



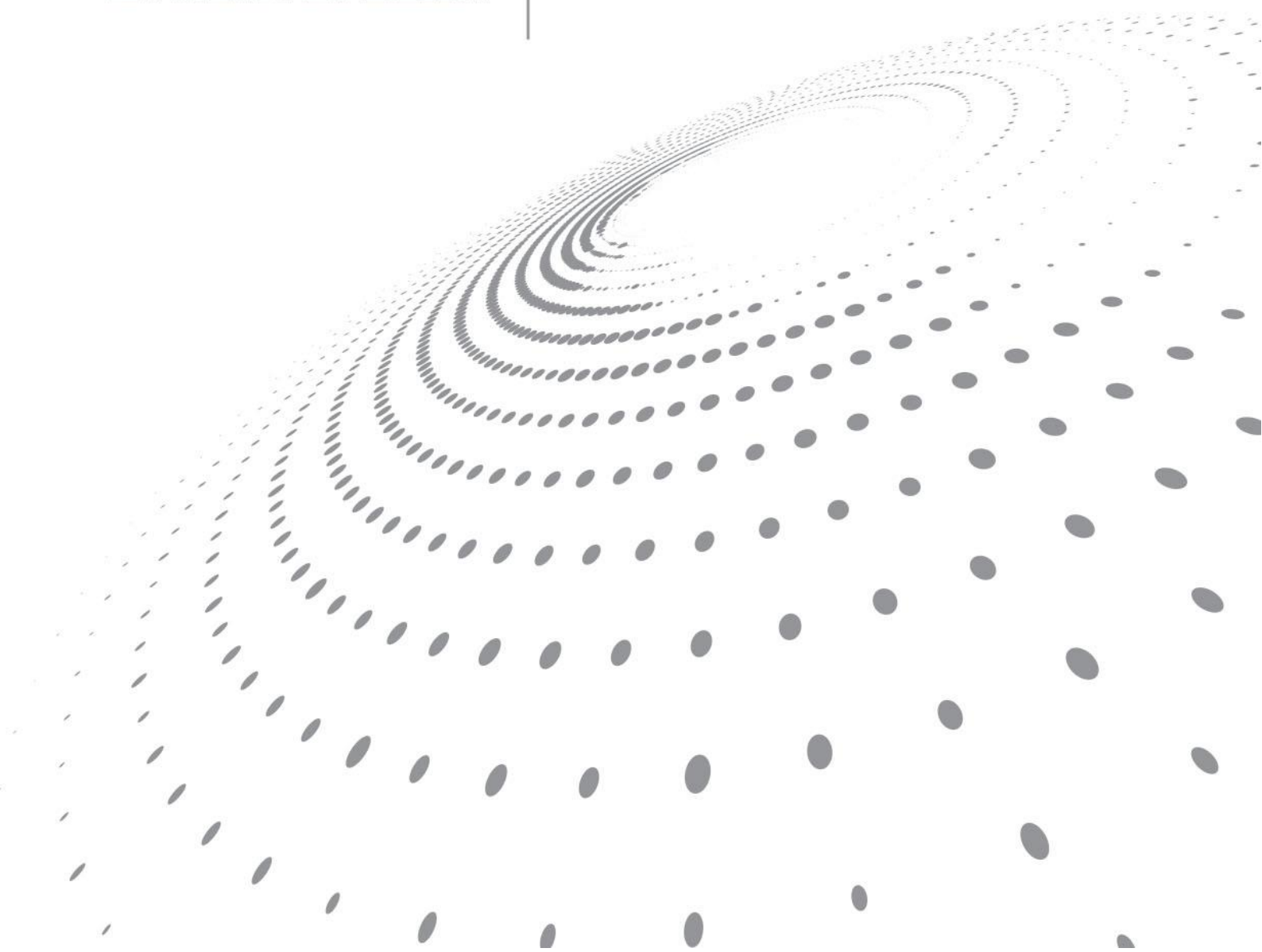
ΕΘΝΙΚΟ ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΙΚΟ ΟΡΓΑΝΟ
ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΙ ΛΟΓΟΔΟΣΙΑΣ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ

Έκδοση 1.0
Ιούνιος 2021



ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ

Η συνέντευξη ως εργαλείο ελέγχου

ΕΘΝΙΚΟ ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΙΚΟ ΟΡΓΑΝΟ
ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΙ ΛΟΓΟΔΟΣΙΑΣ
(ΕΣΟΕΛ)

Ιούνιος 2021

ISBN 978-618-84622-8-1

Πρόλογος του Προέδρου του ΕΣΟΕΛ

Το Εθνικό Συντονιστικό Όργανο Ελέγχου και Λογοδοσίας (στο εξής «ΕΣΟΕΛ» ή «Όργανο») αποτελεί ένα συλλογικό όργανο, στο πλαίσιο λειτουργίας του οποίου σχεδιάζονται και υλοποιούνται κοινές δράσεις μεταξύ των στελεχών των αρχών, φορέων και υπηρεσιών που συμμετέχουν σε αυτό και δραστηριοποιούνται στον έλεγχο της δράσης των δημόσιων οργανισμών και στην καταπολέμηση της διαφθοράς.

Με στόχο την προτυποποίηση και τον εκσυγχρονισμό των ελεγκτικών διαδικασιών και μεθοδολογιών, δημιουργήσαμε τον Οδηγό Τεχνικών Συνεντεύξεων, αξιοποιώντας την επιστημονική κατάρτιση, την επαγγελματική εμπειρία και την τεχνογνωσία των στελεχών των ελεγκτικών υπηρεσιών των φορέων-μελών του ΕΣΟΕΛ.

Ο Οδηγός Τεχνικών Συνεντεύξεων επιδιώκει να παρέχει χρήσιμες τεχνικές συνέντευξης, ώστε να αποτελέσει ένα σημαντικό εργαλείο για τους ελεγκτές, λαμβάνοντας υπόψη τις διεθνείς καλές πρακτικές. Οι συντελεστές του παρόντος Οδηγού αποτυπώνουν και αναλύουν όλα τα στάδια της διαδικασίας διεξαγωγής μιας αποτελεσματικής συνέντευξης, προκειμένου τα στελέχη των δημοσίων φορέων να υιοθετήσουν μια ενιαία και ολοκληρωμένη προσέγγιση της συνέντευξης ως εργαλείο του ελέγχου.

Θα αποτελούσε παράλειψη να μην αναφερθεί ότι για την εκπόνηση του παρόντος Οδηγού εργάστηκε εντατικά μια ομάδα από στελέχη του δημόσιου τομέα που υπηρετούν σε ελεγκτικούς φορείς-μέλη του ΕΣΟΕΛ, χωρίς πρόσθετη αποζημίωση και επιπλέον της άσκησης των υπηρεσιακών τους καθηκόντων, προκειμένου να ολοκληρώσουν με συνέπεια και αποτελεσματικότητα τη σύνταξη αυτού του ιδιαίτερου χρήσιμου εγχειριδίου.

Ο Οδηγός Τεχνικών Συνεντεύξεων αποτελεί ένα δυναμικό και εξελισσόμενο εργαλείο με πληθώρα μεθοδολογικών προσεγγίσεων που θα εμπλουτίζεται και θα επικαιροποιείται, έτσι ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των ελεγκτών για μια αποτελεσματική και αξιόπιστη συλλογή στοιχείων και πληροφοριών, στο πλαίσιο διεξαγωγής του ελέγχου.

Ο Πρόεδρος του ΕΣΟΕΛ



Άγγελος Μπίνης

Διοικητής Εθνικής Αρχής Διαφάνειας

Περιεχόμενα

Πρόλογος του Προέδρου του ΕΣΟΕΛ	5
Εισαγωγή.....	12
Γενικά	12
Σκοπός του Οδηγού	13
Διάρθρωση και περιεχόμενο του Οδηγού	14
1. Η Συνέντευξη ως εργαλείο του ελέγχου	16
1.1. Σκοπός της συνέντευξης.....	16
1.2. Τύποι συνεντεύξεων	17
1.3. Χαρακτηριστικά μιας επιτυχημένης συνέντευξης	19
2. Ηθικές Αρχές και Δεοντολογία	22
2.1. Η σημασία του Κώδικα Ηθικής	22
2.2. Ηθική και ανήθικη συνέντευξη	23
2.3. Σύγκρουση συμφερόντων	24
3. Προετοιμασία και σχεδιασμός	28
3.1. Πλάνο της συνέντευξης.....	28
3.2. Ο ερωτώμενος	29
3.3. Διευθέτηση πρακτικών ζητημάτων	30
4. Ανάπτυξη κλίματος εμπιστοσύνης (rapport).....	36
4.1. Βασικές τεχνικές για την οικοδόμηση κλίματος εμπιστοσύνης.....	37
4.2. Η ανάπτυξη του κλίματος εμπιστοσύνης βήμα προς βήμα.....	38
4.3. Πώς αντιμετωπίζεται η επιφυλακτικότητα του ερωτώμενου;	40
4.4. Η σημασία της ομαδικής εργασίας	42
5. Τύποι και σειρά των ερωτήσεων	46
5.1. Τύποι των ερωτήσεων.....	47
5.2. Σειρά των ερωτήσεων	55
6. Η εξαπάτηση και η αναγνώριση του δόλου	64
6.1. Λεκτικά σημάδια	64
6.2. Μη λεκτικά σημάδια (Γλώσσα του σώματος)	66
6.3. Πιθανές ερμηνείες των εκφράσεων ή κινήσεων	68
Σύνοψη	72
Παράρτημα: Η ανάκριση στην Αστυνομία εν γένει.....	74
Οι τέσσερις βασικές τεχνικές ανάκρισης - συνέντευξης.....	77
Προαπαιτούμενα για την επιτυχή έκβαση της ανάκρισης	78
Τεχνικές ανάλυσης λεκτικού περιεχομένου	79

Διάφορες άλλες πρακτικές ανάκρισης.....	80
Πειθώ: οι έξι θεμελιώδεις κανόνες.....	80
Το Πρωτόκολλο Δικανικής Συνέντευξης ανήλικων θυμάτων κακοποίησης	81
Η συνεισφορά της Ψυχολογίας στη συνέντευξη ανήλικων θυμάτων κακοποίησης.....	82
Βιβλιογραφία	86

Μέλη της Ομάδας Εργασίας

- **Κούρτης Χρήστος, Πρόεδρος Ομάδας Εργασίας Τεχνικών Συνεντεύξεων**
στέλεχος (Προϊστάμενος Τμήματος) Εθνικής Αρχής Διαφάνειας
Γενική Διεύθυνση Ακεραιότητας και Λογοδοσίας / Διεύθυνση Πολιτικών και Προτύπων Ακεραιότητας / Τμήμα Ανάπτυξης Πολιτικών και Προτύπων Ακεραιότητας
- **Αμπντέλ Ραχμάν Νάντια, Υπαστυνόμος Β΄, του Τμήματος Διαχείρισης Πληροφοριών και Στρατηγικής της Υπηρεσίας Εσωτερικών Υποθέσεων Σωμάτων Ασφαλείας**
- **Κατσικερού Χριστίνα, Οικονομική Επιθεωρήτρια της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)**
Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου/ Τμήμα Β΄ Υλοποίησης Εσωτερικών Ελέγχων
- **Παναγιωτοπούλου Βασιλική, Οικονομική Επιθεωρήτρια (Αναπληρώτρια Προϊσταμένη Τμήματος) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)**
Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου/ Τμήμα Α΄ Μεθοδολογίας και Σχεδιασμού
- **Παπαγιάννης Αθανάσιος, Υπολοχαγός (ΝΟΜ), Επιτελής Τμήματος Νομικής Υποστήριξης της Υπηρεσίας Εσωτερικών Υποθέσεων του ΥΠΕΘΑ**
- **Πρεβεζάνος Αναστάσιος, Αστυνόμος Β΄, Τμηματάρχης Διαχείρισης Πληροφοριών και Στρατηγικής της Υπηρεσίας Εσωτερικών Υποθέσεων Σωμάτων Ασφαλείας**
- **Σιαβελή Αντωνία, Επιθεωρήτρια, (Προϊσταμένη Διεύθυνσης) του ΕΟΠΥΥ**
ΥΠ.Ε.Δ.Υ.Φ.Κ.Α. / Διεύθυνση Περιφέρειας Αττικής
- **Τζάντα Δήμητρα, στέλεχος Υπουργείου Οικονομικών,**
Γενική Γραμματεία Δημοσιονομικής Πολιτικής / Γενικό Λογιστήριο του Κράτους/
Γενική Διεύθυνση Δημοσιονομικών Ελέγχων / Διεύθυνση Προγραμματισμού και Συντονισμού Ελέγχων / Τμήμα Γ΄ Προγραμματισμού Εκτάκτων Ελέγχων
- **Τσίτρος Γεώργιος, Αντισυνταγματάρχης (ΝΟΜ), Τμηματάρχης Νομικής Υποστήριξης της Υπηρεσίας Εσωτερικών Υποθέσεων του ΥΠΕΘΑ**
- **Χατζιωαννίδης Πρόδρομος, στέλεχος Εθνικής Αρχής Διαφάνειας**
Γενική Διεύθυνση Ακεραιότητας και Λογοδοσίας / Διεύθυνση Πολιτικών και Προτύπων Ακεραιότητας / Τμήμα Ανάπτυξης Πολιτικών και Προτύπων Ακεραιότητας

Συντονίστρια Ομάδας Εργασίας: Ράπη Νικολίτσα, Επιθεωρήτρια-Ελέγκτρια, Προϊσταμένη του Τομέα Ασφάλισης, Κοινωνικής Αλληλεγγύης και Εργασιακών Σχέσεων της ΕΑΔ

Επιβλέπων τη διαδικασία: Δόντιος Παρθένιος, Αντιπρόεδρος του ΕΣΟΕΛ και Διευθυντής της Υπηρεσίας Εσωτερικών Υποθέσεων του ΥΠΕΘΑ

Επιμέλεια κειμένων: Παπασπύρου Ελένη και Αδοσίδου Αικατερίνη, στελέχη της Εθνικής Αρχής Διαφάνειας

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Εισαγωγή

Γενικά

Η συνέντευξη είναι μια τεχνική συλλογής δεδομένων που χρησιμοποιείται συχνά τόσο στο πλαίσιο διενέργειας ελέγχων (audits) όσο και ερευνών (investigations). Αποτελεί μία από τις βασικές μεθόδους συλλογής δεδομένων που χρησιμοποιείται από τους ελεγκτές και γενικότερα από αυτούς που διενεργούν μια έρευνα (στο εξής ελεγκτές). Μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την άντληση πληροφοριών ή/και απόψεων από άτομα που εμπλέκονται ή επηρεάζονται από ένα γεγονός, κατάσταση ή διαδικασία.

Σύμφωνα με τη διεθνή βιβλιογραφία, σημαντική παράμετρο κατά τη διενέργεια μιας συνέντευξης, η οποία θα κρίνει σε μεγάλο βαθμό και την επιτυχή έκβαση της διαδικασίας, αποτελεί η ανθρώπινη συμπεριφορά του ερωτώμενου εν γένει και η ικανότητα του ελεγκτή να την κατευθύνει και να την αναλύει σύμφωνα με τις ανάγκες της έρευνας ή του ελέγχου που διενεργείται.

Η διενέργεια μιας συνέντευξης στο πλαίσιο ενός ελέγχου ή έρευνας προσιδιάζει περισσότερο με τέχνη παρά με επιστήμη, καθώς απαιτεί κάθε ελεγκτής να χρησιμοποιήσει τις μοναδικές του δεξιότητες και ικανότητες σε κάθε συνέντευξη που διεξάγει.

Black, I. S., & Fennelly, L. J. (2020). *Investigations and the Art of the Interview*.

Ωστόσο, η ανθρώπινη συμπεριφορά επηρεάζεται από πολλούς παράγοντες¹. Αυτοί οι παράγοντες μπορεί να αναφέρονται τόσο στα προσωπικά χαρακτηριστικά του ερωτώμενου, όπως η ηλικία, η εθνικότητα, το μορφωτικό επίπεδο και η εν γένει προσωπικότητά του, όσο και στον ίδιο τον έλεγχο, όπως για παράδειγμα το είδος του, ο σκοπός του, η σοβαρότητα των γεγονότων που εξετάζονται, τα διαθέσιμα στοιχεία τεκμηρίωσης κ.λπ.

Η επιτυχία μιας συνέντευξης εξαρτάται και από άλλους παράγοντες όπως για παράδειγμα η εμπειρία, οι ικανότητες και τα χαρακτηριστικά του ίδιου του ελεγκτή. Η απόκτηση και καλλιέργεια των ικανοτήτων που απαιτούνται για τη διενέργεια μιας συνέντευξης δεν είναι εύκολη υπόθεση. Χρειάζεται χρόνος και εμπειρία. Ο Οδηγός αυτός φιλοδοξεί να βοηθήσει τους ελεγκτές - τόσο τους αρχάριους όσο και τους πιο έμπειρους - να αναπτύξουν αυτές τις ικανότητες.

¹ Ray Bull, T. V. (2009). *Handbook of Psychology of Investigative Interviewing: Current Developments and Future Directions*. Wiley – Blackwell.

Σκοπός του Οδηγού

Ο Οδηγός επιδιώκει να παρέχει χρήσιμες τεχνικές συνέντευξης και να αποτελέσει ένα σημαντικό εργαλείο για τους ελεγκτές λαμβάνοντας υπόψη τις καλές πρακτικές που αναφέρονται στη βιβλιογραφία. Είτε η συνέντευξη αφορά σε έναν διοικητικό έλεγχο, είτε σε μια έρευνα για ένα πειθαρχικό παράπτωμα, είναι σημαντικό να διεξάγεται με συστηματικό και επαγγελματικό τρόπο. Σε διαφορετική περίπτωση, μπορεί τα ευρήματα και τα συμπεράσματα της έρευνας να θεωρηθούν λιγότερο αξιόπιστα.

Ο παρών Οδηγός μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους περισσότερους δημόσιους φορείς σε διάφορους ελέγχους και έρευνες. Άλλωστε, το ίδιο το γεγονός ότι η σύνταξη του παρόντος Οδηγού πραγματοποιείται από Ομάδα Εργασίας του ΕΣΟΕΛ, τα μέλη της οποίας προέρχονται από ένα πλήθος ελεγκτικών φορέων της δημόσιας διοίκησης, καταδεικνύει την ανάγκη μιας ενιαίας εφαρμογής των τεχνικών συνεντεύξεων στο σύνολο των δημόσιων φορέων. Επισημαίνεται όμως, ότι ως μια πρώτη προσπάθεια αποτύπωσης των εν λόγω τεχνικών, ο Οδηγός επιδέχεται περαιτέρω εμπλουτισμού και επικαιροποίησης, εξαιτίας του ευμετάβλητου εξωτερικού περιβάλλοντος αλλά και των επακόλουθων αλλαγών που επιφέρει αυτό στις λειτουργίες των δημόσιων υπηρεσιών.

Ειδικότερα, το ΕΣΟΕΛ προέβη στη σύνταξη του παρόντος Οδηγού, προκειμένου να:

- α) παρέχει οδηγίες για τον τρόπο διενέργειας μιας συνέντευξης με ανάλυση όλων των σταδίων της διαδικασίας από την προετοιμασία έως την αξιολόγηση του υλικού που συλλέχθηκε και τέλος,
- β) παρέχει χρήσιμες τεχνικές άντλησης πληροφοριών από τα άτομα που εμπλέκονται ή επηρεάζονται άμεσα ή έμμεσα με το υπό διερεύνηση γεγονός ή διαδικασία.
- γ) βοηθήσει τον ελεγκτή να διεξάγει μια αποτελεσματική συνέντευξη, με δεοντολογικό και αποτελεσματικό τρόπο,
- δ) διευκολύνει τους φορείς του δημοσίου να υιοθετήσουν μια ενιαία και ολοκληρωμένη προσέγγιση της συνέντευξης ως εργαλείο του ελέγχου,

Διάρθρωση και περιεχόμενο του Οδηγού

Στον παρόντα Οδηγό παρέχονται χρήσιμες συμβουλές και καλές πρακτικές, προκειμένου να διενεργηθεί μια επιτυχημένη συνέντευξη.

Ειδικότερα, ο Οδηγός ξεκινά με την περιγραφή του σκοπού μιας συνέντευξης, παραθέτοντας τους κυριότερους τύπους συνεντεύξεων.

Στη δεύτερη ενότητα αναφέρονται οι βασικές αρχές και αξίες, οι οποίες θα πρέπει να τηρούνται κατά τη διεξαγωγή μιας συνέντευξης, προκειμένου η συλλογή των πληροφοριών να διενεργείται με δίκαιο και αμερόληπτο τρόπο.

Στην τρίτη ενότητα περιγράφονται χρήσιμες συμβουλές για την προετοιμασία μιας συνέντευξης.

Στην τέταρτη ενότητα παρουσιάζονται συμβουλές και μέθοδοι για τη δημιουργία και διατήρηση ενός κλίματος εμπιστοσύνης (rapport) με τον ερωτώμενο, έτσι ώστε να διευκολυνθεί η άντληση των πληροφοριών που είναι απαραίτητες για την επιτυχία της συνέντευξης.

Στην πέμπτη ενότητα προτείνονται καλές πρακτικές αναφορικά με τη διατύπωση και την σειρά των ερωτήσεων προς τον ερωτώμενο.

Στην έκτη ενότητα παρουσιάζονται τρόποι αναγνώρισης της εξαπάτησης και του δόλου κατά τη διάρκεια μιας συνέντευξης.

Τέλος, στο Παράρτημα παρουσιάζονται οι τεχνικές μιας αποτελεσματικής ανάκρισης από την αστυνομία.

Η ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΩΣ ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

1

1. Η Συνέντευξη ως εργαλείο του ελέγχου

1.1. Σκοπός της συνέντευξης

Μια συνέντευξη, είτε διεξάγεται στο πλαίσιο ενός διοικητικού ελέγχου είτε στο πλαίσιο μιας έρευνας για την εξακρίβωση μιας πράξης ή παράλειψης, έχει ως κοινό στόχο την αναζήτηση της αλήθειας. Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Ελεγκτικό Συνέδριο², ο στόχος αυτός εξειδικεύεται περαιτέρω σε τρεις βασικούς σκοπούς: α) προσανατολισμό, β) εξέταση και γ) επιβεβαίωση.

Προσανατολισμός

Ο Προσανατολισμός αποτελεί συνήθως μέρος της διαδικασίας απόκτησης γνώσεων της ομάδας ελέγχου κατά το στάδιο σχεδιασμού του ελέγχου. Επιδίωξή του είναι ο εντοπισμός πιθανών θεμάτων ή διαθέσιμων πηγών ή πληροφοριών σχετικά με ελεγχόμενο φορέα ή περιστατικό. Ειδικότερα, στοχεύει στη διερεύνηση και στην επισκόπηση μιας συγκεκριμένης περιοχής ή λειτουργίας ενός φορέα, ζητώντας, για παράδειγμα, παρουσιάσεις δραστηριοτήτων, ηλεκτρονικών δικτύων, επεξηγήσεις επίσημων ή ανεπίσημων εγγράφων (εκθέσεις, οδηγίες, προϋπολογισμούς κ.λπ.).

Εξέταση

Η εξέταση στοχεύει σε πιο συγκεκριμένα ζητήματα και έχει ως σκοπό την άντληση νέων πληροφοριών, οι οποίες χρησιμοποιούνται ως υλικό τεκμηρίωσης του ελέγχου. Η άντληση αυτών των πληροφοριών μπορεί να επιτευχθεί είτε μέσω προσωπικών εμπειριών, συγκεκριμένων αναφορών και απόψεων του ερωτώμενου, είτε μέσω παροχής διευκρινίσεων επί των εσωτερικών εγγράφων, εκθέσεων ή αρχείων του ελεγχόμενου φορέα.

Επιβεβαίωση

Ως επιβεβαίωση ορίζεται η επαλήθευση των συμπερασμάτων που προκύπτουν από τα στοιχεία που έχουν ήδη συγκεντρωθεί κατά τη διάρκεια του ελέγχου. Το υλικό τεκμηρίωσης που λαμβάνεται από τις συνεντεύξεις πρέπει να επιβεβαιώνεται, δηλαδή να υποστηρίζεται από στοιχεία που αντλούνται από άλλες μεθόδους συλλογής δεδομένων. Στο πλαίσιο αυτό, οι πληροφορίες μπορεί να συγκεντρώνονται και να επιβεβαιώνονται ταυτόχρονα. Σε όλες τις φάσεις του ελέγχου, μπορεί να υπάρχει περαιτέρω ανάγκη επιβεβαίωσης γεγονότων και ευρημάτων. Εάν τα δεδομένα δεν επιβεβαιώνονται με τον προσήκοντα τρόπο, μπορεί να πληγεί η αξιοπιστία ολόκληρου του ελέγχου.

² ECA. (2013). Guidelines of Audit Interview. European Court of Auditors.

1.2. Τύποι συνεντεύξεων

Οι συνεντεύξεις μπορούν να κατηγοριοποιηθούν λαμβάνοντας υπόψη διάφορα κριτήρια όπως είναι ενδεικτικά ο βαθμός τυποποίησης της διαδικασίας διεξαγωγής, το είδος του ελέγχου ή της έρευνας, καθώς επίσης και ο τρόπος διεξαγωγής τους.

Με βάση τον βαθμό τυποποίησης της διαδικασίας διεξαγωγής τους, οι συνεντεύξεις διακρίνονται σε τρεις τύπους: α) στη δομημένη συνέντευξη, β) στη μη δομημένη συνέντευξη και γ) στην ημιδομημένη συνέντευξη.

