

LA VALUTAZIONE DELLE INFORMAZIONI

VERITÀ, MENZOGNA, CREDIBILITÀ, DUBBIO, SOSPETTO
DURANTE LA COMUNICAZIONE TELEFONICA



SOGINT Press

MIRCO TURCO

© 2024 Mirco Turco
Società Italiana di Intelligence
SOCINT Press
c/o Università della Calabria
Cubo 18-b, 7° piano
Via Pietro Bucci
87036 Arcavacata di Rende (CS) – Italia
<https://www.socint.org>
ISBN 979-12-80111-51-7

Tutti i contenuti (testi, immagini, grafica, layout ecc.) presenti in questo elaborato appartengono esclusivamente ai rispettivi proprietari.

La Valutazione delle Informazioni. Verità, menzogna, credibilità, dubbio, sospetto durante la comunicazione telefonica.¹

Mirco TURCO

Psicologo, Criminologo, Membro del Comitato Intelligence Predittiva,
UNICALabria, Docente Master Intelligence, Direttore Scientifico Forensics Group ITA,
Membro dell'Istituto di Business Competitive Intelligence di Bucarest.

Abstract

Da sempre l'uomo è stato ossessionato dalla ricerca spasmodica della verità che, nel tempo, si è trasformata progressivamente e – più o meno – inconsciamente in una ricerca della menzogna. Da metodi ortodossi a tecnologie illusorie, valutare la credibilità di una persona è un'attività "cara" all'intelligence, così come comprovare alcune dichiarazioni o informazioni. Il processo di analisi investigativa non è automatico e le variabili da considerare sono alquanto articolate nelle sue molteplici dimensioni: emotive, cognitive, sociali, temporali e spirituali. Le cose si complicano ulteriormente quanto le informazioni e, più in generale, la comunicazione vengono mediate dallo strumento più diffuso, consueto del nostro quotidiano: il telefono.

Come realizzare una valutazione in caso di telefonate di emergenza in cui la comunicazione tra gli interlocutori non avviene di persona, quindi senza la possibilità di guardarsi in volto? Come cogliere segnali rivelatori di menzogna? Quando e perché una conversazione telefonica può risultare "sospetta" nel suo contenuto informativo?

Tra Verità e Menzogna: un repertorio naturale.

Secondo una versione che potremmo definire *complicata* della vita, “il linguaggio sarebbe stato inventato in modo da dare la possibilità alla gente di nascondersi reciprocamente ciò che pensa veramente” (Charles-Maurice de Talleyrand-Périgord). È alquanto certo, allora, che occorre molta cautela nel considerare le parole, le frasi, i discorsi degli esseri umani. Tra l’altro, senza scomodare ugualmente Oscar Wilde con il suo arguto suggerimento di “fornire una maschera all’individuo per conoscere la verità!”

Nel grande disordine investigativo, nonostante i progressi scientifici e tecnologici, la fonte più importante, per fortuna, rimane sempre e comunque l’uomo.

Nel 1840, Moreu de Tours usava sostanze come il protossido di sodio, il cloroformio e l'hashish, sostanze capaci di allentare il controllo degli interrogati.

Nel 1931, Henry House creò il Siero della Verità, tramite una composizione chimica di scopolamina della mandragora, mescalina della peyote e barbiturici.

Ancor di più recente cronaca, negli Anni '60, la CIA, nel nome del Dr. Cameron, all'interno del Progetto Mkultra (“lavaggio del cervello”) somministrò agli interrogati la conosciuta LSD, per poi giungere fino agli Anni '80, in cui veniva adoperata la MDMA (Ecstasy), utilizzata anche in psicoterapia per incrementare le capacità di autoanalisi.

Tutto ciò non ha potuto far altro che comportare degli effetti dannosi per il soggetto, prevedibili o meno, come una regressione psicotica e danni cerebrali irreversibili o comunque utili ai fini pratici dell'interrogatorio, come effetto placebo o tensione psicologica, per cedere il sospettato o l'informatore.

Testimonianze di tecniche di interrogatorio risalenti al 900 a.C. sono, ad esempio quelle di Vedas: “Un avvelenatore può essere riconosciuto. Non fa domande, dà risposte evasive, usa frasi senza senso, sfrega l’alluce a terra, ha i brividi, ha il volto pallido, si gratta la testa con le dita e cerca di lasciare casa a tutti i costi...”.

Ma già nel III Secolo a.C. c’è una prima perizia per uno scandalo sessuale: Eristrato, medico greco e anatomista, aveva trovato un metodo apparentemente oggettivo per riconoscere la menzogna: misurare il battito cardiaco. Si narra che Alessandro Magno chiese una consulenza ad Eristrato per valutare se Antioco, figlio di un suo ex generale, avesse avuto una relazione con la sua matrigna Stratonice.

Quando Eristrato valutò il battito cardiaco di Antioco, non ebbe dubbi: le sue pulsazioni erano troppo tumultuose e quindi aveva avuto tale relazione con il sospettato. Altre tecniche suggestive, ma a-scientifiche, prendono piede nel corso dei secoli.

