

PSICOLOGIA DO TESTEMUNHO: técnicas de entrevista cognitiva*

Graziella Ambrosio**

1 INTRODUÇÃO

A maneira de inquirir tem profundo impacto na exatidão do testemunho. Prova disso é o livro **Criminal Interrogations And Confessions** (Interrogatórios Criminais e Confissões), conhecido como *Manual Reid*, que ensina os policiais a conseguir uma confissão do suspeito. Esse famoso livro americano descreve nove passos, baseados no blefe, na mentira, na enganação, na pressão e na manipulação, que devem ser seguidos pelo entrevistador para influenciar as convicções dos suspeitos. Críticos da técnica afirmam que ela produz muito facilmente falsas confissões, especialmente com crianças. Por essa razão, o uso da técnica Reid sobre a infância e a juventude é proibido em vários países europeus por causa da incidência de falsas declarações e condenações injustas.

Assim, até meados dos anos 80, não existiam manuais, baseados em estudos científicos, que pudessem auxiliar os operadores do Direito na condução de uma entrevista investigativa com maior qualidade. Para atender a essa demanda pelo desenvolvimento de um método que melhorasse a técnica de entrevista, os psicólogos americanos Ronald P. Fisher e R. Edward Geiselman desenvolveram, em 1984, a chamada **entrevista cognitiva**. O fundamento básico desse método reside em estruturar a entrevista para ser mais compatível com a forma como o cérebro recupera memórias. O uso dessa técnica demonstrou um aumento de 45% em informações corretas. Embora a entrevista cognitiva tenha sido desenvolvida inicialmente para entrevistas relacionadas à investigação de crimes, é consenso na comunidade científica que sua estrutura básica pode ser aplicada a qualquer tipo de entrevista para ampliar a quantidade e a qualidade das informações obtidas.

Paralelamente aos estudos desenvolvidos nos Estados Unidos, as pesquisas também avançavam, no Reino Unido, em busca de um modelo de entrevista investigativa que pudesse afastar os erros do Poder Judiciário baseados em entrevistas inadequadas. Um exemplo desses erros é o caso conhecido como “Cardiff Three” em que três homens foram erroneamente condenados pela morte de uma prostituta em 1988.

*Palestra proferida no XVI Curso de Formação Inicial da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados do Trabalho - ENAMAT, no dia 28 de maio de 2014, em Brasília.

**Formada em Direito pela Universidade Estadual Paulista (UNESP), Especialista em Direito e Processo do Trabalho pela Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo (USP) e Mestra em Direito das Relações Sociais, Subárea Direito do Trabalho, pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC/SP). Trabalha como Chefe da Assessoria Jurídica do Banco do Brasil em Campinas (SP).

Neste caso, a entrevista com os suspeitos foi composta por uma longa e repetitiva série de perguntas, em tom coercitivo e opressivo, que levou à confissão do crime pelos entrevistados. A partir de então, produziu-se uma mudança de comportamento na polícia britânica que passou a ser direcionado à busca de informações de qualidade e à procura da verdade, ao invés da obtenção da confissão como propósito principal da entrevista.

Essa nova abordagem da entrevista policial, desprovida de táticas persuasivas e manipulativas, foi evoluindo até que, em 1993, foi implementado o modelo "PEACE" para as polícias da Inglaterra e País de Gales. A sigla "PEACE" representa as cinco etapas do método: *Planning and Preparation* (Planejamento e Preparação), *Engage and Explain* (Engajar e Explicar), *Account* (Relato), *Closure* (Fechamento) e *Evaluation* (Avaliação). Esse modelo surgiu como uma alternativa mais ética para as entrevistas investigativas. O modelo "PEACE" foi desenvolvido a partir da técnica da entrevista cognitiva, de modo que os princípios e etapas desses dois métodos podem ser apresentados de forma integrada. Assim, o conteúdo exposto a seguir representa a junção desses que são os mais importantes modelos de entrevista investigativa da atualidade.

2 CONCEPÇÃO PSICOLÓGICA DA TAREFA DE TESTEMUNHAR

Antes de adentrarmos ao estudo das técnicas de entrevista cognitiva, é fundamental compreender como se dá, em termos psicológicos, a tarefa de testemunhar. O testemunho de uma pessoa sobre qualquer acontecimento é composto de quatro fases: percepção, armazenamento, recuperação e expressão.

O testemunho começa com a **percepção** que é o processo pelo qual se atribui significado às informações captadas pelo sistema sensorial (AMBROSIO, 2011, p. 126). Assim, os órgãos dos sentidos captam as informações do ambiente que serão processadas e interpretadas pela percepção.

Vários fatores podem influenciar a percepção. O primeiro deles é a atenção. A grande maioria das pessoas não consegue se lembrar, por exemplo, o que comeu no almoço de ontem. E a justificativa é simples: porque não prestaram atenção. Assim, a atenção é o primeiro problema da percepção, pois só percebemos aquilo que prestamos atenção. Sem atenção não há percepção. Além disso, a natureza limitou nossa capacidade de atenção, para não sobrecarregar nosso cérebro. Se o ser humano possuísse recursos atencionais ilimitados, tendo a capacidade de perceber tudo o que se passa à sua volta, certamente ficaria louco. Assim, apenas uma parte das informações vivenciadas será percebida e armazenada na memória.

Outro fator que afeta a percepção é a afetividade. Para entendê-la, é preciso compreender, do ponto de vista neurofisiológico, onde ocorre a percepção no cérebro. De acordo com pesquisas mais recentes,

desenvolvidas na Universidade do México, a percepção ocorre no lóbulo frontal do cérebro, local onde também são processados os pensamentos complexos, a personalidade, a tomada de decisão, o planejamento dos comportamentos e a modulação dos comportamentos sociais. Disso resulta uma consequência muito interessante: a percepção se processa conjuntamente com essas outras funções cognitivas, tornando-se subjetiva, particular, individual. Assim, a percepção é processada unindo-se à história de vida, às memórias e às experiências do indivíduo.

Tudo o que percebemos encontra-se intimamente ligado com a nossa tonalidade afetiva. E ninguém consegue fugir a essa influência dominante a ponto de os pesquisadores dizerem que a percepção da realidade nada mais é do que uma **caricatura subjetiva** (MIRA Y LÓPEZ, 1967, p. 163). Não existe percepção neutra, ela é necessariamente deformada por nossa bagagem existencial, criando uma realidade única. Para se ter uma ideia de como a percepção varia de indivíduo para indivíduo, basta pedir para dois torcedores fazerem a interpretação de uma mesma jogada de futebol polêmica envolvendo, em polos opostos, seus times. Certamente, cada um deles sustentará um ponto de vista a propósito de uma mesma jogada, sem que nenhum deles esteja necessariamente mentindo. Assim, as coisas não são percebidas e julgadas como são, mas como gostaríamos que fossem.

Outro fator que influencia a percepção é o hábito. Pelo hábito nós completamos a percepção da realidade. Em outras palavras, basta uma mínima comprovação de um acontecimento para que a nossa percepção faça a formação mental da totalidade do evento (ÉRICKSEN; LYCURGO, 2011, p. 123-124). Pela atuação do hábito, as pessoas têm a tendência de descrever os fatos como costumam ocorrer, esquecendo-se de que eles podem se desenvolver de modo diverso. Por isso se diz que o passado intervém mais na percepção da realidade do que o presente (MIRA Y LÓPEZ, 1967, p. 164).

