional que se espera na outra pessoa.

Sinal de alerta

A terceira razão é que compreender as linguagens do perdão indica como será a vida de alguém que leve o namoro ao casamento. O conceito de que "o amor é cego" é especialmente verdadeiro quando se trata de pedir perdão. As vezes, fingimos não perceber uma ofensa ou deixamos passar a falta do pedido de desculpas por causa da paixão.

Ainda assim, o namorado ou a namorada que não demonstra a menor disposição de se desculpar ou não compreende bem como isso funciona pode provocar muita confusão posteriormente, no casamento. Foi o que aconteceu com Jan e Lucas.

Ao fim do primeiro ano de casamento, Jan já estava pensando em como dar fim àquela relação. Segundo seu ponto de vista, Lucas era escravo da carreira e por isso dedicava-lhe pouco tempo.

— O pior aconteceu numa tarde de sexta-feira, quando ele me ligou e disse: "Fiquei preso no trabalho. Ainda vou levar duas ou três horas para terminar o que estou fazendo. Não quero prender você, então, por que não pega o carro e vai para a cabana antes? Mais tarde eu a encontro lá".

Jan começou a chorar em meu consultório.

— Aquele passeio era nossa comemoração pelo aniversário de casamento! Foi então que compreendi que eu era menos importante para ele do que o trabalho.

Fazendo um esforço para compreender a situação, quis saber como havia sido o primeiro ano de casamento dos dois. Descobri que, em muitas ocasiões, Lucas tinha dado mais importância ao trabalho do que ao casamento. Pelo menos, era isso que Jan achava que estava acontecendo.

— Ele alguma vez pediu desculpas por ter priorizado o trabalho? — perguntei.

— Não — ela respondeu. — Ele sempre apresenta justificativas, e aí, no dia seguinte, me manda rosas. Detesto essas rosas. Para ser sincera, na última vez que recebi pedi ao entregador que deixasse na porta da casa da vizinha e dissesse que quem enviou tinha sido o marido dela. Achei que alguém poderia gostar mais daquelas flores do que eu.

Então procurei saber sobre o relacionamento do casal durante o namoro. Eles começaram a namorar dois anos antes de terminar a faculdade e se casaram duas semanas depois da formatura.

— Quando namoravam, você alguma vez sentiu que os estudos interferiam no relacionamento dos dois? — perguntei.

— É interessante o senhor ter perguntado isso — ela disse. — O problema não era tanto com os estudos, mas com os esportes que ele praticava na faculdade. Ele era presidente da fraternidade de alunos da qual participava, e o que mais gostava era de esportes. Às vezes ficávamos duas semanas sem nos ver. Aí ele ligava e dizia o que estava acontecendo. No início, aquilo não me aborrecia tanto, mas, com o tempo, comecei a sentir que eu era o segundo ou terceiro item na lista de prioridades. Discutimos várias vezes sobre isso no último ano da faculdade.

— E ele pedia desculpas por esse comportamento?

— Pensando bem sobre isso agora, ele nunca pediu. Sempre dizia: "Vou ficar numa boa com você quando nos casarmos". Acreditei nele e mal pude esperar por nosso casamento. Acho que ele nunca mudou de verdade. Era obcecado pela fraternidade, e depois que nos casamos, passou a ser obcecado pelo trabalho.

O semblante de Jan indicava que agora as coisas começavam a fazer sentido para ela. Mais adiante ela me contou que nunca havia associado o comportamento do marido na época da faculdade com o que ele apresentava depois do casamento.

Lucas foi criado num lar em que o pai, homem de negócios bem-sucedido, nunca pedia desculpas por nada. O filho o tinha como exemplo profissional. O problema é que Lucas também seguira o exemplo do pai no que dizia respeito ao perdão: nunca aprendera a se desculpar.

Se Jan compreendesse a importância de pedir desculpas quando eles ainda estavam namorando, seria capaz de confrontar Lucas com essa questão bem antes de eles se casarem. Em vez disso, ela havia tolerado as justificativas dele, na esperança de que as coisas mudassem depois do casamento.

A situação ideal seria outra: Jan confrontaria Lucas com o fato de ele nunca pedir desculpas; explicaria a necessidade de fazê-lo para manter a saúde do relacionamento; e juntos aprenderiam a linguagem do perdão um do outro, desenvolvendo um fundamento sólido para o casamento. E óbvio que nada disso aconteceu.

Felizmente, por meio do aconselhamento, Lucas foi capaz de descobrir sua fraqueza relacional e corrigi-la. Depois de formular um pedido de desculpas sincero, ele passou a tomar mais cuidado com suas prioridades. Começou a se livrar da compulsão por trabalho e, com isso, ele e Jan seguiram adiante e consolidaram a união.

A maioria das pessoas não muda de maneira radical seus padrões de comportamento depois de casar; apenas mantém aqueles que desenvolveu por toda a vida. Se, antes do casamento, alguém consegue pedir perdão com sinceridade, isso não mudará depois da união. Se, ao contrário, essa pessoa não pedia desculpas, não é depois de casar que vai passar a fazê-lo.

— Parece uma coisa tão lógica — disse Jan. — Por que não consegui ver isso quando ainda estávamos namorando?

— Porque ambos estavam cegos de paixão — expliquei. — A maioria das pessoas não consegue discernir a realidade quando está apaixonada.

Sinal verde

Acredito que o adulto solteiro que tem boa noção do valor do pedido de desculpas está bem mais propenso a fazer desse um assunto de discussão e negociação enquanto passa pelo período de namoro. O grau de compreensão que uma pessoa alcança no que se refere às linguagens do perdão da outra provavelmente determinará como lidará com as ofensas depois que se casarem. A ausência de progresso antes do casamento deve ser considerada um sinal de alerta que diz: "Não está na hora de casar".

Aqui estão três exemplos de casais de namorados que fizeram do perdão um aspecto importante da relação e descobriram que valeu muito a pena.

"Eu estava prestes a seguir com minha vida"

Sandy era uma pessoa mal-humorada e costumava arruinar um programa noturno romântico por ser muito negativa. A sopa estava quente demais, a salada estava murcha e o bife, muito duro — um belo incentivo para Ryan, que a levava a um ótimo restaurante. Ele contou:

A princípio, pensei que era apenas uma questão de TPM. Depois percebi que não importava o dia do mês nem o lugar: ela sempre encontrava algum motivo para reclamar. Eu estava prestes a deixá-la e seguir com minha vida. Aí falei com Sandy que achava melhor nos separarmos. Ela me perguntou o motivo, e eu falei a verdade. Imaginei que não tinha nada a perder, e talvez até conseguisse ajudá-la.

Ryan me contou o que aconteceu depois:

Nunca tinha ouvido um pedido de desculpas por parte dela. Na época, eu não sabia nada a respeito das cinco linguagens do perdão, mas ela usou todas. Senti que Sandy estava sendo sincera, por isso perguntei se estava disposta a procurar ajuda de um conselheiro. Ela concordou e disse que chegara a cogitar a possibilidade de consultar um especialista.

Na semana seguinte, ela marcou uma consulta. Aquilo era o início de uma mudança de verdade. Em seis meses, ela se tornou uma pessoa muito diferente. Isso aconteceu há um ano, e agora estamos discutindo a possibilidade de nos casarmos. Sandy é uma pessoa maravilhosa. Agora que aprendeu a ser mais positiva, estamos aproveitando bem o tempo que passamos juntos.

No caso de Sandy, arrependimento genuíno significava buscar ajuda de um conselheiro. Há quem diga que foi o aconselhamento que salvou a relação deles. No entanto, não teria havido aconselhamento se Ryan não confrontasse a namorada com o problema de maneira amorosa, o que resultou no pedido sincero de desculpas por parte de Sandy. Isso abriu espaço para a concessão de perdão, e o aconselhamento propiciou o crescimento pessoal.

Todos nós estamos passando por um processo. Todos temos nossas áreas de fraqueza. Quando pedimos desculpas por algum comportamento ofensivo e demonstramos interesse em tomar a iniciativa de mudar, tornamos possível a continuidade e o progresso de nossos relacionamentos.

Um ajuste fino no "homem dos ajustes"

Jake e Nikki namoravam havia dois anos. Ele me disse:

— Durante o primeiro ano, era difícil para mim ou para ela dizer que estávamos namorando. Vez por outra jantávamos juntos e jogávamos tênis. Ambos gostamos desse esporte. Até que, certa noite, senti um desejo muito forte de beijá-la. Perguntei a Nikki:

"Posso beijar você?". "Claro", ela respondeu. "É o que quer?" "Sim", respondi, aproximando meus lábios dos dela.