Nel “calvario della bilancia” il presunto colpevole era posto su una bilancia prima e dopo il calvario del giudice. La persona era considerata colpevole in casi di dimagrimento dopo il calvario.

Il metodo del “boccone di riso”, diffuso in Cina e India, consisteva nel dare un boccone di riso al sospettato. A seguito di un lungo periodo di preghiera e di suggestione, si suggeriva che una divinità avrebbe bloccato la gola del colpevole, impedendogli di deglutire. La suggestione o la paura spesso bloccavano effettivamente la deglutizione.

In Europa, nel periodo dell'Inquisizione esisteva un metodo simile basato su un boccone di pane e formaggio. Esso prevedeva un pezzo di pane e formaggio su un altare e dopo un lungo periodo di preghiere, si affermava che l'Arcangelo Gabriele avrebbe bloccato la gola della persona nel caso di colpevolezza, impedendogli, appunto, di deglutire. Paura e suggestione risultavano sufficientemente efficaci!

Di fatto, la vera svolta nasce con il primo strumento di misura efficace per il battito cardiaco: il "Pulsilogium" di Galileo Galilei del 1581.

Lo studio del battito cardiaco è forse il primo passo che porta l'attenzione degli studiosi sui processi fisiologici ed emotivi. Lancisi, nel 1728 ha scritto "De motu cordis", affermando che l'emozione è prodotta dalla relazione tra funzioni mentali, nervi e coronarie del cuore.

Secondo un recente studio pubblicato su PNAS (*Proceedings of the National Academy of Science*) nato da una collaborazione tra studiosi dell'università di Pisa, dell'Università di Padova e della University of California, a nostra esperienza emotiva viene modulata, in alcuni momenti, dall'attività cardiaca. Nello studio è stato approfondito proprio il ruolo che giocano nell'esperienza emotiva cosciente quelle componenti simpatiche e parasimpatiche del sistema nervoso autonomo che sono associate all'attività cardiaca. "Attraverso l'analisi dei dati e delle informazioni contenute in dataset pubblici, si è constatato che, durante l'esperienza emotiva, l'interazione tra l'attività cerebrale e quella cardiaca è diretta, prevalentemente, dal cuore verso il cervello. Quando, invece, ci troviamo in una fase "di riposo" e che rappresenta i periodi di pausa tra un'emozione e l'altra, il flusso si ribalta: in quei momenti è infatti il cervello che sembra guidare e influenzare l'attività cardiaca. Quello che abbiamo dimostrato, quindi, è che una parte della nostra esperienza emotiva è guidata o, meglio, ritmata dall'attività cardiaca". (Claudio Gentili, membro del *Padova Neuroscience Center* "PNC" e direttore del Centro Servizi Clinici Universitari Psicologici "SCUP" dell'Università di Padova).

Altri strumenti per lo studio dei processi fisiologici ed emozionali furono: lo sfigmomanometro (misuratore della pressione arteriosa), il pletismografo di Mosso (apparecchiatura per monitorare il volume polmonare), l'idrosismografo di Lombroso (nel quale la mano dell'interrogato, immersa in un recipiente pieno di acqua, trasmetteva il ritmo del polso e le variazioni della pressione sanguigna ad un tubo di gomma e, quindi, ad un ago ricoperto di nerofumo che tracciava una striscia di carta), sino al poligrafo, volgarmente definito macchina della verità (i moderni poligrafi valutano diversi parametri: ritmo cardiaco, ritmo respiratorio, pressione sanguigna, conduttività elettrica della pelle).

Con l'elettrogastrogramma, Hotson, nel 2005, dimostra, inoltre, che in caso di menzogna c'è una riduzione delle onde basse al livello di funzionamento dei muscoli dello stomaco.

Si è così passati, da una ricerca della verità, ad una ricerca simil ossessiva della menzogna.

La menzogna comporta, infatti, un "lavoro psicologico" in grado di provocare tensione fisiologica ed emotiva, oltre a consequenziali stati ansiogeni.

Oggi, si può fare affidamento ad una serie di sistemi, modelli, teorie e strumentazioni scientificamente riconosciute per l'identificazione della menzogna.

Si è passati, infatti, velocemente dalle convinzioni lombrosiane al *Lie Detector*, passando al *Voice Stress Analyzer* e al *Sistema FACS*, sino allo Scientific Content Analysis (SCAN), al *Verbal Inquiry Effective Witness* (VIEW) ed alla Rilevazione termica del viso.¹

L'esercito statunitense cercava uno strumento alternativo al poligrafo e Charles R. McQuinston inventò nel 1964 il *Voice Stress Analyzer*, uno strumento basato sul concetto che lo stress emotivo induce cambiamenti misurabili nella voce umana (Strano, 2003). Tali cambiamenti sono dovuti a tremori associati a contrazioni di muscoli, determinando oscillazioni al minuto ad una frequenza tra i 10 e i 12 hertz. Quando un soggetto mente diminuisce la quantità di sangue nelle corde vocali come risultato dello stress e quindi diminuisce la vibrazione.