Esse fenômeno também é chamado de **sugestão da espera**, quando a consciência antecipa o tempo e dá por acontecido algo que não ocorreu ou ocorreu apenas em parte (MIRA Y LÓPEZ, 1967, p. 163). A natureza dotou os seres humanos dessa capacidade de percepção antecipada para que pudessem se precaver quanto aos acontecimentos futuros. Viver seria muito mais arriscado se o ser humano não tivesse a capacidade de prever o futuro, ou seja, de saber antecipadamente, com base nas experiências já vividas, que, por exemplo, uma substância pode lhe fazer mal, ou que um determinado comportamento pode colocar sua vida em risco, ou que certo alimento pode matá-lo. Assim, a percepção dá-se mais de acordo com uma lembrança de como eram as coisas do que de como elas são realmente.

Um exemplo clássico da atuação do hábito na percepção é o da mãe que não se deu conta de que o filho cresceu. Embora o filho seja adulto, a mãe continua a se preocupar como se ele fosse pequeno

e indefeso, necessitando dos cuidados típicos de uma criança de tenra idade. Por isso a mãe insiste em perguntar se o filho comeu, se está com frio, se tomou o remédio, como se ele não tivesse condições de se cuidar sozinho. Isso ocorre pelo hábito, ou seja, a mãe conviveu com esse filho como criança por muitos anos e é difícil, de uma hora para outra, desconstruir a imagem infantil e construir a imagem de adulto.

Outro exemplo da forte influência do hábito na percepção é o fato de que uma mudança de comportamento de uma pessoa pode ser mais facilmente notada por pessoas que não têm intimidade com ela do que por parentes próximos (ERICKSEN; LYCURGO, 2011, p. 124-125). Isso ocorre porque esses parentes próximos estão habituados a identificar essa pessoa de acordo com o conhecimento anterior que têm dela e levarão mais tempo para se desligar do conceito que dela formaram previamente. A percepção de mudanças de caráter ou de conduta depende de um complexo processo de desconstrução e reconstrução sobre aquele indivíduo.

A teoria da Gestalt¹ tem bons exemplos para ilustrar como a percepção varia de pessoa para pessoa, de ocasião para ocasião, pois ela é influenciada por muitos eventos e condições. Um exemplo de como a percepção ocorre pela organização dos elementos com os conhecimentos prévios é o nome da novela "G3R4Ç4O BR4S1L". A quase totalidade das pessoas consegue ler o nome "GERAÇÃO BRASIL" porque já tiveram contato com as palavras Geração e Brasil. Em algum momento anterior, conheceram essas palavras e o cérebro, quando da percepção, fez um processo de contextualização com as vivências prévias do indivíduo no intuito de auxiliá-lo na interpretação da realidade.

Por fim, a fadiga psíquica também interfere na percepção. As pessoas responsáveis pela organização de congressos sempre têm o cuidado de colocar as palestras mais interessantes após o almoço. Caso contrário, os ouvintes dormiriam. Isso se dá porque a percepção diminui sob a influência da digestão. Quando o indivíduo está homeostático, com suas necessidades básicas plenamente satisfeitas, percebe melhor do que quando está com fome, sede, medo ou cansado.

O segundo componente do testemunho é o **armazenamento**. Uma vez armazenadas na memória humana, as informações estão sujeitas a serem fortalecidas, transformadas ou perdidas. O principal fator que interfere nesse armazenamento de informações é a passagem do tempo entre o fato e o seu relato. Outro fator que afeta a segunda etapa do testemunho é a frequência com que as informações são acessadas. Quanto mais o indivíduo se lembra do passado, menor é a chance de que as informações armazenadas sejam perdidas. Por fim, mudanças de crenças

¹A Teoria da Gestalt, cujos criadores foram os psicólogos alemães Köhler, Koffka e Wertheimer, está baseada na premissa de que a percepção é determinada pelo caráter do campo como um todo (TRINDADE, 2009. p. 257).

ou de expectativas também têm o condão de afetar o armazenamento das informações na memória. As pesquisas mostram que nossas lembranças tendem a se acomodar ao nosso sistema de crenças, de modo que alterações nas convicções levam a alterações nas memórias. Por isso os pesquisadores dizem que seria muito importante para a valoração do testemunho se o entrevistador tivesse acesso ao que aconteceu na vida do entrevistado no período que vai da presença do evento até o seu relato, pois os acontecimentos que implicam uma nova visão de mundo certamente interferem no relato de fatos anteriores.

O terceiro fator do testemunho envolve o processo de **recuperação** das informações armazenadas. Na memória humana, nem sempre os dados arquivados estão prontos e completos para serem recuperados. Em regra, quando restauramos uma lembrança, nem sempre conseguimos um restabelecimento total das informações. Essa falta de completude de dados, no entanto, é preenchida inconscientemente pelos indivíduos com representações estranhas ao acontecimento lembrado, mas que se adaptam logicamente às lacunas da memória.

Assim, quando falhamos em lembrar de um fato, nossa mente se encarrega de preencher os espaços em branco com fragmentos de experiências similares por nós já vividas. Em outras palavras, nossa mente preenche as lacunas do esquecimento com aquilo que acredita ser o mais provável de ter ocorrido, tomando por base nossa bagagem existencial. Esse processo de preenchimento é chamado de **conhecimento esquemático** ou **conhecimento baseado em *scripts*** e envolve aquilo que sabemos sobre o que acontece, normalmente, em uma dada situação. Esse processo é extremamente automatizado e mostra como nossas crenças e nossos conhecimentos têm grande influência quando nos lembramos do passado.

Um fator que interfere na recuperação das memórias é a intensidade emocional do evento presenciado. Em geral, acontecimentos altamente emocionais são bem retidos. Mas quando o fato testemunhado é muito violento, com uma carga emocional muito intensa, pode ocorrer o fenômeno da amnésia emocional (MIRA Y LÓPEZ, 1967, p. 165). Um exemplo desse tipo particular de amnésia emocional, também chamada de *red-outs* (TRINDADE, 2009, p. 281), é a do empregado que encontra um colega de trabalho morto no ambiente de trabalho. Dada a violência do acontecimento, é comum que esse empregado não consiga se lembrar de detalhes da cena.

Esse esquecimento forçado foi chamado por Freud de repressão. Em situações de forte impacto emocional, nosso sistema de defesa psíquica entra em ação e impõe o esquecimento involuntário da situação que traz um sentimento doloroso. A repressão, na grande maioria das vezes, não suprime a lembrança, mas dificulta a evocação das informações (ERICKSEN; LYCURGO, 2011, p. 127). Assim, as imagens surgem deformadas e misturadas com falsas lembranças. Freud se dedicava ao estudo dessas lembranças distorcidas. Por isso ele pedia para os seus

pacientes relatarem livremente tudo o que vinha às suas mentes, sem nenhum tipo de censura, e ele tentava interpretar essas representações para descobrir o sentimento doloroso que estava vinculado a essas lembranças.