— Não sei o que aconteceu, mas, a partir daquela noite, estávamos namorando oficialmente. As coisas correram muito bem por mais ou menos seis meses, e aí comecei a reparar que ela fazia muitos comentários sobre como eu a tratava, como se a considerasse uma criança. Não tinha a menor idéia do que ela estava falando, por isso pedi que explicasse:

"Quando falo sobre algum problema no trabalho, você quase sempre me diz o que acha que eu preciso fazer. No dia seguinte, pergunta se eu fiz o que me mandou. Não gosto disso! Eu me sinto como se você estivesse tentando assumir o lugar de meu pai, dizendo tanto o que devo fazer quanto conferindo depois se fiz direitinho, como você mandou."

— Para ser sincero com o senhor, a resposta que ela deu acabou comigo. Eu não havia percebido que o problema estava em como eu a tratava. Para mim, aquela era apenas uma forma de tentar ser útil. Comecei a ler alguns livros e descobri que há muitas pessoas iguais a mim. Um desses livros nos classifica como "homens dos ajustes": conte seu problema e a gente dá a solução.

— Com toda honestidade, eu pensava que era o que ela queria ao me contar seus problemas. Agora compreendo que ela desejava outra coisa: que eu fosse solidário, não que tivesse resposta para tudo. Por isso, aprendi a dizer: "Posso compreender por que você ficou tão aborrecida com o que aconteceu. Talvez me sentisse do mesmo modo se estivesse em seu lugar". Nunca dou conselho, a não ser que ela me peça.

Nikki também comentou essa experiência:

— É isso mesmo, ele mudou muito. Nunca vou esquecer daquela noite em que ele pediu desculpas. Foi mais ou menos uma semana depois de eu falar com ele sobre o problema. Acho que levou um tempo para Jake processar aquilo tudo. Ele começou dizendo: "Sinto muito. Não tinha percebido até agora o que estava fazendo com você. Com toda sinceridade, eu só queria ajudar. Vejo agora que as coisas que eu fazia estavam erradas. Foi prejudicial para o nosso relacionamento, e me arrependo muito disso".

— Jake, então, perguntou o que eu queria que ele fizesse quando eu lhe contasse algum problema do trabalho ou de outra área de minha vida. Fiquei muito impressionada ao ver como ele estava com o coração aberto para mudanças e como queria contar com minha ajuda. O pedido de desculpas foi muito sincero.

Jake considerou aquele episódio "uma grande lição":

— Nunca havia parado para pensar em nada daquilo. Agora tudo faz sentido para mim, mas na época não era capaz de entender nada do que estava acontecendo. Fiquei muito feliz ao ver como Nikki estava disposta a me dar uma nova chance, e não a me tirar de sua vida. Sinto que nosso relacionamento está muito melhor agora, que a compreendo mais. Na verdade, às vezes ela até me pede mesmo algum conselho. Antes de oferecer uma resposta, costumo sorrir e perguntar: "Você tem certeza de que deseja ouvir meu conselho?"

Mais tarde descobri que a principal linguagem do perdão de Nikki era o arrependimento genuíno, e que sua segunda linguagem era a aceitação da responsabilidade. Quando Jake disse: "Sinto muito, eu errei; como posso agir de maneira diferente no futuro?", ele certamente usou a linguagem mais importante para ela. Nikki estava pronta para perdoá-lo, pois viu que o pedido de perdão era muito sincero.

Tudo começa a fazer sentido

Depois do encerramento de uma palestra sobre as linguagens do perdão, Jackson e Sarah me procuraram para dizer que tudo estava bem mais claro para eles agora: perceberam que uma parte considerável de seu problema residia no fato de nenhum dos dois estar usando a linguagem do perdão do outro. Jackson dizia "sinto muito", mas Sarah precisava de algo mais.

— O que esperava ouvi-lo dizer é: "Estou errado. Você pode, por favor, me perdoar?" — ela explicou. — Até aquela noite, nunca percebera que era isso mesmo que eu queria ouvir de Jackson. Só tinha certeza de que o "sinto muito" dele sempre me pareceu inadequado.

Olhei para Jackson e perguntei:

— E qual é a sua linguagem do perdão?

— A principal é a compensação do prejuízo — ele respondeu. — Quero que ela tome alguma iniciativa para tentar fazer as pazes comigo.

— E como é que Sarah costuma pedir desculpas a você?

— Ela diz: "Errei. Será que você pode me perdoar?". Sempre estou disposto a perdoá-la, mas o pedido de desculpas quase nunca me parece sincero. Agora entendo por que não. Sempre tentei fazer as pazes com ela levando-a para jantar num bom restaurante ou comprando um presente.

— E mesmo gostando muito de todas essas coisas, elas raramente substituíam uma declaração do tipo: "Eu errei, por favor, me perdoe" — disse Sarah. — Na verdade, às vezes eu via os presentes e os jantares como um esforço de evitar o pedido de desculpas.

— Obrigado por nos ensinar as linguagens do perdão — disse Jackson. — Acho que isso vai fazer uma diferença muito grande em nosso relacionamento.

Oito meses depois, eu e minha esposa recebemos o convite para o casamento de Sarah e Jackson. Aproveitei a ocasião para perguntar:

— Como vocês dois estão se saindo no uso das linguagens do perdão?

— Estamos indo muito bem — disse Jackson. — Ela aprendeu a compensar o prejuízo e eu aprendi a dizer: "Errei, por favor, me perdoe".

— No período de preparação para o casamento tivemos muitas oportunidades para pedir perdão um ao outro — completou Sarah.

— Vocês estão no caminho certo para que o casamento seja muito bom — eu disse. — Lembrem-se de que não existe casamento saudável sem perdão sincero.

Aprender a pedir desculpas é uma habilidade pessoal que tornará os relacionamentos mais autênticos. O namoro deve ser um período de crescimento. Poucas coisas são mais importantes num relacionamento dessa natureza do que aprender a linguagem do perdão principal do outro e usá-la de maneira fluente.

13. Como pedir perdão no ambiente de trabalho

Eu estava numa fila de banco, esperando minha vez de ser atendido. Não precisei esperar mais do que um minuto e meio. Mesmo assim, quando me aproximei do balcão, a moça do caixa disse, sorrindo:

— Desculpe pela demora.

— Não tem problema — respondi, passando para ela vários papéis. Ao terminar de fazer todas as transações, a moça do caixa perguntou:

— Há mais alguma coisa que eu possa fazer pelo senhor?

— Não, isso é tudo.

— Tenha uma ótima tarde — ela disse, sorrindo novamente.

— Obrigado. Boa tarde para você também.

Saindo dali, peguei o carro e fui até o posto dos correios, onde entrei em mais uma fila. Tive de esperar treze minutos. Quando cheguei ao balcão, a funcionária não disse nada.

— Preciso enviar isso como correspondência expressa e registrada — eu disse.

Ela continuou em silêncio enquanto processava o envio.

— Três e vinte — disse.

Dei uma nota de cinco. Ela pegou o troco e me passou, junto com o recibo.

— Muito obrigado — eu disse enquanto saía.

Voltando de carro para o consultório, fiquei pensando naqueles dois encontros. Minha experiência no banco foi agradável e amigável, enquanto no posto dos correios me senti como se estivesse tratando mais com uma máquina do que com uma pessoa. "Por que reagi de maneira tão diferente em cada caso?", perguntei-me. Provavelmente porque a moça do caixa começou pedindo desculpas por minha espera, enquanto a funcionária do posto dos correios não se preocupou em se desculpar.

Em determinado momento, mais tarde, pensei a respeito das inúmeras vezes em que havia entrado naquele banco e no posto dos correios nos últimos dez anos. Percebi que, a cada visita minha, a recepção que recebera fora a mesma. Se eu esperasse na fila, todos os caixas diziam: "Sinto muito por tê-lo feito esperar". Nos correios, porém, não lembro de nenhuma vez em que tenha ouvido algum funcionário usar essas mesmas palavras, embora minha espera fosse sempre muito mais longa do que na fila do banco.

O que as empresas de sucesso sabem

Pareceu-me que os funcionários do banco foram treinados para pedir desculpas, enquanto os que trabalhavam no posto dos correios não receberam orientação alguma nesse sentido. Conseqüentemente, como cliente eu preferia ir

ao banco a ir aos correios.

Há quem possa argumentar que o pedido de desculpas da moça do caixa era mecânico, superficial, não sincero. Pode até ser verdade, mas, ainda assim, me agradou muito saber que alguém reconhecia o fato de que me fazer esperar pelo serviço era desagradável.

As empresas de sucesso já entenderam há muito tempo o poder de um pedido de desculpas. A maioria delas assina embaixo daquela velha filosofia de mercado: "O cliente sempre tem razão". Geralmente, isso quer dizer que os funcionários são treinados para se desculpar quando um cliente reclama de alguma coisa.

Servindo o cliente

Certa vez, fui jantar num restaurante especializado em massas da região onde moro. Depois de comer, fui conversar com o gerente do estabelecimento:

— O que vocês fazem quando os clientes ficam aborrecidos ou reclamam do serviço ou da comida? — perguntei.

— O cliente tem sempre a última palavra — ele me respondeu sem hesitar.

