

Cuando
decir



lo siento

no es
suficiente

CÓMO DISCULPARSE DE MANERA EFICAZ

GARY CHAPMAN Y
JENNIFER THOMAS



La misión de *Editorial Portavoz* consiste en proporcionar productos de calidad —con integridad y excelencia—, desde una perspectiva bíblica y confiable, que animen a las personas a conocer y servir a Jesucristo.

Título del original: *When Sorry Isn't Enough*, © 2013 por Gary Chapman y Jennifer Thomas y publicado por Northfield Publishing, 820 N. LaSalle Boulevard, Chicago, IL 60610. Traducido con permiso.

Edición en castellano: *Cuando decir “lo siento” no es suficiente* © 2019 por Editorial Portavoz, filial de Kregel Inc., Grand Rapids, Michigan 49505. Todos los derechos reservados. Este libro se publicó anteriormente como *Los cinco lenguajes de la disculpa*. El contenido se ha revisado y actualizado de forma significativa.

Traducción: Ricardo Acosta

Ninguna parte de esta publicación podrá ser reproducida, almacenada en un sistema de recuperación de datos, o transmitida en cualquier forma o por cualquier medio, sea electrónico, mecánico, fotocopia, grabación o cualquier otro, sin el permiso escrito previo de los editores, con la excepción de citas breves o reseñas.

A menos que se indique lo contrario, todas las citas bíblicas han sido tomadas de la versión Reina-Valera © 1960 Sociedades Bíblicas en América Latina; © renovado 1988 Sociedades Bíblicas Unidas. Utilizado con permiso. Reina-Valera 1960™ es una marca registrada de la American Bible Society, y puede ser usada solamente bajo licencia.

EDITORIAL PORTAVOZ
2450 Oak Industrial Drive NE
Grand Rapids, Michigan 49505 USA
Visítanos en: www.portavoz.com

ISBN 978-0-8254-5874-3 (rústica)
ISBN 978-0-8254-6766-0 (Kindle)
ISBN 978-0-8254-7587-0 (epub)

1 2 3 4 5 edición / año 28 27 26 25 24 23 22 21 20 19

*Impreso en los Estados Unidos de América
Printed in the United States of America*

*A Karolyn, quien ha aceptado mis disculpas
y me ha perdonado muchas veces
en nuestras cuatro décadas
como marido y mujer.*

*A mis padres, Jim y Frankie McCain,
gracias por las bendiciones de la vida y el amor.*

Contenido

Introducción: Por qué es importante esto	9
1. Corrección de errores	13
2. “Lo siento”: Expresar arrepentimiento.....	21
3. “Me equivoqué”: Aceptar la responsabilidad.....	33
4. “¿Cómo puedo compensar?”: Restituir.....	49
5. “Quiero cambiar”: Arrepentirse de veras.....	65
6. “¿Me perdonas de corazón?”: Pedir perdón	81
7. ¿Cómo dices que lo sientes?	93
8. ¿Y si no quieres pedir perdón?	103
9. Aprendamos a perdonar	121
10. Sanidad de relaciones familiares	139
11. Decide perdonarte	155
12. Realmente apenado, realmente perdonado.....	165
Reconocimientos	171
Lo que <i>no</i> se debe decir en una disculpa	173
Lo que <i>sí</i> se debe decir en una disculpa	174
Perfil del lenguaje de la disculpa	177

Introducción

POR QUÉ ES IMPORTANTE ESTO

“**M**i hija llega tarde una y otra vez —me confesó una mujer—. Es una joven maravillosa, pero constantemente llega tarde: a cenar a nuestra casa, a la iglesia, a todas partes. No es algo de gran importancia, pero me gustaría que mostrara arrepentimiento aunque sea una sola vez”.

Otra mujer a quien llamaré Lisa manifestó: “Amo mucho a mi esposo, pero estoy cansada de sus disculpas repetidas sin cambio de comportamiento, especialmente cuando se trata de los quehaceres hogareños. Que no solo diga: ‘Lo siento, olvidé trapear el piso de la cocina’. ¡Que recuerde hacerlo!”.

