

Indicatori di menzogna vs verità durante una conversazione telefonica di emergenza e soccorso.



La credibilità è sempre una proprietà intrinseca di una persona? La credibilità è qualcosa che deve, necessariamente, essere riconosciuta dagli altri. Ne deriva che essa è qualcosa di soggettivo e dipende anche da meccanismi della nostra mente in termini di ricordi, emozioni, esperienze, logiche. La credibilità, di fatto, ha radici specifiche e articolate: radice cognitiva etico-normativa affettiva. 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 di fiducia. "La fiducia non nasce da un pericolo intrinseco ma dal rischio ... ciò che determina il rischio è un calcolo puramente interiore" (Luhman).

Parallelamente, i vari gradi della fiducia possono essere rappresentati, agli antipodi, da "sospetto" e "credulità".

Tale trattazione, piena di ulteriori riflessioni, si colloca in modo strategico a contesti di emergenza, ovvero quando occorre conoscere in un tempo ridotto, se la persona che comunica, magari tramite telefono, è credibile o meno. Si pensi, infatti, al lavoro presso centrali operative del 118, 113 o di altri servizi di aiuto e soccorso. Tali riflessioni trovano anche origine dai lavori della 1^a Conferenza di Psicologia Criminale, organizzata a Roma, in novembre 2015, dal Forensics Group e dal progetto europeo "One minute may save a life".

Alcuni studi pionieristici evidenziano come l'organizzazione del contenuto di una frase può essere indicativo di innocenza o colpevolezza. La stessa FBI, in base a casi in cui il chiamante stesso era l'omicida o comunque implicato in un reato, ha elaborato una check list di indicatori linguistici, che vedremo analiticamente in tale trattazione.

Mentire però, non è cosa agevole e richiede un "impegno" cognitivo, emotivo e comportamentale non indifferente. Se, apparentemente, sarebbe più semplice scoprire una menzogna durante una conversazione face to face (in realtà senza tecniche e conoscenze, la probabilità è pari al 50%), durante una conversazione telefonica, la cosa si complica alquanto.



In generale, occorre, sin da subito focalizzare l'attenzione sulla richiesta di aiuto. Esiste una richiesta di aiuto, soccorso? Tale richiesta viene prima o dopo la spiegazione di un problema? La richiesta è specifica o vaga? Quindi, i primi indicatori importanti sono:

1. Presenza di una richiesta di aiuto, soccorso.
2. Oggetto della richiesta.
3. Presenza del luogo.
4. Immediatezza della chiamata.
5. Ordine degli elementi verbali.

La mente ha la "tendenza" a riordinare gli elementi in termini di importanza. Infatti, nelle telefonate d'emergenza, occorre sempre verificare se la richiesta di aiuto è all'inizio della telefonata, oppure alla fine. In quest'ultimo caso, infatti, sarebbe opportuno sospettare, poiché il soggetto, probabilmente sta cercando di dilazionare il tempo.

6. Modulazione della voce

La voce, solitamente, non è monocorde, soprattutto in situazioni di richiesta di soccorso o aiuto. Ci si aspetta, quindi, una modulazione, specie se oggetto della conversazione telefonica è qualcosa inerente il pericolo o un rischio in generale.

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 situazione d'emergenza, parleremo prima dello stesso operatore.

8. Autocorrezioni

Chi è colpevole, o risulta in qualche modo responsabile di un incidente o reato ed effettua la chiamata d'emergenza, ha pianificato cosa dire. Raramente si autocorreggerà. L'autocorrezione è, infatti, presente negli innocenti.

9. Informazioni estranee

Il presunto colpevole utilizza informazioni aggiuntive che non sono strettamente connesse con l'emergenza.

10. Cortesia inappropriata

L'eccesso di gentilezza e la cortesia, durante una chiamata di emergenza non sono tipiche, soprattutto in casi di omicidio o reati gravi. Il chiamante innocente, inoltre, non rispetta i turni della conversazione.

11.12 Accettazione della morte. Accettazione della morte di un parente o persona cara.

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.

13. Possessione del problema

La vittima viene resa oggetto. Si identifica con la frase "... ho un ...". Potrebbe indicare colpevolezza o tentativo di manipolazione della realtà.

14. Insultare o incolpare la vittima.

È abbastanza inusuale che il chiamante insulti o incolpi la vittima.

15. 16 Minimizzare usando i termini "solo", "appena"

La persona tende a discostarsi senza che di fatto nessuno gli abbia imputato una colpa.

17. The "huh factor".

Le non risposte a domande specifiche del dispatcher, sono dovute al fatto che il chiamante non ha in memoria il dato in questione. Inventarlo sul momento, richiede di norma uno sforzo eccessivo ... huh ...

18. Ripetizione

Nelle richieste di soccorso veritiere, il chiamante usa spesso delle ripetizioni. (... mio dio, mio dio ...)

19. Resistenza a rispondere

Il chiamante non fornisce risposte alle domande del dispatcher o comunque devia la risposta.

20. Fatti conflittuali

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

Schematizzando, possiamo parlare di 5 misure da considerare in caso di conversazione telefonica d'emergenza:

1. Misure di immediatezza: richiesta d'aiuto, luogo, immediatezza richiesta, modulazione voce, chiamante parla prima del dispatcher.
2. Misure distanzianti: insultare, incolpare, a detrazione della morte, possessione del problema, cortesia inappropriata, minimizzare.
3. Misure di accuratezza: autocorrezioni.
4. Misure di estraneità: informazioni estranee, non rilevanti.
5. Misure di evasione: resistenza a rispondere, "huh factor", fatti e dati conflittuali.

Grande rilevanza durante le conversazioni telefoniche, risultano essere anche altre "barriere verbali", ovvero parole che non forniscono un reale significato: es. Intercaleari, riempitivi, non parole, digressioni, ...

Oltre a tale contributo rilevante in materia di comunicazione, si potrebbero, nel prossimo futuro, approfondire congiuntamente anche altre tecniche di psicolinguistica forense, come ad esempio la SCAN, scientific content analysis e la procedura CBCA, criteria based content analysis, utilizzate molto in ambito testimonianza. Nel racconto di fatti che non si sono mai verificati, mancherebbero poi dati sensoriali; di contro, nei fatti reali, si riprodurrebbero conversazioni e interazioni, nonché descrizioni di stati mentali ed emotivi altrui.

Il filone di studi sulla menzogna in generale, così come sulla dissimulazione e alterazione della realtà è sicuramente affascinante in ambito comunicazione strategica, così come nel settore delle emergenze, clinico e forense.

Fonti bibliografiche principali:

Crime Analyst, Aspetti psicocriminologici e investigativi. Mirco Turco, Giuseppe Lo-deserto, Maria Rosaria Bruscella. Primiceri editore, 2016.