

GRANDANGOLO

I volti della menzogna

**Gli indizi dell'inganno
nei rapporti interpersonali, negli affari,
nella politica, nei tribunali.**

Le più ingegnose tecniche
di ricerca applicate
al proposito di far luce
su alcuni degli impulsi
più profondi alla base del
comportamento umano.



Sapendo cosa cercare
nei volti, nella voce,
nell'atteggiamento, nelle
parole, noi possiamo
scoprire gli indizi
che rivelano la menzogna.

PAUL

EKMAN

Marittimi
na

(Psicologia)

Presentazione di
P. E. RICCI BITTI

GIUNTI

EPILOGO

Quello che ho scritto dovrebbe essere utile a chi cerca di svelare un inganno più che a chi spera di mandarlo a buon fine. Penso che sia più facile migliorare le proprie capacità di individuare le menzogne che non di perpetrarle. Quello che c'è da capire è più suscettibile di apprendimento; non c'è bisogno di speciali talenti per capire le mie idee sulle differenze che ci sono fra i vari tipi di bugia e chiunque abbia un minimo di diligenza può usare il prontuario dell'Appendice per stimare le probabilità che il mentitore si lasci sfuggire qualche errore. Per diventare più bravi, ovviamente, non basta capire quello che ho spiegato, ma si deve anche sviluppare una certa attitudine con l'esercizio. Tuttavia, chiunque dedichi tempo a guardare e ascoltare con attenzione, osservando la comparsa degli indizi descritti nei Capp. 4 e 5, può effettivamente migliorare. Noi ed altri abbiamo addestrato delle persone a un'osservazione più attenta e precisa e la maggior parte di loro ne ha tratto un beneficio. Anche senza un addestramento così rigoroso, si può sempre esercitarsi da soli.

Mentre potrebbe esserci una scuola di caccia alle bugie, una scuola di bugia non avrebbe senso. I bugiardi nati non ne hanno bisogno e tutti gli altri non hanno il talento necessario per trarne vantaggio. I mentitori nati sanno già e mettono in pratica quasi tutto quello che ho scritto, anche se non sempre se ne rendono conto. Mentire bene è una dote speciale, che non si acquista facilmente; bisogna essere attori nati, dalle maniere accattivanti e seducenti. Persone del genere sono capaci, senza pensarci, di gestire la propria espressione, in modo da lasciar passare esattamente quell'impressione che vogliono comunicare e non altre. Non hanno bisogno di molto aiuto.

La maggior parte di noi ne avrebbe bisogno, ma mancando di un talento naturale per la recitazione, non riusciremo mai a mentire molto bene. Quanto ho spiegato su ciò che tradisce una bugia e ciò che invece la fa apparire credibile non serve a molto e può addirittura peggiorare le cose. La menzogna non può essere migliorata dal fatto di sapere che cosa fare e che cosa non fare e ho seri **dubbi** che possa essere molto utile lo stesso esercizio. Un bugiardo che si sorveglia continuamente e pensa ogni mossa mentre la fa sarebbe come uno sciatore che dovesse riflettere su ogni suo movimento mentre viene giù per la discesa.