Η **δομημένη συνέντευξη** βασίζεται σε συγκεκριμένες ερωτήσεις με προκαθορισμένη διατύπωση και συνήθως διάταξη και τίθεται με τον ίδιο τρόπο σε όλους τους ερωτώμενους. Επιπλέον και οι απαντήσεις, από τις οποίες ο διεξάγων τον έλεγχο συλλέγει κάποιες πληροφορίες, είναι στερεότυπες. Η διατύπωση των ερωτήσεων και η σειρά με την οποία απαντώνται είναι καθορισμένες σε όλη τη διάρκεια της διενέργειας του συγκεκριμένου είδους συνέντευξης. Επιπρόσθετα, δεν υπάρχει ευελιξία ή υπάρχει περιορισμένη, στη διερεύνηση ζητημάτων που δεν έχουν συμπεριληφθεί εκ των προτέρων στο πεδίο εφαρμογής του ελέγχου. Αυτή η προσέγγιση θεωρείται ιδιαιτέρως κατάλληλη για τη λήψη απλών δεδομένων που στηρίζονται σε πραγματικά γεγονότα και τα οποία καλύπτουν μια σειρά θεμάτων, προσδιορίζοντας ή επιβεβαιώνοντας συγκεκριμένα σημεία του ελέγχου και ελέγχοντας μια σειρά υποθέσεων. Τα αποτελέσματα μιας τέτοιας συνέντευξης προσφέρονται για σκοπούς συγκρισιμότητας και μπορούν να κωδικοποιηθούν και να αναλυθούν.

Η **μη δομημένη συνέντευξη** διακρίνεται για την απουσία προκαθορισμένων ερωτήσεων. Ο ερωτών αναπτύσσει τη συνομιλία με ελεύθερη συζήτηση, στοχεύοντας στη συλλογή συγκεκριμένων πληροφοριών. Ο ερωτών, με διαρκείς ανατροφοδοτήσεις και τη μέγιστη ευελιξία που διαθέτει, μπορεί να διερευνήσει θέματα που τον απασχολούν, υποβάλλοντας επιπρόσθετα ερωτήσεις ανάλογες των πληροφοριών που λαμβάνει κατά τη διάρκεια της συνέντευξης. Αυτή η προσέγγιση θεωρείται κατάλληλη για τη λήψη εύρωστων δεδομένων, τα οποία σχετίζονται με περίπλοκα ή ευαίσθητα θέματα.

Η **ημιδομημένη συνέντευξη** αποτελεί ένα μίγμα των δυο ως άνω τύπων συνεντεύξεων. Βασίζεται σε προκαθορισμένες ερωτήσεις των οποίων η διάταξη μπορεί να τροποποιηθεί κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, σε σχέση με το τι κρίνεται καταλληλότερο. Παράλληλα, υποβάλλονται και ανοικτού τύπου ερωτήσεις για την ακριβέστερη κατανόηση και παροχή εξηγήσεων των θεμάτων που συζητούνται. Επισημαίνεται δε ότι στην πράξη, οι περισσότερες συνεντεύξεις είναι ημιδομημένου τύπου.

Με βάση το είδος του ελέγχου, οι συνεντεύξεις διακρίνονται σε διοικητικές και ερευνητικές.

Στο πλαίσιο ενός **διοικητικού ελέγχου** (administrative interview), οι συνεντεύξεις είναι εξαιρετικά σημαντικές, επειδή αντλούν πληροφόρηση πέρα από τις καταγεγραμμένες διαδικασίες ενός φορέα, οι οποίες προκύπτουν από το νομικό πλαίσιο μέσα στο οποίο λειτουργεί. Μέσω των συνεντεύξεων, οι ελεγκτές είναι σε θέση να εξετάσουν πόσο καλά κατανοούν οι υπάλληλοι τους στόχους και τις διαδικασίες του φορέα τους, καθώς και τον βαθμό συμμόρφωσής τους προς αυτές.

Από την άλλη μεριά, η **συνέντευξη στο πλαίσιο μιας έρευνας** (investigative interview) είναι μια συνομιλία σχεδιασμένη για τη συλλογή πληροφοριών που αντλούνται από υπόπτους, καταγγελλόμενους, θύματα, καταγγέλλοντες, πληροφοριοδότες και μάρτυρες, με σκοπό τη συγκέντρωση ακριβούς, συναφούς και πλήρους υλικού τεκμηρίωσης.



Ποια η διαφορά μιας συνέντευξης στο πλαίσιο ενός διοικητικού ελέγχου και στο πλαίσιο μιας έρευνας;

Στη διεθνή βιβλιογραφία³ η διοικητική συνέντευξη (administrative interview) ορίζεται ως μια διαδικασία ερωτήσεων και απαντήσεων, η οποία αποσκοπεί στην άντληση πληροφοριών και όχι στην απόδοση ευθυνών ή κατηγοριών. Η ερευνητική συνέντευξη (investigative interview) από την άλλη μεριά, αποσκοπεί στην αναζήτηση ενδεχόμενων ευθυνών για τη διάπραξη μιας πράξης ή παράλειψης. Ωστόσο, οι τεχνικές που χρησιμοποιούνται για την άντληση των στοιχείων είναι παρόμοιες. Επιπλέον, εάν στο πλαίσιο μιας διοικητικής συνέντευξης διαπιστωθεί ότι έχει διαπραχθεί κάποια ενδεχόμενη παράνομη ή παράτυπη πράξη ή ότι ο ερωτώμενος προσπαθεί να αποκρύψει πληροφορίες, ένας έμπειρος ελεγκτής πρέπει να είναι σε θέση να το αντιληφθεί και να το διερευνήσει σε μεγαλύτερο βάθος προκειμένου, εάν απαιτείται, να το παραπέμψει για περαιτέρω έρευνα στα αρμόδια όργανα.

Επισημαίνεται ότι οι τεχνικές για τη διενέργεια μιας έρευνας (investigation) που αναφέρονται στον παρόντα οδηγό, είναι διαφορετικές από τις τεχνικές ανάκρισης (interrogation) σύμφωνα με τον ορισμό της παρ. 1 του άρθρου 239 του Κώδικα Ποινικής Δικονομίας. Οι βασικές τεχνικές για τη διαδικασία της ανάκρισης αναφέρονται στο Παράρτημα Ι ως ξεχωριστές τεχνικές που ακολουθούνται από την αστυνομία.

³ Eugene F. Ferraro, CPP, SPHR (2015) Investigative Interviewing Psychology, Method, and Practice.

Τέλος, με βάση τον τρόπο διεξαγωγής τους, οι συνεντεύξεις διακρίνονται σε διαζώσης, με τη χρήση ερωτηματολογίου, τηλεφωνικώς ή με τη χρήση εικόνας και ήχου (τηλεδιασκέψεις), καθώς επίσης και σε ομαδικές ή προσωπικές κ.λπ.

1.3. Χαρακτηριστικά μιας επιτυχημένης συνέντευξης

Μια επιτυχημένη συνέντευξη είναι αυτή που έχει καταφέρει να συλλέξει ακριβείς και χρήσιμες πληροφορίες⁴. Για να γίνει αυτό, θα πρέπει να γίνονται οι «σωστές» ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο, έτσι ώστε να αντλούνται με τη σειρά τους οι «σωστές» απαντήσεις.

Μια συνέντευξη είναι μια συνομιλία στην οποία ο ερωτών και ο ερωτώμενος συνεργάζονται για να «δώσουν φωνή» σε γνώσεις που διαφορετικά δεν θα υπήρχαν. Μέσα από τη διαδικασία της συνέντευξης, δίνεται η ευκαιρία στους ερωτώμενους να εκφράσουν τις μοναδικές σκέψεις και εμπειρίες τους. Αργότερα, κατά την ανάλυση, αυτές οι εκφράσεις μετατρέπονται σε «δεδομένα», τα οποία ο ερευνητής ερμηνεύει και συνθέτει, έτσι ώστε να εξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα.

Καθιερώνοντας μια σχέση εμπιστοσύνης, θέτοντας ερωτήσεις με επιδέξιο τρόπο και ακούγοντας ενεργά, ο ελεγκτής δημιουργεί τις κατάλληλες προϋποθέσεις για την ελεύθερη έκφραση του ερωτώμενου. Αν και μια ανεμπόδιστη ροή ομιλίας αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση μιας καλής συνέντευξης, οι μακροσκελείς απαντήσεις δεν ισοδυναμούν απαραίτητα με σωστά και αναλυτικά δεδομένα. Η ποιότητα της απόκρισης είναι εξίσου σημαντική⁵.

Η ποιότητα της απόκρισης είναι καλή όταν οι απαντήσεις:

- ✓ είναι περιγραφικές, έτσι ώστε να αντλούνται όσο το δυνατόν περισσότερες πληροφορίες
- ✓ είναι λεπτομερείς και συγκεκριμένες και όχι ασαφείς και αφηρημένες
- ✓ βασίζονται σε προσωπικές εμπειρίες και όχι σε γενικότητες και φήμες
- ✓ έχουν ως αφετηρία την αίσθηση του ερωτώμενου και όχι τυπικές και «επίσημες» εκδοχές

⁴ Black, I. S., & Fennelly, L. J. (2020). Investigations and the Art of the Interview. Butterworth-Heinemann.

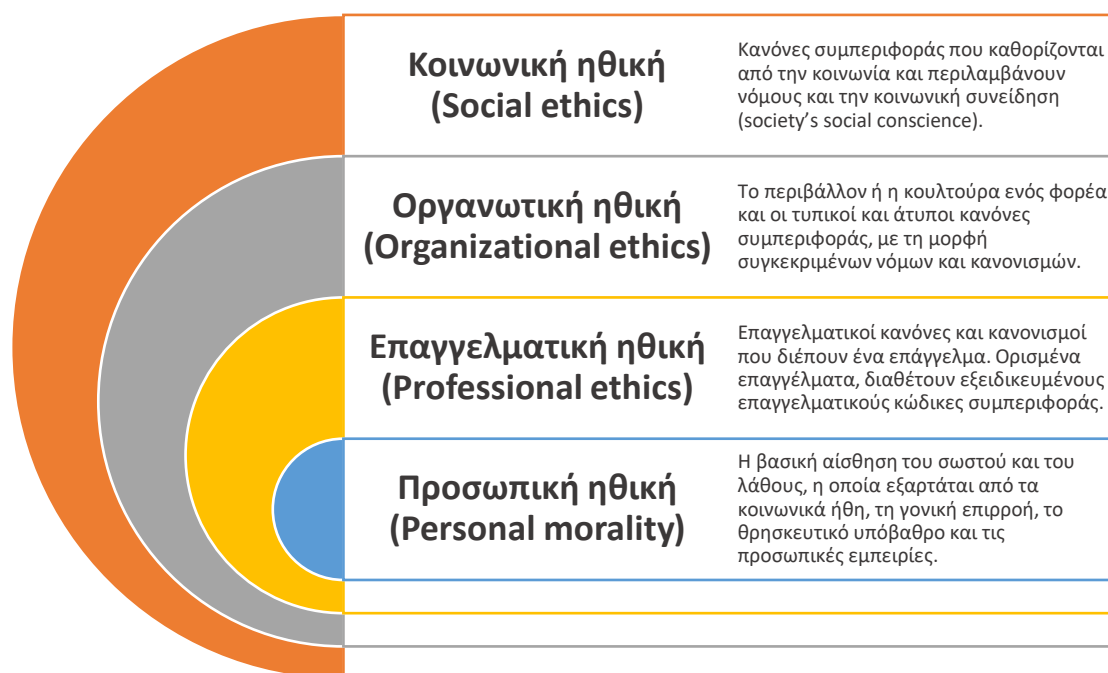
⁵<https://www.utoronto.ca/~pchsiung/LAL/interviewing>

ΗΘΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ 2

2. Ηθικές Αρχές και Δεοντολογία

Η διατήρηση μιας κουλτούρας ηθικής εντός ενός φορέα επιτυγχάνεται με την επικοινωνία των αποδεκτών κανόνων συμπεριφοράς στο προσωπικό του.

Σύμφωνα με το Certified Government Auditing Professional (CGAP), υπάρχουν τέσσερα επίπεδα δεοντολογίας, καθένα από τα οποία περιλαμβάνει συγκεκριμένους κανόνες.



Εικόνα 1: Τα τέσσερα (4) επίπεδα δεοντολογίας⁶

2.1. Η σημασία του Κώδικα Ηθικής

Ο κώδικας ηθικής καθοδηγεί τόσο τη διοίκηση ενός φορέα όσο και το προσωπικό του στην ορθή λήψη αποφάσεων. Τα κοινά συστατικά στοιχεία ενός κώδικα ηθικής προσδιορίζουν τις ηθικές αρχές και τα πρότυπα λειτουργίας που διέπουν τον εκάστοτε φορέα, τις υποχρεώσεις κάθε υπαλλήλου, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο θα πρέπει να αντιμετωπίζουν οι υπάλληλοι καταστάσεις στο πλαίσιο των τυπικών καθηκόντων τους. Ειδικότερα, η διενέργεια συνεντεύξεων με ηθικό τρόπο, θα εξασφαλίσει αφενός την επιτυχή έκβαση του ελέγχου ή της έρευνας μέσω της άντλησης των απαραίτητων πληροφοριών για τη λήψη των σωστών αποφάσεων, και αφετέρου την προστασία του ερωτώμενου, καθώς και τη διαφύλαξη της φήμης του φορέα. Ενδεικτικά, ένας Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας για τον επαγγελματία που

⁶Σχηματική απεικόνιση των επιπέδων ηθικής όπως αναφέρονται στο Certified Government Auditing Professional (CGAP).

διενεργεί συνεντεύξεις θα πρέπει να ορίζει ενδεικτικά συγκεκριμένες υποχρεώσεις, όπως:

- να εργάζεται σύμφωνα με τους νόμους και τους κανονισμούς
- να τηρεί την επιστημονική δεοντολογία
- να είναι ειλικρινής και αμερόληπτος
- να είναι ουδέτερος και να καταγράφει με ακρίβεια τις απαντήσεις του ερωτώμενου
- να παραμένει αντικειμενικός απέναντι στον ερωτώμενο
- να μην καθοδηγεί τον ερωτώμενο, απομακρύνοντάς τον από τις πραγματικές θέσεις του, οδηγούμενος έτσι στην λεγόμενη: «προκατειλημμένη έρευνα» (biased research)
- να διατηρεί υψηλό επίπεδο ηθικής
- να υιοθετεί και να διατηρεί την ακεραιότητα
- να παρέχει αληθείς και ακριβείς αναφορές
- να αντιμετωπίζει τον ερωτώμενο με τον δέοντα σεβασμό
- να είναι επιμελής
- να μην αποκαλύπτει ποτέ εμπιστευτικές πληροφορίες και να εγγυάται για την τήρηση της ανωνυμίας, της απόλυτης εχεμύθειας και της εμπιστευτικότητας των προσωπικών δεδομένων κάθε ερωτώμενου
- να μην προκαλεί ενσυνείδητα οποιαδήποτε βλάβη στον ερωτώμενο ή σε τρίτους
- να μην αποδέχεται καμία παράνομη ή ανήθικη αμοιβή για υπηρεσίες που παρέχει
- να απέχει από την εκπροσώπηση ανταγωνιστικών ή συγκρουόμενων συμφερόντων
- να υποστηρίζει τους σκοπούς και τους στόχους του επαγγέλματός του
- να αποφεύγει αρνητικά σχόλια για συναδέλφους

2.2. Ηθική και ανήθικη συνέντευξη

Όπως έχει αναφερθεί και παραπάνω, ο σκοπός μιας συνέντευξης στο πλαίσιο ενός ελέγχου είναι η αναζήτηση της αλήθειας. Ωστόσο, είναι κοινώς αποδεκτό ότι πολλοί ερωτώμενοι, στο πλαίσιο μιας συνέντευξης, μπορεί να ψεύδονται χωρίς δισταγμό προκειμένου να εξυπηρετήσουν δικούς τους σκοπούς. Για τον λόγο αυτό, η αναζήτηση της αλήθειας δεν είναι μια αυτόματη ή απλή διαδικασία. Αντιθέτως, απαιτεί και προϋποθέτει συστηματική δουλειά συλλογής και ανάλυσης στοιχείων.

Όσοι διενεργούν συνεντεύξεις δεν πρέπει να γνωρίζουν μόνο τι είναι νόμιμο και παράνομο, αλλά και τι είναι ηθικό και ανήθικο.

Η χρήση αποκλειστικά ηθικών μέσων προκειμένου να συλληχθούν τα απαραίτητα στοιχεία που θα οδηγήσουν στην εξαγωγή των σωστών συμπερασμάτων αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση. Ο σεβασμός της ανθρώπινης αξιοπρέπειας δεν δικαιολογεί οποιαδήποτε σωματική ή ψυχολογική βία. Άλλωστε η άσκηση οποιασδήποτε μορφής πίεσης στον ερωτώμενο, πέρα από το γεγονός ότι είναι ανήθικη, θεωρείται και αναποτελεσματική. Για παράδειγμα, η εξιστόρηση γεγονότων και στοιχείων για μια υπόθεση που μόνο ένας εμπλεκόμενος θα μπορούσε να γνωρίζει, αποτελεί εξίσου ισχυρή ένδειξη ευθύνης ή (συν)ενοχής με την ίδια την ομολογία της.

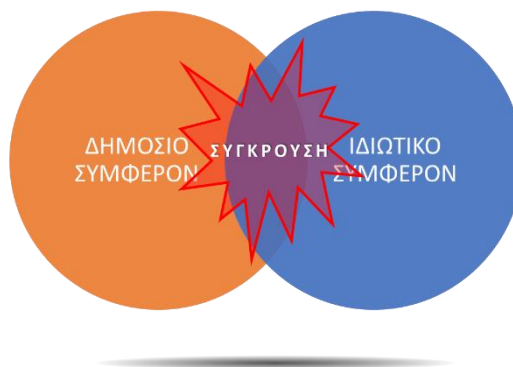
Συμπεριφορές που θεωρούνται ανήθικες:

- ✗ Χρήση βίας ή απειλή βίας
- ✗ Χρήση απειλών
- ✗ Χρήση παράνομων υποσχέσεων
- ✗ Χρήση εξαναγκασμού ή πίεσης
- ✗ Έλλειψη σεβασμού στον ερωτώμενο
- ✗ Προσβολή της αξιοπρέπειας του ερωτώμενου

2.3. Σύγκρουση συμφερόντων

Ως επαγγελματίας, ένας ελεγκτής δεν πρέπει να συμμετέχει σε δραστηριότητες που ενδέχεται να οδηγούν ή να δημιουργούν υπόνοιες σύγκρουσης συμφερόντων. Η σύγκρουση συμφερόντων (conflict of interest) μπορεί να οριστεί ως μια κατάσταση στην οποία τα εξωτερικά συμφέροντα υπονομεύουν ή φαίνεται ότι υπονομεύουν την ικανότητα των ελεγκτών να εκτελούν τα νόμιμα, ηθικά ή επαγγελματικά τους καθήκοντα. Η σύγκρουση συμφερόντων ενδέχεται να επηρεάζει αρνητικά την κρίση των ελεγκτών ή να δημιουργεί την εντύπωση ότι την επηρεάζει. Ως εκ τούτου τα άτομα που διενεργούν μια συνέντευξη πρέπει πάντα να παραμένουν απαλλαγμένα από οποιοδήποτε συμφέρον ή σχέση που συνδέεται με τους ερωτώμενους.

Παρακάτω παρατίθενται μερικές ερωτήσεις που απευθύνονται σε άτομα που διενεργούν τις συνεντεύξεις, προκειμένου να αποφευχθεί ή να αποκαλυφθεί η σύγκρουση συμφερόντων:



- Έχετε προσωπική σχέση με το άτομο που υποβάλλεται σε συνέντευξη ή με κάποιο άλλο άτομο που ενδιαφέρεται για την ίδια υπόθεση;
- Έχετε κάποια οικονομική σχέση με το άτομο που υποβάλλεται σε συνέντευξη;
- Η υπόθεση για την οποία θα διενεργηθεί η συνέντευξη σχετίζεται με κάποιον άλλο φορέα με τον οποίο συνεργάζεστε αυτή την περίοδο;
- Έχετε επαγγελματική ή προσωπική σχέση με άλλο άτομο ή φορέα που σχετίζεται, με οποιονδήποτε τρόπο, με την υπόθεση στην οποία εργάζεστε;
- Έχετε κάποια προσωπική ή επαγγελματική προκατάληψη που θα έκανε τους άλλους να αμφισβητήσουν την ικανότητά σας να χειριστείτε αυτή την υπόθεση με δίκαιο και ηθικό τρόπο;
- Πρόκειται να επωφεληθείτε προσωπικά, με οποιονδήποτε τρόπο, από τη διενέργεια συνεντεύξεων για την υπό εξέταση υπόθεση;
- Έχει υποπέσει στην αντίληψή σας οποιαδήποτε γνώση πολιτικών ή πρακτικών που θα επηρέαζαν τις συνεντεύξεις που πρόκειται να διενεργήσετε;
- Έχετε ήδη διαμορφώσει γνώμη για αυτή την υπόθεση;

ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ 3

3. Προετοιμασία και σχεδιασμός

Η προετοιμασία και ο σχεδιασμός αποτελεί ένα από τα πιο σημαντικά στάδια μιας αποτελεσματικής συνέντευξης. Η επιτυχία της συνέντευξης και, κατά συνέπεια, η αποτελεσματική έκβαση μιας έρευνας ή ενός ελέγχου εξαρτάται άμεσα από αυτήν.

Για την καλύτερη προετοιμασία και σχεδιασμό μιας συνέντευξης απαιτείται η διενέργεια μιας συνάντησης για τον προγραμματισμό των εργασιών που θα ακολουθηθούν, μέσω της οποίας θα ληφθούν υπόψη όλες οι διαθέσιμες πληροφορίες και θα προσδιοριστούν τα βασικά ζητήματα και οι στόχοι της συνέντευξης.

Συνοπτικά, οι ελεγκτές, κατά το στάδιο σχεδιασμού και προετοιμασίας μιας συνέντευξης θα πρέπει να λάβουν υπόψη:

- τη δημιουργία και καταγραφή ενός πλάνου της συνέντευξης
- τα χαρακτηριστικά του ερωτώμενου
- τις πρακτικές ρυθμίσεις για τις ανάγκες διενέργειας μιας συνέντευξης.

3.1. Πλάνο της συνέντευξης

Για την αποδοτικότερη διεξαγωγή της συνέντευξης, ο ελεγκτής θα πρέπει να έχει προετοιμάσει αρχικά ένα σχέδιο, εξειδικεύοντας τους στόχους αυτής, ήτοι τι ακριβώς θέλει να πετύχει μέσω της συνέντευξης.

Ένα πλάνο παρέχει στον ελεγκτή την ευκαιρία να:

- επανεξετάσει την έρευνα - έλεγχο
- καθορίσει ποιο υλικό είναι ήδη διαθέσιμο
- να αποφασίσει ποιοι είναι οι σκοποί και οι στόχοι της συνέντευξης.

Τι πρέπει να ληφθεί υπόψη για την προετοιμασία μιας συνέντευξης

- ✚ Ποιος είναι ο σκοπός της διενέργειας μιας συνέντευξης;
- ✚ Ποιες τεχνικές συνέντευξης θα χρησιμοποιήσετε;
- ✚ Έχουν καθοριστεί οι συμμετέχοντες στη συνέντευξη;
- ✚ Έχουν συγκεντρωθεί τα απαραίτητα στοιχεία για τη διεξαγωγή της συνέντευξης;
- ✚ Υπάρχουν ειδικές περιστάσεις που πρέπει να αντιμετωπιστούν στην συνέντευξη;
- ✚ Τι είδους ερωτήσεις θα χρησιμοποιήσετε στη συνέντευξη;
- ✚ Έχετε εξετάσει τους νόμους, τους κανονισμούς και άλλα υποστηρικτικά έγγραφα που αφορούν στην εκάστοτε υπόθεση;
- ✚ Πού θα διενεργηθεί η συνέντευξή σας; Έχετε προετοιμαστεί ανάλογα λαμβάνοντας υπόψη τη διαμόρφωση του χώρου;

Κάθε συνέντευξη πρέπει να προετοιμάζεται λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες της εκάστοτε έρευνας-ελέγχου. Ο τρόπος με τον οποίο λαμβάνεται το υλικό κατά τη διάρκεια της συνέντευξης συμβάλλει στην επιβεβαίωση της ακρίβειας του υπό διερεύνηση θέματος και ως εκ τούτου πρέπει να εξετάζεται προσεκτικά.

Η ενδεδειγμένη προετοιμασία θα βοηθήσει στη σύνταξη των ερωτήσεων της συνέντευξης και ιδίως στον προσδιορισμό των απαραίτητων ή περιττών ερωτήσεων.

Κάθε ελεγκτής ακολουθεί τη δική του μέθοδο προετοιμασίας. Μια καλή πρακτική είναι η κατάρτιση ενός χρονοδιαγράμματος στο οποίο αποτυπώνονται τα ουσιώδη γεγονότα μιας υπόθεσης/ελέγχου, με βάση τη διαθεσιμότητα των πληροφοριών, στο οποίο ο ελεγκτής μπορεί να ανατρέξει κατά τη διάρκεια της συνέντευξης. Επιπλέον, συστήνεται ένα σχέδιο εξέτασης της υπόθεσης/ελέγχου βάσει θεματικής, χρονικής ή άλλης λογικής δομής, το οποίο μπορεί να αποδειχθεί χρήσιμο για τη σύνταξη της σχετικής τελικής έκθεσης.

Ωστόσο, η εκ των προτέρων προετοιμασία μιας μακροσκελούς και εξαντλητικής σειράς ερωτήσεων μπορεί να δυσχεράνει τη ροή της συνέντευξης και να αποβεί αναποτελεσματική.

