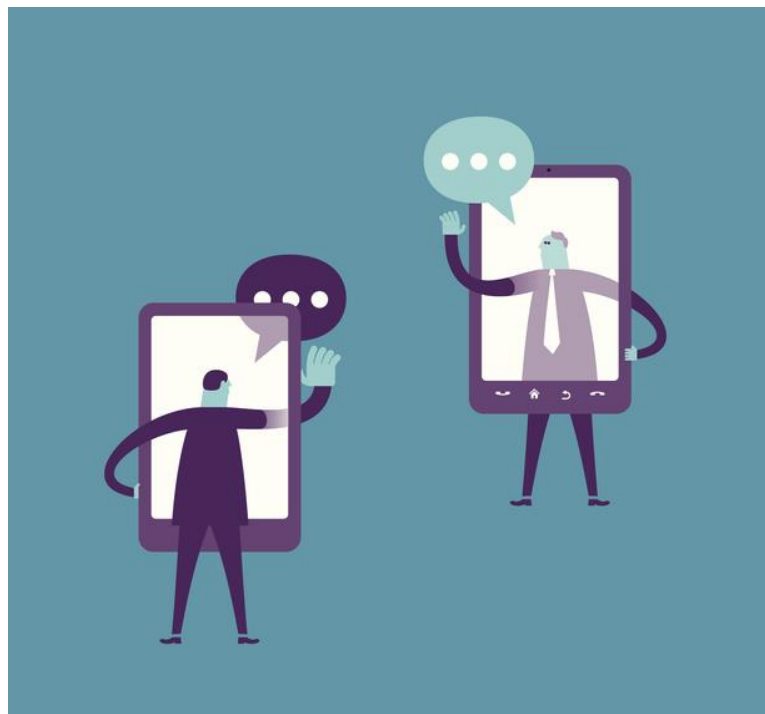




POLITI HØGSKOLEN

Kontaktetablering i fjernavhør

En kvalitativ studie om etterforskeres opplevelse av kontaktetablering i fjernavhør



Ingunn Hellum

Erfaringsbasert master i etterforskning

Kull 2020

Sammendrag

Tema for oppgaven er *kontaktetablering i fjernavhør*, sett fra etterforskeres perspektiv.

Fjernavhør, avhør tatt via en type videokonferanseløsning der både lyd og bilde overføres, ble innført i norsk politi under covid-19-pandemien. I dag er det et permanent alternativ til fysiske avhør og telefonavhør. Avhør står sentralt i de fleste etterforskninger, og måten de gjennomføres på kan ha stor betydning for både påliteligheten av informasjonen som innhentes, rettssikkerheten og tilliten til politiet. I litteraturen blir kontaktetablering fremhevet som viktig for å danne grunnlag for god informasjonsinnhenting i fysiske avhør, og det finnes relativt mye forskning både på kontaktetablering og avhør generelt. Lite forskning retter seg imidlertid mot kontaktetablering i fjernavhør.

Det er gjennomført en kvalitativ studie, hvor syv etterforskere er intervjuet for å søke å få innblikk i deres opplevelser av muligheter og begrensninger for å etablere og vedlikeholde kontakt i fjernavhør. Resultatene viser at deltakernes oppfatning av kontaktetablering som begrep hovedsakelig knytter seg til den innledende kontakten. Fjernavhør oppfattes generelt å gi noe dårligere mulighet for kontaktetablering enn fysiske avhør. Dette knyttes til at fjernavhør begrenser muligheten for å se den avhørtes kroppsspråk, og at øyekontakt er vanskeligere. Videre har deltakerne delte erfaringer med aktiv lytting. Utfordringene knyttes til den lille forsinkelsen på linja som vanskeliggjør timingen og flyten i kommunikasjonen. Et annet hovedfunn er at den uformelle samtalen i forkant av avhøret i stor grad faller bort i fjernavhør. Deltakerne «går mer rett på» og den innledende kontaktetableringen blir kortere. Samtidig har de fleste inntrykk av at det ikke har gått ut over resultatene av avhørene. Deltakerne påpeker også at det ikke alltid er like stort behov for kontaktetablering. Oppgaven diskuterer om inntrykket ville vært det samme sett fra de avhørtes perspektiv, samt om avhørers atferd og selve mediet spiller inn. Funnene drøftes i lys av tidligere forskning og teori knyttet til kontaktetablering, med særlig vekt på elementene gjensidig oppmerksomhet, positivitet og koordinering.

Abstract

The topic of this thesis is *rapport in remote interviews* from the point of view of the investigator. Remote interviews, i.e., interviews conducted via video conference facilities including sound and image transmission, was introduced to the Norwegian police during the Covid-19 pandemic. Remote interviews have since become a permanent alternative to face-to-face and telephone interviews. Interviews play an important role in most investigations and the manner in which they are conducted can greatly impact the reliability of information gathered, due process, and confidence in the police. The literature emphasises that rapport is important to assure sound fact-finding in face-to-face interviews, and there is substantial research on both rapport and ordinary police interviews. However, there is little research on rapport in remote interviews.

The thesis builds on a qualitative study in which seven investigators were interviewed to understand their experiences of the possibilities for and limitations to developing and maintaining rapport in remotely conducted interviews. The results show that the informants' understanding of rapport is primarily associated with the initial contact between investigator and interviewee. Remote interviews are generally perceived to provide somewhat less opportunity for rapport than face-to-face interviews. This is attributed to the limitations to observing the interviewees' body language and the fact that eye contact is more difficult in remote interviews. Furthermore, informants were divided in their views on active listening. Problems were attributed to the tiny transmission delays that often occur in remote interviews, making timing difficult and disturbing the natural flow of communication. A further important finding is that the informal chat that usually precedes the interview tends not to take place in remote interviews. Participants are "more direct", and the initial rapport building is compressed. At the same time, most informants had the impression that this had not adversely affected the outcome of the interviews. The informants also pointed out that not all cases have the same need for rapport building. The thesis includes a discussion of whether the persons being interviewed would agree with these impressions, and whether the technical medium and the behaviour of the interviewer play a role. The findings are discussed in the light of previous research and theory on rapport, giving special importance to the elements of mutual attentiveness, positivity and coordination.

Forord

At en pandemi skulle få så stor innvirkning på dette masterstudiet hadde jeg ikke sett for meg da jeg troppet opp på Politihøgskolen i januar 2020. Ikke bare ble det meste av undervisningen digital, men pandemien fikk også direkte betydning for temavalget på denne avsluttende oppgaven.

Når jeg nå ser mållinjen, drøyt tre år senere, vil jeg benytte anledningen til å takke. Takk til min stødige veileder Kristina Kepinska Jakobsen ved Politihøgskolen. Du har utfordret meg, og vært en uvurderlig støttespiller hele veien. Takk til dere som har deltatt i studien, uten dere hadde ikke dette vært mulig. Takk for at dere tok dere tid, og delte av deres tanker og erfaringer. Fortsett med det!

Takk til professor ved BI Jan Ketil Arnulf, og tidligere masterstudent ved PHS Ingar Brun, for gode innspill og viktig inspirasjon innledningsvis i denne prosessen. Takk til medstudenter for gode diskusjoner gjennom årenes løp, og særlig den harde kjernen i klasserom 2. Takk også til Elisabet, Øystein, Margrete og Anita som har gitt meg nyttige innspill på oppgaven.

Å studere ved siden av full jobb er ikke bare enkelt. Takk til arbeidsgiver Kripes og min leder Tone Lill Solstad på SIF, som har utvist fleksibilitet gjennom et langt studieløp og gjort det mulig for meg å komme i mål.

Sist, men ikke minst: takk til alle dere rundt meg som har holdt ut i denne prosessen. Et rimelig altopplukende faglig dypdykk som dette gjør det ikke alltid like lett å skue ut over egen sfære. Takk for at dere ikke bare har holdt ut, men også har heiet meg frem. Det har vært en stor hjelp å kjenne på så mye støtte og godhet!

Ingunn

Oslo, 15. april 2023

Innhold

Sammendrag	2
Abstract	3
Forord	4
1. Innledning.....	7
1.1 Problemstilling og avgrensning.....	9
1.2 Oppgavens oppbygning.....	9
2. Bakgrunn	11
2.1 Avhør som et sentralt etterforskningskritt	11
2.2 Utviklingen av KREATIV	13
2.3 Fasene i KREATIV	14
2.4 Fjernavhør	15
3. Teori	18
3.1 Kontaktetablering som begrep	18
3.2 Kontaktetableringens plass i KREATIV	19
3.3 Gjensidig oppmerksomhet, positivitet og koordinering	21
3.4 Annen sentral forskning av betydning for kontaktetablering.....	23
4. Tidligere forskning	26
4.1 Forskning på kontaktetablering i fjernavhør	26
4.2 Forskning på fjernavhør og annen relevant forskning	28
4.3 Bruk av videokonferanseløsninger på andre arenaer	29
5. Metode.....	31
5.1 Vitenskapsteoretisk ståsted og valg av metode	31
5.2 Utvalget	32
5.3 Utarbeidelse og revidering av intervjuguiden	34
5.4 Gjennomføring og transkribering av intervjuene	35
5.5 Analysen.....	36
5.6 Forskningsetikk	38
5.6.1 Å forske på sine egne	39
5.7 Forskningskriterier	39
5.7.1 Reliabilitet	40
5.7.2 Validitet	40
5.7.3 Overførbarhet	41

6.	Resultater.....	43
6.1	Kontaktetablering som begrep	43
6.2	Gradering av ulike avhørsformer	45
6.3	Muligheten for å se hverandre.....	45
6.3.1	Å se den avhørtes kroppsspråk.....	45
6.3.2	Aktiv lytting	48
6.3.3	Rapportskriving underveis	50
6.4	Den uformelle innledende samtalen forsvinner.....	51
6.5	Fare for forstyrrelser.....	54
6.6	Ulike behov for kontaktetablering.....	55
7.	Drøfting	57
7.1	Forståelsen av kontaktetablering som begrep	57
7.2	Fjernavhør som et mindre rikt medium.....	59
7.3	Funnene i lys av Tickle-Degnen og Rosenthals teoretiske rammeverk	60
7.3.1	Opplevelsen av kroppsspråk og øyekontakt som gjensidig oppmerksomhet.....	60
7.3.2	Aktiv lytting og koblingen mellom gjensidig oppmerksomhet og koordinering	62
7.3.3	Den uformelle samtalen og positivitet	64
7.3.4	Informasjon som styrking av koordineringen	65
7.4	Kontaktetablering tilpasset mediet?	67
8.	Avslutning	70
	Litteraturliste	73
	Vedlegg	79

1. Innledning

«I dag kommer regjeringen med de sterkeste og mest inngripende tiltakene vi har hatt i Norge i fredstid» (daværende statsminister Erna Solberg, sitert i Røed-Johansen & Torgersen, 2020). Og så satt vi der, hjemme, spredd rundt i det ganske land og skulle forsøke å fortsette hverdagene våre i en pandemi. Alle møter ble digitale, undervisning, legekonsultasjoner, fredagsquizen. Alt. De digitale løsningene var ikke nye, men læringskurven opplevdes bratt, nå som vi ikke lenger hadde noe valg. Selv om «du er mutet» kanskje ble mange arbeidsplassers mest brukte setning i 2020, var det ingen tvil om at mulighetene var mange.

For norsk politi ble plattformen for videomøter også tilgjengeliggjort for å gjennomføre avhør, såkalte *fjernavhør*. Dermed ble det gitt en mulighet for å gjennomføre avhør uten å befinne seg fysisk på samme sted, i tillegg til avhør over telefon. Selv om smittevern hensyn var utgangspunktet for å ta løsningen i bruk, har den blitt videreført som en permanent ordning uavhengig av covid-19-pandemien (Riksadvokaten, 2021b).

I forbindelse med overgangen fra midlertidig til permanent løsning, ga Riksadvokaten Kripos oppdraget med å gi faglige vurderinger av hvordan rammene for bruk av fjernavhør bør være (Riksadvokaten, 2021b, s. 1). Siden jeg satt i den interne avhørgruppen ved Kripos ble jeg bedt om å være med i arbeidsgruppen, og vi leverte vår anbefaling høsten 2021. Som ledd i arbeidet fikk vi hjelp av fag og opplæringsansvarlige (FOA) for etterforskning i flere ulike politidistrikt, til å innhente erfaringer med fjernavhør¹. Undersøkelsen var uformell, og ikke et forskningsprosjekt, og vi visste lite om de som valgte å komme med tilbakemeldinger. Jeg bet meg uansett merke i noe flere uttalte: «kontaktetableringen blir dårligere». Det gjorde meg nysgjerrig. Hva ligger bak en slik oppfatning? Er det virkelig slik? Og hva betyr egentlig «dårligere»? Som etterforsker hadde jeg selv gjort meg erfaringer med bruk av fjernavhør, og hadde reflektert over lignende inntrykk i noen av mine fjernavhør. Samtidig var det fjernavhør der jeg hadde grunn til å stille spørsmål ved egen fremgangsmåte. Før første fjernavhør hadde jeg for eksempel tenkt lite over hva det faktisk betyr å skulle etablere og vedlikeholde kontakt via en skjerm, og hvilke tilpasninger jeg eventuelt burde gjøre.

¹ Alle politidistrikt har en FOA for etterforskning en FOA for påtale. FOA skal bidra til kontinuerlig utvikling av etterforskningsfaget og medarbeiderne i distriktet.

Denne bakgrunnen har også betydning for mine egne holdninger til bruk av fjernavhør. Jeg anser det som gunstig å bruke i gitte tilfeller, men frykter samtidig at avhør som burde vært gjennomført ved fysisk oppmøte heller blir gjennomført som fjernavhør av rene effektivitets- eller kostnadshensyn. Jeg er også usikker på hvordan fjernavhør oppleves for den avhørte, og har selv erfart at lange fjernavhør kan være utfordrende. Samtidig har jeg sett at det er effektivt. Det har gitt meg muligheten til å gjennomføre avhør som ellers hadde blitt utsatt, noe som kunne fått uheldige konsekvenser for etterforskningen. I flere tilfeller har jeg også blitt positivt overrasket over hvor godt kommunikasjonen har fungert. Med dette bakteppet startet jeg arbeidet med masteroppgaven, med det overordnede temaet *kontaktetablering i fjernavhør*.

I fysiske avhør blir kontaktetablering fremhevet som sentral for å danne grunnlag for god informasjonsinnhenting (se bl.a. Bjerknes & Fahsing, 2018; Holmberg, 2004; Holmberg & Christianson, 2002; Milne & Bull, 1999; Rachlew & Fahsing, 2015; Risan, 2017; Risan & Madsen, 2019). Holmberg (2009, s. 159) påpeker at kontaktetableringen kan avgjøre hvorvidt et avhør vil bli en suksess eller ikke, og St-Yves (2006, s. 92) uttrykker tilsvarende standpunkt når han skriver at kontaktetableringen “lies at the heart of a good interview”. Til tross for dette mangler begrepet kontaktetablering en enhetlig definisjon (Abbe & Brandon, 2013; Abbe & Brandon, 2014; Dando et al., 2022; Gabbert et al., 2021; St-Yves, 2014; Vallano & Compo, 2011; Webster, 2019). Begrepet brukes også i ulike sammenhenger, og fagtradisjoner. I norsk avhørsopplæring settes kontaktetablering i sammenheng med at avhører skal skape tillit, kontakt og klima for god kommunikasjon, gjennom å møte den avhørte med empati, respekt og interesse (Bjerknes & Fahsing, 2018; Rachlew & Fahsing, 2015).

Tatt i betraktning kontaktetableringens sentrale betydning for fysiske avhør, vil det være interessant å undersøke hvordan kontaktetableringen eventuelt påvirkes når avhøret gjennomføres som fjernavhør, og om uttalelsene om at kontaktetableringen blir dårligere stemmer. Til sammen danner dette bakgrunnen for valg av tema for oppgaven.

1.1 Problemstilling og avgrensning

Formålet med studien er å få kunnskap om etterforskeres opplevelser av muligheter og begrensninger for å etablere og vedlikeholde kontakt i fjernavhør. På bakgrunn av det er problemstilling formulert slik:

Hvordan opplever etterforskere kontaktetablering i fjernavhør?

Temaet kontaktetablering i fjernavhør kunne vært belyst fra ulike perspektiver, som for eksempel et rettssikkerhetsperspektiv, eller fra de avhørtes perspektiv. Jeg har imidlertid valgt etterforskerens perspektiv. Selv om både avhør og kontaktetablering er to områder det er forsket relativt mye på, er det foreløpig lite forskning som dreier seg om kontaktetablering i fjernavhør (Dando et al., 2022; Dion Larivière et al., 2022). Ingen av forskningsbidragene har undersøkt etterforskerens opplevelse, eller er fra en norsk avhørskontekst, hvilket illustrerer et kunnskapshull. Dette gjør etter mitt syn oppgaven relevant.

For å svare på problemstillingen har jeg foretatt en kvalitativ studie, hvor jeg har intervjuet syv etterforskere om deres erfaringer og opplevelser av kontaktetablering i fjernavhør. Etterforskerne som har deltatt i studien blir i det videre omtalt som deltakere, for å forenkle begrepsbruken. Oppgaven vil kun dreie seg om fjernavhør av voksne, og denne avgrensningen innebærer også at jeg ikke har inkludert forskning som finnes på fjernavhør av barn. I likhet med Riksadvokaten (2021b) avgrenses det mot henholdsvis rettslige² og tilrettelagte avhør³. Bruk av tolk i fjernavhør vil heller ikke være et tema.

Gitt formuleringen i problemstillingen er oppgaven verken en kartlegging av i hvor stort omfang fjernavhør brukes, vurdering av når fjernavhør er hensiktsmessig å bruke eller en evaluering av ordningen med fjernavhør som sådan. Den er heller ikke en evaluering av de avhørene som deltakerne har tatt. Det er deltakernes uttalte refleksjoner og opplevelser av kontaktetablering i fjernavhør som danner grunnlaget for analysen.

1.2 Oppgavens oppbygning

Bakgrunnskapittelet, kapittel 2, gir en kort innføring i politiavhøret i norsk kontekst, hva fjernavhør er og regulering av bruken. Deretter vil teorikapittelet, kapittel 3, gå nærmere inn

² Avhør foretatt ved domstolen.

³ Avhør av barn og andre særlig sårbare fornærmede og vitner, jf. forskrift om tilrettelagte avhør, 2015.

på kontaktetablering som begrep, og presentere et relevant teoretisk rammeverk for kontaktetablering som vil bli benyttet i den senere drøftingen. Jeg har deretter valgt å ha et eget kapittel om tidligere forskning knyttet til fjernavhør, kapittel 4. Kapitlet inkluderer forskning på kontaktetablering i fjernavhør spesielt, fjernavhør generelt, samt kort om annen forskning som fremstår relevant for problemstillingen. For at leseren skal ha best mulig utbytte av denne presentasjonen er kapitlet plassert etter teorikapitlet, slik at det er gitt en innføring i det sammensatte kontaktetablerings-begrepet først.

I metodekapitlet, kapittel 5, beskriver jeg hvordan jeg har gått frem gjennom prosessen fra metodevalg til presentasjon av funn. Jeg har valgt å reflektere fortløpende over styrker og svakheter fremfor å ha et eget kapittel for dette. Deretter blir resultatene presentert i kapittel 6, før de i kapittel 7 drøftes opp mot relevant teori og tidligere forskning.

2. Bakgrunn

I dette kapittelet vil jeg presentere bakgrunnen for fjernavhør, gjennom å først si litt generelt om avhør som et sentralt etterforskningskritt, om utviklingen av KREATIV og kort presentere de ulike fasene i KREATIV. Deretter vil jeg ta for meg fjernavhør, definere hva det er, bakgrunnen for at det er tatt i bruk, samt hvordan bruken er regulert.

2.1 Avhør som et sentralt etterforskningskritt

Etterforskning utgjør en sentral del av politiets samlede samfunnsoppdrag, og kan etter straffeprosessloven (1981) § 224 besluttes iverksatt når det er rimelig grunn til å undersøke om det har skjedd en straffbar handling. Formålet med etterforskningen fremgår av straffeprosessloven (1981) § 226, og er blant annet å skaffe til veie de nødvendige opplysninger for å avgjøre spørsmålet om tiltale, og tjene som forberedelse til sakens behandling i retten. Noe forenklet skal etterforskningen forsøke å gi svar på hvem som har gjort hva, eventuelt mot hvem, hvor, når, hvordan og hvorfor. Etterforskninger kan være svært ulike, avhengig av type lovbrudd og omfang. De vil allikevel ha en del fellestrekk ved at politiet iverksetter ulike tiltak, såkalte etterforskningskritt, for å innhente informasjon (Bjerknes & Fahsing, 2018). Fundamentet i enhver etterforskning skal også være likt. Dette er uttrykt i henholdsvis uskyldspresumpsjonen (Grunnloven, 1814, § 96 og EMK art. 6), og objektivitetsprinsippet (Straffeprosessloven, §§ 55a, 4. ledd og 226, 3. ledd); enhver skal anses som uskyldig til det motsatte er bevist ved dom, og politiet er pålagt å etterforske både det som taler for og det som taler mot en mistenkt.

Avhør er politiets mest brukte etterforskningskritt (Rachlew & Fahsing, 2015, s. 225), og det overordnede målet er å «innhente relevant og pålitelig informasjon på en adekvat og effektiv måte» (Riksadvokaten, 2016, s. 1). Nettopp dette gjør at avhør skiller seg fra en vanlig samtale (Bjerknes & Fahsing, 2018, s. 192). Basert på den avhørtes rolle eller status i etterforskningen, kan avhør deles inn i tre hovedkategorier: avhør av fornærmede, vitner og mistenkt/siktet⁴. Den avhørtes status vil utløse ulike rettigheter og plikter, også kalt formalia, som gjelder i det enkelte avhøret. Ellers er samme avhørsmetodikk utgangspunktet for alle

⁴ Mistenkt er ingen formell status, mens etter straffeprosessloven § 82 vil en mistenkt få status som siktet «når påtalemyndigheten har erklært ham for siktet eller når forfølgning mot ham er innledet ved retten eller det er besluttet eller foretatt pågrepelse, ransaking, beslag eller liknende forholdsregler rettet mot ham».

avhør, uavhengig av avhørtes status (Bull & Baker, 2020; Griffiths & Rachlew, 2018; Jakobsen, 2021b; Rachlew & Fahsing, 2015).

Måten avhøret gjennomføres på kan ha stor innvirkning på påliteligheten av informasjonen som innhentes (Gabbert et al., 2018; Riksadvokaten, 2016), og har vist seg å kunne få avgjørende betydning for rettssikkerheten (Milne & Bull, 1999; Rachlew & Fahsing, 2015). Som Riksadvokaten (2016, s. 1) uttrykker det:

«Avhør er av sentral betydning ved all etterforskning. Måten avhørene gjennomføres og protokolleres på, innvirker på samfunnets og borgernes tillit til politiet og er en forutsetning for at straffesakene kan behandles effektivt og med høy kvalitet. Et godt avhør bidrar til oppklaring av saken, et dårlig avhør kan i ytterste konsekvens medføre at saken unødig henlegges eller endog foranledige uriktig domfellelse.»

Riksadvokatens formuleringer kan ses i sammenheng med begrepet justisfeil, som betyr ethvert avvik fra straffesakens optimale utfall. Dårlige avhør kan i verste fall føre til justisfeil, som både kan få alvorlige konsekvenser for de involverte, og i det lengre løp svekket tillit til politiet og rettsapparatet i sin helhet (Rachlew, 2009).

Avhør foregår mellom mennesker⁵, en dimensjon som har betydning for kvaliteten på avhøret (Risan & Madsen, 2019, s. 128). For det første kan avhøret kategoriseres som en institusjonell samtale, preget av et asymmetrisk forhold mellom avhører og den avhørte (Öhrn, 2014). Den profesjonelle, politiet, sitter med definisjonsmakten og har klart for seg hva som er formålet med avhøret. Den avhørte på sin side kan ha en annen forventning til hva som skal skje, og ikke minst hvordan (Jakobsen, 2021b, s. 33-34). For det andre kan den mellommenneskelige dimensjonen innebære en fare for påvirkning. Hvordan den avhørte gis anledning til å gi sin forklaring, og hvordan vedkommende blir stilt spørsmål, kan ha stor betydning for hvor korrekt den innhentede informasjonen er (Loftus, 1979; Rachlew & Fahsing, 2015). Den menneskelige dimensjonen har også betydning når det kommer til objektivitetskravet i avhør. Mye forskning viser at menneskets kognitive forenklingsstrategier gjør det vanskelig å være objektiv (Ask & Granhag, 2005; Dror, 2020; Findley & Scott, 2006). Kunnskap om kognitiv psykologi står derfor helt sentralt i avhørsfaget (Jakobsen, 2021a), og har hatt direkte betydning for den måten norsk politi skal gjennomføre avhør på i dag.

⁵ Med unntak av selvadministrerende forklaring, kalt SAF, men det vil ikke være et tema her.

2.2 Utviklingen av KREATIV

Tidligere var avhør i stor grad en erfaringsbasert disiplin (Jakobsen, 2021b; Rachlew, 2009), med lite eller ingen opplæring ut over det som ble overført fra mer erfarne etterforskere, eller nedskrevet i interne manualer (Rachlew & Fahsing, 2015). Etter flere rettsskandaler i England og Wales ble det startet et omfattende forsknings- og reformarbeid med mål om å få en etisk fundert avhørsmetode. Innhenting av så fullstendig og korrekt informasjon som mulig, skulle stå i sentrum. Etter et nært samarbeid mellom psykologer og erfarne etterforskere, ble resultatet utviklingen av PEACE⁶-konseptet på starten av 1990-tallet (Bull & Baker, 2020; Jakobsen, 2021b; Milne & Bull, 1999; Rachlew & Fahsing, 2015).

Rundt ti år senere ble KREATIV, en tilsvarende forskningsbasert avhørsmetodikk, utviklet i Norge (Griffiths & Rachlew, 2018; Rachlew & Fahsing, 2015). Fra 2002 ble det utdannet instruktører på Politihøgskolen til å gjennomføre opplæringen i etaten, og prinsippene som KREATIV bygger på inngår i dag i grunnutdanningen (Jakobsen et al., 2016). KREATIV omtales både som et opplæringsprogram, en metodikk, Politihøgskolens opplæring, KREATIV 1, KREATIV 2 (Jakobsen et al., 2016), og en avhørsmodell (Öhrn, 2014). Begrepet vil imidlertid ikke bli problematisert her, og vil i det videre bli omtalt som KREATIV.