Ci sono due eccezioni, due lezioni sull'arte di mentire che possono essere utili a chiunque. I bugiardi devono avere più cura nel mettere a punto e mandare a memoria la storia che inventano. Nella maggior parte dei casi, non si prevedono tutte le domande, tutti gli incidenti imprevisti che si possono incontrare. Chi mente deve avere pronte le risposte per un numero di casi maggiore di quelli che probabilmente gli capiteranno: inventare una risposta sul momento, rapida e convincente, una risposta che non contraddica quello che, si è già detto e che forse dovrà essere tenuta a mente per il futuro, richiede capacità mentali e una presenza di spirito che pochi possiedono. L'altra lezione che il lettore ormai deve aver appreso è quanto sia difficile mentire senza fare errori; la maggior parte delle persone la fanno franca solo perché i destinatari dell'inganno non si danno abbastanza pena per smascherarli. È difficilissimo impedire che sfuggano indizi che possono mettere in sospetto o addirittura rivelare la verità. In realtà non ho mai cercato di insegnare a nessuno a mentire meglio. Il mio giudizio sulla scarsa utilità di un insegnamento del genere si basa sul ragionamento, non su dati di fatto. Spero che sia esatto, perché preferirei che le mie ricerche servissero al cacciatore di menzogne più che al bugiardo. Non che io consideri la bugia intrinsecamente cattiva. Molti hanno sostenuto con argomenti convincenti che almeno alcune menzogne possono essere moralmente giustificate e che l'onestà può talvolta essere brutale e crudele. Tuttavia le mie simpatie vanno più a chi cerca di scoprire l'inganno che non al suo autore. Forse perché il mio lavoro scientifico è una ricerca degli indizi rivelatori dei reali sentimenti delle persone: il camuffamento mi interessa, ma l'impresa che mi sta a cuore è mettere in luce l'emozione sentita, reale, che c'è sotto. Scoprire la differenza fra emozioni autentiche e false, trovare che la dissimulazione non è perfetta, che le espressioni simulate somigliano soltanto, ma non sono eguali alle espressioni di emozioni davvero sentite, tutto questo è gratificante. Lo studio della menzogna, posto in questi termini, riguarda molte altre cose a parte la menzogna; offre l'opportunità di assistere a una straordinaria lotta interiore fra parti volontarie e involontarie della nostra vita, di scoprire fino a che punto possiamo controllare deliberatamente i segni esteriori della nostra vita interna.

Malgrado la mia simpatia vada non al bugiardo ma a chi vuole smascherarlo, mi rendo conto che svelare le menzogne non sempre è più virtuoso. L'amico che cortesemente cerca di nascondere la sua noia avrebbe ragione di offendersi se smascherato. Il marito che finge di divertirsi quando la moglie racconta male una barzelletta, o la moglie che finge interesse per il racconto del marito che le spiega come ha fatto a riparare qualcosa, può sentire come un'aggressione l'accusa di fingere. E ovviamente nel campo della strategia militare gli interessi nazionali possono a buon diritto stare dalla parte della menzogna: d'altra parte l'avversario ha ovviamente tutto il diritto di cercar di scoprire la verità, ma non sempre la caccia alle bugie è lecita. A volte le intenzioni devono essere onorate, a prescindere dai pensieri o sentimenti reali. A volte si ha diritto di essere presi in parola: un atteggiamento inquisitorio viola il diritto a tenere per sé certi pensieri o sentimenti. Esistono situazioni in cui la ricerca della verità è fuori discussione - investigazioni criminali, trattative commerciali, ecc. -, ma ce ne sono altre in cui le persone danno per scontato il diritto di tenersi per sé, se così vogliono, i propri sentimenti e pensieri, aspettandosi che quanto decidono di manifestare sia accettato per vero.

Non è solo altruismo o rispetto per la vita privata quello che dovrebbe dare qualche tregua all'accanito cacciatore di bugie. A volte è meglio per lui se si lascia ingannare. Il padrone di casa sarà più contento se pensa che gli ospiti si sono divertiti, la moglie più soddisfatta se crede di aver detto al marito qualcosa di spiritoso. Il falso messaggio può non solo essere più gradevole, ma anche più utile della verità. La risposta «Tutto bene» data entrando al lavoro, in risposta alla domanda del capo «Come va oggi?», può fornire un'informazione più rilevante di quanto farebbe la risposta sincera, «Sto ancora malissimo per il litigio che ho avuto a casa ieri sera»: la bugia convenzionale comunica esattamente l'intenzione di mettersi al lavoro malgrado il turbamento personale. Naturalmente lasciarsi ingannare comporta un prezzo anche in questi casi più innocui: il capo potrebbe regolarsi meglio se conoscesse la vera situazione del dipendente, la moglie potrebbe imparare a raccontare meglio le barzellette o rinunciarvi del tutto. Eppure penso che vada tenuto presente che talvolta smascherare la menzogna viola una relazione, tradisce la fiducia, estorce un'informazione che per buone ragioni non è stata data. Chi cerca a tutti i costi la verità dovrebbe almeno rendersi conto che andare alla caccia di indizi che rivelino la menzogna è un'ingerenza che passa sopra ai desideri dell'altro.

