

JOANNA ULATOWSKA
ALEKSANDRA DOBRZAŃSKA
KAMILA MISZTALEWSKA

Trafność oceny szczerości klientów zakładów ubezpieczeń w Polsce

Trafna ocena wiarygodności wydaje się być ważnym elementem zapobiegania przestępstwom ubezpieczeniowym. Celem badania było porównanie umiejętności wykrywania kłamstwa przez pracowników zakładów ubezpieczeń z umiejętnościami osób wykonujących inne zawody. Badanym prezentowano dziesięć nagrań wypowiedzi dotyczących osobistego przeżycia budzącego silne negatywne emocje. Połowa wypowiedzi zawierała kłamstwo. Po obejrzeniu każdego z filmów badani proszeni byli o decyzję, czy dana historia była prawdziwa oraz o określenie pewności swej oceny. Uzyskane wyniki potwierdziły rezultaty wcześniejszych badań z udziałem ekspertów w zakresie oceny wiarygodności – pracownicy zakładów ubezpieczeń nie różnili się od grupy kontrolnej pod względem trafności oceny szczerości. Ponadto częściej zakładali oni, że oceniane osoby kłamią, a trafność wykrycia kłamstwa była u nich ujemnie skorelowana z pewnością ocen. W artykule przedstawiono wnioski dla praktyki i dalszych badań.

Słowa kluczowe: kłamstwo, wykrywanie kłamstwa, przestępstwa ubezpieczeniowe.

Wprowadzenie

Mimo że metody wykrywania kłamstwa są przede wszystkim przedmiotem zainteresowań policji, służb specjalnych, czy wymiaru sprawiedliwości, to wydaje się, że skuteczna ocena szczerości może być przydatna także dla osób wykonujących inne zawody, na przykład biznesmenów – podczas prowadzenia negocjacji biznesowych, czy pracowników zakładów ubezpieczeń zajmujących się weryfikowaniem wniosków o odszkodowanie. Jak pokazują dane z firm ubezpieczeniowych, ta ostatnia grupa zawodowa coraz częściej spotyka się z przestępstwami ubezpieczeniowymi, czyli żądaniem bezpodstawnego odszkodowania albo otrzymaniem takiego odszkodowania drogą

oszustwa.¹ Z raportu Polskiej Izby Ubezpieczeń² wynika, że w 2013 r. kwota wykrytych, wyłudzonych odszkodowań lub świadczeń osiągnęła 130 milionów złotych. Można się jedynie domyślać, jak wiele tego rodzaju przestępstw pozostaje niewykrytych. Szacuje się, że w Unii Europejskiej około 3 proc. składek staje się łupem oszustów, co w przypadku Polski stanowiłoby około 1,5 miliarda złotych rocznie.³

W 2013 r. wykryto o 41 proc. więcej przestępstw ubezpieczeniowych na rynku ubezpieczeń na życie i o 3 proc. więcej tego typu zdarzeń na rynku pozostałych ubezpieczeń osobowych i majątkowych niż w 2012 r. Czy wzrost ten jest wynikiem zwiększonych wysiłków zakładów ubezpieczeń w walce z oszustami i podnoszenia umiejętności w zakresie oceny wiarygodności osób ubiegających się o odszkodowania? Przedmiotem badania będzie sprawdzenie umiejętności pracowników zakładów ubezpieczeń w zakresie oceny szczerości.

Kłamstwo definiowane jest jako „skuteczna bądź nieskuteczna świadoma próba, bez wcześniejszego powiadomienia o swoim zamiarze, wytworzenia w innych przekonania, które autor komunikatu uważa za nieprawdziwe”⁴, a wśród najczęstszych powodów kłamania wymieniane są: chęć uniknięcia kary oraz chęć uzyskania nagrody, której nie można byłoby otrzymać innym sposobem⁵. Oszukiwanie jest zjawiskiem powszechnym – badania dowodzą, że kłamiemy średnio jeden, dwa razy dziennie⁶, a większość z tych kłamstw nie dotyczy poważnych spraw. Badacze zaznaczają jednak, że poważne kłamstwa także się zdarzają, jednak nie są faktem codziennego życia. Wyniki te potwierdza również sondaż opinii społecznej, w którym tylko 12 proc. ankietowanych stwierdziło, że nigdy nikogo nie okłamało, a 24 proc. przyznało, że skłamało przynajmniej raz w ciągu poprzedniego dnia⁷. Statystyki wskazują także, że rzadziej zdarza nam się okłamywać osoby, z którymi pozostajemy w bliskich relacjach emocjonalnych.⁸