KREATIV er et akronym, og reflekterer de sentrale verdiene og prinsippene som ligger til grunn for måten å gjennomføre avhør på: Kommunikasjon, Rettssikkerhet, Etikk og empati, Aktiv bevisstgjøring, Tillit gjennom åpenhet, Informasjon og Vitenskapelig forankring (Bjerknes & Fahsing, 2018, s. 193-195; Rachlew & Fahsing, 2015, s. 233). Momentene bygger på samme kunnskap og prinsipper som internasjonalt kalles *investigative interviewing*, eller undersøkende avhørsmetoder (Bjerknes & Fahsing, 2018; Rachlew & Fahsing, 2015). Målet er pålitelig informasjon gjennom en åpen informasjonssøkningsprosess og en human tilnærming i avhøret (Bull & Baker, 2020; Öhrn, 2014). Avhører forventes å både respektere og praktisere etiske kommunikasjonsprinsipper og formidle empati, for på den måten å gi den avhørte opplevelsen av å bli hørt, sett og respektert (Shepherd, 1991).

⁶ PEACE står for de ulike fasene i avhøret: *Planning and Preparations, Engage and Explain, Account and Clarification, Closure and Evaluation.*

Innføringen av KREATIV ble en kursendring for norsk politi; fra dels tilståelsesfokusede metoder til opplæring i det etiske, undersøkende avhøret (Jakobsen, 2021a; Öhrn, 2014). Der tidligere avhørsmetoder bidro til økt fare for bekreftelsestendens, tunnelsyn, falske tilståelser, og uriktige domfellelser (Bjerknes & Fahsing, 2018, s. 193-194), skal fremgangsmåten som KREATIV predikerer være effektiv, øke sannsynligheten for en sannferdig tilståelse, og redusere risikoen for falske tilståelser (Öhrn, 2014). Med KREATIV kom også generering og testing av hypoteser inn i etterforskningen, og har senere fått en mer sentral rolle i opplæringen. Endringen har skjedd i takt med økt bevissthet om kognitive forenklingsstrategier, og hvordan de kan motvirkes for å sikre en mest mulig objektiv og målrettet etterforskning (Kolflaath, 2019a; Rachlew & Fahsing, 2015).

2.3 Fasene i KREATIV

KREATIV består av seks faser (Rachlew & Fahsing, 2015), og i det følgende blir det gitt en kort oppsummering av hva som inngår i de enkelte fasene.

Forberedelser og planlegging: Fasen innebærer både saksrelaterte, fysiske og praktiske, samt mentale forberedelser. Hvor mye planlegging som kreves vil variere, alt etter sakens alvorlighet, og hvem den avhørte er (Bjerknes & Fahsing, 2018; Rachlew & Fahsing, 2015).

Kontaktetablering: Denne fasen dreier seg om å gjøre de formelle reglene kjent på en forståelig måte for den avhørte, samt å danne grunnlaget for best mulig kommunikasjon i avhøret. Begrep som interesse, empati og respekt står sentralt (Bjerknes & Fahsing, 2018; Rachlew & Fahsing, 2015). Fasen vil bli nærmere presentert i kapittel 3.2.

Fri forklaring: I tråd med straffeprosessloven (1981) §§ 92 og 133, samt påtaleinstruksen (1985) §§ 8-2, 2. ledd og 8-11, 3. ledd, skal mistenkte og vitner oppfordres og gis anledning til å forklare seg fritt. At den avhørte forklarer seg uten innblanding fra avhører vil kunne gi en så upåvirket forklaring som mulig, og har bred støtte i forskning (Bjerknes & Fahsing, 2018; Rachlew & Fahsing, 2015).

Sondering: Målet med fasen er å utdype og klargjøre ulike tema som er relevante for saken, både gjennom å følge opp informasjon fra den frie forklaringen, og ved å be om forklaring rundt tema som er forhåndsdefinert under planleggingen av avhøret (Bjerknes & Fahsing,

2018; Rachlew & Fahsing, 2015). Avhører bør starte med åpne spørsmål, deretter bruke konkrete spørreord, og til slutt kan avklarende, eller lukkede spørsmål brukes. En slik fremgangsmåte vil ta hensyn til pålitelighetshierarkiet, der svar på åpne spørsmål med minst mulig påvirkning fra avhører, anses å ha størst verdi (Bjerknes & Fahsing, 2018, s. 226-228). Bevis eller motstrid i forklaringen legges også frem i denne fasen. Avhører skal da ha testet relevante alternative hypoteser først, en såkalt strategisk bevisfremleggelse (Bjerknes & Fahsing, 2018; Griffiths & Rachlew, 2018; Rachlew & Fahsing, 2015).

Avslutning: I denne fasen leses forklaringen opp for vedtakelse, i tråd med påtaleinstruksen (1985) § 8-14. Avhørte får da mulighet til å kontrollere innholdet i avhørsrapporten, og komme med eventuelle tilføyelser og rettelser (Bjerknes & Fahsing, 2018; Rachlew & Fahsing, 2015). Selv om avhøret nedtegnes i en avhørsrapport, sikres det vanligvis på lyd eller video i tillegg. Riksadvokaten (2016, s. 10-11) har listet opp en rekke spesifikke avhør som skal sikres på video, som eksempelvis avhør av fornærmede eller mistenkte/siktede i sedelighetssaker, voldssaker og familievoldssaker, og skriver i tillegg at «lydopptak skal så vidt mulig benyttes ved alle avhør». Ut over gjennomlesning understrekes det i denne fasen at avhøret bør avsluttes på en så god måte som mulig, og avhører oppfordres til å vise empati slik at avhørte føler seg godt ivaretatt (Bjerknes & Fahsing, 2018, s. 237).

Evaluering: Målet med denne fasen er å evaluere både innholdet i avhøret og gjennomføringen (Bjerknes & Fahsing, 2018; Rachlew & Fahsing, 2015).

Selv om fasene presenteres i en kronologisk rekkefølge, understrekes det at avhører må være åpen og fleksibel. Eksempelvis kan det under sonderingen bli behov for å gå tilbake til fri forklaring, eller at kontakten må reetableres etter et kommunikasjonsbrudd under den strategiske bevisfremleggingen (Bjerknes & Fahsing, 2018, s. 195).

2.4 Fjernavhør

Fjernavhør er avhør tatt via en type videokonferanseløsning, der både lyd og bilde overføres, og hvor det er mulig å gjøre direkte opptak (Riksadvokaten, 2021b, s. 1). I skrivende stund er det Microsoft Teams som benyttes av norsk politi. Løsningen ble gjort tilgjengelig for hele politiet fra desember 2020, etter en pilotperiode i utvalgte politidistrikt og særorgan høsten 2020.

Avhører må se en kort opplæringsvideo, som vektlegger det tekniske ved gjennomføringen, før første gangs bruk. Plattformen fungerer slik at avhører oppretter en egen kanal i Teams for det konkrete avhøret, et digitalt avhørsrom, og sender ut en lenke per e-post til partene som skal delta. Hvor mange dette er, i tillegg til avhører og den avhørte, vil variere. Partene trenger kun å trykke på lenken for å logge seg på, og alle partene kan sitte på ulike lokasjoner. Bruken forutsetter tilgang til en datamaskin med fungerende kamera, mikrofon og høyttaler, samt internetttilgang. Det er også mulig å benytte en smarttelefon, men det kan gi utfordringer med lite og mer ustabil bilde. Avhøret sikres ved direkte skjermopptak i Teams, som lagres i politiets systemer etter endt avhør. Riksadvokaten (2016) sine krav til opptak av avhør vil følgelig være oppfylt. Selve innholdet fra fjernavhøret skal skrives i en avhørsrapport i politiets saksbehandlingssystem for straffesaker, som ved andre typer avhør.

Fjernavhør ble tidligere regulert på lik linje med telefonavhør (Riksadvokaten, 2021a). Utgangspunktet for telefonavhør er at det kan vurderes brukt når potensielle vitner skal kartlegges og ved mindre krevende avhør, men ikke når det kan forventes at den avhørte vil bli et vitne eller tiltalt ved en eventuell rettsprosess (Riksadvokaten, 2016, s. 10). Under covid-19-pandemien åpnet Riksadvokaten opp for økt bruk av telefonavhør, og følgelig også fjernavhør, gjennom det såkalte Pandemidirektivet (Riksadvokaten, 2021a). Den midlertidige reguleringen ble avløst av en permanent i «Retningslinjer om fjernavhør», gjeldende fra 1. desember 2021 (Riksadvokaten, 2021b). Her gis det større rom for å bruke fjernavhør enn det som før pandemien var gjeldende for telefonavhør. Riksadvokaten understreker at hovedregelen for avhør er fysisk oppmøte, men at fjernavhør i gitte tilfeller kan være både effektivt og ressursbesparende. Fjernavhør skal ikke benyttes ved sentrale avhør i Riksadvokatens prioriterte saker⁷, og ved vurdering av om fjernavhør er hensiktsmessig skal det foretas en konkret vurdering av forhold ved saken, den avhørte, og formålet med det konkrete avhøret. For nærmere gjennomgang av hva som kan være aktuelt å vurdere innen hver av disse kategoriene, vises det til «Retningslinjer om fjernavhør» (Riksadvokaten, 2021b).

Det er ikke foretatt noen sentral evaluering av politiets bruk av fjernavhør, annet enn evalueringen av pilotprosjektet som i all hovedsak rettet seg mot den tekniske løsningen ved

⁷ Fremgår av det årlige mål- og prioriteringsrundskrivet fra Riksadvokaten, tilgjengelig på Riksadvokaten.no.

gjennomføringen. Om det har blitt gjennomført lokale evalueringer er ukjent, men på intervju tidspunktene var det ikke gjennomført i deltakernes respektive distrikt.

3. Teori

I dette kapittelet vil jeg presentere teori som er relevant for studien. Først vil jeg se på betydningen av kontaktetablering og gi en mer detaljert innføring i kontaktetableringsbegrepet enn det som er gitt helt innledningsvis i oppgaven. Deretter vil jeg si litt om kontaktetableringens plass i KREATIV, for så å gå videre til å presentere det teoretiske rammeverket til Tickle-Degnen og Rosenthal (1990). Arbeidet deres står sentralt i mye av forskningen på kontaktetablering (se f.eks. Abbe & Brandon, 2013; Collins & Carthy, 2019; Dion Larivière et al., 2022; Risan et al., 2017; Risan & Madsen, 2019). Det har også vist seg relevant for å drøfte min problemstilling, og blir derfor vektlagt i oppgaven. For å få en bredere forståelse av hva kontaktetablering er, vil jeg avslutningsvis vise kort til enkelte andre sentrale forskningsbidrag.

3.1 Kontaktetablering som begrep

Flere forskere fremhever at god kontaktetablering kan ha positiv effekt både på hvor mye informasjon som gis i avhør, og hvor nøyaktig den er (Collins et al., 2002; Dando et al., 2022; Holmberg & Madsen, 2014; Vallano & Compo, 2011). Vallano og Schreiber Compo (2015) sin gjennomgang av tidligere studier viser imidlertid at effekten kanskje ikke er like godt dokumentert som andre hevder. De understreker samtidig viktigheten av kontaktetablering som del av en human avhørsstil⁸, som i en større sammenheng er med på å bygge tillit mellom politi og befolkningen for øvrig.

Selv med nyanseringen til Vallano og Schreiber Compo (2015) viser det store bildet at kontaktetablering er viktig for et godt avhør (Abbe & Brandon, 2014; Collins et al., 2002; Holmberg, 2009; Holmberg & Christianson, 2002; Holmberg & Madsen, 2014). Til tross for dette, finnes det ingen enhetlig definisjon av kontaktetablering (Abbe & Brandon, 2013; Dando et al., 2022; Gabbert et al., 2021; St-Yves, 2014; Vallano & Compo, 2011; Webster, 2019). Mye av forskningen på kontaktetablering stammer fra terapirommet, og mange forståelser av begrepet kommer følgelig fra en annen fagtradisjon enn avhør (Abbe & Brandon, 2014; Vallano et al., 2015). Som Collins og Carthy (2019, s. 19) påpeker kan kontaktetablering ha en annen funksjon i møtet mellom terapeut og pasient enn mellom avhører og avhørte, og vil defineres ulikt. Mangelen på enhetlig definisjon fører i sin tur til

⁸ Begrepet human avhørsstil stammer fra Holmberg og Christianson (2002) og Holmberg (2004), og utdypes i delkapittel 3.4.

utfordringer i avhørsopplæringen (Gabbert et al., 2021, s. 330). Forskjellige opplæringsprogram kan bruke ulike definisjoner, og det er usikkerhet knyttet til hvilke kontaktetablerende tiltak som skal brukes når og hvordan (Abbe & Brandon, 2014; Nahouli et al., 2021). I forskningssammenheng kan det i tillegg vanskeliggjøre målinger av effekten av kontaktetablering, fordi operasjonaliseringen av begrepet er ulik (Collins & Carthy, 2019; Vanderhallen & Vervaeke, 2014; Vanderhallen et al., 2011).

Å se på begrepets etymologi, kan være en innfallsvinkel for å øke forståelsen. På engelsk brukes begrepet *rapport*, og dekker både kontaktetablering og -vedlikeholdelse på norsk. *Rapport* stammer fra det latinske ordet *portare*, som betyr å bære. I et avhør kan det å etablere og vedlikeholde kontakt være det som naturlig bærer deltakerne gjennom avhøret (Milne & Bull, 1999, s. 65). I norsk sammenheng brukes ofte bare kontaktetablering, i stedet for det noe lange begrepet kontaktetablering og -vedlikeholdelse (Jakobsen, 2021b, s. 53).

Risan (2017, s. 15) beskriver kontaktetablering som opplevelsen av et forhold eller en kontakt med en annen person, det som får det til å «klikke» mellom oss, eller gjør at vi går overens. Sagt på en annen måte handler det om å komme på bølgelengde og skape en relasjon med et annet menneske (Risan & Madsen, 2019, s. 136). Abbe og Brandon (2014, s. 207) bruker lignende beskrivelser av kontaktetablering som en smidig og positiv mellommenneskelig interaksjon. Vanderhallen et al. (2011, s. 112) utvider med at det dreier seg om en relasjon som består av varme, er harmonisk og nøytral, innbyr til tillit, og legger opp til samarbeid mellom partene. St-Yves (2014, s. 7) trekker paralleller mellom kontaktetableringen og en form for brobygging mellom avhører og den avhørte. Det innebærer blant annet at avhører må være oppmerksom på den avhørtes behov og ta seg tid til å bygge opp et klima av tillit. Risan (2017) har i sin forskning på avhør av traumatiserte brukt definisjonen «samarbeidsrettet relasjon bygd på en delt sosial og emosjonell forståelse som fasiliterer kommunikasjon mellom avhører og avhørte» (norsk oversettelse i Risan & Madsen, 2019, s. 137). Denne definisjonen tar opp i seg formålet med kontaktetablering i avhør, nemlig fasilitering av kommunikasjonen mellom avhører og avhørte.

3.2 Kontaktetableringens plass i KREATIV

Kontaktetableringen står sentralt i utviklingen av PEACE og senere KREATIV (Öhrn, 2014). Rachlew og Fahsing (2015, s. 238) peker på hvordan kontaktetableringen er den fasen av

avhøret som kanskje skiller seg mest fra hvordan dette ble gjennomført i de tidligere tilståelsesfokuserede avhørene. Den gang kunne uformelle samtaler i forkant av avhøret bli brukt som et verktøy for å «komme under huden» på siktede. Samtalene fant sted før formalia ble presentert, og altså før siktede var gjort kjent med sin rett til å ikke forklare seg for politiet (etter straffeprosessloven, 1981, § 230).

Som vist tidligere er kontaktetablering inntatt som en egen fase i KREATIV, og dekker flere formål. Den avhørte skal gjøres kjent med de formelle rettighetene og pliktene som gjelder i det aktuelle avhøret, og avhører skal forsikre seg om at de er forstått. I tillegg skal avhører skape tillit, kontakt og klima for god kommunikasjon, gjennom å møte den avhørte med empati, respekt og interesse (Bjerknes & Fahsing, 2018; Rachlew & Fahsing, 2015).

Metakommunikasjon blir trukket frem som sentral i kontaktetableringsfasen (Bjerknes & Fahsing, 2018; Rachlew & Fahsing, 2015), og betyr å samtale om samtalen (Baltzersen, 2008). Gjennom å forklare hva som skal skje og hvordan, er avhører med på å forberede den avhørte på det som skal komme, og dermed skape forutsigbarhet og trygghet i situasjonen (Jakobsen et al., 2018, s. 86-87). Alt dette er bidrag for å stimulere til gode forklaringer der den avhørte husker mest mulig (Bjerknes & Fahsing, 2018; Rachlew & Fahsing, 2015), fordi nervøse eller ansente vitner som klarer å slappe av, normalt vil huske bedre (Fisher & Geiselman, 1992). Avhører bør også gi informasjon om praktiske ting, og rydde unna potensiell støy som kan forstyrre konsentrasjon og kommunikasjon (Bjerknes & Fahsing, 2018, s. 217). Dette kan være alt fra parkeringstid, barn som skal hentes i barnehagen, at telefonen settes på lydløs, eller å gi informasjon om at det er i orden å si ifra om det er behov for pauser.

Selv om kontaktetableringen utgjør en egen fase, understrekes det i KREATIV at avhører også skal forsøke å vedlikeholde en god kontakt med den avhørte gjennom hele avhøret. Utfordringen ligger i at det ikke gis nærmere beskrivelser av hvordan dette skal gjøres (Jakobsen et al., 2018, s. 86). Det kan trekkes paralleller fra denne utfordringen til det noe uklare begrepet empati, som allerede er nevnt ved flere anledninger. Empati blir gjerne trukket frem som noe avhører skal ha, men heller ikke her blir det sagt noe konkret om hvordan det skal gjøres (Jakobsen, 2021b). Empati anses som viktig i kontaktetableringen (Abbe & Brandon, 2014; Holmberg, 2004; St-Yves, 2014; Vanderhallen & Vervaeke, 2014), og inngår i beskrivelsen av hvordan avhører skal opptre for å etablere kontakt (Bjerknes &

Fahsing, 2018; Rachlew & Fahsing, 2015). Samtidig skal det ikke settes likhetstegn mellom begrepene, for som Jakobsen (2021b, s. 53) påpeker er kontaktetablering og -vedlikeholdelse et bredere begrep enn empati. Denne bredden skal utforskes ytterligere i de neste delkapitlene.

3.3 Gjensidig oppmerksomhet, positivitet og koordinering

Det teoretiske rammeverket til Tickle-Degnen og Rosenthal (1990) er i utgangspunktet utviklet for kontaktetablering i sosiale settinger generelt (Gabbert et al., 2021, s. 330), men benyttes i mange studier som omhandler kontaktetablering i avhør (se f.eks. Abbe & Brandon, 2013; Collins & Carthy, 2019; Dion Larivière et al., 2022; Risan et al., 2017; Risan & Madsen, 2019). I følge Tickle-Degnen og Rosenthal (1990) vil kontaktetablering kun eksistere i interaksjon mellom individer, og består av de tre komponentene *gjensidig oppmerksomhet, positivitet og koordinering*. I enkelte studier blir de tre komponentene også benyttet som en definisjon av kontaktetablering (se eksempelvis Abbe & Brandon, 2013; Dion Larivière et al., 2022). Hvordan gjensidig oppmerksomhet, positivitet og koordinering vektes, vil variere i takt med tidspunktet og utviklingen i interaksjonen (se figur 1 under). Denne måten å forstå kontaktetablering på underbygger dermed det dynamiske aspektet, det vil si behovet for å ikke bare etablere, men også vedlikeholde kontakten gjennom avhøret (Madsen, 2017, s. 69).

Utgangspunktet til Tickle-Degnen og Rosenthal (1990) var å beskrive non-verbale handlinger som samsvarer med den enkelte komponenten i kontaktetableringen. Handlingene er eksempler, og det foreligger ikke noen uttømmende liste. Eksemplene er også dels overlappende, og utfordres i tillegg av at non-verbal kommunikasjon kan tolkes svært forskjellig i ulike settinger. Et smil kan for eksempel være ensbetydende med vennlighet i en sammenheng, men et tegn på angst i en annen (Tickle-Degnen & Rosenthal, 1990). Mange forskere som har benyttet det teoretiske rammeverket har bidratt med utdypende beskrivelser av hva de legger i hver av komponentene (Collins & Carthy, 2019; Madsen, 2017; Risan & Madsen, 2019). Utviklingen har også inkludert verbal kommunikasjon i større grad, særlig knyttet til aktiv lytting (Abbe & Brandon, 2014).

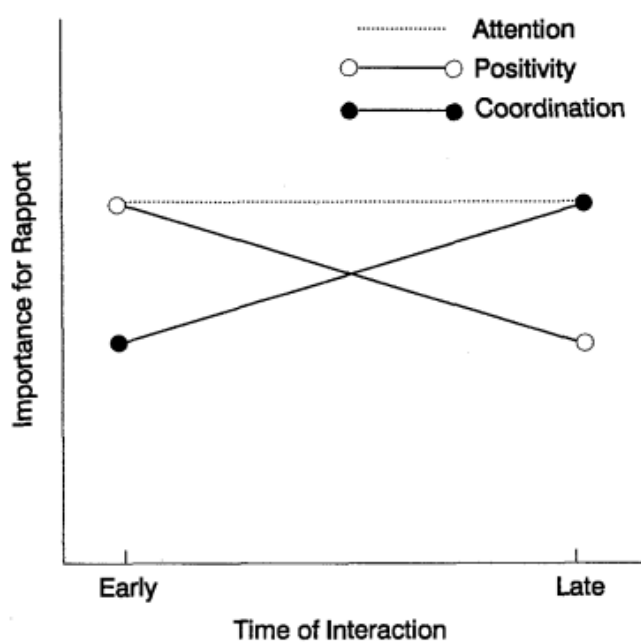
Her følger en kort presentasjon av de tre komponentene, med utgangspunkt i beskrivelsene til Tickle-Degnen og Rosenthal (1990), supplert med andre forskeres forståelse.

Gjensidig oppmerksomhet handler om graden av involvering, fokus, engasjement og interesse fra partene som interagerer. Det signaliseres gjerne ved å lene seg fremover, orientere kroppen mot den andre (Tickle-Degnen & Rosenthal, 1990), eller nikke, og komme med korte verbale signaler som «mmhm, okei, ja» (Abbe & Brandon, 2013; Dion Larivière et al., 2022). St-Yves (2006, s. 91-95) setter likhetstegn mellom det å være oppmerksom og aktiv lytting, et begrep som rommer mer enn å bare høre på hva som blir sagt. Gjennom kroppsspråk og små bekræftende ord, som illustrert over, vil vedkommende kunne utstråle en tilbakemelding som tilsier at «jeg hører hva du sier, og er interessert i å høre din historie» (Bjerknes & Fahsing, 2018, s. 225). Det kan gi den andre opplevelsen av å bli lyttet til, noe som igjen kan stimulere til ytterligere forklaring (Risan & Madsen, 2019, s. 139).

Positivitet blir beskrevet som vennlighet og omsorg for hverandre. Positivitet henger klart sammen med gjensidig oppmerksomhet, uten at det vil si at komponentene er gjensidig avhengig av hverandre (Tickle-Degnen & Rosenthal, 1990). Selv om positivitet dreier seg om det emosjonelle aspektet ved interaksjonen, poengterer Abbe og Brandon (2013) at det ikke kun dreier seg om at man gjensidig liker hverandre og bryr seg om hverandre, slik det opprinnelig er formulert av Tickle-Degnen og Rosenthal (1990). Abbe og Brandon (2013, s. 239-240) mener det er mulig å ha god kontaktetablering med noen i en gitt situasjon, selv om relasjonen i seg selv ikke er spesielt nær eller positiv. Et aspekt som kan være høyst relevant i avhør. Dion Larivière et al. (2022) oppsummerer positivitet på en enklere måte, når de sier at det dreier seg om et visst nivå av det å bry seg, samt varme og respekt i interaksjonen. Lignende beskrivelse finnes hos Madsen (2017, s. 25) som viser til at partene signaliserer vennlighet, en positiv holdning, hjelpsomhet, empati og villighet til å kommunisere. Risan og Madsen (2019, s. 139) eksemplifiserer positivitet som nikk med hodet, smil eller øyekontakt.

Koordinering henger sammen med balanse, harmoni og det å være synkronisert (Tickle-Degnen & Rosenthal, 1990). En samhandling som sklir lett, der det danner seg et slags mønster med en viss forutsigbarhet og flyt, vil ha høy grad av koordinering (Abbe & Brandon, 2013). Beskrivelser som felles forståelse (Abbe & Brandon, 2013), en følelse av samarbeid mellom partene, enighet og informasjon om prosesser og prosedyrer blir trukket frem (Collins & Carthy, 2019). Madsen (2017, s. 25) eksemplifiserer koordineringen med den lydhøre avhøreren som avstår fra å gå rett på neste spørsmål når den avhørte blir stille, men heller gir tid og viser at han eller hun lytter og er til stede.

Abbe og Brandon (2014, s. 216) hevder at koordineringskomponenten ofte blir litt oversett, men at den i avhørssammenheng kan være av stor betydning. Koordineringen vil gjerne vokse gradvis når partene viser gjensidig oppmerksomhet og positivitet i kontaktetableringen (Holmberg & Madsen, 2014; Nahouli et al., 2021; Tickle-Degnen & Rosenthal, 1990). Dette fremkommer også av figuren under, som illustrerer hvordan viktigheten av koordinering vokser utover i interaksjonen, mens behovet for positivitet synker og gjensidig oppmerksomhet holder seg stabil (figuren er hentet fra Tickle-Degnen & Rosenthal, 1990, s. 287).



Figur 1: Hvordan de tre komponentene vektet på ulike tidspunkt i interaksjonen.