Οι ακόλουθες ερωτήσεις μπορεί να θεωρηθούν χρήσιμες σε αυτό το στάδιο:

- ✚ *Ποιος πρέπει να ερωτηθεί στο πλαίσιο της συνέντευξης και με ποια σειρά;*
- ✚ *Γιατί θεωρείται σημαντική η άποψη ενός συγκεκριμένου ερωτώμενου;*
- ✚ *Ποιες πληροφορίες πρέπει να ληφθούν στο τρέχον χρονικό διάστημα;*
- ✚ *Ο ερωτώμενος θα πρέπει να υποβληθεί άμεσα στη διαδικασία της συνέντευξης ή θα ήταν πιο χρήσιμο να καθυστερήσει η κλήση του προς συνέντευξη έως ότου ληφθούν περισσότερες πληροφορίες από άλλες πηγές σχετικά με τις περιστάσεις της εκάστοτε υπόθεσης;*

3.2. Ο ερωτώμενος

Υπό κανονικές συνθήκες, πριν από τη σύνταξη των ερωτήσεων, θα πρέπει πρώτα να αποφασιστεί σε ποιον θα διενεργηθεί η συνέντευξη. Σε ορισμένες περιπτώσεις αυτό είναι προφανές, όπως συμβαίνει για παράδειγμα σε υπαλλήλους του ελεγχόμενου φορέα που είναι υπεύθυνοι για την εκτέλεση συγκεκριμένων λειτουργιών. Σε άλλες περιπτώσεις, μπορεί να θεωρηθεί ως ενδεδειγμένη πρακτική η διενέργεια συνέντευξης σε μεγάλο αριθμό ατόμων μέχρι την τελική επιλογή τους, για μια πιο λεπτομερή εξέταση. Η επιλογή πρέπει να γίνεται με βάση τις γνώσεις που αποκτήθηκαν από την ελεγχόμενη περιοχή και να περιλαμβάνει συγκεκριμένα

κριτήρια προκειμένου να διασφαλιστεί η επαρκής κάλυψη των συναφών περιοχών. Το πλήθος των συνεντεύξεων εξαρτάται από το αντικείμενο του ελέγχου/υπόθεσης και τους διαθέσιμους πόρους.

Ο ελεγκτής, έχοντας επιλέξει τον ερωτώμενο, είναι σημαντικό να συλλέξει πληροφορίες, εφόσον είναι δυνατόν, για το άτομο, καθώς και τον φορέα/πρόγραμμα με το οποίο αυτό απασχολείται. Μέσω αυτής της πρακτικής, θα διευκολυνθεί σημαντικά η επικοινωνία στο πλαίσιο της συνέντευξης.

Γενικά, προτείνεται αυτός που υπέβαλε την καταγγελία ή τα κατώτερα στην ιεραρχία της ερευνώμενης υπηρεσίας πρόσωπα, να εξετάζονται πριν από τους διοικητές-διευθυντές υπηρεσιών ή προϊσταμένους τμημάτων που πιθανόν φέρουν κάποια ευθύνη. Αυτό συμβάλλει στη βαθύτερη κατανόηση της όλης υπόθεσης από τον ελεγκτή, υπό την έννοια ότι θα σχηματίσει καλύτερη εικόνα και ως εκ τούτου θα μπορέσει να εξετάσει αποτελεσματικότερα τους τελευταίους ερωτώμενους. Η λίστα των ερωτήσεων δεν πρέπει να είναι μακροσκελής, ενώ ο ελεγκτής πρέπει να έχει συγκεντρώσει πριν την έναρξη της συνέντευξης όλα τα απαραίτητα έγγραφα που τυχόν θα χρειαστεί για το υπό έρευνα ζήτημα.

Συνιστάται να διενεργείται συνέντευξη μόνο σε ένα άτομο κάθε φορά. Οι συνεντεύξεις συνήθως πρέπει να ξεκινούν με ουδέτερα πρόσωπα και να καταλήγουν σε πρόσωπα που μπορούν να επιβεβαιώσουν σε μεγαλύτερο βαθμό ένα περιστατικό. Η συνέντευξη με τα άτομα που ενδεχομένως εμπλέκονται περισσότερο στην υπόθεση (είτε διότι φέρουν κάποια ευθύνη είτε επειδή γνωρίζουν εκ της θέσεως τους περισσότερα στοιχεία) πραγματοποιείται στο τέλος της διαδικασίας. Ωστόσο, μπορούν να εξεταστούν και άλλες επιλογές ανάλογα με τη φύση της υπόθεσης. Για παράδειγμα, σε ορισμένες περιπτώσεις που εξετάζονται σοβαρά αδικήματα, οι συνεντεύξεις με υπόπτους μπορεί να διενεργούνται σε πρώιμο στάδιο κατά τη διάρκεια μιας έρευνας ή ενός ελέγχου, σε περίπτωση που υπάρχει σημαντική πιθανότητα:

- να καταστραφούν αποδεικτικά στοιχεία
- ο ύποπτος να εγκαταλείψει τον φορέα
- να απειλούνται μάρτυρες.

3.3. Διευθέτηση πρακτικών ζητημάτων

Ο αρμόδιος ελεγκτής πρέπει να διευθετεί κάθε προκαταρκτικό πρακτικό ζήτημα και να διασφαλίζει ένα περιβάλλον που ευνοεί την επίτευξη της ομαλής διεξαγωγής μιας συνέντευξης την προκαθορισμένη ημέρα και ώρα. Επισημαίνεται ότι, μέσα σε ένα ασφαλές περιβάλλον συνέντευξης, διασφαλίζεται, στον μεγαλύτερο βαθμό, η άντληση συναφών με την υπόθεση πληροφοριών που είναι απαραίτητες για τη λήψη σωστών αποφάσεων.

Οργάνωση της ομάδας που θα διενεργήσει τη συνέντευξη

Η καλή ομαδική εργασία και επικοινωνία εντός της ελεγκτικής ομάδας είναι θεμελιώδης, προκειμένου να διατηρηθεί ο έλεγχος της διαδικασίας και να επιτευχθεί το αποτέλεσμα στον μέγιστο δυνατό βαθμό. Τόσο πριν όσο και κατά τη διάρκεια της συνέντευξης είναι σημαντικό τα μέλη της ελεγκτικής ομάδας να γνωρίζουν σαφώς τον ρόλο και τις αρμοδιότητές τους (σωστός και δίκαιος καταμερισμός εργασίας). Επίσης, θα πρέπει να έχουν συνεννοηθεί ποιος ρωτά τι, ποιος τηρεί τα πρακτικά και ποιος ελέγχει εάν έχουν υποβληθεί όλα τα ερωτήματα.

Ο συντονιστής της ομάδας και της συνέντευξης πρέπει να έχει βεβαιωθεί ότι έχουν ακουστεί και απαντηθεί τυχόν σχόλια ή συμπληρωματικές ερωτήσεις των υπόλοιπων μελών της ομάδας (για παράδειγμα, όταν καταγράφονται οι απαντήσεις που έχουν ληφθεί σε κάθε στάδιο που ολοκληρώνεται κατά τη διάρκεια της συνέντευξης). Αυτός που έχει οριστεί αρμόδιος για να καταγράφει τις απαντήσεις και να τηρεί τα πρακτικά της συνέντευξης θα πρέπει να ενημερώσει τα μέλη και τον συντονιστή εάν χρειάζεται επιπλέον χρόνο για αυτή την καταγραφή. Επίσης, ο συντονιστής που διενεργεί τη συνέντευξη μπορεί να χρειαστεί επιπλέον βοήθεια, ώστε να διασφαλίσει ότι έγιναν όλες οι ερωτήσεις και καλύφθηκαν όλα τα πεδία ελέγχου.

Είναι επίσης απαραίτητο να συζητηθεί εξ αρχής η αλληλεπίδραση ανάμεσα στα άτομα που θα διεξάγουν τη συνέντευξη και να συγκεκριμενοποιηθεί ο επιμερισμός των εργασιών. Σαν κανόνας, θα μπορούσε να τεθεί ότι ένα άτομο της ομάδας θα εστιάσει τη προσοχή του στον εξεταζόμενο, υποβάλλοντάς του τις ερωτήσεις, ενώ το άλλο άτομο της ομάδας θα επικεντρωθεί στην καταγραφή σημειώσεων, ελέγχοντας παράλληλα το πλάνο, διασφαλίζοντας έτσι ότι όλα τα σημαντικά ζητήματα έχουν καλυφθεί και, όπου είναι απαραίτητο, να επεμβαίνει με συμπληρωματικές ερωτήσεις. Τέλος, η τήρηση των πρακτικών από διαφορετικό άτομο από αυτό που υποβάλλει τις ερωτήσεις στον ερωτώμενο είναι ένα σημαντικό και κρίσιμο κομμάτι της συνέντευξης. Η σωστή και πιστή καταγραφή και η επακόλουθη επαλήθευση των ερωτήσεων και απαντήσεων που δόθηκαν προϋποθέτει την ύπαρξη τουλάχιστον δύο ατόμων από την πλευρά της ομάδας εργασίας.

Τήρηση πρακτικών

Τα πρακτικά από τις συνεντεύξεις και τα διάφορα άλλα είδη συναντήσεων πρέπει να περιλαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με τον σκοπό, τον χρόνο και τον τόπο της συνάντησης, τα ονόματα, τις θέσεις και τους φορείς προέλευσης των προσώπων που συμμετείχαν (στην περίπτωση συνεντεύξεων, συμπεριλαμβάνονται και τα στοιχεία επικοινωνίας των τελευταίων). Τα πρακτικά αποτελούν το μόνο απόσπασμα που εξάγεται από μια συνέντευξη. Επομένως, θεωρείται πολύ σημαντική η λεπτομερής καταγραφή των όσων εκτυλίσσονται κατά τη διάρκεια αυτής. Προς επίτευξη αυτού

του σκοπού απαιτείται η αφιέρωση χρόνου, χωρίς πίεση, προκειμένου να σημειωθούν προσεκτικά καίριες λέξεις και σημαντικά γεγονότα. Προτείνεται να πραγματοποιούνται οι απαραίτητες παύσεις κατά τη διάρκεια μιας συνέντευξης για να σημειωθούν με σαφήνεια και λεπτομέρεια οι απαντήσεις που λαμβάνονται, διασφαλίζοντας παράλληλα την κατανόηση του ερωτώμενου σε αυτή την τεχνική.

Περαιτέρω, θεωρείται σημαντική η τήρηση ενός ξεχωριστού καταλόγου στον οποίο συμπεριλαμβάνονται όλα τα έγγραφα και το λοιπό υλικό τεκμηρίωσης, το οποίο επικαλείται ο ερωτώμενος κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, προκειμένου να το προσκομίσει μετά τη συνέντευξη. Αμέσως μετά τη συνέντευξη, προτείνεται η λεπτομερής ηλεκτρονική καταγραφή των σημειώσεων και των πρακτικών από τον ερευνητή/ελεγκτή που τήρησε τα πρακτικά, κατηγοριοποιώντας τις απαντήσεις σε ενότητες/κατηγορίες. Έπειτα, ο ελεγκτής ο οποίος υπέβαλε τις ερωτήσεις στον ερωτώμενο, επισκοπεί το κείμενο των πρακτικών και συμπληρώνει τα στοιχεία ή τις επεξηγήσεις που, κατά την κρίση του, δεν κατέγραψε ή αποτύπωσε ελλιπώς ο συνάδελφός του.

Προκειμένου να αποφευχθούν τυχόν αντιρρήσεις του ερωτώμενου σε μελλοντικό χρόνο, συνιστάται η ανάγνωση από τον ίδιο και η επιβεβαίωση του περιεχομένου των πρακτικών που τηρήθηκαν κατά τη διάρκεια της συνέντευξης. Επιπλέον, η εκ των προτέρων ενημέρωση του ερωτώμενου αναφορικά με τη δυνατότητα διόρθωσης και επιβεβαίωσης του περιεχομένου των όσων ειπώθηκαν μετά το πέρας της συνέντευξης, τον καθιστά λιγότερο συγκρατημένο κατά τη διάρκειά της.

Συνέντευξη με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων (τηλεδιάσκεψη)

Η διακοπή των δραστηριοτήτων που συντελούνται παγκοσμίως λόγω της πανδημίας προκαλούν σημαντικές αλλαγές στις εργασιακές συνθήκες των υπαλλήλων στον δημόσιο αλλά και στον ιδιωτικό τομέα. Ειδικότερα, για τους ελεγκτές και τους ερευνητές, μία από τις πιο σημαντικές αλλαγές είναι η αδυναμία διεξαγωγής προσωπικών συνεντεύξεων στο πλαίσιο των εργασιών τους, δεδομένου ότι ένα μεγάλο μέρος των υπαλλήλων εργάζεται εξ αποστάσεως για πρώτη φορά.

Για τους ελεγκτές ή τους ερευνητές, οι δεξιότητες απομακρυσμένης συνέντευξης αποτελεί το κλειδί για έναν επιτυχημένο έλεγχο. Η αξιοποίηση της διαδικτυακής συνάντησης με χρήση βιντεοκάμερας θεωρείται υψίστης σημασίας, δεδομένου ότι η μη λεκτική επικοινωνία και ειδικότερα, η έκφραση του προσώπου θεωρείται κρίσιμη για την κατανόηση του συναισθήματος του ερωτώμενου. Συνήθως, συστήνεται η διενέργεια απομακρυσμένης συνέντευξης να ολοκληρώνεται στο εύλογο χρονικό διάστημα των 30 έως 60 λεπτών.

Ωστόσο, υπογραμμίζεται ότι στην περίπτωση που δεν είναι δυνατή ή δεν θεωρείται κατάλληλη η διενέργεια εξ αποστάσεως συνεντεύξεων, θα πρέπει αυτές να

διενεργούνται στην τοποθεσία των ερωτώμενων υπαλλήλων. Για παράδειγμα, στην περίπτωση μιας έρευνας, όπου ο μάρτυρας εργάζεται στον ίδιο χώρο με τον ύποπτο και απαιτείται η διενέργεια δύο συνεντεύξεων, με τη δεύτερη συνέντευξη να ξεκινά αμέσως μετά τη λήξη της πρώτης (πρώτα ο μάρτυρας και αμέσως μετά ο ύποπτος), ενδείκνυται η δια ζώσης επικοινωνία με τους ερωτώμενους για να μην τους δοθεί η ευκαιρία να μιλήσουν μεταξύ τους.

Στον κατωτέρω πίνακα παρουσιάζονται παραστατικά τα θετικά και αρνητικά στοιχεία που χαρακτηρίζουν τη διενέργεια της εξ αποστάσεως συνέντευξης.

ΥΠΕΡ	ΚΑΤΑ
✓ Διασφαλίζεται η απρόσκοπτη λειτουργία των ελεγκτικών ή ερευνητικών εργασιών ✓ Με τη χρήση βιντεοκάμερας στο πλαίσιο της τηλεδιάσκεψης διαπιστώνονται τα συναισθήματα, οι δισταγμοί και οι αντιδράσεις των ερωτώμενων ✓ Με την εξ αποστάσεως συνέντευξη εξοικονομείται χρόνος και χρήμα ✓ Υπερτερεί σε σχέση με τη διενέργεια ενός ελέγχου ή έρευνας μέσω της χρήσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) ή τηλεφώνου ✓ Η συνέντευξη μπορεί εύκολα να καταγραφεί ηλεκτρονικά ✓ Η αποδοχή της οπτικοακουστικής καταγραφής από τον ερωτώμενο είναι πιο εύκολη σε σύγκριση με την καταγραφή σε φυσικό περιβάλλον	✗ Έλλειψη ελέγχου στο περιβάλλον του ερωτώμενου ✗ Κακός φωτισμός στο περιβάλλον του ερωτώμενου ✗ Μη ύπαρξη άμεσης επαφής με τον ερωτώμενο, όπως στην περίπτωση που ο ερωτώμενος κάθεται απέναντι από τον ελεγκτή και τον κοιτάει πρόσωπο με πρόσωπο ✗ Απώλεια μέρους της ικανότητας του ελεγκτή να μιμηθεί τη συμπεριφορά (mirroring) και τη γλώσσα του σώματος ✗ Ο ερωτώμενος μπορεί εύκολα να αποφύγει ερωτήσεις, επικαλούμενος ένα τεχνικό πρόβλημα, π.χ. χάνεται ξαφνικά η σύνδεση τη στιγμή που η συζήτηση αποκτά ενδιαφέρον ✗ Αδυναμία αξιοποίησης της χρήσης ηλεκτρονικών μέσων σε ειδικές περιστάσεις

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΛΙΜΑΤΟΣ
ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ
(RAPPORT)

4

4. Ανάπτυξη κλίματος εμπιστοσύνης (rapport)

Για την επιτυχία της συνέντευξης είναι σημαντικό να καταβληθεί προσπάθεια ώστε να δημιουργηθεί και να διατηρηθεί ένα καλό κλίμα επικοινωνίας μεταξύ ερωτώντα και ερωτώμενου. Η συνεργασία και η θετική στάση του ελεγκτή αυξάνουν σημαντικά την προοπτική εξαγωγής των απαιτούμενων πληροφοριών μέσω της συνέντευξης.

Κάθε συνέντευξη και κάθε ερωτώμενος είναι διαφορετικός, επομένως δεν υπάρχει μία κοινή και εύκολη συνταγή για την οικοδόμηση καλού κλίματος εμπιστοσύνης. Ωστόσο, κάποιες τεχνικές μπορούν να βοηθήσουν στις περισσότερες περιπτώσεις.

Η οικοδόμηση ενός καλού κλίματος επικοινωνίας δεν είναι ένδειξη αδυναμίας⁷. Δεν σημαίνει ψεύτικη ενθάρρυνση ή σχόλια που δημιουργούν την εντύπωση ότι ο ερωτών υποστηρίζει τον ερωτώμενο. Και σίγουρα, δεν σημαίνει αποφυγή δύσκολων ερωτήσεων.

Για να δημιουργηθεί μια σχέση εμπιστοσύνης, ένας συνεντευκτής πρέπει να δείξει ικανότητα, κατανόηση, ενδιαφέρον και προθυμία να ακούσει. Απαιτεί τόσο λεκτικές όσο και μη λεκτικές τεχνικές. Απλά πράγματα όπως η ανθρώπινη επικοινωνία, το χαμόγελο, η κλίση σώματος προς τα εμπρός, η προσοχή στον ερωτώμενο κοιτάζοντάς τον στα μάτια και η ζεστή φωνή, συμβάλλουν στη δημιουργία καλού κλίματος.



Βασικές συμβουλές για καλό κλίμα επικοινωνίας

- ✓ Ο ερωτών θα πρέπει να ακούει περισσότερο, να μιλάει λιγότερο και να μην εκφράζει προσωπικές γνώμες.
- ✓ Χρήση απλής, καθημερινής και κατανοητής από τον μέσο άνθρωπο γλώσσας.
- ✓ Υποβολή ερωτήσεων που θα οδηγήσουν σε εκατέρωθεν ανταλλαγή πληροφοριών για την εγκαθίδρυση κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ των μερών.
- ✗ Αποφυγή συμπεριφοράς εντυπωσιασμού και επίδειξης γνώσεων από τον εξεταστή.
- ✗ Αποφυγή μακροσκελών ερωτήσεων.
- ✗ Αποφυγή διφορούμενων και παρελκυστικών ερωτήσεων.
- ✗ Αποφυγή δύσκολων, σπάνιων και αμιγώς επαγγελματικών λέξεων.
- ✗ Αποφυγή καθοδηγούμενης γλώσσας («γιατί πιστεύετε ότι συνέβη αυτή η ατασθαλία στην υπηρεσία σας;»).

⁷<http://www.wiseworkplace.com.au/blog/WISE-Blog/post/investigative-interview-building-rapport/>

4.1. Βασικές τεχνικές για την οικοδόμηση κλίματος εμπιστοσύνης

Το καθρέφτισμα της συμπεριφοράς (Mirroring)

Ως καθρέφτισμα μπορεί να οριστεί η συμπεριφορά στην οποία ένα άτομο ασυναίσθητα μιμείται τη χειρονομία, το μοτίβο ομιλίας ή τη στάση σώματος ενός άλλου⁸. Επισημαίνεται ωστόσο ότι το καθρέφτισμα σε μια συνέντευξη δεν αναφέρεται στην αντιγραφή του ενός συνομιλητή από τον άλλο, αλλά στην προσαρμογή της συμπεριφοράς του συνεντευκτή στα χαρακτηριστικά της συμπεριφοράς του ερωτώμενου, προκειμένου ο ερωτώμενος να νιώσει πιο οικεία. Το καθρέφτισμα γίνεται πολύ φυσικά, καθώς δύο άνθρωποι συζητούν, με ήχους, χαμόγελα, χειρονομίες του ενός προς τον άλλο. Αν ο ένας συνομιλητής χρησιμοποιήσει για παράδειγμα μια μεταφορά, ο άλλος κατά πάσα πιθανότητα θα ανταποδώσει με παρόμοιο τρόπο. Έχει παρατηρηθεί ότι η ταύτιση σωματικής ή γλωσσικής έκφρασης κάνει τους συνομιλητές πιο φιλικούς τον ένα προς τον άλλο.

Ενώ το καθρέφτισμα αποτελεί ένα φυσικό χαρακτηριστικό της επικοινωνίας, έρευνες έχουν διαπιστώσει ότι η χρήση του ως στρατηγική σε συνεντεύξεις έχει θετικές συνέπειες όσον αφορά τη δημιουργία μιας σύνδεσης μεταξύ του ελεγκτή και του ερωτώμενου. Η ενεργητική ακρόαση μέσω της επανάληψης των λέξεων του ερωτώμενου σε συνδυασμό με την κατανόηση της συναισθηματικής κατάστασης στην οποία κάποιος μπορεί να βρίσκεται κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, οδηγεί στη χαλάρωση του ερωτώμενου και σε μια ανεμπόδιστη ροή πληροφοριών.

Μη λεκτικό καθρέφτισμα:	Λεκτικό καθρέφτισμα
Ένας ελεγκτής μπορεί να αναπτύξει μια σύνδεση με τον ερωτώμενο, αντικατοπτρίζοντας τη στάση του σώματος και τις χειρονομίες του ερωτώμενου. Αυτό κάνει τους ερωτώμενους υποσυνείδητα να ακολουθούν τη συμπεριφορά που ορίζει ο ερωτών. Μόλις ο ερωτώμενος αρχίσει να αντικατοπτρίζει τον ερευνητή, η σύνδεση έχει δημιουργηθεί. Ο ερευνητής είναι τότε σε θέση να επηρεάσει τη γλώσσα του σώματος του ερωτώμενου προς το επιθυμητό αποτέλεσμα. Για παράδειγμα, υιοθετώντας μια θέση εξομολόγησης, με το κεφάλι και το σώμα να γέρνουν, ο ερευνητής μπορεί να είναι σε θέση να επηρεάσει τον ερωτώμενο για να υιοθετήσει την ίδια στάση, καλλιεργώντας το έδαφος για να μπορεί να του υποβάλει μια ερώτηση που ζητά την παραδοχή ευθύνης ή ενοχής.	Με την υιοθέτηση του τρόπου ομιλίας του ερωτώμενου, της χρήσης της γλώσσας, του ρυθμού κ.λπ., ο ερευνητής μπορεί να δημιουργήσει την απαραίτητη σύνδεση. Η χρήση λέξεων και γλωσσικών σχημάτων που υποδηλώνουν κατανόηση και συμφωνία μπορεί να δώσει στον ερωτώμενο μια αίσθηση κοινών εμπειριών και στόχων και να δημιουργήσει μια θετική σχέση μεταξύ του ερωτώμενου και του ερευνητή.
Πηγή: Lomer, D. (2020). Investigation Interviewing Techniques: Learn how to get the right answers to build your case. i-Sight	

⁸https://en.wikipedia.org/wiki/Mirroring#cite_note-lacoboni-3

Κοινές εμπειρίες ή ενδιαφέροντα

Η συζήτηση για ένα θέμα που είναι κοινό για τους συνομιλητές επιτρέπει μια ελεύθερη και αμοιβαία ανταλλαγή διαλόγου, βοηθάει στο «σπάσιμο του πάγου» και τελικά οδηγεί σε μια πιο ανοιχτή επικοινωνία.

Για παράδειγμα, ο συνεντευκτής μπορεί να μιλήσει για την κυκλοφοριακή συμφόρηση στον δρόμο προς την εργασία εκείνο το πρωί ή για κάποια άλλη εμπειρία που μοιράζεται με τον ερωτώμενο. Αυτό δίνει την ευκαιρία στον ερωτώμενο να χαλαρώσει, ενώ παράλληλα επιτρέπει στον ελεγκτή να αξιολογήσει κατά πόσο ο ερωτώμενος είναι δεκτικός και συνεργάσιμος σε όλη τη διαδικασία της συνέντευξης⁹.

Με την τεχνική αυτή δημιουργείται στον ερωτώμενο η εντύπωση ότι έχει κάποια κοινά χαρακτηριστικά με τον ελεγκτή, όπως είναι για παράδειγμα το παρόμοιο αντικείμενο σπουδών, τα παρόμοια καθήκοντα, οι ίδιες υποχρεώσεις, η αντιμετώπιση των ίδιων προβλημάτων κ.λπ.

4.2. Η ανάπτυξη του κλίματος εμπιστοσύνης βήμα προς βήμα**Πριν τη συνέντευξη**

Είναι πιο εύκολο να δημιουργηθεί ένα καλό κλίμα με κάποιον με τον οποίο υπάρχει κάτι κοινό. Η εξεύρεση αυτού του κοινού χαρακτηριστικού μεταξύ συνεντευκτή και ερωτώμενου πριν τη διενέργεια της συνέντευξης αποτελεί θεμέλιο λίθο και κομβικό παράγοντα για την επιτυχία της συνέντευξης.

Ξεκινώντας τη συνέντευξη

Παρόλο που η άμεση δημιουργία ενός κλίματος εμπιστοσύνης θεωρείται σημαντική, η έναρξη μιας συνέντευξης με υπερβολικά οικείο τρόπο μπορεί να θεωρηθεί ως μη κατάλληλη συμπεριφορά. Οι ερωτήσεις ανοιχτού τύπου ενθαρρύνουν τη συνομιλία.

Επιπλέον, είναι χρήσιμο, από την αρχή της όλης συζήτησης, ο ερωτών να θέσει το γενικό πλαίσιο της επακόλουθης συνέντευξης, έτσι ώστε ο ερωτώμενος να μην αιφνιδιαστεί. Είναι γνωστό ότι η εμπέδωση καλού κλίματος μεταξύ των μερών από ένα πολύ αρχικό στάδιο της διαδικασίας, οδηγεί πολύ συχνά στην ψυχολογική ετοιμότητα του ερωτώμενου, ο οποίος είναι πιο διαλλακτικός και ανοιχτός στις απαντήσεις του. Για παράδειγμα:

«Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης θα σας ρωτήσω σχετικά με... (ενδεικτική - όχι υπέρ αναλυτική - απαρίθμηση κάποιων αντικειμένων)».