Mimo ciągłych prac nad stworzeniem skutecznej metody oceny szczerości najczęściej stosowaną i poddawaną badaniom metodą wykrywania kłamstwa jest obserwacja zachowania osób podejrzewanych o nieszczerść w celu odnalezienia w nim przejawów kłamstwa. Niestety badania wykazują, że jest to również jedna z najbardziej zawodnych metod wykrywania kłamstwa – metaanaliza 206 badań nad trafnością tej metody wykazała, że jej skuteczność wynosi 54 proc.⁹, podczas gdy 50 proc. można uzyskać zgadując. Podobne rezultaty odnotowano w zakrojonym

-
1. S. Wieteska, *Nieetyczne zachowania ubezpieczonych na polskim rynku ubezpieczeń*, „Annales. Etyka w życiu gospodarczym”, 2012 nr 15.
 2. Polska Izba Ubezpieczeń, *Analiza danych dotyczących przestępstw ujawnionych w 2013 r. w związku z działalnością zakładów ubezpieczeń – członków Polskiej Izby Ubezpieczeń*, 2014, http://piu.org.pl/public/upload/ibrowser/PIU_Raport_o_przestepczosci_2013.pdf [25.01.2015].
 3. R. Skibińska, *Oszuści ubezpieczeniowi są coraz lepiej zorganizowani*, 2013, <http://www.obserwatorfinansowy.pl/tematyka/rynki-finansowe> [25.01.2015].
 4. A. Vrij, *Wykrywanie kłamstw i oszukiwania*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2009, s. 9.
 5. P. Ekman, *Lying and deception*, [w:] *Memory for everyday and emotional events*, N.L. Stein, P.A. Ornstein, B. Tversky, C. Brainerd (red.), Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, NJ 1997.
 6. B.M. DePaulo, D.A. Kashy, S.E. Kirkendol, M.M. Wyer, J.A. Epstein, *Lying in everyday life*, „Journal of Personality and Social Psychology”, 1996 nr 70.
 7. R. Wiseman, *Dziwnologia*, Wydawnictwo W.A.B, Warszawa 2010.
 8. D.A. Kashy, B.M. DePaulo, *Who lies?*, „Journal of Personality and Social Psychology”, 1996 nr 70.
 9. Ch.F. Bond Jr., B.M. DePaulo, *Accuracy of deception judgments*, „Personality and Social Psychology Review”, 2006 nr 10.

na szeroką skalę badaniu z udziałem widzów brytyjskiej stacji telewizyjnej BBC. W eksperymencie, w którym udział wzięło prawie 37 tysięcy osób, trafność wykrycia kłamstwa wyniosła 51,8 proc.¹⁰ Szczegółowe analizy wykazują ponadto, że ludzie mają tendencję do tak zwanego domniemania prawdziwości (*truth bias*), czyli oceniania wypowiedzi innych osób jako raczej prawdziwych niż zawierających kłamstwo.¹¹ Zjawisko to sprawia, że wskaźnik skuteczności wykrycia prawdy zazwyczaj przewyższa wskaźnik wykrywania kłamstwa (w metaanalizie Bonda i DePaulo¹² odpowiednio: 61 proc. i 47 proc.). Domniemanie prawdziwości tłumaczone jest tym, że częściej stykamy się z komunikatami szczerymi, reguły społeczne zabraniają okazywania podejrzliwości, a dodatkowo rzadko możemy mieć pewność, czy kłamstwo rzeczywiście miało miejsce. Dlatego najbezpieczniej jest przyjąć, że to, co mówi druga osoba, jest prawdziwe.¹³

Wydaje się, że osoby, które zawodowo zajmują się oceną szczerości, powinny posiadać większe umiejętności w tej dziedzinie. Jednak metaanaliza dziewiętnastu badań z udziałem ekspertów w wykrywaniu kłamstwa (policjantów, sędziów, prokuratorów, celników, wojskowych, straży wybrzeża, służb więzienia, służb specjalnych) nie wykazała istotnych różnic pomiędzy nimi a osobami niezwiązanymi zawodowo z wykrywaniem.¹⁴ Wyjątek stanowią przebadani przez Ekmana i O'Sullivan¹⁵ agenci *Secret Service* (oraz osoby, które wykazywały szczególne zainteresowanie tematem wykrywania kłamstwa), z których ponad połowa osiągnęła trafność powyżej 70 proc.