Som nevnt innledningsvis er ikke det teoretiske rammeverket til Tickle-Degnen og Rosenthal (1990) utviklet spesifikt for avhør. Det bør derfor understrekes at enkelte, som eksempelvis Gabbert et al. (2021), er skeptiske til å gjøre en direkte overføring. De tar til orde for å bruke begrepet *profesjonell kontaktetablering* i avhørssammenheng, for å tydeliggjøre skillet fra kontaktetablering som skjer mer av seg selv i sosiale sammenhenger.

3.4 Annen sentral forskning av betydning for kontaktetablering

Begrepene human og dominerende avhørsstil stammer fra studiene til Holmberg og Christianson (2002) og Holmberg (2004). De undersøkte hvilke trekk ved kontaktetableringen som hadde sammenheng med mengde informasjon i avhør, og fant at de som rapporterte at

avhørsstilen opplevdes human ga mer og mer korrekt informasjon. Ved den humane avhørsstilen beskrives avhører som empatisk, imøtekommende, interessert, positiv, samarbeidsvillig, vennlig og hjelpsom. Dette står i motsetning til den dominerende avhørsstilen der avhører fremstår som utålmodig, aggressiv, uvennlig, avvisende, fordømmende og brysk (Holmberg, 2009). En human avhørsstil øker i tillegg sannsynligheten for en god arbeidsallianse, et annet begrep fra terapirommet som også brukes om relasjonen mellom avhører og den avhørte (Vanderhallen et al., 2011).

Vanderhallen og Vervaeke (2014) har gjort en litteraturgjennomgang og kategorisert holdninger og evner som fremheves som gode for å etablere kontakt. Funnene er oppsummert i syv punkter, basert på annen litteratur, gjengitt av Vanderhallen og Vervaeke (2014, s. 73-76), der det fremgår at avhører skal: Fremstå empatisk, være aktivt lyttende og ha en uformell, vennlig samtaleform. Videre skal avhører personifisere avhøret, gjennom å se mennesket bak handlingen. Punktet innebærer at avhører skal bygge en personlig relasjon og fortelle noe om seg selv, men effekten av dette er ikke helt entydig. Avhører skal tenke på og vurdere eget kroppsspråk, det gjelder både avstand og vinkling mot den avhørte. Avhører skal også være oppriktig og genuin, da det vil skape større mulighet for å bygge tillit. Til sist skal avhører ha en god innledende kontakt med en varm hilsen, etterfulgt av en god forklaring rundt hensikten med avhøret.

Nyere studier (som Dando et al., 2022; Dion Larivière et al., 2022; Hoogesteyn et al., 2023) operasjonaliserer kontaktetablerings-begrepet i tråd med punktene i Vanderhallen og Vervaeke (2014). Gabbert et al. (2021) sin gjennomgang av 35 tidligere studier og påfølgende kategorisering av kontaktetablerende atferd, viser også til beskrivelser i tråd med punktene. Dette underbygger at Vanderhallen og Vervaeke (2014) sin syvpunkts oppsummering fortsatt fremstår relevant.

Som det fremgår av presentasjonene gjennom hele dette kapittelet er det store likheter i beskrivelsene av begrepet kontaktetablering, og forskjellene er i større grad nyanser enn store motsetninger. Ulike forskere har litt forskjellige ordvalg, men som Webster (2019, s. 15) påpeker inkluderer de fleste forståelsene åpenhet og interesse for den andre. I denne oppgaven, som ser på hvordan etterforskere opplever kontaktetablering i fjernavhør, vil ikke nyanseforskjellene ha like stor betydning som det kunne hatt om formålet eksempelvis var å måle effekten av kontaktetablering i fjernavhør. Samtidig er det viktig å ha en forståelse av

begrepet, fordi det sier noe om mitt utgangspunkt i møte med deltakerne, i analysen og den senere drøftelsen av resultatene. Det er i tillegg viktig å være oppmerksom på at deltakerne og jeg kan ha ulik oppfattelse av begrepet, eller at deltakerne har ulik oppfattelse seg imellom. Derfor er også forståelsen av begrepet et tema senere i presentasjonen av resultatene og i drøftelsen, kapittel 6.1 og 7.1. Oppsummerende er det særlig momentene kroppsspråk, øyekontakt, aktiv lytting, og den innledende kontakten som vil ha betydning i denne studien om kontaktetablering i fjernavhør.

4. Tidligere forskning

Det finnes mye forskning både på avhør generelt og kontaktetablering i avhør, men det er foreløpig lite som går direkte på fjernavhør, og særlig kontaktetablering i fjernavhør (Dando et al., 2022; Dion Larivière et al., 2022). Samtidig er det et felt i utvikling. Enkelte forskningsartikler har blitt publisert mens jeg har jobbet med oppgaven, og ved Northumbria University i England pågår det for tiden et større forskningsprosjekt, der de ser på hvordan covid-19-pandemien endret måten avhør gjennomføres på⁹.

For å gi en statusoversikt over forskningsfeltet, vil jeg gi en kort oppsummering av den begrensede forskningen på kontaktetablering i fjernavhør av voksne. Deretter vil jeg se nærmere på forskning på fjernavhør generelt, og annen relevant forskning som kobles til denne. Til slutt vil jeg gi et lite innblikk i forskning på bruk av videokonferanseløsninger på andre arenaer. På grunn av rammene for oppgaven har det vært nødvendig å begrense denne delen, og det som er inkludert er kun et lite utvalg fra enkelte områder som kan ha overføringsverdi til fjernavhør. En slik utvelgelse utgjør alltid en fare for en skjevhet i det materialet som blir presentert.

4.1 Forskning på kontaktetablering i fjernavhør

Dion Larivière et al. (2022) har i sin eksperimentelle studie undersøkt effekten av kontaktetablering i virtuelle intervju, tilsvarende fjernavhør i tråd med KREATIV. Spørsmålene de stilte seg var hvorvidt det er mulig å effektivt etablere kontakt i fjernavhør, og om økt oppfatning av kontakt har noe å si for hvor mye som deles om et utfordrende tema. Deltakerne (N=94) fikk se et eldre videoopptak av en seksualundervisning, og ble deretter avhørt på Zoom¹⁰ om det de hadde sett. Én gruppe ble avhørt på en måte som inkluderte kontaktetablering og vedlikeholdelse, den andre uten. Deltakernes oppfatning av kontakt var, ikke overraskende, mye høyere der avhører hadde etablert og vedlikeholdt kontakt. Deltakerne i denne kategorien sto også for mer dialog og flere korrekte detaljer, sammenlignet med deltakerne der det ikke var brukt kontaktetablerende tiltak. Resultatene indikerer at det er mulig å ha kontaktetablering i virtuelle avhør, og at kontaktetablering fører til at den avhørte gir mer informasjon. Sistnevnte funn er i tråd med annen forskning på fysiske avhør (Collins et al., 2002; Holmberg & Madsen, 2014; Vallano & Compo, 2011). Studien sammenligner

⁹ Se: [Remote Interviewing](#), eller [Northumbria University for mer informasjon](#).

¹⁰ Videokonferanse-plattform tilsvarende Microsoft Teams

imidlertid ikke muligheten for, eller effekten av, kontaktetablering i virtuelle avhør og fysiske avhør. En svakhet ved studien er at den ikke ser på kontaktetablering i reelle fjernavhør, men er en laboratorie-studie. Videoen deltakerne skulle forklare seg om er heller ikke direkte sammenlignbar med et reelt lovbrudd og deltakerne var samarbeidsvillige, noe som ikke alltid er tilfellet i avhør (Dion Larivière et al., 2022).

Hoogesteyn et al. (2023) har i sin studie sammenlignet kontaktetablering i avhør som gjennomføres som en chat¹¹ med tradisjonelle fysiske avhør. Deltakernes opplevelse av kontakt var mer positiv når avhøret foregikk ansikt-til-ansikt. Forskerne mener dermed at den non-verbale kommunikasjonen vil ha innvirkning på kvaliteten av kontaktetableringen i avhør. Sett opp mot oppgavens problemstilling må det påpekes at det åpenbart er stor forskjell på et avhør utført som en chat og et fjernavhør, nettopp fordi avhøret på chat tar bort hele den non-verbale kommunikasjonen.

Dando et al. (2022) har undersøkt hvor mye øyevitner rapporterer å huske når de avhøres virtuelt kontra fysisk, med eller uten kontaktetablering. Virtuelle avhør i studien skiller seg imidlertid fra fjernavhør, fordi det ble benyttet avatarer¹² i et virtuelt rom som representanter for den avhørte og avhører. Deltakerne i studien oppgav generelt mer korrekt informasjon når det ble brukt kontaktetablerende tiltak. Deltakerne i de virtuelle avhørene skåret høyest av alle på korrekt informasjon, nøyaktighet og mindre feil. De oppga i tillegg mindre grad av sosialt press, og forskerne argumenterer følgelig for at den virtuelle virkeligheten kan føre til redusert angstfølelse i forbindelse med avhøret. Tidligere forskning på fysiske avhør har som nevnt vist at avslappede vitner gir mer informasjon, og mer korrekt informasjon (Collins et al., 2002; Holmberg & Madsen, 2014; Vallano & Compo, 2011). Også denne studien har svakheten av å være et laboratorie-forsøk (Dando et al., 2022).

Oppsummerende er det altså indikasjoner på at kontaktetablering i fjernavhør er mulig, og positivt. Samtidig er studiene så få og ulike, at det vil være behov for mer forskning for å kunne si noe sikkert.

¹¹ Informant og intervjuer skriver til hverandre i chat-funksjonen på Skype eller lignende

¹² En avatar er en representasjon, legemliggjørelse, symbol eller bilde som f.eks. brukes i virtuelle virkeligheter for å representere en person. Bjørkelo, K. A. (2021). Avatar. I *Store Norske Leksikon*. https://snl.no/avatar_-_IT

4.2 Forskning på fjernavhør og annen relevant forskning

Det finnes noe forskning på fjernavhør generelt, uten at den spesifikt retter seg mot kontaktetablering, men også her er det sparsomt og dels sprikende funn¹³. Studiene, som alle er laboratorie-studier, har med litt ulike innfallsvinkler sett på hvor mye korrekt informasjon som fremkommer i fjernavhør sammenlignet med fysiske avhør. Nash et al. (2014) fant at de som ble avhørt via fjernavhør og fysiske avhør ga like mye korrekt informasjon kort tid etter hendelsen. Umiddelbare fjernavhør resulterte i både mer informasjon og mer nøyaktig informasjon, sammenlignet med fysiske avhør tatt på et senere tidspunkt. En ny studie gjennomført av Shahvaroughi et al. (2022) støtter funnet til Nash et al. (2014). Resultatene deres viser at kognitive avhør¹⁴ ga mer informasjon, uavhengig av om avhøret ble gjennomført fysisk eller som fjernavhør. Studien til Kuivaniemi-Smith et al. (2014) utfordrer imidlertid et entydig positivt inntrykk. Vinklingen deres var utarbeidelse av fantom-tegninger i en setting som skulle tilsvare et vitneavhør. Tegningene produsert i fjernavhør ble rangert dårligere, og med færre detaljer som stemte overens med den personen som ble beskrevet, enn tegningene fra fysiske avhør.

Både Kuivaniemi-Smith et al. (2014) og Nash et al. (2014) viser til studiene til Fullwood (2007), Fullwood og Finn (2010) og Straus et al. (2001), og bruker dem som argumenter for at kontaktetableringen i fjernavhør ventes å være dårligere enn i fysiske avhør. Følgelig vil det være relevant for oppgavens problemstilling å se nærmere på disse studiene.

Studiet til Fullwood (2007) viser at en samarbeidsoppgave gjennomført via videokonferanse førte til at den andre parten ble oppfattet som dårligere, dårligere likt og mindre intelligent enn når oppgaven ble løst fysisk. Fullwood og Finn (2010) fant at forsinkelse i nettforbindingen ble oppfattet som at motparten var treg, heller enn at det skyltes teknologien. Straus et al. (2001) viser på sin side til at jobbsøkere likte intervjuerne dårligere når jobbintervjuet foregikk på video, men fant ikke tilsvarende dårligere vurderingen av jobbsøkerne. De viser imidlertid til at partene opplevde at diskusjoner var vanskeligere å forstå på videokonferanse. En senere studie gjennomført av Basch et al. (2021) fant på sin

¹³ Det finnes også noe forskning på fjernavhør av barn, men studiene er som nevnt i kap. 1.2 ikke inkludert i oppgaven.

¹⁴ Kognitive avhør vil ikke være tema her, men for interesserte lesere vises det til Fisher, R. P. & Geiselman, E. R. (1992). *Memory-enhancing techniques for investigative interviewing: The Cognitive Interview*. Charles C Thomas Publisher.

side at jobbsøkere ble vurdert dårligere og ble dårligere likt når jobbintervjuet foregikk på video, sammenlignet med fysisk intervju.

Oppsummert viser altså flere studier hvordan samhandling eller intervju over videokonferanse fører til at motparten i kommunikasjonen på ulike måter vurderes som dårligere enn når kommunikasjonen foregår ved et fysisk møte. Felles for alle studiene er hvordan de peker på at den non-verbale kommunikasjonen, og særlig muligheten for øyekontakt, utfordres når kommunikasjonen foregår over video. Det har igjen betydning for hvordan motparten oppleves og blir vurdert (Basch et al., 2021; Fullwood, 2007; Fullwood & Finn, 2010; Straus et al., 2001). Studiene er laboratorie-studier og fra en annen kontekst, men vektlegger samtidig momenter som er relevante i fjernavhør.

4.3 Bruk av videokonferanseløsninger på andre arenaer

Fjerntolking via videokonferanse er et område hvor det er gjort noe forskning, men det vil ikke være hensiktsmessig å gi en fullstendig oversikt tatt i betraktning vinklingen på oppgaven. To studier med motstridende funn er imidlertid interessante sett opp mot problemstillingen, fordi de vektlegger muligheten for visuelle hint i kommunikasjonen. Hale et al. (2022) fant ingen signifikant forskjell mellom tolking som foregikk ansikt-til-ansikt og på video, mens det var signifikant lavere prestasjon i tolkingen som kun foregikk på lyd, som for eksempel telefon. Muligheten til å få med seg visuelle hint som en del av kommunikasjonen, ble trukket frem som et viktig argument for funnene. Braun og Taylor (2012) på sin side, viser hvordan signalene som forbindes med kontaktetablering blir utfordret når kommunikasjonen foregår via skjerm, og da særlig blikk, øyekontakt og turtakingen.

Fjernmøter i norsk rett økte betraktelig under covid-19-pandemien (Stridbeck, 2020). I sin masteroppgave om digital rettssikkerhet intervjuet Stautland (2020) advokater og dommere om deres erfaringer med digitale rettsmøter. Tap av kroppsspråk og non-verbal kommunikasjon var en gjennomgående beskrivelse, og uttalt som hovedforskjellen mellom digitale og tradisjonelle rettsmøter. Informantene begrunnet det med større distanse, samt at både flyten og dynamikken i kommunikasjonen og konsentrasjonen påvirkes. Flere dommere sa også at det var vanskeligere å «aktivere» empati i et digitalt rettsmøte.

Bruken av fjernintervju i kvalitativ forskning har også økt. Samtidig er flere kvalitative forskere skeptiske, særlig grunnet frykt for en dårligere kontaktetablering og avstand til intervjuobjektet (Jenner & Myers, 2019; Skilbrei, 2019). Jenner og Myers (2019) sammenlignet kvalitative intervju fra to ulike forskningsprosjekt og fant at stedet for intervjuet hadde større betydning for resultatet, enn om intervjuet ble gjennomført på Skype¹⁵ eller fysisk. Fjernintervjuene førte heller ikke til dårligere kontakt. Thunberg og Arnell (2021) har gjennomgått 29 publiserte kvalitative studier fra 2008-2020, for å vurdere muligheter og begrensninger ved fjernintervju. Fjernintervju ble funnet effektivt og billig, men samtidig peker forskerne på at tekniske utfordringer kan oppstå og påvirke kvaliteten av intervjuet.

Også på helsefeltet skjøt bruken av videokonferanse-løsninger fart under covid-19-pandemien (Norberg et al., 2023). Særlig relevant er forskning på fjernterapi. Flere studier, også tilbake i tid, har vist gode resultater for den måten å gjennomføre terapi på (se eksempelvis Backhaus et al., 2012; Berryhill et al., 2018; Frueh et al., 2007; Sales et al., 2018; Stewart et al., 2017). I likhet med andre arenaer som bruker videokonferanseløsninger, pekes det også her på en frykt for at teknologien skal begrense den non-verbale kommunikasjonen (Åhs et al., 2023).

¹⁵ Videokonferanse-plattform tilsvarende Microsoft Teams

5. Metode

I dette kapittelet vil jeg innledningsvis kort presentere vitenskapsteoretisk ståsted, og begrunne valg av metode. Deretter vil jeg forklare hvordan jeg kom frem til utvalget av deltakere, utarbeidelse og revidering av intervjuguiden, samt hvordan datainnsamlingen og analysen ble gjennomført. Videre vil jeg reflektere rundt det å forske på kollegaer, før jeg avslutningsvis vil se på studiens kvalitet ved å drøfte reliabilitet, validitet og overførbarhet. Styrker og svakheter vil bli diskutert fortløpende.

5.1 Vitenskapsteoretisk ståsted og valg av metode

Valg av metode henger sammen med vitenskapsteoretisk ståsted, og denne studien faller inn under en fenomenologisk-hermeneutisk tradisjon. Både hermeneutisk og fenomenologisk vitenskapsteori tilhører de *forstående teorier*, der oppmerksomheten rettes mot den enkelte person og dens handlinger. Ved en fenomenologisk tilnærming vil den enkelte deltakers opplevelse av virkeligheten danne grunnlaget for analysen (Grønmo, 2016), og passer derfor overens med studiens formål som er å få kunnskap om etterforskeres opplevelser av muligheter og begrensninger for å etablere og vedlikeholde kontakt i fjernavhør. Samtidig vil ikke kunnskap kunne oppstå i et vakuum, men gjennom et samspill mellom meg som forsker og deltakerne (Malterud, 2017; Thagaard, 2018). Derfor er det viktig å være bevisst at hvem jeg er, min kunnskap og erfaring, har påvirket prosessen. Det samsvarer med en hermeneutisk vitenskapsteori, der forskeren vil legge større vekt på egen fortolkning av deltakernes oppfattelse, herunder betydningen av egen forforståelse (Grønmo, 2016).

For å få innblikk i hvordan etterforskere opplever kontaktetablering i fjernavhør, har jeg valgt en kvalitativ metode. Kvalitativ metode brukes gjerne for å søke å forstå hvordan mennesker oppfatter verden (Johannessen et al., 2016, s. 98). Intervju er en av flere metoder innen kvalitativ forskning, og vil være egnet til å få innblikk i andres erfaringer, refleksjoner og verden sett fra deres ståsted (Johannessen et al., 2016; Malterud, 2017; Skilbrei, 2019; Thagaard, 2018). Metoden passer også for delvis eksplorerende studier, slik som denne, når det er lite forskning på området (Skilbrei, 2019; Tjora, 2017).

Jeg har benyttet semistrukturerte intervju, med en overordnet intervjuguide som var med på å gi meg fleksibilitet til å følge opp den enkeltes svar, samt tilpasse spørsmål, tema og rekkefølge underveis (Johannessen et al., 2016; Malterud, 2017; Thagaard, 2018). Samtidig er

en konsekvens av denne fleksibiliteten at ikke alle deltakerne er stilt de samme spørsmålene (Johannessen et al., 2016, s. 146). En annen utfordring kan være at deltakerne har svart det de tror jeg er ute etter, eller hva de tror de gjør, fremfor hva de faktisk tenker eller gjør (Skilbrei, 2019, s. 177; Thagaard, 2018, s. 108). Å se på opptak fra reelle fjernavhør ville kunne gitt et bedre innblikk i hvordan kontaktetableringen skjer, og kunne vært kombinert med intervju av etterforskerne. En slik tilnærming ville imidlertid krevd søknad om fritak fra taushetsplikt, i tillegg til å være svært tids- og arbeidskrevende. Det gjorde det lite realistisk å få til innenfor de gitte rammene for oppgaven.

Problemstillingen kunne også vært belyst ved bruk av kvantitativ metode, med spørreskjema til mange etterforskere. Det ville muliggjort sammenligninger, men ville fratatt meg friheten til å be om utdypinger og eksempler. Spørreskjema forutsetter også at jeg på forhånd kunne satt opp aktuelle spørsmål og svaralternativer (Johannessen et al., 2016). Slik jeg ser det har metodevalget gitt meg muligheten til å få innblikk i opplevelser, tanker og refleksjoner, på et område hvor det er lite forskning fra før, og som ville vært vanskelig ved andre metoder.

5.2 Utvalget

Målet i kvalitative intervju er å få fylldige beskrivelser som kan gi svar på problemstillingen, og utvelgelsen av deltakerne henger klart sammen med dette (Johannessen et al., 2016, s. 111). Heller enn å sikre et tilfeldig utvalg, vil det være viktig å søke etter et strategisk utvalg av deltakere som kan si noe om akkurat min problemstilling (Johannessen et al., 2016; Malterud, 2017; Skilbrei, 2019). For at deltakerne skulle ha en viss erfaring å snakke ut fra, satte jeg et kriterium om at de måtte ha gjennomført minst fire fjernavhør. Antallet er ikke så høyt, og har sammenheng med inntrykket av at fjernavhør er forholdsvis lite brukt. Hadde kravet vært høyere, kunne rekrutteringen blitt enda vanskeligere. Samtidig var kriteriet med på å gi meg en form for strategisk utvalg, da dette var etterforskere som tross alt hadde gjort seg egne erfaringer.

Rekrutteringen av deltakere tok lenger tid enn forventet. Det kan for eksempel skyldes at fjernavhør er enda mindre brukt enn jeg hadde tenkt, eller at mine forespørsler ikke nådde etterforskningsmiljø der fjernavhør brukes mest. Det finnes heller ingen oversikt i politidistriktene over hvem som har tatt fjernavhør. Planen var opprinnelig å skaffe deltakere fra ulike saksfelt, men siden rekrutteringen tok tid ble dette mindre viktig. Jeg endte derfor

med å rekruttere de som var tilgjengelige, et såkalt tilgjengelighetsutvalg (Malterud, 2017, s. 59), uavhengig av hvilke saksfelt de jobbet med.

Av praktiske årsaker valgte jeg å ta kontakt med politidistrikter på Østlandsområdet, nærmere bestemt Øst, Sør-Øst og Innlandet politidistrikt. Jeg var også i kontakt med Agder politidistrikt, men fikk tilbakemelding om at fjernavhør ble lite benyttet og fulgte derfor ikke opp forespørselen dit ytterligere. Jeg utnyttet at jeg selv jobber i politiet, og derfor har tilgang til å finne frem til sentrale nøkkelpersoner i etterforskningsmiljøene. Jeg brukte dem som innslagspunkt, og fikk hjelp til videreformidling av forespørselen om å gjennomføre intervjuer i politidistriktene. Parallelt med henvendelsene tok jeg også direkte kontakt med to etterforskere i de nevnte politidistriktene som jeg hadde fått tips om at hadde erfaring med fjernavhør. Videre bruk av snøballmetoden, som jeg i forkant hadde tenkt ville være en hensiktsmessig rekrutteringsmetode, fungerte imidlertid dårlig da det var få av deltakerne som visste om andre som oppfylte utvalgsriteriet.

Utvalget jeg endte opp med består av syv etterforskere fra Øst, Sør-Øst og Innlandet politidistrikt. De var i alderen 29 til 41 år, og antall års erfaring i politiet varierte fra seks til 16 år. Seks av deltakerne var menn og én kvinne. Kjønn har ikke vært et utvalgsriterium, og skjevfordelingen vil ikke bli drøftet. For å ikke avsløre deltakernes kjønn blir alle omtalt som hen. En av deltakerne hadde sluttet som etterforsker, men snakket ut fra erfaringer hen hadde fått i sin tidligere stilling. Antall fjernavhør deltakerne hadde tatt varierte fra tre-fire til 20, der flere lå rett over minimumskravet på fire. En av deltakerne oppga å ha tatt tre-fire fjernavhør, men inntrykket før intervjuet var at hen hadde gjort seg noen erfaringer og refleksjoner som kunne være interessante. Jeg valgte derfor å inkludere vedkommende, selv om det er en mulighet for at erfaringsgrunnlaget var rett under minimumskravet. Erfaringsgrunnlaget til deltakerne er generelt forholdsvis lite, noe som også blir fremhevet i kapittel 5.5 om analysen. Tre av informantene hadde tatt fjernavhør i saker relatert til vold og familievold, mens fire hadde tatt fjernavhør i økonomisaker. Det gir relativt mange deltakere med erfaring fra økonomisaker. At det ble slik kan være tilfeldig, men det kan også tenkes at økonomisaker er en sakstype hvor fjernavhør i større grad er tatt i bruk. Den manglende bredden er også en svakhet, da det er uklart om deltakerne ville svart annerledes om de jobbet med en annen sakstype. Deltakerne hadde erfaring fra fjernavhør av både fornærmede, vitner og mistenkt/siktet.

Syv deltakere er et forholdsvis lavt antall i en kvalitativ studie, og jeg opplevde heller ikke metning i datamaterialet. Begrunnelsen for antallet er derimot at rekrutteringen tok tid. Innenfor rammene av denne oppgaven vurderte jeg at det ikke var tid til å forsøke å få tak i flere, som fortrinnsvis skulle hatt erfaring fra andre sakstyper. Dette er en svakhet ved studien, som spiller inn i den senere vurderingen av overførbarhet. Samtidig opplevde jeg å sitte igjen med et datamateriale som ga grunnlag for å svare på problemstillingen. At deltakerne hadde tatt relativt få fjernavhør er heller ikke bare en ulempe, da det kan gjøre det enklere å skille konkrete eksempler og episoder fra hverandre, sammenlignet med utallige avhør tatt over flere år.

5.3 Utarbeidelse og revidering av intervjuguiden

Parallelt med utarbeidelsen av intervjuguiden leste jeg tidligere forskning om fjernavhør, samt teori om kontaktetablering og avhør generelt. Det hjalp meg til å sette opp aktuelle tema og spørsmål i intervjuguiden, og tilsier at spørsmålene er teoridrevne, eller deduktive (Skilbrei, 2019, s. 52-53). Samtidig som jeg hadde med meg erfaring med både avhør og fjernavhør, var det viktig å være åpen for nye tema og vinklinger som jeg ikke hadde forutsett før oppstart. Dette henger igjen sammen med at det er lite forskning på fjernavhør og kontaktetablering i fjernavhør, og noe av den lille forskningen som finnes var ikke publisert da jeg startet med intervjuene. En slik eksplorerende tilnærming tilsier at spørsmålene er empiridrevne, eller induktive (Skilbrei, 2019, s. 53-55). Intervjuguiden endte derfor med en kombinasjon av både induktive og deduktive spørsmål.

