
Il problema della menzogna nella valutazione delle risorse umane

**Andrea Castiello
d'Antonio**

Psicologo delle organizzazioni e consulente di management. Executive Coach e Counselor.

Psicologo clinico e psicoterapeuta. Docente di psicologia del lavoro e psicologia clinica.

Alessio Prencipe

Laureato in psicologia, esperto di psicologia del lavoro e psicologia dei gruppi. Coach professionista.

Uno degli aspetti più complicati del lavoro di coloro che si occupano di assessment (esterno ed interno) del capitale umano riguarda l'aver a che fare con il soggetto che mente. In realtà il panorama è assai più articolato, dato che di fronte ad una persona che si sta esaminando si può avere "la sensazione" della menzogna, oppure una vaga idea, o ancora formulare un'ipotesi precisa da mettere al vaglio di indagini successive, o ancora rimanere in dubbio rispetto a qualcosa che non si è compreso e che tende a rimanere in una sorta di limbo. Quasi mai si ha la certezza assoluta della falsificazione, a meno che essa non sia passibile di un riscontro obiettivo in termini di elementi concreti o verosimili della vita e dell'esperienza del soggetto.

In tutti i campi della psicologia applicata ci si è confrontati con il soggetto che mente. Non solo nel campo della psicologia delle organizzazioni, ma anche (e soprattutto) nel campo della psicologia giuridica, della criminologia, e della psicologia della testimonianza. Persino nella clinica psicologica - cioè nel vasto mondo delle psicoterapie - ci si è resi conto che il paziente può deliberatamente mentire al suo terapeuta (Scamecchia, 2004).

**Le scale di
controllo nei
questionari di
personalità**

Nel nostro campo - l'area della psicologia applicata al lavoro - sono state date diverse risposte operative al problema, la più evidente delle quali è racchiusa nelle tante e diverse scale di controllo che sono inserite nei questionari di personalità: scale che individuano la *DM - Distorsione Motivazionale*, la *DS - Desiderabilità Sociale*, le scale *Lie* (Menzogna), le scale che valutano la tendenza a presentarsi in luce migliore o peggiore di come si è, oltre a indicatori che evidenziano la tendenza a rispondere in modo casuale, automatico, stereotipato, e così via. Nei questionari ben costruiti questo intreccio di controlli è sicuramente efficace, tant'è vero che utilizzare in selezione o in valutazione delle risorse umane un questionario di personalità privo di scale di controllo è sostanzialmente un'operazione del tutto inutile. Problema che non si pone (almeno in questi termini) con le tecniche proiettive (Castiello d'Antonio, 2012a), il cui capostipite è lo *Psicodiagnostico di Rorschach* (Schwarz, 1996). Un caso a sé occupa la cosiddetta *macchina della verità (Lie Detector)*, o *poligrafo* (Ben-Shakkar, 1989; Gale, 1988; Segrave, 2004), che di recente ha ricevuto - in aggiunta alle critiche tradizionali - anche il veto applicativo in molte nazioni in relazione alle questioni di riservatezza, etica e difesa dei diritti civili dei soggetti esaminati. Per ciò che qui ci interessa, si può aggiungere che il *test della verità* tende a rispondere - del tutto ipoteticamente - al quesito fondamentale circa la veridicità della

presentazione che una persona sotto esame fa di se stessa o di eventi di cui è stato testimone. Ma “dal momento che alcune persone potevano mentire senza provare ansia e altre potevano sentirsi sconvolte pur dicendo la verità, la procedura dava luogo a troppi esiti falsamente negativi, falsamente positivi e inconcludenti” (Reisman, 1991, p. 399). E per tale motivo appare del tutto sconsigliabile impiegare questa procedura anche nelle (eventuali e speciali) situazioni in cui essa potrebbe essere applicata.

Il nucleo della questione si affronta nel momento in cui si applica la metodologia del colloquio e dell'intervista (Castiello d'Antonio, 2002, 2015a): innanzitutto, bisogna assumere come premessa, che gli individui mentono indipendentemente dal contesto in cui si trovano, e in secondo luogo, occorre tener presente che l'impiego di tecniche di riconoscimento delle menzogne da utilizzare durante un colloquio/intervista (in particolare durante il processo di selezione del personale o di valutazione del potenziale), si è diffuso negli ultimi anni, specie negli USA (vedi: Abe, Suzuki, Mori, Itoh, Fujii, 2007; Zimmerman, 2016).

Non va inoltre dimenticato che furono proprio due psicologi americani a sottolineare la questione e la distinzione tra motivazione intrinseca e motivazione estrinseca in un noto testo sul colloquio a firma di Robert L. Kahn e Charles F. Cannel (1957) che ancora oggi costituisce una fonte di base per ogni discussione sul colloquio-intervista in ogni ambito applicativo (Castiello d'Antonio 2006a, 2006b).

Tipologie di menzogna

Le menzogne si differenziano in due macro categorie: dissimulazione e falsificazione.

Dissimulazione e falsificazione

Chi dissimula, mente omettendo e nascondendo delle informazioni al proprio interlocutore, senza però dire il falso. Chi invece falsifica, non solo omette informazioni, ma addirittura ne inventa delle altre per confondere, influenzare e manipolare chi ascolta. La falsificazione pertanto, è molto più difficile da mettere in atto rispetto alla dissimulazione, in quanto richiede al soggetto il possesso di particolari capacità.

