

# **Razgovor in preiskovanje prevar v zavarovalništvu: predstavitev metode**

**Andrej Juratovec, Polona Selič**

## *Povzetek*

*Razgovor opredelimo kot psiho-socialno srečanje dveh ali več oseb komunikacijski situaciji ter pomen pojma razširimo tudi na nebesedno raven. Razgovor je dinamični proces, ki se razvija in odvija v fazah, izid pa je v veliki meri odvisen od znanja in veščin tistega, ki ga vod, kar je povezano s socialno vlogo.*

*Posebni poudarek namenimo nebesednim znakom ter predstavimo najbolj značilne in verjetne znake zavajanja.*

**KLJUČNE BESEDE:** razgovor, intervju, (ne)besedno sporazumevanje, komunikacijska situacija, socialne vloge, zavajanje

Andrej Juratovec  
Inštitut PARES, Koroška ulica 26, Ljubljana 1000  
[andrej.juratovec@siol.net](mailto:andrej.juratovec@siol.net)

doc. dr Polona Selič  
Katedra za družinsko medicino, Medicinska fakulteta v Ljubljani, Poljanski nasip 58, Ljubljana 1000;  
Inštitut PARES, Koroška ulica 26, Ljubljana  
[polona.selic@siol.net](mailto:polona.selic@siol.net)

## 1 MEDOSEBNO SPORAZUMEVANJE/KOMUNIKACIJA

Temelj vseh socialnih interakcij je človekova sposobnost komuniciranja.

Komunikacija je prenos informacij od ene osebe k drugi.

**Komunikacijski proces** je izmenjava sporočil skozi različne informacijske kanale od izvora do prejemnika sporočil.

Elementi procesa komunikacije so:

- izvor sporočil (komunikator)
- sporočila
- medij ali kanal komuniciranja
- prejemnik sporočil.

**Komunikator** je oseba, ki izvaja komunikacijski učinek na prejemnike informacij.

Značilnosti dobrega komunikatorja se vežejo na osebnostne lastnosti, videz in status.

Prejemnik sporočila izbira informacije selektivno. Najpomembnejši selekcijski dejavniki so:

- težnja po ravnotežju – večinoma so ljudje pripravljeni na soglasje z drugimi; praviloma bolj pozitivno ocenjujejo posameznike kot skupine
- težnja po izogibanju napadov nase – če se prejemnik ne zna/zmore »obraniti« pred komunikatorjem, njegova sporočila bolj verjetno zavrača, vendar je lahko ta učinek le kratkotrajen
- osebnostne značilnosti prejemnika – samospoštovanje, samovrednotenje.

V komunikacijski situaciji prihaja do stalnega sovplivanja dejavnikov, vezanih na komunikatorja (govorca), dejavnikov, vezanih na sprejemnika, dejavnikov situacije (konteksta) in šumov.

## 2 BESEDNO SPORAZUMEVANJE

Besedno sporazumevanje je **simbolno** – govorimo lahko o stvareh, ki jih ne vidimo, ali jih sploh ni. Z besedami ustvarjamo tudi variacije pomenov. **Jezik** uporabljamo za oblikovanje kategorij in za razvrščanje pojmov v skupine – informacije lahko shranimo, ugotovimo lahko, kakšni so medsebojni odnosi med stvarmi. Jezik tako služi označevanju – reprezentiranju sveta.

Besedno sporazumevanje omogoča zelo zapleteno vplivanje na socialne interakcije in delno tudi njihovo nadzorovanje. Pri tem so pomembni:

- izbor besed
- vrsta stavkov (trdilni, nikalni ipd.)

- načini, na katere oblikujemo stavke.

### 3 NEBESEDNO SPORAZUMEVANJE

Nebesedno sporazumevanje je vsak način sporazumevanja, ki ne vključuje besed ali simbolov, ki besede nadomeščajo. V socialnih interakcijah je raba nebesednega sporazumevanja precej nezavedna. Pri nebesednem sporazumevanju uporabljamo signale (vodila). To so parajezik, stik s pogledom, izrazi obraza, drža, kretnje, dotik, proksemike in obleka.