Quando ho cominciato a studiare la menzogna non c'era modo di sapere che cosa esattamente avrei trovato. Le affermazioni in proposito erano contraddittorie. Scriveva per esempio Freud: «Chi ha occhi per vedere e orecchi per udire può convincersi che nessun mortale può tenere un segreto. Se le sue labbra tacciono, parlerà con la punta delle dita; ciò che lo tradisce gli trasuda da tutti i pori» 2. Eppure sapevo di molti casi di menzogne perfettamente riuscite e nelle mie prime ricerche ho trovato che i risultati dei tentativi di riconoscere la menzogna non erano migliori di quelli che si possono ottenere tirando a sorte (peraltro, psichiatri e psicologi non erano affatto più bravi degli altri). Sono soddisfatto della risposta che ho trovato: non siamo né perfetti né impotenti come bugiardi e riconoscere l'inganno non è né facile come diceva Freud né impossibile. Questa risposta rende le cose più complicate e quindi più interessanti. La nostra imperfetta capacità di mentire è fondamentale, forse addirittura necessaria, per la nostra esistenza.

Consideriamo per un momento come sarebbe la vita se chiunque sapesse mentire alla perfezione, oppure se nessuno potesse mentire affatto. Ci ho riflettuto soprattutto a proposito delle menzogne circa le emozioni, dato che sono le più difficili e dato che sono proprio le emozioni quello che mi interessa. Se non potessimo mai sapere che cosa prova una persona e ce ne rendessimo perfettamente conto, la vita sarebbe molto più inconsistente. Certo, sapendo che ogni manifestazione di emozioni potrebbe essere una pura e semplice recita per compiacere, manipolare o mettere fuori strada, tutti andrebbero più alla deriva, gli attaccamenti sarebbero molto meno solidi. Noi viviamo nella convinzione che esista un nocciolo di verità emotiva, che la maggior parte delle persone non possano o non vogliano ingannarci sui loro sentimenti. Se il tradimento fosse altrettanto facile con le emozioni quanto con le idee, se espressioni e gesti potessero essere

camuffati o falsificati altrettanto bene quanto le parole, la nostra vita emotiva sarebbe molto più povera e piena di cautele.

E se non potessimo mai mentire, se il sorriso fosse un'espressione perfettamente attendibile, mai assente quando si prova piacere, mai presente se il piacere non c'è, la vita sarebbe più aspra e molti rapporti più difficili da mantenere. La gentilezza, il tentativo di appianare le difficoltà, di nascondere sentimenti che si vorrebbe non provare, tutto questo sarebbe perduto. Non ci sarebbe modo di tener nascosto nulla, nessuna possibilità di tenersi per sé il proprio malumore o di leccarsi le ferite, se non in perfetta solitudine. Immaginiamo di avere accanto un amico, un collega, peggio ancora una moglie o un marito, che dal punto di vista delle capacità di controllare o dissimulare le emozioni fosse come un bambino di tre mesi e sotto ogni altro rispetto un adulto è una prospettiva poco piacevole.

Non siamo né trasparenti come il lattante né perfettamente camuffati. Possiamo mentire o essere sinceri, riconoscere le bugie o non vederle, essere ingannati o riuscire a difenderci. Abbiamo possibilità di scelta, è questa la nostra natura.

NOTE

¹ Per gli argomenti contro l'esplicita falsificazione, si veda Sisela Bok, *Lying: Moral Choice in Public and Private Life*, Pantheon, New York, 1978. Per un'argomentazione a favore della semplice dissimulazione nella vita privata, non in quella pubblica, si veda Bok, *Secrets*, Pantheon, New York, 1982. Per la posizione opposta, che difende le virtù della menzogna, si veda Robert L. Walk ed Arthur Henley, *The Right to Lie: A Psychological Guide to the Uses of Deceit in Everyday Life*, Peter H. Wyden, New York, 1970.

² Sigmund Freud, *Frammento dell'analisi di un caro d'isteria*, *Collected Papers*, Voi. 3; Bacia Books, New York, 1959, p. 94.

APPENDICE

Le Tab. 1 e 2 riassumono tutte le informazioni ricavabili da tutti gli indizi di menzogna descritti nei Capp. 4 e 5. La Tab. 1 è ordinata in base ai singoli indizi, la Tab. 2 in base all'informazione che se ne trae. Per sapere quali informazioni un particolare comportamento può rivelare, il lettore deve consultare la Tab. 1, per sapere quale comportamento può fornire un certo tipo d'informazione, la Tab. 2.