La menzogna, più comunemente intesa come sinonimo di *bugia*, è definita anche inganno, falsificazione, suggestione, manipolazione, distorsione, a seconda del campo di applicazione del concetto stesso e delle motivazioni che spingono un soggetto a mentire. Ma per procedere ad una classificazione esaustiva della menzogna, non si deve indagare solo il suo aspetto strutturale. La motivazione che spinge a mentire assume un ruolo altrettanto rilevante, ed è quindi necessario indagare interessi, scopi e motivi del soggetto che mente.

Menzogne sociali

difensive e

I tre generi di menzogna che più interessano la psicologia del lavoro sono i seguenti: le menzogne sociali, quelle difensive e quelle aggressive. Le *bugie bianche* o *menzogne sociali* hanno lo scopo di migliorare i rapporti interpersonali (tanto è vero che alcuni autori non le annoverano nemmeno tra le menzogne), ma nel nostro caso invece di “migliorare” inquinano la relazione tra intervistatore ed intervistato. Ci sono, poi, le *menzogne difensive*, chiamate così perché utilizzate per

aggressive

proteggere se stessi (o qualcun altro). Parliamo infine delle *menzogne aggressive*. Lo scopo di chi mente in questo caso è quello di nuocere, manipolare, strumentalizzare o danneggiare l'interlocutore: queste menzogne sono utilizzate per procurarsi un vantaggio personale, o procurarlo al proprio gruppo di appartenenza a scapito di altre persone. Per completezza di informazione si devono citare anche le esagerazioni, le ambiguità e le mezze verità che sono particolari tipi di menzogne che hanno come scopo quello di influenzare, convincere e manipolare (non necessariamente in senso negativo) chi ci sta di fronte. Esempi di queste particolari tipologie di menzogne si trovano nelle tecniche di vendita che hanno come obiettivo l'acquisizione del consenso.

David Shulman (2006), scrivendo delle menzogne fin dalle fasi di selezione del personale in poi, afferma che le bugie aiutano le persone a muoversi tra le innumerevoli aspettative che si attivano nei luoghi di lavoro. Esse sono un importante mezzo per gestire il lavoro e rispondono a una grande varietà di usi. Uno di questi è l'obiettivo di far apparire la persona sotto una buona luce, ma altri sono insiti nelle bugie che si dicono ai clienti per compiacerli, nelle regole che si ignorano per finire un lavoro prima, nell'abbellire le proprie skill (specialmente nei CV), nelle azioni che si intraprendono per far carriera e nel coprire gli errori. Inoltre, Shulman sostiene che vi è un dato curioso a proposito del fenomeno del mentire: lo facciamo così di frequente agli altri perché lo stiamo facendo simultaneamente a noi stessi (vedi anche Smith, 2007).

Da notare che si tratta sempre di strategie poste in essere in modo consapevole e finalizzato dal soggetto. Non siamo, pertanto, nell'area delle difese psicologiche inconsapevoli, cioè di quei "meccanismi" psicologici che ognuno di noi attiva senza rendersene conto in determinate situazioni e/o con specifiche persone, discussi in Sandler (1985).

Differenze di genere

Un punto che è importante chiarire è se esistono caratteristiche di personalità che predispongono gli individui a mentire più frequentemente; a tal fine, sono stati condotti numerosi studi per valutare le differenze individuali nel comportamento di menzogna. Una prima differenza che emerge è sicuramente quella legata al genere: gli uomini tendono a mentire solitamente per motivi egoistici, mentre le donne mentono prevalentemente per motivi altruistici. Altro dato interessante da notare, è che questa tendenza si evidenzia sin dall'infanzia, in quanto studi condotti su bambini hanno dimostrato come le femmine tendano a dissimulare meglio il loro disappunto nel ricevere un regalo non gradito e siano capaci di una reazione più entusiasta rispetto ai maschi che tendono a reagire in maniera più netta mostrando la loro contrarietà. Questa tendenza ad avere uno stile di menzogna altruistico, a fare commenti piacevoli ed evitare di dire cose che potrebbero offendere l'altro ha come conseguenza la generale preferenza delle persone a conversare con una donna anziché con un uomo. Inoltre, le donne considerano che sia meno grave la bugia che una donna dice ad un'altra donna piuttosto che quella che l'uomo dice alla donna; anche gli uomini, considerano meno grave la menzogna detta tra uomini che non quella che la donna dice all'uomo (Maier, Lavrakas, 1976), e in generale gli uomini considerano l'imbroglione in modo più permissivo che le donne. Ciò vale nella vita sociale.