Selv om kontaktetablering i fjernavhør var temaet jeg ville undersøke, hadde jeg innledningsvis problemer med å spisse intervjuguiden. Den første intervjuguiden inkluderte spørsmål om muligheter og begrensninger ved bruk av fjernavhør, samt kommunikasjon i fjernavhør generelt og kontaktetablering spesielt. Tanken med å starte så åpent var å se om kontaktetablering var et tema deltakerne introduserte selv. De første intervjuene ga også interessant informasjon, men jeg satt med følelsen av å ikke komme helt til kjernen av det jeg egentlig var ute etter. Tilnærmingen kan også ha innvirket på utviklingen i intervjuene. Enkelte intervjuer ble preget av sammenligninger mellom fjernavhør og telefonavhør, eller fjernavhør og fysiske avhør, uten utfyllende beskrivelser av selve kontaktetableringen. Omtrent halvveis i intervjuene innså jeg behovet for å revidere intervjuguiden og konkretisere studien.

Revideringen førte til at jeg åpnet med spørsmål om hvordan deltakerne opplever kontaktetableringen i fjernavhør, og erfarte at det var med på å sette premisset for intervjuet slik at tiden ble brukt på det som fremsto som mest relevant. Temaet er ikke sensitivt, og det var derfor ingen grunn til å starte med forsiktige, nøytrale spørsmål før det sentrale temaet (Thagaard, 2018, s. 100-101). Jeg gjorde også mindre endringer i informasjonsskrivet som ble sendt ut til deltakerne (vedlegg 2). Jeg endret tittelen fra «avhør via skjerm» til «kontaktetablering i fjernavhør», og konkretiserte at intervjuet ville gi dem mulighet til å reflektere over egne opplevelser, praksis og oppfatning av kontaktetableringen i fjernavhør. Tidligere beskrivelse av at intervjuet ville handle om erfaringer med fjernavhør, var mer generell. Formålet med endringen var å gjøre deltakerne mer forberedt, og gi dem muligheten til å tenke på temaet før intervjuet. Jeg kuttet også ned på antall nedskrevne oppfølgingsspørsmål. Erfaringen var at de gjorde meg for opphengt i intervjuguiden, og at jeg ikke utnyttet det fulle potensialet semistrukturerte intervju gir til å følge opp tema deltakerne bringer på banen (Thagaard, 2018, s. 91). På dette tidspunktet var jeg også tryggere på både tema og hva som kunne være viktig å følge opp, og det var derfor lettere å forholde seg til punktene i intervjuguiden som en sjekklister (Skilbrei, 2019, s. 127).

Selv om jeg skrev ned egne refleksjoner etter hvert intervju, tok det tid før jeg reviderte intervjuguiden. Jeg har spurt meg selv om dette kunne vært løst med å gjennomføre ett eller flere pilotintervju, men er usikker da det måtte flere intervjuer til før jeg så retningen godt nok. Både Malterud (2017, s. 134) og Skilbrei (2019, s. 130 og 154) fremhever også at intervjuguiden bør revideres underveis i prosessen, fordi forskeren lærer mer om temaet og reflekterer fortløpende over hva som vil være nyttig for å kunne besvare spørsmålsstillingen.

5.4 Gjennomføring og transkribering av intervjuene

Intervjuene ble gjennomført i perioden mai til september 2022. Det er en forholdsvis lang periode for en studie av denne størrelsen, og skyldes at det tok lang tid å finne deltakere. Samtidig ga denne perioden meg mulighet til å lese teori og revidere intervjuguiden.

I forkant av intervjuene sendte jeg deltakerne en e-post med informasjon om studien, at det er frivillig å delta og at de når som helst kan trekke seg (i henhold til forskningsetiske retningslinjer, NESH, 2021). På den måten ble de gitt tid til å tenke over dette før vi møttes

(Skilbrei, 2019, s. 153). Alle intervjuene ble etter mitt forslag gjennomført fysisk, på arbeidsplassen til den enkelte deltaker. Jeg ønsket at deltakerne skulle bruke minst mulig tid ut over selve intervjuet, for eksempel på å reise. Som vist til i kapittel 4.3 blir også fjernintervju benyttet i kvalitativ forskning (Skilbrei, 2019, s. 158). Tatt i betraktning oppgavens problemstilling ønsket jeg imidlertid å gjennomføre intervjuene fysisk, blant annet for å slippe metaperspektivet ved å snakke om måten å kommunisere på via samme kommunikasjonsplattform.

Jeg startet alle intervjuene med å gi informasjon om studien, og minnet om deres rettigheter (Skilbrei, 2019, s. 153) som også var sendt dem på e-post. Jeg forklarte hvordan intervjuet skulle foregå, og hvordan materialet ville bli brukt i ettertid. Alle gikk igjennom informasjonsskrivet og signerte samtykkeerklæringen før vi gikk videre (usignert versjon følger av vedlegg 2). Intervjuene varte mellom 52 og 82 minutter, og alle intervjuene ble tatt opp på lyd ved bruk av diktafon.

Opptakene ble overført til Politihøgskolens OneDrive-server som er godkjent lagringsmetode for forskningsdata, og ble deretter slettet fra diktafonen. Jeg transkriberte intervjuene selv, kort tid etter hvert intervju. Det ble ikke tatt med opplysninger i transkripsjonene som kan identifisere deltakerne. Hvert intervju ble gitt en bokstav, i tilfeldig rekkefølge og ikke i den rekkefølgen intervjuene ble gjennomført. En oversikt over hvilken deltaker som ble tildelt hvilken bokstav, ble lagret separat på et sikkert sted. Transkriberingen ble gjort på bokmål, og eventuelle dialektord ble omgjort til bokmål. Dette gjør lesingen lettere, men ikke minst bidrar det til å hindre identifisering.

En fordel med å transkribere fortløpende kan være at man lærer av feil og gjør det bedre i neste intervju (Skilbrei, 2019, s. 173). Selv om det tok tid før jeg justerte kursen, var transkriberingen helt klart viktig for at jeg kom meg dit. Uten intervjuene i tekstform ville det vært vanskelig å se hva jeg satt igjen med.

5.5 Analysen

Analyseprosessen startet tidlig, allerede ved valg metode, utforming av intervjuguiden, valg av teoretisk perspektiv, og ikke minst under selve intervjuene ved at jeg fortløpende valgte

hva jeg skulle følge opp og hva jeg lot ligge (Jakobsen, 2021b, s. 90). Alt dette er med på å påvirke resultatene.

Jeg leste transkripsjonene fortløpende etter ferdigstillelse, og noterte meg stikkordsmessig refleksjoner, assosiasjoner, og knytninger til teori. Da alle de syv intervjuene var ferdige la jeg transkripsjonene inn i dataprogrammet Nvivo, som er et analyseverktøy for kvalitative forskningsdata. Videre benyttet jeg meg av tematisk analyse, som ifølge Malterud (2017, s. 95) er en pragmatisk og fleksibel metode, der formålet er å identifisere, analysere og rapportere mønstre. For å komme dit benyttet jeg meg av Braun og Clarke (2006) sin sekstrinns-modell for tematisk analyse, som består av følgende steg:

1. Bli kjent med datamaterialet
2. Lag de første kodene
3. Let etter tema
4. Gå kritisk gjennom temaene
5. Definer og navngi temaene
6. Skriv rapporten

Trinnene kan gi inntrykk av at tematisk analyse vil være en strømlinjeformet fremgangsmåte, men Braun og Clarke (2006, s. 91) påpeker at det er en pågående organisk prosess. Det var også min erfaring, da jeg vekslet mellom de ulike trinnene. Eksempelvis kom jeg på ideer og så mulige tema da jeg jobbet med å bli kjent med datamaterialet, eller under selve kodingen. Faren med dette er at jeg i analysen kan ha latt meg styre av hva jeg tror datamaterialet handler om, og kan ha gått glipp av tema som jeg kanskje ikke tenkte på tidligere i prosessen. Jeg leste derfor de transkriberte intervjuene på ny, flere ganger, og på ulike tidspunkt i prosessen. Det bidro til å se materialet på ulike måter, og løfte blikket fra enkeltelementene jeg hadde sett meg ut. Jeg jobbet aktivt for å hindre at analysen baseres på et feilaktig inntrykk, og stilte meg selv kritiske spørsmål som: Er det jeg ser sentralt? Finnes det flere elementer som sier noe om det samme, eller momenter som tilsier motstrid og et mer nyansert resultat? Hva betyr egentlig det jeg ser?

Kodene ble skapt både på bakgrunn av det som fremkom i materialet, såkalte induktive koder, og ut fra begrep eller teorier, såkalte deduktive koder (Grønmo, 2016, s. 267). Et eksempel er koden «catche signaler fra avhørte», som er direkte fra materialet, mens koden «aktiv lytting» er basert på den teoretiske vinklingen jeg har valgt. Jeg slo først sammen koder som handlet

om det samme, og samlet deretter koder med viktige fellestrekk i tema (Braun & Clarke, 2006). Tematiseringen skjedde i flere runder, der jeg altså hoppet litt frem og tilbake mellom trinn tre, fire og fem i modellen som er presentert over.

I analysen av de transkriberte intervjuene opplevde jeg at enkelte av svarene og refleksjonene til noen av deltakerne var inkonsistente. Det kan være flere grunner til det.

Intervjusituasjonen, samt det å snakke om egen praksis, kan være uvant. Det kan ha preget deltakerne og svarene deres. Erfaringene kan også reelt sett være ulike, og sprikende.

Samtidig kan det som oppleves som inkonsistente utsagn heller skyldes min tolkning, enn hva deltakerne faktisk mente eller sa. En annen mulighet er at det lille erfaringsgrunnlaget deltakerne snakket ut fra, kan ha bidratt til en sammenblanding av egne erfaringer og hypotetiske, generelle utfordringer eller muligheter. Enkelte ga også underveis i intervjuet uttrykk for at noen av svarene var mer syensing enn konkrete erfaringer. Dette er viktig å være oppmerksom på. Samtidig er det, som nevnt tidligere, alltid en fare for at intervju ikke gir et reelt innblikk i hva deltakerne faktisk gjør (Skilbrei, 2019, s. 177; Thagaard, 2018, s. 108).

Jeg så også at deltakerne ofte sammenlignet kontaktetablering i fjernavhør med kontaktetablering i telefonavhør eller i fysiske avhør. Enkelte ganger ble dette uttalt eksplisitt, mens andre ganger var det implisitt eller uklart om de snakket ut fra en sammenligning, og eventuelt med hva. Dette kan også ha betydning for resultatene, og krever at jeg er oppmerksom på at svarene ikke blir tolket inn i en annen sammenheng. Det kan være forskjell på å uttale at noe er bra, eller at noe bare er bedre enn noe annet.

5.6 Forskningsetikk

Gjennom hele arbeidet har jeg forholdt meg til de forskningsetiske retningslinjene fra Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora (NESH, 2021), og Forskningsetisk veileder for Politihøgskolen (Bjørge & Myhrer, 2015). Prosjektet ble også godkjent av NSD før oppstart (vedlegg 1).

Hensynet til de som deltar i forskningen er essensielt (NESH, 2021). Studien omhandler ikke et sensitivt tema, og det er lite trolig at deltakerne har opplevd ubehag ved å snakke om egne erfaringer med kontaktetablering i fjernavhør. At det blir stilt spørsmål ved hvordan og hvorfor du gjør som du gjør, har samtidig potensiale til å gi opplevelsen av å bli sett på med et

kritisk blikk. I intervjuene la jeg vekt på at det ikke finnes riktige eller gale svar, men at det er refleksjonene som er interessante. En annen måte å respektere den enkelte deltaker på, er gjennom å ta anonymiseringen på alvor. Dette har jeg vært bevisst i alle faser av arbeidet. Det er kun i Sør-Øst politidistrikt jeg har informert HR-avdelingen om hvem som deltar, ellers har jeg tatt direkte kontakt med deltakerne. Ideelt sett skulle ikke et slikt mellomledd kjenne identiteten til noen av deltakerne, fordi det øker muligheten for gjenkjennelse (Skilbrei, 2019, s. 125). Samtidig må en HR-avdeling kunne betraktes som et trygt mellomledd.

5.6.1 Å forske på sine egne

Deltakerne i studien er etterforskere i politiet, i likhet med meg selv. Jeg oppfatter meg selv som det Brown (1996, sitert i Reiner, 2000) omtaler som en innside-innside-forsker, hvor nærheten til deltakerne og forskningsfeltet kan føre med seg noen utfordringer. Både jeg og deltakerne kan ta ting for gitt, med den følge at jeg kan ha utelatt relevante spørsmål, eller at deltakerne ikke har satt ord på det de regner med at jeg forstår. Nærheten kan også ha gjort meg blind for relevante aspekt, eller at jeg ubevisst har vært redd for å være kritisk.

Som innside-innside-forsker har jeg hatt tilgang til deltakere på en annen måte enn andre, såkalte utside-utside-forskere, vil ha (Brown, 1996, i Reiner, 2000). Derfor har det også vært viktig å være transparent om rekrutteringsprosessen, som beskrevet tidligere i kapittelet. Med unntak av én av deltakerne visste jeg ikke hvem noen av dem var fra før. Jeg valgte bevisst å henvende meg til andre distrikt enn eget særorgan, for å skape en viss distanse der det var mulig. Som politi har jeg også tilgang til taushetsbelagt informasjon av relevans for studien, som jeg ikke har tilgang til som forsker. I intervjuene understreket jeg derfor min rolle som masterstudent, og at deltakerne ikke måtte dele taushetsbelagte opplysninger med meg. Jeg ba dem om å anonymisere eksempler, og opplevde ingen utfordringer knyttet til taushetsbelagt informasjon i intervjuene.

5.7 Forskningskriterier

Innen kvantitativ forskning brukes reliabilitet og ulike validitetsformer som kriterier for kvalitet (Johannessen et al., 2016, s. 229). I kvalitativ forskning er det vanlig å benytte en tilpasset variant av dette, gjennom å kritisk vurdere og reflektere rundt studiens reliabilitet, validitet og overførbarhet (Thagaard, 2018). Jeg vil i det videre støtte meg til Thagaard (2018)

sin begrepsforståelse, som vil bli presentert kort under, sammen med refleksjoner knyttet til min egen studie.

5.7.1 Reliabilitet

Vurdering av studiens reliabilitet handler om forskningens pålitelighet, og om den er gjennomført på en tillitvekkende måte. I kvantitativ forskning vil reliabilitet vurderes ut fra om en annen forsker vil kunne utføre samme studie og få likt resultat. Siden resultater i kvalitativ forskning avhenger av hvem forskeren er, vil ikke tilsvarende reliabilitetsvurdering være mulig. Vurderingen handler derfor om å være transparent og redegjøre detaljert for hele forskningsprosessen (Thagaard, 2018). Jeg har gjennom flere år i politiet fått mye erfaring med avhørsfaget, både gjennom praksis og utdanning. Som nevnt innledningsvis startet jeg arbeidet med denne oppgaven med visse holdninger til bruk av fjernavhør, erfaringer fra egen bruk og fra arbeidsgruppen som ga innspill til regulering av bruken. Forforståelsen min har ikke bare hatt innvirkning på valg av tema, men kan ha hatt betydning i alle ledd av studien. Gjennom metodekapittelet har jeg redegjort for hva jeg har gjort og hvordan, og i presentasjonen av resultatene har jeg jobbet for å synliggjøre hva som er innhentet via intervjuene, og hva som er mine tolkninger. Målet er en transparent prosess fra start til slutt.

5.7.2 Validitet

Validitet handler om forskningens gyldighet, og er knyttet til resultatene og hvordan jeg tolker dataene som er samlet inn. For å styrke validiteten er det viktig å være åpen om hvilket teoretisk ståsted som ligger til grunn for tolkningene, samt å være kritisk til de tolkningene jeg har kommet frem til (Thagaard, 2018). Sagt på en annen måte: reflekterer fremgangsmåten jeg har benyttet, og de funn jeg har kommet frem til, formålet med studien på en riktig måte? Og representerer de virkeligheten (Johannessen et al., 2016, s. 230)? Formålet med studien har vært å undersøke hvordan etterforskere opplever kontaktetablering i fjernavhør. Gjennom å intervju deltakerne har jeg fått et innblikk i nettopp det de gir uttrykk for at er deres opplevelser av kontaktetablering i fjernavhør. Samtidig er jeg bevisst at intervjuene aldri vil kunne gi meg mer enn det deltakerne velger å fortelle.

Tilstrekkelig analytisk distanse er en grunnleggende forutsetning for forskningens validitet (Rachlew, 2010, s. 139). På den ene siden utfordres dette av min nærhet til forskningsfeltet. På den andre siden er jeg åpen om min forforståelse og tilknytning til politiet, og har vært

transparent om fremgangsmåten. Dette bidrar til at leserne lettere kan vurdere gyldigheten av studien (Tjora, 2017, s. 234).

5.7.3 Overførbarhet

All forskning har som mål å kunne trekke slutninger ut over de umiddelbare opplysningene som er samlet inn (Johannessen et al., 2016, s. 231). Mens det i kvantitativ forskning vil kunne være mulig å generalisere på bakgrunn av funnene, er det i kvalitativ forskning heller snakk om å overføre kunnskap til andre kontekster. Overførbarhet knytter seg altså til vurderinger om tolkninger basert på én enkelt undersøkelse, også kan gjelde i andre sammenhenger (Thagaard, 2018).

Resultatene bygger på intervju av syv etterforskere. Jeg vil i det følgende vurdere om deltakerne antas å skille seg vesentlig fra andre etterforskere. Ut fra deltakernes fremstilling virker de å gjennomføre fjernavhør i tråd med KREATIV, som alle etterforskere er opplært i. Som nevnt har jeg ikke sett de aktuelle fjernavhørene, og kan følgelig ikke vite om deltakernes praksis stemmer overens med hva de sier de gjør. Dersom praksisen er i tråd med KREATIV, vil det være et argument for at resultatene sier noe mer generelt om fjernavhør og at andre etterforskere kan tenkes å ha tilsvarende opplevelser. Samtidig hadde som nevnt fire av syv deltakere erfaring fra fjernavhør i økonomisaker, og spørsmålet er derfor om resultatene kan overføres til andre sakstyper. På den ene siden ga de aktuelle deltakerne uttrykk for at økonomisaker var egnet for fjernavhør, og flere av dem trodde det ville være større utfordringer med kontaktetablering i fjernavhør i andre sakstyper, som eksempelvis volds- og familievoldssaker. På den andre siden hadde de resterende tre deltakerne erfaring fra nettopp volds- og familievoldssaker, og deres refleksjoner og opplevelser skilte seg ikke kategorisk fra de andres.

Deltakerne har tatt forholdvis få fjernavhør, og et lite antall avhørte personer kan ha hatt betydning for deltakernes opplevelser av kontaktetablering. Enkelte deltakere sa at de avhørte som hadde sagt ja til fjernavhør, var vant med denne måten å kommunisere på. Det ble også påpekt at de avhørte i økonomisaker skiller seg ut, ved å være særlig ressurssterke personer. Det var ellers lite informasjon i materialet om de avhørte. Riksadvokaten (2021b) fremhever at forhold ved den avhørte er ett av momentene som skal inngå i den konkrete vurderingen av hvorvidt fjernavhør kan benyttes. Dersom retningslinjene følges vil det innebære en forventning om en viss grad av likhet mellom de som avhøres på denne måten, og at det for

eksempel ikke er særlig sårbare personer. Det underbygger en større mulighet for overførbarhet til andre fjernavhør. Det skal samtidig understrekes at flere av fjernavhørene deltakerne snakket om, var gjennomført under pandemien og før retningslinjene var publisert. Det kan innebære en større variasjon i forhold ved de avhørte, da det under pandemien var åpnet for mer utstrakt bruk av fjernavhør enn i dag (Riksadvokaten, 2021a, 2021b). Jeg har ikke oversikt over hvor mange av fjernavhørene deltakerne har tatt før og etter retningslinjene ble publisert, og om det eventuelt er fjernavhør som ble tatt før publiseringen som ikke ville vært vurdert å være i tråd med dagens retningslinjer.

Oppsummert er studien liten, og den mangler bredde i sakstyper og antall fjernavhør deltakerne har erfaringer med. Samtidig er det ikke noe ved materialet som tilsier at deltakerne skiller seg vesentlig fra andre etterforskere. Med visse forbehold kan studien følgelig ventes å si noe om kontaktetablering i fjernavhør generelt.

6. Resultater

I dette kapittelet vil jeg presentere funnene som bidrar til å belyse problemstillingen. Innledningsvis vil jeg presentere deltakernes forståelse av kontaktetablering som begrep, og deretter hvordan deltakerne graderte de ulike avhørsformene. Begge disse temaene danner bakteppet for de øvrige resultatene som deretter blir presentert.

Enkelte sitat fra deltakerne er tatt med for å underbygge og illustrere funnene. Deltakerne betegnes da med bokstavene A til G, mens der det er gjengitt dialog betegnes jeg som I. Sitatene er skrevet i kursiv. Studien er kvalitativ, og formålet er ikke å tallfeste hvor mange deltakere som har sagt hva. Samtidig vil åpenhet om skaleringen jeg har benyttet gi innsikt i hvordan jeg har tenkt. På en skala fra flest til færrest deltakere har jeg benyttet disse uttrykkene: «Alle», «de fleste» eller «mange», «flere», «noen» og til slutt «en». Det understrekes at det totale antallet deltakere er svært lavt, og hvor mange deltakere som har den ene eller den andre opplevelsen ikke kan tillegges for stor vekt.

6.1 Kontaktetablering som begrep

Som vist i teorikapittelet mangler kontaktetablering en entydig definisjon. Den enkelte deltakers forståelse av begrepet vil følgelig ha betydning for hva deres opplevelse knytter seg til, og er derfor viktig for vurderingen av de øvrige resultatene.

Selv om deltakerne omtalte kontaktetablering på litt ulike måter, er det tydelige fellestrekk. Mange av deltakerne knyttet kontaktetableringen til den første innledende kontakten med den avhørte. Flere trakk frem den uformelle samtalen før selve avhøret starter, og det er tydelig at de anså den som en del av kontaktetableringen. Noen la stor vekt på denne delen av kontaktetableringen, de uttalte at den er viktig og at de bruker den som en hjelp for å få et inntrykk av den avhørte og vedkommendes behov.

På tvers av materialet ser jeg at deltakerne brukte begreper som «å få avhørte til å senke skuldrene» eller «slappe av» når de beskrev hva de legger i kontaktetablering. Det kan tolkes som en form for trygging av den avhørte. Den innledende uformelle samtalen ble trukket frem som et konkret tiltak for å oppnå dette. Sitatet under illustrerer hvordan denne kontaktetableringen kan starte allerede på turen fra resepsjonen til avhørsrommet.

G: Da er jeg litt sånn opptatt av at vi skal gi dem en så god opplevelse som mulig. Og for meg er det helt sånn bevisst, jeg tar alle jeg møter i hånda, jeg ser dem i øynene, sier liksom okey – nå kjører vi på liksom. Tar heisen opp, og det er bare enkle spørsmål i heisen opp eller i gangen gjennom. Om det er om jobben, om de har fått seg fri eller om de ser fram til helga. Altså helt sånne uformelle banale ting da. Men jeg er bare opptatt av at skuldrene skal gå litt sånn ned frem til vi kommer frem til det sterile rommet hvor de skal sitte.

Det å gi informasjon til den avhørte, eller være åpen for spørsmål, ble også nevnt av flere. Det er tydelig at det ble ansett som en naturlig del av kontaktetableringen. Avhørssituasjonen ble beskrevet å ofte være ukjent for den avhørte, der det er uklart hva som forventes av dem, og hva de kan forvente av avhører. Informasjon om prosessen ble trukket frem som bidrag til å gjøre avhøret mer forutsigbart. Dette kan igjen ses i sammenheng med at deltakerne fremsto opptatt av å få den avhørte til å «senke skuldrene».

Det var få av deltakerne som brukte begrepet metakommunikasjon, som definert i kapittel 3.2. Flere beskrev imidlertid kontaktetablerende tiltak som kan tolkes som metakommunikasjon, slik som informasjon om hvordan avhøret skal foregå. En av deltakerne sammenlignet det med å skape en felles plattform for avhøret, der den avhørte også skal få en forståelse for hva som skal skje.

Alle deltakerne inkluderte det å gjøre den avhørte kjent med formalia i kontaktetableringen. Deltaker A sammenfattet sin forståelse av hva kontaktetablering er på denne måten:

A: Ja, det er jo hele holdt jeg på å si, hele prosessen fra man kaller inn, til den småpraten, og også til da gjennom formaliteter i avhøret og den biten der da. Alt blir jo en del av, av kontaktetableringen med den avhørte.

Sitatet er dekkende for hvordan flere av deltakerne uttalte seg, og viser at det var den tidlige kontaktetableringen som ble trukket frem. Ingen av deltakerne nevnte uoppfordret «vedlikeholdelse», «oppretholdelse» eller tilsvarende begrep, når de snakket om hva kontaktetablering er. En av deltakerne satte imidlertid ord på at det ikke nødvendigvis er så enkelt å skille kontakten i etableringsfasen med kontakten som kommer senere i avhøret, og at de samme elementene vil være gjeldende.

6.2 Gradering av ulike avhørsformer

Alle deltakerne var av den oppfatning at fysiske avhør er det optimale, mens fjernavhør ble plassert på en tenkt skala mellom telefonavhør og fysiske avhør. De fleste hadde også en oppfatning av at det er større forskjell fra telefonavhør til fjernavhør enn fra fjernavhør til fysiske avhør. Inntrykket er at graderingen i hovedsak baserte seg på generelle antakelser og vurderinger, og ikke nødvendigvis spesifikke erfaringer. Sentralt for oppgaven er at graderingen også ble knyttet direkte til mulighetene for kontaktetablering. Oppsummert uttrykte deltakerne at kontaktetableringen blir best og er enklest i fysiske avhør, dernest fjernavhør og dårligst i telefonavhør. Faktorer av stor betydning for graderingen var blant annet det å se hverandre og muligheten for å oppfatte den avhørtes kroppsspråk.