⁹<https://i-sight.com/resources/how-to-build-rapport-in-investigation-interviews/>

Στη συνέχεια ακολουθεί η επεξήγηση:

«Επίσης, θα σας ρωτήσω και για οποιοδήποτε θέμα που μπορεί να είναι σχετικό με το υπό εξέταση ζήτημα, προκειμένου να συγκεκριμενοποιηθούν τα επιμέρους αντικείμενα».

Για μια καλή αρχή:

Ευχαριστείτε πάντα κατά την έναρξη της συνέντευξης τους ελεγχόμενους/ερωτώμενους για την προσέλευσή τους και κάντε όλες τις απαραίτητες συστάσεις των μελών της ελεγκτικής ομάδας. Περαιτέρω, γνωστοποιήστε τις αρμοδιότητές τους και ενημερώστε για τους σκοπούς της συνέντευξης. Η σωστή γνώση και χρήση των ονομάτων των εμπλεκόμενων προσώπων διευκολύνει την επικοινωνία, οπότε μπορείτε να εκμεταλλευτείτε και την ευκαιρία για ανταλλαγή επαγγελματικών καρτών (αλλά και γνωστικού υποβάθρου (background), όπως αντικείμενο σπουδών, σε ποιες θέσεις έχετε υπηρετήσει, κ.ά.).

Βεβαιωθείτε ότι ο ελεγχόμενος έχει κατανοήσει σαφώς ποιος είναι ο φορέας που διενεργεί τον συγκεκριμένο έλεγχο, τον ρόλο και τις αρμοδιότητες που επιτελεί. Αυτό θεωρείται κρίσιμο, καθώς θα αποσαφηνίσει την όλη διαδικασία, το ποιος έχει τον έλεγχο αλλά και την ευθύνη αυτής, καθώς και το είδος των πληροφοριών που αναμένεται να συλλεχθούν μέσω αυτής. Η κατανόηση του σκοπού και του περιεχομένου της συνέντευξης (μέσω της προηγούμενης σύντομης ανάλυσης του αντικειμένου που ελέγχεται π.χ. σε ποια διαχειριστική περίοδο θα επικεντρωθεί, για ποιον λόγο γίνεται ο έλεγχος, εάν είναι τακτικός ή έκτακτος και πού σκοπεύει αυτός) αναμένεται να διευκολύνει και τον ελεγχόμενο ως προς την παροχή περισσότερου αξιόπιστων και πιο συναφών με τον έλεγχο πληροφοριών.

Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης

Όπου είναι δυνατόν, η χρήση της τεχνικής του καθρεφτίσματος μπορεί να βοηθήσει. Δεν πρέπει να είναι προφανές ότι ο συνεντευκτής προσπαθεί να μιμηθεί τον ερωτώμενο, αλλά οι άνθρωποι ανταποκρίνονται γενικά σε εκείνους που φαίνεται να έχουν κοινά στοιχεία με αυτούς.

Σε περίπτωση που κριθεί ότι ο ερωτώμενος αποτελεί το «άτομο κλειδί» στην έρευνα, πρέπει να ενθαρρυνθεί να δώσει τις απαραίτητες πληροφορίες που χρειάζονται, ακόμα κι αν δεν αντιλαμβάνεται τον κρίσιμο ρόλο που δύναται να διαδραματίσει. Η εμφανής ενθάρρυνση του ερωτώμενου μέσω θετικής ανταλλαγής λεκτικών και μη λεκτικών σημάτων μπορεί να τον παρακινήσει να είναι συνεργάσιμος και ειλικρινής.

Όταν ένας ερωτώμενος, μέσω ερωτήσεων ή δηλώσεων, υποδεικνύει κάποιο βαθμό δυσaráσκείας, η συμπόνια και κατανόηση του ερωτώντα μπορούν να ενθαρρύνουν τον ερωτώμενο να παράσχει κάθε απαραίτητη πληροφορία.

Είναι σημαντικό ο ερωτώμενος να αισθανθεί ότι είναι ελεύθερος να αποφασίσει αν θα συνεργαστεί ή όχι. Εάν οι ερωτώμενοι αισθάνονται ότι μπορούν να αποχωρήσουν από τη διαδικασία, αν το επιλέξουν, αρχίζουν συχνά να εμπιστεύονται τον ερευνητή. Αυτή η ελευθερία βούλησης τείνει να απελευθερώνει τον φόβο που μπορεί να εμποδίζει την επιφυλακτικότητά τους και την εδραίωση συνεργατικής σχέσης.

Αν και οι περισσότεροι ερωτώμενοι αισθάνονται υποχρέωση να ανταποκριθούν και να απαντήσουν με ειλικρίνεια, η αίσθηση αυτή μειώνεται όταν ο συνεντευκτής φαίνεται μη έμπειρος από την ίδια τη διατύπωση των ερωτήσεων. Εάν οι προσδοκίες του ερωτώμενου έρχονται σε αντίθεση με το στυλ των ερωτήσεων που του απευθύνονται, μπορεί να ενοχληθεί ή να απογοητευθεί. Σε κάθε περίπτωση, πρέπει να οικοδομηθεί μια καλή σχέση συνεντευκτή - ερωτώμενου για να ενθαρρυνθεί η συνεργασία.

Απροθυμία ή επιθετικότητα από πλευράς ερωτώμενου μπορεί να υποδηλώνει ότι αποφεύγει να απαντήσει σχετικά με την υπό διερεύνηση υπόθεση, ίσως λόγω φόβου ή προσωπικής εμπλοκής ή ευθύνης αναφορικά με τα πραγματικά περιστατικά της υπόθεσης. Στόχος είναι να πειστεί μέσω της καλλιέργειας πνεύματος συνεργασίας.

4.3. Πώς αντιμετωπίζεται η επιφυλακτικότητα του ερωτώμενου;

Κάποιες φορές, είναι πιθανό να μην επιτύχει η προσπάθεια του ελεγκτή για καλλιέργεια πνεύματος συνεργασίας. Ενδέχεται οι ερωτώμενοι να αρνηθούν να συνεργαστούν από φόβο μήπως αντιμετωπίσουν ύπουλα τεχνάσματα ή άνιση μεταχείριση από τις αρχές, να νιώσουν κίνδυνο από εμπλεκόμενους υπεύθυνους για παραλείψεις, παρατυπίες ή λόγω σύγχυσης αναφορικά με το νομικό πλαίσιο και τις σχετικές διαδικασίες. Οποιοσδήποτε κι αν είναι ο λόγος για τον οποίο ο ερωτώμενος δεν συνεργάζεται, είναι καθήκον του ελεγκτή να δημιουργήσει κλίμα εμπιστοσύνης και συνεργασίας, ώστε να λάβει όλες τις απαντήσεις από τον ερωτώμενο, ακόμη κι αν αυτός δεν έχει την πρόθεση να συνεργαστεί.

Υπάρχουν πολλοί λόγοι για τους οποίους μπορεί κάποιος ερωτώμενος να μην απαντήσει σε κάποια ερώτηση ή να ανταποκριθεί ελλιπώς ή παραλόγως. Μπορεί να είναι απασχολημένος, να αποσπάστηκε η προσοχή του ή ακόμη και να έχει εμπλακεί συναισθηματικά. Επίσης, εάν η ερώτηση δεν ήταν ορθά διατυπωμένη, μπορεί να μην έγινε κατανοητό το περιεχόμενο. Είναι σημαντικό να παρέχεται επαρκής χρόνος στον ερωτώμενο να επεξεργαστεί το ερώτημα που του έχει τεθεί, χωρίς να νιώθει ότι προκαλείται και στη συνέχεια, εάν χρειάζεται, δύναται να επαναληφθεί η ερώτηση με άλλα λόγια. Δεν συστήνεται η συνέχιση της διαδικασίας εάν δεν δοθεί πρώτα μια απάντηση στην ερώτηση που διατυπώθηκε.

Επιπρόσθετα, υπάρχει μεγάλη πιθανότητα ένας ερωτώμενος να αγνοήσει μια ερώτηση γιατί υπάρχει κάτι που θέλει να αποκρύψει. Επομένως, είναι σημαντικό να αναγνωριστούν οι προθέσεις αυτές, και να επαναληφθεί η ερώτηση χρησιμοποιώντας σχετικά τεχνάσματα. Ακόμα και η απουσία απάντησης, σε φαινομενικά «αθώα» ζητήματα, μπορεί να υποκρύπτει προσπάθεια αποφυγής ερωτήσεων για πιο σοβαρά, καίρια και «επικίνδυνα» θέματα. Είναι σκόπιμο να καταβάλλεται προσπάθεια μείωσης τυχόν έντασης, μέσω της επανάληψης ή αναδιατύπωσης της ερώτησης και να ενθαρρύνεται η χρήση εν προκειμένω πιο ουδέτερου λεκτικού, μιας και κάποιες λέξεις είναι βαρυσήμαντες ή συναισθηματικά φορτισμένες.

Μερικές φορές χρειάζεται η παράθεση μιας μετριοπαθούς, ελαφρώς τροποποιημένης ερώτησης, πριν διατυπωθεί το κύριο ερώτημα του ελεγκτή. Κάτι τέτοιο προειδοποιεί τον ερωτώμενο και τον βοηθά να προετοιμαστεί σχετικά. Σε άλλες περιπτώσεις, είναι απαραίτητο να διατυπωθούν συναισθηματικά φορτισμένες ερωτήσεις για να αποκαλυφθεί τυχόν κρυφή ένταση του ερωτώμενου.

Σε καμία περίπτωση όμως δεν θα πρέπει να ζητείται απάντηση επιτακτικά και να επισημαίνεται τυχόν αποτυχία του ερωτώμενου να ανταποκριθεί σε κάποια ερώτηση. Κάποιοι ερωτώμενοι, πιθανώς εσκεμμένα, μπορεί να προκαλέσουν ένταση ώστε να αποχωρήσουν από τη συνέντευξη δικαιολογημένα. Ακόμα και θύματα ή μάρτυρες ενός εγκλήματος μπορεί να νιώσουν ότι προσβάλλονται και προκαλούνται επειδή διαισθάνονται ότι αμφισβητούνται τα λεγόμενά τους. Σε αυτές τις περιπτώσεις, προτείνεται η ήρεμη επανάληψη των ερωτήσεων και η επισήμανση της σημασίας της συνεργασίας με υπομονετικό και διακριτικό τρόπο.

Παραδείγματα δικαιολογιών :

1. «Είμαι πολύ απασχολημένος.»

Ενδεικτική Απάντηση

«Η συνέντευξη θα είναι σύντομη και περιεκτική.»

«Το ζήτημα είναι σοβαρό και κρίσιμο.»

«Η συνέντευξη δεν θα είναι δύσκολη και χρονοβόρα.»

«Η συνέντευξη δεν πραγματοποιείται στο πλαίσιο εισαγγελικής παραγγελίας.»

2. «Δε γνωρίζω τίποτα σχετικό.»

Ενδεικτική Απάντηση

«Δεν πειράζει. Παρόλα αυτά μπορείτε να μου πείτε ποια είναι τα καθήκοντά σας;»

«Ναι πολύ πιθανό, ωστόσο μήπως γνωρίζετε κάτι για τον εσωτερικό έλεγχο που πραγματοποιείται στην υπηρεσία σας;»

3. «Δεν θυμάμαι τίποτα σχετικό.»

Ενδεικτική Απάντηση

«Κύριε Παπαδόπουλε, κατανοώ ότι ίσως δεν θυμάστε το σύνολο των γεγονότων, μήπως όμως θυμάστε αν το ελεγχόμενο ποσό είναι πάνω από 10.000 ευρώ;»

«Δεν υπάρχει πρόβλημα που δεν θυμάστε το σύνολο των γεγονότων. Μήπως, όμως, θυμάστε πώς αντιδράσατε όταν το μάθατε;»

4. «Δεν επιθυμώ να εμπλακώ σε όλο αυτό.»

Ενδεικτική Απάντηση

Ο ερωτών στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να καταστήσει σαφές στον ερωτώμενο ότι όλο το εγχείρημα έχει έναν λόγο που πραγματοποιείται και ότι η συνεργασία του θα τον βοηθήσει, καθώς θα επιλυθεί το ζήτημα σε αυτό το πρώιμο στάδιο, χωρίς να λάβει περαιτέρω διαστάσεις.

5. «Γιατί να μιλήσω σε εσάς;»

Ενδεικτική Απάντηση

Ο ερωτών πρέπει να απαντήσει ότι προσπαθεί να διαλευκάνει ένα ζήτημα και ότι η συνεργασία του θα είναι πολύτιμη.

6. «Δεν μπορείτε να αποδείξετε τίποτα.»

Εδώ, ο ερωτών καλό είναι να αναφέρει ότι ο ίδιος δε προσπαθεί να αποδείξει τίποτα. Απλά συλλέγει πληροφορίες στο παρόν στάδιο.

7. «Δεν μπορείτε να με κάνετε να μιλήσω.»

Ενδεικτική Απάντηση

Ο ερωτών θα πρέπει να απαντήσει ότι δεν προσπαθεί να του επιβληθεί με κανέναν τρόπο, απλά επιχειρεί να επιλύσει ένα πρόβλημα και θα εκτιμούσε τη συνδρομή του σε αυτό.

4.4. Η σημασία της ομαδικής εργασίας

Η τήρηση συναδελφικής αλληλεγγύης μεταξύ των μελών της ελεγκτικής ομάδας και η σωστή κατανομή εργασιών εδραιώνει και τονώνει το αίσθημα εμπιστοσύνης και προς τον ερωτώμενο, ο οποίος διαισθάνεται ότι πρόκειται για μια σοβαρή υπόθεση με συγκεκριμένο αντικείμενο και σκοπό.

Παρατηρείται πολύ συχνά μια σημαντική διακύμανση ως προς τα ερωτώμενα πρόσωπα, όσον αφορά στο πόσο μιλούν ή στο πόσο παραμένουν εντός θέματος.

Είναι καθήκον αυτού που διενεργεί τη συνέντευξη να διατηρήσει τον έλεγχο και να καθοδηγήσει τη συζήτηση, προκειμένου να αντλήσει τις απαιτούμενες πληροφορίες. Είθισται ένα από τα μέλη της ομάδας του ελέγχου να έχει καθήκοντα συντονιστή της συνέντευξης. Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, μπορεί να γίνει αλλαγή αυτού του ατόμου με κάποιο άλλο της ομάδας ελέγχου, αλλά είναι προτιμότερο τέτοιες αλλαγές να έχουν προβλεφθεί κατά τη διάρκεια της αρχικής παρουσίασης, ειδάλλως, όταν λάβει χώρα μια τέτοια αλλαγή, θα πρέπει να ανακοινώνεται με σαφήνεια.

Ένα καλό κλίμα επικοινωνίας επιτυγχάνεται όταν:

- ✓ Χρησιμοποιείται φιλικός και όχι επιθετικός ή υπεροπτικός τόνος στη συζήτηση.
- ✓ Ο ερωτών είναι φιλικός, συγχρόνως όμως παραμένει ουδέτερος, χωρίς να εμπλέκεται συναισθηματικά στην υπόθεση.
- ✓ Ο ερωτών δημιουργεί την εντύπωση στον ερωτώμενο ότι η άποψή του είναι σημαντική και απαραίτητη.
- ✓ Αποφεύγονται ερωτήσεις που τείνουν σε μονολεκτικές απαντήσεις με ένα απλό «ναι» ή «όχι».
- ✓ Αποφεύγονται ειρωνικά σχόλια και δεν προκαλούνται συναισθήματα μνησικακίας, αλαζονείας, θυμού ή απέχθειας.

ΤΥΠΟΙ ΚΑΙ ΣΕΙΡΑ
ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ

5

5. Τύποι και σειρά των ερωτήσεων

Η επιτυχία μιας συνέντευξης συνίσταται στο να καταφέρει ο ελεγκτής να πείσει τον ερωτώμενο να παρέχει αληθείς πληροφορίες. Κάτι τέτοιο στην πράξη δεν αφορά τόσο τη γραμματική διατύπωση όσο την πειθώ. Καλοσχεδιασμένες ερωτήσεις είναι ικανές να πείσουν τον ερωτώμενο να ανταποκριθεί με ειλικρίνεια.

Η ερώτηση αποτελεί άμεσο ή έμμεσο αίτημα προς τον ερωτώμενο να σκεφτεί ένα συγκεκριμένο ζήτημα. Επιπροσθέτως, σχόλια που διατυπώνονται και βασίζονται σε κοινές παραδοχές μπορεί να θεωρηθούν ερωτήσεις απευθυνόμενες στον ερωτώμενο ενθαρρύνοντάς τον να ανταποκριθεί και να απαντήσει. Αντί λοιπόν να βασίζεται η συνέντευξη σε πλήθος ερωτήσεων, είναι ωφέλιμο να επιτραπεί στον ερωτώμενο να μιλήσει αβίαστα. Συχνά ερωτώμενοι ανταποκρίνονται πιο εύκολα όταν τους τίθενται λίγες ερωτήσεις και μόλις αποφασίσουν να μιλήσουν, το μόνο που χρειάζεται είναι καθοδήγηση της συζήτησης με έγκαιρη ενθάρρυνση συνεργασίας. Οι παραδοχές, τα συμπεράσματα, η συμπεριφορά και η μέθοδος του ερωτώντα συχνά καθορίζουν την έκβαση της συνέντευξης και την προθυμία του ερωτώμενου να συνεργαστεί. Ακόμα και το ίδιο το λεκτικό και η ορολογία που χρησιμοποιείται είναι ικανά να προκαλέσουν αμηχανία ή φόβο.

Ερωτώμενοι που δεν μπορούν να κατανοήσουν το περιεχόμενο των ερωτήσεων, δεν είναι ικανοί να ανταποκριθούν γιατί νιώθουν ευάλωτοι, προσβεβλημένοι, ενοχλημένοι και έκθετοι με αποτέλεσμα να γίνονται

«Σκεφτείτε σαν σοφοί, αλλά μιλήστε
όπως κάνουν οι απλοί άνθρωποι.»

Αριστοτέλης

δύσπιστοι και διστακτικοί (Berne, 1974). Συχνά, αυτή η δυσαρέσκεια μπορεί να τους κάνει να μην σκέφτονται καθαρά, να αρνούνται να συνεργαστούν ή ακόμη και να ψεύδονται. Από την άλλη πλευρά, ορισμένοι ερωτώμενοι μπορούν να καταστούν εξαιρετικά συνεργάσιμοι στην προσπάθειά τους να απαντήσουν σε όλες τις ερωτήσεις, ακόμη και όταν οι ερωτήσεις που έχουν διατυπωθεί έχουν βασιστεί σε ακατέργαστες ή μεροληπτικές υποθέσεις ή είναι μη επαρκώς διατυπωμένες. Το «στείο» μοτίβο ερώτησης-απάντησης υποδεικνύει στον ερωτώμενο ότι μόνο ο ερωτών είναι σε θέση να γνωρίζει το σωστό, σημαντικό και σχετικό, σαν αυθεντία, και κάτι τέτοιο δύναται να εκληφθεί ως παρελκυστική τακτική, ικανή να τον κάνει να αισθανθεί ταπείνωση. Επομένως, χρειάζεται πολλή προσοχή, ώστε να αναγνωρίζονται τα σημάδια και να γίνεται αντιληπτό σε ποιο σημείο είναι καλό να σταματούν οι ερωτήσεις. Η τήρηση αμερόληπτης στάσης, όσο δύσκολο κι εάν είναι αυτό, θεωρείται κομβικής σημασίας. Είναι σκόπιμο να αποφεύγεται η εκδήλωση οποιασδήποτε έκπληξης ή αιφνιδιασμού, ανεξαρτήτως τοποθέτησης του ερωτώμενου, καθώς επίσης και η αντιμετώπιση της διενεργούμενης συνέντευξης, ως μια συζήτηση και όχι ως εισαγγελική έρευνα. Κατά αυτόν τον τρόπο, η συνέντευξη

αποκτά χαρακτήρα δούναι και λαβείν, με στόχο την εκμαίευση, χωρίς καθοδήγηση, των σωστών απαντήσεων μέσω της υποβολής των σωστών ερωτήσεων.

Σημαντική είναι, επίσης, η αποφυγή διατύπωσης ερωτήσεων με επιθετικό, ταπεινωτικό, πιεστικό ή σαρκαστικό ύφος. Σε αντίθετη περίπτωση, οι ερωτώμενοι κινδυνεύουν να νιώσουν απειλούμενοι ή/και αναγκασμένοι να αμυνθούν, προκειμένου να υπερασπιστούν τις θέσεις τους ή και τον εαυτό τους. Ομοίως, η διατύπωση ερωτήσεων με τόνο κατηγορίας και καχυποψίας και απότομο ύφος θα προκαλέσει φόβο, αμυντική στάση, άβολη ή τεταμένη ατμόσφαιρα και δε θα προάγει την εγκαθίδρυση συνεργατικού κλίματος.

Κατά τη διεξαγωγή της συνέντευξης, κρίνεται ωφέλιμο ο ερωτών να ανακεφαλαιώνει και να διερευνά πλήρως και επιμελώς όλα τα σημεία εκείνα που παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον, έλλειψη ή ασάφεια. Με τον τρόπο αυτό, καταδεικνύεται και τονίζεται το ειλικρινές ενδιαφέρον του ελεγκτή να μάθει την αλήθεια.

5.1. Τύποι των ερωτήσεων

Ανάλογα με τον βαθμό ελευθερίας στην απάντηση, οι ερωτήσεις που τίθενται σε μια συνέντευξη διακρίνονται σε δύο κυρίως τύπους: α) τις ανοιχτές ή ανοικτού τύπου ερωτήσεις και β) τις κλειστές ή κλειστού τύπου ερωτήσεις. Ανάλογα με το περιεχόμενο, οι ερωτήσεις αυτές μπορούν να διακριθούν σε:

- Στοχαστικές ερωτήσεις (ανακλαστικές)
- Ευθείς ερωτήσεις
- Στοχευμένες ερωτήσεις
- Έμμεσες ερωτήσεις
- Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης
- Ερωτήσεις αντιπερισπασμού
- Κατευθυνόμενες ερωτήσεις
- Διευκρινιστικές ερωτήσεις
- Λοιπές ερωτήσεις



Ανοιχτές ερωτήσεις (Open questions)

Ο στόχος των ανοιχτών ερωτήσεων είναι να επιτρέψουν στον ερωτώμενο να μιλήσει ανοιχτά και να αναπτύξει ελεύθερα τις απόψεις του. Οι ερωτήσεις αυτού του τύπου επιτρέπουν στους ερωτώμενους να εκφραστούν με δικά τους λόγια και θεωρούνται κατάλληλες για τη λήψη ποιοτικών πληροφοριών. Βασικές λέξεις κλειδιά ή φράσεις των ανοιχτών ερωτήσεων είναι οι εξής:

- γιατί;
- πώς;
- τι πιστεύετε για ...;

Για παράδειγμα: «Πώς λειτουργεί το σύστημα εσωτερικού ελέγχου;»

Οι ανοιχτού τύπου ερωτήσεις δεν δύνανται να απαντηθούν με ναι ή όχι. Αντίθετα, απαιτούν από τον ερωτώμενο να σκεφτεί καθαρά και, παρότι ενδεχομένως προκαλούν δυσκολία, είναι δυνατό να παρέχουν μεγάλη ποσότητα πληροφοριών. Επιπλέον, αποτελούν τις πιο παραγωγικές ερωτήσεις αφού πολύ συχνά απαντούν σε ερωτήματα που σχετίζονται με το πώς και το γιατί και βοηθούν στη ροή της συνέντευξης. Για να διερευνηθεί η αιτία, οι λόγοι ή οι σκοποί ενός ζητήματος διατυπώνεται η ερώτηση «Γιατί;».

Αυτή η ερώτηση επιδιώκει να φωτίσει πτυχές που τυχόν δεν μπορούν να ερευνηθούν από πιο εξειδικευμένες ερωτήσεις. Ωστόσο, υπάρχουν φορές που τέτοιου τύπου ερωτήσεις μπορούν να προκαλέσουν αμηχανία ή απειλή στον ερωτώμενο. Αντιμέτωπος με την ερώτηση «Γιατί;», ο ερωτώμενος μπορεί να αισθανθεί ότι απορρίπτεται, ότι δεν γίνεται κατανοητός ή ότι προσπαθούν να του επιβληθούν, με αποτέλεσμα να γίνεται δυσπρόσιτος, επιθετικός, ή σιωπηρός, κάτι που μπορεί να μπερδέψει ή να απογοητεύσει τον ερωτώντα. Ερωτήσεις που ξεκινούν με «Γιατί;» μπορεί να προκαλέσουν υπερβολικό άγχος επειδή δημιουργούν πολλές προκλήσεις. Η απάντηση σε μια τέτοια ερώτηση είναι δύσκολο κάποιες φορές να απαντηθεί, επειδή ακριβώς σχετίζεται με υποσυνείδητες σκέψεις ή συμπεριφορές.

Οι ανοιχτές ερωτήσεις μπορούν να βοηθήσουν στην επίτευξη συγκεκριμένων στόχων:

- ανακάλυψη προτεραιοτήτων, στάσεων, αναγκών, αξιών, στόχων και φιλοδοξιών του ερωτώμενου
- προσδιορισμό του πλαισίου αναφοράς
- καθιέρωση σχέσης κατανόησης και εμπιστοσύνης
- ενεργητική ακρόαση με θετική στάση
- έκφραση των συναισθημάτων του ερωτώμενου και παρουσίαση πληροφοριών και γεγονότων χωρίς αυτός να αισθάνεται απειλή

Υπάρχουν πολλοί διαφορετικοί τύποι ανοιχτών ερωτήσεων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν αποτελεσματικά κατά τη διάρκεια μιας συνέντευξης. Η αξιολόγηση του αντίκτυπου που μπορεί να έχει μια ερώτηση θα βοηθήσει τον ελεγκτή να βρει τον σωστό τρόπο διατύπωσής της.