Jairo, de unos cincuenta años, está distanciado de su hermano, quién unos años atrás le quitó algo de dinero. Jairo declaró: “Nunca me ha dicho que se siente mal por lo que hizo. En realidad, no me importa el dinero, pero creo que él debería compensarme de alguna manera”.

Micaela se divorció hace poco de su marido Samuel. Sin embargo, ella reconoce su parte en la desintegración del matrimonio, y Dios está guiándola a buscar reconciliación: “En el fondo creo que Dios está diciendo que vale la pena seguir este camino muy poco transitado”. Estas ofensas van desde lo molesto hasta lo

más devastador de la vida, pero en cada caso una relación necesita sanarse. Un error debe corregirse. ¿Dónde empezamos?

Sara se preguntaba lo mismo cuando asistió a uno de mis seminarios matrimoniales. Se me acercó antes del inicio de la conferencia.

—¿Vas a hablar de la importancia de pedir disculpas? —preguntó.

—Ese es un tema interesante —contesté—. ¿Por qué lo preguntas?

—Bueno, lo único que mi esposo dice es “lo siento”. Para mí, eso no es pedir perdón.

—¿Qué quieras entonces que él diga o haga? —cuestioné.

—Quiero que admita que está equivocado y me pida perdón. También deseo que me asegure que no volverá a cometer la misma falta.

La doctora Jennifer Thomas y yo hemos realizado una extensa investigación sobre la importancia de disculparse eficazmente, y lo que hemos aprendido nos ha convencido de que Sara no está sola en su deseo de tratar con asuntos de admitir equivocaciones y buscar perdón. No obstante, *disculparse* no es una palabra que signifique lo mismo para todo el mundo. Eso se debe a que tenemos diferentes “lenguajes” de la disculpa.

Jennifer comenta: “He visto esto a menudo en mi consulta. Un cónyuge expresa: ‘Si tan solo él se disculpara’, y el otro exclama: ‘Me he disculpado’. Entonces se ponen a discutir acerca de qué significa disculparse. Desde luego, ambos tienen percepciones diferentes”.

He observado numerosas parejas en mi oficina que muestran un comportamiento similar. Es obvio que no hay entendimiento mutuo. La supuesta disculpa no surte el efecto deseado de perdón y reconciliación. También recuerdo ocasiones en mi propio matrimonio en que Karolyn pedía disculpas que yo consideraba

débiles, y otras veces en que me disculpé, pero ella tuvo dificultad en perdonarme porque dudó de mi sinceridad.

Creemos que ir más allá de un rápido “lo siento”, o aprender a disculparse eficazmente puede ayudar a reavivar el amor que se ha atenuado por el dolor. Creemos que cuando todos aprendemos a disculparnos, y cuando entendemos el lenguaje de la disculpa del otro, podemos cambiar viejas excusas por sinceridad, confianza y alegría.

Todos somos dolorosamente conscientes del conflicto, la división, el enojo, y la lucha en nuestro mundo moderno, desde Washington, D.C., hasta el Medio Oriente, las calles de los centros de nuestras ciudades hasta las aldeas al parecer seguras de Nueva Inglaterra. Por tanto, concluiremos con un capítulo que a algunos podría parecer etéreo pero que creemos que contiene gran potencial: ¿Cómo sería el mundo si todos aprendiéramos a disculparnos de manera eficaz?

Únete a nosotros mientras exploramos lo que significa estar arrepentidos de veras, y de este modo avanzar hacia el verdadero perdón.

—DR. GARY CHAPMAN

—DRA. JENNIFER THOMAS

Corrección de errores

En un mundo perfecto no habría necesidad de pedir disculpas, pero no podemos sobrevivir sin ellas debido a que el mundo es imperfecto. Mi educación académica es el campo de la antropología, el estudio de la cultura humana. Una de las conclusiones obvias del antropólogo es que todas las personas tienen un sentido de lo moral: algunas cosas son correctas y otras incorrectas. La gente es incurablemente moral. A menudo, la psicología llama “conciencia” a esto. En teología, podría hacerse referencia a este asunto como “el sentido del *deber*” o el sello de lo divino.