Il *FACS* (*Facial Action Coding System*) è opera di Ekman e Friesen nel 1978 e costituisce un sistema di misurazione per valutare in modo completo i movimenti delle espressioni facciali in relazione alle emozioni.²

La tecnica SCAN, invece, è stata sviluppata da Avinoam Sapir ed è una delle procedure per l'individuazione di menzogne basata sull'analisi verbale del discorso. La teoria di Sapir si basa sul linguaggio che le persone usano per descrivere situazioni. Le parole scelte e il modo in cui vengono utilizzate possono rivelare se una persona sta mentendo. La tecnica SCAN si concentra su domande aperte e neutre per ottenere versioni incontaminate degli eventi.

Il *Verbal Inquiry Effective Witness* (VIEW) è, invece, un questionario, che consiste in un tipico documento a domande multiple, che viene utilizzato nelle indagini verbali nei confronti dei testimoni per verificare il grado di attendibilità e veridicità delle loro dichiarazioni; il soggetto deve rispondere a ciascuna domanda con maggiori dettagli possibili.

La rilevazione termica del viso è sostenuta dall'idea che mentire provocherebbe un'improvvisa affluenza di sangue in alcune parti del viso, in particolare vicino agli occhi. La tecnica però è considerata tra le meno affidabili.

Inoltre, in via sperimentale, si utilizzano oggi anche procedure moderne di neuroimmagine³. È plausibile che con la tecnologia sia aumentato, al contempo, il *bias* illusorio e narcisistico

¹ Un'interessante disquisizione dell'evoluzione delle tecniche di interrogatorio è stata effettuata dal Forensics Group, nella prima conferenza di Psicologia Criminale, Roma, novembre 2015, a cui hanno partecipato esperti italiani, rumeni e bulgari e che ha visto, tra l'altro, l'intervento del Direttore della Scuola di Formazione dei Servizi di Informazione e Sicurezza della Repubblica.

² <https://www.paulekman.com/facial-action-coding-system/>

³ Tali tecniche, chiamate *neuroimaging* o *imaging cerebrale*, forniscono un'immagine di ciò che avviene all'interno del cervello. Esistono specifiche aree cerebrali nel lobo frontale coinvolte nell'elaborazione delle bugie e si attivano quando una persona sta mentendo. Ma come possiamo individuare quali aree cerebrali sono più attive in un determinato momento? La risposta a questa domanda è stata fornita nel 1881 da un fisiologo italiano di nome Angelo Musso. Durante un'osservazione su un paziente con una lesione alla scatola cranica, Musso notò che poteva vedere le pulsazioni causate dal flusso sanguigno sotto le membrane che rivestono il cervello, chiamate meningi. Utilizzò un dispositivo che registrava queste pulsazioni in un grafico. In questo modo dimostrò che le pulsazioni del sangue nel cervello variano a seconda di ciò che il paziente stava facendo. Questo fu il primo esperimento di esplorazione funzionale del cervello umano.

dell'animo umano; capita, quindi, che talvolta l'agente dell'interlocuzione incappi in una serie di errori di decodifica (falsi positivi).⁴

In molti ritengono che la gente che non dice la verità falsifichi; in realtà, il 90% dei soggetti che non raccontano la verità dissimulano, ovvero non raccontano menzogne, ma semplicemente nascondono volontariamente alcune informazioni senza dire nulla di falso. Non solo tacciono l'informazione vera, ma presentano un'informazione falsa come fosse vera. Solo il 10% di coloro che non dicono il vero falsificano. Falsificare è infatti molto impegnativo in quanto costringe a ripetere all'infinito la prima bugia e a ricorrere a sempre più articolati dettagli per tenerla in piedi. Inoltre, la dissimulazione è considerata meno riprovevole della falsificazione perché, essendo un comportamento passivo, fa sentire meno in colpa. Peraltro, chi dissimula può giustificarsi più facilmente di chi falsifica, ad esempio sostenendo di non aver detto tutto a causa di una dimenticanza.

Si possono distinguere, in generale, diversi modi di mentire:

omissione: consiste nell'omettere informazioni rilevanti all'interlocutore, e proprio in quanto omissiva risulta essere molto più difficile da individuare;

occultamento: consiste nel nascondere informazioni rilevanti fornendone altre vere, ma divergenti;

falsificazione: consiste nel fornire consapevolmente informazioni false come fossero vere. Questo ci consente di avere più "materiale" su cui lavorare e quindi più errori sia dal punto di vista verbale che non verbale;

mascheramento: consiste nel fornire informazioni false per coprire quelle vere;

falsa conferma: consiste nel confermare un'informazione pur sapendo che essa è falsa.

Interessante sottolineare altri errori, soprattutto in fase investigativa, che occorre evitare in questa ricerca complicata della verità e della menzogna.

1. L'errore di Pinocchio

Definito da Paul Eckman. Non dobbiamo cercare dei segnali inconfondibili della menzogna perché non esiste un rivelatore assoluto, proprio come l'allungamento del naso di Pinocchio! Se da un lato possiamo prestare attenzione a tutta una serie di indicatori, resta comunque necessaria molta cautela nel trarre conclusioni.