Nesses casos de *red-outs*, quanto mais o indivíduo se esforça para lembrar, mais a memória oculta o fato. Esse esforço para lembrar acaba por operar um efeito totalmente contrário chamado de inibição paradoxal. É o mesmo fenômeno que ocorre quando a uma pessoa deseja lembrar um nome que está na “ponta da língua”, mas não consegue. Esse nome só virá à mente mais adiante, num momento em que a lembrança não for mais importante, ou seja, quando a repressão não se fizer mais necessária.

Outro elemento que interfere na tarefa de recuperação é o estado psicológico da testemunha. Todas as pessoas já vivenciaram a experiência de estar em um momento relaxado, descontraído e, de repente, vir à mente uma ideia criativa. Isso ocorre porque tanto a memória quanto a criatividade precisam de um estado relaxado para se manifestar. Isso é chamado em Psicologia de *insight*. Assim, a testemunha deve estar o mais relaxada possível para facilitar o processo de recuperação das informações armazenadas na memória.

O último fator do testemunho é a **expressão**, compreendida como a capacidade de transformar uma lembrança em palavras. São poucas as pessoas que têm inteligência verbal suficiente para dar uma expressão exata de suas memórias. A testemunha tem uma dupla tarefa: compreender a pergunta e encontrar palavras que expressem com precisão e clareza as lembranças que possui do fato presenciado. Por isso, o entrevistador deve estar atento ao nível de desenvolvimento da linguagem da testemunha para formular perguntas que sejam compreensíveis a essa pessoa de acordo com a sua maturidade linguística.

Compreendidos os quatro fatores que compõem o testemunho, podemos passar à análise de cada uma das etapas da entrevista cognitiva.

3 PRIMEIRA ETAPA DA ENTREVISTA COGNITIVA: Planejamento e Preparação (*Planning and Preparation*)

A primeira etapa da entrevista cognitiva envolve o planejamento e a preparação. Nessa fase inicial, o entrevistador fará a logística da entrevista, examinando minuciosamente o caso e estabelecendo os objetivos do depoimento. O entrevistador deverá se assegurar de que todas as questões fundamentais do caso serão abordadas durante a coleta do testemunho. Quanto mais tempo o entrevistador puder dedicar a essa fase de definição de estratégia, melhores serão as chances de uma boa coleta de informações.

Essa etapa é fundamental para o sucesso da entrevista. Os psicólogos que desenvolveram a técnica da entrevista cognitiva aconselham aos entrevistadores realizar a fase de preparação e planejamento por escrito,

anotando as perguntas-chave que deverão ser feitas ao entrevistado, pois não é incomum que perguntas importantes sejam esquecidas pelo entrevistador durante a coleta do testemunho. Elaborar perguntas antecipadamente, no entanto, não significa estabelecer hipóteses antecipadas sobre a ocorrência dos fatos. Por isso, o entrevistador deve estar atento para examinar o caso com imparcialidade e não formular perguntas como forma de confirmar suas suposições sobre os acontecimentos.

Por fim, essa primeira etapa da entrevista cognitiva envolve a organização do ambiente físico da entrevista. O local onde o depoimento será prestado deve ser simples e sóbrio, com o menor número de estímulos que possam distrair a testemunha. Nem sempre isso é possível em uma sala de audiências, onde o entrar e sair de pessoas é intenso, dada a publicidade dos atos judiciais. No entanto, na medida do possível, o entrevistador deve cuidar para que fatores ambientais não atrapalhem a testemunha, tirando seu foco do ato de testemunhar.

4 SEGUNDA ETAPA DA ENTREVISTA COGNITIVA: Engajar e Explicar (*Engage and Explain*)

A segunda fase da entrevista cognitiva envolve o engajamento e a explanação. A tarefa de prestar um depoimento perante uma autoridade não é comum para a maioria das pessoas. Consequentemente, a ansiedade nessas situações é muito grande. Engajar-se em uma tarefa em estado de ansiedade é difícil para qualquer indivíduo. Assim, a primeira atribuição do entrevistador é reduzir o nível de ansiedade da testemunha, o que será feito por intermédio do *rapport*.

O *rapport* é entendido como o estabelecimento de uma relação harmoniosa, empática e de conexão com o outro (BALLARDIN, 2010, p. 53). Para a construção do *rapport*, o entrevistador deverá utilizar-se do **princípio da sincronia** (WESTPHALEN, 2011, p. 37), segundo o qual, em uma relação interpessoal, as pessoas tendem a agir de maneira semelhante ao seu interlocutor. Assim, quando a testemunha que está ansiosa interage com o entrevistador que apresenta uma postura tranquila e segura, terá a tendência de se comportar de forma semelhante. Os médicos utilizam muito esse princípio para acalmar pacientes, assim como os operadores de *telemarketing* também o usam para tranquilizar clientes nervosos.

Outra forma de o entrevistador reduzir a ansiedade da testemunha é demonstrando preocupação com o seu bem-estar. Visando fazer com que o entrevistado se sinta seguro e confortável com o depoimento, o entrevistador deverá perguntar como ele está se sentindo, permitindo que ele expresse eventuais situações que estejam causando desconforto emocional. Essa abertura de espaço para a fala da testemunha possibilita a descarga emocional, fazendo com que ela se sinta aliviada por compartilhar

com outra pessoa aquilo que lhe causa aflição. Uma vez exteriorizadas as preocupações e as angústias, a testemunha terá condições de investir suas energias mentais para recordar e expor os fatos presenciados.

Na construção do *rapport*, o comportamento não verbal do entrevistador também causa impacto na construção de uma atmosfera psicológica favorável e, conseqüentemente, na qualidade do testemunho. Assim, se o entrevistador demonstrar ansiedade e tensão com o movimento de objetos, postura de aflição, impaciência, suspiros, fala agitada, atitudes bruscas, dentre outros, a testemunha absorverá essas informações e terá dificuldades para recuperar e expressar suas lembranças.

Para reduzir o estresse e a insegurança da testemunha, o entrevistador deve se apresentar para a testemunha, dizendo o seu nome. Afinal, o entrevistador é um estranho para o entrevistado. Além disso, deve o entrevistador perguntar o nome da testemunha e chamá-la pelo nome ao longo de toda a entrevista. A isso se dá o nome de **personalização da entrevista** (PERGHER; STEIN, 2005, p. 14), por meio da qual se evita que a testemunha perceba aquele momento como mais uma entrevista. Ao tratar a testemunha pelo nome, o entrevistador transmite a ideia de que o entrevistado é uma pessoa única e que a entrevista será conduzida de acordo com as suas particularidades e necessidades específicas. Essa postura de respeito e consideração do entrevistador estimula a testemunha a estabelecer um estado de cooperação durante todo o depoimento.

Na segunda etapa da entrevista cognitiva, é muito importante explicar à testemunha qual deverá ser a sistemática e os objetivos da entrevista. As pessoas, frequentemente, temem o inesperado. Portanto, explicitar as razões pelas quais a entrevista será necessária reduz a ansiedade da testemunha e estabelece a colaboração entre os envolvidos. Os médicos utilizam muito essa técnica quando explicam ao paciente como será o procedimento do exame, visando reduzir a ansiedade.

