

Pytamy, słuchamy

Zadawanie pytań i słuchanie odpowiedzi to najważniejsze umiejętności dobrego dochodzeniowca.

– Najczęstszym błędem popełnianym przez policjantów podczas rozmowy z klientami jest tzw. słuchanie bierne, czyli nieokazywanie reakcji na ich słowa, uczucia, zachowania – mówi nadkom. Wiesław Zyskowski z CSP w Legionowie. – Bywa także, że pytający są niecierpliwi, za szybko wyciągają wnioski, przeszkadzają, tracą panowanie nad sobą, nie dają czasu na odpowiedzi.

SŁUCHANIE AKTYWNE

Przesłuchujący okazuje zainteresowanie rozmówcy, często wzmacniając jego słowa porozumiewawczym „mhm”. Jeśli nie rozumie wypowiedzi, zadaje pytania, ujmując we własne słowa to, co przesłuchiwany powiedział, np. „O ile dobrze zrozumiałem...”, „A więc twierdzi Pan, że...”

– Dzięki takiemu zabiegowi nie dochodzi do sytuacji, kiedy klient nie chce podpisać protokołu, twierdząc, że chodziło mu o coś zgoła innego – tłumaczy Zyskowski.

Ważne jest też, by policjant okazywał, że dostrzega uczucia rozmówcy. – Jeśli powiemy klientowi, jakie są – naszym zdaniem – jego odczucia, np. „Słyszę żal w twoim głosie, czy tak?”, „Wiem, że nie jest ci łatwo o tym mówić”, „Wiem, jak mogłeś się czuć”, wtedy ten bardziej się otworzy, a więc przekaze więcej informacji – podkreśla Wiesław Zyskowski.

Ważnym elementem słuchania aktywnego jest tzw. lustrzane odbicie, czyli naśladowanie przez przesłuchującego gestów, pozycji ciała, wreszcie tonu głosu odpowiadającego.

– Pamiętajmy jednak, aby nie wpaść w przejęskrawienie – ostrzega Zyskowski. – Jeśli klient mówi np. zbyt głośno, a nawet krzyczy, nie należy krzyczeć jak on, ale wyciszyć go, uspokoić.

SUKCES TKWI W PYTANIACH

– Metoda FBI zawiera uporządkowane, dokładnie opisane, pytania, które, zależnie od konkretnego przypadku, należy zadawać w trakcie przesłuchania – mówi nadkom. Wiesław Zyskowski. – Można je wykorzystać szczególnie w trakcie pierwszej fazy rozmowy.

Pytania otwarte

„Proszę opowiedzieć, co się stało”, „Jak to wszystko się zaczęło?”, „Co Pan(i) wie o tej sprawie” – od takich pytań Amerykanie zalecają zaczynać przesłuchanie.

– Pozwólmy klientowi opowiedzieć całą historię – mówi Zyskowski. – Nie przerywajmy. Uzbrójmy się w cierpliwość.

Pytania zamknięte

Są bardzo szczegółowe, np. „Czy zabiłeś swoją żonę?”, „Czy byłeś wczoraj w dyskotecce?”. Odpowiedź na nie powinna brzmieć tylko „Tak” lub „Nie”.

Pytania behawioralne

Zadaje się je podczas przesłuchania podejrzanego. Pozwalają sprawdzić jego stosunek emocjonalny do danej sprawy. Poddają próbnie przywiązanie do alibi. Określają szczerść zeznań.

Człowiek, który nie miał nic wspólnego np. z kradzieżą, na pytanie, „Co należy zrobić ze sprawcą takiego czynu” mówi najczęściej „Złapać”, „Ukarać”. Złodziej natomiast powie, że należy się zasta-



7 ŻŁOTYCH PYTAŃ

Uniwersalizm 7 złotych pytań kryminalistycznych (kto, co, kiedy, gdzie, dlaczego, czym, w jaki sposób) doceniany jest zarówno przez polskich, jak i amerykańskich policjantów.

nowić, co taką osobą kierowało, może była w trudnej sytuacji życiowej, może nie wiedziała, że robi coś złego. Podobnie zachowuje się sprawca rozboju. Na pytanie „Co powinno się stać z bandytą” odpowie np. „Ja nic nie wiem, ale może ten, na którego napadnięto, na to zasłużył”. Niewinny powie prawdopodobnie „A co mnie to obchodzi, niech go karzą”.

– Osoby, które złamały prawo, zawsze szukają dla siebie usprawiedliwienia – mówi nadkom. Zyskowski.

Jedno z bardzo ważnych, a zarazem prostych, pytań behawioralnych dotyczy badań na wariografie.

– Osoba niewinna powie „Nie ma sprawy”, nieszczerza zapyta „Czy to konieczne, co stanie się, jeśli nie przejdę tego badania?” – dodaje Zyskowski.

Pytania-przynęty

Są podchwytliwe, zadaje się je zazwyczaj po złożeniu zeznań przez osobę podejrzaną, służą sprawdzeniu, czy mówiła prawdę, np. „Ja nie mówię, że ty to zrobiłeś, ale czy może być jakiś powód, że on (inny świadek – red.) powiedział, że jesteś w to zamieszany”.

Wśród pytań-przynęt są również tzw. pytania o podwójnym ostrzu, które dają sprawcy możliwość wyjścia z sytuacji z twarzą. Mówimy „Czy zabiłeś żonę pod wpływem furii, czy dlatego, że nie chciałeś jej stracić dla kogoś, kto naprawdę jej nie kocha?” albo „Wziąłeś (nie mówimy ukradłeś) pieniądze, żeby kupić jedzenie?”

Pytania naprowadzające lub z ukrytą odpowiedzią

Jeśli np. na pytanie „Czy przestał Pan bić żonę?” mąż odpowie „Tak”, znaczy to, że wcześniej bił. Jeśli natomiast zaprzeczy, to oznacza, że bije ją nadal.

– Takich i podobnych pytań nie należy zadawać, ewentualnie bardzo rzadko i ostrożnie, najlepiej na początku przesłuchania – mówi Zyskowski. – Służą do uzyskania specyficznej odpowiedzi lub przyznania się do czynu.

Pytania zamykające

– „Czy jest jeszcze coś, o czym chciałbyś powiedzieć?”, „Czy uważasz, że jest jeszcze coś, co powinienem wiedzieć?”, tego typu pytania powinny być zadane na koniec każdego przesłuchania – mówi nadkom. Wiesław Zyskowski. – Osoby nieszczerze mogą wtedy dodać tzw. oczyszczające szczegóły. ■