Istnieje kilka możliwych wytłumaczeń niskiej skuteczności wykrywania kłamstwa. Według Vrija¹⁶ jednym z powodów jest brak jednego, charakterystycznego tylko dla kłamstwa wzorca zachowania. Dlatego podczas wykrywania nie można całkowicie polegać na żadnym wskaźniku. Dodatkowo, różnice w zachowaniu osoby kłamiącej i mówiącej prawdę są bardzo niewielkie i trudne do zauważenia. Wykrywający nie biorą również pod uwagę różnic indywidualnych u kłamców, a zamiast poszukiwać nielicznych wskaźników kłamstwa, kierują się heurystykami i subiektywnymi, nieprawidłowymi wskaźnikami kłamstwa.¹⁷

Przedstawione powyżej informacje wskazują z jednej strony na rosnący problem przestępstw ubezpieczeniowych, który wiąże się z potrzebą trafnej oceny wiarygodności osób ubiegających się o odszkodowania od zakładów ubezpieczeń; z drugiej zaś strony wcześniejsze badania nad trafnością wykrywania kłamstwa przez ekspertów w tej dziedzinie pokazują, że ich umiejętności nie różnią się od tych posiadanych przez laików. W związku z tym zaplanowano badanie eksploracyjne, którego celem jest sprawdzenie, czy pracownicy zakładów ubezpieczeń posiadają wyższe umiejętności wykrywania kłamstwa niż inne grupy zawodowe.

10. R. Wiseman, *The MegaLab Truth Test*, „Nature”, 1995 nr 373; R. Wiseman, *Dziwnologia...*, op. cit.

11. A. Vrij, *Detecting lies and deceit: Pitfalls and opportunities*, John Wiley and Sons, Chichester 2008.

12. Ch.F. Bond Jr., B.M. DePaulo, *Accuracy...*, op. cit.

13. A. Vrij, *Detecting...*, op. cit.

14. Ch.F. Bond Jr., B.M. DePaulo, *Accuracy...*, op. cit.

15. P. Ekman, M. O'Sullivan, *Who can catch a liar?*, „American Psychologist”, 1991 nr 46.

16. A. Vrij, *Why professionals fail to catch liars and how they can improve*, „Legal and Criminological Psychology”, 2004 nr 9.

17. Ibidem.

Metoda

1. Uczestnicy

W badaniu brało udział 60 osób – 30 pracowników jednego z zakładów ubezpieczeń oraz 30 pracowników firmy zajmującej się logistyką, stanowiących grupę kontrolną. Badane grupy nie różniły się istotnie statystycznie pod względem średniego wieku ($M = 34,92$; $SD = 8,73$), $t(58) = 1,29$; ni . Przebadano 61,7 proc. kobiet. Sześćdziesiąt procent badanych posiadało wykształcenie wyższe, a 40 proc. – średnie. Wszyscy badani byli ochotnikami i nie otrzymywali wynagrodzenia za udział w eksperymencie.

2. Materiały i procedura

W badaniu wykorzystano nagrania, które powstały podczas specjalnej sesji, w trakcie której kilkadziesiąt osób kłamało lub mówiło prawdę na zadane tematy w obecności eksperymentatora przedstawionego jako ekspert w wykrywaniu kłamstwa. By podnieść motywację wypowiadających się osób, a co za tym idzie zwiększyć prawdopodobieństwo pojawienia się wskaźników kłamstwa, badanych poinformowano, że osoby, które zostaną ocenione przez eksperta jako najbardziej wiarygodne, otrzymają kartę upominkową o wartości 100 złotych. Dodatkowo osoby te kilkakrotnie informowano, że kłamanie jest czynnością wyjątkowo trudną i udaje się jedynie osobom inteligentnym i o dużej samokontroli emocjonalnej.¹⁸

