

Pedir Desculpas: Categorias e Efeitos em Três Tipos de Relacionamento Interpessoal

Víthor Rosa Franco¹

Fabio Iglesias¹

Izabella Rodrigues Melo¹

¹Universidade de Brasília, Brasília, DF

Resumo

Embora pedidos de desculpas sejam tratados como mecanismos de gerenciamento de impressão em psicologia, ainda se conhece pouco sobre a dinâmica de oferecê-las (e não somente de recebê-las) em diferentes tipos de relacionamento interpessoal. Cenários experimentais para pedir desculpas em três condições independentes (interagindo com um parente íntimo, amigo íntimo ou par romântico) foram respondidos por 239 participantes, seguidos por medidas de plausibilidade, responsabilidade e emoção, além da escala de Intimidade Social de Miller. Quatro categorias principais foram identificadas e testadas em suas associações com os relacionamentos. Desculpas a parentes revelaram-se de causalidade externa ou interna, a pares românticos revelaram-se internas ou de reparação, enquanto a amigos revelaram-se de desengajamento moral ou externas. Não foram encontradas diferenças nos julgamentos de responsabilidade, plausibilidade e emoção. Discute-se tanto o papel das desculpas para a prevenção de conflitos interpessoais quanto o impacto de variáveis situacionais e disposicionais nos processos de justificação social.

Palavras-chave: desculpas, atribuição de causalidade, relacionamentos interpessoais

To apologize: Categories and Effects on Three Types of Interpersonal Relationships

Abstract

Despite the fact that apologies are seen as mechanisms of impression management in psychology, little is known about the dynamics of offering them (not only receiving) in different types of interpersonal relationships. Experimental apology scenarios in three independent conditions (interacting with a family member, a close friend, or a romantic partner) were responded by 239 participants, followed by measures of plausibility, responsibility and emotion, as well as Miller's Social Intimacy Scale. Four major categories were found and tested in their associations with the interpersonal relationships. Apologies to family members showed external or internal causes, while the ones offered to romantic partners involved internal causes or reparation, and the ones offered to friends involved moral disengagement or external causes. No differences were found in responsibility, plausibility, and emotion. The role of apology for preventing interpersonal conflicts and the impact of situational and dispositional variables on social justification processes are discussed.

Keywords: Apologies; attribution of causality; interpersonal relationships

Pedir Desculpas: Categorías y Efectos en Tres Tipos de Relacionamento Interpersonal

Resumen

Aunque el hecho de pedir disculpas sea tratado como un mecanismo de administración de impresiones en psicología, todavía se conoce poco sobre la dinámica de ofrecer las disculpas (y no sólo de recibirlas), en diferentes tipos de relacionamento interpersonal. Escenarios experimentales para pedir disculpas, con tres condiciones independientes, (interactuando con pariente íntimo, amigo íntimo o una pareja) fueron respondidos por 239 participantes seguidos por medidas de plausibilidad, responsabilidad y emoción, así como la Escala de Intimidad Social de Miller. Cuatro categorías principales fueron identificadas y testadas con las asociaciones en los relacionamientos. Disculpas ofrecidas a familiares mostraron causas externas o internas, mientras las ofrecidas a la pareja mostraron causas internas o de reparación, y las ofrecidas a amigos mostraron desajuste moral o causas externas. No fueron encontradas diferencias en los juicios de responsabilidad, plausibilidad, y emoción. Se discute tanto el papel de las disculpas para la prevención de conflictos interpersonales, como el impacto de variables situacionales y dispuestas en procesos de justificación social.

Palabras-clave: disculpas; atribución de causalidad; relacionamientos interpersonales

Introdução

Boa parte dos conflitos em relacionamentos interpessoais parece poder ser prevenida ou pelo menos melhor gerenciada pelo uso de pedidos de desculpas. Weiner (2006) mostrou que as pessoas têm um conhecimento intuitivo sobre a maneira como diferentes

atribuições causais geram reações positivas ou negativas nos outros. Assim, geralmente quem se desculpa tenta fazer parecer que a causa de sua falha é externa e resultado de algo que estava fora de seu controle. Como revelam fenômenos bastante conhecidos na psicologia social, como o erro fundamental de atribuição (Jones & Harris, 1967), a tendência mais natural é que

as pessoas façam atribuições disposicionais a quem se desculpa, dificilmente reconhecendo o papel de variáveis situacionais.

Na perspectiva dos modelos de processamento dual em psicologia, identificar causas externas ao ator é um processo que depende mais tempo, mais energia e mais controle cognitivo (Sakaki & Murayama, 2013). A tendência mais frequente, resultante de processos automatizados, é que as pessoas atribuam culpa às outras quando ocorre um desentendimento em qualquer tipo de interação desfavorável, mas que atribuam a si mesmas o crédito por qualquer interação favorável (Shepperd, Malone, & Sweeny, 2008). Desculpas são, fundamentalmente, uma maneira de gerenciar impressões, utilizadas mesmo quando se verifica que não funcionam realmente para reduzir reações negativas em quem as recebe (Freedman et al., 2017).