D: Da ser man de jo personlig, og at den kontaktetableringen vil jo, er jo alltid bedre når man møter folk fysisk føler jeg. Det blir veldig kunstig når man ser noen på en skjerm. Selv om det er bedre enn å bare snakke med noen på en telefon på en måte.

Som sitatet viser vektlegges det personlige i et fysisk avhør, i motsetning til det kunstige på en skjerm. Noen av deltakerne plasserte imidlertid den opplevde kontaktetableringen i fjernavhør svært tett opp mot fysiske avhør, og mente at forskjellen ikke er så stor.

C: Men forskjellen fra telefonavhør er at jeg synes man får veldig god kontakt. Jeg synes ikke det er så, jeg synes det er ganske likt som å sitte i et rom egentlig.

6.3 Muligheten for å se hverandre

Som vist over ble muligheten for å se hverandre fremhevet som en av de viktigste faktorene for graderingen av kontaktetableringen. Det å se hverandre rommer mye, og det var to undertema som utpekte seg; kroppsspråk og aktiv lytting. Samtidig ble det klart at rapportskrivningen underveis i avhøret har innvirkning både på hvilke muligheter avhører og den avhørte har for å se hverandre, kroppsspråk og aktiv lytting, og blir derfor inkludert som et tredje undertema.

6.3.1 Å se den avhørtes kroppsspråk

De fleste deltakerne beskrev at fjernavhør begrenser muligheten for å se den avhørtes kroppsspråk, og satte det i sammenheng med at fjernavhør oppleves mer «distansert» og

«kunstig», og at «noe av nærheten forsvinner». Deltakerne forklarte at nyansene i kroppsspråket blir borte, at det er vanskeligere å se den avhørtes reaksjoner, og at det er mindre grad av respons fra den avhørte når vedkommende eksempelvis gjøres kjent med formalia. Det gjør det vanskeligere å oppfatte om den avhørte følger med, og om vedkommende forstår rettighetene sine. Deltakerne beskrev det også som utfordrende å se om avhørte er nervøs, har behov for pauser, fremstår å ha det ubehagelig eller lignende.

Flere av deltakerne uttalte at det er krevende å «oppfatte signaler» i fjernavhør. På tvers av materialet er det tydelig at begrepet har sammenheng med å oppfatte kroppsspråk. Samtidig virker det også å ligge en bredere forståelse bak, at det handler om å oppfatte en stemning, eller som andre uttrykte det: «å lese rommet». Skjermen vanskeliggjør dette.

E: Ja, det er jo en annen dynamikk når du møter et menneske ansikt til ansikt da. Det blir jo sånn som å prate, altså du kan lese kroppsspråk bedre kanskje. Og du, du, ja, jeg føler jo at når du møter et menneske fysisk så er det visse ting, visse ting du får med deg bedre enn du gjør på skjerm. Det er vanskelig å sette ord på akkurat hva det er, men det er jo kontakten og ja, kroppsspråk, holdninger. I forhold til kanskje nervøsitet, at det er lettere å se hvis, hvis en, hvis du har en foran deg da, fysisk.

Sitatet favner mange av elementene som ble trukket frem på tvers av materialet, herunder at det er vanskelig å sette ord på akkurat hva det er man mister i et fjernavhør.

En konsekvens av å ikke kunne se den avhørtes kroppsspråk ble eksemplifisert av en deltaker som hadde opplevd at den avhørte begynte å gråte. Hen hadde ikke oppfattet at det var i ferd med å skje, og den emosjonelle reaksjonen kom derfor brått på. Deltakeren mente at det ville vært enklere å fange opp i et fysisk avhør hvor kroppsspråket er tydeligere, og at hen da ville ha vært forberedt på situasjonen.

Noen av deltakerne trakk frem konkrete episoder der det tekniske utstyret hadde gjort det ekstra krevende å få et inntrykk av den avhørtes kroppsspråk. Et eksempel var avstand til kamera, både ved at den avhørte satt for nært eller for langt unna. Flere opplevde det særlig krevende når den avhørte brukte Teams på telefonen, og at kameraet da kom så nært at avhører kun så ansiktet, eller deler av ansiktet. Sitatet under illustrerer et slikt eksempel, og viser samtidig hvordan deltakeren reflekterer over egen praksis først i intervjuet.

E: Men det er jo ett avhør hvor han på en måte bare hadde ansiktet sitt helt oppe i skjermen. Og det var liksom ikke sånn at jeg tenkte på det, eller sa til han – kan du sette dataen eller kameraet litt lengre unna. Men jeg tenkte på det når du sa det nå.

Når kontaktetablering i fjernavhør ble sammenlignet med kontaktetablering i telefonavhør, pekte også deltakerne på muligheten for å se den avhørtes kroppsspråk, men da med positiv omtale. Mange av deltakerne fremhevet at nettopp det at man ser hverandre i fjernavhør gjør det mulig å oppfatte noe av den avhørtes kroppsspråk, og ha en viss grad av øyekontakt. Denne muligheten ble også trukket frem som hovedskillet mellom fjernavhør og telefonavhør.

At avhører og avhørte ser hverandre i fjernavhør ble også sett som en hjelp til at kommunikasjonen flyter bedre, blir mindre stakkato og med færre avbrytelser enn i et telefonavhør. Det gjør det også mulig å se om den avhørte «henger med». En av deltakerne påpekte også at hen hadde forventet en vanskeligere og mer stotrete kommunikasjon i fjernavhør, men var positivt overrasket. Følgende sitat viser noe av det positive som ble trukket frem ved å se hverandre i fjernavhør.

F: Men på, som en sånn hovedlinje, så er det jo det at det ga større rom for å ha kontaktetablering. Veldig mye av kommunikasjonen er jo også i kroppsspråk, ansiktsuttrykk, som jeg opplevde var mye mer til stede da. Man kunne se om den informasjonen jeg ga, når vi kom liksom til rettigheter og plikter rundt avhøret, at personen fulgte med. De ga non-verbal tilbakemelding på at de forsto hva jeg snakket om, som jeg i mye mindre grad fikk over telefon da. Så det var den, kanskje de største forskjellene jeg opplevde i den fasen var det at jeg kunne sikre at jeg hadde kontakt med de på andre siden. Og at de faktisk fulgte med på det jeg sa.

I tillegg til å illustrere mange av de positive aspektene understreker sitatet forskjellen mellom telefonavhør og fjernavhør, i tråd med graderingen beskrevet i kapittel 6.2. Det viser også sammenhengen mellom det å se den avhørtes kroppsspråk og den opplevde muligheten for kontaktetablering.

Det overordnede inntrykket er at deltakerne anser det som viktig å ha muligheten til å lese den avhørtes kroppsspråk, men også dette må nyanseres. En av deltakerne hadde en interessant refleksjon om at avhører ikke skal legge for mye i tolkningen av den avhørtes kroppsspråk.

A: At man ikke blir for opptatt av hvis en person sitter og rister på beinet for eksempel da. Så kan man fort begynne å tenke: hva er dette? Er du nervøs? Er det noe du skjuler? Er det... Og så er det kanskje bare noe helt, det kan være noe man mister, at man mister at personen er nervøs, men samtidig så er det mange som sitter og rister på beinet, og så er det naturlig å være nervøs i politiavhør. På en måte så kan det være litt befriende også å slippe de tankene der som ikke nødvendigvis har noe å si for avhøret.

Sitatet kan tolkes som at den begrensede muligheten for å se den avhørtes kroppsspråk oppleves positivt, ved at det gir avhører rom til å konsentrere seg om det verbale og ikke henge seg opp i det non-verbale. Det var ingen andre som beskrev tilsvarende, selv om det var ulikt hvor mye deltakerne vektla betydningen av kroppsspråket. Det var imidlertid én annen deltaker som opplevde at fjernavhør ble mer som et telefonavhør, der lyden ble det sentrale. Det hang sammen med at hen ikke kikket så mye på den avhørte under fjernavhør, særlig på grunn av manglende respons fra den avhørte. Selv om det ikke ble uttalt å være en mulighet til å konsentrere seg om den verbale kommunikasjonen, kan det tolkes slik.

6.3.2 Aktiv lytting

Erfaringene med aktiv lytting i fjernavhør var sprikende, men samtidig jevnt fordelt. Én del av deltakerne hadde gode erfaringer, og mente at mulighetene for aktiv lytting er til stede nærmest på lik linje som i et fysisk avhør. En annen del mente at aktiv lytting i fjernavhør skaper støy og fører til at avhører og avhørte snakker i munnen på hverandre. Den siste delen av deltakerne hadde ikke tenkt noe på det, og heller ikke gjort seg erfaringer med å bevisst bruke aktiv lytting i fjernavhør.

Det skal understrekes at det ikke er sikkert at alle deltakerne har samme oppfatning av aktiv lytting som begrep. Det var ikke alle som beskrev sin forståelse, eller ble spurt om det. De som eksemplifiserte aktiv lytting beskrev at de kunne nikke, si «mmm» eller ha øyekontakt med avhørte. Begrepene tilbakemelding, eller non-verbal tilbakemelding, ble også brukt. De som sa de brukte aktiv lytting bevisst, forklarte at det var for å signalisere at de hører hva

avhørte sier, og at de ønsker at vedkommende skal fortsette. Flere av deltakerne trakk også inn bruk av stillhet når de snakket om aktiv lytting.

Den delen av deltakerne som hadde opplevd at aktiv lytting førte til støy i avhøret, begrunnet det med at det ofte ble misforstått av den avhørte som trodde avhører skulle bryte inn. Dette ble igjen satt i sammenheng med den lille forsinkelsen på linja, som gjør timingen på en slik form for tilbakemelding vanskeligere. Som et resultat stoppet den avhørte litt opp, eller ble usikker. Det gjaldt særlig om den aktive lyttingen også inneholdt verbal kommunikasjon, og avhører og avhørte endte med å snakke litt i munnen på hverandre.

A: Ja, motparten kan fort oppleve at du, at du bryter inn på et vis. At de tror du skal si noe. Det er ikke alltid like lett å skjønne at jeg egentlig bare sier at jeg er med. Det høres ut som man avbryter og vil stille noen oppfølgings spørsmål. Så det kunne være utfordrende av den grunn. Da er det jo bare, holdt på å si, å få dem til å fortsette igjen da. Men, jeg har opplevd det et par ganger da. At de avhørte stoppet opp litt. For da er det jo dette med den, holdt på å si, det «lagget» som vi snakket om i stad da, at det kan bli litt sånn oppstykket samtale. At den tilbakemeldingen jeg kommer med kommer litt for sent, og de er allerede i gang med å snakke om neste ting.

Hen utdypet senere:

A: Så jeg ble nok litt, etter hvert litt mer tilbakeholden med det da. Ble litt sånn mer nikkende. Og heller oppmuntret til å fortelle mer i, når man merket at de tok litt pauser. Eller avventet til de, ja, når det ble litt lengre pauser da.

Sitatene viser hvordan den aktive lyttingen skapte mindre flyt i kommunikasjonen, og hvordan deltakeren tilpasset atferden sin. Tilpasningen innebar at hen ble mer tilbakeholden, men også at den aktive lyttingen i større grad ble non-verbal. Sitatene illustrerer i tillegg en sentral forskjell på fjernavhør og fysiske avhør, ved at forsinkelsen i fjernavhør utfordrer rytmen og flyten i kommunikasjonen.

Bruk av stillhet ble som nevnt sett som en del av den aktive lyttingen, og ble av flere beskrevet som krevende i fjernavhør. To av deltakerne påpekte at det å være stille oppleves ganske rart i fysiske avhør, og enda rarer eller mer kunstig i et fjernavhør. En annen hadde opplevd at det oppsto usikkerhet om forbindelsen hadde brutt. På denne måten kan et grep

som skal stimulere til ytterligere forklaring før til dårligere flyt og misforståelser, fordi kommunikasjonen foregår digitalt. En av deltakerne som opplevde at stillheten fungerte bra, hadde gjort seg noen interessante erfaringer. Hen syntes det var vanskelig å vite om den avhørte egentlig satt og tenkte når det ble stille, og tok da utgangspunkt i at det var det som skjedde. Hen ga altså den avhørte tid til å tenke, selv om det var vanskelig å se av den avhørtes utydelige kroppsspråk på skjermen. Deltakeren sa at hen på den måten kunne bruke stillhet som i fysiske avhør. Denne deltakeren nevnte ikke usikkerhet om det hadde blitt som en utfordring.

Den delen av deltakerne som opplevde gode muligheter for aktiv lytting satte det i sammenheng med at fjernavhør gir anledning til å se hverandre, og at det gjør det mulig å vise at man lytter både gjennom eget kroppsspråk og blikk. En av deltakerne poengterte også at om man skal gi inntrykk av å se den avhørte i øynene, må man se i kameraet og ikke i øynene til den avhørte på skjermen. Hen brukte dette bevisst, med en tanke om at det er positivt for den som snakker å bli sett. Gode erfaringer med aktiv lytting kan illustreres med disse refleksjonene.

F: Så den non-verbale tilbakemeldingen til den som forklarer seg er veldig vanskelig på et telefonavhør, mens du på lyd og bilde¹⁶ har gode muligheter både til å nikke, og smile og gi litt sånn øyebevegelse på liksom at ja- fortsett.

Sitatet viser hvordan teknikkene som brukes for aktiv lytting i fjernavhør er likere fysiske avhør, fordi partene ser hverandre. Det er imidlertid uklart om uttalelsen er basert på spesifikke erfaringer, eller mer generelle antakelser.

6.3.3 Rapportskriving underveis

Mulighetene for å se hverandre og hverandres kroppsspråk, samt drive aktiv lytting, kan bli påvirket av at avhører skriver avhørsrapporten underveis i avhøret. Dette er et klart funn, på tvers av materialet. Deltakerne beskrev at de har Teams på én PC, mens de skriver avhørsrapporten på en annen. De forklarte at oppsettet kan føre til at de ikke ser noe særlig på skjermen med den avhørte, fordi de er mest opptatt av å skrive og blir sittende delvis

¹⁶ fjernavhør

bortvendt. De fleste deltakerne påpekte at de også skriver underveis i fysiske avhør, og at det vil virke inn på kontakten der også.

Deltakerne beskrev ulike tiltak for å forsøke å kompensere for utfordringene som følger av at de skriver underveis i fjernavhør. De tydeligste tiltakene var å gi informasjon til den avhørte for å forberede vedkommende og forklare hvorfor de ser en annen vei, samt å søke øyekontakt innimellom skrivingen. At avhører søker øyekontakt underveis kan tolkes som tiltak for å vedlikeholde kontakten og en form for aktiv lytting, som er beskrevet over. Noen av deltakerne påpekte at alle disse oppgavene utfordrer den kognitive kapasiteten deres i fjernavhør.

E: Nei, jeg prøver jo å se mest mulig på den jeg avhører da. Og liksom opprettholde kontakten der, så jeg ikke blir helt fjern og bare sitter og skriver. Men det er klart det kan jo være vanskelig når du skal ha tunge forklaringer i økonomispørsmål og så skal du samtidig få ned det og holde blikkontakt, når du ikke er så kløpper på touch¹⁷ i tillegg.

En av deltakerne var usikker på hvor stor verdi det vil ha å ikke skrive underveis, fordi det uansett vil være vanskelig å formidle kroppsspråk i fjernavhør. Dette kan ses som et uttrykk for at avhørsformen eller mediet har større betydning for hvordan avhører tenker hen fremstår, heller enn skrivingen alene. Utsagnet virker imidlertid å basere seg på hvordan deltakeren så for seg at det ville vært, og ikke en erfaring, men er allikevel en interessant refleksjon.

6.4 Den uformelle innledende samtalen forsvinner

Et tydelig funn i studien er hvordan et flertall av deltakerne beskrev at fjernavhør fratrar dem muligheten for en uformell samtale fra de møter den avhørte i resepsjonen, og til de kommer til avhørsrommet. Flere satte dette i direkte sammenheng med at kontaktetableringen i fjernavhør blir mer distansert og av dårligere kvalitet. Funnet må ses opp mot den tidligere beskrivelsen av hvordan deltakerne forstår kontaktetablering i avhør, og at mange legger stor vekt på den innledende kontakten og den uformelle samtalen før selve avhøret. At samtalen på vei til avhørsrommet forsvinner, kan derfor tolkes som at de er fratatt et verktøy for kontaktetablering.

¹⁷ Touchmetoden, metode for å skrive på maskin/tastatur.

Funnet henger tydelig sammen med at et klart flertall av deltakerne opplevde å «gå mer rett på» formalia i fjernavhør, og at den innledende kontaktetableringen ble kortere enn i fysiske avhør. Sammenhengen understrekes her.

E: Da får du ikke hentet han i en resepsjon eller spurt om noe kaffe eller noe annet og. Så det blir veldig mye mer rett på. Så da er det jo det, du mister jo den muligheten, de få minuttene du har der da.

Dette underbygges også av flere ulike utsagn på tvers av materialet. Oppsummert beskrev deltakerne at det føles kunstig å småprate når de er koblet på og klare, både de selv og den avhørte virker å ville komme fortere i gang med selve forklaringen, og usikkerhet rundt det tekniske blir en pådriver for å komme kjapt i gang. Det siste poenget eksemplifiseres her.

G: Så tilbake til den kontaktetableringen, så var jeg på en måte mer opptatt av at det tekniske skulle funke. Hører du meg? Jeg hører deg. Bildet ser greit ut. Okei. Da bruker vi ikke noe mer tid på småsnakk på en måte, da kjører vi på.

Selv om den innledende uformelle samtalen fremstår som viktig for de fleste av deltakerne, og tett knyttet til hva de la i begrepet kontaktetablering, er det interessant at få av deltakerne nevnte at de har en tilsvarende samtale før fjernavhøret starter. En deltaker reflekterte i den forbindelse over at det egentlig er på vei til avhørsrommet at man prater litt mer uformelt sammen i fysiske avhør, og når man kommer til avhørsrommet så er man i gang og starter med formalia. En mulig tolkning kan være at når avhørsrommet da er på Teams, vil det å koble seg på tilsvare å sitte klar i stolen i avhørsrommet.

At mange av deltakerne beskrev at de nærmest umiddelbart starter med formalia i fjernavhør, kan ses som et uttrykk for at de endrer egen praksis fra fysiske avhør, og hopper over deler av det de selv har beskrevet som kontaktetablering. Noen av deltakerne uttrykte også at de var klar over det. Én uttrykte at hen hadde gått litt bort fra prinsippene knyttet til kontaktetablering, mens en annen stilte spørsmål ved om det handler om at hen ikke er like flink på kontaktetablering i fjernavhør, og kanskje bør bruke mer tid på det.

D: Det kan jo være noe med min metode å gjennomføre avhør på, at man er flinkere på det med kontaktetablering og det å snakke litt generelt rundt ting og sånn når man møter folk da. Ja, kom du deg, hvordan gikk det å komme seg hit i dag og alle disse tingene. Det gjør man jo ikke på samme måte på telefon og teams. Det er kanskje noe jeg har å hente da, at man bør bruke lengre tid på å kanskje trygge personen og fortelle om prosessen da, enn det man gjør. For det merker jeg at, man er nok ikke like flink på det på telefon og Teams-avhør som man er på oppmøte da. Ja.

Og utdypet:

D: Ja, det er jo det at her kan man jo liksom, man kan tilby litt vann, og man kan snakke litt mer om sånne – si ifra om du vil ha pause, at man er litt mer på den da. Det tror jeg aldri jeg har gjort på et fjernavhør. At sånn, si ifra hvis du må på toalettet da. Det blir liksom sånn, som egentlig er en veldig enkelt ting som kanskje kan gjøre at folk– okei, det er liksom greit å si ifra hvis det er noe. Som kanskje gjør at den, for det er jo, det er jo en setting som for mange er veldig ubehagelig.

Sitatene viser hvordan deltakeren reflekterer over egen praksis, og ser at den er endret. Vedkommende ser også at kontaktetablerende tiltak som brukes i fysiske avhør ikke blir inkludert i fjernavhør.

Inntrykket av at flertallet «går mer rett på» i fjernavhør, skal imidlertid nyanseres. Flere av deltakerne beskrev hvordan de tar kontakt med avhørte i forkant av avhøret for å avtale tidspunkt, og forklarer litt om hvordan fjernavhøret vil foregå. Selv om det ikke alltid ble uttalt eksplisitt, ser det ut til at dette ble sett som en start på kontaktetableringen. Flere av deltakerne sa også at de innledningsvis gir informasjon om det tekniske knyttet til fjernavhøret, men kun én av deltakerne så ut til å bevisst bruke det tekniske og det særegne ved fjernavhør som en inngang til en uformell samtale i starten. En slik samtale står i klar kontrast til andres opplevelse av at utrygghet rundt det tekniske ble en pådriver for å gjøre den innledende kontaktetableringen kort, som påpekt tidligere. Andre deltakere viste til at de bruker litt tid på en uformell prat i starten før de starter opptaket, uavhengig av om det dreier seg om det tekniske, men at denne delen av kontaktetableringen blir kortere.

B: Det er jo ikke sånn at «hei hyggelig å se deg», og så pang trykke på start opptak så de ser at det lyser i skjermen sin liksom. Det gjør jeg jo ikke nei.

I: Nei.

B: Det blir jo en uformell prat der og, men den blir kanskje kortere enn hva den ville vært hvis man, hvis man henter en ute i en ankomsthall, og kanskje skal vente litt på en forsvarer eller skal hente kaffe, vann, eller kanskje vente litt hvis det er en etterforsker til som skal være med i avhøret og så videre.

I tillegg til å være en beskrivelse av det deltakeren sier hen gjør, kan sitatet tolkes som at deltakeren tenker det vil være en for brå start på avhøret å gå direkte i gang med opptaket, og at en innledende samtale vil gjøre starten litt mykere.

Det er for øvrig interessant å merke seg at selv om et klart flertall sa de kommer fortere til formalia, og har en kortere innledende kontaktetablering i fjernavhør, var det få som hadde inntrykk av at det har gått ut over resultatet av avhørene eller selve informasjonsinnhentingen i avhørene. Flere påpekte imidlertid at det er vanskelig å vite hva som er årsaken til at et avhør oppleves å gå bra. Ett unntak var en deltaker som hadde opplevd at den avhørte ikke ville forklare seg. Selv om det var den avhørtes rett, var inntrykket til deltakeren at avhørte ville sett annerledes på det i et fysisk avhør. Hen begrunnet det med at et fysisk avhør ville gjort det enklere å forklare litt mer rundt selve avhøret og hvilke muligheter som finnes for ivaretagelse i etterkant. Deltakeren opplevde at en slik samtale var vanskeligere å få til i et fjernavhør.

6.5 Fare for forstyrrelser

Fjernavhør innebærer at avhører gir fra seg kontrollen over hvor avhørte befinner seg. Selv om deltakerne forklarte at de i forkant av avhøret ber den avhørte om å finne et sted de kan sitte uforstyrret, er det ingen garanti for at det vil være mulig. Forstyrrelser under avhøret var både en bekymring, og noe deltakerne hadde erfart. Et interessant funn i denne sammenheng er at flere av deltakerne knyttet det å ikke bli forstyrret direkte til muligheten for å opprettholde eller vedlikeholde kontakten med den avhørte.

Noen av deltakerne uttrykte bekymring for at den avhørte skulle holde på med andre ting, og med det ødelegge muligheten for å vedlikeholde kontakten. Et eksempel var at den avhørte kan være opptatt av å lese nettaviser på telefonen, uten at avhører ser det på skjermen. Jeg

opplever imidlertid at dette var mer en frykt for at det kunne skje, enn at deltakerne hadde erfaringer med at det hadde skjedd.

Frykten kan ses som uttrykk for at deltakerne tenker at den avhørte kan bli for avslappet eller komfortabel, at avhøret skal bli for uformelt, og at den avhørte ikke skal ta det så alvorlig. Funnet må også ses i sammenheng med at flere av deltakerne sa at det å møte til avhør på politistasjonen understreker stundens alvor. Funnet er også interessant sett opp mot deltakernes oppfattelse av begrepet kontaktetablering, og at mange vektla det å få den avhørte til «å senke skuldrene». Denne dualiteten kan tolkes som et uttrykk for at den avhørte skal føle seg trygg til å forklare seg og ikke være nervøs, samtidig som at det ikke skal gå ut over at avhør skiller seg fra en dagligdags samtale og forventes å bli behandlet med et visst alvor og konsentrasjon.

Samtidig var det flere som opplevde at fjernavhør ga muligheter for en høyere grad av oppmerksomhet og konsentrasjon, sammenlignet med telefonavhør. To av deltakerne trakk frem hvordan videoelementet i fjernavhør gir en mye bedre kontroll på den avhørte, og at det «låser» vedkommende til situasjonen i mye større grad. Det gir større mulighet for å se hvor avhørte er, og hva avhørte driver med. Dette står i motsetning til hvordan de beskrev at den avhørte i telefonavhør kan være ute blant folk, kjøre bil eller ta ut av oppvaskmaskinen, som alt hindrer den avhørte i å ha oppmerksomheten rettet mot avhøret. Disse beskrivelsene understreker igjen graderingen av avhørsformene som nevnt i kapittel 6.2.

6.6 Ulike behov for kontaktetablering

Både sakstype og hvem den avhørte er, ble sagt å ha betydning for hvor viktig kontaktetableringen oppleves å være. Dette funnet er et tydelig mønster i materialet. Når det gjelder sakstype var det mange som trakk frem hvordan kontaktetableringen kan tenkes å ha større betydning i noen type saker, mens det i andre er mindre viktig. Her ble momenter som alvorlighetsgrad og hvor kompleks saken er, nevnt av flere. Det var særlig tydelig at flere av deltakerne som hadde erfaring med fjernavhør i økonomisaker, opplevde at de avhørte ikke hadde hatt så stort behov for kontaktetablering. Det samme ble også sagt mer generelt om det en av deltakerne kalte «mengdesaker». Det ble understreket at det ikke er særegent for fjernavhør, men også vil gjelde i fysiske avhør.

