



*Confartigianato*  
persone

**SBAGLIARE È UMANO,  
TRUFFARE È DIABOLICO**





*Confartigianato*  
persone



**INASF**

Istituto Nazionale per la Ricerca e le Applicazioni nelle Scienze Forensi  
[www.inasf.it](http://www.inasf.it)



TPM – Edizioni  
[www.tpmedizioni.it](http://www.tpmedizioni.it)



è un marchio registrato di proprietà del Gruppo CISES  
 35128 Padova Via Valerio Flacco n. 10, Tel. 049/8074522 (r.a.) - Telefax 049/8074492  
[info@tpmedizioni.it](mailto:info@tpmedizioni.it)

Copyright © 2017 by CISES S.r.l.

Proprietà riservata

Quest'opera è distribuita gratuitamente dall'ANAP e dall'Editore sia in forma cartacea che via internet

Nessuna parte dell'opera può essere riprodotta senza il consenso scritto dell'ANAP e dell'Editore

Stampa effettuata da Eliografia Lezier Di Da Ros Anna & Giovanni S.N.C.,

via Brandolini Brando, 118, 31029 Vittorio Veneto TV

*ANAP, Sbagliare è umano, truffare è diabolico*

ISBN 978-88-97598-14-5

# PRESENTAZIONE DI FIORENZO PASTRO

PRESIDENTE ANAP VENETO



## ANZIANI, AMICI FRAGILI

La percezione è una finestra dalla quale guardiamo la realtà: non sempre è la realtà! Alle volte entra il sole e tutto intorno a noi sembra migliore e pieno di speranza, a volte ciò che vediamo è un panorama oscuro, uggioso e malinconico. Le nostre percezioni, in quel caso, diventano preoccupazioni e, a volte, assilli. Siamo così, anche da giovani: ma siamo sempre di più così con l'aumento dell'età... meno vigore fisico, meno prontezza, qualche acciaccio. Chi vuole farci del male lo sa: e per questo ne approfitta. Sa che siamo più deboli, più impressionabili: più fragili, appunto. L'analisi sui dati delle "preoccupazioni dei soci ANAP", elaborata dall'Ufficio Studi di Confartigianato Veneto, mette al primo posto le truffe e la criminalità: stiamo forse vivendo negli anni di Al Capone? Sta accadendo qualcosa di epocale nella nostra società veneta di cui i nostri soci hanno timore? Sembra difficile, razionalmente, affermare che i fenomeni di delinquenza siano in tale aumento da aver prodotto questa forte sensazione negativa. Certamente se ne parla molto, certamente sempre più persone mettono al centro delle proprie valutazioni ciò che di sbagliato esiste (ed è sempre esistito...) nella società, producendo, in realtà, un unico effetto: far crescere la paura e l'insicurezza. Ecco, questo è il terreno in cui seminano e raccolgono i nostri veri avversari, i più abietti dei delinquenti, quelli che in giacca e cravatta entrano nelle nostre case e cercano con l'inganno di rubare truffando. Non rubano solo i soldi: rubano la nostra tranquillità, la nostra speranza, il nostro amore per la vita. Poi ci sono anche i delinquenti da strada o i ladri. Fenomeni eterni come il mondo. Su questi ultimi le Forze dell'Ordine, la vigilanza partecipata, i sistemi di allarme sempre più perfezionati, contengono con fatica un fenomeno che non riusciremo mai ad estirpare. Sarebbe come estirpare il male dall'uomo: impresa impossibile! Sui primi, sempre figli del male, deve farsi ancora più stringente la tenaglia della società. Anche noi, anche l'ANAP fa la sua parte con molto impegno. Sensibilizziamo i nostri soci offrendo consigli competenti e utili, abbiamo sostenuto il disegno di legge che inasprisce le pene contro i truffatori (fino all'arresto per chi è sorpreso in flagranza di reato) e abbiamo stipulato una polizza assicurativa, riservata ai soci, contro questi reati. Ci muoviamo con tempestività ed efficacia proprio perché consideriamo il tema delle truffe e della microcriminalità un vero problema per i nostri pensionati artigiani. Dopo una vita spesa a lavorare non dobbiamo assolutamente passare gli ultimi anni a difenderci o ad avere paura del mondo. E, nemmeno, vivere le nostre relazioni sociali con diffidenza e facendo crescere in noi la sfiducia verso tutto ciò che ci attornia. Non sarebbe giusto, non sarebbe una vita degna di questo nome... La nostra associazione ha proposto una campagna nazionale per sensibilizzare i più anziani ad avere comportamenti prudenti ma, soprattutto, a rimanere vigili e attivi. La campagna si chiama "PIÙ SICURI INSIEME". Ci sembra una iniziativa corretta perché prende di petto il vero problema che è rappresentato dalle conseguenze di atti

negativi che ci possono accadere, o anche dalla sola percezione degli stessi: la preoccupazione che nasce dall'isolamento, dalla solitudine nell'affrontare un problema troppo pesante, dalla vergogna per aver subito una malversazione che ci ha toccato nel nostro orgoglio, che ci toglie sicurezza in noi stessi e in ciò che rappresentiamo. Non dobbiamo lasciare spazio a sentimenti che ci portano alla depressione e alla perdita della serenità. Abbiamo passato momenti molto più difficili, siamo una generazione nata durante la guerra o nel dopoguerra, in momenti in cui non esistevano altri appoggi che la nostra volontà e la nostra intelligenza imprenditoriale. Non ci faremo battere, non dobbiamo...

Ognuno di noi farà la propria parte: chi ha subito potrà testimoniare un'esperienza negativa che sarà sicuramente utile per chi ne ha solo il timore, chi studia il fenomeno potrà allertare tutti noi rispetto alle modalità con cui i truffatori e i delinquenti ci avvicinano, l'associazione nel suo insieme sarà la nostra casa con presenza di professionisti a nostro servizio. Il convegno di oggi ne è chiara testimonianza.

Una casa in cui nessuno dovrà sentirsi abbandonato al proprio destino. Uniremo tutte le forze e sosterrremo chiunque ne avrà bisogno. Nessuno sarà lasciato solo. È una associazione, l'ANAP, che mette al centro le persone e che a loro risponde.

Ecco, questo è e sarà la sfida centrale per la nostra associazione. Il nostro compito non sarà esaurito fino a quando anche un solo anziano avrà necessità di aiuto, fino a quando anche un solo anziano vivrà con sofferenza e timore gli anni della serenità e del riposo. Per l'associazione, per l'ANAP, ognuno di noi è un amico: un amico fragile...

Novembre 2017

# INTRODUZIONE DI NICOLA ALBERTO DE CARLO

PROFESSORE ORDINARIO DELL'UNIVERSITÀ DI PADOVA,  
DIPARTIMENTO FISSPA – SEZIONE DI PSICOLOGIA APPLICATA

## UNO STRUMENTO PER LA PERSONA, LA FAMIGLIA, GLI AMICI

Dove c'è il bene, fatalmente, si trova anche il male. Non stupisce dunque che un mondo buono, positivo, qual è quello dei lavoratori pensionati sia molto esposto al rischio di truffe e raggiri. In realtà, l'età di fruizione della pensione si caratterizza per una condizione economica stabile, tale da poter prevedere in modo affidabile le entrate e le uscite mensili e da poter essere d'aiuto a figli e a nipoti, spesso esposti alle difficoltà del precariato e alle incertezze del lavoro e del reddito. Una condizione che può garantire, forse per la prima volta nella vita, di dedicarsi in maniera prevalente ai propri cari, agli interessi che in passato non si era riusciti a coltivare, alle attività di volontariato e agli hobby.