2. Errore di Otello

Prende il nome dalla leggenda di Otello che credendo di essere stato tradito da Desdemona affronta la donna accusandola di avergli mentito. E, nonostante lei continui a difendersi dall'accusa di tradimento senza essere creduta, chiede ad Otello di parlare con Cassio il quale avrebbe confermato l'inesistenza di qualsiasi relazione tra loro. Otello le risponde che

⁴ Per 'falso positivo' si intende un'erronea smentita dell'ipotesi sulla base di una testimonianza non valida, che porta dunque a considerare per vera l'informazione ottenuta o elaborata. I falsi positivi possono, ovviamente, scaturire da uno stato emotivo alterato da parte del soggetto ascoltato in fase interrogatoria, che quindi può rivelare informazioni passibili per vere, quando in realtà non lo sono. Alcuni esempi di situazioni limite nei quali è possibile produrre dei falsi positivi possono essere: timore di essere scambiato per il colpevole, preoccupazioni di cosa potrebbe accadere durante la custodia e l'interrogatorio, paura che vengano scoperte altre trasgressioni, sindrome di Otello.

ormai è troppo tardi perché Cassio è già morto. Desdemona capendo di non avere quindi nessuna possibilità di essere creduta, cede ad un pianto ininterrotto e ad una disperazione tali da portare Otello, accecato dalla gelosia e privo di qualsivoglia lucidità ed oggettività, a leggere questa sua reazione come un'ammissione di colpevolezza. La fonte dell'angoscia di Desdemona non era la paura di essere scoperta e considerata infedele, bensì quella di non poter dimostrare la sua innocenza. Questo è stato l'errore di Otello. Un errore di interpretazione. È assolutamente logico che un sospettato di un reato grave (se innocente) abbia il terrore di essere incriminato. La sua paura legittima può essere scambiata da investigatori inesperti per menzogna.

3. L'azzardo di Brokaw

Prende il suo nome dal giornalista americano Tom Brokaw, che affermava di poter distinguere la menzogna dalla verità durante un'intervista basandosi su parametri fissi, senza tener conto del contesto e della personalità dell'altro. È un errore comune quello di non considerare le "differenze individuali",

4. L'effetto Pigmalione

Prende il nome dal mito di Pigmalione: la storia d'amore narrata da Ovidio. Lo scultore che si innamora della donna di avorio da lui stesso scolpita e la desidera con tale forza che la statua si sveglia. L'aspettativa che si auto-realizza. L'effetto si verifica quando un pregiudizio positivo porta a distorcere l'analisi della realtà, tendendo così a sottostimare eventuali indizi di tensione o di menzogna visibili nell'altro.

5. Tunnel Vision

È un pregiudizio cognitivo che colpisce gli inquirenti nelle prime fasi delle indagini ed è rappresentabile come una visione centrale ristretta. Una volta che una conclusione è stata sviluppata, le persone raramente prestano attenzione a prove che potrebbero essere contraddittorie. Questo evento, un pregiudizio di conferma, può far sì che un processo di interrogatorio passi dalla ricerca di informazioni alla ricerca di una confessione. La convinzione di un agente o di un operatore che un sospetto sia colpevole crea uno scenario in cui l'interrogatorio viene condotto con l'obiettivo di ottenere una confessione.

La nostra Anima è nelle corde vocali.

Fra i vari indici biometrici di riferimento (quali, ad esempio, nome e cognome, codice fiscale, gruppo sanguigno, DNA...) la voce è quello che ha un grado di complessità elevato, una certa variabilità ed una valutazione più o meno soggettiva.

"Tra le caratteristiche biometriche comportamentali, come grafia o stile di battitura, che risultano caratteristiche uniche ma variabili, e le caratteristiche fisiologiche, uniche e invariabili, (come DNA, impronte digitali, occhio...), la voce può essere classificata tra le caratteristiche biometriche ibride, così come anche i suoni cardiaci". (Turco. M., Lodeserto G., Bruscella M., 2016, pag. 89,90).

Attraverso la voce trapelano molte informazioni sui propri stati emotivi: ansia, paura, nervosismo, stanchezza, orgoglio, dolore, amore. è sovente ravvisare anche il temperamento

di una persona ascoltando una data intonazione. La nostra anima, quindi, è anche nelle corde vocali.

Quando siamo in uno stato di quiete, la nostra voce sarà molto probabilmente “calda”. È ugualmente importante il ritmo del parlato: lento, veloce, con inceppamenti, rallentato, eccessivo, alto, monotono, ecc.

Un certo stato di emotività, ad esempio, spinge ad aumentare la velocità dell'enunciato, così come soggetti in stato depressivo tenderanno ad avere una riduzione di intensità e di velocità vocale.⁵ Le parole pronunciate, in quest'ultimo caso, denoteranno apatia e rassegnazione.

È importante sottolineare che in alcune culture i parametri sono differenti rispetto al nostro:⁶ il livello di voce di un americano è basso secondo un arabo, mentre gli americani sostengono che gli arabi gridino eccessivamente.