Κλειστές ερωτήσεις (Closed questions)

Από την άλλη πλευρά, στόχος των κλειστών ερωτήσεων αποτελεί η λήψη επακριβών (precise), οριοθετημένων ή ποσοτικοποιημένων απαντήσεων που μπορούν εύκολα να κατηγοριοποιηθούν. Οι απαντήσεις σε αυτή τη μορφή ερωτήσεων είναι περισσότερο περιορισμένες, όπως ένα απλό «ναι» ή «όχι», ή μπορούν να λάβουν τη μορφή σύντομων πληροφοριών ή μιας επιλογής προκαθορισμένων εναλλακτικών λύσεων. Για παράδειγμα, οι βασικές λέξεις/φράσεις των κλειστών ερωτήσεων είναι:

- πότε;
- πού;
- πόσα;
- τι;

Για παράδειγμα:

«Το σύστημα εσωτερικού ελέγχου του προγράμματος λειτουργεί αποδοτικά;»

Οι κλειστές ερωτήσεις περιορίζουν την έκφραση του ερωτώμενου και μερικές φορές προκαλούν την ίδια την απάντηση. Είναι πολύ συγκεκριμένες, με περιορισμένο αριθμό πιθανών απαντήσεων, όπως είναι για παράδειγμα οι ερωτήσεις τύπου ναι/όχι ή πολλαπλών επιλογών, οι οποίες αποτελούν τέτοιου τύπου ερωτήσεις. Αυτού του τύπου οι ερωτήσεις, ωστόσο, δεν επιτρέπουν στον ερωτώμενο να επικοινωνήσει ελεύθερα και συχνά είναι αντιπαραγωγικές και δεν ενθαρρύνουν την εγκαθίδρυση πνεύματος συνεργασίας. Τέτοιου τύπου ερωτήσεις είναι προτιμότερο να χρησιμοποιούνται στην αρχή της συνέντευξης για διευκόλυνση των ερωτώμενων. Η χρήση ορισμένων ερωτήσεων κλειστού τύπου μειώνει το εύρος των απαντήσεων και επιλογών, αλλά μπορούν να είναι χρήσιμες στο να διατηρηθεί ο έλεγχος της συνέντευξης και στην εξοικονόμηση χρόνου. Επιπλέον, είναι εξίσου «βολικές», όταν οι ερωτήσεις απευθύνονται σε απρόθυμους ερωτώμενους που δεν επιθυμούν να δώσουν λεπτομερείς περιγραφές. Σίγουρα με τις κλειστές ερωτήσεις μπορεί κάποιος να εκμαιεύσει πρόσθετες πληροφορίες, καθώς οι ανοιχτού τύπου ερωτήσεις εξαρτώνται από τη διάθεση και την επιλογή του ερωτώμενου να ανακαλέσει. Ωστόσο, η περιττή χρήση κλειστών ερωτήσεων που περιλαμβάνει διερεύνηση στη λεπτομέρεια, προτού ο ερωτώμενος να είναι έτοιμος για κάτι τέτοιο, θα φέρει αντίθετα αποτελέσματα, γιατί δυσχεραίνει την ανάπτυξη πνεύματος συνεργασίας. Οι άνθρωποι είναι πρόθυμοι να δώσουν πληροφορίες και λεπτομέρειες, ιδιαίτερα για πιο ευαίσθητα ζητήματα, μόνο όταν αισθανθούν άνετα. Επομένως, η προσήλωση στη διερεύνηση των λεπτομερειών πριν ακόμη εγκαθιδρυθεί πνεύμα συνεργασίας, κάνει τους ερωτώμενους να αισθανθούν ότι υφίστανται κάποιας μορφής επίθεση.

Στοχαστικές ερωτήσεις (Reflective questions)

Οι στοχαστικές ερωτήσεις αντικατοπτρίζουν τα σχόλια του ίδιου του ερωτώμενου και χρησιμοποιούνται για τον χειρισμό αντιθέσεων/αντιρρήσεων. Τέτοιες ερωτήσεις μπορούν να ξεκινήσουν με

«Επιτρέψτε να δω εάν έχω καταλάβει σωστά ...» ή

«Επομένως αυτό που λέτε είναι ότι ...».

Μόλις καμφθούν οι αντιθέσεις του ερωτώμενου, κρίνεται σκόπιμη η επανάληψη της ερώτησης που πυροδότησε την αντίθεση. Με αυτόν τον τρόπο, προάγεται η επαναφορά κλίματος συνεργασίας, κάνοντας τον ερωτώμενο να αισθανθεί άνετα, ώστε να απαντήσει στις επόμενες ερωτήσεις.

Ευθείς ερωτήσεις (Directive questions)

Οι ευθείς ερωτήσεις χρησιμοποιούνται σε πεδία όπου φαίνεται να συμφωνούν ερωτών και ερωτώμενος. Είναι χρήσιμο οι ερωτώμενοι να αναγνωρίσουν τα πλεονεκτήματα που έχει η συνεργασία με τον ερωτώντα. Ως εκ τούτου, οι ευθείς ερωτήσεις απαντούν ακριβώς αυτή την ανησυχία

«Θέλετε όντως να διαλευκάνουμε αυτό το ζήτημα, σωστά;»

Στοχευμένες ερωτήσεις (Pointed questions)

Αυτού του είδους οι ερωτήσεις χρησιμοποιούνται κατά κόρον σε περιπτώσεις ανάκρισης. Πρόκειται για ερωτήσεις περίπλοκες και πειστικές, σχεδιασμένες να αφυπνίσουν τον ερωτώμενο ώστε να συμμετάσχει ενεργά. Οριοθετώντας και παρουσιάζοντας επακριβώς το σημείο ενδιαφέροντος που ερευνάται, υποδεικνύεται στους ερωτώμενους ότι θεωρούνται πρόθυμοι, έτοιμοι και ικανοί να ανταποκριθούν και, στην πράξη, τις περισσότερες φορές αυτό επιτυγχάνεται ως αυτό-εκπληρούμενη προφητεία. Επειδή συνήθως προκαλούν άγχος και στρες στους ερωτώμενους, οι ερωτήσεις αυτού του είδους δεν θα πρέπει να είναι προσβλητικές ή κατηγορηματικές. Αντιθέτως, πρέπει να διατυπώνονται προσεκτικά και διακριτικά για να μην δημιουργήσουν ένταση και άγχος στον ερωτώμενο, ώστε να μην υιοθετήσει αμυντική στάση. Χρειάζεται απλώς να υποκινηθεί η σκέψη του ερωτώμενου με στοχευμένες και δημιουργικές ερωτήσεις. Για παράδειγμα, εάν πιστεύετε ότι ο ερωτώμενος έχει βάλει φωτιά, μπορείτε να ρωτήσετε:

«Την ημέρα της πυρκαγιάς, καπνίσατε καθόλου στον χώρο που βρισκόσασταν;»

Έμμεσες ερωτήσεις (Indirect questions)

Οι στοχευμένες ερωτήσεις ωστόσο δεν είναι πάντα κατάλληλες. Οι έμμεσες ερωτήσεις προκαλούν λιγότερο άγχος, φόβο, ένταση και, επομένως, αμυντική στάση εκ μέρους του ερωτώμενου, ωθώντας τον σε εξορθολογική συμπεριφορά.

Για παράδειγμα:

«Μίλησα με πολλούς άλλους εργαζόμενους και πιστεύουν ότι... Εσείς τι πιστεύετε;»

Αυτού του είδους οι έμμεσες ερωτήσεις κάνουν τον ερωτώμενο να εκφράσει πιο προσωπικές, μύχιες και κρυμμένες απόψεις, προβληματισμούς και συναισθήματα κ.ο.κ. Για τον λόγο αυτό, αυτές οι ερωτήσεις χρησιμοποιούνται συχνά στην έναρξη μιας συνέντευξης ή με σκοπό την αλλαγή της πορείας ή του θέματος κατά τη διάρκεια μιας συνέντευξης. Επιπλέον μπορούν να χρησιμεύσουν για αντιπερισπασμό.

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης (Self-appraisal questions)

Αυτού του τύπου οι ερωτήσεις έχουν σκοπό να κάνουν τον ερωτώμενο να παρουσιάσει και να κρίνει τον εαυτό του. Βοηθούν τον ερωτώντα να αναπτύξει μια υπόθεση αναφορικά με το «ποιος», το «πώς» και το «γιατί» ενός περιστατικού. Μέσω αυτών των ερωτήσεων αποκτάται μια βαθύτερη κατανόηση των αναγκών και της γνώμης του ερωτώμενου, αποκαλύπτοντας σημεία που τυχόν προσπαθεί να αποφύγει ή του δημιουργούν άγχος. Είναι σχεδόν αδύνατο να καταφέρει να δώσει απαντήσεις σε τέτοιου τύπου ερωτήσεις ένας ερωτώμενος που προσπαθεί να αποπροσανατολίσει, να παραπλανήσει ή να αποφύγει την απάντηση, καθώς σε μια τέτοια περίπτωση, θα πρέπει ο ερωτώμενος πρώτα να σκεφτεί την απάντηση, να κρίνει ότι δεν είναι η ενδεδειγμένη και στην συνέχεια να δημιουργήσει μια διαφορετική και να την εκφράσει πειστικά.

Ερωτήσεις αντιπερισπασμού (Diversion questions)

Οι ερωτήσεις αυτού του τύπου επικεντρώνονται σε ζητήματα ή άτομα προσφιλή προς τον ερωτώμενο και έχουν δύο στόχους: α) αποσπούν την προσοχή του ερωτώμενου από ζητήματα που του έχουν δημιουργήσει ένταση και β) αποκαθιστούν αμέσως ή εμμέσως το φιλικό πνεύμα και τη συνεργασία μεταξύ των εμπλεκομένων στη συνέντευξη. Ιδιαίτερα σε περιπτώσεις συνέντευξης συναισθηματικά φορτισμένων ερωτώμενων, οι ερωτήσεις αυτές είναι πολύ χρήσιμες. Με αυτόν τον τρόπο, η αμφιλεγόμενη φύση των ερωτήσεων δίνει τον χρόνο και την ευκαιρία στον ερωτώμενο να ηρεμήσει, σε περίπτωση δημιουργίας κάποιας έντασης κατά τη ροή της συνέντευξης.

Κατευθυνόμενες ερωτήσεις (Leading questions)

Οι ερωτήσεις αυτού του τύπου περιλαμβάνουν κάποια υπόθεση στην οποία έχει καταλήξει ο ερωτών στο πλαίσιο του ελέγχου που διενεργείται. Για παράδειγμα, η δήλωση «Από αυτά που λέτε, πρέπει να περάσατε μια δύσκολη στιγμή σε αυτή τη δουλειά το περασμένο καλοκαίρι.» περιέχει μια υπόθεση και καλεί τον ερωτώμενο να την επεξεργαστεί και να την εξηγήσει. Αυτές οι ερωτήσεις που κρύβουν μηνύματα μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να διατηρείται κλίμα μέτριας έντασης κατά τη διάρκεια μιας συνέντευξης, αλλά δεν χρειάζεται να είναι ιδιαίτερα μετριοπαθείς, καθώς αν διατυπωθούν προσεκτικά μπορούν κάλλιστα να καθοδηγήσουν τον ερωτώμενο να συνεργαστεί πολύ περισσότερο. Αντικατοπτρίζουν την πεποίθηση πως ο ερωτώμενος μπορεί να παράσχει κρίσιμες πληροφορίες και ενισχύουν τη συνεργασία, γιατί εκφράζουν την αποδοχή του. Οι ερωτήσεις αυτές όμως, όταν δεν διατυπώνονται προσεκτικά, μπορεί να μην οδηγήσουν σε έγκυρες και αξιόπιστες απαντήσεις. Μη έμπειροι



Γεγονότα ή απόψεις;

Σε περίπτωση που δεν είναι σαφές ή προφανές, είναι απαραίτητο να διευκρινιστεί εάν οι πληροφορίες που παραθέτει ο ερωτώμενος είναι όντως πραγματικά γεγονότα ή απλώς απόψεις. Εάν ισχύει το δεύτερο, καλό θα ήταν να αποσαφηνιστεί περαιτέρω εάν πρόκειται για απόψεις του ερωτώμενου ή εάν αντιπροσωπεύουν θέση του ελεγχόμενου φορέα.

ερωτώντες που δεν μπορούν να ελέγξουν τον τόνο της φωνής τους ή τα μη λεκτικά σημάδια, θα δυσκολευτούν ενδεχομένως στη σωστή χρήση αυτού του τύπου των ερωτήσεων. Κατά συνέπεια, οι ερωτώμενοι μπορεί να αισθανθούν ότι τους έχουν «καταδικάσει», όταν τους απευθύνουν τέτοιου είδους ερωτήσεις. Ως εκ τούτου, αυτές οι ερωτήσεις θα πρέπει να χρησιμοποιούνται με κίνητρο την προώθηση της συνομιλίας και την ενθάρρυνση του ερωτώμενου να αποκαλύψει την αλήθεια.

Διευκρινιστικές ερωτήσεις

Συχνά, για την αποσαφήνιση και διευκρίνιση των απαντήσεων που έχουν ληφθεί, απαιτείται να γίνουν συμπληρωματικές ερωτήσεις. Εάν οι απαντήσεις που λαμβάνονται είναι ασαφείς, τότε ο συντονιστής θα πρέπει να θέσει ερωτήσεις, ώστε να διασφαλίσει ότι θα λάβει συγκεκριμένες και όχι αόριστες απαντήσεις. Εάν οι απαντήσεις εξακολουθούν να είναι περίπλοκες ή να περιλαμβάνουν περίπλοκη ή όχι

οριοθετημένη ορολογία που είναι δύσκολο να κατανοηθεί, τότε θα πρέπει να ζητηθούν επιπλέον διευκρινίσεις.

Σε κάθε περίπτωση, δεν θα πρέπει να αγνοούνται τα σημάδια τυχόν λεπτομερειών ή μη λεκτικών μηνυμάτων ή επαναλήψεων.

Παρακάτω ακολουθούν μερικά παραδείγματα χρήσιμων προσεγγίσεων προκειμένου να ληφθούν τυχόν διευκρινίσεις:

Παραδείγματα

Αποσαφήνιση σημαντικών ή ασαφών σημείων	- Είναι αυτό διαφορετικό από...;
Ακολουθείστε ασυνεπείς απαντήσεις	- Δεν είπατε ότι...;
Επιβεβαιώστε ότι έχει κατανοηθεί το περιεχόμενο	- Επομένως, εννοείτε ότι...;
Εντοπισμός αντιθέσεων	- Ο νόμος ορίζει ότι... - Τι θα συνέβαινε εάν...; - Θα γινόταν το ίδιο εάν...;
Αποδόμηση απόψεων	- Γιατί το λέτε αυτό; Μπορείτε να διευκρινίσετε;
Ζητήστε παραδείγματα	- Σε ποια περίπτωση συνέβη αυτό...; Μπορείτε να μας δώσετε ένα παράδειγμα;
Εκμεταλλευτείτε παράπονα ή καταγγελίες	- Με ποιον τρόπο το νέο σύστημα σας προκαλεί δυσκολίες;
Παρουσιάστε τυχόν συμπεράσματα που βγαίνουν από τις απαντήσεις	- Σε τι βασίζεται το...;
Αποδόμηση ασαφών δηλώσεων	- Πώς αποδεικνύεται η αλληλουχία των γεγονότων που εκθέτετε;

Λοιπές ερωτήσεις

Επιπρόσθετα, και με δεδομένο ότι διαφορετικές μορφές ερωτήσεων προκαλούν διαφορετικούς τύπους απαντήσεων, θεωρείται σημαντική η έγκαιρη αναγνώριση του είδους της απάντησης που επιδιώκεται να συλλεγεί πριν ξεκινήσει η ανάπτυξη των ερωτήσεων. Για παράδειγμα, ορισμένοι έλεγχοι ασχολούνται με τον προσδιορισμό και τη χρονολογική σειρά των γεγονότων και κατά συνέπεια, ερωτήσεις βάσει γνώσης και χρονικού πλαισίου θεωρούνται πολύ χρήσιμες. Αντίστοιχα, άλλοι έλεγχοι μπορεί να επικεντρώνονται στις απόψεις των ερωτηθέντων σε σχέση με τον υπό μελέτη τομέα. Σε αυτήν την περίπτωση, θα πρέπει να τίθενται ερωτήσεις με βάση τη γνώμη, το συναίσθημα ή τις αισθήσεις του ερωτώμενου. Ο κατωτέρω πίνακας αποτελεί ένα καλό παράδειγμα για διαφορετικές μορφές ερωτήσεων:

Παραδείγματα

Ερώτηση βάσει γνώσης	- Πότε χορηγήθηκε η επιχορήγηση;
Ερώτηση βάσει χρονικού πλαισίου	- Πώς χορηγήθηκαν αυτές οι επιχορηγήσεις το προηγούμενο έτος;
Ερώτηση βάσει γνώμης	- Πιστεύετε ότι το πρόγραμμα επιχορήγησης είναι δίκαιο;
Ερώτηση βάσει συναισθήματος	- Αισθάνεστε άνετα με τις διοικητικές ρυθμίσεις του προγράμματος επιχορηγήσεων;
Ερώτηση βάσει αίσθησης	- Τι βλέπετε όταν επισκέπτεστε τα μέρη όπου χρησιμοποιούνται τα χρήματα της επιχορήγησης;
Ερώτηση βάσει εμπειρίας	- Για πόσο χρονικό διάστημα χορηγείτε επιχορηγήσεις; - Ποιο είναι το υπόβαθρό σας;
Ερώτηση βάσει συμπεριφοράς	- Οι παραλήπτες της επιχορήγησης αντιμετωπίζουν με σοβαρό τρόπο τους συνημμένους όρους;

5.2. Σειρά των ερωτήσεων

Η σειρά που συνήθως χρησιμοποιείται είναι η ακόλουθη:

1. Η «εισαγωγή»

Ο ερωτών παρουσιάζει τον εαυτό του και τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας (ονοματεπώνυμο, ιδιότητα), εξηγεί τον σκοπό της συνέντευξης, διαβεβαιώνει για την εχεμύθεια, αναζητά την καλή πίστη και συνεργασία του ερωτώμενου και παρατηρεί – διακριτικά – την όλη του στάση και συμπεριφορά. (βλ. επίσης [«Ανάπτυξη κλίματος εμπιστοσύνης»](#))

2. Το «ζέσταμα»

Επιτυγχάνεται με την υποβολή εισαγωγικών, εύκολων και απλών ερωτήσεων (π.χ. για επιβεβαίωση στοιχείων) για να δημιουργηθεί μια πρώτη οικειότητα ή με τη διατύπωση διευκρινιστικών προτάσεων.

Ξεκινώντας τη συνέντευξη κρίνεται ωφέλιμη η διατύπωση απλών, κλειστού τύπου ερωτήσεων που θα διευκολύνουν την ανταπόκριση του ερωτώμενου και θα ενθαρρύνουν τη συνεργασία. Στη συνέχεια, μπορούν να υποβληθούν πιο περίπλοκες, ειδικές ανοιχτές ερωτήσεις. Μεταδίδοντας με ειλικρίνεια την εντύπωση ότι απαιτούνται περισσότερες πληροφορίες, ενθαρρύνεται ο ερωτώμενος να ανταποκριθεί αναλόγως.

Παράδειγμα 1:

«Χειρίζομαι μια υπόθεση αυτήν την περίοδο για την οποία θα ήθελα τη βοήθειά σας.»

ή

«Διενεργώ μια έρευνα στην υπηρεσία σας σχετικά με τη γενικότερη διαχείρισή της και θα ήθελα τη συνδρομή σας σε κάποια ζητήματα.»

Ο στόχος αυτών των τοποθετήσεων είναι να επιτευχθεί μια δέσμευση μελλοντικής συνεργασίας στο όλο εγχείρημα. Εάν δεν υπάρξει σχετική ανταπόκριση από τον ερωτώμενο, προτείνεται η επανυποβολή της ίδιας ερώτησης με διαφορετικό και πιο ήπιο τρόπο.

Παράδειγμα 2:

Ερωτών: «Κύριε Παπαδόπουλε, ονομάζομαι Χ και διεξάγω έναν έλεγχο-μια έρευνα για τη διαχείριση της υπηρεσίας σας. Έχετε λίγα λεπτά;»

Ερωτώμενος: «Ναι.»

ή

Ερωτών: «Συλλέγω πληροφορίες για κάποια συγκεκριμένα θέματα που αφορούν στην οικονομική διαχείριση της υπηρεσίας σας. Θα μπορούσατε να με βοηθήσετε;»

Ερωτώμενος: Καμία απάντηση.

Ερωτών: «Θα μπορούσα να στηρίζομαι στη βοήθειά σας;»

Ερωτώμενος: «Ναι. Σε τι αφορά;».

Παράδειγμα 3:

Στο παρακάτω ερώτημα η διατύπωση είναι λανθασμένη:

Ερωτών: «Κύριε Παπαδόπουλε, ονομάζομαι Χ και εργάζομαι ως οικονομικός επιθεωρητής στην Υπηρεσία Ψ. Ερευνώ μια υπόθεση που έχει να κάνει με φερόμενες ατασθαλίες στην οικονομική διαχείριση της υπηρεσίας σας και ίσως γνωρίζετε κάτι σχετικό. Πόσο καιρό εργάζεστε σε αυτήν την υπηρεσία;»

Η σωστή διατύπωση θα έπρεπε να είναι:

Ερωτών: «Κύριε Παπαδόπουλε, ονομάζομαι Χ. Έχουμε ξανασυναντηθεί στο παρελθόν;»

Ερωτώμενος: «Δεν νομίζω»

Ερωτών: «Δουλεύω πάνω σε ένα ζήτημα και χρειάζομαι τη βοήθεια σας. Μήπως έχετε λίγα λεπτά;»

Παράδειγμα 4:

Στο παρακάτω ερώτημα η διατύπωση είναι λανθασμένη:

Ερωτών: «Από πού ήρθε, πώς έμοιαζε και πού πήγε;»

Αυτές οι ερωτήσεις μπορεί να προκαλέσουν διφορούμενα συμπεράσματα ή σύγχυση ως προς το αποτέλεσμα εξαιτίας του ότι, αφενός ο ερωτώμενος δεν καταλαβαίνει ποια ερώτηση πρέπει να απαντήσει πρώτα και αφετέρου ο ερωτών δεν γνωρίζει σε ποια ερώτηση αντιστοιχεί η απάντηση που πήρε.

3. Το «κύριο μέρος»

Στη διατύπωση των ερωτήσεων δεν θα πρέπει να χρησιμοποιούνται προκλητικές λέξεις, καθώς δημιουργούν ανασφάλεια στον ερωτώμενο, ο οποίος υιοθετεί μια αμυντική και απρόθυμη στάση.

✗ Φράσεις / Λέξεις προς αποφυγή	✓ Εναλλακτικές φράσεις / λέξεις
Έρευνα	Συλλογή στοιχείων
Οικονομικός έλεγχος	Αξιολόγηση
Συνέντευξη	Υποβολή ερωτήσεων
Διαφθορά / υπεξαίρεση / κλοπή	Έλλειμα / Έλλειψη χρημάτων

Σε γενικές γραμμές, στο αρχικό στάδιο της υποβολής των κρίσιμων ερωτημάτων, θα πρέπει να προηγούνται οι πιο γενικές (αναγνωριστικές και πληροφοριακές) ερωτήσεις και αργότερα να υποβάλλονται οι πιο ειδικές, επικίνδυνες και ευαίσθητες ερωτήσεις. Καμία ερώτηση δεν πρέπει να υποκρύπτει κάποια κατηγορία για τον εξεταζόμενο ενώ, εάν δημιουργηθεί ένα τεταμένο και αμήχανο κλίμα, ο ερωτών θα πρέπει αμέσως να αλλάξει θέμα, μετατοπίζοντας το αντικείμενο της συνέντευξης σε άλλα ζητήματα και στο τέλος να επαναπροσεγγίσει το αμήχανο κομμάτι της.

Επίσης, είναι σημαντικό ο ερωτών να μην διστάζει να θέτει και «ευαίσθητες» ερωτήσεις στον εξεταζόμενο, εφόσον βέβαια έχει παρέλθει ένα ικανό χρονικό διάστημα από την έναρξη της συνέντευξης και έχει επιτευχθεί το κατάλληλο κλίμα. Εάν ο ερωτών υποβάλλει την ερώτηση με αυτοπεποίθηση και με τέτοιο ύφος που να αναμένει μια απάντηση από τον εξεταζόμενο, τότε είναι πιο σίγουρο ότι και ο τελευταίος θα εκφράσει κάτι. Αντίθετα, εάν ο ερωτών είναι ντροπαλός ή απολογητικός ή δεν έχει αυτοπεποίθηση, τότε ο εξεταζόμενος είναι πιθανότερο να σιωπήσει.

Επιπλέον, κατά τη διάρκεια της συνέντευξης ο ερωτών καλό θα είναι να αναζητά από τον εξεταζόμενο τη σύμφωνη γνώμη του για τη συνέχιση της συζήτησης όπως:

Παράδειγμα 5:

«Εντάξει έως εδώ;»

«Μπορούμε να συνεχίσουμε;»

«Αυτό το ζήτημα τελείωσε, σωστά;»

Σε **πρώτο** στάδιο θα πρέπει να υποβάλλονται οι πιο **ανοιχτές** ερωτήσεις:

Παράδειγμα 6:

«Παρακαλώ μιλήστε μου για τη δουλειά σας.»

«Παρακαλώ μιλήστε μου για τις αρμοδιότητες του τμήματός σας.»

«Παρακαλώ περιγράψτε μου τις σχετικές διαδικασίες.»