Si ricordi che esistono due tipi principali di menzogna, dissimulazione e falsificazione. Le Tab. 1 e 2 riguardano entrambe la dissimulazione. La Tab. 3 riporta gli indizi comportamentali di falsificazione. La Tab. 4 presenta l'intero prontuario di domande per la verifica e il controllo delle menzogne.

TABELLA 1

DISSIMULAZIONE: INDIZI COMPORTAMENTALI E RELATIVO SIGNIFICATO

<i>Indizi di menzogna</i>	<i>Informazione rivelata</i>
Lapsus	Può essere specifico all'emozione; può rivelare informazioni non attinenti all'emozione
Tirate oratorie	Può essere specifico all'emozione; può rivelare informazioni non attinenti all'emozione
Linguaggio involuto	Linea di difesa non preparata; oppure emozioni negative, soprattutto paura
Pause ed errori di linguaggio	Linea di difesa non preparata; oppure emozioni negative, soprattutto paura
Voce più acuta	Emozione negativa, probabilmente collera e/o paura
Voce più grave	Emozione negativa, probabilmente tristezza
Discorso accelerato, voce più alta	Probabilmente collera, paura e/o eccitazione
Discorso rallentato, voce più bassa	Probabilmente tristezza c/o noia
Gesti emblematici	Può essere specifico all'emozione; può rivelare informazioni non attinenti all'emozione
Diminuzione dei gesti illustrativi	Noia; linea difensiva non preparata; oppure soppesare ogni parola
Aumento dei gesti manipolatori	Emozione negativa
Respiro rapido e poco profondo	Emozione, non specifico
Sudore	Emozione, non specifico
Deglutizione frequente	Emozione, non specifico
Microespressioni	Qualunque emozione specifica
Espressioni soffocate	Emozione specifica; oppure può indicare solo che un'espressione è stata interrotta, ma non quale
Muscoli facciali involontari	Paura e tristezza
Ammicciamento aumentato	Emozione, non specifico
Dilatazione pupillare	Emozione, non specifico
Lacrime	Tristezza, dolore, riso incontrollato
Rossore	Imbarazzo, vergogna e collera; forse senso di colpa
Pallore	Paura o collera

TABELLA 2

DISSIMULAZIONE: TIPI D'INFORMAZIONE E RELATIVI INDIZI

<i>Tipo d'informazione</i>	<i>Indizio comportamentale</i>
Linea difensiva non preparata	Discorso involuto, pause, errori nel discorso, diminuzione dei gesti illustrativi
Informazione non attinente ad emozioni (fatti, progetti, fantasie)	<i>Lapsus</i> , tirate oratorie, gesti emblematici
Emozioni (p. es. felicità, sorpresa, dolore)	<i>Lapsus</i> , tirate oratorie, microespressioni, espressioni soffocate
Paura	Discorso involuto, pause, errori del discorso, voce più acuta, discorso accelerato e voce più alta, muscoli facciali involontari, pallore
Collera	Voce più acuta, discorso accelerato e voce più alta, rossore, pallore
Tristezza (forse senso di colpa e vergogna)	Voce più grave, discorso rallentato e voce più bassa, muscoli facciali involontari, lacrime, sguardo abbassato, rossore
Imbarazzo	Rossore, sguardo abbassato o distolto
Eccitazione	Aumento dei gesti illustrativi, voce più acuta, discorso accelerato e voce più alta
Noia	Diminuzione dei gesti illustrativi, discorso rallentato e voce più bassa
Emozioni negative	Discorso involuto, pause, errori nel discorso, voce più acuta, voce più grave, aumento dei gesti manipolati
Qualunque emozione	Cambiamenti respiratori, sudore, deglutizione, espressione soffocata, ammiccamento aumentato, dilatazione della pupilla

* Il numero di messaggi che possono comunicare i gesti emblematici è minore rispetto ai lapsus e alle tirate oratorie. Nella cultura nordamericana esiste una sessantina di messaggi cui corrispondono gesti emblematici.