— O que você quer dizer com isso?

Ele pegou uma folha de papel e escreveu estas palavras:

- Ouvir.
- Pedir desculpas.
- Demonstrar preocupação.
- Agradecer ao cliente.

— Esta é nossa política de trabalho — ele explicou. — Primeiro, ouvimos a queixa do cliente. Em seguida, pedimos desculpas. Fazemos o possível para demonstrar preocupação sincera com qualquer problema que nosso serviço lhe tenha causado. Por fim, agradecemos pelo fato de ele ter chamado nossa atenção quanto ao problema.

— E você acha que esse tipo de atitude funciona bem?

— Até agora funcionou muito bem. Felizmente, não temos tantas reclamações assim.

— Isso é bom — comentei. — Eu, com certeza, não tenho nenhuma reclamação a fazer. A comida estava ótima e o serviço, de primeira qualidade.

— Obrigado — ele disse —, esse é o nosso objetivo.

— De dois anos para cá, estou fazendo algumas pesquisas sobre o tema perdão. Quer saber o que eu descobri nesse período?

— Com certeza.

Como ele havia colocado no papel seu plano de ação quando precisa lidar com clientes que apresentam queixas, resolvi escrever também as cinco

linguagens do perdão. Assim, fiz a lista a seguir:

- Manifestação de arrependimento: "Sinto muito".
- Aceitação da responsabilidade: "Errei".
- Compensação do prejuízo: "Que posso fazer para me redimir?".
- Arrependimento genuíno: "Vou tentar nunca mais cometer o mesmo erro".
- Pedido de perdão: "Por favor, me perdoe".

Expliquei a ele que nossa pesquisa havia indicado que cada pessoa possui uma linguagem do perdão principal e, quando deixamos de usá-la na hora de pedir desculpas, essa iniciativa pode ser considerada fraca ou inaceitável. É por isso que, as vezes, embora se peça desculpas a um cliente, é possível que ele continue nervoso e talvez nem queira mais voltar ao restaurante

— Vocês já passaram por uma experiência assim? — perguntei.

O erro do restaurante

Ele começou a contar:

— De fato, certa vez duas senhoras vieram jantar aqui. Nossa garçonele sem querer derramou refrigerante sobre uma delas. A garçonele se desculpou imediatamente e pegou toalhas de papel para limpar a mesa. Além disso, as convidou a mudar para uma mesa limpa e seca. Assim que fiquei sabendo do que tinha acontecido, procurei aquelas senhoras para saber se estava tudo bem com elas. "Não está, não", disse uma delas. "Na verdade, tenho de voltar para casa e mudar de roupa. Caso contrário, minha noite estará arruinada. Não era bem isso que eu tinha em mente quando saí de casa para jantar aqui".

O gerente continuou a relatar o caso:

— Ela ainda estava muito nervosa, por isso tentei abordar a questão de outra maneira. Perguntei a ela o que havia acontecido de fato. Ela explicou que a garçonele havia derramado a bebida na blusa e na saia. No início, ela ficou com frio, e agora estava se sentindo suja e pegajosa. Eu disse para aquela senhora: "Sinto muito mesmo pelo que ocorreu. Com certeza, não desejamos que isso aconteça com nenhum de nossos clientes. Posso garantir à senhora que pagaremos pela limpeza de suas roupas na lavanderia, e esta refeição será por nossa conta. Agradecemos por sua iniciativa de nos procurar e vamos nos esforçar para que isso nunca mais aconteça".

Ele comentou a reação da cliente:

— Ela respondeu: "Bem, isso não teria acontecido se ela não estivesse trabalhando com tanta pressa". Eu disse que tomaria todas as providências para que aquelas senhoras passassem a ser atendidas por outra garçonele e me afastei em seguida. No entanto, a mulher foi embora falando que estava se sentindo péssima e que, se soubesse que aquilo poderia acontecer, não teria nem saído de casa para vir a nosso restaurante. Era muito constrangedor para mim, pois outros clientes ouviam as coisas que ela dizia, e eu não sabia o que mais poderia fazer. Então comentei:

— Vamos analisar para saber quais das cinco linguagens do perdão você

usou. Em primeiro lugar, você demonstrou arrependimento quando disse: "Sinto muito mesmo pelo que ocorreu". Não tenho muita certeza se você ou a garçonete assumiram de fato a responsabilidade pelo erro. Pelo que ouvi, nenhum dos dois disse: "Erramos, a culpa foi nossa". No entanto, vocês ofereceram compensação quando se dispuseram a pagar a conta pela limpeza da roupa e o jantar gratuito.

Continuei a analisar o caso:

— Não percebi nenhuma evidência de sinceridade, ou seja, vocês não apresentaram um plano para evitar que aquilo acontecesse de novo no futuro. Também não pediram que a cliente os perdoasse. Por tudo isso, me parece que vocês usaram duas das cinco linguagens do perdão. Pelo jeito, a linguagem mais importante para aquela senhora era uma das outras três. Se vocês tivessem usado a linguagem certa, talvez ela tivesse aceitado o pedido de desculpas e concedido o perdão pelo que aconteceu.

Ele achou a idéia interessante e disse que pensaria sobre isso. Seis semanas depois, parei no mesmo restaurante. O gerente veio e sentou-se comigo. Ele comentou:

— Ensinei a todos os meus funcionários como usar as cinco linguagens do perdão. Da próxima vez que tivermos um problema como esse, estaremos prontos. Usaremos as cinco linguagens.

— Muito bom — eu disse. — Então vocês estão no caminho certo para usar a linguagem do perdão principal de qualquer pessoa. Já posso imaginar a diferença que isso fará na reação dos clientes.

Bom atendimento em casa também

— Isso também funciona no casamento, não é verdade? — continuou o gerente.

— Por que você está me perguntando isso? — eu quis saber.

— Porque descobri que a linguagem do perdão principal de minha esposa é o arrependimento genuíno. Ela quer ter a certeza de que estou me planejando para não cometer o mesmo erro outra vez. Antigamente, eu insistia demais em dizer "sinto muito". Nunca deu muito certo com ela. Quando falei com minha esposa sobre as cinco linguagens do perdão, ela disse: "Esse é o maior problema com seus pedidos de desculpas: eles sempre terminam com você dizendo que sente muito".

— E qual é a sua linguagem do perdão? — indaguei.

— É a aceitação da responsabilidade pelo erro cometido — respondeu o gerente. — Antes, minha esposa raramente dizia aquelas palavras, e por isso eu sempre desconfiava da sinceridade do pedido de desculpas que ela apresentava.

— Isso funciona em todos os tipos de relações humanas. Tenho certeza de que seus negócios e seu casamento ganharão muito com isso. Você quer que eu lhe entregue a conta pelo aconselhamento agora ou posso mandar pelo correio? — brinquei.

Quando estávamos terminando nossa conversa, falei de maneira bem suave:

— E tem mais uma coisa: não esqueça de pedir desculpas a seus funcionários quando você perder a paciência e falar de maneira dura com eles.

- Como você sabe disso? — ele perguntou admirado.
- Só presumi. Afinal, você é humano — respondi sorrindo.
- Tenho um funcionário a quem preciso pedir perdão agora mesmo.
- Você sabe qual é a linguagem dele?
- Ainda não — ele disse —, por isso vou usar todas as cinco.

A política do aprendizado

Dois anos antes de publicar este livro, fiz a vários funcionários de empresas a seguinte pergunta: sua companhia possui algum tipo de política corporativa quando se trata de lidar com clientes insatisfeitos? Quase sem exceção, a resposta foi "sim". Para alguns, a política não é bem definida, mas envolve alguma disposição para ouvir a queixa do cliente e certo esforço para reagir de maneira positiva. Para outros, essa política é clara e colocada em termos bem específicos.

Empresas sábias possuem planos consistentes e específicos para que seus funcionários sigam quando é necessário corrigir algum problema. Certa vez, passei uma noite num hotel da cidade de Dallas. Perguntei ao jovem da recepção se o hotel tinha uma política de atendimento a clientes insatisfeitos. Assegurei-lhe que não era o meu caso, mas que estava fazendo uma pesquisa sobre o assunto. A resposta dele foi muito clara: "Nossa política nessa área se baseia num acróstico: A.M.P.L.A.". Em seguida, ele me explicou do que se tratava.

Atenção à queixa do cliente.

Mostre que você compreendeu bem o motivo de seu aborrecimento.

Peça desculpas pelo inconveniente.

Localize a causa e solucione o problema.

Avise ao cliente que foram tomadas providências quanto ao problema. ⁽⁵²⁾

Não há dúvida de que esse funcionário foi bem treinado.

Quando médicos pedem desculpas

A pesquisa indicou que em muitas profissões a preocupação com o pedido de desculpas passou a ser maior nos últimos anos, entre as quais a classe dos médicos. No passado, eles eram vistos quase como deuses, e suas decisões dificilmente eram questionadas. Hoje em dia, muitos médicos compreendem o valor do pedido de desculpas ao paciente quando cometem erros de julgamento ou procedimento.