O entrevistador também estabelecerá algumas regras básicas (*ground rules*) com a testemunha. Deve o entrevistador enfatizar a importância de a testemunha dizer a verdade. Esse comando é fundamental para sensibilizar o espírito do entrevistado e ficará gravado em seu inconsciente durante toda a entrevista. O objetivo é que a intenção de mentir, existente em algumas testemunhas, entre em conflito com o comando recebido de dizer a verdade, cedendo à ordem da autoridade.

Em seguida, o entrevistador deve solicitar à testemunha que faça um esforço concentrado para se recordar dos fatos. Lembrar requer um empenho intenso por parte da testemunha, devendo o entrevistado ser estimulado a se engajar nesse processo de recordação. Após solicitar à testemunha que se dedique para evocar as informações armazenadas em sua memória, o entrevistador deve lhe pedir que relate tudo o que conseguir se lembrar em detalhes (NYGAARD, 2003, p. 66). O entrevistador deverá se valer da técnica conhecida como **transferência de controle**

(WESTPHALEN, 2011, p. 37). Por esse método, o entrevistador esclarece que tem o papel de facilitador, ou seja, como não presenciou os fatos, sua função é a de ajudar aquele que tem conhecimento do evento a realizar uma exposição pormenorizada como forma de possibilitar a qualquer pessoa que desconhece o caso a recriação mental da situação fática.

Na transferência de controle, o entrevistado alerta a testemunha de que ela é a única pessoa que possui as informações relevantes, daí a importância de descrever em detalhes o que vivenciou. Narrar os fatos em detalhes não é um comportamento habitual para a maioria das pessoas. Isso ocorre porque grande parte das perguntas do dia a dia não exige respostas ricas em detalhes. Por exemplo, quando perguntamos a uma pessoa “Tudo bem?”, não queremos saber em detalhes todas as coisas pelas quais ela está passando, mas sim uma ideia geral sobre o seu estado. Dessa forma, as testemunhas precisam receber instrução explícita para relatar tudo o que se lembram em detalhes. Mesmo coisas que possam parecer insignificantes para o entrevistado, podem ser muito importantes para o entrevistador no esclarecimento da verdade.

Ainda quanto à fixação das regras básicas da entrevista, o entrevistador deve alertar a testemunha para não fazer suposições, nem tentar adivinhar fatos de que não se recorda (PERGHER; STEIN, 2005, p. 15). O fato de ter que expor os fatos em detalhes não significa que a testemunha tenha a obrigação de saber tudo o que ocorreu. O entrevistador deve encorajar a testemunha a falar sobre tudo o que vem à sua mente, sem fabular acontecimentos.

O entrevistador também deve dizer à testemunha que não tenha vergonha de dizer “eu não sei” ou “eu não entendi”, assim como deve encorajá-la a corrigir-lhe caso ele cometa algum engano na interpretação da resposta dada. As testemunhas costumam ficar muito impressionadas com a autoridade e têm receio de frustrar as expectativas do entrevistador ao dizer que não sabem ou não se recordam de um fato. Por isso, compete ao entrevistador tranquilizar a testemunha de que o objetivo da entrevista é extrair o máximo de informações daquilo que ela presenciou e consiga se lembrar.

Por fim, nessa etapa ocorrerá a advertência do juiz, ou seja, ele alertará a testemunha que incorre em sanção penal quem faz afirmação falsa, cala ou oculta a verdade. É comum as autoridades acreditarem que quanto mais ameaçadora for a sua advertência, mais a testemunha irá se sensibilizar e dirá a verdade. As pesquisas mostram, no entanto, que a advertência com ameaça coloca a testemunha em estado de defesa psíquica e ativa a repressão que provoca amnésia emocional. A testemunha “trava” e fala muito pouco. Já a advertência com autoridade, transmitida na postura corporal, no contato visual e no tom de voz, afasta os fatores deformantes do depoimento, como a afetividade.

5 TERCEIRA ETAPA DA ENTREVISTA COGNITIVA: *Relato (Account)*

A terceira etapa da entrevista cognitiva é o relato propriamente dito da testemunha. Para essa etapa, os psicólogos orientam a utilização da técnica da **recriação do contexto** (WESTPHALEN, 2011, p. 38), a qual é baseada na **Teoria da Especificidade da Codificação** e na **Teoria dos Múltiplos Traços**. De acordo com essas teorias, as lembranças são formadas por uma rede de associações de modo que existem vários caminhos pelos quais uma recordação pode ser recuperada. Assim, muitas vezes, não nos esquecemos porque as lembranças foram apagadas, mas porque não fornecemos pistas adequadas para a memória recuperar essas informações. Baseadas nessa constatação as teorias postulam que o acesso às lembranças não depende apenas dos traços armazenados, mas também do contexto em que ocorre a recuperação (PERGHER; STEIN, 2005, p. 16). Assim, a restauração das informações pode ser facilitada se as circunstâncias da recuperação se assemelharem às circunstâncias da codificação. Em outras palavras, como as informações armazenadas na memória estão ligadas ao contexto no qual foram apreendidas, a recriação desse contexto facilita a recuperação das lembranças. Assim, se o entrevistador conseguir recriar, no momento do relato, o mesmo ambiente em que se deu a percepção dos fatos, serão fornecidas poderosas pistas à memória, favorecendo o acesso aos dados arquivados.

Por meio da técnica da recriação do contexto, o entrevistador solicita ao entrevistado que volte mentalmente ao ambiente em que ocorreu o evento em questão, recuperando o maior número de detalhes possíveis. Estimula-se o entrevistado a recordar-se de todas as informações, inclusive as aparentemente irrelevantes, sobre o fato que se está buscando lembrar. A partir da recriação do contexto, espera-se que a testemunha tenha o maior número de pistas possíveis à disposição da sua memória, maximizando a quantidade e a qualidade das informações recordadas (PERGHER; STEIN, 2005, p. 16).

Quando o entrevistado estiver conectado mentalmente ao contexto original dos fatos, o entrevistador deve solicitar que ele relate tudo o que conseguir se lembrar, sem fazer nenhuma restrição baseada em seu próprio julgamento sobre a importância das informações recordadas. O **relato livre** ou **relato espontâneo** tem, também, o condão de expor as crenças do indivíduo, seus preconceitos e esquemas de pensamento, que a liberdade propiciada pela exposição livre permite aflorar (FIORELLI; MANGINI, 2012, p. 352). O inconsciente manifesta-se quando não há censura que cerceie o pensamento. O preconceito, refreado pela consciência, manifesta-se em frases do tipo “só podia ter vindo desse tipo de gente...” ou “não me surpreende que uma empresa como essa tenha deixado de efetuar o pagamento...”. Essas frases afloram quando menos a testemunha espera, sendo fundamentais para a valoração do depoimento pelo juiz.