A literatura sobre desculpas é escassa e muitas vezes centrada em questões mais criticamente relacionadas, por exemplo, à área legal (Allan & Carroll, 2017) e criminal (Zamperini, Siracusa, & Menegatto, 2017) ou a problemas de comportamento do consumidor (Tsirios, Mittal, & Ross, 2004), pouco se conhecendo sobre sua dinâmica nas interações cotidianas. O objetivo desta pesquisa foi investigar quais os principais tipos de desculpas que as pessoas utilizam e como são recebidas em três tipos de relacionamento interpessoal: com um parente íntimo; com um amigo íntimo; ou com um par romântico. Além de representar algumas das situações mais comuns de pedidos de desculpas, esses tipos de relacionamento indicam diferentes graus de intimidade, que podem definir em boa parte os processos de atribuição causal no gerenciamento de impressões.

Três Tipos de Relacionamento Interpessoal

Embora exista uma considerável gama de tipos de relacionamentos interpessoais, a maioria pode ser classificada conforme critérios de motivação para desenvolvê-los (p.ex., voluntariamente construído x exogenamente construído) e conforme o nível de intimidade que exigem (p.ex., pessoal x social). Van Lear, Koerner e Allen (2006) destacaram, como casos típicos, as diferenças entre uma relação matrimonial e uma relação com colega de trabalho. Na maioria das culturas, o cônjuge é escolhido por vontade própria, enquanto, no trabalho, as dinâmicas de convivência são definidas por fatores externos. Todos os relacionamentos sociais são relevantes para se investigar pedidos de desculpas, mas a interação com estranhos na rua ou com prestadores de serviço é algo que não apresenta uma história recorrente, nem

expectativas de consequências, quando se comparam a relacionamentos mais pessoais (Guttek, 1999).

Três tipos de relacionamento pessoal se destacam ao considerar as interações do dia a dia. Parentes são inevitavelmente um dos tipos mais importantes, em diferentes etapas do curso de vida, mas especialmente influentes entre os jovens. O relacionamento familiar é mais tipicamente estabelecido pela genética e menos por variáveis sociais, ao contrário do que ocorre em outros tipos de relacionamento. O contato com os parentes costuma ser o primeiro tipo de interação social e o mais duradouro, constituindo um papel fundamental para o desenvolvimento humano, apesar de caracterizado por muitas ambivalências (Maio, Fincham, & Lycett, 2000). Ainda que esse tipo de relacionamento seja estabelecido de maneira mais exógena, as pessoas têm relativa liberdade para definir quem são seus parentes tidos como mais íntimos, com quem estabelecem maiores laços de confiança.

As relações de amizade, por outro lado, são geralmente estabelecidas pela proximidade social: alunos da mesma escola, moradores do mesmo bairro, frequentadores do mesmo clube, filhos de amigos dos pais, entre outros casos. Dentre as variáveis que influenciam a duração desse tipo de relacionamento, a qualidade dos interesses comuns e o compartilhamento de experiências agradáveis são dois dos mais fortes preditores, podendo contribuir com a evolução para relacionamentos mais sérios, como uma amizade íntima ou até mesmo um relacionamento romântico (Fehr, 2008). No caso de amigos íntimos, a literatura aponta que eles são menos propensos a mentir uns para os outros, a não ser que a mentira seja utilizada para fazer o amigo se sentir melhor (Morris et al., 2016). Harris e Vazire (2016) mostraram que em amizades íntimas os pares se tratam como iguais, possuem confiança e respeito mútuos e expressam livremente suas atitudes.

Por fim, o tipo de relacionamento mais fortemente associado às pesquisas sobre atração interpessoal envolve pares românticos (Finkel, Simpson, & Eastwick, 2017). Por representarem um envolvimento distintivamente íntimo e, frequentemente, de natureza sexual, dependem de uma dinâmica contínua de resolução de conflitos e de comportamentos cooperativos. Entretanto, não é a quantidade de conflitos que expressivamente afeta a estabilidade dos relacionamentos, mas como as pessoas percebem, interpretam e gerenciam esses conflitos (Overall & Simpson, 2013). Ainda assim, poucos estudos têm focado no uso de desculpas na resolução de conflitos interpessoais, embora haja

uma forte tradição de pesquisa sobre perdão em relacionamentos amorosos (Breslin, Kumar, Ryan, Browne, & Porter, 2017).

Dar e Receber Desculpas

As pesquisas em psicologia sobre desculpas são, em sua grande maioria, centradas em teorias atribucionais, que tentam explicar como as pessoas fazem explicações causais de eventos, entre estas as interações humanas (Weiner, 2006). Weiner (1986) demonstrou haver um contraste entre desculpas mais externas e incontroláveis e desculpas mais internas e controláveis, sendo que as desculpas do primeiro tipo são tidas como mais aceitáveis por quem as recebe. Essas tendências foram confirmadas nas poucas publicações brasileiras sobre desculpas. Saraiva e Iglesias (2013) verificaram que desculpas que envolvem argumentos legítimos (de atribuição externa e incontrolável) foram julgadas como mais plausíveis e geraram reações emocionais mais positivas. Já Damasceno, Franco, Sarmet e Iglesias (2016) mostraram que tanto o *lôcus* de controle e a controlabilidade das desculpas quanto a hierarquia na relação entre as partes afetam a aceitabilidade dos pedidos de desculpas. Essas pesquisas, no entanto, assim como a maior parte dos estudos publicados na literatura internacional, focaram apenas nos conteúdos dos pedidos e são centradas na perspectiva das pessoas que os recebem. Pouco se conhece ainda sobre o processo de dar (e não de receber) desculpas.