TABELLA 3

INDIZI DI FALSIFICAZIONE DI UN'ESPRESSIONE

<i>Falsa emozione</i>	<i>Indizio comportamentale</i>
Paura	Assenza della contrazione involontaria della fronte
Tristezza	Assenza della contrazione involontaria della fronte
Gioia	Muscoli degli occhi non contratti
Entusiasmo o interesse	I gesti illustrativi non aumentano o la scelta del tempo è sbagliata
Emozioni negative	Assenza di: sudore, cambiamenti respiratori, aumento dei gesti manipolatori
Qualunque emozione	Espressione asimmetrica, inizio troppo brusco, fine troppo brusca o a scatti, collocazione sbagliata nel discorso

TABELLA 4

PRONTUARIO DI VERIFICA E CONTROLLO

<i>Bugie difficili da scoprire</i>	<i>Bugie facili da scoprire</i>
DOMANDE SULLA BUGIA	
1. <i>Chi mente può prevedere quando dovrà mentire?</i>	
Si: ben preparato	No: impreparato
2. <i>La bugia implica solo dissimulazione, senza bisogno di falsificare?</i>	
SÌ	NO
3. <i>La bugia implica emozioni provate al momento?</i>	
No	SÌ: specialmente difficile se A) bisogna fingere emozioni negative, come collera, paura o dolore B) bisogna sembrare impassibili e non si può mascherare l'emozione sentita con un'altra
4. <i>C'è amnistia se il bugiardo confessa?</i>	
No: accentua la motivazione del bugiardo	si: probabilità di indurre la confessione
5. <i>La posta in gioco (ricompensa o punizione) è molto alta?</i>	
Difficile far previsioni: una posta alta può accrescere la paura di esser scoperto, ma può anche motivare il mentitore a impegnarsi di più.	
6. <i>Ci sono gravi punizioni per chi è scoperto a mentire?</i>	
No: scarsa apprensione; ma può causare disattenzione	si: accresce l'apprensione, ma anche in tetti innocenti, producendo falsi positivi
7. <i>Ci sono gravi punizioni per l'atto stesso di aver mentito, a parte i danni per l'inganno mancato?</i>	
NO	si: accresce l'apprensione; può dissuadere dalla menzogna chi sa che la punizione sarebbe peggiore del danno subito dicendo la verità
8. <i>Il destinatario non è danneggiato dall'inganno o ne è addirittura beneficiato? È una bugia altruistica, senza vantaggi per il mentitore?</i>	
Si: minore senso di colpa, se chi mente la vede così	NO: maggiore senso di colpa
9. <i>È una situazione tale che la vittima non ha sospetti?</i>	
SÌ	NO
10. <i>Il mentitore è già riuscito a ingannare la vittima in precedenza?</i>	
Si: minore apprensione; nel caso che la vittima possa vergognarsi di dover riconoscere che è stata già ingannata, può diventare una vittima	No

volontaria	
<i>11. Autore e destinatario dell'inganno hanno gli stessi valori?</i>	
No: minore senso di colpa	si: maggiore senso di colpa
<i>12. La menzogna è autorizzata?</i>	
Si: minore senso di colpa	NO: maggiore senso di colpa
<i>13. La vittima è anonima?</i>	
Si: minore senso di colpa	NO: maggiore senso di colpa
<i>14. Bugiardo e vittima si conoscono personalmente?</i>	
NO	Si: maggiore probabilità di evitare gli errori dovuti alle differenze individuali
<i>15. Il cacciatore di bugie deve nascondere al bugiardo i suoi sospetti?</i>	
Si: l'inquisitore può invischiarsi nel proprio tentativo di dissimulazione e perdere di vista il comportamento del mentitore	NO
<i>16. L'inquisitore conosce particolari che solo il colpevole potrebbe sapere?</i>	
NO	si: può usare la tecnica della conoscenza colpevole, se il sospettato può essere interrogato
<i>17. Il bugiardo ha un pubblico che è al corrente dell'inganno?</i>	
NO	si: può accrescere il piacere della beffa, il timore di essere scoperto o il senso di colpa
<i>18. Mentitore e inquisitore appartengono alla stessa cultura e parlano la stessa lingua?</i>	
NO: più errori nel valutare gli indizi di menzogna	si: interpretazione degli indizi più facile
DOMANDE CIRCA IL MENTITORE	
<i>19. Ha pratica di menzogne?</i>	
si: specialmente se di questo tipo	No
<i>20. È creativo e astuto nell'inventare?</i>	
SÌ	NO
<i>21. Ha una buona memoria?</i>	
Si	NO
<i>22. È un buon parlatore, con maniere convincenti?</i>	
Si	NO
<i>23. Utilizza i muscoli facciali involontari per sottolineare la conversazione?</i>	
Si: più capace di nascondere o falsificare le espressioni del viso	No