Após solicitar o relato livre, o entrevistador deve manter uma postura de **escuta ativa**. A escuta ativa envolve uma escuta atenta ao que a testemunha tem a dizer, transmitindo um grande interesse no depoimento (WESTPHALEN, 2011, p. 39). O entrevistado, ao perceber que está sendo ouvido com atenção e paciência, tende a expor uma maior quantidade de informações. Para demonstrar estar escutando ativamente, o entrevistador deve fazer uso de algumas estratégias. A primeira delas é a utilização da primeira pessoa (“eu”). Essa técnica humaniza a entrevista, na medida em que transmite a ideia de que o entrevistador está interessado em ouvir a testemunha. Assim, ao invés de o entrevistador questionar “qual sua função?”, é preferível que coloque a pergunta da seguinte maneira: “Sra. Maria, eu gostaria de saber qual é a sua função”.

Também faz parte da escuta ativa a postura do entrevistador de não interromper a testemunha (NYGAARD, 2003, p. 64). A interrupção da fala da testemunha pode transmitir a ideia de que aquilo que ela está dizendo é errado ou desnecessário, podendo levar o entrevistado a relatar menos informações voluntariamente. Além desse efeito inibitório sobre o relato livre dos fatos, as interrupções atrapalham o processo de recuperação de informações na memória, pois o entrevistado é mais demandado mentalmente na medida em que deve suspender o seu relato espontâneo para compreender e responder à nova pergunta do entrevistador.

Na escuta ativa, o entrevistador mantém contato visual frequente com a testemunha, mas sem olhar fixamente, o que pode intimidar o entrevistado. O entrevistador também deve permitir pausas no relato da testemunha. Durante o testemunho, é comum as testemunhas realizarem pausas entre suas frases. Com frequência, os entrevistadores interpretam essas pausas como sendo o término da narrativa. Mas a recordação de lembranças é um trabalho cognitivo árduo, de modo que as testemunhas precisam de tempo para fazê-lo. Portanto, se a testemunha fizer uma pausa, não é indicado preencher a lacuna com outra pergunta. Como regra prática, sugerem os psicólogos que o entrevistador espere 10 segundos de silêncio para considerar que a testemunha concluiu aquilo que tinha a dizer.

Os sinais de encorajamento e as frases de seguimento são elementos importantes na demonstração da escuta ativa. Os primeiros são comportamentos que transmitem à testemunha a ideia de que o entrevistador está realmente interessado no que ela tem a dizer. Esses sinais podem ser não verbais (por exemplo, expressões faciais, movimentos com a cabeça e postura) ou verbais (por exemplo, “ok”, “aham”, “entendo”). Já as frases de seguimento são aquelas que convidam a testemunha a continuar falando, como, por exemplo, “Conte-me mais sobre isso” ou “Eu gostaria de saber mais sobre esse fato”. A falta de sinais de encorajamento e de frases de seguimento pode significar desinteresse e, conseqüentemente, prejudicar o andamento de toda entrevista.

Para elucidar as lacunas deixadas no relato livre, a melhor estratégia é o entrevistador tomar notas breves sobre as dúvidas surgidas para investigá-las mais profundamente no momento seguinte da entrevista que é a **etapa de clarificação**. Esses registros devem ser sucintos, de modo que o entrevistador possa fazê-los sem perder o contato visual com a testemunha. Esgotadas as informações trazidas pelo relato livre, iniciam-se as perguntas sobre aqueles pontos que precisam ser mais bem investigados.

É essencial que o entrevistador, na fase de clarificação, use as mesmas palavras que a testemunha utilizou anteriormente, sem introduzir nenhum elemento que não tenha sido citado no testemunho (WESTPHALEN, 2011, p. 40). Essa abordagem é conhecida como **questionamento compatível com a testemunha** (FEIX; PERGHER, 2010, p. 219), pois cada testemunha tem uma representação mental particular dos fatos. É importante ter em mente que o saneamento das lacunas tem por objetivo esclarecer algum ponto obscuro no depoimento da testemunha e não induzi-la a uma determinada resposta.

Tanto no relato livre quanto na etapa de clarificação, o entrevistador deve fazer uso das chamadas **perguntas abertas**. As perguntas abertas incluem as perguntas “WH” (do inglês, *what, where, when, who, why, how*). Assim, utilizando-se dos pronomes o que, onde, quando, quem, por que e como, o entrevistador não insere previamente nenhuma informação na resposta da testemunha. Dessa maneira, as respostas dadas pelas testemunhas têm uma maior probabilidade de corresponderem com a verdade dos fatos, não sendo algo construído com a ajuda do entrevistador.

Para compreendermos melhor a razão da preferência pelas perguntas abertas, convém compará-las com outros tipos de perguntas como as fechadas, as múltiplas e as sugestivas. As perguntas fechadas são aquelas que contêm as alternativas de resposta como, por exemplo: “O senhor trabalha no térreo ou no primeiro andar?” ou “Sim ou não?”. As perguntas fechadas devem ser evitadas por três motivos. Em primeiro lugar, elas limitam a quantidade de informações prestadas pela testemunha, pois restringem o relato espontâneo (NYGAARD, 2003, p. 63). A testemunha só tem as opções de resposta ofertadas pelo entrevistador, estando impedida de expor os fatos em detalhes. Outro motivo pelo qual esse tipo de pergunta deve ser evitado é que ele pode levar o entrevistado a escolher aleatoriamente uma das alternativas, mesmo sem ter conhecimento dos fatos. Por fim, não se recomenda a utilização de perguntas fechadas, pois as alternativas de resposta podem não incluir a realidade dos acontecimentos. Ou seja, a resposta verdadeira pode não estar contida nas opções oferecidas pelo entrevistador e, mesmo assim, a testemunha seleciona uma das alternativas porque assim fora imposto pelo entrevistador. Porém, as perguntas fechadas podem ser úteis para a verificação de uma informação específica não trazida no testemunho.

As perguntas múltiplas são aquelas em que diversas questões são colocadas de uma só vez para a testemunha. Exemplo: “Ele assediou a senhora?”, “Quando aconteceu?”, “A senhora conversou com alguém?”. O entrevistador faz uma série de perguntas simultaneamente, sobrecarregando os recursos mentais da testemunha e deixando o entrevistado em dúvida sobre qual é o principal fato a ser esclarecido. Neste caso, o problema não reside em cada pergunta isolada, mas no fato de todas elas serem feitas ao mesmo tempo. Assim, é recomendado que cada pergunta seja feita de uma vez pelo entrevistador.

As perguntas sugestivas são as mais perigosas, pois contêm elementos não relatados pela testemunha. Exemplo: “O que você ouviu quando encontrou a empregada chorando em sua mesa de trabalho?”. Neste caso, a testemunha não disse que encontrou a empregada chorando em sua mesa de trabalho. Assim, as perguntas sugestivas conduzem a testemunha a uma determinada resposta, podendo produzir testemunhos falsos, motivo pelo qual não devem ser feitas pelo entrevistador (WESTPHALEN, 2011, p. 40).