Differenze di personalità

Sul versante degli studi di personalità centrati sulla teoria dell'attaccamento (Bowlby 1969, 1973, 1980) si è indagato su come, soggetti con diversi stili di attaccamento, siano portati a mentire in modo differente. Soggetti con stile di attaccamento *ansioso*, cioè caratterizzato da bassa autostima, paura dell'abbandono e dipendenza dall'altro, tendono a mentire cercando di dare un'immagine positiva di sé al proprio interlocutore, sottolineando i propri pregi e inventando caratteristiche positive che in realtà non possiedono. Soggetti contraddistinti da uno stile di attaccamento *evitante*, ossia caratterizzato da mancanza di fiducia nell'altro e comportamenti di distacco, mentono per tenere le altre persone a distanza e proteggere la loro privacy in modo da evitare lo stabilirsi della dipendenza sociale, anche mettendo in atto comportamenti volti a rendersi sgradevoli. Parlando di menzogna, non possiamo non fare un breve cenno ai disturbi di personalità, primo fra tutti la *psicopatia*, un disturbo di personalità caratterizzato da disinteresse verso gli altri e incapacità di provare rimorso. Gli psicopatici sono *predatori sociali* che godono del successo ottenuto a spese degli altri, utilizzano la menzogna per sfruttare le persone (e hanno un elevato livello di abilità nella manipolazione). Non a caso il leader psicopatico o sociopatico (Kets de Vries, 1993) rappresenta uno dei peggiori esempi di leadership, insieme con il leader narcisistico e distruttivo-onnipotente: anche per tali motivi, l'assessment manageriale dovrebbe essere condotto in modo accurato e da parte di professionisti esperti non solo nell'area della psicologia dell'organizzazione ma anche in quella della clinica e della psicopatologia (Castiello d'Antonio, 2013; Castiello d'Antonio, d'Ambrosio Marri, 2017).

Proseguendo nel dare una visione globale del soggetto che mente, dagli studi emerge che i soggetti estroversi, ovvero coloro che si trovano a proprio agio in situazioni sociali e amano essere al centro dell'attenzione, tendono a mentire più di frequente rispetto ai soggetti introversi e riservati. Inoltre, da una ricerca recente si evince che la tendenza a dire delle piccole bugie porta ad una sorta di desensibilizzazione progressiva. Si tratta di una ricerca sperimentale che ha utilizzato tecniche di rilevazione delle onde cerebrali e che ha mostrato come le risposte di una parte del nostro cervello (l'amigdala) tendono a divenire sempre meno evidenti man mano che la persona si abitua a dire cose non vere. Ciò comporta una riduzione nelle risposte emotive che sono elicitate dalla componente "disonestà" percepita, cosa che appunto fa scivolare il soggetto in un comportamento progressivamente più marcato nel proferire bugie (Garrett, Lazzaro, Ariel, Sharot, 2016; vedi anche Abe, Suzuki, Mori, Itoh, Fujii, 2007).

La menzogna nel colloquio-intervista

L'interazione a carattere valutativo, faccia-a-faccia, rappresenta il setting di elezione per ogni genere di comportamento di dissimulazione, omissione o falsificazione. In pressoché ogni occasione di colloquio/intervista possono esservi dettagli che il soggetto non desidera esplicitare, o che ritiene controproducente comunicare in base alla propria considerazione relativa a ciò che l'intervistatore si aspetta di ascoltare (le attese percepite dell'intervistatore). Omissioni, coperture, e parziali verità sono dunque abbastanza comuni in qualunque tipologia di colloquio/intervista. È necessario considerare, però, che molte persone

Corretta gestione della relazione intervistatore-intervistato

non sono abituate a parlare di loro stesse, soprattutto con una persona estranea: questo può condurre il soggetto a slittare verso affabulazioni e invenzioni, costruendo interi episodi della propria vita al fine di impressionare e soddisfare le percepite richieste dell'interlocutore. Nella fase centrale del colloquio/intervista - allorché si approfondiscono gli elementi soggettivi e peculiari della storia della persona, si può concentrare il maggior numero di menzogne, e ciò pone il problema sia della gestione della relazione intervistatore-intervistato, sia della *tecnica della domanda*. Edgar Schein (2013) ha sottolineato sia il significato che è attribuito alla situazione globale in cui si verifica il dialogo, sia l'utilità di ascoltare con un atteggiamento che egli stesso definisce *di umiltà*, ponendo domande e fermandosi ad ascoltare sulla base del rispetto reciproco.

L'aspetto della tecnica della domanda è da sempre stato approfondito soprattutto in relazione ai colloqui/interviste finalizzati all'assessment delle qualità psicologiche esplicitate nel passato, visibili nel momento attuale, e proiettate nel futuro. Ad esempio, è certamente sconsigliabile porre domande complesse o fortemente indagatrici nei momenti iniziali dell'incontro o nelle fasi in cui si trattano questioni delicate e vicine ad aspetti sensibili della vita dell'intervistato. Soprattutto quando le domande sono poste in modo distaccato, freddo, giudicante o sprezzante si tende inevitabilmente a bloccare la comunicazione, a far slittare il colloquio/intervista sul piano di un' *interrogazione* (a volte di un interrogatorio!) e indirizzare l'incontro verso una sorta di battaglia nella quale l'uno vuole scoprire e l'altro vuole eludere (Castiello d'Antonio, 2012b). Le dinamiche psicologiche che sottendono, in linea generale, *le confessioni* (sia quando danno adito a informazioni vere e attendibili, sia quando invece producono informazioni deviate o false) dovrebbero essere attentamente vagliate anche alla luce della prospettiva dell'*human intelligence interviewing*. Interessante sembra essere anche la sottolineatura del concetto della *alleanza di lavoro*: si tratta di una dimensione ubiquitaria che dovrebbe essere ricercata e sviluppata in qualunque ambito; è proprio tale fattore a costituire un potente elemento di validità della tecnica. Altri argomenti di interesse, che possono essere traslati in ambito organizzativo, sono rappresentati dalla *Cognitive Interview*, da alcuni altri format di interviste semi-strutturate, e dall'*orientamento narrativo*, stimolato da un atteggiamento non giudicante dell'intervistatore (Bull, 2014).