Det var flere faktorer ved den avhørte som ble ansett å ha betydning for hvor stort behovet for kontaktetablering vil være: hvor kjent avhørte er med å være i avhør, den avhørtes sårbarhet, antatt behov for støtte, status i straffesaken og alder. Fornærmede ble ansett å ha størst behov for kontaktetablering, sammen med de eldste og de yngste. Dette ble også understreket å være uavhengig av om avhøret gjennomføres som fjernavhør eller fysisk.

B: Det er nok andre som er bedre på den innledende kommunikasjonen og kontaktetableringen enn det jeg er. Men, jeg tror nok kanskje at det er enda viktigere i en del andre saker enn økonomisaker også, der du kanskje har med sårbare personer eller folk som enten eller, kan være veldig mistroiske. De personene som vi normalt har med å gjøre da, i hvert fall i forhold til den jevne personen politimannen avhører, er mer oppegående og har mer ressurser.

Sitatet illustrerer hvordan både sakstype og hvem den avhørte er, har betydning for behovet for kontaktetablering.

7. Drøfting

I dette kapittelet vil jeg drøfte resultatene opp mot relevant teori og tidligere forskning. Jeg vil først diskutere deltakernes forståelse av kontaktetablering som begrep, for så å se graderingen av avhørsformene opp mot *Media Richness Theory* og hvor rikt fjernavhøret er som medium. Deretter vil jeg ta for meg sentrale funn som belyser ulike deler av deltakernes opplevelser av kontaktetablering i fjernavhør, knyttet til kroppsspråk, aktiv lytting, den innledende uformelle samtalen og informasjon. Disse momentene blir satt i sammenheng med de ulike bestanddelene av kontaktetablering i Tickle-Degnen og Rosenthal (1990) sitt teoretiske rammeverk. I siste del drøfter jeg tilpasninger til mediet.

7.1 Forståelsen av kontaktetablering som begrep

Som vist i forrige kapittel var det mange av deltakerne som knyttet kontaktetableringen til den første innledende kontakten med den avhørte. Måten de omtalte begrepet på fremstår å være nært knyttet til kontaktetableringsfasen i KREATIV (Rachlew & Fahsing, 2015, s. 237-238), som beskrevet i teorikapittelet. En slik forståelse av kontaktetableringen samsvarer også med funnene til Brun (2020), da han i sin masteroppgave undersøkte hvordan erfarne politibetjenter opplever kontaktetablering som grunnlag for avhør på stedet.

Flere av deltakerne trakk spesifikt frem den uformelle samtalen før selve avhøret som en del av kontaktetableringen. Rachlew og Fahsing (2015, s. 238) skriver på sin side at «kontaktetableringen skal innledes med informasjon om rettigheter og plikter, og når saken tilsier at avhøret skal sikres med opptak, skal opptaket startes idet kontaktetableringen innledes.» En streng tolkning vil innebære at avhører ikke skal drive kontaktetablering på vei til avhørsrommet, da den avhørte på dette tidspunktet ikke er gjort kjent med formalia og det heller ikke tas opptak. Når Rachlew og Fahsing (2015) understreker at kontaktetableringen er en del av avhøret, ses det i sammenheng med historiens grelle eksempler på at uformelle samtaler med siktede ble brukt som et ledd i en manipulerende avhørsteknikk. En slik praksis er noe helt annet enn hva jeg opplever deltakerne snakket om når de beskrev samtalen fra resepsjonen til avhørsrommet, eller generelt om den uformelle samtalen som en del av kontaktetableringen. Dersom avhører ikke skal si et ord i møte med den avhørte før opptaket er i gang, vil det ikke bare fremstå unaturlig, det vil heller ikke innby til tillit og legge til rette for god kommunikasjon i avhøret. Spørsmålet blir kanskje heller hva formålet med den uformelle samtalen er, enn om avhører skal forholde seg taus til opptaket er i gang. At avhører

bruker uformell samtale om ikke-saksrelaterte tema som ledd i kontaktetableringen, samsvarer også med funn gjort av Risan et al. (2017, s. 17). Flere av informantene beskrev der hvordan de ser det som en måte å initiere kontakten på, at det kunne redusere spenninger og få i gang kommunikasjonen. Det fremgår imidlertid ikke om dette foregår før eller etter formalia er gjort kjent, eller om opptaket av avhøret er i gang. Studien er særlig relevant fordi informantene var, i likhet med deltakerne i denne studien, norske etterforskere som har gjennomgått opplæring i KREATIV.

Det kan være mange ulike årsaker til at deltakerne i min studie omtalte kontaktetablering som de gjorde. Det første aspektet jeg vil trekke frem har sammenheng med egen begrepsbruk. Jeg benyttet ordet kontaktetablering, i alt fra informasjon om studien til når jeg i intervjuene spurte deltakerne hva de legger i begrepet. Ordet kontaktetablering er i seg selv nært beslektet med kontaktetableringsfasen. Hadde jeg brukt begrepet kontaktetablering og -vedlikeholdelse, kan det være svarene kunne blitt annerledes. Det kan også tenkes at deltakerne uavhengig av mine spørsmål vil forbinde kontaktetablering med kontaktetableringsfasen, på grunn av manglende forståelse for det sammensatte begrepet. Forståelsen kan også være en avspeiling av hva som blir vektlagt i opplæringen. Selv om KREATIV understreker viktigheten av å ikke bare etablere kontakt, men også vedlikeholde den gjennom hele avhøret, blir det som nevnt sagt mindre om hvordan dette skal gjøres (Jakobsen et al., 2018, s. 86). I litteratur som er sentral i både grunnutdanningen på Politihøgskolen (som f.eks. Bjerknes & Fahsing, 2018) og i KREATIV (som f.eks. Rachlew & Fahsing, 2015), er det den innledende kontaktetableringen som vektlegges. Samtidig advarer andre mot å se kontaktetablering som en fase som kan gjennomgås og deretter forlates (Abbe & Brandon, 2013; Collins & Carthy, 2019). Selv om kontaktetableringen ofte er mest kritisk i starten av et avhør, må kontakten også vedlikeholdes gjennom avhøret (Abbe & Brandon, 2013; Collins & Carthy, 2019; Jakobsen et al., 2018; Risan et al., 2017). Studien til Walsh og Bull (2012) underbygger dette poenget, da den viser til at vedlikeholdelse av kontakten gjennom mistenktavhør har større betydning for resultatet av avhøret, enn den første kontaktetableringen.

Det skal også påpekes at enkelte av deltakerne inkluderte mer enn kun den innledende kontakten i forståelsen av kontaktetablering som begrep. I tillegg beskrev flere av dem egen atferd i fjernavhør på en måte som vil være egnet til å vedlikeholde kontakten, som å søke øyekontakt, eller lytte aktivt. Handlingene ble ikke nødvendigvis omtalt som vedlikeholdende tiltak, eller nevnt når de ble spurt direkte om hva de legger i kontaktetablering. Det leder over

til siste poeng som kan ha betydning for hvordan deltakerne omtalte kontaktetablering; å snakke om egen praksis, og ha ord og begreper for det, kan være uvant. En slik forklaring kan ses i sammenheng med at etterforskning tidligere har blitt ansett som en form for håndverk, der praktisk erfaring og personlig egnethet har blitt vektlagt, og mye av kunnskapen er taus (Diderichsen, 2013; Rachlew & Fahsing, 2015). Selv om det foregår en profesjonalisering av politiet, der etterforskeren beveger seg bort fra håndverkeren og den tause kunnskapen (Kolflaath, 2019b; Rachlew & Fahsing, 2015), kan det allikevel være en ny erfaring å skulle sette ord på egen avhørspraksis. Enkelte av deltakerne uttrykte også i ulike sammenhenger at det var vanskelig å sette ord på hva de tenkte på.

7.2 Fjernavhør som et mindre rikt medium

Alle deltakerne var av den oppfatning at fysiske avhør generelt er det optimale, og øverst på en skala der telefonavhør er nederst. Fjernavhør ble plassert mellom telefonavhør og fysiske avhør, men deltakerne hadde litt ulike meninger om hvor stor avstand eller forskjell det er mellom de ulike avhørsformene. At deltakerne beskrev denne graderingen var ikke så overraskende, og er i tråd med synet som fremmes i Riksadvokaten (2021b) sine retningslinjer for bruk av fjernavhør. Graderingen samsvarer i tillegg med *Media Richness Theory*, forkortet MRT, som ble introdusert av Daft og Lengel (1986). Tross alderen er teorien relevant også for dagens kommunikasjonsmedier (se f.eks. Bohannon et al., 2013; Ishii et al., 2019). I følge MRT har forskjellige kommunikasjonsmedier ulik evne til å reprodusere informasjon og til å formidle et budskap på en slik måte at mottakeren kan tenkes å endre standpunkt. På bakgrunn av dette blir kommunikasjonsmediene plassert på en skala etter hvor «rike» de er. Et rikt medium, som fysiske møter, gir rom for direkte tilbakemelding, og gjør det mulig å formidle og håndtere mange signaler samtidig, både verbale og non-verbale. Rikere medier minsker også sannsynligheten for at det oppstår misforståelser i kommunikasjonen (Daft & Lengel, 1986; Daft & Lengel, 1988).

Muligheten for å oppfatte kroppsspråk og annen non-verbal kommunikasjon utfordres når kommunikasjonen foregår over video, fordi det ofte bare er deler av kroppen som er synlig og det er mindre mulighet for øyekontakt (Braun & Taylor, 2012; Fullwood & Finn, 2010). I henhold til MRT vil følgelig videokommunikasjon være et fattigere medium enn fysiske møter (Bohannon et al., 2013). Samtidig gjør videoelementet det mulig med en viss grad av non-verbal kommunikasjon, enten alene eller som supplement til den verbale

kommunikasjonen. Alt dette underbygger en forventning om at videokommunikasjon er bedre enn bare lyd (Fullwood & Finn, 2010), og følgelig et rikere medium enn telefon. Deltakernes beskrivelser er dermed helt i tråd med litteraturen på dette området. Som vist i resultatene gjorde også flere av dem tilsvarende gradering for kontaktetablering; at den er enklest og best i fysiske avhør, vanskeligere i fjernavhør og dårligst i telefonavhør. Graderingen ble i all hovedsak koblet til muligheten for å se hverandre og oppfatte den andres kroppsspråk.

7.3 Funnene i lys av Tickle-Degnen og Rosenthals teoretiske rammeverk

I følge Tickle-Degnen og Rosenthal (1990) består kontaktetableringen av de tre komponentene *gjensidig oppmerksomhet*, *positivitet* og *koordinering*, slik som nærmere presentert i kapittel 3.3. I det følgende vil jeg først knytte deltakernes opplevelse av kroppsspråk og øyekontakt i fjernavhør til gjensidig oppmerksomhet. Deretter vil jeg se aktiv lytting opp mot både gjensidig oppmerksomhet og koordinering. Videre vil jeg knytte den uformelle samtalen innledningsvis i avhør opp mot positivitetskomponenten, og til slutt drøfte hvordan informasjon i avhøret kan styrke koordineringen. Annen relevant teori og tidligere forskning blir også drøftet fortløpende.

7.3.1 Opplevelsen av kroppsspråk og øyekontakt som gjensidig oppmerksomhet

I sosiale interaksjoner, inkludert i avhør, vil oppfatningen av den andres gester, bevegelser, ansiktsuttrykk, stemme og toneleie, bidra til å dra slutninger om vedkommendes karaktertrekk (Risan & Madsen, 2019, s. 138). Inntrykket vi spontant får av andre påvirkes altså av den non-verbale kommunikasjonen, og ikke bare av ordene som formidles. Som flere studier påpeker vil både kommunikasjonen generelt, samt muligheten for øyekontakt og non-verbal kommunikasjon spesielt, utfordres når interaksjonen foregår over video. I tillegg kan det føre til et dårligere inntrykk og en dårligere vurdering av den andre parten (Basch et al., 2021; Fullwood, 2007; Fullwood & Finn, 2010; Straus et al., 2001). Dette vil kunne ha betydning for kontaktetableringen i fjernavhør.

I tråd med litteraturen opplevde som sagt de fleste deltakerne at fjernavhør begrenser muligheten for å se den avhørtes kroppsspråk og gjør det vanskeligere med øyekontakt. Disse delene av kontaktetableringen, kroppsspråk og øyekontakt, kan kategoriseres som gjensidig oppmerksomhet etter Tickle-Degnen og Rosenthal (1990). Deltakerne opplevde det i tillegg vanskeligere å se om avhørte er nervøs, har behov for pauser, fremstår å ha det ubehagelig

eller lignende. Dette kan ses som uttrykk for at det er vanskeligere å identifisere den avhørtes følelser, som av Collins og Carthy (2019) er inkludert i gjensidig oppmerksomhetskomponenten.

Madsen (2017, s. 68) påpeker at oppmerksomhet mot den avhørtes non-verbale kommunikasjon generelt er viktig for å kunne fange opp emosjonelle vanskeligheter og respondere på dem, for eksempel gjennom å speile den avhørte. Bjerknes og Fahsing (2018, s. 225) fremhever det samme. De understreker at formålet med å lese den avhørtes kroppsspråk ikke er å tolke hvordan den avhørte føler seg, men å kunne respondere og be vedkommende fortelle om det selv. En avhører som har oppmerksomhet mot den avhørtes kroppsspråk, og responderer deretter, vil trolig også handle i tråd med en human avhørsstil som beskrevet av Holmberg (2004) og Holmberg og Christianson (2002). Dette fordi det vil gi den avhørte følelsen av å bli respektert og lyttet til. Dette underbygger i tillegg sammenhengen mellom gjensidig oppmerksomhet og positivitet etter Tickle-Degnen og Rosenthal (1990). Jakobsen (2021b, s. 59) påpeker imidlertid at det kan være utfordrende for avhører å oppfatte den avhørtes behov og reagere empatisk, fordi avhører både skal fokusere på saken og den avhørte. Funnene i min studie antyder at dette kan være enda mer krevende i fjernavhør, siden det er vanskeligere å lese kroppsspråket til den avhørte. Et eksempel, som er nevnt i kapittel 6.3.1, er deltakeren som opplevde å ikke være forberedt da den avhørte begynte å gråte, fordi hen ikke hadde sett at det var i ferd med å skje.

Avhører skal ikke bare observere og respondere på den avhørtes kroppsspråk, men må også tenke på og vurdere sitt eget, for eksempel når det kommer til avstand og vinkling mot den avhørte (Vanderhallen & Vervaeke, 2014). I fysiske avhør vil vanligvis den avhørte og avhører sitte skråstilt mot hverandre, i det som beskrives som en ti-på-to-posisjon (Milne & Bull, 1999, s. 42). Posisjonen regnes som mindre påtrengende eller konfronterende enn å sitte rett mot hverandre (Vanderhallen & Vervaeke, 2014, s. 75). Den gir samtidig begge parter mulighet til å se på hverandre og enkelt søke øyekontakt om det er ønskelig (Rachlew et al., 2020, s. 114-115). Mitt inntrykk er at det ikke vil være mulig på samme måte i fjernavhør, da en skråstilling fra skjermen for eksempel vil gjøre det vanskeligere å søke øyekontakt sammenlignet med tilsvarende skråstilling i fysiske avhør. Deltakerne beskrev også hvordan rapportskrivningen gjør at de sitter delvis bortvendt fra skjermen. Atferden har klare likhetstrekk med hvordan Dion Larivière et al. (2022) i sin studie manipulerte avhør uten kontaktetablering. Avhøreren ble da instruert til blant annet å ikke søke øyekontakt på

skjermen eller i kameraet, og til å sitte oppreist, men delvis bort fra skjermen. Det skal også påpekes at tilsvarende utfordringer kan være aktuelle i fysiske avhør der avhører skriver avhørsrapporten, eller er opptatt av å notere mye underveis.

7.3.2 Aktiv lytting og koblingen mellom gjensidig oppmerksomhet og koordinering

Aktiv lytting blir som vist i teorikapitlet også regnet som en del av gjensidig oppmerksomhet etter Tickle-Degnen og Rosenthal (1990), en sammenheng som særlig understrekes av St-Yves (2006). Erfaringene fra deltakerne som opplevde aktiv lytting som problematisk, understreker samtidig koblingen mellom gjensidig oppmerksomhet og koordinering. Litteraturen beskriver hvordan koordineringen vil vokse gradvis når partene som samhandler viser gjensidig oppmerksomhet og positivitet¹⁸ (Holmberg & Madsen, 2014; Nahouli et al., 2021; Tickle-Degnen & Rosenthal, 1990). Funn i min studie tyder på at koordineringen påvirkes tilsvarende negativt når oppmerksomhetskomponenten utfordres. Aktiv lytting som blir misforstått, eller kommer på feil tidspunkt, ødelegger flyten i kommunikasjonen. I stedet for å stimulere til ytterligere forklaring, kan det føre til usikkerhet, hakkete kommunikasjon og at avhører og avhørte snakker i munnen på hverandre. Den lille forsinkelsen som oppstår ved videokommunikasjon, eller treg nettforbindelse, ble trukket frem som forklaring på hvorfor det blir slik.

Undersøkelser fra andre sammenhenger enn avhør, har vist at forsinkede svar kan påvirke hvordan utsagnet blir tolket og vurdert (Foti & Roberts, 2016). Fullwood og Finn (2010) fant i tillegg at forsinkelse i nettforbindelsen gjorde at motparten ble oppfattet som treg, heller enn at teknologien var årsaken til problemet. Særlig sistnevnte forskning er noen år gammel, og den teknologiske utviklingen går fort. Forsinkelser ble allikevel trukket frem av flere deltakere som et problem i min studie. Stautland (2020) fant tilsvarende erfaringer fra digitale rettsmøter, og Thunberg og Arnell (2021) påpeker at tekniske utfordringer kan oppstå og påvirke kvaliteten av kvalitative fjernintervju.

Deltakernes opplevelse var at den lille forsinkelsen i responsen ikke hadde hatt negativ innvirkning på utfallet av fjernavhørene, annet enn at det forkludret den aktive lyttingen. Flere av deltakerne understrekte imidlertid at de ikke kan vite om resultatet ville vært annerledes i et fysisk avhør. Forskingen på feltet er som vist sprikende, der resultatene til

¹⁸ Også illustrert i figur 1 i kap. 3.3.

Nash et al. (2014) og Shahvaroughi et al. (2022) viser at fjernavhør gir like mye informasjon som fysiske avhør, mens Kuivaniemi-Smith et al. (2014) gir grunnlag for en noe større skepsis. Ingen av studiene undersøkte imidlertid konkrete tilfeller der det ble heng, eller stopp i kommunikasjonen. En av deltakerne i min studie som hadde opplevd utfordringer med aktiv lytting, hadde bare bedt den avhørte om å fortsette, og erfarte at det fungerte fint. I andre sammenhenger kan det imidlertid tenkes at slike stopp vil utfordre kommunikasjonen, og i ytterste konsekvens føre til at politiet får mindre informasjon i avhøret. Det vites heller ikke hvordan dette oppleves fra den avhørtes perspektiv, eksempelvis hvilket inntrykk vedkommende får av politiet.

Flere av deltakerne trakk inn bruk av stillhet når de snakket om aktiv lytting. Dette er i tråd med sentral litteratur i avhørsopplæringen i Norge (Bjerknes & Fahsing, 2018, s. 225; Rachlew & Fahsing, 2015, s. 240). Det er interessant å se til hvordan en av deltakerne beskrev at hen gir den avhørte tid og bruker stillhet, ikke bare for å stimulere til ytterligere forklaring, men også som en måte å koordinere samtalen på. Også her understrekes sammenhengen mellom gjensidig oppmerksomhet og koordinering. Atferden er samtidig i tråd med hvordan Madsen (2017, s. 25) eksemplifiserer koordineringskomponenten, som avhøreren som motstår fra umiddelbar verbal oppfølging og tillater stillhet. Deltakeren forklarte i tillegg at hen overdriver bruk av stillhet i fjernavhør, siden det oppleves utfordrende å lese den avhørtes kroppsspråk og vanskelig å vite om vedkommende tenker. Lignende utfordringer trekkes også frem av Jenner og Myers (2019) når de skriver at mangel på non-verbale signaler i fjernintervju kan gjøre det vanskelig å tolke hva stillheten betyr. Dette poenget kan videre illustreres med deltakeren i min studie som hadde opplevd at stillhet førte til usikkerhet om forbindelsen hadde brutt, og at stillheten dermed utfordrer koordineringen heller enn å styrke den.

De av deltakerne som opplevde at den aktive lyttingen fungerte, trakk blant annet fram muligheten for å nikke, smile og kommunisere med øynene via skjermen. Dette er små tilbakemeldingssignaler som ikke bare signaliserer at den avhørte skal fortsette (St-Yves, 2006, s. 94), men som også vil hjelpe turtakingen generelt (Argyle, 1990; Milne & Bull, 1999). Det kan være tilfeldig at tilbakemeldingssignalene som ble nevnt av deltakerne er non-verbale, men det kan også være en indikasjon på at det er forskjell på verbale og non-verbale tiltak som ledd i aktiv lytting i fjernavhør. At flyten ble ødelagt fordi den avhørte trodde avhører skulle si noe, kan også tyde på at tilbakemeldingssignalene nettopp var verbale, selv

om det ikke ble uttalt eksplisitt. Poenget underbygges også av deltakeren som hadde opplevd slike utfordringer og tilpasset atferden sin både ved å bli mer tilbakeholden med aktiv lytting, men også ved å bruke non-verbale tiltak. På den ene siden gir det grunnlag for å spørre seg om forskjellen mellom opplevde begrensninger og muligheter for aktiv lytting i fjernavhør handler om hvorvidt signalene er verbale eller ikke. På den andre siden er det vist til eksempler på at stillhet også kan utfordre koordineringen.

7.3.3 Den uformelle samtalen og positivitet

Inntrykket er at mange av deltakerne la forholdsvis mye i den uformelle samtalen før fysiske avhør, og at den potensielt skal dekke mange funksjoner. En funksjon er å få den avhørte til å senke skuldrene, som en form for trygging. Det gir grunnlag for å se den uformelle samtalen som en form for positivitet etter Tickle-Degnen og Rosenthal (1990). At samtalen skjer helt innledningsvis samsvarer også med at positivitet blir ansett å være viktigst i starten av en interaksjon. Dette begrunnes med at vennlighet og varme er viktig for å kunne utvikle kontakten, og vil som nevnt også kunne hjelpe for å bedre koordineringen (Tickle-Degnen & Rosenthal, 1990).

Positivitetskomponenten som en del av kontaktetablering i avhør generelt, er imidlertid ikke helt uproblematisk. Gabbert et al. (2021) har som nevnt stilt seg kritiske til en direkte overføring av det teoretiske rammeverket til Tickle-Degnen og Rosenthal (1990) til kontaktetablering i avhør, med argumenter om at avhør skiller seg såpass tydelig fra andre sosiale settinger som rammeverket er utarbeidet for. Positivitet er trolig den av de tre komponentene som i størst grad underbygger deres poeng. Abbe og Brandon (2013) viser til at i andre relasjoner, og særlig i terapien hvor mye av forskningen på kontaktetablering stammer fra, har varme og det å like den andre blitt lagt stor vekt på. De mener at begrepet gjensidig respekt, som et aspekt ved positivitetskomponenten, vil passe bedre i avhørssituasjonen. Forskningen til Jakobsen et al. (2018) på avhør av fornærmede, illustrerer også noen av utfordringene med positivitet i avhør. De fant at det kan oppstå motstridende interesser i avhør, såkalte kommunikative dilemma, når objektivitetskravet møter kravet om at avhører skal være empatisk eller støttende.

I lys av oppgavens problemstilling vil et relevant spørsmål være hva som skjer med positivitetskomponenten når avhøret gjennomføres som fjernavhør. Deltakerne opplevde det som nevnt kunstig å småprate, vanskeligere å skape nærhet og at noe av den personlige

kontakten forsvinner. De beskrev at den uformelle samtalen kuttet. De «går mer rett på» formalia, og kommer fortere til saken og den avhørtes forklaring. Funnene antyder dermed at positivitetskomponenten virker å være mindre til stede, i alle fall innledningsvis, i fjernavhør. Samtidig var det få av deltakerne som hadde inntrykk av at det hadde gått ut over resultatet av avhørene eller selve informasjonsinnhentingen. Lignende funn ble gjort av Brun (2020), der informantene beskrev at de går mer rett på sak i avhør på stedet. I samme studie var det flere som beskrev avhørssituasjoner hvor de brukte liten eller ingen tid på kontaktetablering, men likevel opplevde avhørene som gode, i betydningen at det ikke var behov for ytterligere avhør av vedkommende. Relevant i denne sammenheng er studien til Collins og Carthy (2019), som gjennom analyse av 82 mistenktavhør fant at positivitet var den av de tre komponentene som ble minst brukt. I tillegg fant de at positivitet ikke korrelerte med flere relevante informasjoner fra den avhørte.

Det skal imidlertid understrekes at positivitet rommer mer enn en uformell innledende prat, og at slike samtaler kanskje får i overkant stor oppmerksomhet i denne studien, siden det ble fremhevet som en klar forskjell mellom fjernavhør og fysiske avhør. Risan og Madsen (2019, s. 139) illustrerer eksempelvis positivitet som nikking med hodet, smil eller øyekontakt. Det kan tenkes at slike handlinger har fått mindre oppmerksomhet i intervjuene, blant annet fordi de trolig er vanskeligere å rapportere om. Samtidig er det allerede vist til at kroppsspråk og øyekontakt i fjernavhør har flere utfordringer ved seg, fordi slike uttrykk er mindre tilgjengelige på skjermen.

7.3.4 Informasjon som styrking av koordineringen

Koordineringskomponenten kan styrkes gjennom at avhører gir informasjon om hvordan avhøret skal foregå, og på den måten skaper forutsigbarhet og en felles forståelse (Abbe & Brandon, 2013; Collins & Carthy, 2019; Tickle-Degnen & Rosenthal, 1990; Vanderhallen et al., 2011). En av deltakerne beskrev det som å skape en felles plattform for avhøret. Dette er også i tråd med KREATIV der avhørerne læres opp i metakommunikasjon, med begrunnelse om at det skal bidra til rolleavklaring, forutsigbarhet og trygghet i situasjonen (Jakobsen et al., 2018, s. 87; Rachlew & Fahsing, 2015, s. 237). Koordineringskomponenten i kontaktetableringen er også vist å korrelere med flere relevante informasjoner fra den avhørte (Collins & Carthy, 2019), hvilket i seg selv er et argument for å styrke den.