Alcuni studi⁷ effettuati attraverso uno spettrografo hanno evidenziato che una data patologia mentale influenza la voce. Ad esempio, la voce “acuta” è stata rilevata soprattutto in pazienti nevrotici; la voce “piatta” è osservata in depressi e dipendenti; la voce “sorda” è stata riscontrata in pazienti cerebrolesi con astenia o esaurimento; la voce “robusta” riscontrata in persone sicure, sane ed estroverse. Ovviamente, anche genere ed età influiscono sulla voce.

Lo studio della voce rientra nell'ambito della fonetica. La fonetica studia la produzione (mediante la propria voce) e la percezione di suoni linguistici (foni), mentre la linguistica studia il ruolo, la forma e il significato che la lingua può avere all'interno di un dato contesto. La costruzione di frasi, la scelta delle parole, la punteggiatura, rientrano in uno stile preciso che è caratteristico di una persona. Si parla di “stilistica”⁸. Secondo alcuni studiosi, si può parlare di queste componenti del linguaggio come a delle vere e proprie “impronte digitali stilistiche”, di “impronte digitali linguistiche” o addirittura come “DNA linguistico”.

La valutazione delle informazioni al telefono: tra verità, menzogna e credibilità.

Ma cosa accade quando il processo comunicativo viene mediato da un sistema alternativo? Durante la comunicazione telefonica, ad esempio, in caso di scambio di informazioni o durante un semplice processo comunicativo, quanto è semplice distinguere la verità dalla menzogna? E se il chiamante avesse un ruolo chiave anche in situazioni complicate, come in casi di crimini, omicidi ed altri misfatti? E se la credibilità fosse sempre una caratteristica tipica di un individuo?

I quesiti diventano rilevanti e intellettualmente strategici in chiave di Sicurezza.

⁵ Per una discussione approfondita, si leggano i capitoli *Il sistema Facial Action Coding System nella Criminologia, nell'Investigazione e nella Sicurezza e La raccolta di notizie, l'Interrogatorio e la Testimonianza*, in *Crime Analyst, aspetti psicocriminologici e investigativi*, di Turco. M., Lodeserto G., Bruscella M., 2016, Primiceri ed.

⁶ Si veda *La voce in L'osservazione per l'Intelligence e l'indagine*, di Benedetti A., 2003, Erga, Genova.

⁷ Si veda Ostwald (1963) citato in *L'osservazione per l'Intelligence e l'indagine*, di Benedetti A., 2003, Erga, Genova. pag. 74.

⁸ Vedere anche *Elementi di Fonetica e Fonologia Forense* in *Crime Analyst, aspetti psicocriminologici e investigativi*, di Turco. M., Lodeserto G., Bruscella M., 2016, Primiceri ed.

La credibilità è qualcosa che deve, necessariamente, essere riconosciuta dagli altri. Questo, il parere di alcuni sociologi⁹.

Ne deriva che essa è qualcosa di soggettivo e non oggettivo, e che dipenda anche dai meccanismi della nostra mente in termini di ricordi, emozioni, esperienze, logiche.

Di fatto, la credibilità ha radici specifiche diversificate: radice cognitiva (è la competenza o qualifica riconosciuta di esperto), radice etico-normativa (è la condivisione di valori percepiti, pregiudizi inclusi) e radice affettiva (è la condivisione emotiva di appartenenza a un gruppo, un'associazione, un partito, ecc.).

Il problema della credibilità si pone, soprattutto, quando le relazioni sono caratterizzate da livelli crescenti di estraneità. In tal senso, entra in gioco il concetto parallelo, di fiducia tra gli interlocutori dell'atto.

Il sociologo tedesco Luhmann parla di fiducia in questi termini: *“La fiducia non nasce da un pericolo intrinseco ma dal rischio [...] ciò che determina il rischio è un calcolo puramente interiore delle condizioni esterne”*.¹⁰

I vari gradi della fiducia possono essere rappresentati, agli antipodi, da “credulità” e “sospetto”.

Tale trattazione, piena di ulteriori riflessioni si colloca in modo strategico in contesti comunicativi delicati (richiesta di aiuto, soccorso, emergenza, sicurezza), ovvero quando occorre conoscere, in un tempo quasi immediato, se l'interlocutore sia credibile [quindi, affidabile] o meno.

A tal proposito, si pensi al lavoro degli operatori presso centrali operative di aiuto e soccorso.¹¹

Alcuni studi pionieristici evidenziano come l'organizzazione del contenuto a livello semantico, quindi di significato, nonché ordine sintattico delle parti di un discorso di una frase, può essere indicativo di innocenza o colpevolezza: l'FBI ha elaborato una vera e propria check-list di indicatori linguistici¹² che approfondiremo di seguito.

In generale, occorre da subito rilevare se, durante una telefonata di soccorso, vi è una richiesta di aiuto o meno e se tale richiesta viene prima della spiegazione del problema. In sostanza, una persona in difficoltà che chiama un operatore di soccorso al telefono, palesa, in primis, la necessità di essere aiutato. Viene esaminato anche il livello di specificità della richiesta o se al contrario, essa è vaga o aspecifica.