Tematem wypowiedzi, który wybrano do badania, było opisanie najbardziej stresującego wydarzenia z życia uczestników. Wydaje się, że ten temat może być zbliżony do treści, z jakimi spotykać się mogą pracownicy zakładów ubezpieczeń. Losowo wybrana połowa uczestników otrzymywała zadanie prawdziwego opisanie takiej sytuacji, a druga połowa miała taką sytuację wymyślić. Na przygotowanie wypowiedzi uczestnicy otrzymywali minutę. Po tym czasie proszono ich o opisanie wybranej historii. Osoby uczestniczące w nagraniu wiedziały, że są filmowane i nagrania zostaną użyte w celach naukowych. Uczestnicy podczas nagrania siedzieli i byli filmowani tak, by widać było ich całą sylwetkę.

Do badania właściwego losowo wybrano 10 nagrań, których uczestnicy w pełni zrozumieli instrukcję. Pięć wypowiedzi to historie prawdziwe, a pozostałe pięć – zmyślone. Wypowiedzi wykorzystane w badaniu dotyczyły uczestnictwa w wypadkach samochodowych, śmierci bliskich osób oraz chorób lub urazów, jakich doświadczyli autorzy wypowiedzi. Czas trwania wypowiedzi wahał się od 37 sekund do 2 minut i 3 sekund.

Badanie właściwe odbywało się w małych grupach. Uczestnikom z obu grup prezentowano 10 opisanych wyżej nagrań ułożonych w losowej kolejności. Po obejrzeniu każdego z nich uczestnicy badania mieli stwierdzić, czy według nich osoba na filmie kłamie czy mówi prawdę, a także ocenić stopień pewności swojej oceny na siedmiostopniowej skali, gdzie 1 oznaczało „nie jestem pewien” natomiast 7 – „jestem całkowicie pewny”.

18. E. Elaad, *Effects of feedback on the overestimated capacity to detect lies and the underestimated ability to tell lies*, „Applied Cognitive Psychology”, 2003 nr 17.

Wyniki

1. Domniemanie prawdziwości

W pierwszym etapie analizy sprawdzono, czy w badanych grupach wystąpił efekt domniemanie prawdziwości, czyli tendencja do oceny wypowiedzi jako raczej prawdziwych, bez względu na ich rzeczywistą szczerść. Analiza wykazała, że w grupie pracowników zakładów ubezpieczeń tendencji takiej nie odnotowano. $t(29) = 0,61$; *ni.* – 51 proc. wypowiedzi oceniono jako prawdziwe, co nie przekraczało istotnie statystycznie poziomu 50 proc. (rzeczywistego rozkładu szczerości). Natomiast w grupie kontrolnej 54 proc. wypowiedzi oceniono jako prawdziwe, a wynik ten różnił się od losowego na poziomie tendencji, $t(29) = 1,72$; $p = ,09$.

W kolejnym kroku obliczono trzy rodzaje średnich wskaźników trafności wykrycia: wskaźnik trafności wykrycia prawdy, wskaźnik trafności wykrycia kłamstwa oraz ogólny wskaźnik trafności oceny szczerości, stanowiący średnią dwóch poprzednich wskaźników. Wskaźniki mogą osiągnąć wartość od 0 do 1. Następnie porównano trafność wykrywania w badanych grupach.

2. Wykrywanie prawdy

Porównanie testem t-Studenta dla prób niezależnych wykazało brak istotnych statystycznie różnic w trafności wykrywania kłamstwa między grupą pracowników zakładu ubezpieczeń ($M = 0,54$; $SD = 0,19$) a grupą kontrolną ($M = 0,57$; $SD = 0,21$), $t(58) = 0,65$; *ni.*

W przypadku obu grup wskaźnik wykrycia prawdy nie różnił się od wartości 0,5, czyli poziomu losowego, który można osiągnąć zgadując (grupa eksperymentalna: $t(29) = 1,15$; *ni.*; grupa kontrolna: $t(29) = 1,93$; *ni.*).