Sobre o processo de dar desculpas, sabe-se que este se difere do fenômeno de justificação (Weiner, 2006). Justificativas parecem implicar na aceitação da responsabilidade por um comportamento, mas sem necessariamente aceitar que era uma falha social. Desculpas, por outro lado, envolvem necessariamente admitir, explícita ou implicitamente, a falha envolvida. Além de tal diferenciação, Weiner e Handel (1985) argumentaram que quando as pessoas cometem uma falha, primeiramente reconhecem a explicação real (p.ex., “não fui à festa do meu amigo porque não quis”) em termos de propriedades causais e então estimam qual a provável consequência de comunicá-la (p.ex., meu amigo ficará com raiva). Em seguida, elas avaliam se devem contar a verdade ou em que grau a explicação deve ser modificada para evitar consequências negativas. Além disso, para situações em que as pessoas não podem ou não conseguem fazer esse tipo de avaliação, é provável que tenham modelos ou esquemas mentais para boas e más desculpas e que as usem de maneira mais automática. É fundamental, portanto, buscar

evidências de que certos tipos de desculpas são preferidos em relação aos demais e em função de quais dinâmicas de relacionamentos.

Método

Tendo em vista os elementos teórico-conceituais revisados e a evidente insuficiência de estudos empíricos sobre o tema, adotou-se neste estudo uma abordagem metodológica mista (Creswell, 2013). Assim, procurou-se implementar estratégias qualitativas e quantitativas de forma complementar, tanto no delineamento adotado quanto nos procedimentos de análise de dados.

Participantes

A amostra foi composta por 239 estudantes universitários de diversos cursos e turnos (63,2% mulheres), com uma média de 20,46 anos de idade ($DP = 2,30$). Eles foram selecionados de forma não randômica em corredores e salas de aula de uma universidade federal, estando assim em diferentes semestres de seus currículos.

Instrumentos

Desenvolvimento do Instrumento. Tendo em vista a inexistência de instrumentos adequados para investigar as variáveis da pesquisa, foi criado um conjunto de três cenários experimentais. Para que tais cenários fossem desenvolvidos, inicialmente foram realizadas entrevistas semiabertas com 18 participantes, a fim de conhecer em quais situações tipicamente ouvem e dão mais desculpas, assim como quais as desculpas geralmente mais usadas. Desse levantamento, foram apontadas como mais comuns as desculpas em situações de trabalho/escola, em relacionamentos com amigos e em situações com estranhos. Em seguida 10 outros participantes responderam a um questionário aberto, para identificar quais desculpas são mais comumente ouvidas e utilizadas nas situações apontadas no levantamento anterior. Como resultado, foram apontadas como mais frequentes desculpas relacionadas a saúde pessoal (p.ex.: “Desculpe, eu faltei ao compromisso porque fiquei doente”), contratempos situacionais (p.ex.: “Desculpe, atrasei-me por causa do trânsito”), autorresponsabilização (p.ex.: “Desculpe, esqueci-me de seu aniversário porque eu sou esquecido mesmo”) e desculpas protocolares (p.ex.: “Desculpe, estava distraído”).

Os tipos de desculpas que apareceram com maior frequência foram usadas num terceiro questionário,

respondido por 15 pessoas, para medir o nível de concordância dos participantes em relação à sua usabilidade, além de poderem identificar em quais tipos de situações as usariam. Nesse questionário, foi retirada a situação com estranhos, pois todas as desculpas dadas na etapa anterior foram classificadas como meramente protocolares ou placebo (Langer, Blank, & Chanowitz, 1978). Após a aplicação desse último questionário, as respostas dos participantes permitiram identificar o contexto de esquecimento de um aniversário como o mais comum em interações pessoais. Assim, foi possível criar três cenários experimentais a fim de comparar as diferenças nos usos de desculpas em três diferentes tipos de relacionamentos.

Cenários experimentais de desculpas. O exemplo mais frequentemente verificado na etapa de elaboração do instrumento e estudos piloto foi o de se desculpar quando se esquece do aniversário de alguém. Tendo esse contexto como base, foram criados três questionários, com base em um delineamento entre-sujeitos, em que cada participante foi convidado a elaborar uma desculpa a um dos cenários experimentais, relativos às três situações hipotéticas: desculpar-se ao parente mais íntimo ($n = 82$); desculpar-se ao amigo mais íntimo ($n = 80$); ou desculpar-se ao par romântico ($n = 77$). Para avaliar aspectos motivacionais relacionadas ao desculpar nesses cenários, e de acordo com as medidas revisadas por Weiner (2006), o instrumento contou com três escalas de 11 categorias (de 0 a 10) que mediam a emoção, a percepção de responsabilidade e o julgamento de plausibilidade que o participante acreditava que seriam atribuídos à sua desculpa pela pessoa que a receberia. Os participantes indicaram, assim, o quão intensamente cada um desses aspectos motivacionais influenciou a sua resposta.