Indicativo, anche, l'utilizzo del verbo avere che rappresenterebbe una “possessione del problema”. Ad esempio: “Per favore, inviare un'ambulanza a Unirii Street 29! Hanno sparato

⁹ In *La credibilità, quando e perché la comunicazione ha successo*, Rubbettino, 2005, Guido Gili affronta in modo sistematico il problema della credibilità indagandone la natura, le radici, i caratteri e i segni.

¹⁰ *Le strategie della fiducia*, Einaudi pp.131-132

¹¹ Si veda il progetto “*One minute may save a life*”, Erasmus+ 2014-2016, Italia, Inghilterra, Romania, Cipro. Il progetto europeo affronta la tematica rilevante della gestione delle chiamate di emergenza e l'importanza di una formazione specialistica per gli operatori.

¹² Si vedano, in particolare, gli studi e le applicazioni di Susan Adams che specifica, tra l'altro, che le telefonate in caso di omicidio sono grande fonte di informazione. Il chiamante, infatti, potrebbe essere lo stesso autore o un testimone.

a un mio amico! - Ho un bambino, non respira!". Nel primo caso vi è una richiesta esplicita di aiuto. Nel secondo caso abbiamo la "possessione del problema".

Partiamo da una prima osservazione base: una persona che sta difendendo la propria innocenza potrebbe esternare frasi come "Sono innocente; Non c'entro nulla, Non sono stato io". Frasi tipo "Mi reputo innocente", "Reclamo la mia innocenza", "Rifiuto tale accusa" risulterebbero, secondo una prima analisi testuale, almeno strane o anomale, poiché poco spontanee.

Le telefonate ai numeri di emergenza in caso di omicidio sono grande fonte di informazione.

Punti primari da considerare da parte dell'operatore al telefono:

1. Presenza di una richiesta di aiuto, soccorso, ...
2. Oggetto della richiesta.
3. Presenza del luogo, cioè dichiarazione del luogo in cui è avvenuto un evento.
4. Immediatezza della chiamata.
5. Ordine degli elementi verbali sintattici.

La mente ha la "tendenza" a riordinare gli elementi in termini di importanza.

Infatti, nelle telefonate di emergenza, occorre sempre verificare se la richiesta di aiuto e le evidenze di un problema sono poste all'inizio della telefonata, oppure alla fine. In quest'ultimo caso, infatti, occorre sospetto, poiché il soggetto sta tentando, probabilmente, di dilazionare il tempo.

6. Modulazione della voce.

La voce, nelle chiamate di emergenza, solitamente non è monocorde. Ci si aspetta, infatti, una certa modulazione, specie se oggetto della conversazione è qualcosa di pericoloso e fatale o riguarda, in genere, una percezione del rischio.

7. Chiamante che parla prima della risposta.

Prima che il *dispatcher* parli c'è, solitamente, una pausa di 1 secondo circa. Se siamo in una condizione di richiesta di aiuto e di urgenza, parleremo prima dello stesso *dispatcher*¹³.

8. Autocorrezioni.

Il presunto "colpevole" pianifica la chiamata e raramente si autocorregge. L'autocorrezione è più frequente negli innocenti.

9. Informazioni estranee.

Il presunto "colpevole" utilizza informazioni aggiuntive che non sono strettamente connesse con l'emergenza, così come dettagli non necessari o ridondanti

10. Cortesia inappropriata.

L'eccesso di gentilezza o in generale il galateo e le buone maniere, non sono tipiche di una chiamata di emergenza, soprattutto in caso di segnalazione di omicidio. Inoltre, il chiamante innocente non rispetterà i turni della conversazione.

11. Accettazione della morte (la morte crea svariati e naturali conflitti di accettazione. Di norma, se la vittima è un parente stretto o persona cara, il termine morte non compare durante la conversazione telefonica.

12. Accettazione della morte nel caso di un parente.

13. Possessione del problema.

13 Qualcuno che gestisce un flusso di informazioni.

Si identifica con la frase “... *ho un ...*”. La vittima viene resa oggetto. Più tipico nelle situazioni di colpevolezza.

14. Insultare o incolpare la vittima.

È abbastanza inusuale che il chiamante insulti o incolpi la vittima o che comunque, utilizzi termini e categorizzazioni negative.

15. Minimizzare usando il “*solo*”.

16. Minimizzare usando “*appena*”.

Usare il “*solo*” o “*appena*” appare sospetto. La persona, in questo caso, tenta di discolarsi senza che di fatto, nessuno gli ha imputato una colpa. In tal senso, il chiamante si autogiustifica.

17. The “*Huh factor*”.

Il *dispatcher* ben addestrato deve essere in grado di fare delle domande di specificazione e puntualizzazione. Le “non risposte” del chiamante, infatti, sono dovute al fatto che il soggetto non ha in memoria il dato in questione. Inventarlo sul momento richiederebbe uno sforzo eccessivo ... ehm ...

18. Ripetizione.

Nelle richieste di soccorso veritiere, il chiamante usa spesso ripetizioni (“...*Oh mio Dio! Mio Dio, Mio Dio, ...*”).