Przeanalizowano również poziom pewności ocen w przypadku wykrywania prawdy. Analiza wykazała, że pewność ocen pracowników zakładu ubezpieczeń ($M = 4,39$; $SD = 1,26$) nie różniła się od pewności grupy kontrolnej ($M = 4,45$; $SD = 0,72$), $t(58) = 0,23$; *ni.* Dodatkowo wykonano analizę związku między poziomem trafności wykrywania a poziomem pewności odpowiedzi. Zarówno w przypadku grupy eksperymentalnej, $r = -0,12$; *ni.*, jak i kontrolnej, $r = -0,12$; *ni.*, korelacje obu czynników okazały się nieistotne statystycznie.

3. Wykrywanie kłamstwa

Analogiczne analizy przeprowadzono dla wskaźnika trafności wykrywania kłamstwa. Podobnie jak w przypadku wykrywania prawdy nie zanotowano różnic między pracownikami zakładu ubezpieczeń ($M = 0,51$; $SD = 0,17$) a osobami wykonującymi inny zawód ($M = 0,49$; $SD = 0,14$), $t(58) = 0,65$; *ni.* Wskaźniki wykrycia kłamstwa obu grup ponownie nie różniły się od poziomu losowego (grupa eksperymentalna: $t(29) = 0,42$; *ni.*; grupa kontrolna: $t(29) = 0,5$; *ni.*).

Badane grupy nie różniły się od siebie pod względem pewności ocen osób kłamiących, $t(58) = -0,10$; *ni.* W grupie kontrolnej nie zanotowano również istotnego związku między trafnością wykrycia kłamstwa a pewnością ocen badanych, $r = -0,02$; *ni.* Natomiast w grupie pracowników zakładu ubezpieczeń związek ten okazał się istotny statystycznie, $r = -0,51$; $p < ,01$, co oznacza, że badani z grupy eksperymentalnej, którzy byli mniej pewni swoich ocen osób kłamiących, byli jednocześnie bardziej trafni w ocenie ich szczerości.

4. Ogólna trafność oceny szczerości

W przypadku ogólnej trafności oceny szczerości analiza testem t-Studenta ponownie wykazała brak różnic między badanymi grupami, $t(58) = 0,10; ni$. Nie różniły się one także w zakresie ogólnej pewności swoich ocen, $t(58) = 0,18; ni$.

Ogólna trafność oceny szczerości w żadnej z grup nie różniła się istotnie od poziomu losowości (grupa eksperymentalna: $t(29) = 1,10; ni$; grupa kontrolna: $t(29) = 1,43; ni$).

Dokonano także analizy korelacji pomiędzy ogólnym wskaźnikiem trafności oceny szczerości a średnią oceną pewności odpowiedzi. W przypadku pracowników sektora ubezpieczeniowego odnotowano istotną ujemną korelację obu czynników, $r = -0,39; p < 0,05$ – badani z tej grupy oceniający szczerść trafniej byli mniej pewni swoich odpowiedzi. W przypadku grupy kontrolnej nie odnotowano istotnej korelacji, $r = -0,10; ni$.

Omówienie wyników

Celem badania było sprawdzenie, czy pracownicy zakładów ubezpieczeń posiadają wyższe umiejętności oceny szczerości niż osoby wykonujące inny zawód. Dane dotyczące powszechności przestępczości ubezpieczeniowej w Polsce sugerują, że umiejętności takie mogłyby przyczynić się do obniżenia negatywnych skutków tego typu oszustw, zarówno dla samych zakładów ubezpieczeń, jak i dla społeczeństwa jako takiego.

