

Metody wysłuchiwanie przez zespół powypadkowy poszkodowanych i świadków wypadków przy pracy

dr Mateusz Warchał

n|e|x|t|men
HR Consulting

Podstawa prawna

ROZPORZĄDZENIE RADY MINISTRÓW z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie ustalania okoliczności i przyczyn wypadków przy pracy (Dz. U. z dnia 2 lipca 2009 r.)

Wysłuchanie i zebranie informacji

§ 7. 1. Niezwłocznie po otrzymaniu wiadomości o wypadku zespół powypadkowy jest obowiązany przystąpić do ustalenia okoliczności i przyczyn wypadku, w szczególności:

- 1) dokonać oględzin miejsca wypadku, stanu technicznego maszyn i innych urządzeń technicznych, stanu urządzeń ochronnych oraz zbadać warunki wykonywania pracy i inne okoliczności, które mogły mieć wpływ na powstanie wypadku;
- 2) jeżeli jest to konieczne, sporządzić szkic lub wykonać fotografię miejsca wypadku
- 3) **wysłuchać wyjaśnień poszkodowanego, jeżeli stan jego zdrowia na to pozwala**
- 4) **zebrać informacje dotyczące wypadku od świadków wypadku**
- 5) zasięgnąć opinii lekarza, a w razie potrzeby opinii innych specjalistów, w zakresie niezbędnym do oceny rodzaju i skutków wypadku
- 6) zbierać inne dowody dotyczące wypadku
- 7) dokonać prawnej kwalifikacji wypadku zgodnie z art. 3 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 30 października 2002 r. o ubezpieczeniu społecznym z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych (Dz. U. Nr 199, poz. 1673, z późn. zm.2), zwanej dalej "ustawą",
- 8) określić środki profilaktyczne oraz wnioski, w szczególności wynikające z oceny ryzyka zawodowego na stanowisku pracy, na którym wystąpił wypadek.

Problematyka wysłuchania – problem praktyczny

Problem ten dotyczy przede wszystkim skuteczności zebrania materiału dowodowego w postaci wyjaśnień w aspekcie stosowanych metod wysłuchiwanie i ustalenia na podstawie pozyskanych informacji okoliczności, jak i przyczyn wypadków. Warto zauważyć, że podobnie jak w innych postępowaniach, wyjaśnienia te mają kluczowy charakter dla prowadzonego postępowania.

Osobowe źródła dowodowe

1. Subiektywność zeznań poszkodowanych oraz świadków skutkuje obniżeniem ich wiarygodności
2. Osobowe źródła informacji stanowią główny środek dowodowy w postępowaniu sądowym

Kluczowe umiejętności członków zespołu

1. zebranie zdań, opinii, hipotez, przypuszczeń
2. ich weryfikacja w przypadku rozbieżności jako kluczowa umiejętność osób wysłuchujących.
3. poprawne zebranie materiału dowodowego w postaci zeznań i skorelowanie go z pozostałymi środkami dowodowymi zwiększa skuteczności pracy zespołu powypadkowego

Elementy wysłuchania

Badanie okoliczności i przyczyn wypadków ma charakter procesualny, więc powinno się w nim przeanalizować kolejne elementy:

- przebieg zeznań poszkodowanego, o ile jego stan zdrowia na to pozwala oraz świadków zdarzenia
- treści zeznań poszkodowanego i świadków oraz ich zbieżność
- sposób zeznawania, szczególnie elementy mowy werbalnej i niewerbalnej oraz ich zgodność
- analiza możliwych motywacji do zeznawania, mówienia nieprawdy w sytuacji podejrzenia fałszywości przedstawianych informacji

Kwestie formalne i zwyczajowe

Z formalnego i psychologicznego punktu widzenia wysłuchiwanie świadków i poszkodowanego przez członków zespołu powypadkowego powinno się odwoływać do zasad funkcjonujących w postępowaniu karnym. Pewne elementy zawarte w dziale V kodeksu postępowania karnego, odpowiednio zmodyfikowane mogą mieć zastosowanie uniwersalne określając w tym przypadku wytyczne, którymi mogą kierować się członkowie zespołu powypadkowego tj.