Paradossalmente, non di rado questa età può anche coincidere con un senso di estraneità e di esclusione quando i rapporti con i familiari e con gli amici si allentano, quando capita di sentirsi veramente soli. E di ciò possono approfittarsi, con truffe e raggiri, vari tipi di malintenzionati.

Bisogna difendersi. Come? Sintetizzando i contenuti e le conclusioni di queste pagine, innanzitutto mediante un atteggiamento attivo da parte sia della persona di una certa età che della sua famiglia e dei suoi amici: dare un senso alle giornate, svolgere attività utili verso gli altri, partecipare a corsi, eventi, gite, occasioni di incontro, frequentarsi, cercare il bene comune, non "lasciarsi" soli. Dunque, cercando di mantenere una stretta integrazione familiare e sociale.

Occorre poi essere informati sulle diverse tecniche che possono essere utilizzate dai truffatori, elaborando e facendo proprie strategie di prevenzione e di difesa, sapendo che per lo più vengono utilizzati valori e comportamenti positivi delle vittime per circuirle e defraudarle. Ma le vittime devono sempre aver chiaro che sono persone per bene e che i loro buoni sentimenti vengono strumentalizzati, indebitamente e spesso in modo volgare, dal malintenzionato di turno.

Tale consapevolezza fa sì che le persone vittime di raggiri non debbano indulgere in una eccessiva autocritica – dannosa per la propria salute e il proprio equilibrio – aiutando a superare le situazioni avverse grazie al ricorso alle proprie risorse individuali e familiari. Essa aiuta anche ad avvalersi appieno del supporto del medico di famiglia, dello psicologo, nonché dei servizi di ascolto attivo presenti e della disponibilità e del coinvolgimento delle associazioni operanti nel territorio. In tal modo si scongiurano anche i rischi di comportamenti di ritiro, di vissuti depressivi, di scarsa cura e di peggioramento della propria salute.

Queste pagine costituiscono un vero e proprio strumento d'azione la cui lettura e la cui utilizzazione sono da raccomandare a tutti, in qualità di persone esposte al rischio, di parenti e di amici.

Novembre 2017



Incontro regionale Anap Veneto

sabato **18** 2017  
novembre ore 10.00

Quarto d'Altino (Ve)  
Crowne Plaza Hotel

## PROGRAMMA

*Accoglienza e saluti*

**ANAP c'è! Aumenta il nostro impegno con gli anziani**

**Fiorenzo Pastro**

Presidente regionale ANAP

**L'esposizione degli anziani a furti, rapine e truffe nel Veneto**

**Anna Miazzo**

Ufficio Studi Confartigianato Imprese Veneto

**Il contrasto alle truffe e ai raggiri**

con la testimonianza di un referente delle Forze dell'Ordine

**Ascolto attivo e sostegno alla persona**

**Nicola Alberto De Carlo**

professore Università di Padova

Conclusioni

**Manuela Lanzarin**

Assessore ai Servizi Sociali Regione Veneto

**Giampaolo Palazzi**

Presidente nazionale ANAP

*A conclusione della giornata, sarà distribuita la pubblicazione "Sbagliare è umano, truffare è diabolico".*

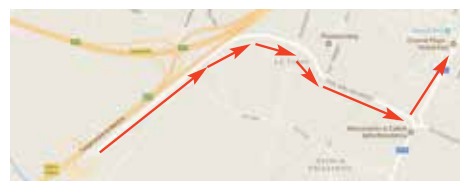


**CROWNE PLAZA**  
VENICE EAST - QUARTO D'ALTINO

Viale della Resistenza 18/20  
Quarto d'Altino (Ve)  
Tel: +39 0422 703811

**Per arrivare:**

Sull'autostrada A4 uscita Quarto d'Altino, prendere viale della Repubblica in direzione Quarto d'Altino, alla rotonda, terza uscita in viale della Resistenza



# INDICE

<i>Presentazione di Fiorenzo Pastro, Presidente ANAP Veneto</i>	3
<i>Introduzione di Nicola Alberto De Carlo, Professore Ordinario dell'Università di Padova, Dipartimento FISSPA – Sezione di Psicologia Applicata</i>	5
<i>1. Che cos'è la truffa e chi colpisce</i>	9
<i>2. Dinamiche psicologiche</i>	10
<i>3. Sostegno e ascolto attivo</i>	10
<i>4. Cercare aiuto</i>	11
<i>5. Vademecum per la persona</i>	12
<i>6. Vademecum per la famiglia, le persone care, gli amici</i>	13
<i>I CASI PIÙ FREQUENTI DI TRUFFA</i>	
<i>7. Dentro le mura domestiche</i>	14
<i>8. Finte eredità / problemi di persone care</i>	16
<i>9. Banca, posta, uffici pubblici</i>	18
<i>10. La truffa dello specchietto / finto incidente</i>	20
<i>11. La truffa del caffè</i>	21
<i>12. Falsi venditori di oggetti preziosi</i>	22
<i>13. Maghi e sedicenti santoni</i>	23
<i>14. Internet</i>	24
<i>15. Mezzi pubblici</i>	25
<i>16. Parrocchie e associazioni religiose</i>	26
<i>Glossario</i>	28
<i>Bibliografia</i>	29
<i>Testi di</i>	
<i>Ilaria Ometto, esperta in comunicazione, giornalista pubblicista Ordine dei Giornalisti nr. 167020</i>	
<i>Mali Scarcella, psicologa, Scuola di dottorato in "Economia Civile" Università di Roma Lumsa Ordine Psicologi Veneto nr. 8968</i>	
<i>Disegni di</i>	
<i>DAMASCOstudio.it</i>	





## 1. CHE COS'È LA TRUFFA E CHI COLPISCE

Subire una truffa o un raggiro è un fenomeno che non riguarda solo determinate fasce particolarmente a rischio, ma può colpire potenzialmente tutta la popolazione. Si tratta di un evento che nella vita di una persona può avere un impatto anche molto forte in quanto mette in discussione la percezione di sicurezza, fa emergere sentimenti di vulnerabilità, di vergogna, fino a compromettere l'immagine di sé.

Con i termini "truffa" e "raggiri", all'interno di questo testo, facciamo riferimento ad un reato commesso da chi, con mezzi fraudolenti, induce una persona a dare o promettere indebitamente a sé o ad altri denaro, beni o altra utilità.

I nostri genitori ci hanno esortato, fin da piccoli, a "non parlare agli sconosciuti": era un loro ammonimento per proteggerci dal rischio di raggiri, rischio che però aumenta in modo esponenziale in età adulta anche per la maggiore esposizione a situazioni che ci possono rendere vulnerabili.