Riconoscere le menzogne: il volto

Le tecniche e gli strumenti a disposizione per rilevare indizi di menzogna sono molteplici ma solo alcuni di essi possono essere realisticamente applicati nell'area dell'assessment delle risorse umane. Vedremo, comunque, un panorama generale, anche se non esaustivo, tenendo presente che queste tecniche non rivelano "il soggetto mentitore", ma forniscono una serie di indizi che, adeguatamente collegati ed interpretati, possono portare a rilevare elementi contraddittori nell'interlocutore, e quindi a supporre che la persona che abbiamo di fronte stia mentendo.

Il viso può essere una forma preziosa di informazione per chi cerca di scoprire gli inganni. Il volto è infatti capace di mentire e dire la verità e

Difficoltà ad individuare le bugie

spesso fa entrambe le cose contemporaneamente. Contiene allora due messaggi: ciò che il bugiardo vuol mostrare e ciò che, invece, vuole nascondere. Alcune espressioni sono al servizio della bugia, fornendo false informazioni, ma altre la tradiscono perché appaiono finte e perché a volte i sentimenti autentici traspaiono malgrado gli sforzi per dissimularli. Espressioni false ma convincenti possono apparire in un determinato momento e il momento successivo essere seguite da espressioni autentiche che traspaiono involontariamente. È possibile perfino che il vero e il falso si mostrino in parti diverse del viso, componendo un'unica espressione mista. La maggior parte delle persone, non riesce a indovinare le bugie, proprio perché guardando in viso chi parla, non riesce a distinguere le espressioni autentiche da quelle fittizie.

Le espressioni vere, sentite, dell'emozione si presentano perché il movimento dei muscoli facciali può essere involontario, senza che intervengano pensieri e intenzioni. Quelle false compaiono perché c'è un controllo volontario sul proprio viso, che permette di inibire la mimica autentica e assumere un'espressione finta. Il viso è un sistema duplice, che comprende espressioni scelte intenzionalmente ed altre che emergono in maniera spontanea, a volte senza nemmeno che l'interessato sappia che cosa si dipinge sul suo stesso volto. C'è poi, un territorio intermedio fra il volontario e l'involontario, occupato da espressioni che sono state apprese un tempo e hanno finito per agire automaticamente senza una scelta volontaria, che in alcuni casi compaiono, addirittura a dispetto delle intenzioni, in maniera del tutto inconsapevole. Manierismi e abitudini assimilate che costringono a tenere a bada certe espressioni sono esempi di questo tipo. Ma quelle che ci interessano sono le false espressioni volontarie, intenzionali, reclutate ai fini di un tentativo di trarre in inganno, e quelle espressioni emotive involontarie e spontanee che possono, di quando in quando, lasciar trasparire gli autentici sentimenti, malgrado gli sforzi per celarli.

Alcune mimiche emotive, almeno quelle indicanti felicità, paura, rabbia, disgusto, tristezza, sofferenza sono universali, eguali per tutti, a prescindere da età, sesso, razza o cultura. Queste espressioni facciali sono la fonte più ricca di informazioni circa le emozioni, e rivelano sfumature sottili di sentimenti momentanei.

Il *Facial Action Coding System (F.A.C.S.)* è un sistema di codifica delle espressioni facciali, che sole o combinate indicano le emozioni fondamentali, la cui manifestazione è universale e vale per ogni tipo di essere umano seppur appartenente a regioni, culture e razze diverse. Il *F.A.C.S.* è stato elaborato da tre scienziati statunitensi Ekman, Friesen, Hager (2002). Questi tre studiosi, nel redigere questo sistema e il relativo manuale contenente le istruzioni per utilizzarlo, hanno svolto delle ricerche anche su soggetti appartenenti a tribù della Nuova Guinea. La codifica riguarda delle micro-espressioni che compaiono sul viso inconsapevolmente come risposta a determinati stimoli, della durata di qualche secondo perché si presentano durante la fase di attivazione dello stato emotivo, ossia nell'istante in cui viene attivata una risposta emotiva, ragion per cui la durata è nettamente inferiore a quella di un'emozione che già di per sé viene definita come uno stato d'animo transitorio. Questa caratteristica di brevità di durata delle micro-espressioni, rende particolarmente difficile rilevarne tempestivamente la

presenza e decodificarle altrettanto rapidamente. La presenza o l'assenza di queste espressioni, da sole, non possono essere indicatori di sincerità o di menzogna, ma uniti ai contenuti verbali della conversazione, alla postura e ai gesti, soprattutto se tra questi elementi sono presenti delle contraddizioni, possono rivelare se siamo in presenza di una persona bugiarda.