Zgodnie z wynikami wcześniejszych badań¹⁹ przypuszczano, że trafność oceny szczerości pracowników zakładów ubezpieczeń nie będzie różnić się od trafności ocen przedstawicieli innych grup zawodowych. Uzyskane wyniki potwierdziły to przypuszczenie. Wykrycie kłamstwa, prawdy, jak i ogólna trafność oceny szczerości w obu badanych grupach nie różniły się i oscylowały wokół poziomu losowości. Z uzyskanych danych wyraźnie wynika, że w interakcji oszusta i instytucji ubezpieczeniowej bardziej sprawdziłaby się strategia tego pierwszego, która według modelu interakcyjnego wymiaru oszustwa ubezpieczeniowego zaproponowanego przez Wieteskę²⁰ polega na tworzeniu nieprawdziwych okoliczności zdarzenia, sterowaniu informacją przekazywaną zakładowi ubezpieczeń, utrzymaniu wiarygodności przekazywanych faktów i dążeniu do osiągnięcia osobistego zysku. Niska trafność oceny szczerości wiązana jest przede wszystkim z brakiem charakterystycznego tylko dla kłamstwa wzorca zachowania i kierowaniem się subiektywnymi, nieprawidłowymi wskaźnikami kłamstwa.²¹ Utrudnia to zakładowi ubezpieczeń pełne wdrożenie strategii zgodnej z modelem Wieteski²², zwłaszcza jej punktów związanych z obserwacją zachowania podejrzanego i zmienności przejawów oszukiwania w trakcie interakcji. Jak pokazują bowiem badania, różnice w zachowaniu kłamców i mówiących prawdę są bardzo niewielkie lub nie istnieją wcale.²³

19. Ch.F. Bond Jr., B.M. DePaulo, *Accuracy...*, op. cit.

20. S. Wieteska, *Nieetyczne...*, op. cit.

21. A. Vrij, *Why...*, op. cit.; A. Vrij, *Detecting...*, op. cit.

22. S. Wieteska, *Nieetyczne...*, op. cit.

23. B.M DePaulo, J.J Lindsay, B.E. Malone, L. Muhlenbruck, K. Charlton, H. Cooper, *Cues to deception*, „Psychological Bulletin”, 2003 nr 129.

Dotychczasowe badania pokazywały, że przeciętny człowiek ma tendencję do oceny innych ludzi jako raczej szczerych niż nieszczerych, czyli tzw. domniemania prawdziwości.²⁴ Z wynikiem takim mieliśmy do czynienia także w przypadku grupy kontrolnej, gdzie konsekwencją domniemania prawdziwości był niższy wskaźnik wykrycia kłamstwa niż wskaźnik wykrycia prawdy. Efekt ten nie wystąpił jednak u pracowników zakładu ubezpieczeń. Mimo iż nie zaobserwowano u nich zjawiska domniemania kłamstwa (*lie bias*)²⁵, czyli oceny wypowiedzi jako raczej nieszczerych, to częściej niż badani z grupy kontrolnej podejrzewali oni, że oceniane osoby kłamią. Może to być wynikiem większej podejrzliwości osób z grupy eksperymentalnej, związanej z wykonywanym przez nich zawodem i częstszym kontaktem z kłamstwem. Podobne rezultaty zaobserwowano u innych grup ekspertów w dziedzinie wykrywania kłamstwa oraz u przestępców, którzy również mają częstszą styczność z nieszczerością.²⁶

Badanie po raz kolejny potwierdziło ogólny brak związku między pewnością a trafnością odpowiedzi.²⁷ Wyjątek stanowiła ujemna korelacja wskaźnika trafności wykrycia kłamstwa i pewności ocen²⁸ w grupie pracowników zakładu ubezpieczeń. Oznacza to, że badani, którzy byli mniej pewni trafności swojej decyzji, wykrywali w rzeczywistości większy odsetek kłamstwa. Wynik ten może sugerować, że osoby, które są mniej przekonane o swoich umiejętnościach w zakresie wykrywania kłamstwa, skrupulatniej analizują oglądane wypowiedzi, a co za tym idzie – trafniej rozpoznają kłamstwo. Efekt ten wymaga dalszych badań.

Jak informuje raport PIU²⁹, część zakładów ubezpieczeń ma specjalne struktury organizacyjne zajmujące się prewencją przestępczości ubezpieczeniowej oraz wykrywaniem prób wyłudzeń. W pozostałych zakładach ubezpieczeń zadanie to jest częścią obowiązków departamentów likwidacji szkód. Z raportu tego wynika również, że poszczególne zakłady ubezpieczeń znacznie różnią się skutecznością wykrywania prób tego typu przestępstw, a skuteczność ta nie jest powiązana z wielkością samej firmy.³⁰ Z danych tych oraz z wyników bieżącego badania można wnioskować, iż pracownicy zajmujący się wykrywaniem prób oszustw ubezpieczeniowych powinni przechodzić szkolenia z zakresu metod oceny szczerości oraz zachowań związanych z kłamaniem. Mimo iż szkolenia takie nie mają bardzo wysokiej skuteczności³¹, to badania pokazują na istnienie związku między poziomem wiedzy o zachowaniach towarzyszących kłamaniu i umiejętności jego wykrywania.³²