Uma questão que merece a atenção dos entrevistadores diz respeito à sequência de perguntas. Recomenda-se que as perguntas sejam apresentadas de acordo com o processo de recuperação das memórias. Em outras palavras, a sequência de perguntas deve ser compatível com a mesma figura mental e somente após ter sido explorado todo o conteúdo dessa figura, é que perguntas sobre outra figura podem ser feitas. A troca constante de figuras mentais ao longo do depoimento exige um grande esforço cognitivo da testemunha, o que pode prejudicar significativamente a quantidade de dados evocados (NYGAARD, 2003, p. 63). Os pesquisadores também recomendam a utilização do esquema “**sequência em funil**” para a apresentação das perguntas, de maneira que o testemunho se inicie com perguntas abertas e, se for necessário, sejam feitas perguntas fechadas para o esclarecimento de fatos pontuais ou contradições.

No tocante à linguagem, a orientação é o uso da voz ativa e de palavras e frases simples. Já perguntas negativas e perguntas em ordem indireta ou inversa são mais confusas do que perguntas afirmativas, diretas e breves, razão pela qual devem ser evitadas. Da mesma forma, o uso de termos técnicos e de expressões rebuscadas, com figuras de linguagem ou perguntas acompanhadas de conteúdo gestual contraditório, induzem inconscientemente à não cooperação do entrevistado. Pelas mesmas razões, advérbios de modo (eventualmente, frequentemente, raramente, ocasionalmente etc.) são pouco precisos e muito subjetivos, devendo ser evitados em perguntas (TRINDADE, 2009, p. 291).

Um fenômeno interessante é aquele no qual as pessoas são muitas vezes incapazes de lembrar nomes (fenômeno conhecido como “na ponta da língua”). Para ajudar, o entrevistador deve solicitar ao entrevistado que pense sobre a frequência do nome (nome comum ou incomum), o tamanho do nome (curto ou comprido; número de sílabas) e

a letra inicial do nome conduzindo a uma procura alfabética. Essa técnica tem tido sucesso aproximadamente em dois terços das vezes em que é utilizada (NYGAARD, 2003, p. 66).

Quanto à memória temporal, as pessoas diferem enormemente entre si com relação à duração dos eventos no tempo, pois se trata de um dos processos psicológicos mais instáveis e influenciáveis (MIRA Y LÓPEZ, 1967, p. 178). Não raras vezes, as testemunhas são solicitadas a prestar informações sobre datas de acontecimentos e a duração no tempo dos eventos, mas tais dados são difíceis de satisfazer, ocasionando grande angústia nos entrevistados. Recomenda-se pedir às testemunhas de pouca cultura que calculem os intervalos cronológicos de forma concreta ao invés de relacioná-los em função do sistema horário. Exemplo: “Eu gostaria de saber quantas safras o senhor trabalhou para essa empresa?”.

Além disso, o entrevistador deve estar atento a alguns fatores que afetam a qualidade do testemunho. Um deles é o **hábito** que prejudica não só a testemunha, como o próprio entrevistador. O hábito no entrevistador pode ser notado quando ele formula prévias hipóteses sobre o caso e, como consequência, direciona as perguntas para produzir respostas que confirmem suas crenças. Quando o entrevistador elabora as perguntas para autenticar suas suposições e expectativas sobre o acontecimento, corre-se o risco de os entrevistados abandonarem suas ideias e confirmarem as hipóteses do entrevistador, produzindo falsos relatos. O hábito do entrevistador pode ser observado em comportamentos sutis como um sorriso, um movimento de cabeça ou o tom de voz. Quanto mais consciência o entrevistador tiver do seu hábito, mais ele poderá trabalhar para evitar a influência desse fator.

O entrevistador também deve estar atento à conhecida **indução de estereótipos**. Ela se refere à tentativa do entrevistador de transmitir à testemunha uma caracterização, negativa ou positiva, de uma pessoa ou evento. Quanto o entrevistador diz que “sabe que a empresa não respeita os direitos dos trabalhadores” ou “tem conhecimento de que o autor sofreu muitos abusos naquela empresa”, está aliciando a testemunha a confirmar esse padrão informativo. Poderia se pensar que o uso dessa técnica favoreceria a construção de um ambiente mais acolhedor e encorajador para a testemunha falar sobre o abuso ou sobre a ilegalidade. Mas os pesquisadores alertam que a indução de estereótipos pode ter um efeito negativo na exatidão dos testemunhos. Alguns entrevistados podem eventualmente começar a incorporar os estereótipos dos entrevistadores em seus próprios relatos. Assim, essa técnica pode criar revelações falsas, devendo ser repelida pelos entrevistadores.

Saliente-se que algumas testemunhas são sensíveis para o poder e o *status* de seus entrevistadores. Em decorrência disso, caso sejam pressionadas, podem alterar o teor do depoimento para concordar com a orientação implícita ou explícita dos entrevistadores. A orientação do entrevistador pode ser percebida pelo tom de voz, expressão e postura

facial e do corpo. O temor reverencial faz com que a testemunha se acanhe perante o juiz e responda do modo como a autoridade gostaria de escutar o depoimento. Afinal, na mentalidade comum, o juiz é uma figura de prestígio na sociedade à qual toda obediência deve ser dispensada, não podendo ser contrariado em uma entrevista.

Outra preocupação dos pesquisadores está relacionada com a possibilidade de modificação das declarações dos entrevistados com a repetição de uma mesma pergunta dentro de uma mesma entrevista. Vários estudos mostram que quando é feita mais de uma vez a mesma pergunta dentro de uma entrevista, o entrevistado tende a mudar sua resposta. A repetição de perguntas dá a entender para os entrevistados que sua primeira resposta era inaceitável para o entrevistador. Isso ocorre principalmente com as perguntas do tipo sim/não que são as que mais fazem os entrevistados mudarem suas respostas. Os entrevistados podem alterar sua resposta para agradar a autoridade que as interroga. Assim, perguntas repetidas dentro da entrevista podem diminuir a exatidão e aumentar o risco de distorções das declarações dos entrevistados.

Usada por alguns entrevistadores para obter informações dos entrevistados, a **pressão de pares** consiste em dizer ao entrevistado o que outras testemunhas supostamente reportaram. Quando o entrevistador diz que “outros empregados da empresa que prestaram depoimento confirmaram os abusos cometidos no ambiente de trabalho”, está pressionando a testemunha a seguir a opinião da coletividade da qual faz parte. O senso comum indica que o entrevistado acompanhará os iguais e as pesquisas sugerem que ele fornecerá uma resposta inexata apenas para poder ser igual ao grupo. Não é por outra razão que o art. 824 da CLT dispõe que o juiz providenciará para que o depoimento de uma testemunha não seja ouvido pelas demais que tenham de depor no processo. O objetivo da lei é assegurar a incolumidade da prova de modo que o depoimento de uma testemunha não influencie ou prejudique o depoimento de outra.

Outro fator que merece a atenção dos entrevistadores diz respeito à **intenção da testemunha**. Por que um filho tem dificuldades de mentir para a própria mãe? Porque a mãe conhece o filho e sabe identificar o propósito oculto na fala e nos gestos do filho. O maior desafio do entrevistador, portanto, é tentar conhecer a testemunha, descobrir os motivos que a levaram a depor. Quando se suspeita de parcialidade por compaixão ou afeto, os pesquisadores indicam aos entrevistadores convencerem a testemunha de que uma atuação parcial seria prejudicial, ao invés de favorável, à parte a quem ela pretende beneficiar com seu depoimento. Recomenda-se fazer com que a testemunha note que entre duas declarações diferentes, o mais provável é que o entrevistador opte por não dar crédito a nenhuma. Por outro lado, se uma testemunha declara uma grande parte de verdade e uma pequena parte de mentira,

corre o risco de que ao constatar-se esta se anule a outra (MIRA Y LÓPEZ, 1967, p. 173-174). Por isso, o melhor é dizer à testemunha parcial para se ater unicamente à verdade dos fatos, quando, então, ficará livre do compromisso assumido anteriormente de direcionar o seu testemunho.