Lo cierto es que la norma por medio de la cual la conciencia condena o aprueba está influida por la cultura. Por ejemplo, en la cultura esquimal (o inuit), si durante un viaje largo alguien se queda sin alimentos, puede entrar al iglú de un extraño y comer lo que haya disponible. En la mayoría de las demás culturas occidentales se considera que entrar a una casa inhabitada es “allanamiento de morada” o “violación de domicilio”, un delito castigado por la ley. Aunque la norma de lo correcto puede diferir

**La gente es
incurablemente
moral.**

de una cultura a otra, y a veces incluso dentro de las mismas culturas, todas las personas tienen un sentido de qué es correcto y qué no lo es.

Cuando alguien siente que le infringen su percepción de lo correcto, experimentará ira. Se sentirá ofendido y resentido con quien le ha vulnerado la confianza. El acto ilícito llega a ser como una barrera entre las dos personas, y la relación se resquebraja. Aunque quisieran, no pueden vivir como si no hubiera pasado nada malo. Jairo, cuyo hermano lo engañó años atrás, declara: “Las cosas no han vuelto a ser iguales entre nosotros”. Cualquiera que sea el agravio, algo dentro del agraviado reclama justicia. Son estas realidades humanas las que sirven de base para todos los sistemas judiciales.

EL DESEO DE RECONCILIACIÓN

Aunque la justicia puede traer un cierto sentido de satisfacción a la persona agravuada, por regla general no restaura las relaciones. Si atrapan a un empleado que se encuentra robando a la empresa, y lo juzgan, multan o encarcelan, todos dicen: “Se ha hecho justicia”. Pero es probable que la empresa no restaure al empleado al lugar original de liderazgo. Por otra parte, si un empleado roba a la empresa, pero rápidamente se hace responsable del error, reporta la fechoría al supervisor, expresa arrepentimiento sincero, ofrece pagar por todas las injusticias, y suplica misericordia, existe la posibilidad de que al empleado se le permita permanecer en la empresa.

La humanidad tiene una asombrosa capacidad de perdonar. Recuerdo que hace algunos años visité la ciudad de Coventry, Inglaterra. Me hallaba en las ruinas de una catedral que fue bombardeada por los nazis en la Segunda Guerra Mundial. El guía contó la historia de la nueva catedral erigida al lado de las ruinas. Algunos años después de la guerra, un grupo de alemanes llegó

para ayudar a construir la nueva catedral como un acto de contrición por los daños que sus compatriotas habían causado. Todos estuvieron de acuerdo en permitir que las ruinas permanecieran a la sombra de la nueva catedral. Ambas estructuras eran simbólicas: una representaba la crueldad del ser humano, y la otra el poder del perdón y la reconciliación.

Algo dentro de nosotros demanda reconciliación cuando una mala acción destruye una relación. El deseo de reconciliación a menudo es más poderoso que el deseo de justicia. Cuanto más íntima sea la relación, más profundo es el deseo de reconciliación. Cuando un esposo trata injustamente a su esposa, ella en su dolor y enojo se siente invadida tanto por un anhelo de justicia como por un deseo de mostrar misericordia. Por una parte, ella quiere que él pague por su maldad; por otra parte, ansía reconciliación. Lo que hace posible la reconciliación auténtica es la petición sincera de disculpas por parte de él. Si no hay disculpas, el sentimiento de moralidad en ella la motiva a exigir justicia. Muchas veces a lo largo de los años he observado procedimientos de divorcio, y he visto cómo el juez intenta determinar lo que es justo. Con frecuencia he pensado que, de haber habido disculpas sinceras, el triste resultado habría cambiado.

El deseo de reconciliación a menudo es más poderoso que el deseo de justicia.