At koordineringen kan bli utfordret i fjernavhør, for eksempel på grunn av den lille forsinkelsen som ofte er i videokommunikasjon, var det ingen av deltakerne som nevnte at de sier noe om til de avhørte. Enkelte deltakere sa eksplisitt at de ikke gir informasjon relatert spesifikt til kommunikasjonen i fjernavhør. Andre beskrev at de opplever det generelt vanskeligere å gi informasjon i fjernavhør, og at de glemmer litt denne delen av kontaktetableringen. Jenner og Myers (2019, s. 175) beskriver hvordan forskere som skal gjennomføre fjernintervju kan bøte på en del av utfordringene ved å gi god informasjon, og for eksempel be intervjuobjektet sitte med litt avstand til skjermen for å gjøre mest mulig av kroppsspråket synlig. Dette står i kontrast til deltakeren som i min studie hadde opplevd at den avhørte satt med ansiktet veldig nært kamera, men ikke tenkte på å be vedkommende gjøre noe med det.

Noen deltakere forklarte imidlertid at de gir samme informasjon i fjernavhør som i fysiske avhør, blant annet om gangen i avhøret, og at «informasjon om det tekniske» i fjernavhøret blir gitt i tillegg. En av deltakerne utdypet at hen ber den avhørte si ifra om det er noe som faller bort, eller ved andre tegn på dårlig forbindelse. Eksempelet viser hvordan informasjon om det tekniske kan ha sammenheng med koordineringen. Ellers var det få som forklarte hva de mente med «informasjon om det tekniske», og det var heller ikke alle som ble spurt om det.

Informasjon om det tekniske kan for øvrig også ses som en inngang til en uformell samtale og start på kontaktetableringen, for eksempel ved å prate om tidligere erfaringer med videokommunikasjon. Dion Larivière et al. (2022) brukte eksempelvis samtale om plattformen, altså det spesifikke ved fjernavhør, som ett av flere tiltak for å manipulere kontaktetablering i sin studie. Samtalen kan tenkes å ha flere funksjoner, som å roe ned og trygge den avhørte, og at avhører skaffer seg informasjon om den avhørtes erfaringer. Det kan brukes når avhører skal forklare nærmere om hvordan avhøret skal foregå, og i vurderingen av hva som bør vektlegges i metakommunikasjonen. Her skal det nevnes at flere deltakere forklarte at de som hadde sagt seg villige til å gjennomføre fjernavhør i stor grad var vant til denne måten å kommunisere på. Det kan ha betydning for at deltakerne ikke så ut til å vektlegge en slik samtale i større grad.

Enkelte deltakere sa også at de informerer den avhørte om at de skriver avhørsrapporten underveis, og at de derfor ser litt bort fra skjermen. Informasjonen vil ikke i seg selv gi den

avhørte mer øyekontakt med avhører, men det kan være en måte å skape forutsigbarhet og forståelse for atferden. Det kan igjen tenkes å bedre koordineringen. Som Milne og Bull (1999) påpeker kan det oppstå usikkerhet om turtakingen når det er lite øyekontakt eller andre non-verbale signaler.

7.4 Kontaktetablering tilpasset mediet?

Så langt er det pekt på flere utfordringer ved kontaktetablering i fjernavhør, og enkelte tilpasninger deltakerne sa de benytter for å møte noen av dem. Hovedtendensen er imidlertid at få deltakere beskrev at de gjorde tilpasninger i kontaktetableringen til fjernavhør som medium. Tatt i betraktning at flertallet av deltakerne beskrev det som mer krevende med kontaktetablering i fjernavhør sammenlignet med fysiske avhør, er det overraskende.

Forskningen til Abbe og Brandon (2014, s. 215-216) indikerer at det er få kontaktetablerende tiltak som vil være effektive i alle situasjoner. Tilsvarende underbygges av Risan (2017) og Risan og Madsen (2019) når de trekker frem fleksibilitet og tilpasning i kontaktetableringen. Sarangi (2004) bruker begrepet kontekstsensitivitet om evnen til å gjenkjenne konteksten der ulike kommunikasjonsstrategier vil være egnet. Riis-Johansen (2016, s. 193-194) trekker begrepet inn i avhørssammenheng, og viser hvordan manglende kontekstsensitivitet kan føre til at metoder brukes instrumentelt, uten at avhører stiller seg spørsmålet: «hva passer for den avhørte nå?» Begrepet vil også ha verdi for å se isolert på kontaktetableringen. Som en av deltakerne poengterte, er det viktig å tilpasse kontaktetableringen slik at avhører ikke bare leser opp noe fra en mal. Sagt med litt andre ord er det viktig at avhører utviser kontekstsensitivitet og tilpasser seg mediet, også i kontaktetableringen.

Utgangspunktet for en fornærmet, et vitne eller en mistenkt/siktet kan være ulikt i møte med politiet. Den avhørtes status i saken vil sammen med en rekke andre faktorer som for eksempel motvillighet, sterke følelser, tilstand og personlighet, kunne ha betydning for hvordan det oppleves å etablere kontakt med den avhørte, og hvor lang tid det tar (Risan, 2017; Risan & Madsen, 2019; Vanderhallen & Vervaeke, 2014). Deltakerne brukte litt andre ord, men flere av momentene er gjenkjennelige i deres vurdering av trekk ved den avhørte som har betydning for hvor stort behovet for kontaktetablering antas å være. Som vist i resultatene, kapittel 6.6, ble den avhørtes status i straffesaken, hvor kjent avhørte er med å være i avhør, den avhørtes sårbarhet, antatt behov for støtte og alder trukket frem. Det skal

også nevnes at Riksadvokaten (2021b) ikke legger opp til at sentrale avhør i de alvorligste sakene vil kunne gjennomføres som fjernavhør.

I kapittel 2.1 er det vist til at avhøret preges av et asymmetrisk forhold (Öhrn, 2014), noe som også har betydning for kontaktetableringen. Avhører vil ha interesse av å etablere kontakt, mens den avhørte både kan mangle motivasjon til å samarbeide og aktivt motarbeide ethvert forsøk på å etablere kontakt (Gabbert et al., 2021, s. 330). Ingen av deltakerne nevnte slike episoder. Det skal imidlertid understrekes at dette baserer seg på deltakernes tolkning som avhører, og det er uklart om det stemmer med den avhørtes ønsker eller behov. Det var samtidig flere deltakere som hadde erfart at det ikke var alle avhørte som virket å ha så stort behov for kontaktetablering. Brun (2020) gjorde tilsvarende funn for avhør på stedet. Informantene hans sa også at de gikk fortere frem innledningsvis når den avhørte virket å ha lite behov for kontaktetablering. Flere av deltakerne i min studie koblet det tilsynelatende begrensede behovet til sakstype, og da blant annet til økonomisaker. Det skal også legges til at deltakerne fremhevet at det vil være tilsvarende i fysiske avhør, og ikke kun i fjernavhør.

Det vil samtidig være et interessant poeng å se deltakernes opplevelse av mindre behov for kontaktetablering i sammenheng med funnet om kortere innledende kontaktetablering i fjernavhør. En fare vil nemlig være at avhører risikerer å gå fort frem, også når den avhørte egentlig har behov for å bruke mer tid innledningsvis. I materialet fremstår det ikke alltid å være en sammenheng mellom kortere innledende kontaktetablering og inntrykket av den avhørtes behov. Derimot virker det som at mediet i seg selv bidrar til at avhører «går mer rett på», som vist i resultatene. Poenget underbygges også av at deltakerne bruker minuttene på vei til avhørsrommet i fysiske avhør, som en hjelp for å få et inntrykk av den avhørte og vedkommendes behov. Når dette faller bort i fjernavhør, er det grunn til å lure på om avhører stiller seg spørsmålet om hva som passer den avhørte nå, i denne konteksten, og hva det i så fall baseres på. Materialet gir ingen klare svar på dette, men spørsmålet er relevant for videre refleksjon. I stort handler det om utfordringene deltakerne opplever med kontaktetablering i fjernavhør skyldes det fattigere mediet alene, eller om det også kan tilskrives manglende tilpasning? En interessant parallell kan trekkes til forskningsintervju, der Thunberg og Arnell (2021) tar til orde for at fjernintervju må forstås som noe annet enn fysiske intervju, med egen logikk og regler. Siden innføringen av fjernavhør i norsk politi under covid-19-pandemien, har mye av oppmerksomheten vært rettet mot den tekniske gjennomføringen og regulering av bruken. Det være seg pilotprosjektet, opplæringsvideoen og reguleringen fra Riksadvokaten

både under pandemien og i tiden etter (Riksadvokaten, 2021a, 2021b). Kanskje er tiden moden for i større grad å rette blikket mot hvordan fjernavhør faktisk gjennomføres?

8. Avslutning

Hvordan opplever etterforskere kontaktetablering i fjernavhør? Med denne problemstillingen som utgangspunkt er det gjennomført en kvalitativ studie, hvor jeg har intervjuet syv etterforskere som har erfaring med fjernavhør. Målet var å få innblikk i deres opplevelser av muligheter og begrensninger for å etablere og vedlikeholde kontakt i fjernavhør. Som vist til i kapittel 5.1 er intervju en egnet metode for denne typen undersøkelser, men har også svakheter ved å ikke kunne gi annet enn det deltakerne velger å fortelle (Skilbrei, 2019; Thagaard, 2018). Gjennom tematisk analyse har jeg søkt å finne mønstre i det innhentede materialet som kan si noe om likheter og forskjeller i deltakernes opplevelser av kontaktetablering i fjernavhør.

I kapittel 3 er det redegjort for begrepet kontaktetablering, og vist til at forskning på fysiske avhør tilsier at kontaktetablering er viktig for et godt avhør (Abbe & Brandon, 2014; Collins et al., 2002; Holmberg, 2009; Holmberg & Christianson, 2002; Holmberg & Madsen, 2014). Som det fremgår av kapittel 4 er det imidlertid lite forskning på kontaktetablering i fjernavhør og fjernavhør generelt.

Studien har vist at kontaktetablering som begrep i stor grad knyttes til den innledende kontakten, der den uformelle samtalen for å trygge den avhørte står sentralt. Forståelsen av begrepet fremstår å henge sammen med kontaktetableringsfasen i KREATIV. Inntrykket ble noe mer nyansert da deltakerne inkluderte handlinger som er egnet til å vedlikeholde kontakten, i sine beskrivelser av hva de gjør i avhør og fjernavhør.

Resultatene viser at fjernavhør generelt oppfattes å gi noe dårligere mulighet for kontaktetablering enn fysiske avhør. Fysiske avhør ble beskrevet som det optimale, fjernavhør som nummer to og telefonavhør som det dårligste alternativet. Graderingen er i tråd med *Media Richness Theory* (Daft & Lengel, 1986). Dette underbygger at fjernavhør må anses som et mindre rikt medium enn fysiske avhør, der rom for direkte tilbakemeldinger og for å formidle og håndtere mange signaler samtidig, er noe svakere. Muligheten for å se hverandre ble fremhevet som en av de viktigste faktorene for graderingen, og henger sammen med de øvrige funnene.

Et tydelig hovedfunn er at fjernavhør begrenser muligheten for å se den avhørtes kroppsspråk, og at det er vanskeligere med øyekontakt. Funnet var ikke så overraskende, og i tråd med forskning fra andre felt (Basch et al., 2021; Braun & Taylor, 2012; Fullwood, 2007; Fullwood & Finn, 2010; Straus et al., 2001). Denne begrensningen har stor betydning for opplevelsen av kontaktetablering. Videre har studien vist delte erfaringer med aktiv lytting. Deltakerne som hadde opplevd at aktiv lytting førte til støy, hakkete kommunikasjon og usikkerhet, begrunnet det med at den lille forsinkelsen på linja gjør timingen vanskeligere i fjernavhør. Som det fremgår av drøftelsen i kapittel 7.3.2, illustrerer funnet sammenhengen mellom gjensidig oppmerksomhet og koordinering etter Tickle-Degnen og Rosenthal (1990). Resultatene tyder på at koordineringen påvirkes negativt når oppmerksomhetskomponenten, i dette tilfellet aktiv lytting, utfordres. Koordineringen kan i sin tur styrkes gjennom at avhører gir informasjon om hvordan avhøret skal foregå, og på den måten skape forutsigbarhet og en felles forståelse (Abbe & Brandon, 2013; Collins & Carthy, 2019; Tickle-Degnen & Rosenthal, 1990; Vanderhallen et al., 2011). Deltakerne ga få eksempler på informasjon som var direkte knyttet til fjernavhøret som medium, og de utfordringene som kan oppstå fordi kommunikasjonen foregår digitalt. Informasjon om rapportskrivning underveis, og ulik informasjon om det tekniske ved selve gjennomføringen, pekte seg ut som unntak.

Studien har vist at den uformelle samtalen i forkant av avhøret i stor grad forsvinner i fjernavhør. Deltakerne beskrev at de «går mer rett på», og den innledende kontaktetableringen blir kortere. Dette er særlig interessant tatt i betraktning at deltakerne vektla nettopp den uformelle samtalen i beskrivelsen av hva kontaktetablering er. Deltakerne hadde imidlertid ikke inntrykk av at det hadde gått ut over resultatene av fjernavhørene, men dette baseres kun på deres perspektiv. Funnet er i kapittel 7.3.3 drøftet i lys av positivitet etter Tickle-Degnen og Rosenthal (1990). Det er vist til at positivitet kan være utfordrende i avhør, og at det illustrerer skepsisen enkelte forskere har til å overføre det teoretiske rammeverket til Tickle-Degnen og Rosenthal fra en generell sosial setting til avhør (Gabbert et al., 2021).

Både sakstype og hvem den avhørte er, ble ansett å ha betydning for hvor viktig kontaktetableringen oppleves å være. Flere deltakere hadde erfart at det i fjernavhør generelt, og ved fjernavhør i økonomisaker spesielt, var mindre behov for kontaktetablering. I kapittel 7.4 har jeg stilt spørsmål ved om denne opplevelsen er et reelt mindre behov fra den avhørtes side, eller om det er mediet og avhørers atferd som bidrar til å gjøre den innledende kontaktetableringen kortere. Spørsmålet ses også i sammenheng med diskusjonen om hvorvidt

kontaktetableringen i fjernavhør tilpasses mediet. Som vist antyder funn i studien at det gjøres få tilpasninger til mediet, tross de beskrevne utfordringene.

Svakheter ved studien, som påpekt i kapittel 5 om metode, er det lave antallet deltakere som også har gjennomført et lite antall fjernavhør innen få sakstyper. Jeg har ikke studert reelle fjernavhør, og studien gir derfor ikke svar på hvordan deltakerne gjennomfører dem i praksis. Svakheterne tilsier helt klart at det skal utvises forsiktighet med å trekke bastante konklusjoner. Samtidig er det ikke noe ved materialet som indikerer at deltakerne skiller seg vesentlig fra andre etterforskere, og med visse forbehold kan studien følgelig ventes å kunne si noe om kontaktetablering i fjernavhør generelt.

Fjernavhør ble tilgjengelig for norsk politi under covid-19-pandemien, og har blitt et permanent alternativ til fysiske avhør og telefonavhør (Riksadvokaten, 2021b). I en stadig mer digitalisert verden er det grunn til å tro at løsningen har kommet for å bli. På et overordnet plan kan studien ses som et bidrag i en videre diskusjon om kontaktetablering i fjernavhør, og mer generelt om hvordan fjernavhør gjennomføres. På individnivå kan studien tenkes å kunne bidra til økt bevissthet rundt kontaktetablering i fjernavhør hos andre etterforskere. Oppgaven gir imidlertid ingen oppskrift på hvordan kontaktetablering best kan etableres og vedlikeholdes i fjernavhør. Ved å få innblikk i erfaringer, og kanskje særlig se at det finnes utfordringer, er håpet at det kan føre til refleksjon rundt egen atferd og at den enkelte ser behovet for fleksibilitet og tilpasninger til mediet i hvert enkelt fjernavhør.

Samtidig er denne begrensede studien bare et lite bidrag til et forholdsvis nytt forskningsfelt, der det er behov for ytterligere forskning fra ulike perspektiver. Riksadvokaten (2021b, s. 7) har allerede indikert at det vil komme en evaluering av ordningen. I tillegg ville det vært et viktig supplement å undersøke hvordan fjernavhør oppleves for de avhørte. Forskning på andre deler av fjernavhøret, og særlig forskning på reelle fjernavhør, vil også være nyttige bidrag for å øke kunnskapen om fjernavhør i norsk politi, og hvordan denne typen avhør faktisk gjennomføres.

Antall ord: 23361

Litteraturliste

- Abbe, A. & Brandon, S. E. (2013). The role of rapport in investigative interviewing: A review. *Journal of Investigative Psychology and Offender Profiling*, 10(3), 237-249. <https://doi.org/10.1002/jip.1386>
- Abbe, A. & Brandon, S. E. (2014). Building and maintaining rapport in investigative interviews. *Police practice and research*, 15(3), 207-220. <https://doi.org/10.1080/15614263.2013.827835>
- Argyle, M. (1990). The Biological Basis of Rapport. *Psychological Inquiry*, 31(4), 297-300. https://doi.org/10.1207/s15327965pli0104_3
- Ask, K. & Granhag, P. A. (2005). Motivational sources of confirmation bias in criminal investigations: the need for cognitive closure. *Journal of Investigative Psychology and Offender Profiling*, 2(1), 43-63. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/jip.19>
- Backhaus, A., Agha, Z., Maglione, M. L., Repp, A., Ross, B., Zuest, D., Rice-Thorp, N. M., Lohr, J. & Thorp, S. R. (2012). Videoconferencing psychotherapy: A systematic review. *Psychological Services*, 9(2), 111-131. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/a0027924>
- Baltzersen, R. K. (2008). *Å samtale om samtalen. Veiledning og metakommunikasjon*. Fagbokforlaget.
- Basch, J. M., Melchers, K. G., Kurz, A., Krieger, M. & Miller, L. (2021). It takes more than a good camera: which factors contribute to differences between face-to-face interviews and videoconference interviews regarding performance ratings and interviewee perceptions? *Journal of business and psychology*, 36(5), 921-940. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10869-020-09714-3>
- Berryhill, M. B., Halli-Tierney, A., Culmer, N., Williams, N., Betancourt, A., King, M. & Ruggles, H. (2018). Videoconferencing psychological therapy and anxiety: a systematic review. *Family Practice*, 36(1), 53-63. <https://doi.org/10.1093/fampra/cmy072>
- Bjerknes, O. T. & Fahsing, I. (2018). *Etterforskning: prinsipper, metoder og praksis*. Fagbokforlaget.
- Bjørgero, T. & Myhrer, T.-G. (2015). *Politihøgskolens forskningsetiske veileder*. Politihøgskolen.
- Bjørkelo, K. A. (2021). Avatar. I *Store Norske Leksikon*. https://snl.no/avatar_-_IT
- Bohannon, L. S., Herbert, A. M., Pelz, J. B. & Rantanen, E. M. (2013). Eye contact and video-mediated communication: A review. *Displays*, 34(2), 177-185. <https://doi.org/10.1016/j.displa.2012.10.009>
- Braun, S. & Taylor, J. (2012). AVIDICUS comparative studies-part I: Traditional interpreting and remote interpreting in police interviews. I *Videoconference and remote interpreting in criminal proceedings* (s. 99-117). Intersentia.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.
- Brun, I. (2020). *Kontaktetablering ved avhør på stedet* [Politihøgskolen].
- Bull, R. & Baker, B. (2020). Obtaining Valid Discourse from Suspects PEACE-fully. What Role for Rapport and Empathy? I M. Mason & F. Rock (Red.), *The Discourse of police interviews*.
- Collins, K. & Carthy, N. (2019). No rapport, no comment: The relationship between rapport and communication during investigative interviews with suspects. *Journal of Investigative Psychology and Offender Profiling*, 16(1), 18-31. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/jip.1517>

- Collins, R., Lincoln, R. & Frank, M. G. (2002). The Effect of Rapport in Forensic Interviewing. *Psychiatry, Psychology and Law*, 9(1), 69-78.
<https://doi.org/10.1375/pplt.2002.9.1.69>
- Daft, R. L. & Lengel, R. H. (1986). Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design. *Management Science*, 32(5), 554-571.
<https://doi.org/10.1287/mnsc.32.5.554>
- Daft, R. L. & Lengel, R. H. (1988). The Selection of Communication Media as an Executive Skill. *The Academy of Management EXECUTIVE*, 2(3), 225-232.
- Dando, C., Taylor, D. A., Caso, A., Nahouli, Z. & Adam, C. (2022). Interviewing in virtual environments: Towards understanding the impact of rapport-building behaviours and retrieval context on eyewitness memory. *Memory & Cognition*.
<https://doi.org/10.3758/s13421-022-01362-7>
- Den Europeiske Menneskerettskonvensjon. (1953). *Den europeiske menneskerettskonvensjon med protokoller (norsk oversettelse)* (04.11.1950). Lovdata.
https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-05-21-30/KAPITTEL_2#KAPITTEL_2
- Diderichsen, A. (2013). Vidensideal: Erkendelsesteori, politik og profesjonalisering. I C. Hald & K. V. Rønn (Red.), *Om at opdage : metodiske refleksjoner over politiets undersøgelsespraksis* (s. 55-92). Samfundslitteratur.
- Dion Larivière, C., Crough, Q. & Eastwood, J. (2022). The Effects of Rapport Building on Information Disclosure in Virtual Interviews. *Journal of Police and Criminal Psychology*. <https://doi.org/10.1007/s11896-022-09535-5>
- Dror, I. E. (2020). Cognitive and human factors in expert decision making: Six fallacies and the eight sources of bias. *Analytic Chemistry*, 7998-8004.
- Findley, K. A. & Scott, M. S. (2006). Multiple Dimensions of Tunnel Vision in Criminal Cases, *The Wis. L. Rev.*, 291.
- Fisher, R. P. & Geiselman, E. R. (1992). *Memory-enhancing techniques for investigative interviewing: The Cognitive Interview*. Charles C Thomas Publisher.
- Foti, D. & Roberts, F. (2016). The neural dynamics of speech perception: Dissociable networks for processing linguistic content and monitoring speaker turn-taking. *Brain and Language*, 157-158, 63-71.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.bandl.2016.05.001>
- Frueh, B. C., Monnier, J., Grubaugh, A. L., Elhai, J. D., Yim, E. & Knapp, R. (2007). Therapist Adherence and Competence With Manualized Cognitive-Behavioral Therapy for PTSD Delivered via Videoconferencing Technology. *Behavior Modification*, 31(6), 856-866. <https://doi.org/10.1177/0145445507302125>
- Fullwood, C. (2007). The effect of mediation on impression formation: A comparison of face-to-face and video-mediated conditions. *Applied Ergonomics*, 38(3, 2007), 267-273.
<https://doi.org/10.1016/j.apergo.2006.06.002>
- Fullwood, C. & Finn, M. (2010). Video-mediated communication and impression formation: an integrative review. I A. C. Rayler (Red.), *Videoconferencing : technology, impact and applications*. Nova Science Publishers, Inc.
- Gabbert, F., Hope, L. & Confrey, M. (2018). Witness tetimony. I A. Griffiths & R. Milne (Red.), *The psychology of criminal investigation*. Routledge.
- Gabbert, F., Hope, L., Luther, K., Wright, G., Ng, M. & Oxburgh, G. (2021). Exploring the use of rapport in professional information-gathering contexts by systematically mapping the evidence base. *Applied cognitive psychology*, 35(2), 329-341.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1002/acp.3762>
- Griffiths, A. & Rachlew, A. (2018). From interrogation to investigative interviewing. I A. Griffiths & R. Milne (Red.), *The psychology of criminal investigation: From theory to practice*. . Routledge.