I tre scienziati e ricercatori statunitensi, hanno inserito nel codice di riconoscimento delle micro-espressioni facciali circa 90 unità di decodifica, che rappresentano altrettante combinazioni di movimenti facciali, dando vita ad una serie di espressioni che da sole o combinate, indicano la presenza delle emozioni fondamentali. Le emozioni fondamentali sono: paura, disprezzo o disgusto, rabbia, gioia, tristezza e sorpresa. Le differenze individuali possono contribuire ad inibire o perlomeno a cercare di controllare il manifestarsi di queste emozioni, ma solo pochi individui sono in grado di farlo. La maggior parte delle persone non è in grado di controllare i muscoli facciali.

Quasi tutti sono convinti di saper riconoscere le espressioni finte, ma le ricerche di Ekman e i suoi colleghi, hanno dimostrato che la maggior parte delle persone non ci riesce affatto. Alcuni rivelano esattamente qual è l'emozione autentica, altri percepiscono solo se l'emozione dissimulata è positiva o negativa, altri ancora sono più generici. Molto dipende dal tipo di menzogna, dalla linea scelta per sviare i sospetti, dalla situazione (contesto), e dalle spiegazioni alternative che, a prescindere dalla bugia, possono giustificare come mai una certa emozione non viene apertamente manifestata.

Riconoscere le menzogne: la verbalizzazione e la voce

Pause, esitazioni ed errori

Gli indizi vocali più comuni, fra quelli che fanno sospettare un inganno sono le pause nel discorso, che possono essere troppo lunghe o troppo frequenti, e l'esitazione nell'iniziare a parlare, soprattutto quando si deve rispondere ad una domanda, può far nascere sospetti. Altri indizi possono essere gli errori, come l'intromissione nel discorso di "non parole" ("ehm, uhm"), di ripetizioni ("io, io, io veramente...") e di parole ripetute a metà ("vera... veramente io..."). Questi indizi (errori e pause) possono presentarsi per due ragioni: chi mente può non aver ben elaborato la sua versione e, se non prevedeva di dover mentire, o non aveva previsto una certa domanda, può esitare o confondersi. Ma indizi possono sorgere anche se la bugia è ben preparata: un alto livello di apprensione all'idea di poter essere scoperto può avere lo stesso effetto.

Suono della voce

L'inganno può trapelare anche dal suono della voce. Quasi tutti siamo convinti che il tono di voce possa rivelare quale emozione provi una persona, ma la ricerca scientifica su questo punto non ha dato ancora conferme definite. Il segno vocale di emozione più documentato è l'acutezza: in circa il settanta per cento delle persone esaminate, la voce diventa più acuta in situazioni di turbamento. Probabilmente questo avviene soprattutto quando l'emozione che agita il soggetto è rabbia o paura. Altri segni, non così sicuri ma promettenti, sono l'accelerazione e l'aumento di volume in situazioni di collera o paura, il rallentamento e l'abbassamento di volume con la tristezza. Le alterazioni della voce prodotte dalle emozioni non sono facili da nascondere. Se la bugia

Strumenti a disposizione

riguarda in particolare le emozioni provate sul momento, ci sono buone speranze che trapeli la verità. Il suono della voce può tradire anche bugie che non miravano in partenza a celare le emozioni: è sufficiente che l'emozione entri in gioco. La voce acuta non è segno di falsità, ma di paura, di collera e forse anche di eccitazione, ed è molto rischioso interpretare un qualunque segno vocale di emozione come prova di menzogna. Una persona sincera, ma preoccupata di non essere creduta, può manifestare la stessa alterazione del tono di un bugiardo che ha paura di essere colto in fallo. Così come il segno vocale di un'emozione non sempre rivela una bugia, anche l'assenza di questi segni non necessariamente è prova di sincerità.

Può ora essere interessante citare alcuni approcci sviluppati al fine di elicitarne il comportamento di falsificazione. La *Voice Stress Analysis - VSA* è una tecnica che utilizza dei macchinari specifici che rilevano la sincerità/menzogna esaminando lo stress della voce. L'ipotesi su cui si fonda è che esistano alcune componenti della voce umana, che non riusciamo a percepire con il nostro apparato uditivo (causate da un fenomeno fisiologico chiamato *microtremor*), che, attraverso la misurazione computerizzata, possono essere rilevate e studiate come indicatori di stress. A oggi gli studi condotti sulla VSA hanno dimostrato come in alcuni casi questa tecnica è utile per rilevare tracce di stress nella voce, ma non è stato provato che sia altrettanto efficace nel discriminare chi mente e chi dice la verità. Per tentare di riconoscere i bugiardi dalla voce vengono utilizzate sia la *Computer Voice Stress Analysis (CVSA)*, che si basa sulla registrazione attraverso degli speciali microfoni, della risposta psicofisiologica associata allo stress che una persona prova mentendo quando le viene posta una domanda sia la *Layered Voice Analysis (LVA)*, che misura diverse componenti della voce utilizzando uno spettro sonoro ampio per ricevere delle informazioni sulle emozioni, l'attenzione e altri elementi.