He mirado a los ojos de un adolescente furioso y he reflexionado en lo diferente que sería su vida si su padre maltratador le hubiera pedido perdón. Si no hay disculpas, la ira brota y nos impulsa a exigir justicia. Cuando, como hemos visto, la justicia no llega, es frecuente que tomemos las cosas en nuestras manos y tratemos de vengarnos de los que nos han perjudicado. La ira se intensifica y puede acabar en violencia. El hombre que entra a la oficina de su ex empleador y dispara contra el supervisor y tres compañeros de trabajo, arde con un sentimiento de injusticia,

hasta el punto en que solamente la venganza asesina corregirá la ofensa. Las cosas podrían haber sido diferentes si el individuo hubiera tenido el valor de confrontarlos amablemente, y los otros hubieran tenido el valor de expresar: “Me equivoqué”.

¿PUEDES PERDONAR SIN QUE HAYA DISCULPAS?

Sincero perdón y reconciliación son transacciones entre dos individuos que se hacen realidad cuando se pide disculpas. Algunos, en particular dentro de la perspectiva cristiana del mundo, han enseñado perdón sin disculpas. A menudo citan las palabras de Jesús: “Si no perdonáis a los hombres sus ofensas, tampoco vuestro Padre os perdonará vuestras ofensas”.¹ Por tanto, le dicen a la esposa cuyo marido ha sido infiel y continúa en su aventura adultera: “Debes perdonarlo, o Dios no te perdonará”. Tal interpretación de la enseñanza de Jesús no considera el resto de enseñanzas bíblicas sobre el perdón. Los cristianos tenemos instrucciones de perdonar a los demás en la misma forma que Dios nos perdona. ¿Cómo nos perdona Dios? La Biblia declara que si confesamos nuestros pecados, Dios nos perdonará.² Nada en el Antiguo o el Nuevo Testamento indica que Dios perdone los pecados de personas que no los confiesan ni se arrepienten de ellos.

Cuando un pastor alienta a una esposa a perdonar al marido descarrido mientras este sigue en su maldad, el ministro está exigiendo a la esposa algo que Dios mismo no hace.

Cuando un pastor alienta a una esposa a perdonar al marido descarrido mientras este sigue en su maldad, el ministro está exigiendo a la esposa algo que Dios mismo no hace. La enseñanza de Jesús es que siempre debemos estar dispuestos a perdonar, como Dios está dispuesto a perdonar

1. Mateo 6:15.

2. Efesios 4:32; 1 Juan 1:9.

siempre a quienes se arrepienten. Algunos objetarán esta idea, indicando que Jesús perdonó a quienes lo crucificaban. Pero eso no es lo que enseña la Biblia. Al contrario, Jesús oró: “Padre, perdónalos, porque no saben lo que hacen”.³ Jesús expresó su corazón compasivo y su deseo de ver perdonados a sus asesinos. Ese debería ser nuestro deseo y nuestra oración. Pero el perdón les llegaría más tarde, cuando reconocieron que en realidad habían matado al Hijo de Dios.⁴

El perdón sin petición de disculpas a menudo se alienta para beneficio del perdonador y no del ofensor. Tal perdón no produce reconciliación. Cuando no hay disculpas, se anima al cristiano a llevar a la persona ante Dios en busca de justicia⁵ y liberar su propio enojo ante Dios por medio de la paciencia.⁶

Dietrich Bonhoeffer, el gran teólogo que fue martirizado por los nazis en un campo de concentración en 1945, argumentó contra la “predicación del perdón sin exigir arrepentimiento”. Se refirió a tal perdón como “gracia barata [que] significa la justificación del pecado sin la justificación del pecador”.⁷

El perdón verdadero elimina la barrera que fue creada por el agravio y abre la puerta para que con el tiempo se restaure la confianza. Si la relación era cálida e íntima antes del agravio, puede volver a ser amorosa. Si la relación fue simplemente de conocimiento casual, puede crecer a un nivel más profundo a través del proceso dinámico del perdón. Si la ofensa fue creada por una persona desconocida como un violador u homicida, no

3. Lucas 23:34.

4. Hechos 2:22-24, 40-41.

5. Romanos 12:19.

6. Para mayor explicación sobre cómo liberar la ira almacenada, véase Gary Chapman, *El enojo: Cómo manejar una emoción poderosa de una manera saludable* (Grand Rapids: Portavoz, 2009).