Escala de Intimidade Social. Os participantes responderam à Escala de Intimidade Social de Miller (Miller & Lefcourt, 1982). A escala original, em inglês, é composta por 17 itens organizados em uma única dimensão. Para sua adaptação a esta pesquisa, realizou-se primeiramente um processo com juízes de tradução e retrotradução, seguido de procedimentos para buscar evidências de validade semântica, que mantiveram 16 dos itens originais. Análises dos eixos principais com rotação Promax ($KMO = 0,90$), acompanhadas da análise paralela de Horn, sugeriram uma organização bidimensional: Intimidade, incluindo sete itens (p. ex.: “Com que frequência você compartilha as suas informações mais pessoais com ela?”; $\alpha = 0,90$; cargas fatoriais variando entre 0,50 e 0,93); e Afetividade, incluindo nove itens

(p. ex.: “Quanto afeto você sente em relação a essa pessoa?”; $\alpha = 0,88$; cargas fatoriais variando entre 0,47 e 0,97).

Procedimentos

Foram cumpridos todos os procedimentos éticos cabíveis: os participantes foram abordados pessoalmente nos corredores e em salas de aula da universidade, sendo assegurados sobre o anonimato das respostas e sobre a liberdade para interromper a participação a qualquer momento. A pesquisa não envolveu qualquer tipo de risco. Primeiramente os participantes responderam aos cenários experimentais, com as escalas de emoção, percepção de responsabilidade e julgamento de plausibilidade. Em seguida responderam à Escala de Intimidade Social e, por fim, ao questionário de dados pessoais.

Análise dos Dados

Inicialmente, as categorias das desculpas elaboradas pelos participantes foram definidas tomando como base os procedimentos sugeridos por Aguiar, Soares e Machado (2015) e nomeados como análise de núcleos de significação. Eles propuseram que as categorias surgem tanto do que se encontra pela interpretação das respostas dos participantes quanto de teorias relevantes à pesquisa. Dessa forma, a categorização foi centrada na dimensão de locus de controle de Weiner (2006) e em estratégias de gerenciamento de impressão (Cunningham, 2013). Após a categorização das desculpas dadas pelos participantes, foram utilizados testes de qui-quadrado para se analisar a relação entre elas e os três tipos de relacionamento utilizados nos cenários experimentais. ANOVAs paramétricas foram utilizadas para testar se os tipos de relacionamento e os tipos de desculpa se diferenciaram em relação às medidas de emoção, percepção de responsabilidade e julgamento de plausibilidade. A mesma estratégia analítica também foi utilizada para testar se os tipos de relacionamento se diferenciaram em relação às medidas de Intimidade e Afetividade.

Resultados

Para a distinção entre os tipos de desculpas foram realizadas inicialmente análises de núcleo de sentidos (Aguiar, Soares, & Machado, 2015) das desculpas elaboradas por cada um dos participantes. Critérios semânticos, baseados em teorias atribucionais e em pesquisas sobre desculpas, originaram oito categorias, que foram avaliadas por julgamentos entre juízes,

permanecendo apenas aquelas que obtiveram concordância total. Para viabilizar a realização de testes de associação, essas categorias também foram reduzidas para quatro, representando especificamente processos de gerenciamento de impressão que estão relacionados, de acordo com teorias atribucionais e em pesquisas sobre desculpas. As quatro categorias finais foram chamadas de secundárias e as oito iniciais de primárias, conforme descritas na Tabela 1.

Em seguida, uma análise de qui-quadrado revelou associações significativas entre as condições e os tipos de desculpa utilizados, $\chi^2(6) = 13,67, p = 0,03, Phi = 0,24$, como descritas na Tabela 2. Na condição de par romântico, os tipos de desculpa mais utilizados foram os de reparação e de atribuição interna. Já na condição de parente mais íntimo, os tipos de desculpa mais utilizados foram os de atribuição externa e de atribuição interna. Por fim, na condição de amigo mais íntimo, os tipos de desculpa mais utilizados foram os de atribuição externa e de desengajamento moral.

Não se verificaram efeitos do tipo de relacionamento e do tipo de desculpa sobre a percepção de responsabilidade, $F_s(6, 227) < 1,70, p_s > 0,05, \eta_p^2 < 0,03$, nem sobre o julgamento de plausibilidade, $F_s(6, 227) < 3,26, p_s > 0,05, \eta_p^2 < 0,04$. Entretanto, a emoção que os participantes acreditavam que seria atribuída à sua desculpa mostrou-se dependente tanto do tipo de desculpa, $F(3, 227) = 2,96, p = 0,06, \eta_p^2 = 0,03$, quanto do tipo de relacionamento, $F(2, 227) = 3,73, p = 0,03$,

$\eta_p^2 = 0,04$, não se tendo verificado efeitos de interação dessas duas variáveis, $F(6, 227) = 0,71, p = 0,64, \eta_p^2 = 0,02$. Testes post-hoc de Tukey, entretanto, mostraram não haver diferenças significativas nas médias tanto entre os tipos de desculpas, quanto entre os tipos de relacionamento.

Considerando a bidimensionalidade da Escala de Intimidade Social de Miller, os escores do Fator de Afetividade foram maiores para par romântico ($M = 8,54, DP = 1,27$), seguidos de amigo mais íntimo ($M = 8,00, DP = 1,44$) e parente mais íntimo ($M = 7,85, DP = 1,55$), $F(2, 236) = 5,04, p = 0,007, \eta_p^2 = 0,04$. Por fim, os escores do Fator de Intimidade seguiram a mesma tendência, revelando-se maiores para par romântico ($M = 7,88, DP = 0,18$), seguidos de amigo mais íntimo ($M = 7,49, DP = 0,17$) e parente mais íntimo ($M = 6,21, DP = 0,17$), $F(2, 236) = 25,70, p < 0,001, \eta_p^2 = 0,18$.