Esse movimento que estimula essa classe a se desculpar foi motivado, em parte, pela grande quantidade de erros médicos que passou a ser divulgada. Um relatório de 1999 do Instituto de Medicina dos Estados Unidos afirmava: "Erros médicos matam cerca de 98 mil norte-americanos por ano nos hospitais". ⁽⁵³⁾

Menos ações judiciais

Conseqüentemente, desde 2002 os hospitais do Sistema de Saúde da Universidade de Michigan incentivam os médicos a pedir desculpas pelos erros que cometem. Os gastos anuais do sistema com advogados caíram de três milhões para um milhão de dólares. As ações sobre exercício inadequado da medicina e notificações de processos judiciais caíram de 262, em 2001, para 130 por ano, segundo Rick Boothman, ex-advogado que iniciou o movimento naquela instituição. (54)

Os pacientes reagiram de maneira muito positiva a essa nova postura dos médicos. Linda Kenney, mãe de três crianças, quase morreu há alguns anos durante a anestesia, pouco antes de passar por um procedimento cirúrgico. "Meu marido queria processar o hospital", ela contou a um repórter. "Ele fazia questão de que alguém pagasse por aquele erro".

Foi então que o anestesista mandou ao casal uma carta, na qual expressava sua tristeza e seu arrependimento. O dr. Rick van Pelt escreveu o seguinte: "Quando você quiser falar comigo, a qualquer momento, estarei à disposição. Aqui estão os números de meu telefone e de meu bipe".

A princípio, Linda achou que ele estava apenas tentando se livrar da responsabilidade. Mas não era só isso: "Rick assumiu todos os riscos. Veio a minha cidade [...] Ficou totalmente vulnerável. Não apenas pediu desculpas pelo que aconteceu, como também reconheceu o prejuízo emocional que aquilo causara a ele, a sua família e a mim". (55)

Linda Kenney percebeu que o pedido de perdão era sincero e por isso desistiu da ação judicial. Logo depois disso, o dr. van Pelt se juntou a ela para fundar uma organização que ajuda as pessoas envolvidas em erros médicos e cirúrgicos. (56)

"Ele nem se importou"

O cirurgião Michael Woods, do Colorado, estava supervisionando uma operação de retirada de apêndice quando, sem querer, um estudante perfurou uma artéria da paciente. Embora o apêndice tenha sido removido corretamente, a operação gerou complicações. A paciente não gostou da maneira como Woods lidou com o pós-operatório e o processou por mau exercício da medicina. O médico fez aquilo que os advogados costumam recomendar: nenhum comentário ou contato com o paciente.

Durante o julgamento, quando foi perguntado à paciente por que ela decidira entrar com o processo, a resposta foi esta: "Eu movi a ação porque ele agiu como se aquilo que aconteceu comigo fosse bobagem. Ele nem se importou".

Mais tarde, o dr. Woods afirmou:

Aquele comentário me atingiu em cheio. Não foi o erro médico nem as conseqüências desse erro que nos levaram àquele dia terrível no tribunal — foi o fato de ela ter achado que eu não tinha me importado com o problema. Minhas atitudes lhe transmitiram uma impressão de apatia, e foi aquilo que me fez comparecer diante de um juiz, não a complicação cirúrgica em si. (57)

Woods percebeu que sua negligência ao deixar de apresentar um pedido de desculpas sincero provavelmente fora a razão de ter sido processado. Em seu livro *Healing Words: The Power of Apology in Medicine* [Palavras que trazem cura: O poder do pedido de perdão na medicina], ele comenta:

O mundo dos negócios assimilou uma verdade que a medicina ainda precisa descobrir e adotar: o pedido de desculpas não tem nada a ver com dinheiro ou saber quem está certo ou errado, seja o comprador (paciente), seja o vendedor (médico). Tem a ver com a demonstração de respeito e solidariedade por parte do especialista, assim como um compromisso com a satisfação do paciente. Além disso, aqueles que recebem o pedido de desculpas precisam olhar para o especialista como alguém passível de falhas e, por isso, merecedor de perdão. (58)

Quando os médicos passaram a pedir perdão por seus erros, os resultados foram muito gratificantes, a ponto de uma empresa seguradora se posicionar de maneira favorável a que os médicos segurados peçam desculpas. (59)

A necessidade de pedir perdão a colegas de trabalho

Ao mesmo tempo que muitas empresas e vários profissionais liberais começam a compreender o valor de pedir desculpas no processo de atendimento a consumidores e clientes, descobrimos que poucas companhias se empenham em treinar os funcionários a respeito do assunto. E não encontramos nenhuma empresa que enfatizasse a importância do pedido de perdão em seu programa de treinamento.

Muitas pessoas passam parte considerável do dia no local de trabalho. O padrão é uma jornada de trabalho de oito horas diárias, mas há aqueles que chegam a trabalhar dez ou mais. Ao subtrairmos as horas de sono, chegamos à conclusão de que passamos mais tempo com os colegas de trabalho do que com a família.

Estabelecemos relacionamentos com esses colegas. Pode ser uma relação casual ou mais próxima, dependendo da natureza da profissão e das escolhas que fazemos. Os relacionamentos profissionais podem gerar admiração ou incentivo, mas também produzir ofensas, sentimentos de mágoa, raiva e tensão.

A maioria de nós prefere trabalhar num ambiente amigável, positivo, de apoio mútuo. No entanto, às vezes as pessoas discordam umas das outras. Nessas ocasiões, compreender o valor de um pedido de desculpas é muito importante.

Quando cresce o interesse em pedir perdão num ambiente de trabalho, as pessoas descobrem que tomar essa iniciativa não é tão fácil quanto parece. Muita gente tem apenas uma idéia limitada do que significa se desculpar. "Por favor, me perdoe", "Sinto muito", "Errei", "Lamento ter magoado você" e "Sinto muito por ter falado algo que o ofendeu" são declarações que, dependendo da pessoa, podem ser consideradas um pedido de desculpas.

Um grande projeto para o ambiente de trabalho

Se você é supervisor ou gerente em seu local de trabalho, aqui está uma

maneira de ajudar: peça aos membros de sua equipe que contem uns aos outros qual é sua principal linguagem do perdão. Com isso, todos saberão como se desculpar com os colegas de maneira mais eficaz. Veja que grande projeto para o ambiente de trabalho!

Foi essa orientação que dei àquele gerente de restaurante que mencionei no dia em que ele estava prestes a pedir desculpas a um funcionário: que, no futuro, promovesse uma oportunidade para que toda a equipe pudesse conhecer a linguagem do perdão principal de cada colega de trabalho. Ele usou todas as cinco linguagens naquela noite, por isso provavelmente foi bem-sucedido. Mas, quando passar a conhecer as linguagens do perdão de todos os funcionários, essa tarefa se tornará bem mais fácil.

Nossa sugestão é que os donos das empresas exponham a seus funcionários o conceito das cinco linguagens do perdão e depois os ajudem a descobrir sua principal linguagem. Por fim, é importante orientá-los a tornar essa informação conhecida de todos os colegas de trabalho com os quais interagem.

O que muita gente não percebe é que cada pessoa tem uma linguagem do perdão diferente e específica; se ela não for usada na hora de pedir desculpas a um colega de trabalho, este não considerará a iniciativa sincera. Quando se aprende a pedir perdão de maneira mais eficaz, é possível melhorar os relacionamentos profissionais. Isso ajuda a tornar o ambiente de trabalho mais feliz e agradável.

A recepcionista se desculpa

Há algum tempo, uma colega a quem chamarei de dra. Mary falou comigo (Jennifer) sobre determinada recepcionista que trabalhou em seu consultório de aconselhamento anos atrás. Essa recepcionista às vezes esquecia de tirar da lista de agendamentos do dia o nome de alguma paciente que cancelava a sessão. A dra. Mary ia ao consultório, mas a paciente não aparecia. Ela dizia à recepcionista:

— Estou preocupada com essa pessoa.

— Ah, acabei de lembrar que ela ligou na semana passada para cancelar a consulta. Esqueci de excluí-la da lista de agendamentos — dizia a recepcionista.

É claro que a dra. Mary tinha perdido uma hora à toa. Da primeira vez que isso aconteceu, ela apenas aceitou o pedido de desculpas e deixou passar. Quando o problema voltou a ocorrer, a recepcionista se desculpou novamente.

— Sinto muito — disse —, eu esqueci mesmo.