7. Dietrich Bonhoeffer, *El costo del discipulado* (Buenos Aires: Peniel, 2017), p. 44.

hay relación que deba restaurarse. Si el ofensor ha pedido disculpas y le has perdonado, ambos son libres para continuar la vida, aunque el malhechor aún tenga que enfrentar el sistema judicial creado por la cultura a fin de tratar con la conducta desviada.

EL CONTENEDOR DE CINCO GALONES

Cuando pedimos perdón, aceptamos la responsabilidad por nuestro proceder, esforzándonos por compensar a la persona agraviada. La disculpa sincera abre la puerta a la posibilidad de perdón y reconciliación. Entonces podemos seguir edificando la relación. Sin disculpas, el agravio se asienta como una barrera, y la calidad de la relación disminuye. Las buenas relaciones se caracterizan siempre por una disposición de disculparse, perdonar y reconciliarse.

Las disculpas sinceras también mitigan una conciencia culpable. Imagina tu conciencia como un envase de cinco litros amarrado a tu espalda. Siempre que agravias a otra persona, es como si derramas un galón de líquido en tu conciencia. Tres o cuatro ofensas, y tu conciencia se llena y es más pesada. Una conciencia llena nos deja con sentimientos de culpa y vergüenza. La única manera de vaciar eficazmente la conciencia es pedir perdón a Dios y a la persona que hemos ofendido. Cuando hacemos esto, podemos mirar a Dios al rostro, podemos mirarnos en el espejo, y podemos mirar a los ojos a la otra persona, no porque seamos perfectos sino porque hemos estado dispuestos a ser responsables de nuestro pecado.

Es posible que cuando fuimos niños, aprendiéramos o no el arte de disculparnos. En familias saludables, los padres enseñan a sus hijos a disculparse. Sin embargo, muchos niños crecen en familias disfuncionales donde el dolor, la ira y la amargura son una forma de vida y nadie se disculpa.

CÓMO ES EL AMOR VERDADERO

La buena noticia es que podemos aprender el arte de disculparnos. Lo que hemos descubierto en nuestra investigación es que hay cinco aspectos fundamentales de una disculpa. Los llamamos los cinco lenguajes de la disculpa. Cada uno de ellos es importante. Pero, para un individuo en particular, puede que uno o dos de los lenguajes se comunique de manera más eficaz que los demás. La clave de las buenas relaciones es aprender el lenguaje de la disculpa de la otra persona y estar dispuestos a expresarlo. Cuando hablamos ese lenguaje principal, le hacemos más fácil a la otra persona perdonarnos sinceramente. Si no hablamos ese lenguaje, el perdón se dificulta porque la persona no está segura de que estemos pidiendo disculpas sinceras.

Al entender y aplicar los cinco lenguajes de la disculpa se mejoran en gran manera todas nuestras relaciones.

En los próximos cinco capítulos explicaremos los cinco lenguajes. Y en el capítulo 7 mostraremos cómo descubrir tanto nuestro propio lenguaje de la disculpa como el de la otra persona, y cómo esto puede hacer más productivos nuestros esfuerzos por disculparnos.

Amor significa a menudo disculparnos... una y otra vez. El amor verdadero se caracteriza por las disculpas de la parte ofensora y el perdón de la parte ofendida. Esta es la senda hacia relaciones restauradas y amorosas. Todo empieza cuando aprendemos a expresar el lenguaje correcto de la disculpa al ofender a alguien.

Hablemos

He aquí una serie de preguntas diseñadas para despertar interacción y potenciar ideas. Comunícaselas a tu cónyuge, a un amigo cercano, o en un grupo pequeño, o úsalas para reflexión personal.

Analiza la declaración del autor: “La gente es incurablemente moral”. ¿Estás de acuerdo? ¿Discrepas?

Cuenta una historia que hayas escuchado o experimentado que muestre la “asombrosa capacidad de perdonar” de la humanidad.

Quienes más nos importan son los más afectados por nuestras disculpas. ¿Quiénes son las personas en tu vida que resultarán más afectadas por tu aprendizaje en el ámbito de pedir disculpas?