Discussão

Os resultados desta pesquisa revelaram os principais tipos de desculpas utilizados quando se cometem faltas em relacionamentos interpessoais com parente íntimo, com amigo íntimo e com par romântico. Inicialmente adotou-se uma perspectiva mais indutiva, baseada no uso de entrevistas e de questionários abertos, investigando-se em quais situações as pessoas tipicamente ouvem e dão mais desculpas, além dos tipos de desculpa envolvidos. Quatro tipos principais de desculpas

Tabela 1

Frequência e Exemplos da Categorização Secundária e Primária dos Tipos de Desculpas

| Categorias Secundárias | <i>n</i> | Categorias Primárias | <i>n</i> | Exemplos |
|------------------------|----------|------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------|
| Atribuição externa | 116 | Causa externa relacionada a evento | 108 | Tive muitos compromissos esta semana. |
| | | Causa externa relacionada a objeto | 8 | Meu celular ficou sem crédito. |
| Atribuição interna | 49 | Causa interna | 49 | Sou esquecido mesmo. |
| Reparação | 59 | Humor | 9 | Foi de propósito, nem gosto tanto assim de você! |
| | | Reparação afetiva | 30 | Você é a pessoa mais importante do mundo pra mim. |
| | | Reparação material | 20 | Depois podemos sair pra comemorar por minha conta. |
| Desengajamento moral | 15 | Distorção das consequências | 9 | Comemorar aniversários é algo banal, imposto socialmente. |
| | | Atribuição de culpa à vítima | 6 | A culpa foi sua que não me lembrou. |

Tabela 2

Associações entre as Frequências para Desculpas em Cada Tipo de Relacionamento

| | Externo | Interno | Reparação | Desengajamento | Total |
|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|-------|
| Par | 28 | 17 | 28 | 4 | 77 |
| romântico | (37,4) | (15,8) | (19,0) | (4,8) | |
| Parente | 47 | 18 | 14 | 3 | 82 |
| íntimo | (39,8) | (16,8) | (20,2) | (5,1) | |
| Amigo | 41 | 14 | 17 | 8 | 80 |
| íntimo | (38,8) | (16,4) | (19,7) | (5,0) | |
| Total | 116 | 49 | 59 | 15 | 239 |

Nota. Valores entre parênteses indicam a frequência esperada ao acaso.

foram assim identificados via análise de núcleo de sentidos das respostas e nomeados como desculpas de causa externa, de causa interna, de reparação e de desengajamento moral. Trata-se de um resultado com potencial heurístico para o estudo desse fenômeno, considerando que as distinções sobre desculpas, justificativas e outras estratégias de gerenciamento da impressão ainda são pouco claras na literatura, sejam em acidentes pessoais (Greenawalt, 2017) ou no gerenciamento de crises organizacionais (Bentley, Oostman, & Shah, 2018).

As desculpas de causa externa e as de causa interna não exigem fundamentação ou interpretação teórica adicional àquilo que esses termos já expressam, uma vez que correspondem diretamente à distinção descrita pelas teorias de atribuição de causalidade, desde o trabalho seminal de Heider (1958) até suas várias aplicações recentes (Graham & Folkes, 2014). De fato, o maior foco de investigação nessa área hoje não é sobre essa distinção categórica, mas sobre como atribuições internas e externas fazem parte de um *continuum* e como podem ser utilizadas em situações de processamento cognitivo mais automático ou mais controlado (Sherman, Gawronski, & Trope, 2014). Na presente pesquisa, as desculpas com atribuição externa se mostraram mais utilizadas com parentes íntimos e com amigos íntimos. As desculpas com atribuição interna, por outro lado, se mostraram mais utilizadas com pares românticos.

Esses resultados sobre atribuição externa e interna sugerem duas explicações principais. Primeiramente, é possível que pares românticos inspirem maior cuidado nas relações sociais, maior respeito e, portanto, maior sinceridade na oferta de motivos para uma falha quando for efetivamente interna (Weiner, 2006). Assim, quando interagindo com um(a) namorado(a) ou cônjuge, as pessoas podem se sentir motivadas a

não recorrer convenientemente a causas externas (que seriam vistas como mais legítimas), mantendo algum nível maior de transparência sobre suas intenções e objetivos com o pedido de desculpas. No entanto, uma segunda explicação deve ser igualmente considerada, porque utilizar desculpas com atribuições internas pode ser mera estratégia de gerenciamento de impressão, disfarçada de sinceridade (Cunningham, 2013). Como apontado por Schlenker, Pontari e Christopher (2001), quem usa tal estratégia pode ser eventualmente percebido como enganoso ou como tendo falhas de caráter, especialmente se há recorrências ou se as evidências contrárias se revelam com facilidade. A conclusão encontrada por Schumann (2012) é ainda mais central nesse desdobramento prático, porque seu estudo mostrou que em pares românticos os pedidos de desculpas só geram realmente perdão quando há alta satisfação no relacionamento.