Dalla raccolta e dall'analisi dei dati pervenuti dalla campagna "Più sicuri insieme", promossa a partire dal 2015 da ANAP e ANCoS Confartigianato Persone, emerge che le situazioni di truffa o raggiri, a cui tutti siamo quotidianamente esposti, sono molto numerose. Ad esempio, quando utilizziamo i mezzi pubblici veniamo sistematicamente avvisati di prestare attenzione al portafogli e ai documenti; e ancora, quando ci rechiamo al bancomat, siamo invitati a proteggerci da sguardi indiscreti. Spesso, per difenderci da possibili furti all'interno delle mura domestiche, ci si munisce di una cassaforte o di un sistema di allarme o, qualora ciò non sia possibile, si ripongono gli oggetti di valore in luoghi ritenuti sicuri e non scontati. Navigando in rete, dobbiamo prestare attenzione a ciò che clicchiamo e leggere attentamente eventuali clausole che possono sfuggire ad un occhio meno abituato al linguaggio tecnologico. Questa è solo una piccola rassegna delle situazioni rischiose in cui incorriamo nella vita di tutti i giorni; ed appare immediatamente come tutti possiamo rientrare tra le vittime delle situazioni sopra indicate.

Nello specifico, emerge che molte truffe seguono copioni simili, a volte vedono coinvolti dei complici e, a seconda del tipo di raggiri, si rivolgono a determinate categorie di persone: giovani, adulti, donne, uomini, manager, casalinghe, persone di una certa età...

La migliore arma di difesa è conoscere i trucchi e le lusinghe che i truffatori possono utilizzare e adottare alcune semplici precauzioni di seguito riportate.

## 2. DINAMICHE PSICOLOGICHE

Quando si diventa vittime di una truffa si tende a non vivere in serenità e a non sentirsi al sicuro. Queste sensazioni si accompagnano alle conseguenze emotive derivanti dall'aver subito un raggio, come ad esempio la perdita di autostima e la rabbia verso se stessi. Si possono verificare anche casi di insonnia con conseguenti stati di ansia. Alcune persone possono vivere e rimuginare costantemente, per lunghi periodi, i momenti che hanno caratterizzato la truffa; altre possono non sentirsi più in grado di sostenere i ritmi giornalieri, con livelli di inattività che possono portarle ad un ritiro, anche grave, in se stesse. Se scatta il meccanismo psicologico del sentirsi colpevoli e inadeguati, la persona sperimenta un senso di amarezza e frustrazione, prova un senso di impotenza, di umiliazione e anche un desiderio di riscatto. Può trattarsi di un grave stato di malessere che spesso non si risolve da solo.

Dall'indagine di Confartigianato precedentemente citata, emerge che il 30% delle vittime di truffa modifica la propria visione di sé; in particolare, il fatto di essere stati raggirati espone ad un intenso sentimento di vergogna, tanto che solamente due persone su 10 denunciano l'evento subito. È dunque necessario trovare delle strategie efficaci per contrastare questo tipo di reazioni, soprattutto per evitare che le conseguenze abbiano un impatto eccessivo sulla vita quotidiana delle vittime. Ciò non toglie che certe emozioni negative abbiano bisogno di un adeguato spazio e tempo di elaborazione.

In caso di persone di una certa età, diventa prezioso attingere al bagaglio di esperienze positive e fare tesoro degli errori al fine di migliorare in futuro, della serie: "non si finisce mai di imparare". Occorre tener presente che siamo pur sempre esseri umani e, pertanto, bisogna avere fiducia nelle proprie capacità di resilienza, di affrontare i problemi con le proprie strategie di coping (far fronte alle situazioni), e confidare in sé affinché non si ripetano eventi simili. Soprattutto, non si deve avere paura di chiedere aiuto. Qualunque aiuto concreto e sincero permette alla persona di non abbattersi e di non lasciare che la percezione di sicurezza e di fiducia crolli.

## 3. SOSTEGNO E ASCOLTO ATTIVO

Che cosa significa nel concreto cercare e trovare aiuto? Significa in primo luogo informarsi. L'informazione e la conoscenza sono le armi più forti ed efficaci di difesa e di prevenzione. Altrettanto importante è poi una buona conoscenza di se stessi. Una conoscenza che deve essere caratterizzata da accettazione e consapevolezza dei propri punti di forza e di debolezza. Solo così è possibile migliorarsi, ma soprattutto essere sempre pronti e vigili per far fronte alle difficoltà che la vita presenta. Nella fattispecie, si parla di "invecchiamento attivo", indicando con questo termine "il processo di ottimizzazione delle opportunità di salute, partecipazione e sicurezza" per migliorare la qualità di vita delle persone di una certa età.

L'aggettivo "attivo" non fa riferimento solo alla sfera fisica, ma suggerisce l'importanza del mantenimento di un impegno fruttuoso a livello familiare e sociale, della partecipazione ad eventi di tipo culturale e civico, del coinvolgimento in attività comunque produttive. Tutto ciò favorisce i rapporti interpersonali, aumenta

l'ottimismo, aiuta a rimanere attivi e in salute.

A seguito di una truffa, la vittima può sperimentare un forte sentimento di "sconfitta" che si associa a sensazioni di abbandono e di solitudine. Ciò può essere combattuto grazie al supporto sociale, al rapporto con i parenti, i familiari, gli amici. Le associazioni e strutture presenti sul territorio, dirette al sostegno della persona, possono fornire un servizio di "ascolto attivo". Con questo termine si intende la capacità di saper ascoltare attentamente e in modo partecipato, mettendo in campo comprensione, empatia, e costruendo, in tal modo, una relazione autentica a supporto dell'interlocutore. La persona, dal canto suo, deve essere attiva, saper intervenire su di sé con l'intento di "perdonarsi" e, contemporaneamente, di superare la propria tristezza, evitando l'insorgenza di blocchi e patologie future, quali ansia e depressione. Aggrapparsi ad emozioni negative non è salutare per la mente e non lo è neanche per l'organismo, anche se può risultare naturale in un primo momento, come immediata conseguenza del raggio subito.

Quante volte si parla della saggezza, risorsa preziosa che permette di gestire e affrontare anche situazioni di vita particolarmente difficili. È giusto considerarla una competenza che, come tale, può essere acquisita con esercizio e impegno.

#### 4. CERCARE AIUTO

La stampa riporta spesso testimonianze di persone truffate, quali: "Non so come ho fatto a non accorgermene..."; "Non riesco a perdonarmi per essere stato così ingenuo...".

Anche da queste dichiarazioni si comprende come l'essere vittime di truffe o raggiri può determinare gravi conseguenze. Se l'impatto è tale da deteriorare le abitudini quotidiane, l'intervento di un professionista della salute diventa consigliabile e, in vari casi, necessario. In tali circostanze il medico di famiglia potrà intervenire utilmente, anche dando buoni consigli e indicando eventuali professionisti più idonei.

Figure come lo psicologo e gli specialisti che operano in servizi/sportelli di sostegno permettono alla persona di godere di uno spazio privilegiato, sicuro, dove poter esternare le proprie emozioni e sentimenti, positivi e negativi, per avere risposte concrete, essere aiutata nella ricerca di senso e trovare strategie che risultino adatte al proprio problema. Si tratta, appunto, di un approccio positivo basato sul supporto e sull'ascolto attivo.

## 5. VADEMECUM PER LA PERSONA

### IN GENERALE...

- Dare un senso alla giornata e alla vita: prendere parte ad attività parrocchiali, di volontariato, corsi, eventi, fa essere attivi.
- Farsi supportare dalla famiglia, dagli amici, dalle persone care: sentirsi utili, capiti e ascoltati, fornisce supporto e aumenta il benessere.
- Mantenersi attivi, anche mediante gite e viaggi che permettano di conoscere altre persone e sviluppare la curiosità e l'intraprendenza.
- Partecipare attivamente alla vita della comunità; un esempio è aderire al servizio di sorveglianza davanti alle scuole, il cosiddetto "Nonno vigile".
- Attingere costantemente al proprio bagaglio di esperienze. C'è sempre qualcosa da imparare di nuovo e di utile per il futuro.