«Ποια είναι ακριβώς η ιδιότητα σας;»

«Τι θα θέλατε να αλλάξετε στον τρόπο λειτουργίας της υπηρεσίας σας;»

«Πώς βλέπετε το μέλλον σας στην υπηρεσία;»

«Σας αρέσει η δουλειά σας;»

Σε **δεύτερο** στάδιο υποβάλλονται οι πιο **κλειστές** ερωτήσεις:

Παράδειγμα 7:

«Πόσο καιρό εργάζεστε εδώ;»

«Ποια ημέρα συνέβη το γεγονός που εξετάζουμε;»

Σε ένα **επόμενο** στάδιο υποβάλλονται κάποιες **καθοδηγούμενες** (leading) ερωτήσεις:

Παράδειγμα 8:

«Οπότε, όπως είπατε, δεν υπήρξαν αλλαγές στην οικονομική διαχείριση από τον προηγούμενο χρόνο;»

«Εργάζεστε ακόμη πάνω σε αυτή τη σύμβαση, σωστά;»

«Έχετε πάρει προαγωγή, σωστά;»

«Καταλαβαίνω ότι ήσασταν παρών όταν αναπτύχθηκαν οι μηχανισμοί εσωτερικού ελέγχου στην υπηρεσία σας. Μπορείτε να μου περιγράψετε με ποιον τρόπο υιοθετήθηκαν και εφαρμόστηκαν;»

«Παρακαλώ πείτε μου σε ποιο κομμάτι θα θέλατε να δείτε αλλαγές και βελτιώσεις στο γενικότερο σύστημα της υπηρεσίας σας;»

«Ποιοι εσωτερικοί μηχανισμοί έχουν αναπτυχθεί εντός της υπηρεσίας, ώστε να αποφεύγονται λάθη και ατασθαλίες; Θα θέλατε να αλλάξετε κάποιους από αυτούς; Και αν ναι, ποιους;»



Ένα σενάριο διαδοχικών ερωτήσεων για τη συλλογή πληροφοριών¹⁰

«Υπήρχε μια ξεκάθαρη και αξιόπιστη ανάλυση των υπαρχόντων πόρων στις αντιπροσωπείες πριν την αποκέντρωση;»

Οι πληροφορίες που χρειάζονται για την απάντηση στο ανωτέρω ερώτημα:

- Αξιολογήσεις που έγιναν από τη Γενική Διεύθυνση Εξωτερικών Σχέσεων και την Ευρωπαϊκή Βοήθεια πόρων σε αντιπροσωπείες πριν από την αποκέντρωση.
- Επάρκεια των πόρων στις αντιπροσωπείες.
- Σύγκριση της παρούσας κατάστασης με την προηγούμενη από την αποκέντρωση.

Ενδεικτικές ερωτήσεις που θα μπορούσαν να υποβληθούν για την απόκτηση των ανωτέρω πληροφοριών:

- «Κατά την άποψη σας, η ανάλυση των υπαρχόντων πόρων στις αντιπροσωπείες πριν την αποκέντρωση ήταν ικανοποιητική;»
- «Τι δυσκολίες ή ελλείψεις προέκυψαν κατά την ανάλυση των πόρων;»
- «Σε σύγκριση με την προηγούμενη κατάσταση, πιστεύετε ότι η κατάσταση των πόρων είναι ικανοποιητική; Εάν όχι, γιατί;»

Προχωρώντας σε ποιο **ευαίσθητες** ερωτήσεις, ο ερωτών θα πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεχτικός με το ύφος του και τον τρόπο υποβολής της ερώτησης.

Παράδειγμα 9:

«Κομμάτι της δουλειάς μου είναι η πρόληψη, η εξέταση και η καταστολή οικονομικών αδικημάτων, όπως η απάτη, η υπεξαίρεση και γενικότερα η διαφθορά στον δημόσιο τομέα. Νομίζω ότι είναι κατανοητό αυτό, σωστά;»

¹⁰ECA. (2013). Guidelines of Audit Interview. European Court of Auditors.

«Παρακαλώ πείτε μου, πού πιστεύετε ότι η υπηρεσία έχει δαπανήσει περισσότερα χρήματα από τα προβλεπόμενα;»

«Σε ποιο σημείο πιστεύετε ότι η υπηρεσία σας είναι περισσότερο ευάλωτη;»

4. Το «χαλάρωμα»

Υποβολή κάποιων απλών, διευκρινιστικών και επιβεβαιωτικών ερωτήσεων:

Παράδειγμα 10:

«Κύριε Παπαδόπουλε, θα ήθελα να επιβεβαιώσω ότι όσα έχω καταγράψει είναι σωστά. Δώστε μου ένα λεπτό να τα ξανασυζητήσουμε σύντομα.»

Στο παρόν στάδιο όπου όλοι πλέον θα είναι πιο άνετοι και πιο ανοιχτοί σε συζήτηση, ο ερωτών θα μπορούσε να κάνει την εξής ερώτηση:

Παράδειγμα 11:

«Της τι θα κάνατε στη θέση μου; Πώς θα το χειριζόσασταν;»

Επιπλέον στην παρούσα φάση, προτείνονται οι ακόλουθες ερωτήσεις:

Παράδειγμα 12:

«Κύριε Παπαδόπουλε, θα ήθελα να συζητήσω κάτι τελευταίο μαζί της. Μήπως υπάρχουν άλλα ζητήματα για τα οποία δεν έχουμε μιλήσει; Εάν της διαβεβαιώσω ότι η συνομιλία της θα παραμείνει απόρρητη, μπορείτε να μου προτείνετε άλλα πρόσωπα με τα οποία θα μπορούσα να μιλήσω για το σχετικό ζήτημα;»

«Αν ήσασταν στη θέση μου, ποιο θα ήταν το επόμενο βήμα της ή που αλλού θα μπορούσα να αναζητήσω στοιχεία;»

5. Το «κλείσιμο»

Στο στάδιο αυτό, δίνονται οι απαραίτητες ευχαριστίες και ο ερωτών αφήνει ένα περιθώριο για επανάκληση του ερωτώμενου, αν χρειαστεί στο μέλλον. Είναι σημαντικό η συνέντευξη να μην κλείσει απότομα. Επιπλέον, ο ελεγκτής που ηγείται της συνέντευξης θα πρέπει να διασφαλίσει ότι έχουν υποβληθεί της οι πρόσθετες ερωτήσεις, πριν κλείσει τη συνέντευξη. Της, θα πρέπει να συνοψίσει με ακρίβεια

αυτά που είπε ο ερωτώμενος, λαμβάνοντας υπόψη τυχόν πρόσθετες διευκρινίσεις που μπορεί να δώσει ο ερωτώμενος σε αυτό το στάδιο και να απαντήσει σε τυχόν ερωτήσεις ή απορίες αν υπάρχουν. Αναλόγως του είδους του ελέγχου, (π.χ. εάν πρόκειται για μαρτυρίες) η διαδικασία ολοκληρώνεται με την υπογραφή των σχετικών πρακτικών.

Της καλός τρόπος να διατηρηθεί ο έλεγχος της συνέντευξης συνίσταται στο να συνοψίζονται στο τέλος κάθε ενότητας, οι απαντήσεις που δόθηκαν και η σχετική επιβεβαίωση ότι έχουν καταγράψει σωστά οι πληροφορίες. Με αυτόν τον τρόπο, μπορεί να εντοπισθούν τυχόν ανακολουθίες στην πορεία της συνέντευξης και να αποφευχθεί η ανάγκη επιπλέον διευκρινίσεων στο τέλος ή ακόμα και προγραμματισμός της συνέντευξης.



Για αποτελεσματικότερη συνέντευξη:

- ✓ Ξεκινήστε με ερωτήσεις απλές που δεν θα προκαλέσουν τον ερωτώμενο είτε να αμυνθεί είτε να επιτεθεί.
- ✓ Αναπτύξτε τις ερωτήσεις με βάση τη χρονολογική σειρά που συνέβησαν τα γεγονότα.
- ✓ Κάντε μόνο μία ερώτηση κάθε φορά, η οποία να είναι σαφώς οριοθετημένη και όχι γενική ή αόριστη.
- ✓ Δώστε στον εξεταζόμενο αρκετό χρόνο να απαντήσει.
- ✓ Προσπαθήστε να κάνετε τον ερωτώμενο να θυμηθεί, αλλά μην του προτείνετε της απαντήσεις.
- ✓ Επαναλάβετε ή επαναδιατυπώστε την ερώτηση, εάν είναι απαραίτητο, έως ότου λάβετε απάντηση.
- ✓ Βεβαιωθείτε ότι καταλαβαίνετε την απάντηση και τη σύνδεση της με τα υπόλοιπα γεγονότα και στοιχεία.
- ✓ Διαχωρίστε τα γεγονότα από τα απλά υπονοούμενα ή της απόψεις.
- ✓ Δώστε την ευκαιρία στον ερωτώμενο να δώσει στοιχεία μέσω παραδειγμάτων, συγκρίσεων με της υπηρεσίες, εκτιμήσεων κ.ά.
- ✓ Επαναλάβετε την απάντηση στον ερωτώμενο για να είστε σίγουρος/η για το ακριβές περιεχόμενό της.
- ✓ Επιβεβαιώστε όλα τα συλλεχθέντα στοιχεία με τη βοήθεια του ερωτώμενου.

Η ΕΞΑΠΑΤΗΣΗ
ΚΑΙ Η ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ
ΤΟΥ ΔΟΛΟΥ

6

6. Η εξαπάτηση και η αναγνώριση του δόλου

6.1. Λεκτικά σημάδια

Μία από τις πιο σημαντικές δεξιότητες που πρέπει να αποκτήσει κάποιος είναι να καλλιεργήσει την ικανότητά του να ακούει και να αφουγκράζεται. Η εν λόγω δεξιότητα δύναται να αναπτυχθεί και να βελτιωθεί, ενώ διασφαλίζει τη δυνατότητα να γίνεται ευκολότερα αντιληπτή η αλήθεια ή η παραπλάνηση. Είναι πιθανό ένας ερωτώμενος να δείχνει μη λεκτικά σημάδια άγχους και πρέπει ο ερωτών να ξεκαθαρίσει εάν οι πληροφορίες που παίρνει είναι αληθείς ή ψευδείς. Ένας παραπλανητικός ερωτώμενος μπορεί άλλες φορές να δίνει πληθώρα πληροφοριών και άλλες όχι.

Κριτική σκέψη και επιφυλακτικότητα θα βοηθήσουν τον ελεγκτή να αναγνωρίσει σημάδια εξαπάτησης ή αποφυγής. Όταν οι ερωτώμενοι εκφράζονται με υπολογισμένο, αποσυνδεδεμένο ή αμήχανο τρόπο, παρά μέσω μιας ομαλής ροής λεγομένων, αυτό υποδεικνύει ότι κάπου υποκρύπτεται κάποιο λάθος. Αυτοί που παραπλανούν συνήθως ισχυρίζονται ότι δεν θυμούνται, κάτι που δεν θα ειπωθεί από ερωτώμενο που απαντά με ειλικρίνεια. Ένα άτομο που θέλει να αποκρύψει πληροφορίες, θα κάνει συνειδητή προσπάθεια να τις συγκαλύψει. Αυτή η προσπάθεια απαιτεί στοχασμό, πρόθεση και σχεδιασμό μέσω ενός υποτιθέμενου «κενού μνήμης» την κατάλληλη στιγμή. Η παραπλανητική απάντηση είναι περισσότερο αποφυγή παρά παράθεση. Ο ερωτώμενος μπορεί να προσπαθήσει να αποσπάσει την προσοχή του ερωτώντα με υπερβολική φιλικότητα, κομπλιμέντα ή σαγηνευτική συμπεριφορά. Μπορεί να παραθέσει μια περίπλοκη ή μπερδεμένη απάντηση ή να προσπαθήσει να αποφύγει τελείως να απαντήσει. Παραπλανητικές απαντήσεις τείνουν συνήθως να αποτελούν γενικευμένες ή αόριστες τοποθετήσεις. Η προφανής επιθυμία τους είναι να πουν όσα λιγότερα μπορούν στην προσπάθειά τους να αποκρύψουν όσα περισσότερα μπορούν. Ενδεχομένως έχουν την πεποίθηση ότι όσο παραμένουν σιωπηλοί ή αμέτοχοι, δεν θα γίνει αντιληπτή η προσπάθειά τους να αποκρύψουν πληροφορίες. Η έλλειψη αυθορμητισμού τους ανακουφίζει και νιώθουν ασφαλείς, καθώς πιστεύουν ότι δεν γίνεται αντιληπτό. Παράλληλα, αν αναγκαστούν να παραθέσουν ψεύτικη πληροφορία, μπορεί να αφιερώσουν πολύ περισσότερο χρόνο αναζητώντας την κατάλληλη φράση που να επιβεβαιώσει τους ισχυρισμούς τους.

Όσο μεγαλύτερος είναι ο κίνδυνος από τις επικείμενες συνέπειες που μπορεί να έχει, τόσο μεγαλύτερη πίεση υφίσταται ο ερωτώμενος, κάτι που μπορεί να διαφανεί και από φυσικές ενδείξεις. Για τους περισσότερους ανθρώπους, το να πουν ψέματα είναι από μόνο του αγχωτικό. Επομένως, το να γίνει μια παύση μεταξύ των ερωτήσεων μπορεί να προκαλέσει επιπλέον δυσφορία ή η αλλαγή θέματος ή πεδίου συζήτησης μπορεί να αναγκάσει τον ερωτώμενο να ανασκευάσει τα λεγόμενά του ή να αλλάξει στάση σώματος και να προδοθεί από μη λεκτικά σημάδια.

Όταν οι ερωτώμενοι απαντούν με φράσεις όπως :«Για να είμαι ειλικρινής...», «Για να πω την αλήθεια...», «Ειλικρινά...», πιθανότατα δεν σκοπεύουν να είναι ειλικρινείς. Επίσης, ερωτώμενοι που εκφράζουν αντιρρήσεις ή αρνητικές απαντήσεις πιθανώς δεν είναι απολύτως ειλικρινείς. Ερωτώμενοι που εκ των υστέρων αποδείχτηκε ότι δεν απάντησαν ειλικρινώς είπαν τα εξής:

- «Έχω πολλά χρήματα στην τράπεζα. Δεν θα είχα κανέναν λόγο να πάρω τα χρήματα αυτά.»
- «Δεν είμαι το είδος του ατόμου που θα σκεφτόταν να κάνει κάτι τέτοιο.»
- «Δεν κάνω τέτοια πράγματα.»
- «Δεν θα μπορούσα να κάνω κάτι τέτοιο.»

Κάποιες υποβαλλόμενες αντιρρήσεις είναι εν μέρει αληθείς. Ο ερωτώμενος, στην πρώτη ένσταση, όπως περιγράφεται ανωτέρω, μπορεί πράγματι να έχει χρήματα στην τράπεζα, αλλά αυτή η απάντηση από μόνη της δεν είναι σαφής άρνηση για το ότι δεν πήρε τα χρήματα. Οι ειλικρινείς, έντιμες απαντήσεις είναι απλές και ξεκάθαρες: «Όχι, δεν υπεξαίρεσα τα χρήματα.».

Άλλο ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η διατύπωση της ερώτησης σχετικά με την τιμωρία του υπευθύνου.

Ο ελεγκτής θα μπορούσε να κάνει ερωτήσεις του τύπου:

«Ποια πιστεύετε ότι πρέπει να είναι η τιμωρία του υπευθύνου-υπόλογου;»

Σε μια τέτοια ερώτηση, ένας αθώος θα απαντήσει ότι ο υπεύθυνος θα πρέπει να αντιμετωπιστεί με τον νόμιμο τρόπο και να τιμωρηθεί αυστηρά. Ο έχων την ευθύνη όμως θα απαντήσει με άλλον τρόπο και ύφος, όπως:

«Το άτομο που είναι υπεύθυνο ίσως έχει οικονομικά-προσωπικά προβλήματα και χρήζει βοήθειας και όχι τιμωρίας.»

ή

«Πιστεύετε ότι όντως έλαβε χώρα αυτή η υπό εξέταση ατασθαλία στην υπηρεσία σας;»

Ένας αθώος θα απαντούσε «ναι», ενώ ο έχων την ευθύνη θα απαντούσε ευθέως και αμέσως «όχι».

Όταν οι ερωτώμενοι ρωτούν για τις συνέπειες

Οι ερωτώμενοι ορισμένες φορές διατυπώνουν υποθετικές ερωτήσεις, για παράδειγμα, «Ας υποθέσουμε ότι πράγματι πήρα τα χρήματα – τι θα μου συνέβαινε;» ή «Τι συμβαίνει συνήθως σε κάποιον που υπεξαιρεί εξοπλισμό;». Αυτές οι υποθετικές ερωτήσεις μπορεί να υποδηλώνουν ότι ο ερωτώμενος είναι έτοιμος να αναφέρει ένα σημαντικό γεγονός ή πληροφορία. Στις περιπτώσεις αυτές ο ελεγκτής οφείλει να μην θεωρεί τις ερωτήσεις αυτές ως έμμεση παραδοχή ενοχής. Αντίθετα, θα πρέπει, διακριτικά, μέσω περαιτέρω ερωτήσεων να ενθαρρύνει τον ερωτώμενο να πει την αλήθεια. Οι υποθετικές ερωτήσεις χρησιμοποιούνται για να γίνει ένας πρώτος «έλεγχος επιπτώσεων», να εξετάσουν κατά πόσο είναι ασφαλές το πλαίσιο για να μιλήσουν. Σηματοδοτούν την έναρξη μιας διαδικασίας που απαιτεί υπομονή και επιμονή, ενώ σε κάθε περίπτωση μια επιθετική στάση θα ήταν καταστροφική.

6.2. Μη λεκτικά σημάδια (Γλώσσα του σώματος)

Οι ελεγκτές μπορούν να βελτιώσουν την ικανότητά τους να αναγνωρίζουν μη λεκτικά σημάδια που καταδεικνύουν πρόθεση εξαπάτησης. Χειρονομίες, κινήσεις, εκφράσεις του προσώπου και άλλα μη λεκτικά σήματα μαθαίνονται, αναγνωρίζονται και αποκαλύπτουν προσωπικά χαρακτηριστικά, υποσυνείδητες συμπεριφορές, προθέσεις και συγκρούσεις. Όσο περισσότερο εξοικειώνεται ένας ερωτών με αυτά τα σημάδια, τόσο καλύτερος γίνεται, γιατί είναι σε καλύτερη θέση να ξεχωρίζει την αλήθεια από το ψέμα. Ερωτώμενοι που παραπλανούν ή ψεύδονται, το μαρτυρούν με τις κινήσεις του σώματός τους και με τις εκφράσεις του προσώπου τους, ειδικά στην προσπάθειά τους να αποκρύψουν ότι ψεύδονται. Πρόκειται για μια πολύ μικρή, ασυνείδητη και ακούσια κίνηση/έκφραση που δεν μπορούν να ελέγξουν ή να αλλάξουν.

Αυτές οι κινήσεις/εκφράσεις αντικατοπτρίζουν τα βασικότερα συναισθήματα¹¹. Ήτοι:



¹¹ Black, I. S., & Fennelly, L. J. (2020). Investigations and the Art of the Interview. Butterworth-Heinemann.

Εάν ο ελεγκτής παρατηρήσει προσεκτικά τα σημάδια, τις εκφράσεις και τις χειρονομίες τη στιγμή που ο ερωτώμενος απαντά με ειλικρίνεια, μπορεί να έχει ξεκάθαρο μέτρο σύγκρισης για να αντιλαμβάνεται πότε ψεύδεται και να είναι σε θέση να παρατηρήσει τυχόν αλλαγή συμπεριφοράς. Το κλειδί εδώ είναι να αναζητούνται τυχόν αποκλίσεις στη συμπεριφορά του ερωτώμενου που μπορεί να υποδηλώνουν διαφορετικό βαθμό ειλικρίνειας.

Αφού δώσουν μια μη ειλικρινή απάντηση, οι ερωτώμενοι τείνουν να κοιτάζουν προσεκτικά τα μάτια ή το πρόσωπο του ερωτώντα για να αναγνωρίσουν τυχόν σημάδια αμφιβολίας. Αυτή η υποσυνείδητη αντίδραση γίνεται στιγμιαία. Επίσης, και οι ερωτώμενοι που έχουν παραθέσει παραπλανητική απάντηση ενδέχεται με τη στάση τους (μη λεκτικά σημάδια) να προδώσουν την επιθυμία τους να ξεφύγουν από τη συνέντευξη, όπως να σταυρώσουν τα χέρια τους ή τα πόδια τους ή να καλύψουν τα μάτια τους. Επίσης, συχνά αποφεύγουν την οπτική επαφή κοιτώντας γύρω στον χώρο ή το πάτωμα, ψάχνοντας ή πιάνοντας κάποιο φανταστικό για παράδειγμα χνούδι από το ρούχο τους. Επιπλέον, μπορεί να «βλεφαρίζουν» συχνά ή έντονα.

Μερικοί υποστηρίζουν πως η αποστροφή του βλέμματος αποτελεί σίγουρη ένδειξη του ψέματος και άλλοι ότι βασικό σημάδι είναι η νευρικότητα στα χέρια ή στα πόδια. Άλλοι θεωρούν πως το στρες στη φωνή ή η στάση του σώματος αποτελούν ξεκάθαρο σημείο αναφοράς για το εάν κάποιος ψεύδεται. Έρευνες έχουν μελετήσει όλες αυτές τις ενδείξεις και κατέληξαν ότι δεν επιβεβαιώνουν ισχυρά την εξαπάτηση. Μπορεί κάποιος να δείχνει ήρεμος, αλλά μόνο φαινομενικά. Μπορεί να χαμογελούν και να επιδεικνύουν ευχάριστη διάθεση, αλλά συνήθως οι παραπλανητικοί ερωτώμενοι είναι συγκρατημένοι. Οι κινήσεις τους συχνά είναι έντονα ελεγχμένες και δεν είναι αυθόρμητες και ελεύθερες. Προβρισμένες αντιδράσεις και κινήσεις, ελεγχόμενες και πειστικές, συνήθως μαρτυρούν την πρόθεσή τους να εξαπατήσουν. Παρουσιάζουν δηλαδή μια ψεύτικη εικόνα και ελπίζουν ότι θα γίνει αποδεκτή άνευ αμφιβολίας.

Το να αναλάβει ο ερωτών τον έλεγχο με την αλλαγή του θέματος, λέγοντας για παράδειγμα «Τώρα θα σας υποβάλω μερικές ερωτήσεις σχετικά με την ημέρα που εξαφανίστηκαν τα χρήματα.», οδηγεί συχνά τους ερωτώμενους να αποκαλύψουν την πρόθεσή τους να εξαπατήσουν. Μπορεί να κουνήσουν την καρέκλα τους, να σταυρώσουν τα χέρια ή τα πόδια τους ή να αποστρέψουν το βλέμμα τους. Οποιοδήποτε τέτοιο σημάδι που υποκρύπτει ανησυχία θα πρέπει να κάνει τον ελεγκτή να αμφισβητήσει την αλήθεια των λεγομένων στις απαντήσεις που θα ακολουθήσουν.

Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να μην γίνονται αντιληπτές αυτές οι σκέψεις του ελεγκτή πριν ή κατά τη διάρκεια της απάντησης, γιατί υποδηλώνεται ότι ο ελεγκτής έχει ήδη καταλήξει εκ των προτέρων στο συμπέρασμα ότι το θέμα που θίγεται είναι πειστικό για τον ερωτώμενο ή ότι επρόκειτο να παρατεθούν ψευδείς πληροφορίες. Αντ' αυτού, θα πρέπει να

σημειώνονται σημάδια ανησυχίας που έχουν παρατηρηθεί, προκειμένου να εξετασθούν αργότερα. Όταν η αναγνώριση τέτοιων μοτίβων εκφράσεων, αντιδράσεων ή/και συμπεριφορών που προδίδουν εξαπάτηση είναι πλέον εμφανής και ξεκάθαρη, ο ερωτώμενος μπορεί σταδιακά να προκληθεί σε παραδοχή ευθύνης ή ενοχής. Σε κάθε περίπτωση πάντως, μεμονωμένα σημάδια δεν αρκούν για να γίνει σχετική πρόκληση για την παραδοχή της ενοχής ή της ευθύνης του.

Ένας βαθμός όχι ηθελμένου αλλά προκαλούμενου άγχους και έντασης μπορεί να αποβεί χρήσιμος σε μια συνέντευξη. Τέτοιο άγχος είναι πιθανό να προέρχεται από τη γνώση του ερωτώμενου για την προσωπική ευθύνη-εμπλοκή κάποιου. Ο ελεγκτής είναι σε θέση είτε να καθησυχάσει αυτό το άγχος είτε να το ενισχύσει μέσω ερωτήσεων ή σχολιασμών. Ωστόσο, στείρα και αναίτια ένταση και αντιπαράθεση σχετικά με τυχόν αμφιλεγόμενες ή αντικρουόμενες πληροφορίες του ερωτώμενου θα μπορούσε να προκαλέσει αδικαιολόγητη ένταση, αμυντική στάση και αποφυγή, με αποτέλεσμα η συνέντευξη να καταστεί αντιπαραγωγική και μη αποδοτική.

6.3. Πιθανές ερμηνείες των εκφράσεων ή κινήσεων

Στον παρακάτω πίνακα παρατίθενται κάποιες πιθανές ερμηνείες των εκφράσεων ή κινήσεων του ελεγχόμενου¹².

Πιθανή ερμηνεία της γλώσσας του σώματος

Γλώσσα του σώματος	Πιθανή ερμηνεία
Χαμήλωμα βλέμματος	Συγκέντρωση ή θυμός
Ανασήκωμα φρυδιών	Έκπληξη ή αναμονή
Έντονο βλέμμα (διαστολή της κόρης των ματιών)	Έντονο ενδιαφέρον ή φόβος
Αφαίρεση γυαλιών	Ένδειξη αποχώρησης/απόσυρσης από τη συνέντευξη
Κλείσιμο μύτης με τα δάχτυλα	Περιφρόνηση
Δείκτης του χεριού δίπλα στη μύτη	Καχυποψία
Χαμήλωμα πιγουνιού κοιτώντας ψηλά	Ένδειξη ντροπής
Φάγωμα νυχιών	Αβέβαια αρνητικά συναισθήματα
Άγγιγμα κολάρου (γιακά) πουκάμισου	Νευρικότητα, επιθυμία αποφυγής

¹² The use of micro-expressions and body movements versus state of mind Black, I. S., & Fennelly, L. J. (2020). Investigations and the Art of the Interview. Butterworth-Heinemann. (σελ. 113).