A dra. Mary queria oferecer o perdão na segunda vez. No entanto, as palavras lhe ficaram presas na garganta. Havia uma tensão entre as duas. Para a dra. Mary, o pedido de desculpas parecia incompleto e desprovido de sinceridade. Ela estava preocupada com a possibilidade de a recepcionista não ter mudado de comportamento. Assim, disse à funcionária:

— Eu detestaria ver isso acontecer de novo na semana que vem, pois é muito desagradável tanto para mim quanto para você, e me prejudica muito. Então vamos pensar em alguma coisa que você possa fazer para garantir que não esquecerá mais de tirar o nome dos pacientes que cancelarem a sessão e de me informar assim que possível. Com isso, creio que ambas poderemos trabalhar

melhor.

A recepcionista concordou, e, depois de conversarem por algum tempo, decidiram colocar um bloco de papel na mesa da funcionária. No alto da primeira página havia a palavra "cancelamentos". A recepcionista passaria a escrever o nome do cliente e do conselheiro toda vez que recebesse alguma chamada de cancelamento de sessão. Na linha seguinte ela escreveria as palavras "conselheiro ciente" com o registro da data e da hora em que informaria o especialista sobre o cancelamento.

Com este plano, evidência de arrependimento sincero, a dra. Mary foi capaz de aceitar o pedido de desculpas da recepcionista e continuar trabalhando normalmente. A linguagem do perdão principal dessa conselheira era a demonstração de arrependimento genuíno.

Ela se mostrou disposta a aceitar um simples "sinto muito" na primeira vez que o problema aconteceu, mas não na segunda. Se não tivesse pedido à recepcionista que elaborasse um plano de ação para mudar as coisas no futuro, e se a funcionária não tivesse concordado em agir de acordo com esse plano, o relacionamento das duas estaria arruinado.

Desculpas = bons negócios

A história que Jennifer relatou confirma dois aspectos essenciais na construção de relacionamentos saudáveis. Em primeiro lugar, devemos permitir que nossos colegas de trabalho saibam o que esperamos num pedido de desculpas. Segundo, aquele que comete o erro deve se mostrar disposto a usar a linguagem do perdão daquele que sofreu a ofensa ou o prejuízo.

Quando esses dois elementos básicos são contemplados, é possível criar um ambiente emocional positivo no trabalho. É por isso que eu e Jennifer recomendamos a pessoas que trabalham no mesmo lugar que leiam este livro, descubram qual é sua linguagem do perdão principal e a revelem aos colegas durante uma reunião da equipe. Acreditamos que essas iniciativas simples podem criar um ambiente de trabalho muito mais saudável e produtivo para milhares de pessoas.

Criar um ambiente profissional positivo potencializa a produtividade dos funcionários. Por isso, a empresa que possui a visão de não apenas pedir perdão a clientes e consumidores, mas também de ensinar aos empregados como se desculpar uns com os outros de maneira eficaz é mais propensa a alcançar seus objetivos financeiros. Conclusão: aprender a pedir desculpas é bom negócio. Os funcionários vivem sob menos estresse e ansiedade enquanto a companhia lucra com uma produtividade crescente.

14. Como se perdoar

Jordan estava chorando em meu consultório. Chegava a soluçar. Tinha dezoito anos, e eu o conhecia desde que nascera, mas nunca o tinha visto tão emocionalmente abalado. Ele sempre me pareceu muito seguro de si. Era bom estudante, destacava-se nos esportes e participava ativamente dos programas da igreja relacionados à juventude. Em resumo, Jordan era um adolescente exemplar. No entanto, naquele dia em meu consultório, nada disso parecia importar. Ele começou a falar devagar, na tentativa de segurar as lágrimas:

— Estraguei tudo. Fiz uma confusão que acabou com minha vida inteira. O que eu queria mesmo era morrer.

Ao ouvir aquilo, logo percebi que Jordan havia se metido em alguma encrenca bem séria.

— Você quer me contar o que aconteceu? — perguntei. Jordan ficou olhando para o chão e começou a contar:

— Tudo começou no ano passado. Conheci uma garota na escola. Sabia que não devia começar a namorá-la, mas ela era tão bonita. Comecei a acompanhá-la até sua casa depois da escola. Descobri que o pai havia abandonado a família quatro anos antes, e a mãe não chegava em casa do trabalho antes das seis da tarde. No início, só estudávamos juntos e conversávamos. Depois, começamos a nos acariciar, e não demorou muito para começarmos a fazer sexo. Eu sabia que aquilo não estava certo, mas tentei tomar cuidado. Mesmo assim, ela engravidou, e na semana passada fez um aborto.

O corpo inteiro de Jordan tremia. Chorava muito, a ponto de molhar a roupa com as lágrimas que lhe escorriam das faces. Um minuto depois, ele voltou a falar:

— Decepcionei meus pais. Decepcionei meu Deus. Decepcionei aquela garota. Eu mesmo fiquei decepcionado com o que fiz. O que eu queria mesmo era morrer.

Jordan era muito jovem, mas suficientemente sábio para compreender que precisava de ajuda. Durante um ano, eu o atendi regularmente. Vi quando ele assumiu a responsabilidade e pediu desculpas aos pais, àquela jovem e à mãe dela. Também o vi chorar, reconhecer diante de Deus que havia pecado e pedir-lhe perdão. Depois daquele ano de aconselhamento (àquela altura ele estava no primeiro ano da faculdade), Jordan me disse:

— Acho que ainda há um pedido de perdão que não fiz.

— E qual é? — perguntei.

— Acho que preciso pedir desculpas a mim mesmo.

— Isso é muito interessante. Por que você acha isso?

— Continuo me martirizando pelo que aconteceu — ele explicou. — Ainda fico lembrando do que fiz e me sinto mal por isso. Acho que ainda não consegui me perdoar. Ao que parece, todos já me perdoaram, mas eu mesmo ainda não o

fiz. Talvez só consiga fazê-lo quando pedir desculpas a mim mesmo.

— Acho que você está coberto de razão — opinei. — Por que não pensamos numa maneira de formular esse pedido de desculpas? O que você gostaria de dizer a si mesmo?

Jordan começou a falar e eu, a escrever:

— Gostaria de me dizer que cometi um erro. E não foi um errinho besta; eu fiz uma besteira muito grande. Queria me dizer como me sinto mal sobre tudo o que aconteceu e como me arrependo do que fiz. Gostaria de falar que aprendi minha lição, e que me mantereí sexualmente puro a partir de agora até o dia em que me casar. Queria me dar a liberdade de ser feliz novamente. Gostaria de me pedir perdão e ajuda para tornar minha vida cada vez melhor.

Escrevi muito rápido para não deixar passar nenhuma das palavras de Jordan.

— Me dê só um tempinho — pedi.

Virei-me na direção do computador e digitei o pedido de perdão de Jordan, devidamente identificado com o nome dele. Imprimi uma cópia, entreguei nas mãos do rapaz e disse:

— Quero que você fique na frente do espelho e faça esse pedido de perdão a si mesmo.

Ouvi e vi quando Jordan leu aquela declaração. Aqui estão as palavras que ele pronunciou:

Jordan, quero dizer a você que cometi um erro. E não foi um errinho besta; eu fiz uma besteira muito grande. Jordan, quero dizer-lhe como me sinto mal sobre tudo o que aconteceu e como me arrependo do que fiz. Gostaria de lhe dizer que aprendi minha lição, e que me mantereí sexualmente puro a partir de agora até o dia em que me casar. Quero me dar a liberdade de ser feliz novamente. Por fim, Jordan, quero lhe pedir perdão e sua ajuda para tornar minha vida cada vez melhor.

Quando Jordan voltou a olhar para mim, eu disse:

— Vá em frente, leia a última frase. Ele continuou:

— Jordan, como acredito que seu pedido de desculpas é sincero, escolho perdoá-lo.

As lágrimas corriam-lhe pela face quando se virou para mim e nos abraçamos. Por um minuto, ambos choramos, emocionados pelo clima de perdão.

Jordan terminou a faculdade, casou-se e hoje tem a própria família. Anos depois daquele período de aconselhamento, ele me disse: "A parte mais significativa de minha jornada foi o dia em que pedi desculpas a mim e me perdoei. Não acho que conseguiria ser feliz se não tivesse feito aquilo".

Como conselheiro, aprendi, a partir da experiência de Jordan e em primeira mão, o grande poder que há em se perdoar.

Quem somos e quem queremos ser

Por que pedir perdão a si mesmo? Normalmente, você o faz pelo mesmo motivo por que se desculpa com os outros: deseja restaurar um relacionamento. Quando se pede perdão a alguém, espera-se que essa iniciativa remova a barreira entre os dois, de maneira que o relacionamento continue a se desenvolver.

Ao pedir perdão a si mesmo, você procura remover o desequilíbrio emocional entre a pessoa que deseja ser (o "eu" ideal) e aquela que é de fato (o "eu" real). Quanto maior a distância entre o "eu" ideal e o "eu" real, maior a intensidade do distúrbio emocional interno.

A "paz consigo" só é alcançada quando a distância entre o "eu" ideal e o "eu" real desaparece. Pedir perdão a si mesmo (e, conseqüentemente, receber esse perdão) é uma maneira de acabar com essa distância.