Os psicólogos cognitivistas ensinam os entrevistadores que, diante da parcialidade da testemunha, o melhor é aplicar o **método centrípeto** de perguntas. Por esse método, as perguntas não são direcionadas à parte envolvida diretamente no processo, mas são questionadas informações sobre as reações secundárias à conduta que se deseja esclarecer. Quando as perguntas são relacionadas à atuação de uma pessoa neutra, ao invés de atinentes à parte a quem se deseja beneficiar, aumentam as chances de se obter uma declaração verdadeira. Desse modo, a testemunha não estabelece nenhuma associação entre seu depoimento e um perigo para quem deseja favorecer, concedendo, sem se dar conta, informações valiosas para o entrevistador chegar à conclusão sobre a verdade dos fatos.

Quando as perguntas são diretamente relacionadas às partes, fica mais fácil para a testemunha imbuída da intenção de alterar a verdade dos fatos (a favor ou contra o autor) compreender em que sentido orientar suas respostas. O método centrípeto dificulta essa manobra da testemunha, pois as perguntas se referem a questões muito afastadas das partes. A intenção da pergunta mostra-se tanto mais difícil de ser percebida quanto mais distante é sua relação com o fato que a testemunha tem interesse em distorcer. Caso se queira atingir um maior nível de sinceridade nas respostas, deve-se evitar perguntas que fomentem a insinceridade nas respostas das testemunhas (ERICKSEN; LYCURGO, 2011, p. 138).

Por fim, faz-se necessária uma breve abordagem sobre o tema mais controvertido na área da Psicologia do Testemunho: as **falsas memórias**. Uma das pioneiras no estudo das falsas memórias foi Elisabeth Loftus, que iniciou suas pesquisas na Universidade de Washington, Seattle, em 1970. As falsas memórias não são uma simulação, nem tampouco intencionais (NYGAARD, 2003, p. 51). A testemunha consegue se lembrar de fatos que nunca aconteceram.

Algumas falsas memórias são geradas espontaneamente como resultado de um processo interno de compreensão (STEIN; NYGAARD, 2003, p. 156). Com o passar do tempo, certos detalhes se apagam da memória. Então, a lembrança torna-se fragmentada e o indivíduo passa a se valer de fatos estranhos para restabelecer os acontecimentos, o que coloca em risco a fidelidade do testemunho. Outro tipo de falsas memórias pode resultar de sugestões externas, feitas de modo acidental ou deliberado. Nesse caso, as pessoas passam a recordar dos fatos sugeridos como se tivessem sido realmente vividos.

As pesquisas concluíram que pessoas com uma menor capacidade intelectual apresentam uma maior suscetibilidade para falsas memórias, já que os indivíduos com essa característica confiam menos em seus próprios julgamentos. No mesmo estudo, constatou-se que os indivíduos com tendência a agradar aos outros possuem maior propensão às falsas memórias tendo em vista que, por desejarem aceitação por parte das pessoas, acabam sendo mais suscetíveis a erros de memória (WESTPHALEN, 2011, p. 33-34).

As pesquisas apontam também que a ansiedade pode levar a uma maior probabilidade de uma pessoa apresentar falsas memórias, pois as pessoas ansiosas podem apresentar dificuldades em depositar certeza e confiança nas suas memórias, além de possuírem menor capacidade de atenção para tarefas. Assim, os ansiosos apresentam um pior desempenho em atividades que possuam uma demanda substancial de memória, ensejando as falsas memórias (WESTPHALEN, 2011, p. 34). A aplicação da técnica de entrevista adequada ajuda o entrevistador a controlar a ocorrência das falsas memórias.

As falsas memórias acarretam problemas para a acareação de testemunhas. As declarações das testemunhas sobre um mesmo fato nunca são, nem poderiam ser, idênticas. Depoimentos totalmente iguais são impossíveis e pequenas discrepâncias fazem parte da individualidade perceptiva, não significando falta de verossimilhança. Ao contrário, validam os depoimentos. Assim,

[...] no confronto dos depoimentos testemunhais, a uniformidade excessiva, até o ponto de serem repetidas as mesmas palavras e os mesmos detalhes, indica o testemunho 'preparado', isto é, previamente combinado, o que afasta o valor dessa prova, pois duas pessoas não podem ver e relatar os fatos de forma idêntica. (GIGLIO, 1997, p. 208).

6 QUARTA ETAPA DA ENTREVISTA COGNITIVA: Fechamento (Closure)

A última etapa da entrevista cognitiva é o fechamento e a avaliação. Antes de finalizar a entrevista, o entrevistador deve repetir resumidamente o testemunho, usando as mesmas palavras do entrevistado para transcrição em ata, possibilitando checar sua compreensão do testemunho e funcionar como uma nova oportunidade para o entrevistado recordar detalhes adicionais. Para isto ocorrer o entrevistador deve instruí-lo de que ele pode fornecer mais informações neste momento.

É importante que no final o entrevistador deixe a testemunha num estado emocional o mais positivo possível, pois ela pode ser requisitada para colaborar com o Poder Judiciário em outras oportunidades. Após, o entrevistador agradece a testemunha pelo seu empenho e cooperação.

7 QUINTA ETAPA DA ENTREVISTA COGNITIVA: Avaliação (Evaluation)

Os psicólogos que desenvolveram a técnica da entrevista cognitiva dizem que os entrevistadores, ao final de cada entrevista, devem avaliar o seu desempenho na função, levantando os pontos que merecem ser mantidos e os que necessitam de ajustes para as próximas entrevistas. Essa avaliação é fundamental para o processo de aprimoramento do entrevistador e do próprio método de entrevista.

A avaliação pode ser realizada pelo próprio entrevistador ou por outra pessoa que, por estar de fora, terá maior facilidade para detectar deficiências que precisem ser trabalhadas pelo entrevistador. Recomenda-se que a avaliação seja um processo contínuo, até para os entrevistadores mais experientes, pois as pessoas têm a tendência de incorporar hábitos os quais, com o passar do tempo, tornam-se mais resistentes à mudança.

8 A RELAÇÃO DA LINGUAGEM NÃO VERBAL COM A ENTREVISTA

Para encerrar a exposição sobre a técnica da entrevista cognitiva, breves comentários merecem ser feitos sobre a linguagem não verbal, muito citada pelos autores em geral quando o tema é a detecção de mentiras em depoimentos testemunhais. Em geral, tem-se a crença de que a mentira se expressa por meio de alguns sinais como: evitar olhar o interlocutor nos olhos; erros e hesitações na fala; fala mais lenta, pausas; engolir repetidamente em seco; redução dos movimentos corporais; comportamento rígido, sem espontaneidade; coçar a cabeça ou a orelha; recostar-se na cadeira; buscar, com o olhar, a parte ou o advogado; secura da boca ou salivação excessiva; retorcer os dedos, mãos, punhos e pés; palidez ou vermelhidão e suor frio (WESTPHALEN, 2011, p. 45-46).