### PER PREVENIRE...

- Segnare su un foglio da riporre in un luogo di facile consultazione (vicino alla porta d'entrata o vicino al telefono) i numeri utili da chiamare in caso di necessità: Forze dell'Ordine, associazioni, familiari, parenti e amici.
- Contare sull'associazionismo. Esso permette di "creare rete" e offre la possibilità di conoscere persone nuove, di informarsi e di fare prevenzione insieme.
- Leggere attentamente i tipi di truffa del presente testo e annotarsi quelle in cui si pensa di poter essere indotti più facilmente. Tenere comunque sempre a portata di mano questo volumetto.

Se viene in mente qualche altra idea, si possono annotare qui di seguito ulteriori propositi personali e informazioni utili.

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

### PER REAGIRE, RIELABORARE E SUPERARE LA TRUFFA SUBÌTA...

- In caso di truffa, denunciare quanto prima l'accaduto alle Forze dell'Ordine. Nel farlo, è consigliabile farsi accompagnare.
- Se si è vittima di truffa, è normale provare sentimenti di rabbia, di frustrazione o di perdita di autostima: accettarli e rielaborarli è la cosa giusta da fare.
- Se a seguito di una truffa si percepisce un sentimento di insicurezza e di paura, razionalizzare l'evento è utile per diminuire gli effetti negativi che ne possono derivare.
- Non sottovalutare i possibili effetti sul proprio organismo, quali per esempio insonnia, inattività, apatia o altro: è consigliabile contrastarli fin da subito.

- Scrivere: la scrittura aiuta a definire quello che si prova e si sente. Ciò che si scrive è personale e prezioso. Serve alla persona come strumento di sfogo e come strumento di monitoraggio dei propri progressi.
- Contattare professionisti della salute – come il medico di famiglia e lo psicologo – se lo stato di malessere fisico e psichico si aggrava e perdura nel tempo.

## 6. VADEMECUM PER LA FAMIGLIA, LE PERSONE CARE, GLI AMICI

### IN GENERALE...

- Stare insieme il più possibile, nei momenti belli e quelli brutti, nella routine e nelle situazioni particolari. Il vero nemico è la solitudine.
- Favorire i contatti fra il proprio caro e le varie associazioni, gruppi, circoli, presenti sul territorio.
- Coinvolgere la persona in attività esterne (una passeggiata, una cena, un incontro culturale, una mostra...).
- Ascoltare e interessarsi alle emozioni e ai sentimenti. In questo modo è possibile capire come essere davvero utili e promuovere un arricchimento personale e reciproco.
- Valorizzare gli aspetti positivi della persona. Nei momenti di difficoltà si tende a sminuirsi. Sottolineare invece i punti di forza e i pregi per promuovere la crescita e la speranza.

### PER PREVENIRE...

- Informare i propri cari in merito alle possibili modalità di truffe. Queste informazioni possono provenire da varie fonti quali televisione, giornali, internet, racconti di terzi. Può essere utile il presente testo, con l'attenta lettura dei vari tipi di truffa, tenere comunque sempre a portata di mano questo volumetto o la pubblicazione con i consigli utili dell'ANAP.
- Fornire i contatti utili da consultare in caso di necessità.
- Consigliare associazioni che trattino tali tematiche ([www.anap.it](http://www.anap.it)).

### PER ASSISTERE LA PERSONA...

- Accompagnare la persona nel momento in cui si denuncia l'accaduto alle Forze dell'Ordine.
- Dare una mano nella ricerca di informazioni o contatti utili nel territorio.
- Non lasciare mai solo chi ha subito una truffa: starle vicino il più possibile, telefonarle, mandarle messaggi finché la situazione non si normalizza.

# I CASI PIÙ FREQUENTI DI TRUFFA

## 7. DENTRO LE MURA DOMESTICHE

### ALTOLÀ...

All'interno delle mura domestiche, spesso, lo scenario che si delinea vede una o più figure (il truffatore ed eventuali complici) che si presentano alla porta in veste di funzionari pubblici di vario genere: operatori delle aziende dell'acqua, della luce, del gas, con il pretesto di leggere i contatori o di verificare se si effettua la raccolta differenziata; funzionari INPS o dell'Agenzia delle Entrate, che sostengono di dover controllare la situazione pensionistica o contributiva; assistenti sociali, che rivendicano il diritto di dover valutare le condizioni di salute o di vita dell'utente o di suoi familiari; funzionari del Catasto, che millantano di dover operare misurazioni catastali dell'abitazione. I truffatori, nei falsi panni di una di queste figure, dicono di dover entrare in casa per adempiere al proprio "dovere". Il loro scopo è, solitamente, quello di individuare e sottrarre contanti e beni preziosi. L'importante è insistere nel chiedere chiarimenti, fare telefonate di controllo, verificare l'identità e l'intento di chi si presenta alla porta. Nell'incertezza, non fare entrare nessuno in casa.

### STRATEGIA DEL RAGGIO

In questo tipo di truffa bisogna considerare i fattori situazionali, personali e sociali. I primi fanno riferimento al fatto che la persona – che si spaccia per un rappresentante delle Forze dell'Ordine, di un ente pubblico, ecc. – si trovi sulla porta di casa. La situazione implica cortesia e rispetto fra gli interlocutori. Se la potenziale vittima aderisce a questi valori ed è in un certo grado influenzabile (fattori personali), potrà essere indotta ad adempiere ai suoi doveri di "buon cittadino" (fattori sociali), anche per il fatto che l'autorità è associata sia al concetto di sicurezza che al timore di "finire nei guai" qualora ci si comportasse in modo non consono. Questi fattori agiscono contemporaneamente e chi si trova in queste situazioni ha, solitamente, poco tempo per analizzare i fatti e gli eventuali rischi. In altre parole, il gran numero di elementi da considerare e processare, in tutta fretta, fa sì che, anche per paura, per educazione, per non fare brutta figura, si seguano le istruzioni dei truffatori. Una volta che essi sono entrati in casa, sarà piuttosto difficile gestire la situazione, dato che passeranno velocemente da "ospiti" a "intrusi", fino a "delinquenti".

### COME DIFENDERSI

- Prestare massima attenzione a chi bussa alla porta.
- Non aprire la porta di casa agli sconosciuti: se qualcuno suona il campanello e dice di dover consegnare lettere, pacchi, opuscoli, ecc., chiedere di lasciarli nella cassetta della posta.
- Avere presente che spesso i truffatori si presentano come funzionari di enti o compagnie (di gas, luce, acqua, caldaie, telefono) addetti alla lettura dei contatori oppure come impiegati del comune, della posta o della banca, indossando una divisa o mostrando un falso tesserino di riconoscimento.

- Ricordarsi anche che di solito i tecnici e i funzionari di enti e aziende, prima di presentarsi a casa, avvisano.
- Nel dubbio, fare sempre una domanda in più che una in meno: chiedere informazioni in modo educato ma fermo non è mai un errore. Chiedere è lecito, rispondere è cortesia.