Nebesedna vodila imajo različne funkcije:

- pripomoček pri govorjenju, s katerim podpremo, kar pripovedujemo, in s katerim dajemo sogovorniku povratno informacijo
- nadomestilo govora – kretnje izrazijo dovolj, da so besede nepotrebne
- signaliziranje stališč
- signaliziranje čustvenih stanj.

#### 3.1 Parajezik

Parajezik so dodatne informacije, ki pridejo do poslušalca prek govorjenega jezika (ritem, intonacija, ton), kar ima lahko enako sporočilno vrednost kot same izgovorjene besede. Parajezikovna vodila so ton glasu, jezikovni spodrsaljaji (*jecljanje, ponavljanje*), zven glasu (*trd/mehak*), ritem govorjenja – počasno govorjenje (*zdi se, da človek ni prepričan o tem, kar govori*), hitro govorjenje (*anksioznost, vznemirjenost*), tekočnost govornice (*premore med stavki*).

Parajezikovna vodila (znaki) omogočajo veliko (do 70%) razlikovanje med čustvi, kot so ljubezen, veselje, občudovanje, gnus in strah.

#### 3.2 Stik s pogledom

Stik s pogledom je najmočnejše posamezno nebesedno vodilo in pomemben pokazatelj čustev.

Stik s pogledom ima pri sporazumevanju štiri pomembne funkcije:

- uravnavanje poteka pogovora
- dajanje povratne informacije govorniku o tem, kar je povedal
- izražanje čustev
- informiranje obeh udeležencev o naravi odnosa, v katerem sta.

### 3.3 Izraz obraza

Obraz in oči sta dela telesa, ki ju najbolj opazimo, vendar ju težko razumemo. Za premikanje obraza ima človek več mišic kot katerakoli živalska vrsta – za ljudi je sposobnost zapletenega in natančnega gibanja obraza zelo pomembna. Izraz obraza se lahko zelo hitro spreminja (nekateri izrazi trajajo samo 0,2 sek).

Obstaja vsaj osem različnih položajev obrvi in čela (vsak ima lasten pomen), osem položajev oči in vek in vsaj deset položajev mišic na spodnjem delu obraza – ti položaji v različnih kombinacijah oblikujejo ogromno število možnih izrazov.

Nekateri izrazi obraza imajo po vsem svetu enak pomen. Drugi nebesedni signali so v različnih družbah različni – razvijejo se kot rezultat izkustva. Prek-kulturne študije so pokazale, da so mnogi osnovni čustveni izrazi verjetno podedovani, kultura pa potem vzpodbuja/zavrača določene izraze čustev.

V grobem poznamo in opisujemo sedem glavnih vrst izrazov obraza, vsaka pa ima mnogo variacij. Gre za izraze sreče, presenečenja, strahu, žalosti, jeze, zanimanja in gnusa. Te vrste izrazov obraza so signali, ki jih prepoznajo v vseh človeških družbah, zato domnevamo, da so prirojeni (podedovani). Njihove variacije pa se verjetno razvijejo pod vplivom kulture.

Pri pogovoru izrazi obraza povedo sogovorniku, da ga poslušamo. Čustvene vidike osebnosti uravnava in nadzoruje desna polovica možganov. Desna hemisfera oživčuje levo polovico obraza, zato ima leva stran obraza pomembnejšo vlogo pri izražanju čustev.

### 3.4 Drža

Najpogosteje je sporočanje z držo nezavedno, lahko pa ga uporabimo tudi kot namerno metodo sporazumevanja. Telesna drža izraža napetost/sproščenost osebe. Način hoje izraža plašnost (*sključena hoja*)/samozavest (*vzravnana hoja*).

### 3.5 Kretnje

Kretnje so način sporočanja dodatnih informacij. Večino časa kretnje uporabljamo namerno, da z njimi podpremo ali poudarimo, kar pripovedujemo. Včasih so kretnje nezavedne (*nervozno cepetanje z nogami, poigravanje s predmeti v rokah* ipd.) in z njimi nehote sporočamo o svojem počutju. Poslušalec, ki se vživlja v govorca, je pozoren, pogosto posnema tudi njegovo držo (odmev drže) in kretnje. S posnemanjem kretenj poslušalec pokaže, da sogovornika razume.

Nekatere kretnje so kulturno značilne – kretnje so simboli, ki pomenijo določeno idejo, skoraj vedno so naučene in v različnih človeških družbah različne.

