

## Chiedere scusa è facile, soprattutto quando non è necessario



Le scuse sono un istituto sociale presente in tutte le culture, che ha una notevole importanza per conservare buoni rapporti fra i membri di una comunità. Fin dall'infanzia, le persone imparano a chiedere scusa quando sono responsabili di una trasgressione. Le vittime di trasgressioni sono, a loro volta, educate ad accettare tali scuse.

Questa relazione tra scuse e perdono, sembra assumere (almeno implicitamente) che la vittima e il carnefice siano entrambi motivati ??alla riconciliazione. Tuttavia, gli studi dedicati all'atto di scusarsi e/o di ricevere delle scuse sono pochi, e si sono concentrati soprattutto sulla funzione di riconferma dei ruoli sociali, analizzando poco le dinamiche sottostanti il comportamento del chiedere scusa. Infatti, vittime e carnefici spesso differiscono nelle loro interpretazioni circa alcuni aspetti critici della trasgressione, come ad esempio chi ne è responsabile, il suo significato e gli effetti a lungo termine. Dunque, se le interpretazioni del conflitto differiscono tra i due attori in gioco, come farà ad essere congruente il loro bisogno di scusarsi?

Nello studio di seguito proposto è emersa una situazione paradossale, legata a una radicale disparità di vedute fra la vittima e il colpevole. La prima sente infatti maggiormente il bisogno di ricevere delle scuse quando lo sgarbo è vissuto come intenzionale, mentre il secondo è maggiormente disposto a presentarle quando l'atto è stato involontario. Comportamenti mediati,

secondo gli autori, da due processi emotivi caratterizzanti la vittima e il colpevole: rispettivamente rabbia e senso di colpa. Chi è vittima di un torto sente il bisogno di ricevere delle scuse soprattutto se è stato commesso intenzionalmente, per essere rassicurato che la cosa non si ripeterà. Chi ne è responsabile, invece, è propenso a scusarsi se l'atto è stato involontario, ma se ritiene di aver avuto buone ragioni per agire in quel modo, non proverà un senso di colpa e sarà meno disposto a scusarsi.

I risultati ottenuti dimostrano che le vittime e carnefici non necessariamente condividono la stessa prospettiva per quanto riguarda la funzione del chiedere scusa, rendendo così gli sforzi di riconciliazione più difficili di quanto inizialmente previsto. Il disaccordo che ne nasce, osservano gli autori, potrebbe portare comunque a un esito positivo della vicenda se servisse a chiarire i rispettivi punti di vista con un atteggiamento di disponibilità alla comprensione dell'altro.

Per consultare l'intero articolo in  
inglese

[http://www.erim.eur.nl/fileadmin/erim\\_content/documents/The\\_Apology\\_Mismatch\\_Asymmetries\\_Between\\_Victim\\_s\\_Need\\_for\\_Apologies.pdf](http://www.erim.eur.nl/fileadmin/erim_content/documents/The_Apology_Mismatch_Asymmetries_Between_Victim_s_Need_for_Apologies.pdf)

### **Fonte**

Leunissen J.M., De Cremer D., Reinders Folmer C.P., van Dijke M. (2012) The Apology Mismatch: Asymmetries Between Victim's Need for Apologies and Perpetrator's Willingness to Apologize. *Journal of Experimental Social Psychology*, 49 (3), 315-324.