## 8. FINTE EREDITÀ / PROBLEMI DI PERSONE CARE

### TI SALVO IO...

Questo tipo di truffa gode di alcune caratteristiche comuni: spesso viene messo in atto con l'aiuto di uno o più complici, si articola in specifici passaggi, vengono coinvolte persone care. Fa perno su particolari leve emotive e si distingue per gli aspetti pratici: può iniziare con un avvicinamento per strada o con una telefonata. Riportiamo di seguito alcuni esempi concreti e più ricorrenti di questo genere di truffa.

– Un tale si avvicina alla futura vittima chiedendole se conosce per caso una certa persona, supponiamo Mario Rossi, in quanto deve recarsi da lui per fargli incassare un'eredità; a quel punto un complice, che "per caso" passa in quel momento, dice di conoscerlo ma avvisa che Mario è deceduto da poco. A quel punto scatta l'imbroglio: il truffatore propone al complice e alla vittima di spartirsi l'eredità, anticipando una determinata somma, solitamente ingente, per le spese legali. Il complice si mostrerà entusiasta e anticiperà senza esitazione la somma in questione, così da indurre il truffato a fare lo stesso.

– La telefonata da parte di un "avvocato" o di un "carabiniere" il quale dichiara che il/la figlio/a o il/la nipote si trova in Questura a causa di una ingente multa che, nel caso in cui non venisse saldata immediatamente, potrebbe produrre conseguenze gravi per la persona.

– Meno articolato, ma pur sempre efficace, è il metodo di presentarsi direttamente a casa della vittima o di telefonarle affermando di essere un amico del/la figlio/a o del/la nipote e di dover riscuotere un suo debito. Per esempio:

"Buongiorno signora, sono un amico di suo nipote... mi aveva detto di passare per prendere i soldi per l'acquisto del computer."

"Ma Giulio non è in casa..."

"Mi aveva detto che se lui non ci fosse stato, poteva darmeli lei".

### STRATEGIA DEL RAGGIRO

Nel primo esempio di questo genere di truffa, la vittima si sente "la fortunata del momento", credendo di essere proprio la "persona giusta al momento giusto" e di dover quindi cogliere la palla al balzo.

Nei casi relativi alle persone care, il meccanismo psicologico è decisamente più subdolo: principalmente si agisce sul senso di responsabilità che comporta di salvaguardare, con decisione, l'onorabilità propria e soprattutto del proprio caro (compresa la sua eventuale non imputabilità). Per lo più i truffatori fanno leva sulla sfera emotiva del soggetto scelto, che molto presto diventerà vittima, e sulla sua concezione degli affetti, della famiglia e dell'amicizia: parlare dei parenti, dei figli, delle persone care, garantirà ai malintenzionati la fiducia del raggirato e una sorta di assicurazione sul buon esito della truffa. In particolare, i genitori e i nonni sviluppano un vivo senso di protezione nei confronti dei "piccoli", per cui sarebbero disposti a pagare qualsiasi cifra, sia sul piano economico che su quello emotivo. Le ricadute emotive di un evento di questa portata possono essere molto gravi, proprio perché la truffa si basa sui legami familiari e sull'amore che li caratterizza: il truffato è tale perché non può difendersi e il truffatore è un delinquente che fa leva sugli aspetti più nobili della persona.

### COME DIFENDERSI



- Se qualcuno si avvicina fingendo di conoscerci, facendo riferimento a episodi della nostra vita o a membri della nostra famiglia, non dare confidenza!
- Ricordarsi di non firmare documenti per campagne di solidarietà/false eredità: potrebbe trattarsi di un contratto di vendita che comporterebbe una richiesta di pagamento.
- Non dare mai retta agli sconosciuti. Anche se si presentano cordiali e ben vestiti, bisogna diffidare dal sottoscrivere qualsiasi cosa e/o dare informazioni personali.



## 9. BANCA, POSTA, UFFICI PUBBLICI

### FIDATI DI TE...

Le banche e le poste possono essere il luogo perfetto per i truffatori: l'intento è di sottrarre il denaro appena prelevato facendo ricorso a vari sistemi. Oltre ai borseggiatori, la vittima può imbattersi in un falso funzionario della filiale o dell'ufficio che, per strada, la ferma chiedendo indietro la somma precedentemente consegnata, adducendo un errore di qualche genere da parte del cassiere, con la conseguente necessità di urgenti controlli.

### STRATEGIA DEL RAGGIRO

Diamo fiducia perché sentiamo che è un valore, e per questo motivo sentirsi traditi è un'esperienza molto dura per chiunque. L'evento viene percepito solitamente come un attacco personale alla propria onestà e ai buoni sentimenti. Spesso, dopo un simile raggiro, le persone tendono ad isolarsi; c'è anche chi diventa un po' asociale per paura di un nuovo tradimento e si rifugia nella solitudine.

Fiducia significa confidare in qualcuno o in qualcosa; essere fiduciosi vuol dire provare un sentimento di benevolenza verso una persona dal quale ci si aspetta un comportamento positivo. Da un punto di vista psicologico si fonda su un atteggiamento di apertura nei confronti dell'altro.

### COME DIFENDERSI

- Farsi accompagnare da qualcuno quando si va in banca o alle poste, in particolar modo se si ritira la pensione o se si effettua un versamento considerevole. Guardarsi intorno quando si ha denaro contante con sé, i borseggiatori possono essere sempre in agguato.
- Durante il tragitto di andata e ritorno dalla banca o dall'ufficio postale, con i soldi in tasca, non fermarsi con sconosciuti e non farsi distrarre, avendo ben chiaro che è assai improbabile che un vero cassiere di banca o di ufficio postale possa inseguirvi per strada per controllare un errore nel conteggio del denaro che vi ha consegnato.
- Quando si utilizza il bancomat è necessario essere prudenti mentre si inserisce la password, oppure — se si pensa che qualcuno ci stia seguendo — temporeggiare entrando in un negozio oppure rivolgersi ad un'agente di sicurezza.



## 10. LA TRUFFA DELLO SPECCHIETTO / FINTO INCIDENTE

### PRONTI E VIA...

Questo tipo di truffa avviene durante la guida o durante la sosta di un'automobile. Il truffatore, ad esempio, può sostenere che lo specchietto della propria auto sia stato danneggiato dalla vettura della vittima e quindi, magari con rabbia o comunque manifestando uno stato di alterazione e concitazione, richiede i danni. Un'altra versione di questo tipo di truffa, che richiede l'aiuto di un complice, viene messa in atto quando la vittima è impegnata nell'attività di manovra. Durante questa operazione viene simulato il rumore di un urto. Quindi i truffatori si avvicinano e, con la scusa di aver subito un danno, fanno scendere la vittima; mentre uno dei due la intrattiene o la allontana, l'altro la deruba di tutto ciò che è nell'auto.

### STRATEGIA DEL RAGGIO

La riuscita della truffa, nel caso in cui ci si trovi in mezzo al traffico, deriva dall'ira che viene suscitata negli altri conducenti che sono costretti a fermarsi o a rallentare a causa del sinistro, e dalla pressione che ne consegue per la vittima. Tutto ciò risulta assai efficace nel suscitare disagio e difficoltà di reazione. Spesso, inoltre, il truffatore dichiara di avere urgenza di recarsi altrove e di non aver tempo per fare la constatazione amichevole. Il raggio va a segno nella misura in cui la vittima non sia in grado di reagire prontamente e di chiamare i soccorsi.