As desculpas que envolvem tentativas de reparação social se mostraram associadas apenas a relacionamentos com pares românticos. Elas incluíram o uso de humor, de reparações afetivas e de reparações materiais. Uma vez mais, é possível especular algumas características, diferenciadamente presentes nos relacionamentos românticos, que motivam tal estratégia (Clark & Lemay, 2010). Embora o humor seja plenamente verificado em qualquer situação, a motivação para a reparação pode ser muito mais acentuada com o(a) namorado(a) ou cônjuge, com quem se costuma manter maior frequência ou maior intensidade de convívio íntimo. De fato, as comparações de média para os escores dos Fatores tanto de Afetividade, quanto de Intimidade, revelaram justamente essa tendência linear.

Finalmente, as desculpas classificadas como desengajamento moral foram associadas apenas ao

relacionamento com amigo íntimo. Elas foram assim nomeadas com base nos mecanismos identificados no modelo de Bandura (2016), especialmente os de distorção das consequências e de atribuição de culpa à vítima. Embora não se encontre facilmente qualquer motivo em especial para a associação estatística verificada, desengajamento moral parece ser, entre os quatro, o tipo de desculpa menos legitimado e o que mais inverte a lógica do prejuízo da vítima em relação a quem cometeu a falha. Trata-se de estratégia amplamente verificada, por exemplo, na análise de tentativas de justificativa para crimes sexuais (Ayala, Kotary, & Hetz, 2018).

Essa conclusão pode ser consequência do tipo de falha social operacionalizado na pesquisa (esquecimento na data de aniversário). Ainda que tenha sido selecionada com base nas etapas indutivas da pesquisa, por aparecer com maior frequência no relato dos participantes, por certo outras razões devem ser investigadas e, sobretudo, comparadas. Em outros estudos, por exemplo, a falha social estava relacionada a atraso para um compromisso (Saraiva & Iglesias, 2013), a atrasos no transporte público (Cracco, Dirix, & Folmer, 2017), a erros pessoais de gestores (Haesevoets, 2016), a prejuízos financeiros (Bolino, Long, & Turnley, 2016) ou simplesmente pediu-se que cada participante selecionasse um episódio em que houve necessidade de desculpas (Takaku, Weiner, & Ohbuchi, 2001).

Embora não tenha sido incluída como variável nas etapas metodológicas dedutivas subsequentes, que constituíram o cerne do trabalho, destacou-se a evidência de que em situações de interação com estranhos os pedidos de desculpas tendem a ser mais protocolares ou a meramente incluir expressões como “desculpe-me”. Pesquisas mais recentes têm se concentrado nesse problema de se oferecer justificativas placebo, que realmente não explicam qualquer pedido (p.ex., Guéguen, 2015), mas ainda resta investigá-las no contexto próprio de desculpas, como fizeram Langer, Blank e Chanowitz (1978).

Quanto à percepção de responsabilidade, os julgamentos de plausibilidade e a emoção que o participante acreditava que seriam atribuídos à desculpa, a ausência de diferenças nos tipos de relacionamento e nos tipos de desculpa são indicativos sistemáticos de que os processos podem ser relativamente independentes dessas variações situacionais. Obviamente isso não pode ser concluído sem reconhecer limitações potenciais do estudo, que envolvem não somente a amostragem (alunos universitários), como as próprias situações utilizadas nos cenários experimentais ou mesmo a linguagem (Dreyfus, 2017).

Verifica-se que trabalhos de referência como o *Handbook of Individual Differences in Social Behavior* (Leary & Hoyle, 2009) não contém capítulos dedicados a desculpas ou perdão. Mas os capítulos para muitos temas relacionados a gerenciamento de impressão revelam um papel fundamental das diferenças de personalidade mesmo quando achados da psicologia social são vistos ainda como preponderantes. O periódico mais prestigiado na área é o *Journal of Personality and Social Psychology* que, assim como a Divisão 8 da *American Psychological Association*, promove uma efetiva interface de variáveis disposicionais e situacionais. No Brasil essa é ainda uma cisão curricular temática ou mesmo ideológica, que precisa ser superada com mais estudos de interface e que estendam os alcances da psicologia da personalidade para além da formação clínica em direção a aplicações cotidianas.

Considerações Finais

Os resultados desta pesquisa constituem evidência preliminar sobre a dinâmica de desculpas em cenários com situações mais corriqueiras quando se consideram diferentes tipos de relacionamento, uma vez que parte significativa dos estudos sobre esse fenômeno é voltado para resolução de problemas legais ou de relações de serviço. Mesmo nos estudos que envolvem situações corriqueiras, as variáveis envolvem mudanças de contexto, diferenças pessoais e até culturais, mas não um mapeamento sistemático de como as pessoas utilizam desculpas em função do papel em que se encontram (Snyder, Higgins, & Stucky, 2005). Além de exercer uma função de manter estima e controle, como destacaram esses autores, desculpas facilitam a convivência com estranhos e conhecidos, desde que utilizadas com moderação. Ainda que o tema tenha finalmente ocupado um espaço maior na literatura da psicologia nos últimos anos e tenha sido até objeto de pesquisa em neurociências (Strang, Utikal, Fischbacher, Weber, & Falk, 2014), uma ampla agenda de pesquisa deve ser implementada. Em especial, devem-se considerar contextos culturais diferenciados, pela variada manifestação que conceitos como valores e normas parecem ter nos processos de desculpas.