### 3.6 Dotik

Z dotikom nezavedno prenašamo precej zapletena sporočila. Dotik je signal, ki se od družbe do družbe razlikuje. Količina dotika, ki ga dovolimo neki osebi, je določena s kulturnimi normami. Kršenje teh norm pogosto povzroča neprijetno počutje. V naši kulturi veljajo določeni predeli telesa sprejemljivi za dotikanje, vendar samo od določenih ljudi in v določenih situacijah. Deli telesa, ki jih imamo sprejemljive za dotikanje, se spreminjajo glede na odnos med nami in drugo osebo. Dotik je zelo močan znak in izzove nezavedne čustvene reakcije.

Dotik kot sestavni del sporazumevanja poleg intimnosti in bližine sporoča tudi status. Ljudje z nizkim statusom se pustijo dotakniti, vendar sami ne začnejo z dotikanjem.

### 3.6 Medosebne bližine (proksemike)

Posebna oblika sporazumevanja je bližina, ki si jo dovolimo, kadar smo poleg druge osebe. Vsaka družba ima lastno predstavo o osebem prostoru (*razdalji, ki velja za ugodno za pogovor ali za drugo obliko socialne interakcije*), pri nas je normalna pogovorna razdalja 1-1,5 metra.

### 3.7 Obleka

Uniforma označuje vlogo posamezne osebe v družbi. Slog obleke je lahko namerno izbrano sporočilo.

Razvrščanje na osnovi obleke je lahko stereotipno in napačno – z vsemi ljudmi, ki ustrezajo določenemu stereotipu o oblačenju, ravnamo enako samo zato, ker imajo podoben slog oblačenja.

## 4 RAZGOVOR

Ko imamo opravka z vedenjem ljudi (tudi onkraj meje zakona) in skušamo odkriti razloge, motive za neko dejanje in/ali povezanost oseb s tem dejanjem, se razgovoru(om) ne moremo ogniti. Takrat namenu in cilju razgovora prilagodimo taktiko razgovora, glede na taktiko pa uporabljamo tudi posebne tehnike. Mnogih podatkov ne bi mogli pridobiti brez besedne komunikacije, ki jo številni poenostavljeno imenujejo *intervju*. Ne glede na to, da ni vsak *razgovor* hkrati tudi *intervju*, ima ta metoda izjemno široko uporabno vrednost.

V jezikovnem smislu imajo pojmi, ki jih uporabljamo, naslednje pomene: RAZGOVOR (SSKJ, str. 1118):

- uradna izmenjava mnenj, stališč
- izmenjava mnenj, misli, pogovor

INTERVJU (SSKJ, str. 308):

- javnosti namenjen pogovor, v katerem kdo odgovarja na pripravljena vprašanja
- zbiranje podatkov z ustnimi vprašanji in odgovori (metoda intervjuja)

ZASLIŠEVATI (SSKJ, str. 1624):

- izpraševati koga v uradnem postopku z namenom izvedeti podatke, pomembne za rešitev zadeve: zasliševati osumljenca, pričó
- strogo in natančno izpraševati koga z namenom ugotoviti resnico.

V nadaljevanju uporabljamo pojma *razgovor* in *intervju* kot enakovredna, pri čemer smo prepričani, da se je mogoče kakršnimkoli nadaljnjim nejasnostim izogniti, če **razgovor** (npr. pri preiskovanju zavarovalniških prevar) opredelimo kot **posebno socialno situacijo**, za katero je značilna določena **delitev vlog** (hierarhična postavitev vlog).

**Komunikacijski sistem**, ki se oblikuje, je lahko **diadni** ali **triadni**, v obeh primerih pa gre za srečanje dveh komplementarnih vlog (eden nekaj ve, drugi želi to izvedeti). Pri tem pod pojmom *razgovor* razumemo več kot samo besedni vidik srečanja med preiskovalcem (strokovnjakom za preiskovanje zavarovalniških prevar, detektivom) in občanom (zavarovancem). Razgovor je dejansko samo ena od oblik in načinov sovplivanja (interakcije), medosebne izmenjave, ki poteka vsaj na treh ravneh:

- **besedni** (razgovor kot besedna izmenjava, vključno s parajezikovnimi vodili, znaki kot so barva glasu, hitrost in ritmičnost govora in podobna)
- **nebesedni** (vedenjski) in
- **empatični** (tudi projekcijski).