### COME DIFENDERSI

- Non dare soldi per risolvere controversie in caso di incidente automobilistico.
- Andare via quanto prima, contattare le Forze dell'Ordine e successivamente rivolgersi alla propria compagnia di assicurazione.
- Non lasciare borse o altri oggetti in vista all'interno dell'automobile.



## 11. LA TRUFFA DEL CAFFÈ

### RIPULIRVI LA GIACCA E ANCHE LE TASCHE...

La truffa in questione è ben rodata, efficace e relativamente semplice, si potrebbe dire un classico. Basta avere una mano lesta e la capacità di distrarre la vittima al momento giusto. Solitamente il truffatore si presenta ben vestito, magari addirittura accompagnato da un/a bambino/a, urta la vittima designata gettandole sulla giacca il caffè o il gelato che teneva in mano; chiedendo di pulirgliela ha l'occasione di frugare nelle tasche per rubare il portafogli.

### STRATEGIA DEL RAGGIO

Gettare il caffè o il gelato addosso a qualcuno è un incidente che può realmente capitare a tutti. Proprio la "normalità" della situazione, ma anche il piccolo shock che comunque ne deriva, non porta la vittima a pensare — come prima cosa — al fatto di potersi trovare di fronte un malintenzionato. Anzi! Il truffatore viene giudicato positivamente data la preoccupazione che dimostra per il danno causato. L'attenzione della vittima in quel momento è focalizzata sulla macchia e non sulle tasche.

### COME DIFENDERSI

- Se qualcuno dovesse urtarci camminando per strada, magari macchiando i vestiti con alcuni alimenti come il gelato, non trattenersi e non farsi aiutare. Cercando di smacchiare il capo di abbigliamento, il truffatore riuscirebbe a sviare l'attenzione e a rubare oggetti di valore.



## 12. FALSI VENDITORI DI OGGETTI PREZIOSI

### DIAMANTE O FONDO DI BOTTIGLIA?...

Un signore cerca di vendervi dei preziosi dicendo di aver bisogno subito di contanti; per convincervi a comperare vi propone un prezzo molto vantaggioso. Durante la trattativa arriva un complice che riferisce di essere un gioielliere e, interessato alle pietre, le controlla con la lente. A questo punto, il finto gioielliere finge di volerle acquistare. Il truffatore insiste perché sia la vittima a comprarle, cercando di convincerla a prelevare immediatamente del denaro.

### STRATEGIA DEL RAGGIO

Quando il truffatore si avvicina, chiede di comprare le pietre perché ha necessità immediata di denaro contante. A sostegno di ciò dirà che deve raggiungere la sua famiglia che vive lontano e gli servono soldi per il viaggio, oppure che uno dei figli sta molto male e ha bisogno di cure costose. Insomma, cercherà di arricchire la sua storia di dettagli che generano empatia e sentimenti di pietà nella vittima. La capacità di mettersi nei panni di un altro è una delle virtù che caratterizza l'essere umano, e più questo sentimento risulterà potente, più il raggiro sarà efficace. Inoltre, l'intervento del gioielliere di passaggio gioca un ruolo fondamentale: se la vittima nutre dei dubbi, il "parere dell'esperto" contribuisce a farli svanire.

### COME DIFENDERSI

- Non fidarsi di chi si avvicina fingendosi in difficoltà e, utilizzando questa scusa, vuole vendere gioielli, orologi o pietre preziose. Non comprare nulla!



### 13. MAGHI E SEDICENTI SANTONI

#### **STA SCRITTO NELLE STELLE...**

Molte persone si rivolgono a maghi, cartomanti o santoni per risolvere i loro problemi, anche gravi, sperando in un immediato rimedio. Le potenziali vittime si affidano ciecamente a questi truffatori che, utilizzando talismani e rituali, promettono di curare infermità e problemi di salute. Spesso, il mago o il santone di turno prevede per la vittima eventi tragici, da scacciare con azioni che possono anche protrarsi nel tempo. Per i servizi di questi oracoli, le persone sono disposte a pagare somme ingenti di denaro. Lo scopo è di sfruttare le debolezze e le informazioni private per "incantare" e rendere queste persone sempre più dipendenti dai loro prodigi.

#### **STRATEGIA DEL RAGGIO**

Quando qualcuno si trova in uno stato di necessità diventa vulnerabile. Il mago o il santone strumentalizza questa condizione e costruisce le sue predizioni sulle informazioni che il cliente stesso lascia trapelare. Inoltre, le persone che si rivolgono a questi personaggi possono restare affascinate tanto da voler credere nei loro poteri. Se la vittima si dimostra restia a versare del denaro, il truffatore può fare leva sui propri poteri che possono aiutare ma anche recar danno alla persona. Questi malintenzionati agiscono quindi sul sistema di credenze della vittima, sulla sua paura, sul fatto che, per chi si trova in difficoltà o in situazioni gravi, l'idea di una soluzione immediata, miracolistica è appetibile. Sfruttare la fiducia e la speranza delle persone rende il raggio un fatto ancora più ignobile.

#### **COME DIFENDERSI**

- Non parlare a queste persone della propria vita privata, dei propri valori e delle proprie speranze.
- Non dare a nessuno, e per nessuna ragione, i propri recapiti e dati personali.
- Non dare retta agli interventi televisivi di maghi, santoni e simili, e alle loro pubblicità.
- Le soluzioni che appaiono più facili talvolta non sono tali. Per risolvere le proprie difficoltà è meglio rivolgersi a persone fidate e a professionisti.

## 14. INTERNET

### LA RETE NON È SOLO QUELLA DEL RAGNO...

I malintenzionati che sfruttano la rete Internet per ingannare il prossimo si adeguano ai cambiamenti della società, ideando sempre nuovi metodi per rubare. Dal momento che gli acquisti online sono sempre più frequenti, i finti siti e-commerce o gli annunci di vendita fasulli sono diventati uno dei mezzi preferiti dai truffatori che operano sul Web. Le truffe non riguardano solo l'acquisto di oggetti e servizi ma anche, per esempio, la prenotazione di viaggi organizzati, hotel e case per le vacanze.

La vendita di prodotti elettronici è fra le più utilizzate per le truffe online. Non si tratta solamente di piccole cifre, talvolta si pagano prezzi piuttosto alti, ma il prodotto non arriverà mai a chi l'ha acquistato. Il truffatore di turno offre articoli vari a prezzi più vantaggiosi degli altri ma non spedisce nulla.

### STRATEGIA DEL RAGGIO

Internet è uno strumento che può semplificare la vita delle persone. Però, per quanto riguarda acquisti o prenotazioni, come nel mondo reale, anche in quello virtuale ci sono delle regole ben precise. I truffatori, per meglio ingannare le persone sul Web, spesso agiscono su elementi percettivi: gli annunci sono caratterizzati da scritte molto grandi, sono ricchi di colori accesi, magari lampeggianti in modo da attirare meglio l'attenzione; le condizioni di acquisto sono scritte molto in piccolo o difficilmente individuabili dall'utente. Il fatto che ci sia uno "schermo" tra la vittima e il truffatore costituisce garanzia di protezione per quest'ultimo.

### COME DIFENDERSI

- Quando si sceglie una password, è opportuno che sia complessa, che contenga numeri, lettere e, possibilmente, anche caratteri sia in maiuscolo che in minuscolo; è anche utile cambiarla dopo un intervallo di tempo abbastanza breve.
- Non farsi ingannare da annunci di vincite in denaro o di offerte di lavoro.
- Non aprire le e-mail e gli allegati che arrivano da indirizzi di posta elettronica sconosciuti.
- Leggere sempre i commenti e i resoconti di altri acquirenti quando si fanno acquisti.
- Utilizzare soprattutto carte di credito ricaricabili o prepagate, non direttamente collegate al proprio conto corrente.
- In generale, fare molta attenzione alle scritte in piccolo, alle clausole, alle condizioni di utilizzo.