Χέρι στην καρδιά ή στον θώρακα	Ευλικρίνεια
Ασυναίσθητο παιχνίδι με κάποιο δαχτυλίδι	Πιθανή εσωτερική διαμάχη
Τρίψιμο δαχτύλου κάτω από τη μύτη	Επιθετικότητα
Ανοιχτό στόμα	Πλήξη ή αβεβαιότητα
Ανοιχτά ρουθούνια	Επιθετική, κριτική στάση
Δάγκωμα χειλιών	Έλλειψη αυτοπεποίθησης
Τα χέρια πίσω από το κεφάλι	Αυτοπεποίθηση, αίσθηση υπεροχής
Πέρασμα των δαχτύλων μέσα από τα μαλλιά (για άνδρες)	Αβεβαιότητα, ανασφάλεια
Χέρια ανάμεσα στα πόδια	Άμυνα έναντι κάποιας απόρριψης
Ξύσιμο, τσίμπημα ή πίεση δέρματος	Επιθετικότητα, εχθρικότητα
Τρίψιμο αντικειμένων	Διαβεβαίωση, αισθησιασμός
Σφιχτή γροθιά ή χτύπημα	Επιθετικότητα
Κάλυψη προσώπου με το χέρι	Προστασία, απόκρυψη
Κάλυψη ματιών με το χέρι	Φόβος ή ντροπή

ΣΥΝΟΨΗ

Σύνοψη

Η διεξαγωγή αποτελεσματικών συνεντεύξεων αποτελεί ουσιαστικό μέρος της δουλειάς ενός ελεγκτή/ερευνητή. Όσο πιο εκπαιδευμένος και έμπειρος είναι ένας ελεγκτής, τόσο μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση και επαγγελματισμό εκπέμπει κατά τη διάρκεια μιας συνέντευξης.

Ωστόσο, η απόκτηση των απαραίτητων ικανοτήτων για τη διεξαγωγή μιας αποτελεσματικής συνέντευξης αποτελεί μια πρόκληση. Απαιτεί καλές επικοινωνιακές δεξιότητες, πειθαρχία και ψυχραιμία, ακόμα και στις πιο δύσκολες περιστάσεις. Ο συνεντευκτής οφείλει να είναι σε θέση να αντιλαμβάνεται και να διαχειρίζεται μεθοδικά περίπλοκες συμπεριφορές και διαδικασίες.

Όπως δείχνει αυτός ο οδηγός, σημαντικές βελτιώσεις στον τρόπο διεξαγωγής των συνεντεύξεων μπορούν να επιτευχθούν κάνοντας μερικά απλά αλλά κρίσιμα βήματα και αξιοποιώντας κάποιες χρήσιμες συμβουλές. Ωστόσο, ο οδηγός αυτός δεν μπορεί από μόνος του να μετατρέψει τους συνεντευκτές σε τέλειους και αποτελεσματικούς ελεγκτές/ερευνητές. Παρόλα αυτά, παρέχει μια σταθερή βάση από την οποία επιτρέπει στους ελεγκτές να φέρουν δοκιμασμένες μεθόδους στην επαγγελματική τους πρακτική. Αυτό όχι μόνο θα αυξήσει την αποτελεσματικότητα των ερευνών, αλλά θα επιτρέψει επίσης στους ελεγκτές να διεξάγουν την έρευνα έχοντας ως επίκεντρο την ηθική και την προστασία της αξιοπρέπειας του ερωτώμενου και τα δικαιώματά του ανθρώπου γενικότερα.

Συνοψίζοντας, στον παρακάτω πίνακα έχουν συγκεντρωθεί τα «ναι» και τα «όχι» μιας αποτελεσματικής συνέντευξης:

ΝΑΙ	ΟΧΙ
✓ Να προετοιμαστεί ένα πλάνο πριν τη συνέντευξη ✓ Να έχει συγκεντρωθεί το απαραίτητο σχετικό υλικό πριν τη συνέντευξη ✓ Να διενεργείται η συνέντευξη με έναν ερωτώμενο κάθε φορά, εκτός εάν οι συνθήκες και ο σκοπός του ελέγχου ορίζουν κάτι διαφορετικό ✓ Να έχουν συλλεχθεί οι απαραίτητες πληροφορίες για το προφίλ του ερωτώμενου πριν τη συνέντευξη ✓ Ο ελεγκτής να επιδεικνύει ευγένεια και επαγγελματισμό σε όλες τις περιστάσεις ✓ Η συνέντευξη να διενεργείται με την παρουσία τουλάχιστον ακόμα ενός ελεγκτή ✓ Να γίνει προσπάθεια για ανάπτυξη κλίματος εμπιστοσύνης από την πρώτη στιγμή ✓ Ο ελεγκτής να διατηρεί τον έλεγχο της συνέντευξης ✓ Να κρατούνται σημειώσεις	✗ Να διενεργείται η συνέντευξη χωρίς πλάνο ✗ Να μην έχει συζητηθεί και αναλυθεί ο σκοπός και το πλάνο της συνέντευξης εντός της ελεγκτικής ομάδας ✗ Να δημιουργείται κλίμα αντιπαράθεσης και διαπληκτισμού με τον ερωτώμενο ✗ Να δημιουργείται η εντύπωση ότι ο ελεγκτής δεν είναι αντικειμενικός προβάλλοντας προσωπικές απόψεις ✗ Ο ελεγκτής να είναι επικριτικός με τον ερωτώμενο ✗ Ο ελεγκτής να υπόσχεται οποιουδήποτε είδους ανταλλάγματα ✗ Ο ελεγκτής να απειλεί τον ερωτώμενο με ποινές, δημοσιοποίηση του περιεχομένου της συνέντευξης ή εργασιακή ανασφάλεια ✗ Να συζητείται το περιεχόμενο της συνέντευξης με τρίτους

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ:
Η ΑΝΑΚΡΙΣΗ ΣΤΗΝ
ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ ΕΝ ΓΕΝΕΙ

Παράρτημα: Η ανάκριση στην Αστυνομία εν γένει

Μια αποτελεσματική ανάκριση είναι αυτή που συνδυάζει στοιχεία βασικών κανόνων της ψυχολογίας της πειθούς, εκλεπτυσμένες μεθόδους ανάλυσης των μη λεκτικών μηνυμάτων, αλλά και της ικανότητας ενεργητικής ακρόασης και «σπάσιμο» του ψυχογλωσσικού κώδικα του εξεταζόμενου.

Πρέπει να καταστεί σαφές ότι η κατάθεση (είτε αφορά κατάθεση κάποιου μάρτυρα, είτε αφορά κατάθεση του υπόπτου/κατηγορούμενου ή ακόμα και του παθόντα/θύματος) είναι μια «συζήτηση» με σκοπό. Αν και είναι σαφώς δομημένη, είναι και εξατομικευμένη και για αυτό τον λόγο δεν είναι ποτέ τυποποιημένη. Ως εκ τούτου, δεν υπάρχει κάποιος «γενικός κανόνας» με τον οποίο προσεγγίζουμε κάποιον «συνεντευξιαζόμενο», αλλά πάντοτε είναι συνάρτηση πολλών παραγόντων, όπως π.χ. της ιδιοσυγκρασίας, της ψυχικής του κατάστασης, του μορφωτικού του επίπεδο, της ηλικίας του, της διάθεσής του να αποκαλύψει στοιχεία, του είδους του αδικήματος που έχει διαπραχθεί, αλλά και της εμπειρίας του ατόμου που παίρνει την κατάθεση.

Κάποιοι βασικοί κανόνες που θα πρέπει να έχει υπόψη του ο εξεταστής είναι να αποτυπώνονται επακριβώς τα λεγόμενα του εξεταζόμενου, χωρίς επιπλέον ερμηνείες και προσθήκες. Η καταγραφή αφορά τόσο τις ερωτήσεις που θέτονται όσο και τις απαντήσεις που δίνονται. Διότι, η ίδια η ερώτηση, επηρεάζει άμεσα την απάντηση.

Η βασική πυραμίδα λήψης μιας κατάθεσης απαρτίζεται από τα παρακάτω: την ορθή προετοιμασία, την εισαγωγή στο θέμα που θα συζητηθεί, το χτίσιμο εμπιστοσύνης, την υποβολή των κατάλληλων ερωτήσεων, την επαλήθευση των πληροφοριών, τις ερωτήσεις σύννοψης, το κλείσιμο και την εξαγωγή συμπερασμάτων και κριτικής των όσων ειπώθηκαν.

Τα ερωτήματα που πρέπει να θέσει ένας έμπειρος συνεντευκτής, τα οποία διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στην εξέλιξη όχι μόνο της συγκεκριμένης κατάθεσης αλλά και της ίδιας της διερευνώμενης υπόθεσης εν γένει, και αφορούν στη σωστή προετοιμασία μιας κατάθεσης, είναι τα ακόλουθα:

1. Ποιος είναι ο σκοπός της κατάθεσης;
2. Να προετοιμαστεί σωστά – να μελετήσει την υπόθεση.
3. Γνωρίζει τα στοιχεία του εγκλήματος;
4. Έχει «μάθει» τον εξεταζόμενο;
5. Πού θα γίνει η συνάντηση;
6. Ποιος θα συμμετέχει;
7. Πότε θα γίνει;
8. Τι ερωτήματα θα θέσει στον εξεταζόμενο;

Ιδιαίτερη βαρύτητα πρέπει να δοθεί στα εξής:

1. Να μην απευθύνονται ερωτήματα στον εξεταζόμενο πριν την επίσημη εξέτασή του.
2. Να αποφεύγεται η συνάντηση των μαρτύρων, ώστε να μην επηρεάζει ο ένας τον άλλον και ως εκ τούτου να προσβάλλεται η αξιοπιστία της κατάθεσης.
3. Στη φυσική κατάσταση και στην υγεία του εξεταζόμενου.
4. Στο μορφωτικό επίπεδο του εξεταζόμενου δεδομένου ότι παρέχει τον γλωσσικό κώδικα που πρέπει να ακολουθηθεί. Για παράδειγμα, δεν ενδείκνυται η χρήση μιας περίπλοκης και δυσνόητης γλώσσας σε έναν αλλοδαπό, αφού ενδεχομένως δεν έχει την δυνατότητα να την κατανοήσει και μπορεί να οδηγήσει ακόμα και σε λανθασμένες απαντήσεις. Σε αυτήν την περίπτωση, θα πρέπει να διαπιστωθεί κατά πόσο ο εξεταζόμενος μπορεί να συνεννοηθεί στη γλώσσα που διενεργείται η εξέταση, σε διαφορετική περίπτωση θα πρέπει να διοριστεί διερμηνέας.
5. Στους λόγους που μπορούν να οδηγήσουν έναν εξεταζόμενο να πει ψέματα, όπως ο φόβος που ενδεχομένως νιώθει, το εχθρικό κλίμα κ.λπ.

Στο εισαγωγικό στάδιο της κατάθεσης, δίνονται οι αρχικές πληροφορίες και ο εξεταστής ορίζει τον ρυθμό της συζήτησης/κατάθεσης που θα ακολουθηθεί. Αρχικά, ο εξεταστής γνωστοποιεί τόσο την ιδιότητά του, όσο και τα στοιχεία του, επιδεικνύοντας και τα επίσημα διαπιστευτήριά του. Στη συνέχεια, θέτονται ερωτήματα κλειστού τύπου που είναι τυπικά σε κάθε κατάθεση:

1. Ποιο είναι το ονοματεπώνυμο του εξεταζόμενου;
2. Πού βρίσκεται η μόνιμη κατοικία του;
3. Ποια είναι η εργασία του;
4. Πού βρισκόταν την επίμαχη ώρα του συμβάντος/αδικήματος;
5. Ποια η σχέση του με την υπόθεση;
6. Ποια η σχέση του με το θύμα;
7. Πώς έμαθε όσα καταθέτει;
8. Είναι αυτήκοος, αυτόπτης ή εξ ακοής μάρτυρας; κ.λπ.

Το επόμενο βήμα είναι το χτίσιμο μιας σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ εξεταστή και εξεταζόμενου, δηλαδή η εγκαθίδρυση ενός κλίματος συνεννόησης μεταξύ τους, στο οποίο θα πρέπει να γίνονται φανερές τόσο οι προθέσεις και ο χαρακτήρας, όσο και οι ικανότητες/προσόντα του ερωτώμενου.

Ακολουθεί, εν συνεχεία, η υποβολή των ερωτήσεων, πάντα σε συνάρτηση με τα στοιχεία της εκάστοτε υπόθεσης. Στο στάδιο αυτό περιλαμβάνονται τόσο ερωτήσεις ανοιχτού και κλειστού τύπου, όσο και οι λεγόμενες ερωτήσεις-δείκτες.

Ερωτήσεις ανοιχτού τύπου:

1. Πες μου τι συνέβη...
2. Περιέγραψε μου τι έκανες...

3. Πες μου οτιδήποτε θυμάσαι από εκείνη τη μέρα...

Ερωτήσεις κλειστού τύπου:

1. Παρατήρησες κάτι ασυνήθιστο εκείνη τη βραδιά;
2. Πιστεύεις ότι θα μπορούσες να αναγνωρίσεις το άτομο;
3. Θυμάσαι τι ακριβώς φορούσες εκείνη την ημέρα;
4. Εσύ διέπραξες το αδίκημα;

Ερωτήσεις – «Δείκτες»:

1. Πιστεύεις ότι το άτομο που το έκανε αυτό αξίζει μια δεύτερη ευκαιρία;
2. Αν κάποιος έλεγε ότι σε είδε στην τράπεζα, θα υπήρχε μια εξήγηση γι' αυτό;
3. Ποια πιστεύεις ότι είναι η αιτία που συμβαίνουν τέτοια εγκλήματα;

Οι πληροφορίες που συλλέχθηκαν από τις ερωτήσεις που διατυπώθηκαν τοποθετούνται νοητά μέσα σε ένα «επαγωγικό χωνί». Έτσι την ενεργητική ακρόαση ακολουθεί μια διαδικασία που οδηγεί στην εξαγωγή συμπερασμάτων. Από τη μία πλευρά του νοητού «χωνιού», τοποθετούνται όλες οι ερωτήσεις που τέθηκαν (ανοιχτού – κλειστού τύπου, δείκτες), οι οποίες θα πρέπει να απαντάνε τουλάχιστον στα ερωτήματα Ποιος; Πού; Πότε; Τι; Γιατί; Πώς;. Στην άλλη πλευρά του νοητού «χωνιού», θα πρέπει να ακολουθεί ένα συμπέρασμα λογικό επακόλουθο των ανωτέρω.

Υπάρχουν σαφείς τύποι ερωτήσεων που θα πρέπει να αποφεύγονται. Τέτοιου τύπου ερωτήσεις είναι οι ακόλουθες:

1. Καθοδηγητικές ή κατευθυνόμενες ερωτήσεις. Είναι οι ερωτήσεις που θέτουν στον εξεταζόμενο μια συγκεκριμένη πορεία, εντός της οποίας πρέπει να απαντήσει, όπως π.χ. «Από διάφορες μαρτυρίες προκύπτει ότι το θύμα δεν είχε καλές σχέσεις με τον Χ, το επιβεβαιώνεις και εσύ αυτό, έτσι δεν είναι;», «Το όχημα που φέρεται ότι τραυμάτισε το θύμα ήταν μια μαύρη BMW, σωστά;»
2. Σύνθετες ερωτήσεις. «Παρατήρησες οτιδήποτε ασυνήθιστο ή κοίταξες έξω από το παράθυρό σου εκείνη τη βραδιά ή μπορούσες να δεις από το σημείο που ήσουν ποιος προσέγγισε το θύμα;»
3. Ασαφείς ερωτήσεις. «Περίγραψε μου σε παρακαλώ, αν μπορείς τη στιγμή που αρχικά συνειδητοποίησες ότι θα ερχόσουν σε επαφή με τον δράστη και πώς αντέδρασες στην επίθεση.»
4. Ερωτήσεις που αφήνουν «παραθυράκια». «Υπάρχει κάτι άλλο που θα ήθελες να μας πεις σχετικά;» Δίνει τη δυνατότητα για μια αληθή αλλά μη ολοκληρωμένη απάντηση.

Στο επόμενο βήμα, ακολουθεί η επαλήθευση των όσων έχουν ειπωθεί. Συνοψίζοντας με ακρίβεια αυτά που είπε ο ερωτώμενος, εξασφαλίζεται ότι έχουν υποβληθεί όλες οι ερωτήσεις. Σε αυτό το σημείο, ο εξεταστής υπενθυμίζει στον εξεταζόμενο το

ενδεχόμενο μιας μελλοντικής τους συνάντησης, εάν κριθεί απαραίτητο. Το βήμα αυτό ενδέχεται να ξεκινήσει με τη φράση: «Ας τα πούμε ακόμα μια φορά για να είμαι σίγουρος ότι κατάλαβα σωστά...».

Ακολουθούν οι ερωτήσεις σύνοψης της εξέτασης:

1. Υπάρχει κάτι για το οποίο θα έπρεπε να είμαι ενήμερος;
2. Υπάρχει κάτι που ξέχασα να ρωτήσω;
3. Υπάρχει κάτι ακόμα που θα ήθελες να μου πεις;
4. Αν εσύ ήσουν ερευνητής, τι θα ήθελες να ξέρεις;

Αφού ολοκληρωθεί η κατάθεση, ο εξεταστής θα πρέπει να κάνει την αυτοκριτική του, διερωτώμενος τι πήγε καλά, τι ενδεχομένως δεν πήγε καλά, τι θα μπορούσε να κάνει διαφορετικά κ.λπ.

Οι τέσσερις βασικές τεχνικές ανάκρισης - συνέντευξης

1. **Τεχνική κινησιακής συνέντευξης - ανάκρισης.** Χρησιμοποιείται σε μορφωμένα άτομα, ψυχολογικά υγιή και όχι υπό την επήρεια ουσιών. Εφαρμόζει τις παραπάνω παρατηρήσεις.
2. **Συνέντευξη ανάλυσης συμπεριφοράς και τεχνικής Ριντ (Reid).** Η τεχνική ανάκρισης Reid χρησιμοποιείται παγκοσμίως από την αστυνομία. Η τεχνική Reid είναι ουσιαστικά μια συνέντευξη βασισμένη στην ανάλυση της συμπεριφοράς του υπόπτου, όπου τίθενται ορισμένες μη ενοχοποιητικές ερωτήσεις και παρατηρούνται λεκτικά και μη λεκτικά συμπτώματα εξαπάτησης – η λεγόμενη γλώσσα του σώματος – όπως η αποστροφή του βλέμματος, η άκαμπτη στάση του σώματος και το νευρικό κούνημα μπρος πίσω. Για όσους «αποτυγχάνουν» στη συνέντευξη ακολουθεί μια ιδιαίτερως επιθετική ανάκριση, της οποίας κύριος σκοπός είναι η απόσπαση ομολογίας.

Κατά τη διάρκεια αυτής της ανάκρισης, ο ύποπτος απομονώνεται σε ένα μικρό, άδειο, ηχομονωμένο και σκοτεινό δωμάτιο όπου έρχεται αντιμέτωπος με την έκφραση της βεβαιότητας της ενοχής του από τον ανακριτή (βήμα 1^ο). Έπειτα, ο ανακριτής επιχειρεί να μειώσει τη σοβαρότητα του αδικήματος και να προσφέρει ηθική δικαιολόγηση, ρίχνοντας λόγου χάρη ευθύνη στο θύμα ή στις περιστάσεις (βήμα 2^ο). Εν συνεχεία, ο ανακριτής διακόπτει όλες τις προσπάθειες άρνησης (βήμα 3^ο) και καταρρίπτει όλες τις ηθικές, συναισθηματικές και έμπρακτες αντιρρήσεις του υπόπτου αναφορικά με την από μέρους του αδυναμία τέλεσης του αδικήματος (βήμα 4^ο).

Κατόπιν, εάν ο ύποπτος ανταποκριθεί με παθητική απόσυρση, ο ανακριτής πρέπει να ανακτήσει την προσοχή του (βήμα 5^ο), να δείξει συμπάθεια και κατανόηση ώστε να συνεργαστεί μαζί του (βήμα 6^ο) και να παρουσιάσει δύο εναλλακτικές εκδοχές του εγκλήματος, η μία εκ των οποίων είναι περισσότερο

αποδεκτή από την άλλη (βήμα 7^ο). Εάν ο ύποπτος δεχτεί την «ελαφρύτερη» εκδοχή, τότε ο ανακριτής αναζητά μια πλήρη και λεπτομερή εξιστόρηση της παραδοχής του εγκλήματος (βήμα 8^ο) και έπειτα μετατρέπει την προφορική εξιστόρηση σε πλήρη γραπτή ομολογία με λεπτομέρειες ως προς το «πού», «πώς», «γιατί», έτσι ώστε να μπορεί να χρησιμοποιηθεί στο δικαστήριο (βήμα 9^ο).

Οι ειδικοί της τεχνικής Reid υπόσχονται μέσα από την παροχή εκπαίδευσης, ακρίβεια στη διάκριση μεταξύ αλήθειας και εξαπάτησης κατά 85%. Ωστόσο, η τεχνική αυτή δεν εφαρμόζεται στην Ελλάδα, διότι θεωρείται ότι μπορεί να οδηγήσει σε ψευδείς ομολογίες, μέσω της ψυχολογικής πίεσης που ασκείται στον ανακρινόμενο.

Μια ειλικρινής ομολογία δεν απαντάται συχνά κατά την ανακριτική διαδικασία, αφού πρώτιστο μέλημα του υπόπτου είναι να αμυνθεί, οπότε κατά κανόνα προβαίνει σε αρνήσεις εν όλω ή εν μέρει των κατηγοριών που τίθενται εις βάρος του. Δεν είναι σπάνιες οι περιπτώσεις που ο κατηγορούμενος ομολογεί προς εξασφάλιση άλλοθι ή για λόγους δημοσιότητας ή για να καλύψει κάποιον οικείο του ή άλλο βαρύτερο έγκλημα που ο ίδιος διέπραξε. Αυτές είναι οι λεγόμενες **εθελοντικές ψευδείς ομολογίες (voluntary)**, οι οποίες δίνονται από τα άτομα δίχως εξωτερική αστυνομική πίεση. Άλλη κατηγορία ψευδών ομολογιών θα μπορούσαμε να πούμε ότι είναι οι **εξαναγκασμένες – εσωτερικοποιημένες ψευδείς ομολογίες (Coerced Internalized)**, εμφανιζόμενες όταν τα άτομα που ανακρίνονται πιστέψουν εκείνη την ώρα πως διέπραξαν το έγκλημα για το οποίο κατηγορούνται, δυσπιστώντας για τη μνήμη τους.

3. **Τεχνική Βικλάντερ - Ζουλάφσκι.** Αποτελεί ίδια τεχνική με την τεχνική Reid, αλλά πρέπει ο ανακριτής εξ αρχής να γνωρίζει πολλά στοιχεία για την υπόθεση για να προετοιμαστεί κατάλληλα για να επισπεύσει τα βήματα προσέγγισης.
4. **Αξιολόγηση Θεματικής Αντίληψης.** Στηρίζεται στην προβολή πέντε (5) άσχετων φωτογραφιών και στην παρατήρηση της περιγραφής του ανακρινόμενου για αυτές. Η τεχνική χρησιμοποιείται σε άτομα χαμηλού μορφωτικού επιπέδου και κυρίως σε σεξουαλικά εγκλήματα ή πάθους.

Προαπαιτούμενα για την επιτυχή έκβαση της ανάκρισης

1. Ο χώρος της ανάκρισης να εξασφαλίζει το απερίσπαστο της προσοχής και την αισθητηριακή απομόνωση του ανακρινόμενου, να μην υπάρχουν σήματα ή εικόνες (π.χ. αστυνομίας) που να παραπέμπουν σε επιβολή κυρώσεων, να μην υπάρχουν ογκώδη αντικείμενα στον χώρο (δημιουργούν άγχος), η πόρτα που οδηγεί στο δωμάτιο να είναι απλή, ο φωτισμός και η θερμοκρασία να είναι κανονικές αλλά με τη δυνατότητα γρήγορης αυξομείωσης, οι καρέκλες να μην

- έχουν ρόδες ή καλύτερα να μην κουνιούνται καθόλου και η θέση του ανακριτή να βλέπει προς την έξοδο.
2. Η εμφάνιση-ένδυση του ανακριτή να είναι ανάλογη με τον τύπο του ανακρινόμενου
 3. Τεχνική διατύπωσης ερωτήσεων (τύπος χωνιού: γενικές/ανοιχτού τύπου – να αφήνουν χώρο στην περιγραφή [20%], μετά κλειστού τύπου – απαντώνται με «ναι» και «όχι» [50%] και τελικά ερωτήσεις συνέχειας [30%] – διευκρινιστικές στις ερωτήσεις κλειστού τύπου).
 4. Ερμηνεία απαντήσεων (απαντήσεις με πρόλογο, μη συναφείς με την εξεταζόμενη υπόθεση ερωτήσεις, λέξεις αποφυγής, αυτό-ενοχοποίησης, αλλαγή στη χρήση των λέξεων, αποπροσωποποίηση, υποκατάστατα λέξεων, τονισμός του «ναι» και «όχι», επίκληση στην ηθική, υπερβολική ευγένεια).
 5. Το κάπνισμα να επιτρέπεται ανάλογα με την περίπτωση (αν δεν καπνίζει ο ανακρινόμενος δεν καπνίζει και ο ανακριτής και το αντίθετο). Σε περίπτωση που ο ανακρινόμενος καπνίζει, συνίσταται ένα τσιγάρο στην αρχή και ένα στο τέλος. Το τασάκι θα πρέπει να το ζητήσει ο ανακρινόμενος.
 6. Να καταγράφονται λεπτομερώς σημειώσεις
 7. Γλώσσα ανακρινόντος (ο ανακριτής να ξέρει τους κώδικες επικοινωνίας του ανακρινόμενου, π.χ. νεανικές εκφράσεις, πολιτικό λεξιλόγιο).
 8. Μη εμφανής ηλεκτρονική καταγραφή.

Τεχνικές ανάλυσης λεκτικού περιεχομένου

1. **Επιστημονική ανάλυση περιεχομένου:** Η μέθοδος αυτή αναπτύχθηκε κυρίως στο Ισραήλ και δεν χρειάζεται η παρουσία ανακριτή. Ζητείται από τον ύποπτο να γράψει σε ένα χαρτί λεπτομερώς τι έγινε και τι είδε και από κάποια χαρακτηριστικά του εγγράφου (άρνηση, εισαγωγή τρίτου προσώπου, αυθόρμητες διορθώσεις, κενά μνήμης, δομή του λόγου, συναίσθημα, υποκειμενικός χρόνος, πληροφορίες δίχως σειρά ή έλλειψή τους, πρώτο πρόσωπο, χρήση αντωνυμιών, αλλαγή ύφους) ο ανακριτής μπορεί να καταλάβει αν ψεύδεται.
2. **Αξιολόγηση αξιοπιστίας δήλωσης:** Κυρίως ακολουθείται σε Γερμανία και Σουηδία αλλά και σε όλες τις ανεπτυγμένες χώρες. Περιλαμβάνει τέσσερα στάδια όπου ζητείται αρχικά η περιγραφή μιας απολύτως φανταστικής ιστορίας και μετά η περιγραφή του εγκλήματος.