Referências

Aguiar, W. M. J., Soares, J. R., & Machado, V. C. (2015). Núcleos de significação: Uma proposta histórico-dialética de apreensão das

- significações. *Cadernos de Pesquisa*, 45(155), 56-75. doi:10.1590/198053142818
- Allan, A., & Carroll, R. (2017). Apologies in a legal setting: Insights from research into injured parties' experiences of apologies after an adverse event. *Psychiatry, Psychology and Law*, 24(1), 10-32. doi:10.1080/13218719.2016.1196511
- Ayala, E. E., Kotary, B., & Hetz, M. (2018). Blame attributions of victims and perpetrators: Effects of victim gender, perpetrator gender, and relationship. *Journal of Interpersonal Violence*, 33(1), 94-116. doi: 10.1177/0886260515599160
- Bandura, A. (2016). *Moral disengagement: How people do harm and live with themselves*. New York: Worth publishers.
- Bentley, J. M., Oostman, K. R., & Shah, S. F. A. (2018). We're sorry but it's not our fault: Organizational apologies in ambiguous crisis situations. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 26(1), 138-149. doi: 10.1111/1468-5973.12169
- Bolino, M., Long, D., & Turnley, W. (2016). Impression management in organizations: Critical questions, answers, and areas for future research. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 3, 377-406. doi: 10.1146/annurev-orgpsych-041015-062337
- Breslin, K. A., Kumar, V. K., Ryan, R. B., Browne, J., & Porter, J. (2017). Effect of apology on interpersonal forgiveness and distancing within familial relationships. *Current Psychology*, 36(3), 618-629. doi: 10.1007/s12144-016-9450-2
- Clark, M. S., & Lemay, E. P., Jr. (2010). Close relationships. Em S. T. Fiske, D. T. Gilbert & G. Lindzey (Eds.), *Handbook of social psychology* (Vol. 2, pp. 898-940). New York: Wiley. doi: 10.1002/9780470561119.socpsy002025
- Cracco, E., Dirix, N., & Reinders Folmer, C. P. (2017). The role of specificity and apologies in excuse messages following train delay. *Journal of Public Transportation*, 20(2), 131-151. doi: 10.5038/2375-0901.20.2.7
- Creswell, J. W. (2013). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. New York: Sage.
- Cunningham, C. (2013). *Social networking and impression management: Self-presentation in the digital age*. Lanham, MD: Rowman & Littlefield.
- Damasceno, R., Franco, V. R., Sarmet, M. M., & Iglesias, F. (2016). Hierarquia social e atribuição causal em auto e hetero-avaliações de desculpas. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 16(2), 401-413.
- Dreyfus, S. (2017). 'Mum, the pot broke': Taking responsibility (or not) in language. *Discourse & Society*, 28(4), 374-391. doi: 10.1177/0957926517703222
- Fehr, B. (2008). Friendship formation. Em S. Sprecher, A. Wenzel & J. Harvey (Eds.), *Handbook of relationship initiation* (pp. 29-54). New York: Psychology Press.
- Finkel, E. J., Simpson, J. A., & Eastwick, P. W. (2017). The psychology of close relationships: Fourteen core principles. *Annual Review of Psychology*, 68, 383-411. doi: 10.1146/annurev-psych-010416-044038
- Freedman, G., Burgoon, E. M., Ferrell, J. D., Pennebaker, J. W., & Beer, J. S. (2017). When saying sorry may not help: The impact of apologies on social rejections. *Frontiers in Psychology*, 8, 1375. doi: 10.3389/fpsyg.2017.01375
- Graham, S., & Folkes, V. S. (2014). *Attribution theory: Applications to achievement, mental health, and interpersonal conflict*. New York: Psychology Press.
- Greenawalt, K. (2017). Distinguishing justifications from excuses. Em P. H. Robinson (Ed.), *The structure and limits of criminal law* (pp. 155-174). New York: Routledge.
- Guterk, B. A. (1999). The social psychology of service interactions. *Journal of Social Issues*, 55(3), 603-617. doi: 10.1111/0022-4537.00136
- Guéguen, N. (2015). The effect of requesting money with a few coins in one hand: The foot-in-the-hand technique. *Social Influence*, 10(4), 193-201. doi: 10.1080/15534510.2015.1045935
- Harris, K., & Vazire, S. (2016). On friendship development and the Big Five personality traits. *Social and Personality Psychology Compass*, 10(11), 647-667. doi: 10.1111/spc3.12287
- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. New York: Wiley. doi: 10.1037/10628-000
- Haesevoets, T., Joosten, A., Folmer, C. R., Lerner, L., De Cremer, D., & Van Hiel, A. (2016). The impact of decision timing on the effectiveness of leaders' apologies to repair followers' trust in