## 15. MEZZI PUBBLICI

### ATTENTI AI MARIUOLI...

I borseggiatori sono un nemico dal quale difendersi soprattutto quando ci si trova in luoghi particolarmente affollati o sui mezzi pubblici. Solitamente, questi malviventi (possono essere donne, uomini o anche adolescenti e bambini) sono molto abili nel sottrarre portafogli o cellulari dalle borse ampie e non opportunamente chiuse, così come dalle tasche delle vittime.

### STRATEGIA DEL RAGGIO

Un ruolo fondamentale è giocato dall'attenzione: non possiamo tenere sotto controllo tutti gli stimoli che ci pervengono nello stesso momento; qualcuno di essi ci sfugge e ci rende vittime.

### COME DIFENDERSI

- Non tenere il portafogli o denaro contante in tasche esterne.
- Chiudere sempre le borse che eventualmente ci portiamo appresso.
- Non lasciare borse o altri oggetti fuori dal proprio controllo e in vista di potenziali malintenzionati.
- Quando si avvicina qualcuno fingendo di conoscerci e che noi invece non ricordiamo, allontanati con una scusa qualsiasi.
- Se qualcuno ci viene addosso, controllare subito di avere portafogli e cellulare ancora con sé; in caso di furto rivolgersi immediatamente alle Forze dell'Ordine.



## 16. PARROCCHIE E ASSOCIAZIONI RELIGIOSE

### AIUTIAMO, MA PER DAVVERO...

Le iniziative promosse dalla parrocchia, quali beneficenza, benedizione della casa, raccolta fondi, possono essere utilizzate come pretesto dai malintenzionati. Una persona, ad esempio, si avvicina per strada o si presenta alla porta della vittima chiedendo di firmare per una petizione o per un evento di beneficenza o sollecitando una donazione. In caso di firma, la vittima può scoprire di aver sottoscritto tutt'altro tipo di modulo o documento e di dover versare gli importi corrispondenti.

### STRATEGIA DEL RAGGIO

Fare beneficenza o donare il proprio tempo fa stare bene chi dà e chi riceve. Lo si può fare per la ricerca, la salute, la comunità, le persone svantaggiate o in difficoltà. Le motivazioni che ci spingono a fornire appoggio o a donare soldi per una buona causa sono varie e numerose: si può essere mossi da empatia nei confronti della causa stessa, magari perché ci si sente coinvolti in prima persona, o perché no, nel caso di donazioni in denaro, da un senso di colpa generato dal fatto che difficilmente ci si può dedicare agli altri durante la vita di tutti i giorni. Il truffatore fa leva, da una parte, sulla bontà dell'azione che promuove e, dall'altra, sulle motivazioni, anch'esse buone, della vittima.

### COME DIFENDERSI

- Quando vengono proposte delle donazioni, documentarsi attentamente sull'ente beneficiario, sulla persona proponente, sui moduli da compilare e sulle modalità di pagamento degli importi.
- Non firmare documenti per indagini o campagne di beneficenza: ciò che si firma potrebbe essere un contratto di vendita e arriverà a casa una richiesta di pagamento!





# GLOSSARIO

**AMAREZZA:** stato emotivo caratterizzato da una persistente e logorante sensazione di aver subito un torto e di essere vittima di una profonda ingiustizia a cui seguono sentimenti di umiliazione, impotenza e desiderio di rivalsa.

**ANSIA:** è un'emozione che prepara ed attiva l'organismo in situazioni che potrebbero essere pericolose. Diviene invece un disturbo emotivo spiacevole quando lo stato di allarme e paura non è giustificato dai pericoli realmente presenti.

**APATIA:** impassibilità, assenza di passione per situazioni che normalmente suscitano interesse o emozioni.

**AUTOSTIMA:** considerazione che un individuo ha di se stesso.

**AUTOEFFICACIA:** la fiducia che ogni persona ha nelle proprie capacità di ottenere gli effetti voluti con la propria azione.

**COPING:** insieme di strategie mentali e comportamentali che sono messe in atto per fronteggiare una certa situazione.

**DEPRESSIONE:** è un disturbo dell'umore. Generalmente chi presenta i sintomi della depressione mostra e prova frequenti e intensi stati di insoddisfazione e tristezza che alterano il funzionamento vitale della persona che ne soffre, compromettendo anche la sua vita sociale.

**E-COMMERCE:** forma di commercio e vendita di beni o servizi che si effettua attraverso Internet.

**EMPATIA:** capacità di immedesimarsi in un'altra persona fino a cogliere i pensieri e gli stati d'animo.

**FIDUCIA:** emozione complessa che riguarda la possibilità di ritrovare una certa situazione come la si è lasciata; si traduce nel rispetto dei patti.

**FRUSTRAZIONE:** senso di impotenza determinato dall'impossibilità di portare a compimento un'azione a causa di impedimenti esterni imprevisti.

**INSONNIA:** difficoltà o impossibilità a prendere sonno o a dormire.

**MOTIVAZIONE:** fattore di tipo istintivo o intellettuale, che induce le persone ad agire o a conoscere.

**OTTIMISMO:** generalizzata disposizione ad aspettarsi esiti positivi; gli ottimisti si sforzano maggiormente e con più costanza di raggiungere gli obiettivi che si prefissano e si pongono positivamente di fronte all'esperienza e a quello che li attende.

**PASSWORD:** codice segreto, scelto dall'utente, utilizzato per eseguire l'autenticazione ed accedere ad aree personali e/o servizi.

**RAZIONALIZZAZIONE:** ragionamenti logici, razionali e basati su elementi concreti atti a spiegare un evento/fatto che ha sulla persona un forte impatto emotivo.

**RESILIENZA:** insieme di processi che facilitano un adattamento efficace e promuovono lo sviluppo della persona anche in contesti di vita altamente stressanti.

**RICERCA DI SENSO:** individuazione di un significato per il proprio agire, per le esperienze compiute e per quelle da compiere in modo tale da essere “significative” per la storia dell’individuo e utili per ridefinirne l’identità.

**RUMINAZIONE:** stile di pensiero ripetitivo, intrusivo, negativo, focalizzato sul proprio malessere emotivo, sui propri problemi e su eventi passati.

**SENSO DI COLPA:** sentimento spiacevole che deriva dalla convinzione, anche ingiustificata, di aver danneggiato qualcuno.

**SISTEMI DI RETE:** gli individui non vengono considerati elementi isolati, ma inseriti in un contesto vivo, costituito da relazioni; il comportamento di ogni membro del sistema influenza inevitabilmente il comportamento degli altri.

**SPERANZA:** convinzione di poter gestire efficacemente anche difficoltà mai incontrate in precedenza, avvalendosi delle strategie più opportune.