Essas crenças sobre os sinais de mentir partem da premissa de que, quando as pessoas mentem, elas experimentam emoções (medo, culpa, excitação) e, em função disso, exteriorizariam uma linguagem não verbal.

No entanto, estudos mais recentes, realizados na Inglaterra por profissionais da Psicologia Forense, mostraram que não há sinais inequívocos da mentira, uma vez que os indícios sugestivos estão relacionados à ansiedade e ao nervosismo associados ao ato de mentir ou mesmo ao

ato de falar a verdade. Assim, esses supostos indicadores da mentira não são tão idôneos. Não existem pistas comportamentais perfeitamente confiáveis para detectar mentiras.

As testemunhas mais morais são precisamente as que costumam se impressionar mais diante do cerimonial que se desenvolve durante o depoimento. Psicopatas, indivíduos com transtorno de personalidade antissocial ou mentirosos compulsivos não costumam ficar ansiosos nem se desestabilizam perante a autoridade (TRINDADE, 2009, p. 302). Ao contrário, não possuem sentimento de culpa ou medo em desafiar e manipular os entrevistadores.

Os estudos demonstram que os entrevistadores têm dificuldades de detectar mentiras porque direcionam seus esforços na análise do comportamento da testemunha ao invés de atentarem para o conteúdo do discurso e em como as informações são ditas. Assim, os entrevistadores deveriam se preocupar mais em valorizar o relato do entrevistado do que supervalorizar os comportamentos não verbais (WESTPHALEN, 2011, p. 51-52).

9 CONCLUSÃO

A capacidade de explorar adequadamente uma prova testemunhal pode ser um dom inato do entrevistador, mas, na maioria das vezes, é treinamento na aplicação de uma técnica de entrevista correta. O bom entrevistador é aquele que consegue, sem se utilizar de meios coercitivos ou opressivos, estimular no entrevistado a vontade de falar espontaneamente, fornecendo a maior quantidade possível de informações verídicas sobre os fatos. O testemunho nada mais é do que um teste de memória para o indivíduo. Por isso, o entrevistador deve desenvolver a habilidade de fazer com que a testemunha se engaje no processo de busca de informações na memória.

A entrevista cognitiva surgiu em resposta a inúmeras demandas dos operadores do Direito pelo desenvolvimento de um método mais ético e eficaz de entrevista. Os fundamentos da entrevista cognitiva estão enraizados nas técnicas de recuperação de memória. Assim, o entrevistador eficaz faz todos os esforços para adaptar a entrevista para cada testemunha, tendo por objetivo maximizar a evocação das informações armazenadas. A aplicação da técnica da entrevista cognitiva pode levar mais tempo do que as entrevistas convencionais, mas os estudos científicos provam que ela tem o mérito de ampliar significativamente a quantidade e a qualidade das informações juridicamente relevantes em comparação com uma entrevista padrão.

10 REFERÊNCIAS

AMBROSIO, Graziella. Psicologia do testemunho. **Revista Trabalhista Direito e Processo**, v. 37, ano 10, São Paulo: LTr, p. 125-132, 2011.

BALLARDIN, Maria da Graça. **A entrevista investigativa e o policial entrevistador**. Dissertação de Mestrado (Cognição Humana). Faculdade de Psicologia. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2010.

BARBOSA, Cláudia. **Estudo experimental sobre emoção e falsas memórias**. Dissertação de Mestrado (Psicologia social e da personalidade). Faculdade de Psicologia. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2002.

CHEHAB, Gustavo Carvalho. A psicologia do testemunho no processo do trabalho. **Revista Trabalhista Direito e Processo**, Brasília, ano 8, n. 30, p. 112-123.

ERICKSEN, Lauro; LYCURGO, Tassos. O processo psicológico e a obtenção da verdade judicial: o comportamento de partes e testemunhas. **Revista Trabalhista Direito e Processo**, São Paulo: LTr, ano 10, n. 38, p. 112-141, 2011.

FEIX, Leandro da Fonte; PERGHER, Giovanni Kuckartz. Memória em julgamento: técnicas de entrevista para minimizar as falsas memórias. *In*: STEIN, Lilian Milnitsky *et al.* **Falsas memórias: fundamentos científicos e suas aplicações clínicas e jurídicas**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

FIORELLI, José Osmir; MANGINI, Rosana Cathya Ragazzoni. 4. ed. **Psicologia jurídica**. São Paulo: Atlas, 2012.

GIGLIO, Wagner D. **Direito processual do trabalho**. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 1997.

MESSA, Alcione Aparecida. **Psicologia jurídica**. São Paulo: Atlas, 2010.

MIRA Y LÓPEZ, Emílio. **Manual de psicologia jurídica**. São Paulo: Editora Mestre Jou, 1967.

NYGAARD, Maria Lúcia Campani. **Depoimentos testemunhais: a memória em julgamento**. Dissertação de Mestrado (Psicologia social e da personalidade). Faculdade de Psicologia. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2003.

NYGAARD, Maria Lúcia Campani; FÉLIX, Leandro da Fonte; STEIN, Lilian Milnitsky. Contribuições da psicologia cognitiva para a oitiva da testemunha: avaliando a eficácia da entrevista cognitiva. **Revista Brasileira de Ciências Criminais**, São Paulo, n. 61, 2006.

PERGHER, Giovanni Kuckartz; STEIN, Lilian Milnitsky. Entrevista cognitiva e terapia cognitivo-comportamental: do âmbito forense à clínica. **Revista Brasileira de Terapias Cognitivas**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, dez. 2005, p. 11-20.

PISA, Osnilda. **Psicologia do testemunho**: os riscos na inquirição de crianças. Dissertação de Mestrado (Psicologia social e da personalidade). Faculdade de Psicologia. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2006.

ROVINSKI, Sônia Liane Reichert; CRUZ, Roberto Moraes (Org.). **Psicologia jurídica**: Perspectivas teóricas e processos de intervenção. São Paulo: Vetor, 2009.

SANTOS, Renato Favarin dos. **Abordagem experimental no estudo das emoções e falsas memórias**. Dissertação de Mestrado (Psicologia social e da personalidade). Faculdade de Psicologia. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2006.

STEIN, Lilian Milnitsky; NYGAARD, Maria Lúcia Campani. A memória em julgamento: uma análise cognitiva dos depoimentos testemunhais. **Revista Brasileira de Ciências Criminais**, São Paulo, n. 43, 2003, p. 151-164.

STEMBERG, Robert J. **Psicologia cognitiva**. Porto Alegre: Artes Médicas, 2000.

TRINDADE, Jorge. **Manual de psicologia jurídica para operadores do direito**. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

WESTPHALEN, Cristina Andersson. **A aplicação da entrevista cognitiva na investigação criminal**. Monografia do Curso de Especialização (Psicologia jurídica). Centro Cultural de Formação PROJECTO. Rio Grande do Sul, 2011.