- Grunnloven. (1814). *Kongeriket Norges Grunnlov*. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1814-05-17?q=Grunnloven>
- Grønmo, S. (2016). *Samfunnsvitenskapelige metoder* (2. utg.). Fagbokforlaget.
- Hale, S., Goodman-Delahunty, J., Martschuk, N. & Lim, J. (2022). Does interpreter location make a difference? A study of remote vs face-to-face interpreting in simulated police interviews. *Interpreting*, 24(2), 221-253.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1075/intp.00077.hal>
- Holmberg, U. (2004). Crime Victims' Experiences of Police Interviews and Their Inclination to Provide or Omit Information. *International Journal of Police Science & Management*, 6(3), 155-170. <https://doi.org/10.1350/ijps.6.3.155.39131>
- Holmberg, U. (2009). Investigative interviewing as a therapeutic jurisprudential approach. I T. Williamson, B. Milne & S. P. Savage (Red.), *International Developments in Investigative Interviewing* (s. 149-175). Willan Publishing.
- Holmberg, U. & Christianson, S. Å. (2002). Murderers' and sexual offenders' experiences of police interviews and their inclination to admit or deny crimes. *Behavioral sciences & the law*, 20(1-2), 31-45.
- Holmberg, U. & Madsen, K. (2014). Rapport operationalized as a humanitarian interview in investigative interview settings. *Psychiatry, Psychology and Law*, 21(4), 591-610.
<https://doi.org/10.1080/13218719.2013.873975>
- Hoogesteyn, K., Verigin, B. L., Finnick, D. & Meijer, E. H. (2023). Rapport-building: Chat versus in-person witness interviews. *Journal of Investigative Psychology and Offender Profiling*, n/a(n/a). <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/jip.1609>
- Ishii, K., Lyons, M. M. & Carr, S. A. (2019). Revisiting media richness theory for today and future. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 1(2), 124-131.
<https://doi.org/10.1002/hbe2.138>
- Jakobsen, K. K. (2021a). Empathy in investigative interviews of victims: How to understand it, how to measure it, and how to do it? *Police practice and research*, 22(2), 1155-1170. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/15614263.2019.1668789>
- Jakobsen, K. K. (2021b). *Objektivitet og empati i avhør av fornærmede. En kvalitativ undersøkelse av norske politiavhør* [Universitetet i Oslo].
- Jakobsen, K. K., Fahsing, I. & Roos af Hjelmsäter, E. (2016). Investigative interviewing in Scandinavia – Witnesses and victims. I D. Walsh, G. E. Oxburg, A. D. Redlich & T. Myklebust (Red.), *International developments and practices in investigative interview and interrogation. Volume 1: Victims and witnesses*. Routledge.
- Jakobsen, K. K., Stridbeck, U. & Langballe, Å. (2018). Objektivitet i avhør. Avhør av fornærmede i straffesaker i Norge. *Tidsskrift for Strafferett*, 18(2).
<https://doi.org/10.18261/issn.0809-9537-2018-02-02>
- Jenner, B. M. & Myers, K. C. (2019). Intimacy, rapport, and exceptional disclosure: a comparison of in-person and mediated interview contexts. *International Journal of Social Research Methodology*, 22(2), 165-177.
<https://doi.org/10.1080/13645579.2018.1512694>
- Johannessen, A., Tufte, P. A. & Christoffersen, L. (2016). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Abstrakt forlag.
- Kolflaath, E. (2019a). Hypoteser i etterforskningsplaner. I E. H. Olsvik & P. Risan (Red.), *Etterforskning under lupen*. Politihøgskolen.
- Kolflaath, E. (2019b). Litt om vitenskapeliggjøring av etterforskningsfaget. I K. E. Sæther, K. A. Kvande, R. Torgersen & U. Stridbeck (Red.), *Straff & frihet : til vern om den liberale rettsstat : festskrift til Tor-Aksel Busch* (s. 435-444). Gyldendal.
- Kuivaniemi-Smith, H. J., Nash, R. A., Brodie, E. R., Mahoney, G. & Rynn, C. (2014). Producing facial composite sketches in remote Cognitive Interview: a preliminary

- investigation. *Psychology, Crime & Law*, 20(4), 389-406.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/1068316X.2013.793339>
- Loftus, E. F. (1979). The Malleability of Human Memory: Information introduced after we view an incident can transform memory. *American Scientist*, 67(3), 312-320.
<http://www.jstor.org/stable/27849223>
- Madsen, K. (2017). *Therapeutic jurisprudence in investigative interviews: The effects of a humanitarian rapport-orientated and a dominant non-rapport orientated approach on adult's memory performance and psychological well-being* [Åbo Akademi University].
- Malterud, K. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag*. Universitetsforlaget.
- Milne, R. & Bull, R. (1999). *Investigative interviewing: psychology and practice*. Wiley.
- Nahouli, Z., Dando, C. J., Mackenzie, J.-M. & Aresti, A. (2021). Rapport building and witness memory: Actions may 'speak' louder than words. *PloS one*, 16(8).
<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0256084>
- Nash, R. A., Houston, K. A., Ryan, K. & Woodger, N. (2014). Remembering remotely: would video-mediation impair witnesses' memory reports? *Psychology, Crime & Law*, 20(8), 756-768. <https://doi.org/10.1080/1068316X.2013.857669>
- NESH. (2021). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*. De nasjonale forskningsetiske komiteene.
<https://www.forskningsetikk.no/retningslinjer/hum-sam/forskningsetiske-retningslinjer-for-samfunnsvitenskap-og-humaniora/>
- Norberg, B. L., Getz, L. O., Johnsen, T. M., Austad, B. & Zanaboni, P. (2023). General Practitioners' Experiences With Potentials and Pitfalls of Video Consultations in Norway During the COVID-19 Lockdown: Qualitative Analysis of Free-Text Survey Answers. *J Med Internet Res*, 25, e45812. <https://doi.org/10.2196/45812>
- Påtaleinstruksen. (1985). *Forskrift om ordningen av påtalemyndigheten*.
<https://lovdata.no/forskrift/1985-06-28-1679>
- Rachlew, A. (2009). *Justisfeil ved politiets etterforskning: noen eksempler og forskningsbaserte tiltak* [Universitetet i Oslo.]. Unipub.
https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/22587/Rachlew_avhandling.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Rachlew, A. (2010). Å forske på sine egne: Metodiske og etiske utfordringer knyttet til forskning på egen profesjon. I T. Myklebust & G. Thomassen (Red.), *Arbeidsmetoder og metodearbeid i politiet: Forskningskonferansen 2010* (s. 127-149). Politihøgskolen.
https://phs.brage.unit.no/phs-xmlui/bitstream/handle/11250/175078/arbeidsmetoder_metodearbeid.pdf?sequence=4#page=128
- Rachlew, A. & Fahsing, I. (2015). Politiavhøret. I R. Aarli, M.-A. Hedlund & S. E. Jebens (Red.), *Bevis i straffesaker: Utvalgte emner*. Gyldendal.
- Rachlew, A., Løken, G.-E. & Bergestuen, S. T. (2020). *Den profesjonelle samtalen: En forskningsbasert intervjuetikk for alle som stiller spørsmål*. Universitetsforlaget.
- Reiner, R. (2000). Police research. I R. D. King & E. Wincup (Red.), *Doing Research on Crime and Justice*. Oxford University Press.
- Riis-Johansen, M. O. (2016). *Balanseganger. En samtaleanalytisk studie av politiavhør av voksne fornærmede* [Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet]. Trondheim.
- Riksadvokaten. (2016). *Politiavhør (2)* [Rundskriv].
<https://www.riksadvokaten.no/document/politiavhor/>
- Riksadvokaten. (2021a). *Pandemisituasjonen - Riksadvokatens midlertidige direktiver for straffesaksbehandlingen (pandemidirektivet)*.

- <https://www.riksadvokaten.no/document/midlertidige-direktiver-oppdaterert-15-januar-2021/>
- Riksadvokaten. (2021b). *Retningslinjer for fjernavhør*.
<https://www.riksadvokaten.no/document/retningslinjer-for-fjernavhor/>
- Risan, P. (2017). *Accommodating trauma in police interviews. An exploration of rapport in investigative interviews of traumatized victims* [Universitetet i Bergen].
<https://hdl.handle.net/1956/16657>
- Risan, P., Binder, P.-E. & Milne, R. J. (2017). Establishing and Maintaining Rapport in Investigative Interviews of Traumatized Victims: A Qualitative Study. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 12(4), 372-387. <https://doi.org/10.1093/polic/pax031>
- Risan, P. & Madsen, K. (2019). Politiavhør av traumatiserte vitner - et mellommenneskelig perspektiv. I E. H. Olsvik & P. Risan (Red.), *Etterforskning under lupen*. Politihogskolen. <http://hdl.handle.net/11250/2634563>
- Røed-Johansen, D. & Torgersen, H. O. (2020, 12.03.2020). Regjeringen setter inn «de sterkeste tiltakene vi har hatt i fredstid». *Aftenposten*.
<https://www.aftenposten.no/norge/i/mR4pRL/regjeringen-setter-inn-de-sterkeste-tiltakene-vi-har-hatt-i-fredstid>
- Sales, C. P., McSweeney, L., Saleem, Y. & Khalifa, N. (2018). The use of telepsychiatry within forensic practice: a literature review on the use of videolink – a ten-year follow-up. *The Journal of Forensic Psychiatry & Psychology*, 29(3), 387-402.
<https://doi.org/10.1080/14789949.2017.1396487>
- Sarangi, S. (2004). Towards a communicative mentality in medical and healthcare practice. I A.-M. Karlsson, M. Landqvist & H. S. Rehnberg (Red.), *Med språket som arbeidsredskap. Sju studier av kommunikation i vården*. Södertörns högskola.
- Shahvaroughi, A., Bahrami Ehsan, H., Hatami, J., Shahvaroughi, M. A. & Paulo, R. M. (2022). The cognitive interview: comparing face-to-face and video-mediated interviews. *Journal of Criminal Psychology*, 12(4), 74-89.
<https://doi.org/10.1108/JCP-10-2021-0041>
- Shepherd, E. (1991). Ethical Interviewing. *Policing* 7(1), 42-60.
- Skilbrei, M.-L. (2019). *Kvalitative metoder: Planlegging, gjennomføring og etisk refleksjon*. Fagbokforlaget.
- St-Yves, M. (2006). The psychology of rapport: five basic rules. I T. Williamson (Red.), *Investigative interviewing - Rights, research, regulation*. Willan publishing.
- St-Yves, M. (2014). Rapport in Investigative Interviews; Five Fundamental Rules to Achieve It. I M. St-Yves (Red.), *Investigative Interviewing; The Essentials*. Carswell.
- Stautland, A. R. (2020). *Digital rettstryggleik. Ein komparativ analyse av tradisjonelle og digitale rettsmøte i sivile saker for norske domstolar, aktualisert av utbrotet av covid-19* [Universitetet i Oslo]. <http://urn.nb.no/URN:NBN:no-87333>
- Stewart, R. W., Orenge-Aguayo, R. E., Cohen, J. A., Mannarino, A. P. & de Arellano, M. A. (2017). A Pilot Study of Trauma-Focused Cognitive–Behavioral Therapy Delivered via Telehealth Technology. *Child Maltreatment*, 22(4), 324-333.
<https://doi.org/10.1177/1077559517725403>
- Straffeprosessloven. (1981). *Lov om rettergangsmåten i straffesaker (LOV-1981-05-22-25)*.
<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1981-05-22-25?q=straffeprosess>
- Straus, S. G., Miles, J. A. & Levesque, L. L. (2001). The effects of videoconference, telephone, and face-to-face media on interviewer and applicant judgments in employment interviews. *Journal of Management*, 27(3), 363-381.
<https://doi.org/10.1177/014920630102700308>
- Stridbeck, U. (2020, 18.06.2020). *Digitale vitneforklaringer i koronaens tid*. Juridika. Hentet 02.03.2023 fra <https://juridika.no/innsikt/digitale-vitner-i-koronaens-tid>

- Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitative metoder*. Fagbokforlaget.
- Thunberg, S. & Arnell, L. (2021). Pioneering the use of technologies in qualitative research— A research review of the use of digital interviews. *International Journal of Social Research Methodology*, 1-12. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13645579.2021.1935565>
- Tickle-Degnen, L. & Rosenthal, R. (1990). The nature of rapport and its nonverbal correlates. *Psychological Inquiry*, 1(4), 285-293. https://doi.org/10.1207/s15327965pli0104_1
- Tjora, A. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Gyldendal akademisk.
- Vallano, J. P. & Compo, N. S. (2011). A comfortable witness is a good witness: Rapport-building and susceptibility to misinformation in an investigative mock-crime interview. *Applied cognitive psychology*, 25(6), 960-970. <https://doi.org/10.1002/acp.1789>
- Vallano, J. P., Evans, J. R., Schreiber Compo, N. & Kieckhafer, J. M. (2015). Rapport-building during witness and suspect interviews: A survey of law enforcement. *Applied cognitive psychology*, 29(3), 369-380. <https://doi.org/10.1002/acp.3115>
- Vallano, J. P. & Schreiber Compo, N. (2015). Rapport-building with cooperative witnesses and criminal suspects: A theoretical and empirical review. *Psychology, Public Policy, and Law*, 21(1), 85. <https://doi.org/10.1037/law0000035>
- Vanderhallen, M. & Vervaeke, G. (2014). Between Investigator and Suspect: The Role of the Working Alliance in Investigative Interviewing. I R. Bull (Red.), *Investigative Interviewing*. Springer.
- Vanderhallen, M., Vervaeke, G. & Holmberg, U. (2011). Witness and Suspect Perceptions of Working Alliance and Interviewing Style. *Journal of Investigative Psychology and Offender Profiling*, 8(2), 110-130. <https://doi.org/10.1002/jip.138>
- Walsh, D. & Bull, R. (2012). Examining Rapport in Investigative Interviews with Suspects: Does its Building and Maintenance Work? *Journal of Police and Criminal Psychology*, 27(1), 73-84. <https://doi.org/10.1007/s11896-011-9087-x>
- Webster, S. W. (2019). *The impact of investigative interviews om rape/sexual assault victim: Towards a more effective framework for police interviewers* [Newcastle University]. <https://theses.ncl.ac.uk/jspui/bitstream/10443/4694/1/Webster%20W%20S%202019.pdf>
- Öhrn, H. J. (2014). *Politiavhøret*. I P. Larsson, H. O. I. Gundhus & R. Granér (Red.), *Innføring i politivitenskap*. Cappelen Damm akademisk.
- Åhs, J. W., Ranheim, A., Mattelin, E., Eriksson, H. & Mazaheri, M. (2023). Distance in Distant Care: Qualitative Content Analysis of Providers' Experiences in Tele-Mental Care. *J Med Internet Res*, 25. <https://doi.org/10.2196/38568>

Vedlegg

Vedlegg 1 – vurdering fra NSD

Vedlegg 2 – informasjonsskriv til deltakere med samtykkeerklæring

Vedlegg 3 – intervjuguide

Vedlegg 4 – søknad til Sør-Øst politidistrikt

NSD NORSK SENTER FOR FORSKNINGSDATA

Vurdering

Referansenummer

696441

Prosjekttittel

Etterforskeres erfaring med kommunikasjon i fjernavhør

Behandlingsansvarlig institusjon

Politi­høgskolen

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Kristina Kepinska Jakobsen, kristina.kepinska.jakobsen@phs.no, tlf: 48887939

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Ingunn Hellum, inguhe@phs.no, tlf: 41671805

Prosjektperiode

25.05.2022 - 31.12.2023

Vurdering (1)

28.04.2022 - Vurdert**OM VURDERINGEN**

Personverntjenester har en avtale med institusjonen du forsker eller studerer ved. Denne avtalen innebærer at vi skal gi deg råd slik at behandlingen av personopplysninger i prosjektet ditt er lovlig etter personvernregelverket.

Personverntjenester har nå vurdert den planlagte behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at behandlingen er lovlig, hvis den gjennomføres slik den er beskrevet i meldeskjemaet med dialog og vedlegg.

VIKTIG INFORMASJON TIL DEG

Du må lagre, sende og sikre dataene i tråd med retningslinjene til din institusjon. Dette betyr at du må bruke leverandører for spørreskjema, skylagring, videosamtale o.l. som institusjonen din har avtale med. Vi gir generelle råd rundt dette, men det er institusjonens egne retningslinjer for informasjonssikkerhet som gjelder.

DEL PROSJEKTET MED PROSJEKTANSVARLIG

For studenter er det obligatorisk å dele prosjektet med prosjektansvarlig (veileder). Del ved å trykke på knappen «Del prosjekt» i menylinjen øverst i meldeskjemaet. Prosjektansvarlig bes akseptere invitasjonen innen en uke. Om invitasjonen utløper, må han/hun inviteres på nytt.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til den datoen som er oppgitt i meldeskjemaet.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake.

Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

PERSONVERNPRINSIPPER

Personverntjenester vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen

formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke behandles til nye, uforenlige formål

dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet

lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), og dataportabilitet (art. 20).

Personverntjenester vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

Personverntjenester legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

Ved bruk av databehandler (spørreskjemaleverandør, skylagring eller videosamtale) må behandlingen oppfylle kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29. Bruk leverandører som din institusjon har avtale med.

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til oss ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde: <https://www.nsd.no/personverntjenester/fylle-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-endringer-i-meldeskjema>

Du må vente på svar fra oss før endringen gjennomføres.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

Personverntjenester vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!

Vedlegg 2

Vil du delta i forskningsprosjektet ”Kontaktetablering i fjernavhør”?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke etterforskeres opplevelser med kontaktetablering i fjernavhør.

Prosjektet gjennomføres av Ingunn Hellum, og er en masteroppgave som avslutter studiet «Erfaringsbasert master i etterforskning» ved Politihøgskolen. I dette skrivet gir jeg deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Studien har til hensikt å få innblikk i etterforskeres erfaringer, tanker og refleksjoner rundt kontaktetablering i fjernavhør.

Datainnsamlingen vil bli gjort ved personlige intervju av etterforskere som har erfaring med bruk av fjernavhør.

Opplysninger som innhentes i forbindelse med studien skal ikke brukes til andre formål.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Politihøgskolen er ansvarlig for prosjektet, og veileder er Kristina Kepinska Jakobsen, førsteamanuensis ved Politihøgskolen i Oslo.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du får spørsmål om å delta fordi du har erfaring med å ta fjernavhør. Det er lagt vekt på å få et utvalg som har tatt mer enn fire fjernavhør hver, for at du som informant skal ha et visst erfaringsgrunnlag å snakke ut fra. I første omgang planlegges det med at du er en av syv personer som vil bli intervjuet i studien, men dette tallet kan bli justert noe underveis.

Hva innebærer det for deg å delta?

Deltakelse i prosjektet innebærer å stille til et personlig intervju, som vil vare i omtrent en time. Dersom du som deltaker samtykker til det, vil intervjuet bli tatt opp på lyd.

I intervjuet vil du bli stilt spørsmål hvor du får mulighet til å reflektere over egne opplevelser, praksis og oppfatning av kontaktetableringen i fjernavhør.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det

vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta, eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Opplysningene om deg vil kun brukes til formålene som er beskrevet i dette skrivet. Opplysningene vil bli behandlet konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Etter intervjuet er gjennomført vil lydfilen bli overført til Politihøgskolens OneDrive konto, og slettet fra opptakeren. Kun jeg vil ha tilgang til de personidentifiserbare opplysningene, og jeg har taushetsplikt.

Intervjuet vil deretter bli transkribert og anonymisert. Navnet og kontaktopplysningene dine vil bli erstattet med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data.

Opplysninger som blir publisert i masteroppgaven vil være anonymisert og andre vil ikke kunne gjenkjenne deg som informant. Det kan være enkelte utsagn fra intervjuet blir gjengitt i masteroppgaven, men det vil også være anonymisert slik at ingen andre enn deg selv vil kunne gjenkjenne dine sitater.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Prosjektet vil etter planen avsluttes senest ved utgangen av 2023. Etter prosjektslutt vil datamaterialet bli slettet.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Politihøgskolen har Personverntjenester vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Politihøgskolen ved:
 - masterstudent Ingunn Hellum, inguhe@phs.no, telefon 41671805, eller
 - veileder Kristina Kepinska Jakobsen, førsteamanuensis ved PHS, kristina.kepinska.jakobsen@phs.no, telefon 48887939

- Vårt personvernombud på PHS: Elisabeth H. Sæten, personvernombud@phs.no, telefon 92807376

Hvis du har spørsmål knyttet til Personverntjenester sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- Personverntjenester på epost (personverntjenester@sikt.no) eller på telefon: 53 21 15 00.

Med vennlig hilsen

Kristina Kepinska Jakobsen
veileder

Ingunn Hellum
masterstudent

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «Kontaktetablering i fjernavhør», og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Intervjuguide

Innledning

Informasjon og presentasjon.

Hvem jeg er.

Studiet erfaringsbasert master i etterforskning.

Hva jeg ønsker å studere. Har et mål om få innblikk i etterforskeres erfaringer, tanker og refleksjoner rundt kontaktetablering i fjernavhør.

- Definere fjernavhør: avhør tatt via en type videokonferanseløsning, der både lyd og bilde overføres, og hvor det er mulig å gjøre direkte opptak (Riksadvokatens definisjon). Per nå – Teams.

Det er ikke de tekniske løsningene jeg er ute etter å studere, men selve avhøret og kontaktetableringen og opprettholdelsen av kontakten gjennom avhøret. Om du mener at de tekniske løsningene er relevante for det du vil snakke om relatert til mine spørsmål – så selvsagt ta det med. Men det er altså ikke det jeg vil vektlegge i oppgaven min.

Forklare formålet med intervjuet

Målet er å få frem dine refleksjoner, tanker, meninger, praksis og erfaringer når det kommer til fjernavhør. Her er det ikke noe som er riktig eller galt, men det er dine erfaringer og tanker jeg vil høre om.

Rolleavklaringer

Jeg er her som forsker, ikke som politi. Viktigheten av å ikke dele taushetsbelagt informasjon. Gjelder både direkte deling av taushetsbelagt informasjon, og opplysninger som gjør at jeg forstår hvilken sak det gjelder f.eks. Forsiktig med informasjon fra saker som eksempelvis har vært mye omtalt i media. Jeg ønsker reelle eksempler, men pass på anonymisering slik at identifisering ikke er mulig. Ikke del informasjon som du ellers ikke ville fortalt en vanlig sivil person.

Gjennomgå de formelle kravene

- informert samtykke (utlevere samtykkeskjema)
- du har rett til å trekke deg når som helst, uten at du trenger å forklare hvorfor du trekker deg.
- hvordan dataene vil bli behandlet. Informasjon fra intervjuet er konfidensielt. Dataene vil bli transkribert og analysert. Data slettes når studien er ferdig.

Hvordan intervjuet vil foregå.

Spille på at informanten er vant til å ta avhør.

Jeg – stiller noen spørsmål.

Viktig – her er det ingen svar som er riktige eller gale. Jeg er ute etter dine tanker, refleksjoner, erfaringer, og praksis. Håper du vil bare bruke tiden, tenke, sette ord på det du tenker på.

Husk – sette ord på det som kanskje også fremstår som åpenbart. Ting du kanskje tenker at jeg forstår eller vet hvordan er. Allikevel viktig at du bruker ord...

Som jeg har nevnt – kommer til å be om eksempler, og at du relaterer det du sier til hva du har opplevd i fjernavhør, eller egen praksis. Prøv å svar ut fra ditt eget ståsted, og ikke ut fra hva du tror jeg er ute etter eller hva du tror jeg høre.

Semistrukturert

Jeg har noen tema og spørsmål jeg har forberedt. Men samtidig – gir det oss fleksibilitet, og jeg kan følge opp det du sier – om det også skulle være tema jeg ikke har forberedt før intervjuet.

Opptak

Lydopptaket vil bli lagret på OneDrive som tilhører PHS. Passordbeskyttet. Slettes etter prosjektet er ferdig.

Notater

Jeg kommer til å notere litt underveis.

Spørsmål?

Tema

Kontaktetablering i fjernavhør

Hvordan opplever du kontaktetablering i fjernavhør?

Aktuelle oppfølgingsspørsmål:

- Har det konsekvenser for kontaktetableringen at avhøret foregår som fjernavhør og ikke som fysisk avhør?
 - Hva?
 - Hvorfor?
- Hvordan starter du et fjernavhør?
- Gjør du noe annerledes for å etablere kontakt i et fjernavhør enn i et fysisk avhør?
- Hva legger du i kontaktetablering? Flette inn.
- Hva betyr kontaktetableringen for avhøret, slik du ser det?

Opprettholde kontakten

Hvordan opplever du det å opprettholde kontakt med den avhørte gjennom fjernavhøret?

Hvordan opplever du non-verbal kommunikasjon i fjernavhør?

- Erfaringer?
- Konsekvenser?

Hvilke erfaringer har du gjort deg med aktiv lytting i fjernavhør?

- Erfaringer?
- Betydning?

Kommunikasjon

Hvordan opplever du det at kommunikasjonen i avhøret foregår via skjerm?

Hvordan legger du til rette for å få en best mulig kommunikasjon i fjernavhør?

- Gjør du noe annerledes i fjernavhør enn i et fysisk avhør? Fortell
- Hvorfor?

Resultatet

Har det konsekvenser for resultatet av avhøret at det tas som fjernavhør og ikke som fysisk avhør?

Går man glipp av noe i et fjernavhør slik du ser det?

Hva? Hvordan? Hvilken betydning har det?

Gradering

Det virker ofte som en slags selvfølgelighet at fysisk avhør er den beste måten å avhøre på.

- Hva tenker du om det?
- Er det det?
- Hva gjør det eventuelt til den beste måten å avhøre på?

Avslutning

Avklare mulige misforståelser.

Noe du vil legge til?

Spørsmål?

Hvordan har det vært for deg å bli intervjuet?

Vedlegg 4

Sør-Øst politidistrikt
SHR/HMS-Seksjon for HR ved Lisbeth Therese Sandvoll

Søknad om å forske i Sør-Øst politidistrikt

Viser til tidligere korrespondanse per e-post.

Mitt navn er Ingunn Hellum, og jeg jobber til daglig som etterforsker på Kripos. Ved siden av jobb holder jeg på med en mastergrad ved Politihøgskolen, og er nå i gang med selve masteroppgaven som avslutter det treårige deltids-studiet «Erfaringsbasert master i etterforskning».

Jeg skriver om fjernavhør (avhør tatt over teams), og skal helt kort oppsummert undersøke etterforskeres erfaringer med fjernavhør. Jeg skal intervju etterforskere som har erfaring med fjernavhør, og som har tatt minst fire fjernavhør. Jeg vil av praktiske grunner forsøke å finne informanter som holder til i Østlandsområdet.

Jeg har henvendt meg til flere politidistrikt, og planlegger å intervju totalt syv etterforskere. Per nå har jeg tre intervju-avtaler, og det gjenstår med andre ord fire informanter. Jeg har ledig tid til intervjuer i uke 27, eller i uke 31-34. Intervjuene vil ta omtrent en time, og det er ikke behov for at informantene bruker tid til forberedelser. Dersom det er i orden for informantene og deres ledere, ønsker jeg å ta intervjuene på den enkeltes arbeidsplass. Dette også for å minimere informantenes tidsbruk. Intervjuene krever ikke andre ressurser fra distriktet enn informantenes tid, og et sted å gjennomføre intervjuene.

Å delta i et slikt forskningsprosjekt er helt frivillig, og den/de som melder seg som informanter vil bli presentert for samtykkeskjemaet som er vedlagt denne søknaden. Informant(e) kan når som helst trekke seg fra forskningsprosjektet uten å oppgi noen grunn.

Informantene blir anonymisert i oppgaven, og innsamlet data behandles i henhold til de retningslinjer som gjelder for forskningsprosjekter ved Politihøgskolen. Prosjektet er også godkjent av NSD (se vedlegg).

Når jeg gjennomfører forskningsprosjektet er det som student ved Politihøgskolen, og ikke som ansatt i politiet. Det er derfor viktig at informantene ikke deler taushetsbelagt informasjon. Dette vil de også få informasjon om i forkant av intervjuet, og bli minnet om underveis ved behov. Siden prosjektet ikke skal behandle taushetsbelagt informasjon er det ikke søkt om godkjenning hos POD, slik det henvises til i e-posten jeg har mottatt fra dere.

Jeg håper prosjektet kan bidra til å få et innblikk i etterforskernes refleksjoner rundt bruk av fjernavhør, herunder fordeler og ulemper med den forholdsvis nye måten å avhøre på.

Veileder ved Politihøgskolen er Kristina Kepinska Jakobsen.
Håper på snarlig tilbakemelding, og dersom noe er uklart er det bare å ta kontakt.

Vennlig hilsen

Ingunn Hellum
inguhe@phs.no
Tlf: 41671805