Nossas falhas morais

Às vezes, a ansiedade tem sua origem quando a pessoa percebe a incapacidade de viver de acordo com determinados padrões morais. Era esse o caso de Jordan. Ele havia se comprometido a manter a pureza sexual até o dia do casamento. Sabia que não se tratava de um padrão moral adotado por todos os adolescentes, mas, para ele, era uma questão de ordem espiritual. Acreditava que era o desejo de Deus, e tinha a intenção de seguir esse princípio.

Ao violar conscientemente os padrões morais que havia assimilado, foi tomado por ansiedade e culpa. Para Jordan, a distância entre o "eu" ideal e o "eu" real era imensa. Seus pedidos de desculpas a outras pessoas foram importantes para restaurar os relacionamentos, mas até pedir perdão a si mesmo não encontrou a paz interior.

As falhas morais acontecem de várias maneiras. Neal era um homem de 45 anos que tinha dois filhos. Havia ensinado aos meninos desde pequenos a falar sempre a verdade. Para ele, a integridade era um valor moral muito elevado, e queria que seus filhos aprendessem a não mentir.

Certa vez, porém, ao preencher o formulário do imposto de renda, ele esticou a verdade para que pudesse ter uma dedução maior. Na época, parecia uma bobagem sem maiores conseqüências. Contudo, durante a semana seguinte, Neal passou a ter maus pressentimentos em relação ao que havia feito. Só conseguiu voltar a um estado de equilíbrio emocional depois de preencher um formulário de correção do imposto de renda, pedir desculpas a si mesmo e conceder-se o perdão.

Roubar, mentir, enganar e praticar imoralidade sexual são exemplos de quebra de padrões morais que podem levar à culpa e à ansiedade. Pedir desculpas aos outros pode promover restauração nos relacionamentos, mas só quando a pessoa se perdoa é que remove a sensação de ansiedade e recupera a paz de espírito.

"Não acredito que fiz isso"

Quando sentimos que agimos mal, nossa auto-imagem é prejudicada, ainda que nosso comportamento possa nem ter sido imoral ou mesmo muito importante. Lamentamos por não ter sido mais maduros e nos martirizamos por

isso. Eilen, da Nova Inglaterra, me disse o seguinte:

Não acredito que eu tenha sido tão infantil. Fiz uma cena por causa de uma diferença na conta do restaurante. Tratei o garçom muito mal, e ainda chamei atenção de todo mundo que estava nas outras mesas. Há várias semanas aquela cena não me sai da cabeça. Sempre achei que era uma pessoa reservada e respeitável, mas agora já não tenho tanta certeza disso.

Eilen estava sofrendo porque sua auto-estima fora muito prejudicada. A diferença entre o "eu" ideal e o "eu" real causou-lhe grande sofrimento. Ela precisava pedir perdão a si mesma.

Da ansiedade à depressão?

Outra razão pela qual uma pessoa deve pedir perdão a si mesma é o medo das conseqüências se insistir em se culpar pelo erro cometido. Ela vive oprimida pela ansiedade desde que cometeu aquela ofensa ou prejuízo, e teme que esteja a ponto de cair em depressão. Nesse momento, muitas pessoas apelam para medicamentos, em vez de lidar com o problema que a provocou.

Remédios podem ser muito úteis para quem passou por um longo período de depressão ou sofreu algum tipo de desequilíbrio mental — ou seja, em casos de ordem clínica. No entanto, várias situações de depressão podem ser evitadas se as pessoas aprenderem a pedir perdão às outras e, em seguida, a si mesmas.

Deixe o fracasso para trás e avance para o futuro

Mais um motivo para pedir desculpas a si mesmo é que, dessa maneira, pode-se voltar a perseguir os objetivos estabelecidos para a vida. Davis era um homem de negócios ambicioso que reagiu de maneira nada sábia a uma atitude de outro executivo da cidade. Ele me contou como estava se sentindo:

É como se eu tivesse dado um tiro no pé. Pedi desculpas à pessoa envolvida, e até acho que ele me perdoou. Mas tenho medo de que aquilo que fiz afete meus negócios daqui para a frente, e por muito tempo. Estou tendo muita dificuldade em superar o que aconteceu e me motivar para tocar a vida. Já cheguei a pensar em mudar de cidade e recomeçar do zero.

Davis lutava contra a opressão da ansiedade que aquela questão estava provocando, e essa sensação afetava sua maneira de tocar os negócios. Ele precisava pedir perdão a si mesmo para poder se concentrar no futuro, e não nos erros do passado.

Quando um fracasso do passado provoca ansiedade, a solução não é "tentar esquecer". Quanto mais se tenta tirar aquilo da cabeça, mais incomoda. A solução reside num pedido de desculpas à parte ofendida ou prejudicada para, em seguida, pedir perdão e perdoar-se.

Infelizmente, é essa disparidade entre o "eu" ideal e o "eu" real que conduz tanta gente ao álcool e às drogas. É uma tentativa inconsciente de aliviar a ansiedade. A verdade é que essas tentativas nunca melhoram a situação.

Geralmente, quando as pessoas vivem sob a influência do álcool ou das drogas, tomam decisões ainda piores, que fazem da ansiedade uma espécie de vício. Se continuam a agir de acordo com esse padrão, podem se tornar dependentes do álcool ou das drogas. Isso se torna um problema pessoal e gera outras complicações que resultam em mais ansiedade.

Maneiras de lidar com a raiva de si

Quando não conseguimos viver de acordo com o "eu" ideal, o que acontece dentro de nós é o mesmo que ocorre quando ofendemos ou prejudicamos os outros: ficamos com raiva. Essa ira se volta contra a própria pessoa. Ignorar essa raiva de si não resolve o problema, pois é preciso lidar com esse sentimento de maneira positiva.

O jeito errado: explosão e implosão

Dois maneiras negativas de lidar com a raiva de si são a explosão e a implosão. Quando explodimos de raiva, geramos mais sofrimento e raiva nos outros, e assim prejudicamos nossos relacionamentos. Quando implodimos, expressamos essa raiva contra nós mesmos. Isso pode se manifestar na forma de ofensas pessoais: "Sou um estúpido"; "Sou muito burro"; "Nunca faço nada certo"; "Nunca serei nada na vida".

Essas são as atitudes próprias da raiva implosiva. Em casos extremos, ela pode se manifestar na forma de auto-agressão: cortar os pulsos, bater com a cabeça e puxar os cabelos são alguns exemplos. Não importa se a pessoa explode ou implode: a raiva contra si nunca melhora a situação.

O jeito certo

A maneira positiva de lidar com essa raiva envolve três iniciativas. Primeiro, admitir para si mesmo que o que fez foi insensato, errado ou prejudicial tanto para os outros quanto para você. Segundo, pedir desculpas à pessoa ofendida na esperança de que ela concederá o perdão. Terceiro, desculpar-se de maneira consciente com você mesmo e optar por conceder-se o perdão.

Como faço isso?

Pedir perdão a si mesmo exige uma conversa introspectiva. Talvez você já tenha ouvido alguém dizer: "Falar sozinho é sinal de doença mental". Errado! Pessoas mentalmente saudáveis sempre falam sozinhas; é assim que se motivam, se orientam e se questionam. Algumas dessas conversas introspectivas acontecem em voz alta; outras, mentalmente.

Quando se trata de pedir desculpas a si mesmo, prefiro incentivar o paciente a fazê-lo em voz alta. Se você conhece sua linguagem do perdão principal, concentre-se nela, mas inclua as outras quatro para formar uma espécie de crédito emocional.

Na época em que fiz o aconselhamento de Jordan, ainda não havia descoberto as cinco linguagens do perdão. No entanto, vejo agora que ele fez um

ótimo trabalho, usando as cinco linguagens consigo. Meu palpite é que a linguagem principal de Jordan era a aceitação da responsabilidade. Digo isso porque ele começou a apresentar o pedido de desculpas dizendo: "Cometi um erro. E não foi um errinho besta; eu fiz uma besteira muito grande".

Descobri que, quando as pessoas pedem desculpas, é muito comum começarem usando a própria linguagem do perdão. Com isso, estão dizendo aos outros o que esperam que eles façam quando as procurarem para se desculpar. Portanto, comece usando a linguagem do perdão que lhe pareça melhor. Depois tente incluir as outras quatro.

Sugerimos que coloque no papel seu pedido de desculpas antes de verbalizá-lo. Aqui está um resumo do pedido que Jordan fez a si mesmo. Removemos o nome dele e o substituímos por pontilhados para que você inclua o seu. Pode mudar a ordem das declarações, se desejar, assim como as palavras. Estamos oferecendo esse modelo apenas para ajudá-lo a tomar a iniciativa de escrever seu pedido de desculpas.