Da indiscrezioni circolanti negli uffici di intelligence, tra le autorità investigative, nei centri di ricerca e tra gli addetti ai lavori, trapela che l'unica apparecchiatura, realmente attendibile e funzionante, è quella in dotazione al Mossad, regolarmente utilizzata per interrogare sospettati e prigionieri (per ovvie ragioni non si è in grado di accertare l'attendibilità di questa informazione).

Un'altra tecnologia non invasiva, economica e di facile impiego che si è tentato di utilizzare come fosse una *macchina della verità* analizza le immagini termografiche, ovvero le videoregistrazioni effettuate con videocamere termiche per rilevare i cambiamenti di temperatura corporea e il flusso sanguigno di una persona che mente. Secondo coloro che adoperano questa tecnica, i bugiardi mostreranno un aumento della temperatura e del flusso sanguigno soprattutto nella zona intorno alle orbite oculari, ma l'aumento del flusso sanguigno intorno alle orbite non è una prerogativa di chi mente, bensì è associato ad una risposta automatica di attacco e fuga. Questo tipo di risposta si verifica nel momento in cui si reagisce alle minacce nella forma di una scarica generalizzata del SNC, associata al rilascio di catecolamine che permettono di metter in atto rapidamente una reazione di attacco o di fuga di fronte alla presenza di un reale pericolo. La presenza delle catecolamine è associata allo stress, e modifica lo stato del nostro corpo

per prepararlo ad un'azione motoria rapida; pertanto, quando una persona è nervosa o stressata, potrebbe mostrare un aumento del flusso sanguigno, senza che ciò significhi che stia mentendo e risultare colpevole all'analisi mediante telecamere termografiche, il che rende questa tecnica decisamente poco affidabile.

Ampliando lo sguardo: intervistare e interrogare

I tentativi di trovare un metodo "scientifico" per ottenere la "verità" o una confessione da un soggetto risalgono almeno al 1840, quando un clinico francese, Jacques-Joseph Moreau (Moreau de Tours), riferì che, durante il dormiveglia provocato da alcune sostanze, il paziente parlava in modo più o meno incontrollato e poteva rivelare così i suoi inconfessabili segreti. Questi risultati Moreau li ottenne dopo un lungo viaggio in Oriente, durato dal 1836 al 1840, dove scoprì gli effetti del fumo di hashish; fu allora che egli cominciò a studiare questi comportamenti al fine di comprendere il rapporto tra follia e sogni - che secondo Moreau sarebbero analoghe forme di delirio. Questa considerazione determinò l'uso del protossido di azoto, del cloroformio, e dell'hashish, negli interrogatori che venivano condotti da poliziotti alla Sûreté di Parigi e da "alienisti" (antesignani dei moderni psichiatri) quali Magnan e Babinski. Nel 1931 Henry House battezzò come "siero della verità" la scopolamina, un sostanza contenuta in alcuni vegetali, (quali la nostrana *Mandragora autumnalis* o, ancora di più, in un arbusto, lo *Hyoscyamus niger*). Analogo titolo si conquistarono altre sostanze quali la mescalina, (prodotta dal fungo *Peyotl cactacea*), e barbiturici di sintesi quali Amital, Pentothal, Nembutal, Evipan.

Negli anni '60 l'LSD (dietilammide dell'acido lisergico) suscitò gli entusiasmi di alcuni ricercatori fra cui il dottor Donald Ewen Cameron, consulente della CIA e direttore del "Progetto Mkultra" finalizzato a scoprire infallibili metodi per ottenere una completa confessione. Né bisogna dimenticare le tecniche di "lavaggio del cervello" che si ipotizzava fossero state impiegate da farmacologi e psichiatri dell'Est per trasformare, ad esempio, ex prigionieri americani della guerra di Corea, rientrati in patria, in risoluti pacifisti.

Gli studi per ottenere il "siero della verità" puntarono su sostanze ottenute dalla *metilendiossimetamfetamina* (MDMA) che, a sua volta, discende da una molecola, l'MDA, brevettata in Germania nel 1914 e utilizzata come "droga di battaglia" per le truppe tedesche. Ma funzionano davvero i sieri della verità? Secondo due psicologi americani, David Orne e James Gottschelck, il loro effetto, al di là dell'abbassamento della soglia di vigilanza, è sostanzialmente psicologico in quanto inducono il soggetto che li ingerisce e che si trova sotto stress per l'interrogatorio, a una sorta di alibi per cedere. Esperimenti effettuati con placebo (una pastiglia zuccherata presentata come un potente siero della verità) hanno in molti casi indotto il soggetto a credere di essere stato drogato e a raccontare tutto senza alcun rimorso o paura di biasimo.