19. Resistenza a rispondere.

Il chiamante non fornisce risposte alla domanda o comunque, devia l’argomento.

20. Fatti conflittuali.

Il chiamante fornisce informazioni e dati che non collimano. Il soggetto si contraddice.

Schematizzando ancora, privilegiando un approccio pragmatico, esistono diverse misure da considerare in caso di conversazione nelle telefonate di emergenza.¹⁴

- Misure di immediatezza: richiesta di aiuto, aiuto per vittima vs chiamante, luogo, immediatezza, modulazione vocale, chiamante che parla prima del *dispatcher*.
- Misure distanzianti: insultare, incolpare, accettazione della morte, possessione del problema, cortesia inappropriata, minimizzare.
- Misure di accuratezza: autocorrezioni.
- Misure di estraneità: informazioni estranee.
- Misure di evasione: resistenza a rispondere, “*huh factor*”, fatti conflittuali, ripetizioni.

Un aspetto chiave in fase di valutazione delle informazioni sono le “barriere verbali”, ovvero parole utilizzate durante una conversazione che, sovente, vengono scelte da un mentitore per prendere tempo e non forniscono un reale significato.

Le barriere verbali possono essere di diversi tipi: ponti temporali, non-sense, ripetizioni di parole, variazioni del tempo verbale, diminuzione della self-reference.

- Ponti temporali: e dopo, quindi, dopodiché, a questo punto, a quel punto, ...

¹⁴ Argomento trattato analiticamente in *Metodi e Tecniche Psicologiche per l’Operatore di Emergenza*. www.oneminutemaysavealife.eu. Best practices exchange and development in dealing with emergency situations. Erasmus+ Programme, KA2, Vocational, Education and Training – Cooperation from innovation and the exchange of good practices – Strategic Partnerships for vocational education and training.

Tali espressioni sono definite “non parole” e sono solitamente usate per riempire i silenzi. È una prassi comune che però vengano incrementate quando il nostro carico cognitivo aumenta e quindi anche lo stress: vocalizzazioni, raschiare la gola, soffiare, colpi di tosse.

- Non-sense: sono frasi che includono una contraddizione.
- Ripetizioni di parole: consiste nella ripetizione letterale delle stesse parole, più volte. Quando una persona mente, il carico cognitivo accresce, per cui il parlante tende a riutilizzare le parole che ha in memoria a breve termine, in quanto si tratta di parole più accessibili in quel momento.
- Le variazioni del tempo verbale consistono in cambiamenti nel tempo del verbo e indicano inganno. Quando una persona rievoca un dato passato, usa solo il verbo al passato poiché colloca l'azione nel passato, non dovrebbe, dunque, collocarla nel presente. In sostanza, viene considerato un lapsus e quindi indicatore di un probabile conflitto.
- Diminuzione della self-reference: il mentitore non vuole porre attenzione su di sé. A livello psicologico tenderà ad eliminare la particella “io” come se si volesse cancellare dalla frase. Si possono ravvisare i seguenti fenomeni psico-linguistici: cancellazione dell'io, uso di verbi impersonali, proiezioni in 2^a e 3^a persona (es. “quando vedi che non c'è niente da fare, perdi il controllo”; “in situazioni come questa, non è possibile controllare reazioni istintive”)

Inoltre, l'interlocutore innocente negherà il comportamento criminale in maniera chiara e diretta, fornendo evidenze nell'immediato, parlando in modo mai opaco. L'interlocutore telefonico colpevole tende, invece, a parlare dell'evento in maniera indiretta e a dilazionare o omettere la negazione di un crimine. Il non rispondere direttamente ad una domanda conduce alla “dissimulazione”.

Importanti sono anche i dettagli sensoriali (visivi, uditivi, olfattivi, tattili, gustativi) che vengono forniti durante la chiamata di emergenza.

Tali dettagli tendono a scarseggiare nelle storie inventate.

. Inoltre, lo stesso mentitore, durante l'esposizione di un evento, riproduce pochissime conversazioni e interazioni, stati mentali propri o altrui.

Le persone che mentono, inoltre, sono molto focalizzate sul contenuto di ciò che *devono* dire e dimenticano di allineare in maniera coerente il tono della voce con quanto espresso verbalmente. Si risconterà, allora, una prosodia tonale monocorde o incongruente.

Per quanto riguarda gli eventi realmente esperiti, nei chiamanti innocenti vi siano maggiori informazioni affettive (come le reazioni emotive) e meno esempi di operazioni cognitive. In sostanza, espressioni del tipo “Ho paura, sono nel panico, è terribile, ...” sono più frequenti rispetto a descrizioni analitiche e fredde di un evento.

Durante l'evento traumatico, le vittime sono generalmente non consapevoli delle emozioni; quando la crisi è finita, in ogni caso, le emozioni¹⁵ si sviluppano nella coscienza. Altre ricerche¹⁶ parlano del criterio “riportare esperienze soggettive” come un elemento di realtà

¹⁵ Studi di Dulaney, 1982; Rudacille, 1994; Sapir, 1996, riportati, tra l'altro, in *Crime Analyst, aspetti psicocriminologici e investigativi*, di Turco M., Lodeserto G., Bruscella M., 2016, Primiceri ed.