_____, quero dizer-lhe que cometi um erro. E não foi um errinho besta; eu fiz uma besteira muito grande.

_____, quero dizer a você como me sinto mal sobre tudo o que aconteceu e como me arrependo do que fiz. Gostaria de lhe dizer que aprendi minha lição, e que me manterei sexualmente puro a partir de agora até o dia em que me casar. Quero me dar a liberdade de ser feliz novamente. Por fim, quero lhe pedir perdão e sua ajuda para tornar minha vida cada vez melhor.

_____, porque acredito que seu pedido é sincero, escolho perdoá-lo.

Vá em frente e coloque seu pedido de perdão no papel. Depois o encorajamos a se colocar diante do espelho, olhar nos próprios olhos e, em voz alta, pedir desculpas a si mesmo. Acreditamos que essa iniciativa é um passo importante no processo de restauração que proporcionará a paz interior.

O que significa "perdoar-se"?

Perdoar-se é como perdoar alguém que o ofendeu ou prejudicou. Significa deixar de guardar mágoa contra essa pessoa. Você a aceita de volta em sua vida e fará o possível para continuar a desenvolver aquele relacionamento. O erro cometido deixou de ser uma barreira.

Se um muro simbolizasse a ofensa ou o prejuízo que você sofreu, o perdão seria representado pela força que o derruba. Ele permite que as duas pessoas voltem a interagir e ouçam uma à outra de maneira compreensiva. Abre espaço para que voltem a trabalhar juntas, como se formassem um time.

A mesma coisa vale quando falamos de perdoar a si mesmo. Em essência, perdoar-se é uma escolha. Sofremos pelo erro em que incorremos. Preferíamos não tê-lo cometido, mas a verdade é que aconteceu. Já nos desculpamos com outras pessoas possivelmente envolvidas no problema. Talvez tenhamos até buscado o perdão de Deus e pedido desculpas a nós mesmos.

Agora chegou a hora de nos perdoar. Precisamos fazer essa opção. Não há nenhum benefício em expressar essa raiva contra si, seja de maneira explosiva, seja implosiva. Os dois comportamentos são destrutivos. Optar por se perdoar elimina a distância entre o "eu" ideal e o "eu" real. Quando nos perdoamos, estamos reafirmando nossos ideais mais elevados, admitindo nossas falhas e renovando o compromisso de viver de acordo com esses padrões.

Depois de escrever seu pedido de desculpas, também o incentivamos a colocar no papel a concessão do perdão. Veja a seguir um modelo que pode ajudar a elaborar uma declaração pessoal:

_____, o erro que você cometeu me criou grandes problemas. Por causa dele, a ansiedade tomou conta de mim. Mas ouvi seu pedido sincero de desculpas. Eu valorizo você. Portanto, _____, escolho lhe conceder o perdão. Não vou mais guardar mágoas. Farei todo o possível para tornar seu futuro melhor. Pode contar com meu apoio. Vou dizer mais uma vez, _____, eu perdôo você.

Depois de escrever essa declaração, aconselhamos você a se colocar mais uma vez diante do espelho, olhar em seus olhos e verbalizar esse perdão em voz alta.

Tal como acontece quando concedemos perdão a outras pessoas, o fato de perdoar a si mesmo não elimina todo o sofrimento nem as lembranças do erro cometido, assim como não apaga necessariamente todas as conseqüências do ato cometido. Por exemplo, se a pessoa mentiu ou roubou, é possível que precise enfrentar os resultados do mau comportamento. O que o perdão faz é libertar o coração e a mente da escravidão imposta pelos erros do passado e abrir espaço para um futuro melhor.

Aprenda com os erros

Agora você está em condições de mudar o curso de sua vida. Às vezes, as pessoas cometem o erro de tentar nunca mais pensar no fracasso. A verdade é que podemos aprender muito com os erros cometidos. Pergunte a si mesmo: "Quais foram os fatores que me levaram a fazer aquilo?". São eles que deverão ser corrigidos.

Por exemplo, se você passou a abusar do álcool ou das drogas, é possível que se tenha colocado numa situação que favoreceu essa dependência. No futuro, não deve permitir que isso ocorra novamente. Se o seu erro tem a ver com imoralidade sexual, então é melhor se afastar de qualquer coisa que incite à repetição desse comportamento.

Além de poder aprender com os erros do passado, agora você também tem condições de dar passos afirmativos para tornar o futuro mais promissor. Isso pode significar novas leituras, participação em seminários, conversas com amigos ou aconselhamento. Isso tudo proporciona mais informações e orientações que nortearão seu futuro. Pedir perdão a si mesmo e optar por se perdoar lhe permite sonhar com um futuro mais brilhante.

15. E se todo mundo aprendesse a pedir perdão?

Quando nossa neta Davy Grace tinha cinco anos, a mãe e o pai permitiram que ela passasse uma semana especial com os avós. Eu e Karolyn ficamos felizes da vida. Foi uma semana muito divertida. Mas uma experiência ficou gravada de forma indelével em nossa memória.

Karolyn tem uma gaveta especial em que guarda adesivos para os netos. Davy Grace, é claro, sabia dessa gaveta e pediu à avó que lhe desse alguns adesivos. Karolyn lhe disse que poderia escolher três.

Uma ou duas horas depois, começamos a ver adesivos colados em todas as partes da casa. Davy Grace pegara todos e os espalhara pela casa. Karolyn lhe disse:

— Pensei ter dito a você que poderia pegar apenas três adesivos, mas você pegou o pacote inteiro.

Davy Grace ficou em silêncio. A avó continuou:

— Você desobedeceu à vovó.

Nossa neta começou a chorar, e então disse:

— Preciso de alguém que me perdoe.

Nunca vou esquecer daquelas palavras nem do sofrimento que vi estampado no rostinho de Davy Grace. Minhas lágrimas se uniram às dela quando a abracei e disse:

— Meu bem, todos precisamos de alguém que nos perdoe. O vovô ficará feliz em perdoá-la, e tenho certeza de que vovó também.

Karolyn se juntou a nós naquele abraço de reconciliação.

Alguém que nos perdoe

Pensei naquela cena muitas vezes enquanto escrevia este livro sobre o perdão. Estou convencido de que a necessidade de ser perdoado é universal, e que reconhecê-la constitui a essência do pedido de desculpas.

A necessidade de pedir desculpas surge da percepção de que, por meio de palavras ou atos, traí a confiança de alguém e o ofendi de alguma maneira. Quando essas ofensas seguem impunes, o relacionamento é prejudicado. Passo a viver com um sentimento de culpa ou na presunção de que tenho razão, enquanto a pessoa prejudicada sofre, continua decepcionada ou com raiva. Ambos sabemos que nosso relacionamento não está bom. Se nenhum dos dois toma a iniciativa, ficará cada vez pior.

Há muitos anos, enquanto vivia em Chicago, costumava trabalhar como voluntário da missão Pacific Garden. Conheci muitos homens e algumas mulheres que me contaram sobre sua vida nas ruas. Percebi que havia um traço em comum entre todas aquelas histórias: aquelas pessoas passaram por uma série de experiências nas quais alguém as tratou de forma injusta. (Pelo menos,

era isso que achavam.) E ninguém jamais pedira perdão.

Muitas delas admitiram que também trataram mal outras pessoas e não conseguiram se desculpar. O resultado foi a formação de uma cadeia de relacionamentos interrompidos. Não havia ninguém para quem aquelas pessoas pudessem voltar, por isso elas iam para as ruas. Fiquei tentando imaginar como as coisas seriam diferentes se alguém as tivesse ensinado a pedir perdão.

No outro pólo do espectro social estão as corporações. Nos últimos anos, vemos muitos executivos de empresas acusados e, em alguns casos, condenados por fraude. Alguém pode perguntar o que teria acontecido se esses executivos tivessem aprendido a pedir perdão enquanto ascendiam profissionalmente.

Muitos funcionários do governo também ajudaram a compor o rol dos condenados. A maioria deles se declarava inocente até ser provada a culpa. Quando alguém pedia desculpas, o fazia vagamente e, não raro, em benefício próprio.

No caso de executivos do governo ou do serviço público, a relutância em pedir perdão pode ser resultado do medo de que tal iniciativa seja usada contra eles. Eles raciocinam da seguinte maneira: "É melhor ficar quietinho e manter meu cargo do que pedir desculpas e perder tudo".

Muitos nunca conseguiram entender que há coisas na vida mais importantes do que poder e dinheiro. Albert Einstein escreveu: "Às vezes, o que conta não pode ser contado, e o que pode ser contado não conta .

Na contramão da cultura

Para homens e mulheres comuns, a relutância em pedir desculpas baseia-se em padrões culturais que observaram e assimilaram durante a criação. Por isso, como vimos anteriormente, algumas pessoas passam logo a culpar as outras por suas falhas. Outras negam ter cometido qualquer erro e o fazem com a maior frieza do mundo. Há ainda as que fazem um pedido de desculpas breve e seco, na esperança de não ter de tocar mais no assunto.

