



Lifestyle

O segredo para um pedido de desculpas eficaz, segundo a ciência



Marta F. Reis | 12/04/2016 13:28



Uma equipa de investigadores da Universidade de Ohio desenvolveu um conjunto de experiências para apurar quais os pedidos de desculpas mais eficazes, ou seja aqueles que parecem apaziguar de forma mais duradoura as relações entre duas pessoas. Descobriram que assumir que

a culpa é sua e oferecer-se para corrigir a situação são factores indispensáveis, mas há mais dicas.

A investigação é insólita: a equipa testou a reacção de 755 pessoas a pedidos de desculpa que continham pelo menos um de seis elementos: expressão de mágoa, explicação do que correu mal, assunção da responsabilidade, declaração de arrependimento, disponibilidade para reparar a situação e pedido de perdão.

No final, perceberam que os melhores pedidos de desculpa continham os seis elementos mas nem todos tinham o mesmo peso, tendo sobressaído a importância de assumir a responsabilidade e de reparar os danos. Por outro lado, o elemento menos importante pode ser uma surpresa: o pedido de perdão parece não ter um efeito particularmente importante.

“A nossa preocupação com as desculpas é que seja um pedido vazio. Mas se alguém disser “vou resolver o problema”, compromete-se a fazer alguma coisa para reverter os danos”, salientou um dos autores em comunicado.

Os resultados da investigação foram divulgados na edição de Maio da revista científica “Negotiation and Conflict Management Research”.