Praktycy mogą zarzucać badaniu jego laboratoryjny charakter – mimo iż stawka kłamstwa była możliwie wysoka³³, to nie jest ona bliska konsekwencjom, jakie mogą spotkać osobę złapaną

24. A. Vrij, *Detecting...*, op. cit.

25. M. Hartwig, P.A. Granhag, L.A. Strömwall, L.O. Andersson, *Suspicious minds: criminals' ability to detect deception*, „Psychology, Crime & Law”, 2004 nr 10.

26. Ibidem.

27. B.M. DePaulo, K. Charlton, H. Cooper, J.L. Lindsay, L. Muhlenbruck, *The accuracy-confidence correlation in the detection of deception*, „Personality and Social Psychology Review”, 1997 nr 4.

28. Jej konsekwencją była również istotna korelacja dla ogólnego wskaźnika trafności oceny szczerości.

29. Polska Izba Ubezpieczeń, *Analiza...*, op. cit.

30. Ibidem.

31. J.E. Driskell, *Effectiveness of deception detection training: A meta-analysis*, „Psychology, Crime, & Law”, 2012 nr 18.

32. J. Ulatowska, *The relation between knowledge of cues to deception and the ability to detect deceit*, „Problems of Forensic Sciences”, 2011 nr 85.

33. J. Ulatowska, *Wskaźniki kłamstwa w wypowiedziach na różne tematy*, „Roczniki Psychologiczne”, 2013 nr 16.

na próbie przestępstwa ubezpieczeniowego. Najnowsze analizy³⁴ pokazują jednak, że motywacja kłamcy nie ma wpływu na prawdopodobieństwo jego wykrycia. W związku z tym wydaje się, że wnioski z podobnych badań laboratoryjnych mogą być bezpiecznie uogólniane na realne sytuacje wykrywania kłamstwa. Biorąc pod uwagę charakter pracy zakładów ubezpieczeń, ciekawym wydaje się jednak zbadanie umiejętności wykrywania kłamstwa nie tylko na podstawie bezpośredniej obserwacji zachowania podejrzanej osoby, ale także np. na podstawie rozmowy telefonicznej lub analizy treści korespondencji.

Uzyskane rezultaty po raz kolejny pokazują, że osoby pracujące w zawodzie, który ma związek z oceną wiarygodności, nie posiadają lepszych umiejętności tego rodzaju niż osoby niezwiązane z tą dziedziną. Z drugiej strony rosnący odsetek ujawnionych oszustw może oznaczać, że znaczącą ich część wykryto na bazie dokumentów czy innych dowodów rzeczowych, a nie kontaktów z samym oszustem. Jednakże wysokie koszty przestępstw ubezpieczeniowych, jakie ponoszą zakłady ubezpieczeń, jak również ich klienci³⁵, sugerują, iż warto zastanowić się nad zwiększeniem wiedzy i umiejętności dotyczących oceny szczerości u pracowników tego sektora.