No entanto, cada vez mais gente aprende a baixar seu ritmo e reservar tempo para pedir perdão com sinceridade. Trata-se de pessoas fortes. São heróis. São aquelas de quem todo mundo deseja se cercar. São as que merecem a confiança dos demais.

Se pedir perdão fosse um estilo de vida

A arte de pedir perdão não é fácil, mas pode ser aprendida. E vale a pena se empenhar nesse aprendizado. Quando alguém se desculpa, as portas se abrem para um novo mundo de saúde emocional e espiritual. Quem toma essa iniciativa é capaz de se olhar no espelho, olhar outras pessoas de frente e adorar a Deus "em espírito e em verdade". Esses que pedem perdão com sinceridade têm maior probabilidade de receber perdão sincero.

Se pedir desculpas fosse um estilo de vida, não haveria mais necessidade de construir muros. Os relacionamentos seriam autênticos. Com certeza, as pessoas cometeriam erros, mas essas falhas seriam tratadas de maneira aberta e honesta. Haveria manifestações de arrependimento; quem errasse assumiria a

responsabilidade e se disporia a compensar o prejuízo; com sinceridade e humildade, diria: "Preciso de alguém que me perdoe". Creio que, na maioria dos casos, se aprendêssemos a nos desculpar de maneira eficaz, seríamos perdoados de verdade.

Quando pedir desculpas se torna um estilo de vida, os relacionamentos são saudáveis. As pessoas encontram a aceitação, o apoio e o incentivo de que precisam. Menos gente se envolve com drogas e álcool para tentar escapar de relações doentias. E menos gente passa a viver nas ruas das cidades.

Sim, Davy Grace, eu também preciso de alguém que me perdoe. Dos cinco aos 85 anos de idade, todos precisamos de alguém que nos perdoe. E é mais provável que isso aconteça se aprendermos a pedir desculpas de maneira eficaz. Que este livro possa nos levar a tomar essa iniciativa. Que aprendamos a reconhecer e superar essa tendência de jogar a culpa sobre os outros, de negar os erros que cometemos e de apresentar pedidos de perdão breves e incipientes, nos quais não há disposição sincera de resolver o problema.

Ao encerrarmos este livro, talvez você também queira se juntar a nós nesta oração:

"Pai, me conceda a mesma atitude de Davy Grace. Que eu também possa dizer que preciso de alguém que me perdoe. Por favor, me ensine a pedir perdão de maneira eficaz. Amém".

Notas

¹ As cinco linguagens do amor dos adolescentes, São Paulo: Mundo Cristão, 2006.

² Mateus 6:15.

³ Efésios 4:32; 1João 1:9.

⁴ Lucas 23:34.

⁵ Atos 2:22-24,40-41.

⁶ Romanos 12:19.

⁷ Para uma análise mais aprofundada sobre a questão da ira acumulada, veja Ira! Aprenda a expressar essa emoção, São Paulo: Mundo Cristão, 2000.

⁸ Dietrich BONHOEFFER, The Cost of Discipleship, p. 47 [tradução em português: Discipulado, São Leopoldo: Sinodal, 2001].

⁹ New York: Random House, p. 4 [tradução em português: Tudo que eu devia saber aprendi no jardim-de-infância, ed. rev. e ampl., Rio de Janeiro: Best Seller, 2004].

¹⁰ Citado por Ken BLANCHARD e Margret MCBRIDE, The One Minute Apology. New York: Harper Collins, 2003, p. 1 [tradução em português: A desculpa minuto, Rio de Janeiro: Campus, 2003].

¹¹ Idem.

¹² Rio de Janeiro: Objetiva, 2003.

¹³ Patrick T. REARDON, "Oprah Turns on Memoir Author", em Chicago Tribune, ed. 27/1/2006. seção 1.

¹⁴ Cf. Charlie MADIGAN, "AMillion Little Pieces", em Chicago Tribune, ed. 26/1/2006, www.chicagotribune.com/news/nationworld/; e Steve JOHNSON, "All Praise Oprah", em Chicago Tribune, ed. 26/1/2006, featuresblogs.chicagotribune.com/

¹⁵ Patrick T. REARDON, "Oprah Turns on Memoir Author", Chicago Tribune.

¹⁶ Efésios 5:25-33.

¹⁷ Romanos 3:23; 1João 1:8-10.

¹⁸ Sisters, Oregon: Multnomah, 2003, p. 72.

¹⁹ Forgiving and Reconciling, Downers Grove, Illinois: InterVarsity, 2003, p. 205.

²⁰ Para uma leitura mais aprofundada a respeito das cinco linguagens do amor nos relacionamentos entre adultos, leia As cinco linguagens do amor e As cinco linguagens do amor para solteiros, São Paulo: Mundo Cristão, 2006; 2005, respectivamente.

²¹ Cf. Lucas 19:1-10.

²² "Os Doze Passos de Alcoólicos Anônimos", n° 5. Disponível em: <http://www.aa->

areasp.org.br/portal/irmandade/principos/46-doze-passos.html

²³ "ARMSTRONG, Lance", verbete em Microsoft Encarta Online Encyclopedia 2005, encarta.msn.com.

²⁴ Realizamos uma pesquisa com mais de 370 adultos no período 2004-2005 durante vários seminários sobre casamento. Também coletamos respostas enviadas para o site garychapman.com. Foi uma pesquisa sem rigor científico, mas incluiu pessoas casadas e solteiras. A maioria das que responderam nos seminários era formada por casais de noivos e cônjuges. O questionário da pesquisa continha sete perguntas.

²⁵ Lembre-se: para as pessoas que possuem personalidade controladora, pedir perdão está além de sua zona de conforto emocional. Para aprender a usar de maneira eficaz a linguagem do pedido de perdão ou, até onde se sabe, qualquer uma das demais linguagens, a pessoa muito controladora provavelmente precisará da ajuda de alguém de fora: Deus, um conselheiro, um pastor ou um amigo que seja franco.

²⁶ Citado por Joanne KAUFMAN, "Forgive Me", em Good Housekeeping, ed. nov./2004, p. 174.

²⁷ Questionário inserido no Guia de Estudos anexado, ou pode ser baixado no site WWW.mundocristao.com.br, na página de descrição deste livro.

²⁸ 1 Romanos 12:17-19.

²⁹ Em www.firgiveness-Institute.org/html/about_firgiveness.htm

³⁰ Salmos 103:12.

³¹ Salmos 103:10.

³² Isaías 43:25.

³³ Isaías 59:2.

³⁴ Romanos 6:23.

³⁵ Idem.

³⁶ Cf. Atos 2:37-39.

³⁷ 1 João 1:9.

³⁸ Cf. Efésios 4:32.

³⁹ Mateus 7:12.

⁴⁰ Cf. Mateus 5:23-24. Jesus disse que quem deseja adorar a Deus deve primeiro resolver qualquer problema que persista no relacionamento com outra pessoa, buscando reconciliação.

⁴¹ 1Coríntios 11:31-32.

⁴² Lucas 17:3-4.

⁴³ Mateus 18:15-16.

⁴⁴ Romanos 12:19.

⁴⁵ 1 Pedro 2:23.

-
- ⁴⁶ The New Testament in Modern Speech, Londres: Clarue and Company, 2001
- ⁴⁷ Cf. Lucas 15:11-16.
- ⁴⁸ Cf. Lucas 15:17-24.
- ⁴⁹ New York: Ballantine, 1986, p. 4 [tradução em português: Tudo que eu devia saber na vida aprendi no jardim-de-infância, ed. rev. e ampl., Rio de Janeiro: Best Seiler, 2004].
- ⁵⁰ A regra de ouro é uma norma de conduta no relacionamento interpessoal baseada no ensinamento de Jesus: "Como vocês querem que os outros lhes façam, façam também vocês a eles" (Lc 6:31, NVI).
- ⁵¹ São Paulo: Mundo Cristão, 2005, p. 179-184, 199-202.
- ⁵² O acróstico L.E.A.R.N. (Listen, Empathize, Apologize, Responde. Notify), apresentado na obra original, foi desenvolvido originalmente por Debra J. Schmidt e publicado no relatório especial nº 8, "How to Turn Angry Customers into Loyal Customers", em theloyalleader.com/special_reports.html. Debra trabalha com grandes consumidores, redes de funcionários e fidelidade a marcas. Para mais informações, consulte o site www.theloyaltyleader.com.
- ⁵³ Greensboro News & Record, Carolina do Norte, ed. 12/11/2004, p. 46.
- ⁵⁴ Idem.
- ⁵⁵ Joanne KAUFMANN, "Forgive Me!", em GoodHousekeeping, ed. Nov./2004, p. 173-174.
- ⁵⁶ Idem. A organização é a Medical Induced Trauma Support Services.
- ⁵⁷ Park: Doctors in Touch, 2004, p. 9.
- ⁵⁸ Idem, p. 17.
- ⁵⁹ Idem, p. 61-62