Cilj razgovora je seveda zbiranje informacij – to ni zasebni pogovor; ne glede na pristnost odnosa, ne glede na kraj srečanja, gre za srečanje uradne osebe oziroma predstavnika zavarovalnice z občanom – pri predstavniku zavarovalnice je vloga v ospredju (v prvem planu), osebnost pa v ozadju (v drugem planu); delitev in jasnost, prepoznavnost vlog je nujni pogoj, ki zagotavlja določene vedenjske standarde. Predstavniki zavarovalnice naj bi bili depersonalizirani (razosebljeni) udeleženci, lahko pa posebej institucijo (nadosebno silo). Zavedati pa se moramo, da v praksi noben profesionalc nikoli ni povsem (ali pa sploh ne) depersonalizirani udeležec v komunikaciji, in da v mnogih primerih težišče razgovora sloni na empatični in ne na besedni ravni, kar pomembno vpliva na način in vrednost tako zbranih informacij.

Zato velja pri razgovorih, kakršni naj bi bili pri preiskovanju sumov prevar v zavarovalništvu upoštevati tudi naslednja izhodišča:

- človek občasno govori in neprestano nekaj *sporoča*
- človek včasih razmišlja, ves čas pa nekaj *občuti*
- na vsako srečanje dveh ali več oseb vplivajo *stališča, pričakovanja in predstave* vsakega posameznika.

## 5 ZAVAJANJE IN ODKRIVANJE ZAVAJANJA V RAZGOVORU

Med zavajanjem (laganjem) prihaja bolj ali manj zakonito pri pretežnem delu ljudi do soigre več procesov.

To so:

- **usmerjenost pozornosti** na vsebine, slike, zvoke in/ali predmete, ki so določeni osebi najbolj pomembni – gre za vsebine, ki so lahko povezane bodisi z dejanskim stanjem (resnico) bodisi z izmišljenim (lažjo)
- **aktivacija** (občutki strahu, nelagodje, povečanje napetosti) ob najbolj ogrožajočih iztočnicah
- **mentalni napor** ob temah, ki so za osebo kakorkoli sporne ali »nevarne« – avtorji razpravljajo o tako imenovani motivaciji za laganje ali zavajanje, ki naj bi ojačala fiziološke odzive; ljudje, ki želijo prikriti lastno neiskrenost, se ob lažeh še dodatno trudijo, da bi delovali iskreno - ravno to naredi njihovo nepristnost še bolj očitno.

Zavajanje torej lahko vzbudi pri različnih posameznikih različna čustvena stanja. Vendar se telesni odzivi, ki ta čustva spremljajo, med ljudmi razlikujejo. V stresnih situacijah so te razlike še večje. Kljub temu pa se določni vzorec fizioloških odzivov pri isti osebi dosledno ponavlja. Gre za individualno stereotipijo fizioloških odzivov, ki je konsistentna, idiosinkratična in situacijsko neodvisna. Preprosto povedano – nekateri ljudje se odzivajo predvsem s spremembami v kardiovaskularnem sistemu, drugim so najbolj izrazito spremeni prevodnost kože (elektrodermalna aktivnost), tretjim se spremeni ritem in/ali globina dihanja, način govora in podobno.

Odzivnost avtonomnega (samodejnega) živčnega sistema je povezana tudi z nekaterimi osebnostnimi značilnostmi, kot so anksioznost, moč ega, represivnost, introvertiranost in odvisnost od polja, vendar se te poteze ne povezujejo s kakšnimi posebnimi vzorci odzivov, le individualne stereotipije so bolj izrazite. Tako podatek o večji odzivnosti avtonomnega živčnega sistema v psihološkem smislu ne pove nič določenega, pomemben pa je v kontekstu prepoznavanja zavajanja, ko moramo vendarle znati razločiti, ali je jakost odzivov funkcija osebnostnih značilnosti ali laži, ki jo je oseba izustila.

Najpogostejši znaki zavajanja v medosebnem sporazumevanju:

- **Stik s pogledom**

Za zavajanje so pretežno značilni odsotnost stika s pogledom, gledanje v tla ali sreprostrmenje (v sogovornika).