- obowiązek zapewnienia swobody wypowiedzi poszkodowanemu i świadkom w granicach określonych celem wysłuchania
- zakaz zadawania pytań sugerujących odpowiedź
- zakaz wpływania na poszkodowanego i za pomocą przymusu i groźby
- wykluczenie zeznań złożonych w warunkach wyłączających swobodę wypowiedzi

Ocena wiarygodności zeznań

1. Historia zeznania - rozumiana jako stałość przedstawianej relacji dotyczącej wypadku
2. Cechy relacjonowania:
 - a) język wypowiedzi
 - b) sprawność wypowiedzi
 - c) wewnętrzna spójność wypowiedzi
3. Struktura osobowości, szczególnie świadka (ocena tego czynnika ten wykracza poza kwalifikacje członków zespołów, ale niektóre cechy temperamentu i osobowości np. osoby mającej tendencje do mówienia nieprawdy są łatwo zauważalne)
4. Motywacja poszkodowanego oraz świadków, a szczególnie stopień ich powiązania ze sprawą i ocena ewentualnej stronniczości

C.d.

5. Cechy zawartości zeznania:

- konkretność
- liczba przedstawionych szczegółów (należy zachować ostrożność w ocenie zeznać, jeżeli poszkodowany i/lub świadkowie pamiętają zbyt dużą liczbę informacji)
- zawartość treściowa
- stopień zgodności z innymi ustaleniami

C.d.

6. zachowania werbalne i niewerbalne (te drugie najbardziej zdradzają prawdziwe intencje rozmówców):

- cechy wokalne
- tzw. „ykanie”
- powtarzanie słowa i/lub zdania, dokonywanie zmian w zdaniu, tworzenie zdań niepełnych, przejęzyczenia, metatezy
- ton głosu
- tempo mowy
- okresy milczenia między pytaniem i odpowiedzią
- spojrzenie, patrzenie na rozmówcę
- ruchy automanipulacyjne i stereotypie, np.: drapanie się
- gestykulacje i funkcjonalne ruchy dłoni i rąk mające na celu modyfikowanie i/lub uzupełnianie tego, co się komunikuje
- ruchy nóg i stóp
- ruchy głowy: przytakiwanie, kiwanie głową, kręcenie głową, itp.
- ruchy posturalne i zmienianie pozycji w trakcie wypowiedzi

Czynniki zakłócające wiarygodność zeznań

Należy pamiętać, że istnieje szereg czynników mających wpływ na to, w jaki sposób człowiek postrzega rzeczywistość i ją zniekształca. Czynniki te często prowadzą do deformacji percepcji zmysłowej i mogą być przyczyną znacznych różnic pomiędzy rzeczywistością obiektywną, a jej subiektywnym odbiorem. Pojawiają się często złudzenia optyczne i pamięciowe, czy iluzje, które związane są z określonymi funkcjami ośrodkowego układu nerwowego. Do zmiennych zakłócających wiarygodności zalicza się także

- 1.wiek pracownika
- 2.płeć
- 3.stan psychofizyczny
- 4.radzenie sobie ze stresem
- 5.zaburzenia osobowości
- 6.choroby.

Prawda i fałsz w zeznaniach

Wskaźniki prawdy i fałszu możliwe są do zaobserwowania na czterech poziomach:

- 1) zawartości tekstowej przekazu
- 2) werbalnego stylu prezentacji przekazu
- 3) towarzyszących przekazowi zachowań niewerbalnych
- 4) reakcji fizjologicznych

Kryteria tzw. prawdopodobieństwa pierwszego stopnia

1. istnieje jeden bezpośredni fakt empiryczny oparte na tzw. naoczności, które wyjaśnia istotę całego zdarzenia wypadkowego tj. przyczynę i skutek
2. posługując się prawem związku przyczynowo-skutkowego fakty wskazane przez poszkodowanego lub/i świadków tworzą w danym czasie określone spójne zjawisko, które można w oparciu o istniejące dowody potwierdzić
3. brakuje dowodu uprawdopodobniającego hipotezę przeciwną

Lingwistyczne źródła informacji

Modelowe wysłuchanie powinno uwzględniać zasadę tzw. siedmiu „złotych pytań”. Należą do nich następujące:

- Co (co się stało, na czym polegało zdarzenie wypadkowe)?
- Gdzie (gdzie miało miejsce zdarzenie)?
- Kiedy (określenie czasu zdarzenia)?
- W jaki sposób (jak doszło do zdarzenia)?
- Dlaczego (wyjaśnienie motywu zdarzenia)?
- Jakimi środkami (narzędzia, pomoc)?
- Kto (kto jest sprawcą, kto jest ofiarą)?