¹⁶ Studi riportati in Dana-Kirby (1997); Steller e Koehnken, 1989; Undeutsch, 1989.

per distinguere storie veritiere da quelle finte così come lo “stato mentale soggettivo” come uno dei 19 criteri di veridicità della CBCA¹⁷. Si è dimostrato che l’inclusione dell’esperienza soggettiva fosse significativamente più presente nelle storie vere che in quelle false.

Parziali conclusioni.

Tali studi sembrano quasi voler complicare la famosa ricerca della verità ma “tutto è complesso prima di essere semplice” (Thomas Fuller).

Occorrerebbero sicuramente approfondimenti e applicazioni anche nel panorama italiano, estendendo metodi e metodologie anche in altri contesti come quello della Sicurezza.

In genere, questo tipo di analisi psico-linguistica risulterebbe strategica ai fini delle diverse attività di Intelligence, in stretta combinazione e armonica sinergia con l’analisi fonetica, la stilometria e anche la *sentiment analysis*.¹⁸

I metodi che si potrebbero implementare ai fini dell’Intelligence sono più estesi e articolati di quanto si possa pensare. Inoltre, non occorre sempre e comunque affidarci ai moderni sistemi tecnologici e informatici che senza dubbio, da un lato, facilitano le attività dell’essere umano, ma dall’altro, andrebbe sempre affiancate al nostro “naturale repertorio” che va affinato e alimentato prima che si affievolisca per normale pigrizia mentale, o semplicemente stress, facendo scivolare nell’oblio cognizioni, emozioni e motivazioni umane.

Studiare le parole è arte complicata ma ugualmente pragmatica. “*Venite adunque, e scendiamo a confondere il loro linguaggio in modo che non s’intendano più*” (Genesi, 11,7).

¹⁷ La SVA, *Statement Validity Analysis* è una tecnica utilizzata per valutare la credibilità nelle testimonianze fornite dai bambini in caso di abusi sessuali. La seconda parte della SVA, è costituita da uno strumento creato per valutare in maniera sistematica la qualità del resoconto prodotto durante l’intervista, chiamato *Criteria- Based Content Analysis (CBCA)*. La CBCA si basa sull’*ipotesi di Undeutsch*, ovvero sul fatto che un racconto derivato dal ricordo di un evento reale differisce nel contenuto da un altro basato sull’invenzione o sull’immaginazione.

¹⁸ Si legga anche *Dharma Project: Integrated Analysis, Monitoring and Profiling in security e Sentiment & Visual Analysis in Crime Analyst, aspetti psicocriminologici e investigativi*, di Turco. M., Lodeserto G., Bruscella M. (2016). Primiceri, Padova.

Bibliografia essenziale.

- Abatelillo, A. et al. *Criminal. Criminologia, Criminalistica, Investigazione, Intelligence e Sicurezza*, a cura di Mirco Turco. Padova: Primiceri Editore, 2020.
- Benedetti, A. *L'osservazione per l'Intelligence e l'indagine*. Genova, Erga, 2003.
- Guido, G. *La credibilità, quando e perché la comunicazione ha successo*. Soveria Mannelli, Rubbettino, 2005.
- Luhman N. *Le strategie della fiducia*. Einaudi, 1997
- Strano, M. *Manuale di psicologia clinica*, SEE editrice, 2003
- Turco, M. "Il sistema Facial Action Coding System nella Criminologia, nell'Investigazione e nella Sicurezza e La raccolta di notizie, l'Interrogatorio e la Testimonianza". In *Crime Analyst, aspetti psicocriminologici e investigativi*. A cura di Mirco Turco, Giuseppe Lodeserto, Maria Rosaria Bruscella. Padova: Primiceri. 2016.
- Turco, M. "Dharma Project: Integrated Analysis, Monitoring and Profiling in security e Sentiment & Visual Analysis". In *Crime Analyst, aspetti psicocriminologici e investigativi*. A cura di Mirco Turco, Giuseppe Lodeserto, Maria Rosaria Bruscella. Padova: Primiceri. 2016.
- Turco, M., Perrucci, F. "Elementi di Fonetica e Fonologia Forense". In *Crime Analyst, aspetti psicocriminologici e investigativi*. A cura di Mirco Turco, Giuseppe Lodeserto, Maria Rosaria Bruscella. Padova: Primiceri ed. 2016.

Sitografia.

- www.oneminutemaysavealife.eu. *Best practices exchange and development in dealing with emergency situations*. Erasmus+ Programme, KA2, Vocational, Education and Training – Cooperation from innovation and the exchange of good practices – Strategic Partnerships for vocational education and training.
- www.gradenigo.it/enciclopedia/anatomia/sistema-nervoso-periferico/
- www.forensicsgroup.it
- www.paulekman.com/facial-action-coding-system/



Publicato nel febbraio 2024
Società Italiana di Intelligence
SOCINT Press
<https://press.socint.org>



979-12-80111-51-7