In diversi contesti applicativi la ricerca della verità non può far a meno di ciò che è definito *interrogatorio*. Anche per usare i mezzi descritti finora è necessario porre delle domande a cui il soggetto deve rispondere, e valutarne la sincerità: può dunque essere utile richiamare alcuni

Alcuni suggerimenti

suggerimenti che provengono dai contesti di polizia investigativa. Prima di impostare un interrogatorio si procede con la ricerca e l'acquisizione delle informazioni in modo tale da arrivare preparati qualora il soggetto decida di mentire. La regola iniziale da seguire durante l'interrogatorio di un sospettato è quella di avere una conoscenza preliminare del soggetto - sapendo con chi si ha a che fare si può scegliere un sistema di indagine o un metodo di interrogatorio. Per ottenere questa conoscenza è sufficiente iniziare la conversazione chiedendo notizie in generale sulla sua vita (studi, famiglia, lavoro, amicizie): le informazioni che si raccolgono in questa fase possono essere anche poco utili, tuttavia sono importanti perché stabiliscono una relazione interpersonale ed emotiva, sulla base della quale potranno essere vagliate ed interpretate le notizie che successivamente si raccoglieranno.

La seconda regola da tener presente è chi interroga non dovrebbe avere fretta, né porsi un limite temporale, o avere a breve un altro impegno. Chi interroga dovrebbe poter disporre del proprio tempo senza immediate scadenze e questa disponibilità di tempo è bene che sia trasmessa all'interrogato (per evitare che punti sul temporeggiamento). Quando si interroga un sospettato, non si dovrebbe mai perdere la pazienza, mantenendo un contegno sereno anche di fronte alla menzogna più spudorata ed alla reticenza più ostinata, mostrando di avere davanti a sé tutto il tempo necessario, agendo con la dovuta calma e serenità. Quanto più chi interroga riuscirà ad imprimere alla conversazione un clima di riflessione, tanto prima riuscirà ad arrivare alla verità: la serenità mentale aiuta, mentre la fretta, o l'ira, annebbiano la razionalità e la chiarezza mentale.

La terza regola che l'interrogante dovrebbe tener presente è quella di verbalizzare, ripetendo a voce alta ciò che scrive, tutte le dichiarazioni che sono rese. Ciò che viene scritto va condiviso dall'interrogato poiché, se le dichiarazioni in un secondo tempo appariranno contraddittorie, potranno offrire il supporto per mettere in difficoltà la persona sulla quale si investiga. In ogni caso, agli occhi dell'investigatore, le dichiarazioni contraddittorie provano il tentativo di alterare la verità o di mentire: esse possono costituire una prova della partecipazione dell'interrogato ai fatti oggetto dell'indagine, o di una sua responsabilità, anche in assenza di una sua aperta ammissione.

È dunque preferibile colloquiare con calma, ragionando e riflettendo. È necessario ricordare che la "vessazione" del soggetto interrogato, l'agire con aggressività o violenza verbale per intimidirlo, risultano essere metodi inutili, improduttivi e spesso controproducenti. L'interrogatorio dovrebbe svolgersi in un locale con minimo mobilio, a finestre chiuse, senza arredamenti appariscenti o apparecchiature, senza telefoni che squillano o porte che improvvisamente si aprono e che possono intimidire o influenzare l'interrogato in momenti psicologicamente favorevoli all'interrogante; l'ambiente quindi non deve fornire stimoli, appigli, suggestioni, fantasie, o distrazioni, se non volute da chi interroga.

Le domande poste (da trascrivere integralmente sui verbali), dovrebbero essere brevi, chiare, precise, facilmente comprensibili ed adeguate alle capacità intellettuali, culturali e sociali dell'interrogando. Fin dalle prime risposte dell'interrogato occorre formarsi rapidamente un'idea sul

soggetto, per poi stimolarlo con appropriate e mirate domande sui suoi punti deboli, cioè sulle aree nelle quali potrebbero esserci delle difese psicologiche più labili o fragili (per indurlo a smascherarsi). È consigliabile controllare attentamente le manifestazioni esteriori non verbali (come la mimica, il pallore, il rossore, i tremori) che seguono alle domande ed ai quesiti. Tanto più una domanda ottiene una risposta mimica e non verbale, quanto più potrebbe aver colpito il bersaglio della sua emotività, cosa che rappresenta un utile elemento per aggredire le sue difese.

La persona, a qualsiasi titolo interrogata, deve essere inizialmente invitata ad esporre spontaneamente ciò che sa intorno ai fatti, al fine di ottenere una deposizione genuina e non influenzata dalle domande e dalle suggestioni. Le domande per colmare le lacune, chiarire i punti oscuri o contraddittori, e per precisare meglio i fatti descritti, devono essere rivolte successivamente in una fase di precisazione e chiarimento. L'interrogatorio è quindi definibile come un globale processo di valutazione di un sospetto, di una vittima, o di un testimone, attraverso la formulazione di opportune (e mirate) domande, con lo scopo di trarre informazioni o correlare evidenze che possano essere utilizzate per l'identificazione dell'autore di un reato.

Conclusioni

Appare difficile rilevare negli studi, nelle ricerche e nelle esperienze professionali una parola definitiva sul tema della menzogna e, soprattutto, del "come" rilevarla (Granhag, Vrij, Verschuere, 2015; McCormick, 2013). Da sempre manipolatori esperti ed impostori di ogni specie sono stati in grado di tenere in scacco esaminatori ed investigatori: ad esempio, gli impostori sono spesso contraddistinti da un elevato livello di intelligenza, abilità dialettiche, memoria, e capacità di rappresentazione di un piano orientato a un obiettivo. Dunque soggetti impegnativi: eppure si tratta di una battaglia che non si può eludere e su cui converge lo sforzo di diverse discipline. E l'efficacia della menzogna non deriva soltanto dalla bravura del soggetto che mente, ma anche dalla predisposizione del *ricevente* a dare credito a ciò che ascolta. È dunque, sul *ricevente* che è necessario insistere al fine di svilupparne abilità di discriminazione, comprensione ed interpretazione.