Wykaz źródeł

- Bond Ch.F. Jr., DePaulo B.M., *Accuracy of deception judgments*, „Personality and Social Psychology Review”, 2006 nr 10.
- DePaulo B.M., Charlton K., Cooper H., Lindsay J.L., Muhlenbruck L., *The accuracy-confidence correlation in the detection of deception*, „Personality and Social Psychology Review”, 1997 nr 4.
- DePaulo B.M., Kashy D.A., Kirkendol S.E., Wyer M.M., Epstein J.A., *Lying in everyday life*, „Journal of Personality and Social Psychology”, 1996 nr 70.
- DePaulo B.M., Lindsay J.J., Malone B.E., Muhlenbruck L., Charlton K., Cooper H., *Cues to deception*, „Psychological Bulletin”, 2003 nr 129.
- Driskell J. E., *Effectiveness of deception detection training: A meta-analysis*, „Psychology, Crime, & Law”, 2012 nr 18.
- Ekman P., *Lying and deception*, [w:] *Memory for everyday and emotional events*, Stein N.L., Ornstein P.A., Tversky B., Brainerd C. (red.), Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, NJ 1997.
- Ekman P., O’Sullivan M., *Who can catch a liar?*, „American Psychologist”, 1991 nr 46.
- Elaad E., *Effects of feedback on the overestimated capacity to detect lies and the underestimated ability to tell lies*, „Applied Cognitive Psychology”, 2003 nr 17.
- Hartwig M., Bond Ch.F., *Lie Detection from Multiple Cues: A Meta-analysis*, „Applied Cognitive Psychology”, 2014 nr 28.
- Hartwig M., Granhag P.A., Strömwall L.A., Andersson L. O., *Suspicious minds: criminals’ ability to detect deception*, „Psychology, Crime & Law”, 2004 nr 10.
- Kashy D.A., DePaulo B.M., *Who lies?*, „Journal of Personality and Social Psychology”, 1996 nr 70.

34. M. Hartwig, Ch.F. Bond, *Lie Detection from Multiple Cues: A Meta-analysis*, „Applied Cognitive Psychology”, 2014 nr 28.

35. S. Wieteska, *Nieetyczne...*, op. cit.

- Polska Izba Ubezpieczeń, *Analiza danych dotyczących przestępstw ujawnionych w 2013 r. w związku z działalnością zakładów ubezpieczeń – członków Polskiej Izby Ubezpieczeń*, 2014, http://piu.org.pl/public/upload/ibrowser/PIU_Raport_o_przeste-pczosci_2013.pdf [25.01.2015].
- Skibińska R., *Oszuści ubezpieczeniowi są coraz lepiej zorganizowani*, 2013, <http://www.obserwatorkafinansowy.pl/tematyka/rynki-finansowe> [25.01.2015].
- Ulatowska J., *The relation between knowledge of cues to deception and the ability to detect deceit*, „Problems of Forensic Sciences”, 2011 nr 85.
- Ulatowska J., *Wskaźniki kłamstwa w wypowiedziach na różne tematy*, „Roczniki Psychologiczne”, 2013 nr 16.
- Vrij A., *Why professionals fail to catch liars and how they can improve*, „Legal and Criminological Psychology”, 2004 nr 9.
- Vrij A., *Detecting lies and deceit: Pitfalls and opportunities*, John Wiley and Sons, Chichester 2008.
- Vrij A., *Wykrywanie kłamstw i oszukiwania*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2009.
- Wieteska S., *Nieetyczne zachowania ubezpieczonych na polskim rynku ubezpieczeń*, „Annales. Etyka w życiu gospodarczym”, 2012 nr 15.
- Wiseman R., *The MegaLab Truth Test*, „Nature”, 1995 nr 373.
- Wiseman R., *Dziwnologia*, Wydawnictwo W.A.B, Warszawa 2010.

Accuracy of honesty assessment among employees of insurance companies in Poland

The accurate assessment of honesty appears to be an important factor preventing insurance crimes. The aim of this study was to compare the ability of employees of insurance companies to detect lies with similar skills of people in other occupations. Study subjects were shown ten videos that featured statements concerning personal experience causing strong negative emotions. Half of the statements contained a lie. Having watched every video, the subjects were asked to say whether a presented story was true and indicate how certain they were of their response. The findings confirmed the results of earlier studies on credibility assessment with expert participation: employees of insurance companies were no different from a control group in terms of accuracy of their assessments. In addition, they more often assumed that a person was lying while the accuracy of lie detection was negatively correlated with the certainty of their assumptions. The paper contains conclusions for practical application and further studies.

Key words: lie, detecting a lie, insurance crimes.

DR JOANNA ULATOWSKA – Instytut Psychologii Stosowanej, Akademia Pedagogiki Specjalnej.

ALEKSANDRA DOBRZAŃSKA – Instytut Psychologii Stosowanej, Akademia Pedagogiki Specjalnej.

KAMILA MISZTALEWSKA – Instytut Psychologii Stosowanej, Akademia Pedagogiki Specjalnej.