Διάφορες άλλες πρακτικές ανάκρισης

Στη διεθνή βιβλιογραφία αναφέρονται και άλλες άλλες πρακτικές ανάκρισης, οι οποίες δεν χρησιμοποιούνται στην Ελλάδα και είναι οι ακόλουθες¹³: οι συσκευές ανίχνευσης ψεύδους, η φαρμακολογία και ο ορός της αλήθειας, ο εγκεφαλικός τομογράφος και ο υπνωτισμός.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να διασαφηνιστεί ότι η ομολογία του κατηγορουμένου, όπως και η κατάθεση των αυτοπτών και αυτήκων μαρτύρων, καθώς και των εν γένει θυμάτων, οφείλει να είναι προϊόν ανεπηρέαστης βούλησης, αυθόρμητης και σε καμία περίπτωση αποτέλεσμα της χρήσης απαγορευμένων αποδεικτικών μέσων, ειδάλλως δεν λαμβάνεται υπόψη [Μπενάκη Α., Παρατηρήσεις στην ΑΠ761/1973, ΠοινΧρ 1973, 807 επ., Χαραλαμπάκης Α., ό.π., Υπερ 1995,670]. Ως τέτοια αναφέρονται ενδεικτικά τα βασανιστήρια, οι παραπειστικές ερωτήσεις, η προσβολή της γενετήσιας αξιοπρέπειας και γενικά η χρήση βίας ή απειλής. Συν τοις άλλοις, απολύτως άκυρη καθίσταται η αποδεικτική αξιοποίηση της κατάθεσης όχι μόνο όταν υφίσταται ψυχολογική ή σωματική βία, κατά παράβαση των άρθρων 7 παρ. 2 Σ, 3 ΕΣΔΑ, αλλά και όταν αυτή εκμαιεύεται εξαιτίας ελλιπούς συνείδησης αυτού που είτε προϋπήρχε είτε προέκυψε κατά την εξέτασή του [ΑΠ1413/2010 ΠοινΧρ 2010, 643]. Επιπλέον, καλό θα ήταν να διευκρινιστεί πως ο κατηγορούμενος έχει το δικαίωμα σιωπής, χωρίς αυτό να σημαίνει πως η άρνησή του να απαντήσει πρέπει να εκληφθεί ως σιωπηρή ομολογία.

Πειθώ: οι έξι θεμελιώδεις κανόνες

Στις τεχνικές ανάκρισης περιλαμβάνονται ως βασικές αρχές και οι έξι βασικοί τρόποι για να πείσεις κάποιον:

1. Ανταποδοτικότητα: Σου κάνω χάρη, μου κάνεις χάρη.
2. Δέσμευση – συνέπεια: Να σπάσει η δέσμευση στον σκοπό του υπόπτου ώστε να μη φαίνεται ασυνεπής προς τους συνεργάτες του.
3. Κοινωνική επιρροή: Και άλλοι μίλησαν, μόνο εσύ έμεινες.
4. Καθρέφτισμα Ο καλός ανακριτής να ομοιάζει στον ύποπτο και να δείχνει ότι έχουν κοινά ενδιαφέροντα.
5. Αυθεντία: Στις ιεραρχικά δομημένες οργανώσεις να αρχίζεις από τον αρχηγό (συνήθως σπάει πιο εύκολα), αναγνωρίζοντάς του και επίσημα τα πρωτεία.
6. Σπανιότητα: Αν δεν πιάσουν όλα τα παραπάνω, ευγενικά προφασίζεσαι έλλειψη χρόνου και ενδιαφέροντος από μέρους του ανακριτή, κάνοντας τη συνομιλία επιθυμητή τελικά.

Παρά την ειδική εκπαίδευση που λαμβάνουν οι αστυνομικοί ερευνητές αναφορικά με τον τρόπο διεξαγωγής αποτελεσματικών συνεντεύξεων, υπάρχουν έρευνες που

¹³ «Η γλώσσα του σώματος και οι τεχνικές ανάκρισης» του Χ. Χριστοδούλου

αποδεικνύουν πως δεν υπερτερούν σε ικανότητες από τους υπόλοιπους ανθρώπους σε θέματα διάκρισης μεταξύ ψεύδους και αλήθειας. Καλούνται πολλές φορές να διαγνώσουν το ψέμα και την εξαπάτηση με βάση τις δηλώσεις υπόπτων υποβληθέντων κατ' επανάληψη στην ανακριτική διαδικασία, που στην πραγματικότητα είναι πολύ πιο δύσκολο από την εξέταση και την αξιολόγηση της ειλικρίνειας των δηλώσεων ενός και μοναδικού υπόπτου. Σφάλματα στην κρίση των ερευνητών παρατηρούνται κι από το γεγονός της περίσσειας αυτοπεποίθησης και της άρτιας διαρθρωμένης λογικής με την οποία ασκούν το ανακριτικό τους έργο.

Οι ανακριτές οφείλουν να αντιμετωπίζουν τον ύποπτο με σεβασμό, κάθε δε πράξη ή ενέργειά τους είναι σημαντικό να διέπεται από την αρχή προστασίας της προσωπικότητάς του και από το τεκμήριο της αθωότητας που ισχύει μέχρι τη νόμιμη απόδειξη της ενοχής του.

Το Πρωτόκολλο Δικανικής Συνέντευξης ανήλικων θυμάτων κακοποίησης

Στη χώρα μας, τα ανήλικα θύματα σεξουαλικής κακοποίησης καλούνται πολλές φορές να περιγράψουν τα δεινά που υπέστησαν σε επαγγελματίες των υπηρεσιών της ψυχικής υγείας και του συστήματος της ποινικής δικαιοσύνης. Προανάκριση, κύρια ανάκριση, ακροαματική διαδικασία, πραγματογνωμοσύνη, ιατροδικαστική εξέταση κ.ά. συνθέτουν ένα τρομακτικό σκηνικό με πρωταγωνιστή τον ανυποψίαστο, για όσα λαμβάνουν χώρα, ανήλικο. Ένα παιδί μπορεί να κληθεί να καταθέσει αναρίθμητες φορές στο αστυνομικό τμήμα, μπορεί να χρειαστεί να μιλήσει σε δεκάδες επαγγελματίες, μπορεί να περιμένει ακόμα και οκτώ χρόνια μέχρι να τελεσιδικήσει η υπόθεσή του. Πρόκειται για μια εξαιρετικά δυσχερή και συνάμα επώδυνη διαδικασία, κατά τη διάρκεια της οποίας τα παιδιά ενθαρρύνονται να μιλήσουν για την πιο τραυματική εμπειρία της ζωής τους σε άτομα που δεν γνωρίζουν καθόλου (Θεμελή, 2014).

Η ύπαρξη εξειδικευμένης γνώσης, ικανής να δώσει απαντήσεις σε μια σειρά από ερωτήματα, θεωρείται αναγκαία προϋπόθεση για μια **συνέντευξη**, και όχι προανάκριση, που στόχο έχει την ανεύρεση της ουσιαστικής αλήθειας σεβόμενη ταυτόχρονα την ανηλικότητα. Όπως ορθά έχει ειπωθεί, «το παιδί-θύμα δεν είναι απλά ένας ακόμα μάρτυρας.» (Brennan, 1995).

Στη δική μας έννομη τάξη, σε αντίθεση με την πλειονότητα των υπόλοιπων ευρωπαϊκών και μη χωρών, δεν είχε έως σήμερα συνταχθεί ένας Κώδικας Δεοντολογίας καθώς και ένα **Πρωτόκολλο Δικανικής Συνέντευξης** κακοποιημένων παιδιών. Παράλληλα, έλλειπε μια εξειδικευμένη δομή, έτσι ώστε το ανήλικο θύμα να καταθέτει εκεί μία μόνο φορά, δίχως να απαιτείται η διαρκής του παρουσία σε πολλούς διαφορετικούς φορείς και αρχές (αστυνομική, εισαγγελική, δικαστική) και οι πολλαπλές του καταθέσεις σε μεγάλο αριθμό επαγγελματιών. Επισημαίνεται, ότι ο ανήλικος σε αυτές τις εξειδικευμένες δομές εξετάζεται από ειδικά εκπαιδευμένους

επαγγελματίες σε κατάλληλα διαμορφωμένο χώρο που επιτρέπει τη βιντεοσκόπηση της κατάθεσης.

Το Κεντρικό Επιστημονικό Συμβούλιο για την Πρόληψη και την Αντιμετώπιση της Θυματοποίησης και της Εγκληματικότητας των Ανηλίκων (ΚΕΣΑΘΕΑ), λαμβάνοντας υπόψη του τα όσα αναφέρθηκαν, συνέταξε το πρώτο στη δική μας έννομη τάξη πρωτόκολλο δικανικής συνέντευξης ανήλικων θυμάτων κακοποίησης και, σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Αντεγκληματικής Πολιτικής και τη Γενική Γραμματεία Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, θεσμοθέτησε τη δομή «Αυτοτελή Γραφεία Προστασίας Ανηλίκων Θυμάτων – Σπίτι του Παιδιού».

Το πρωτόκολλο δικανικής εξέτασης – συνέντευξης ανήλικου θύματος που ήδη ισχύει μετά την έκδοσή της (Υ.Α. 7320/2019 – ΦΕΚ 2238/Β'/10.06.2019) στη χώρα μας, βασίζεται στις παρακάτω καλύτερες, σύμφωνα με τις διεθνείς έρευνες, πρακτικές, είναι δε αυστηρά δομημένο, καθώς αποτελείται από τρία συγκεκριμένα στάδια με επιμέρους υποστάδια, η τήρηση των οποίων είναι υποχρεωτική:

1) Προετοιμασία / Το χτίσιμο της σχέσης

- Η γνωριμία με τον επαγγελματία
- Η εγκαθίδρυση ενός υποστηρικτικού κλίματος
- Οι κανόνες της συνέντευξης
- Η εξάσκηση στην ελεύθερη αφήγηση
- Η οικογένεια

2) Η διεξαγωγή του ουσιαστικού μέρους της συνέντευξης

- Μετάβαση στο ουσιαστικό θέμα
- Ελεύθερη αφήγηση των γεγονότων
- Στοχευμένες ερωτήσεις για εμπλουτισμό των πληροφοριών

3) Το κλείσιμο της συνέντευξης

- Σύνοψη των όσων αναφέρθηκαν από τον ανήλικο
- Ηθική επιβράβευση – Ευχαριστίες
- Ενημέρωση για το τι πρόκειται να ακολουθήσει
- Αναζήτηση έμπιστων προσώπων
- Παρότρυνση και ενθάρρυνση για μια ακόμα επικοινωνία ή συνάντηση
- Απευαισθητοποίηση – αποφόρτιση.

Η συνεισφορά της Ψυχολογίας στη συνέντευξη ανήλικων θυμάτων κακοποίησης

1) Οι συμβουλευτικές δεξιότητες

Ο νομοθέτης επέλεξε να διενεργείται η εξέταση του ανήλικου «από τους προανακριτικούς υπαλλήλους και τους δικαστικούς λειτουργούς διά του παρισταμένου παιδοψυχολόγου ή παιδοψυχιάτρου» (ν. 4478/2017 άρθρο 69 παρ. 3). Συνεπώς εμπιστεύεται στους ειδικούς ψυχικής υγείας τη διαδικασία,

αναλαμβάνοντας την ευθύνη της διερεύνησης των ισχυρισμών του παιδιού. Είναι ωστόσο αναγκαίο όλοι οι επαγγελματίες που θα εμπλακούν στην υπόθεση να έχουν αποκτήσει μετά από εκπαίδευση τις απαραίτητες εκείνες συμβουλευτικές δεξιότητες που θα τους επιτρέψουν να χτίσουν μια σχέση εμπιστοσύνης με το παιδί. Ο συνεντευκτής χρειάζεται πλην άλλων να έχει εξειδίκευση στη συμβουλευτική ψυχολογία για να υποστηρίξει εξ αρχής το πρώτο στάδιο του πρωτοκόλλου, έτσι ώστε να μπορέσει να εισέλθει στον κόσμο του παιδιού και να δομήσει μαζί του μια σχέση εμπιστοσύνης, ζεστασιάς και ασφάλειας (Θεμελή, 2014·Ivey, Gluckstern, Ivey, 1999 Themeli & Panagiotaki, 2014).

Η παράλειψη του σταδίου της δημιουργίας ενός υποστηρικτικού κλίματος οδηγούσε έως τώρα σε καταθέσεις αναξιόπιστες, φτωχές σε πληροφορίες και περιορισμένης εγκυρότητας.

Μόνο με τις δεξιότητες της ενσυναίσθησης (empathy) και της αντανάκλασης του συναισθήματος είναι εφικτό να δημιουργηθεί ένα κλίμα ασφάλειας όπου το θύμα θα αισθάνεται ότι κάποιος ενδιαφέρεται πραγματικά για ό,τι του συνέβη, έτσι ώστε να μπορέσει να εκμυστηρευτεί την εμπειρία της κακοποίησής του (Θεμελή, 2014).

Ο όρος «ενσυναίσθηση» αναφέρεται στην ικανότητα να κατανοούμε τον κόσμο του άλλου έτσι όπως ο ίδιος τον αντιλαμβάνεται. Σημαίνει «να αντιλαμβάνεται κανείς το εσωτερικό πλαίσιο αναφοράς ενός άλλου ανθρώπου με ακρίβεια, με τα συναισθηματικά στοιχεία και νοήματα που ενυπάρχουν σε αυτό, σαν να ήταν ο άλλος άνθρωπος, χωρίς όμως να ξεχνά ποτέ τον όρο “σαν”» (Μαλικιώση - Λοϊζου 2008). Η «Αντανάκλαση Συναισθήματος» είναι η δεξιότητα με την οποία ο συνεντευκτής παρατηρεί και αντανακλά στον συνομιλητή του τις συναισθηματικές καταστάσεις που βιώνει ο τελευταίος. Το να διαισθάνεται κανείς με ακρίβεια τον συναισθηματικό κόσμο του άλλου θεωρείται από τις πιο σημαντικές δεξιότητες της προσεκτικής παρακολούθησης στην ανάπτυξη της ενσυναίσθησης (Ivey, Gluckstern, Ivey, 1999). Όπως επίσης έχει ειπωθεί, «ο αντικατοπτρισμός των συναισθημάτων αντιπροσωπεύει πιθανώς τη βασική δεξιότητα της ενεργητικής ακρόασης.» (Nelson - Jones, 2009).

Η ενεργητική ακρόαση και η μη λεκτική επικοινωνία με τον ανήλικο αποτελούν σημαντικά κανάλια αλληλεπίδρασης. Ένας καλός ακροατής ακούει προσεκτικά και όχι επιλεκτικά, δεν διακόπτει και είναι εστιασμένος στον συνομιλητή του. Οι δεξιότητες προσεκτικής παρακολούθησης, δηλαδή η οπτική επαφή, η γλώσσα του σώματος, οι εκφράσεις του προσώπου, το φωνητικό ύφος και η λεκτική ακολουθία (Μαλικιώση - Λοϊζου, 1998), συμβάλλουν καθοριστικά στην εγκαθίδρυση ενός υποστηρικτικού κλίματος που ενισχύει και ενθαρρύνει τον ερωτώμενο.

Καθώς τις περισσότερες φορές η μη λεκτική επικοινωνία μεταβιβάζει έννοιες και αντανακλά την ψυχολογική κατάσταση του ατόμου, η γνώση των εν λόγω δεξιοτήτων είναι σημαντική και αναγκαία. Αλλά και στο δεύτερο στάδιο, εκείνο της μετάβασης στο ουσιαστικό μέρος της συνέντευξης, που βασίζεται στην ανοιχτή πρόσκληση σε ελεύθερη αφήγηση των γεγονότων, ο συνεντευκτής επίσης θα πρέπει να γνωρίζει πώς θα ενθαρρύνει και θα διευκολύνει την εξέλιξη της συζήτησης. Αρχικά θα ενισχύσει και θα υποστηρίξει το παιδί στην ελεύθερη αφήγηση των γεγονότων. Στη συνέχεια, θα επιλέξει τις κατάλληλες ερωτήσεις, διατυπώνοντάς τες με τον ενδεδειγμένο τρόπο και προσαρμόζοντάς τες στις ανάγκες του ανηλίκου. Όταν αυτές θέτονται με τον σωστό τρόπο, ανοίγουν νέα πεδία για συζήτηση, βοηθούν στον εντοπισμό διαφόρων θεμάτων και μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την αυτοανίχνευση του ερωτώμενου (Ivey, Gluckstern, Ivey, 1999). Οι διευκρινιστικές δεξιότητες της στοιχειώδους ενθάρρυνσης (ενδείξεις που δείχνουν στο άλλο άτομο ότι ο συνεντευκτής το ακούει προσεκτικά) και της παράφρασης (ακριβής απόδοση των λεγομένων του συνομιλητή με τρόπο βοηθητικό) ενισχύουν θετικά τη συνέντευξη και ενθαρρύνουν τον ανήλικο, ειδικά όταν δυσκολεύεται να απαντήσει ή όταν δεν αντέχει τη συναισθηματική φόρτιση της ανάκλησης των τραυματικών γεγονότων και της αφήγησής τους (Θεμελή, 2014). Αναμφίβολα, λοιπόν, οι συμβουλευτικές δεξιότητες αποτελούν τη ραχοκοκαλιά της δικανικής συνέντευξης.

2) Η σημασία της κατανόησης των λειτουργιών της μνήμης

Η γνωστική ψυχολογία βοηθά στην κατανόηση της λειτουργίας των γνωστικών μηχανισμών της προσοχής, της αντίληψης και της μνήμης, μια γνώση ιδιαίτερα σημαντική καθώς επιτρέπει στους επαγγελματίες να γνωρίζουν τι μπορεί και τι δεν μπορεί να θυμηθεί ένας ανήλικος μάρτυρας ανάλογα με την ηλικία του και το διάστημα που διαμεσολάβησε από το συμβάν της παραβίασης, καθώς και τις ατέλειες και περιορισμούς των εν λόγω λειτουργιών.

Οι γνωστικές λειτουργίες της αντίληψης, της προσοχής και της μνήμης, έχουν σημαντικούς υποκειμενικούς συντελεστές (Ceci & Bruck, 1993). Το ίδιο ισχύει και για τους επιμέρους μηχανισμούς της αποθήκευσης και της ανάσυρσης των πληροφοριών (Williams & Hollan, 1981). Η μνήμη συνεπώς δεν λειτουργεί, όπως λανθασμένα υποστηρίζουν οι επαγγελματίες του Συστήματος Ποινικής Δικαιοσύνης, ως ένας εγγραφέας εικόνων απεριόριστης χωρητικότητας απ' όπου η συγκράτηση και η ανάσυρση των πληροφοριών είναι δυνατή ανά πάσα στιγμή.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Βιβλιογραφία

- Black, I. S., & Fennelly, L. J. (2020). *Investigations and the Art of the Interview*. Butterworth-Heinemann.
- Borchard, E., (1932), *Convicting the Innocent: Errors of Criminal Justice*.
- Boyle Michael, Vullierme Jean-Claude (2018). *A brief introduction to investigative interviewing: A practitioner's guide*. Council of Europe.
- Ceci, S. J., & Bruck, M. (1993). Suggestibility and the child witness: a historical review and synthesis. *Psychological Bulletin*.
- Certified Government Auditing Professional. (CGAP).
- Clifford, B. R. (1993). Witnessing: a comparison of adults and children. *Issues in Criminological and Legal Psychology*.
- Cole, M., & Cole, S.R. (2002). *Η ανάπτυξη των παιδιών*. Τόμοι Β και Γ. Αθήνα: Εκδόσεις Τυπωθήτω.
- Davies, G. M., Westcott, L. H., (1999), *Interviewing Child Witnesses under the Memorandum of Good Practice: A research review*, Policing and Reducing Crime Unit: Police Research Series, Paper 115, Λονδίνο.
- DeRoche Toby (2020). *A Practical Guide to Auditing Remotely*. Wolters Kluwer.
- Dettlaf, A.J. & Fino-Velasquez, M. (2013). Child maltreatment and immigration enforcement: Considerations for child welfare and legal systems working with Immigrant Families. *Children's Legal Rights Journal*, 33: 37-63.
- ECA. (2013). *Guidelines of Audit Interview*. European Court of Auditors.
- Eugene F. Ferraro, C. S. (2015). *Investigative Interviewing Psychology, Method, and Practice*. CRC Press.
- Fontes, L. A. (2008b). The interpreted interview. Στο *Interviewing clients across cultures: A practitioner's guide* (σ. 140-166). Νέα Υόρκη: Guilford.
- Fraud examiners manual, ACFE, Association of certified examiners, 2020.
- Ivey, A. E., Gluckstern, N. B. & Ivey, M. B. (1996). *Συμβουλευτική Μέθοδος Πρακτικής Προσέγγισης* (επιμ. Μ. Μαλικιώση-Λοΐζου) Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Lomer, D. (2020). *Investigation Interviewing Techniques: Learn how to get the right answers to build your case*. i-Sight.
- Nelson-Jones, R. (2009). *Βασικές δεξιότητες συμβουλευτικής: Ένα εγχειρίδιο για βοηθούς*. Αθήνα. Εκδόσεις Πεδίο.
- Quas, J. A., & Klemfuss, J. Z. (2014). *Physiological stress reactivity and episodic memory in children*. Στο R. Fivush & P. J. Bauer (επιμ.), *Handbook of memory*. Οξφόρδη: Oxford University Press.
- Ray Bull, T. V. (2009). *Handbook of Psychology of Investigative Interviewing: Current Developments and Future Directions*. Wiley - Blackwell.

- Roberts, K. P. & Powell, M. B. (2001). *Describing individual incidents of sexual abuse: A review on the effects of multiple sources of information on children's reports. Child Abuse and Neglect.*
- Robson Colin (2007). Η έρευνα του πραγματικού κόσμου, Βιβλιοθήκη Κοινωνικής Επιστήμης και Κοινωνικής Πολιτικής, Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg – Γιώργος & Κώστας Δαρδανός.
- Saywitz, K. J., Wells, C. R., Larson, R. P., & Hobbs, S. D. (2016). *Effects of interviewer support on children's memory and suggestibility: Systematic review and meta-analyses of experimental research. Trauma, Violence & Abuse.*
- Saywitz, K. J., & Camparo, L. (1998). *Interviewing child witnesses: A developmental perspective. Child Abuse and Neglect.*
- Schacter D. L., Gilbert, D. T., & Wegner, D. M. (2012). *Ψυχολογία*. Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg.
- Shaffer, D. R. (2004). *Εξελικτική Ψυχολογία: Παιδική ηλικία και Εφηβεία*. Αθήνα: Εκδόσεις Ίων.
- Shields, G. S., Sazma, M. A., McCullough, A. M., & Yonelinas, A. P. (2017). *The effects of acute stress on episodic memory: A meta-analysis and integrative review. Psychological Bulletin.*
- Tedesco, J. F., & Schnell, S. T. (1987). *Children's Reaction to sex abuse investigation and litigation. Child Abuse and Neglect.*
- Themeli, O. & Panagiotaki, M. (2014). Forensic interviews with children victims of sexual abuse: The role of the counselling psychologist. *The European Journal of Counseling Psychology.*
- Wikipedia (2020). Mirroring (https://en.wikipedia.org/wiki/Mirroring#cite_note-lacoboni-3). Wikipedia, the free encyclopedia.
- Williams, M. D. & Hollan, J. D. (1981). The process of retrieval from very long-term memory. *Cognitive Science.*
- Wilson, C. & Powell, M. (2001). *A Guide to Interviewing Children: Essential skills for counselors, police, lawyers and social workers*. Λονδίνο: Routledge.
- Wood, K. & Garven, S. (2000). How sexual abuse interviews go astray: Implications for prosecutors, police, and child protection services. *Child Maltreatment.*

- Θεμελή, Ό. (2014). *Τα παιδιά καταθέτει. Η δικανική εξέταση ανηλίκων μαρτύρων, θυμάτων σεξουαλικής κακοποίησης*. Αθήνα: Εκδόσεις Τόπος.
- Θεμελή, Ό. (2010). *Όταν τα παιδιά καταθέτει: Η δικανική εξέταση των ισχυρισμών των ανηλίκων μαρτύρων-θυμάτων*. Στο Α. Πιτσελά (επιμ.), *Εγκληματολογικές Αναζητήσεις. Τιμητικός Τόμος για τον Καθηγητή Στ. Αλεξιάδη*, Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Αντ. Σάκκουλα.

- Θεμελή, Ό. (2008). Η προστασία της ανηλικότητας: Βασικές αρχές συνέντευξης με κακοποιημένα παιδιά. Στο Ο. Γιωτάκος και Μ. Τσιλιάκου (επιμ.). *Ο κύκλος της κακοποίησης*. Αθήνα: Εκδόσεις Αρχιπέλαγος.
- Καπαρδής, Α. (2004). *Ψυχολογία και Δίκαιο*. Αθήνα: Εκδόσεις Μεσόγειος.
- Μαλικιώση-Λοϊζου, Μ. (1998). *Συμβουλευτική Ψυχολογία*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Παπαδάτος, Ι. (2003). *Δικαστική Ψυχολογία - Ψυχιατρική*. Αθήνα: Εκδόσεις Σμυρνιωτάκης.
- Πιτσελά, Α. (2003). *Διεθνή Κείμενα Σωφρονιστικής Πολιτικής*. Αθήνα-Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Ερμηνεία κατ' άρθρο Κώδικα Ποινικής Δικονομίας, Π. Καίσαρης / Α. Αλαπάντας, Έκδοση: 2^η, 2018.
- https://www.lawspot.gr/nomika-nea/pseydeis-omologies-ohi-toso-spanies-oso-nomizoymehttps://easte.panteion.gr/images/other_files/b_kyklos_kin/soukara.pdf