Bibliografia

Abe, N., Suzuki, M., Mori, E., Itoh, M., Fujii, T. (2007), Deceiving others: distinct neural responses of the prefrontal cortex and amygdala in simple fabrication and deception with social interactions. *Journal of Cognitive Neuroscience* 19, 287-295.

Ben-Shakkar G. (1989), "Non-Conventional Methods in Personnel Selection". In: P. Herriot, *Assessment and Selection in Organizations*. John Wiley & Sons, New York.

Bowlby, J. (1969), *Attaccamento e perdita. 1: L'attaccamento alla madre*. Boringhieri, Torino, 1972.

Bowlby J. (1973), *Attaccamento e perdita. 2: La separazione dalla madre*. Boringhieri, Torino, 1975.

Bowlby, J. (1980), *Attaccamento e perdita. 3: La perdita della madre*. Boringhieri, Torino, 1983.

Bull R. (2014) (Editor), *Investigative Interviewing*. Springer, Heidelberg.

- Castiello d'Antonio A. (2002), "La scelta delle persone per i ruoli di responsabilità organizzativa", *Personale e Lavoro*, 470, 10-19.
- Castiello d'Antonio A. (2006a), *La selezione psicologica delle risorse umane. L'intervista individuale*. Franco Angeli, Milano.
- Castiello d'Antonio A. (2006b), *La selezione psicologica delle risorse umane. Metodi di gruppo, test e questionari*. Franco Angeli, Milano.
- Castiello d'Antonio A. (2012a), "La tecnica proiettiva di Hans Zulliger nella selezione psicologica delle risorse umane". *Personale e Lavoro*, 541, 15-21.
- Castiello d'Antonio A. (2012b), "On the Validity of the Selection and Assessment Interview". *The Industrial Organizational Psychologist*, 50, 25-31.
- Castiello d'Antonio A. (2013), *L'assessment delle qualità manageriali e della leadership. La valutazione psicologica delle competenze nei ruoli di responsabilità organizzativa*. FrancoAngeli, Milano.
- Castiello d'Antonio A. (2015), *Interviste e colloqui nelle organizzazioni. Metodi per un dialogo efficace nei contesti organizzativi e istituzionali*. Raffaello Cortina, Milano.
- Castiello d'Antonio A., d'Ambrosio Marri L. (2017), *Risorse umane e disumane. Come vivere oggi sul pianeta R.U.* Giunti, Firenze.
- Ekman, P., Friesen, W.V., & Hager, J., (2002). *Facial Action Coding System: A Technique for the Measurement of Facial Movement*. Consulting Psychologists Press, Palo Alto.
- Gale A. (1988), *The Polygraph Test: Lies, Truth and Science*. Sage, London.
- Garrett N., Lazzaro S. C., Ariel D, Sharot T. (2016), "The brain adapts to dishonesty". *Nature Neuroscience*, 19, 1727-1732.
- Granhag, P. A., Vrij, A., Verschuere, B. (2015) (Editors), *Detecting deception: Current challenges and cognitive approaches*. Hoboken NJ: Wiley-Blackwell.
- Kahn R.L., Cannel C.F. (1957), *La dinamica dell'intervista*. Marsilio, Venezia, 1967.
- Kets de Vries M. F. R. (1993), *Leader, giullari e impostori. Sulla psicologia della leadership*. Raffaello Cortina, Milano 1994.
- Maier, R. A., Lavrakas, P. J. (1976), Lying behavior and evaluation of lies. *Perceptual and Motor Skills*, 42, 2, 575-581.
- McCormick, P. S. (2013), *Detecting Deception: The Art & Science of Uncovering and Testifying to the Truth*. Partners Publishing Group, New York.
- Reisman J.M. (1991), *Storia della psicologia clinica*. Raffaello Cortina, Milano, 1999.
- Sandler J. (1985), *L'analisi delle difese. Conversazioni con Anna Freud*. Bollati Boringhieri, Torino, 1990.
- Scamecchia M. (2004), (a cura di), *Il paziente che mente*. FrancoAngeli, Milano.
- Schein E. H. (2013), *L'arte di far domande*. Guerini Next, Milano, 2016.
- Schwarz W. (1996), "Hermann Rorschach, M. D.: His Life and Work", *Rorschachiana*, 21, 6-17.
- Shulman D. (2006) *From Hire to Liar: The Role of Deception in the Workplace*. Cornell University Press, Ithaca.
- Segrave K. (2004), *Lie Detectors. A Social History*. McFarland & Company, Jefferson and London.
- Smith D. L. (2007), *Why we Lie*. St. Martin's Press, New York.
- Zimmerman L. (2016), "Deception, Detection". *Monitor on Psychology*, 3, 47-49.

Parole chiave

- Psicologia del Lavoro
- Selezione