- the aftermath of leader failure. *Journal of Business and Psychology*, 31(4), 533-551. doi: 10.1007/s10869-015-9431-8
- Jones, E. E., & Harris, V. A. (1967). The attribution of attitudes. *Journal of Experimental Social Psychology*, 3(1), 1-24. doi: 10.1016/0022-1031(67)90034-0
- Langer, E. J., Blank, A., & Chanowitz, B. (1978). The mindlessness of ostensibly thoughtful action: The role of "placebic" information in interpersonal interaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 36(6), 635-642. doi: 10.1037/0022-3514.36.6.635
- Maio, G. R., Fincham, F. D., & Lycett, E. J. (2000). Attitudinal ambivalence toward parents and attachment style. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 26(12), 1451-1464. doi: 10.1177/01461672002612001
- Miller, R. S., & Lefcourt, H. M. (1982). The assessment of social intimacy. *Journal of Personality Assessment*, 46(5), 514-518. doi: 10.1207/s15327752jpa4605_12
- Morris, W. L., Sternglanz, R. W., Ansfield, M. E., Anderson, D. E., Snyder, J. L., & DePaulo, B. M. (2016). A longitudinal study of the development of emotional deception detection within new same-sex friendships. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 42(2), 204-218. doi: 10.1177/0146167215619876
- Overall, N. C., & Simpson, J. A. (2013). Regulation processes in close relationships. Em J. A. Simpson & L. Campbell (Eds.), *The Oxford handbook of close relationships* (pp. 427-451). New York: Oxford University Press. doi: 10.1093/oxfordhb/9780195398694.013.0019
- Sakaki, M., & Murayama, K. (2013). Automatic ability attribution after failure: A dual process view of achievement attribution. *PLoS ONE*, 8(5), e63066. doi: 10.1371/journal.pone.0063066
- Saraiva, R. B., & Iglesias, F. (2013). Julgamentos de plausibilidade e reações emocionais a desculpas. *Interação em Psicologia*, 17(2), 163-170. doi: 10.5380/psi.v17i2.28496
- Schlenker, B. R., Pontari, B. A., & Christopher, A. N. (2001). Excuses and character: Personal and social implications of excuses. *Personality and Social Psychology Review*, 5, 15-32. doi: 10.1207/S15327957PSPR0501_2
- Schumann, K. (2012). Does love mean never having to say you're sorry? Associations between relationship satisfaction, perceived apology sincerity, and forgiveness. *Journal of Social and Personal Relationships*, 29(7), 997-1010. doi: 10.1177/0265407512448277
- Shepperd, J., Malone, W., & Sweeny, K. (2008). Exploring causes of the self-serving bias. *Social and Personality Psychology Compass*, 2(2), 895-908. doi: 10.1111/j.1751-9004.2008.00078.x
- Sherman, J. W., Gawronski, B., & Trope, Y. (Eds.). (2014). *Dual-process theories of the social mind*. New York: Guilford.
- Snyder, C. R., Higgins, R. L., & Stucky, R. J. (2005). *Excuses: Masquerades in search of grace*. Clinton Corners, NY: Percheron.
- Strang, S., Utikal, V., Fischbacher, U., Weber, B., Falk, A. (2014). Neural correlates of receiving an apology and active forgiveness: An fMRI study. *PLoS ONE* 9(2), e87654. doi: 10.1371/journal.pone.0087654
- Takaku, S., Weiner, B., & Ohbuchi, K. I. (2001). A cross-cultural examination of the effects of apology and perspective taking on forgiveness. *Journal of Language and Social Psychology*, 20(1-2), 144-166. doi: 10.1177/0261927X01020001007
- Tsiros, M., Vikas, M., & William, T. R. (2004). The role of attributions in customer satisfaction: A reexamination. *Journal of Consumer Research*, 31(2), 476-483. doi:10.1086/422124
- Van Lear, A., Koerner, A. F., & Allen, D. (2006). Relationship typologies. In A. Vangelisti & D. Perlmann, (Eds.), *The Cambridge handbook of personal relationships* (pp 91-111). New York: Cambridge University Press. doi: 10.1017/CBO9780511606632.007
- Weiner, B. (1986). *An attributional theory of motivations and emotion*. New York: Springer-Verlag. doi: 10.1007/978-1-4612-4948-1
- Weiner, B. (2006). *Social motivation, justice, and the moral emotions: An attributional approach*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc., Mahwah, NJ.
- Weiner, B., Folkes, V., Amirkhan, J., & Verette, J. (1987). An attributional analysis of excuse giving: Studies of a naïve theory of emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 316-324. doi: 10.1037/0022-3514.52.2.316
- Weiner, B., & Handel, S. (1985). Anticipated emotional consequences of causal communications and reported communication strategy. *Developmental Psychology*, 21, 102-107. doi: 10.1037/0012-1649.21.1.102

Zamperini, A., Siracusa, V., & Menegatto, M. (2017). Accountability and police violence: A research on accounts to cope with excessive use of force in Italy. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 32(2), 172-183. doi: 10.1007/s11896-016-9208-7

Recebido em: 13-12-2017
Reformulado em: 04-04-2018
Aprovado em: 05-05-2018

Sobre os autores:

Víthor Rosa Franco é doutorando e mestre em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações, Psicólogo pela Universidade de Brasília e consultor em análise de dados quantitativos.

E-mail: vithorfranco@gmail.com

ORCID: 0000-0002-8929-3238

Fabio Iglesias é professor do Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações na Universidade de Brasília, onde coordena o Grupo Influência – www.influencia.unb.br

E-mail: iglesias@unb.br

ORCID: 0000-0002-2217-5296

Izabella Rodrigues Melo é mestranda do Programa de Pós-Graduação em Psicologia Clínica e Cultura da Universidade de Brasília e psicoterapeuta de abordagem sistêmica.

E-mail: izabella.rmelo@gmail.com

ORCID: 0000-0001-5172-1148

Contato com os autores:

Universidade de Brasília, Campus Universitário Darcy Ribeiro, Laboratório de Psicologia Social, ICC Sul Sala A1-120
Brasília-DF, Brasil

CEP: 70900-100