24. È un buon attore, che usa il metodo Stanislawski?	
SI	NO
25. Può convincersi della propria bugia, finendo per credere a quello che dice?	
SÌ	NO
26. È un «attore nato» o uno psicopatico?	
SÌ	NO
27. La sua personalità lo espone alla paura, al senso di colpa o al piacere della beffa?	
NO	Sì
28. Si vergogna di ciò che nasconde?	
Difficile fare previsioni: la vergogna tende a impedire la confessione, ma se trapela può tradire la bugia	
29. Può il sospettato provare paura, senso di colpa, vergogna o piacere della beffa anche se è innocente, o mente su qualcos'altro?	
SÌ: impossibile interpretare gli indizi emotivi	No: segni di queste emozioni sono indizi di menzogna
DOMANDE SUL CACCIATORE DI BUGIE	
30. Ha la reputazione di essere un orso duro?	
No: specialmente se il mentitore è già riuscito a ingannarlo in passato	si: accresce l'apprensione; può accrescere anche il piacere della beffa
31. Ha la reputazione di essere diffidente?	
Difficile fare previsioni: può ridurre il senso di colpa, ma può anche accrescere l'apprensione	
32. Ha una reputazione di equità?	
NO: meno probabile il senso di colpa	si: accresce il senso di colpa
33. È una persona che nega ed evita i problemi e tende .tempre a pensare il meglio possibile della gente?	
Si: probabilmente trascurerà indizi di menzogna; vulnerabile a falsi negativi	NO
34. Ha particolari capacità d'interpretare i comportamenti espressivi?	
NO	SÌ
35. Ha dei preconcetti circa il sospettato?	
No	Sì: più pronto a cogliere indizi di menzogna, ma anche esposto a falsi positivi
36. Ottiene vantaggi se non .scopre la bugia?	
Si: ignorerà, volontariamente o involontariamente, gli indizi di menzogna	NO
37. È incapace di tollerare l'incertezza circa l'eventualità di essere ingannato?	
Difficile fare previsioni: può causare errori di entrambi i tipi, sia falsi positivi che falsi negativi	

38. <i>È in preda a un'emozione incontrollabile?</i>	
NO	Si: chi mente viene scoperto, ma anche gli innocenti saranno giudicati colpevoli (falsi positivi)

In questo libro Paul Ekman, un'autorità riconosciuta nello studio delle emozioni e della comunicazione non verbale esplora le numerose dimensioni della menzogna, dai caratteri distintivi del bugiardo di successo alle ragioni che inducono tanti di noi a diventarne vittime, ed offre, con ogni cautela, indicazioni chiare e dirette sui metodi per smascherare l'inganno.

Nell'applicazione accorta di astute tecniche sperimentali a questioni d'importanza personale e collettiva, questo libro non ha molti precedenti.

— Howard Gardner, Harvard University

Oggi siamo in grado di valutare il tipo di influenza che il nostro comportamento verbale determina sugli altri e di giudicare la competenza delle persone ad inviare segnali non verbali o ad interpretarli... Proprio Ekman ha fornito un contributo fondamentale alla comprensione dei meccanismi di regolazione e controllo dell'espressione delle emozioni.

— Pio E. Ricci Bitti, Università di Bologna

Come mentire con convinzione e come non farsi manipolare se non consapevolmente? Di piacevolissima lettura, questo libro mette la scienza della comunicazione non verbale al servizio del saper vivere.

— Grazia Attili, C.N.R. - Roma

PAUL EKMAN da trent'anni conduce studi e ricerche sulla comunicazione non verbale in Sudamerica, Giappone, Nuova Guinea, Israele, Unione Sovietica, Europa Occidentale e Stati Uniti. È stato consulente del Dipartimento della Difesa degli USA, e del Federal Bureau of Investigation (FBI), oltre che dell'Istituto nazionale della salute mentale, che gli ha assegnato per tre volte il «Research Scientist Award». Ekman è professore di psicologia alla University of California (San Francisco)

ISBN 88-09-20061-6



9 788809 200616

Istituto

Coll.: 1.

C.M. 34269-M

Pre

GIUNTI

28000