## BIBLIOGRAFIA

- Alves, L. M., & Wilson, S. R. (2008). The effects of loneliness on telemarketing fraud vulnerability among older adults. *Journal of elder abuse & neglect*, 20(1), 63-85.
- Anap Confartigianato Persone. *Una società più anziana e più fragile. I risultati dell'indagine ANAP-Ancos sull'esposizione degli anziani alle truffe*. Conferenza stampa 3° edizione Campagna Nazionale contro le truffe agli anziani, Roma, 3 maggio 2017.
- Associazione Bancaria Italiana. *Vademecum contro le truffe*. Roma, 2017 <https://www.abi.it/Documents/Vademecum%20antitruffa.pdf>
- Baltes, M. M., & Lang, F. R. (1997). Everyday functioning and successful aging: the impact of resources. *Psychology and aging*, 12(3), 433.
- Belaise, C., Bernhard, L. M., & Linden, M. (2012). L’embitterment: caratteristiche cliniche. The post-traumatic embitterment disorder: clinical features. *Rivista di psichiatria*, 47, 376-387.
- Burnes, D., Henderson Jr, C. R., Sheppard, C., Zhao, R., Pillemer, K., & Lachs, M. S. (2017). Prevalence of Financial Fraud and Scams Among Older Adults in the United States: A Systematic Review and Meta-Analysis. *American journal of public health*, 107(8), e13-e21.
- Carabinieri. *Contro le truffe*. <http://www.carabinieri.it/cittadino/consigli/tematici/giorno-per-giorno/contro-le-truffe/contro-le-truffe>
- Cross, C. (2016). ‘They’re Very Lonely’: Understanding the Fraud Victimization of Seniors. *International Journal for Crime, Justice and Social Democracy*, 5(4), 60-75.
- Fein, G., McGillivray, S., & Finn, P. (2007). Older adults make less advantageous decisions than younger adults: Cognitive and psychological correlates. *Journal of the International Neuropsychological Society*, 13(3), 480-489.
- Ferri, C., James, I., & Pruchno, R. (2009). Successful aging: Definitions and subjective assessment according to older adults. *Clinical Gerontologist*, 32(4), 379-388.
- Galimberti, U. (1999). *Enciclopedia di psicologia*. Garzanti Libri.

- Homan, K. J. (2016). Self-compassion and psychological well-being in older adults. *Journal of Adult Development, 23*(2), 111-119.
- James, B. D., Boyle, P. A., & Bennett, D. A. (2014). Correlates of susceptibility to scams in older adults without dementia. *Journal of elder abuse & neglect, 26*(2), 107-122.
- Jopp, D., & Rott, C. (2006). Adaptation in very old age: exploring the role of resources, beliefs, and attitudes for centenarians' happiness. *Psychology and aging, 21*(2), 266.
- Jopp, D., & Smith, J. (2006). Resources and life-management strategies as determinants of successful aging: on the protective effect of selection, optimization, and compensation. *Psychology and aging, 21*(2), 253.
- Judges, R. A., Gallant, S. N., Yang, L., & Lee, K. (2017). The Role of Cognition, Personality, and Trust in Fraud Victimization in Older Adults. *Frontiers in Psychology, 8*.
- Kirkby-Geddes, E. E., & Macaskill, A. (2016). Voices of the well-elderly: a qualitative study of psychological strengths and well-being. *International Journal of Behavioral Science, 11*(2).
- Ministero dell'Interno e Anap Confartigianato. *Campagna nazionale contro le truffe agli anziani. "Più sicuri insieme"*. Roma, 2017 <https://www.anap.it/sites/default/files/Vademecum%20Campagna%20contro%20le%20truffe%20agli%20anziani.pdf>
- Mysyuk, Y., Westendorp, R. G. J., & Lindenberg, J. (2016). How older persons explain why they became victims of abuse. *Age and ageing, 45*(5), 696-702.
- Reker, G. T. (1997). Personal meaning, optimism, and choice: Existential predictors of depression in community and institutional elderly. *The Gerontologist, 37*(6), 709-716.
- Ryan, E. B., Meredith, S. D., Maclean, M. J., & Orange, J. B. (1995). Changing the way we talk with elders: Promoting health using the communication enhancement model. *The International Journal of Aging and Human Development, 41*(2), 89-107.
- Tian, Q. (2016). Intergeneration social support affects the subjective well-being of the elderly: Mediator roles of self-esteem and loneliness. *Journal of health psychology, 21*(6), 1137-1144.
- Titus, R. M., & Gover, A. R. (2001). Personal fraud: The victims and the scams. *Crime Prevention Studies, 12*, 133-152.
- Van Kessel, G. (2013). The ability of older people to overcome adversity: a review of the resilience concept. *Geriatric Nursing, 34*(2), 122-127.
- Van Wilsem, J. (2011). 'Bought it, but never got it'. Assessing risk factors for online consumer fraud victimization. *European Sociological Review, 29*(2), 168-178.
- WHO, A. A. (2002). A policy Framework. Geneva, Switzerland: World Health Organization.
- Wiles, J. L., Wild, K., Kerse, N., & Allen, R. E. (2012). Resilience from the point of view of older people: 'There's still life beyond a funny knee'. *Social Science & Medicine, 74*(3), 416-424.
- Wrosch, C., Jobin, J., & Scheier, M. F. (2017). Do the emotional benefits of optimism vary across older adulthood? A life span perspective. *Journal of personality, 85*(3), 388-397.

# ANAP VENETO

## MESTRE

presso Confartigianato Imprese Veneto

Via Torino, 99 – Mestre (VE)

Tel. 041/2902911 - [segreteria generale@confartigianato.veneto.it](mailto:segreteria generale@confartigianato.veneto.it)

# ANAP GRUPPI PROVINCIALI VENETO

## BELLUNO

presso Confartigianato Imprese Belluno

Piazzale Resistenza, 8 – Belluno

Tel. 0437/933203-231 - [info@confartigianatobelluno.eu](mailto:info@confartigianatobelluno.eu)

## PADOVA

presso Unione Provinciale Artigiani

Piazza A. De Gasperi, 22 – Padova

Tel. 049/8206387 - [anap@upa.padova.it](mailto:anap@upa.padova.it)

## ROVIGO

presso Confartigianato Polesine

Via Leopoldo Baruchello 6 (int. 4) – Rovigo

Tel. 0425/474772 - [info@confartigianatopolesine.it](mailto:info@confartigianatopolesine.it)

## TREVISO

presso Confartigianato Marca Trevigiana

Piazza delle Istituzioni 34/A – Treviso

Tel. 0422/433300 - [anap@confartigianatomarcatrevigiana.it](mailto:anap@confartigianatomarcatrevigiana.it)

## VENEZIA

presso Confartigianato Imprese Città Metropolitana di Venezia

Via Lombardi 19 – Marcon (VE)

Tel. 041/4564511 - [segreteria@upavenezia.it](mailto:segreteria@upavenezia.it)

## VERONA

presso Unione Provinciale Artigiani

Via Selenia 16 – Verona

Tel. 045/9211555 - [pensionatiartigiani@gmail.com](mailto:pensionatiartigiani@gmail.com)

## VICENZA

presso Confartigianato Vicenza

Via Enrico Fermi, 134 – Vicenza

Tel. 0444/168314 - [angolopensionato@confartigianatovicenza.it](mailto:angolopensionato@confartigianatovicenza.it)



**INASF**

Istituto Nazionale per la Ricerca e le Applicazioni nelle Scienze Forensi  
[www.inasf.it](http://www.inasf.it)



---

[WWW.TPMEDIZIONI.IT](http://WWW.TPMEDIZIONI.IT)

---

ISBN 978-88-97598-14-5



9 788897 598145