Algorytm wysłuchania

- Spotkanie zespołu powypadkowego musi się rozpocząć o przedstawienia celu spotkania, jego przebiegu i informacji dla wysłuchiwanego, w jakim charakterze występuje. Elementem tzw. *expose* członków zespołu jest dopytanie, czy świadek/poszkodowany zrozumiał cel spotkania i czy ma on pytania do zespołu. Klaryfikacja wypowiedzi – dopytanie, czy wszystkie cele i ustalenia strony uznają za zrozumiałe jest istotnym elementem poprzedzającym dalsze postępowanie
- Ogólna zasada zakłada, że pytania zadawane świadkowi i/lub poszkodowanemu muszą mieć w pierwszej fazie spotkania charakter otwarty, a w końcowej charakter zamknięty. Odwrócenie tej kolejności zamknęłoby możliwości udzielania odpowiedzi w sposób sekwencyjny i przyczynowo-skutkowy
- Informacje pojawiające się w pytaniach powinny mieć charakter niezbędny dla prowadzonego postępowania. Należy unikać wątków pobocznych, tematów zastępczych, itp.
- W każdym wysłuchaniu należy przechodzić stopniowo z zadawania pytań ogólnych do zadawania pytań szczegółowych
- Nagannym jest zadawanie pytań sugerujących odpowiedź
- W razie wątpliwości pytaniami uzupełniającymi mogą być pytania alternatywne lub sondujące
- Końcowa faza spotkania/spotkań zespoły opiera się na zadawaniu pytań zamkniętych

Przykłady pytań:

Czy widział Pan zagrożenie? – pytanie typu zamkniętego tzw. rozstrzygające

Rozumiem, że zagrożenie, które Pan spostrzegł doprowadziło do wypadku? – pytanie sugerujące (wysłuchujący spodziewa się odpowiedzi „tak”; ponadto nie wiadomo, czy wysłuchiwany rzeczywiście spostrzegł zagrożenie)

Na pewno, jak większość pracowników nie lubi Pan używania środków ochrony osobistej? – pytanie sugerujące

Jakie zwiastuny przedwypadkowe spostrzegł Pan przed samym zdarzeniem? – pytanie otwarte

Czy pamięta Pan jakiegokolwiek zdarzenie przedwypadkowe? – pytanie filtrujące

Zakłócenia w odpowiedziach

Zadając pytania należy pamiętać o następujących możliwych zakłóceniach odpowiedzi:

- wysłuchiwany może nie znać odpowiedzi na pytanie – a nie chcąc się do tego przyznać, może wprowadzać wysłuchującego w błąd
- wysłuchiwany (szczególnie poszkodowany) może nie pamiętać określonych faktów
- osoba wysłuchiwana może niedokładnie sformułować odpowiedź, np. gdy nie chce czegoś wyjawiać

Zgodność mowy werbalnej i niewerbalnej

Komunikat (mowa werbalna)	Zachowanie (mowa niewerbalna)
Przykro mi, że źle się Pani czuje wskutek doznanych obrażeń	Gestykulacja, mimika, ton głosu, postawa wskazujące, że rzeczywiście jest nam przykry i współczujemy

Niezgodność mowy werbalnej i niewerbalnej

Komunikat (mowa werbalna)	Zachowanie (mowa niewerbalna)
Współczuję Panu, że był Pan świadkiem tego zdarzenia	Uśmiech, aluzja, ironiczny ton, które zaprzeczają wyrażonej treści dotyczącej okazywanego współczucia

Komunikacja w zespole powypadkowym nie opiera się wyłącznie na zadawaniu pytań. Równie istotne są nasze reakcje na wypowiedzi wysłuchiwanego, które powinny opierać się o zasady poprawnej komunikacji zwrotnej tj. **parafrazowanie i asertywne wyrażanie opinii i odczuć** oraz **aktywne słuchanie**, które zawiera wszystkie pożądane elementy prowadzenia skutecznej konwersacji.

Parafrazowanie wypowiedzi wysłuchiwanego

Parafrazowanie to technika, która polega na powtórzeniu (nie dosłownym lecz sparafrazowanym) wypowiedzi wysłuchiwanego w celu okazania zrozumienia jego wypowiedzi i upewnienia się, czy dobrze ją zrozumieliśmy. Jest to najważniejsze narzędzie komunikacyjnego, które nie zamyka rozmowy, nie narzuca interpretacji i okazuje rozmówcy szacunek.

Przykład

- Rozumiem, że według Pana pracodawca nie zabezpieczył dostatecznie stanowiska pracy? Zgadza się?
- Czy mówiąc – wina pracownika – miała Pani na myśli rażące niedbalstwo?
- Czy dobrze zrozumiałem Pana wypowiedź, że pracownik zachował się nieostrożnie?

