

FORMATORI & FORMAZIONE

Ulisse, Atena e il naso di Pinocchio

DIEGO INGRASSIA

02 Maggio 2017

Da Omero a Collodi, la storia della menzogna sembra riuscire ad attraversare un arco di tempo che sfiora i tremila anni, senza perdere nulla della sua forza e del suo fascino.

Pinocchio mente di fronte alla Fata Turchina e si dispera vedendo il suo naso che si allunga. Ulisse, finalmente rientrato a Itaca, mente sulle proprie origini raccontando di essere un cretese in fuga. Ma sotto le spoglie del pastorello che ha di fronte si cela in realtà la dea Atena sua protettrice che, dopo aver ascoltato il suo racconto, gli dice: «Sei un meraviglioso bugiardo; se non conoscessi la verità, ti avrei creduto!»

La menzogna è da sempre una sfida per il nostro intelletto, crea inquietudine ed eccitazione al tempo stesso, poiché ci mette alla prova, ci chiede di fare una scelta, specialmente quando la posta in gioco è alta e l'ingannare o l'essere ingannati è vitale per la nostra incolumità fisica o per la tutela dei nostri interessi. L'inganno – secondo gli etologi e gli psicologi che studiano l'evoluzione – viene considerato una delle forme più alte di intelligenza, non a caso solo gli animali più evoluti sul piano cognitivo sono in grado di pianificare sofisticati trucchi a scapito di altri membri del proprio gruppo o di altri animali.

Gli esseri umani tuttavia non si rivelano particolarmente abili nel riconoscere le menzogne. Alcune ricerche hanno dimostrato che anche esperti agenti di polizia, quando basano la loro valutazione sull'osservazione del comportamento, sono in grado di smascherare un bugiardo solamente una volta su due, con percentuali quindi che non si discostano dall'affidarsi al caso.

La causa principale di questi scarsi risultati risiede nella mancanza di un metodo attendibile. Gli errori più comuni sono infatti da attribuire a una tecnica approssimativa nel porre le domande e nel ricercare segnali a livello della comunicazione non verbale ritenuti inequivocabili: "Se non ti guarda negli occhi allora mente"; "Si lecca le labbra allora è in ansia"; "Incrocia le braccia, è insicuro, vuole proteggersi da te" ecc. Purtroppo nella vita reale non esiste il "naso di Pinocchio", nessun singolo gesto o segnale di comunicazione non verbale equivale a un significato preciso. Questo modo di procedere è metodologicamente sbagliato e rappresenta una delle cause maggiori di errore giudiziario.

Un'ulteriore indispensabile riflessione riguarda la filosofia di approccio del nostro "cacciatore di menzogne". Quando l'obiettivo dell'osservazione comportamentale diventa la ricerca (verifica) degli elementi che confermino che il nostro interlocutore stia mentendo, il rischio di esporsi al noto fenomeno dell'avverarsi della profezia diventa molto alto. Radicalmente diverso è invece un approccio teso a valutare la credibilità dell'interlocutore.

Attraverso gli studi di Paul Ekman, psicologo di fama mondiale, è nata una metodologia scientifica a sostegno della valutazione della credibilità e sono stati sviluppati corsi specialistici per la formazione di una nuova figura professionale: l'analista emotivo comportamentale. L'impiego di queste

conoscenze trova spazio nel mondo giudiziario, nel campo della sicurezza e in ambito aziendale nelle attività di selezione del personale e in altre attività di tipo valutativo inerenti alla gestione delle risorse umane.

La tecnica in questione abbina l'uso di domande mirate all'osservazione di cinque canali di comunicazione:

le espressioni e le micro-espressioni facciali (queste ultime di durata da 1/5 a 1/25 di secondo);

il linguaggio del corpo (reazioni posturali, gesti, prossemica e aptica);

i cambiamenti nella voce (timbro, frequenza, ritmo ecc.);

lo stile verbale (pause, cambio di pronomi, modi di dire, "slang" culturalmente correlati ecc.);

il contenuto verbale (resoconto narrativo verbalizzato dall'interlocutore).

La pura osservazione di questi cinque canali tuttavia non fornisce ancora la prova certa che una persona stia mentendo. Gli elementi raccolti vengono in primis confrontati con lo stile naturale della persona e il contesto in cui viene eseguita l'intervista. Un elemento da considerare cruciale è che, anche se siamo capaci di rilevare con precisione un cambiamento nel comportamento della persona o una determinata emozione, non potremo mai sapere perché questo avviene. Per tale ragione la metodologia abbina l'attenta osservazione dei canali comunicativi a un uso mirato e preciso di particolari domande.

L'analista emotivo comportamentale è addestrato e allenato alla conduzione di una precisa tecnica di colloquio e a cogliere anche i minimi cambiamenti, quasi impercettibili, nel comportamento delle persone, elementi che diventano informazioni preziose per poter valutare la loro credibilità.

L'abilità delle persone nel distinguere menzogne dalla verità si esprime con una media che, anche nella migliore delle ipotesi, non supera mai valori intorno al 54%. Il professionista esperto, attraverso un'adeguata formazione e una costante supervisione della sua attività, riesce a incrementare questo dato fino a valori del 90%.



Diego Ingrassia è CEO di I&G Management, Master Trainer e Coach certificato MCC ICF, esperto in Analisi Emotivo Comportamentale.