- **Sprememba barve obraza**

Običajno je naglo zardevanje neobvladljiv znak tesnobe. Nekateri osebe so nagnjene k tovrstnim odzivom, kar kaže jemati kot »normalno«, običajno vedenje.

- **Potne dlani**

Znojenje dlani je znak napetosti in/ali tesnobe, ki ga ni mogoče nadzorovati.

- **Obračanje stran od sogovornika**

Zasuk ramen stran od sogovornika kaže »izstop« iz komunikacijskega polja. Pogosto osebe, ki zavajajo, ne vztrajajo v konfrontaciji, ali se ji zelo izogibajo.

- **Prekrižane roke ali noge**

Hitro prekrižanje nog/rok, še zlasti, če sovpada s trenutkom, ko je oseba soočena z lažjo, je dokaj verodostojen znak zavajanja. Prekrižane roke/noge delujejo kot zaslon, ščit.

- **Zelo počasni ali zelo nagli premiki glave**

Naglo kimanje ali počasno odkimavanje je povezano z veliko napetostjo.

- **Dotikanje samega sebe**

Ob naraščajoči tesnobi služi dotikanje samega sebe zmanjševanju napetosti. Dotikanje ust med govorjenjem je praviloma jasen znak zavajanja.

- **Nemirnost**

Nezmožnost mirnega stanja/sedenja je običajno znak velike tesnobe.

- **Znaki, vezani na govor**

Odkošljevanje, »čiščenje« grla, zatikanje v govoru, jecljanje in piskajoč glas so povezani z napetostjo, vznemirjenostjo in/ali tesnobo. Parajezikovni znaki nudijo dodatne informacije, ki pridejo do poslušalca prek govorjenega jezika (ritem, intonacija, ton), kar ima lahko enako sporočilno vrednost kot same izgovorjene besede.



## UPORABLJENA IN PRIPOROČENA LITERATURA

- Gudjomsson GH. The Psychology of Interrogations, Confessions and Testimony. Chichester-New York-Brisbane-Toronto-Singapore: John Wiley & Sons, 1992.*
- Kestler JL. Questioning Techniques and Tactics. Colorado Springs: Shepard's & McGraw-Hill, 1986.*
- Roso Z. Informativni razgovor i intervju (2. izd.). Ministarstvo unutrašnjih poslova R Hrvatske, Zagreb, 1995*
- Selič P. Psihologija bolezni našega časa. Znanstveno in publicistično središče, Ljubljana, 1999*
- Selič P. Razgovor z osumljenim težjega kaznivega dejanja. Rev. krim. kriminol. 2000; 51(1): 42-49.*
- Selič P. Novi odročnik: nebesedno sporazumevanje za vsakdanjo rabo. Ljubljana: Inštitut za psihofiziološke študije Pares, 2007.*
- Selič P. Družinska medicina na stičišču kultur - učenje veččin sporazumevanja. In: Kersnik J. ed. Družinska medicina na stičišču kultur, (Zbirka PiP). Ljubljana: Združenje zdravnikov družinske medicine SZD, 2004: 13-25.*
- 

Andrej Juratovec je s strani Ameriške zveze poligrafskih preiskovalcev (American Polygraph Association , APA) licencirani inštruktor za poučevanje psihofiziološkega preiskovanja verodostojnosti izjav z uporabo poligrafa (eden od dveh v Evropski skupnosti), član APA, v obdobju 2002-7 podpredsednik Mednarodne zveze forenzičnih poligrafskih inštitutov. Deluje kot poligrafski preiskovalec in trener veččin v medosebnih odnosih na Inštitutu PARES.

Dr. Polona Selič je raziskovalka na Medicinski fakulteti v Ljubljani in vodja izobraževanja in razvoja na Inštitutu PARES. Je edina članica Ameriške akademije forenzičnih znanosti (American Academy of Forensic Sciences, AAFS) v Osrednji in Vzhodni Evropi, s strani Ameriške zveze poligrafskih preiskovalcev (American Polygraph Association , APA) licencirana inštruktorica za poučevanje psihofiziološkega preiskovanja verodostojnosti izjav z uporabo poligrafa (ena od dveh v Evropski skupnosti), članica Ameriške zveze poligrafskih preiskovalcev.