Asertywność w prowadzeniu wysłuchania

Asertywne wyrażanie odczuć i opinii to warunek bezkonfliktowego prowadzenia rozmów w zespole powypadkowym. **Asertywność** polega na wyrażaniu własnego zdania i odczuć w taki sposób, aby nie urazić wysłuchiwanego pracownika. W tym przypadku należy unikać wszelkich ocen, interpretacji, imperatywów dotyczących zarówno zachowania wysłuchiwanego, jak i jego wypowiedzi.

Przykład

Komunikat oceniający	Komunikat asertywny
Proszę mówić jaśniej!	Przykro mi, ale Pana wypowiedź nie jest dla mnie wystarczająco jasna
Proszę nie przerywać mojej wypowiedzi!	Czuję się źle i nie lubię, kiedy mi Pan przerywa
Pana zachowanie w trakcie zdarzenia wypadkowego było naganne, ponieważ nie pomógł Pan koledze	Jestem podirytowany jako przedstawiciel służby BHP Pana zachowaniem, ponieważ nie pomógł Pan koledze

Prawdomówność zeznań

Biorąc pod uwagę stosunek osoby do zeznań i ich zgodność z rzeczywistością zeznania mogą być:

- prawdziwe a niewiarygodne (niezgodne z rzeczywistością), gdy osoba jest przekonana, że mówi prawdę a ta odbiega od rzeczywistości np. na skutek błędnego spostrzegania
- prawdziwe i wiarygodne, gdy osoba jest przekonana, że mówi prawdę i jest ona zgodna z rzeczywistością
- nieprawdziwe a mimo to wiarygodne, gdy osoba próbuje wprowadzić w błąd a mimo to mówi prawdę zgodną z rzeczywistością
- nieprawdziwe i niewiarygodne

Intencjonalne kłamstwo a konfabulacja

Badania naukowe i praktyka donoszą, że wypowiedzi noszące cechy intencjonalnego kłamstwa najbardziej zdradza wspomniana wcześniej mowa niewerbalna.

Przy analizie bierze się pod uwagę następujące **zachowania niewerbalne**:

I. Cechy wokalne:

- tzw. „ykanie”
- powtarzanie słowa i/lub zdania, dokonywanie zmian w zdaniu, tworzenie zdań niepełnych (niedokończonych), przejrzyczenia itp.
- zmiany wysokość głosu, takie jak podniesienie lub obniżenie wysokości głosu.
- szybkość (tempo) mowy: liczba słów wypowiedzianych w określonym czasie.
- okres milczenia między pytaniem i odpowiedzią.

C.d.

II. Cechy twarzy:

- spojrzenie: patrzenie partnerowi w twarz podczas rozmowy.
- uśmiech: uśmiechanie się i śmiech.

III. Ruchy:

- automanipulacja, np.: nadmierne drapanie się
- ruchy rąk i dłoni: funkcjonalne ruchy dłoni i całych rąk mające na celu modyfikowanie i/lub uzupełnianie tego, co komunikuje się werbalnie (gesty), lub niefunkcjonalne ruchy dłoni i rąk, w tym delikatne ruchy dłoni, palców, itp. (ruchy dłoni/palców).
- ruchy nóg i stóp: poruszanie nogami i stopami.
- ruchy głowy: kiwanie głową i kręcenie głową.
- ruchy tułowia, poruszanie tułowiem (któremu zwykle towarzyszą ruchy głowy).
- zmienianie pozycji: ruchy wykonywane w celu zmiany pozycji ciała podczas siedzenia (którym zwykle towarzyszą ruchy tułowia i stóp/nóg).

Wnioski i rekomendacje

Na końcu należy podkreślić, że mimo ustalonych zasad wysłuchiwania, każde postępowanie powypadkowe jest procesem nieprzewidywalnym. Do głównych barier, które mogą zakłócić przebieg spotkania należy bariery psychologiczne, które wynikają z reakcji poszkodowanych i świadków na zdarzenie wypadkowe. Wypadkowi zawsze towarzyszy stres, a ten z kolei powoduje przynajmniej dwie reakcje tj. ASD – ostra reakcja na stres i PTSD – posttraumatyczna reakcja stresowa. Obydwa stany regulowane swoistymi cechami układu nerwowego mogą w znaczący sposób wpłynąć na przebieg spotkania i wiarygodność udzielonych informacji.

Dziękuję za uwagę

mateusz.warchal@nextmen.pl