



Nerina Weiss, Lene Christin Holum
og Ivar Fahsing

Kvalitet på asylintervju

Fafo-rapport
2022:30

Nerina Weiss, Lene Christin Holum og Ivar Fahsing

Kvalitet på asylintervju

Fafo-rapport 2022:30

Fafo-rapport 2022:30

© Fafo 2022

ISBN 978-82-324-0665-4

ISSN 2387-6859

Innhold

Forord	5
Sammendrag	6
Oppdrag og forskningsdesign	6
Hovedfunn.....	7
Anbefalinger	11
1 Innledning	13
1.1 Prosjektets målsetting	14
1.2 Den utredende intervjumetoden	15
1.3 Hukommelse og minneframkalling	16
1.4 Asylintervjuet	17
1.5 Gangen videre i rapporten	19
2 Kvalitet i asylintervju	20
2.1 Indikatorer for kvalitet	20
2.2 Oppsummering	32
3 Metode og datagrunnlag	33
3.1 Kvantitativ analyse av intervju	33
3.2 Griffiths Question Map (GQM)	34
3.3 Kvalitativ analyse av intervju	35
3.4 Intervju med ansatte i UDI	35
3.5 Vurdering og analyse av asylrapportene	35
3.6 Begrensninger	35
4 Generelt om gjennomføringen	38
4.1 Temainndeling i asylintervjuet	38
4.2 Tidsaspektet	39
4.3 Spørsmål	42
4.4 Profesjonell holdning	46
4.5 Oppsummering	50
5 Den innledende fasen	52
5.1 Kontaktetablering	52
5.2 Kartlegging av identitet	56
5.3 Oppsummering	59
6 Informasjonsinnhenting	61
6.1 Den frie fortellingen	61
6.2 Temasondering	65
6.3 Kontradiksjon og motstrid	69
6.4 Oppsummering	73
7 Informasjon og helse	75
7.1 Tilrettelagt informasjon til asylsøkeren	75
7.2 Spørsmål knyttet til helse	80
7.3 Identifisering og oppfølging av sårbarhet	81
7.4 Oppsummering	82

8 Intervjurapporter	84
8.1 Om intervjurapportenes utforming	84
8.2 Oppsummering av anførsler	86
8.3 Å skrive under intervju	87
8.4 Oppsummering	88
9 Konklusjon og anbefalinger	90
9.1 Asylintervjuet – en utredende intervjumetodikk med tilpasning.....	90
9.2 UDIs kvalitetsstandard.....	91
9.3 Gjennomføring av asylintervju	91
9.4 Pålitelig, tilstrekkelig og relevant informasjon	92
9.5 Intervjurapporter og dilemmaet knyttet til skriving	93
9.6 Institusjonelle rammer.....	94
9.7 Anbefalinger	95
Referanser	97
Vedlegg	101
GQM -analysene	101
Kvantitativt kodingsskjema.....	115
Kvalitativt kodingsskjema	121

Forord

Dette er sluttrapporten fra prosjektet «Evaluering av kvalitet på asylintervju». Prosjektet ble utført på oppdrag fra Utlendingsdirektoratet (UDI) og har som formål å utrede hvorvidt gjennomføringen av asylintervju lever opp til UDIs egne kvalitetsstandarder, hvorvidt disse kvalitetsstandardene er i tråd med anerkjente prinsipper for pålitelig informasjonsinnhenting. Prosjektet er basert på et unikt materiale, nemlig 50 lydopptak av asylintervju i tillegg til intervjurapporter og samtaler med ansatte i UDI.

Vi har gjennomført kvalitative og kvantitative analyser av lydopptak, sammenliknet disse med intervjurapporter, analysert intervjuene opp mot the Griffiths Question Map (GQM) og gjennomført samtaler med ansatte i UDI. Nerina Weiss har vært prosjektleder og sammen med psykologspesialist Lene Christin Holum hatt ansvaret for den kvalitative og kvantitative analysen. Politioverbetjent og førsteamanuensis Ivar Fahsing analyserte intervjuene opp mot GQM.

Vi ønsker å takke Siok Hui Ong og Andreas Larsen, som har bidratt til den kvantitative kodingen av intervjuene. Vi ønsker også å takke Julieta Hestnes Ribeiro og Ilario Weiss for teknisk bistand i analysefasen. Vi ønsker videre å takke Åsa Langballe og Annika Melinder for viktige innspill under utviklingen av det kvantitative kodingskjemaet.

Oppdraget er gjennomført i tett dialog med oppdragsgiver, der vi har diskutert design samt samarbeidet om utvalg av asylintervju og prosedyrer for koding slik at disse oppfattes som relevante valg. En stor takk til Rachel Elisabeth Eide, Linn Krane og Jan Egil Aakernes for godt samarbeid og viktige innspill!

Ved Fafo har Guri Tyldum vært kvalitetssikrer og takkes for grundig gjennomlesning og gode kommentarer. Informasjonsavdelingen ved Fafo har ferdigstilt rapporten for publisering og takkes for flott innsats.

Oslo, november 2022

Nerina Weiss
Lene Christin Holum
Ivar Fahsing

Sammendrag

Forutsetning for at en person anerkjennes som flyktning i Norge, er at vedkommende søker om beskyttelse ved ankomst til Norge. I den påfølgende asylprosessen er asylsøkeren pliktet til å opplyse sin sak så godt som mulig og å sannsynliggjøre sine anførsler (Ot.prp. nr.75 (2006-2007)). Utlendingsmyndighetene, på sin side, har plikt til å utrede saken før vedtaket om beskyttelse treffes, for å sikre at saken er så godt opplyst som mulig (Forvaltningsloven §17). Det betyr at myndighetene skal innhente tilstrekkelig pålitelig informasjon til at UDI kan vurdere om søkeren har krav på beskyttelse eller kan gis opphold på humanitært grunnlag. Det sentrale beviset i en asylsak er asylintervjuet (UNHCR, 2013).

Hvordan asylintervjuet gjennomføres, har derfor stor betydning for hva slags informasjon som kommer fram og om den vurderes som pålitelig. Tidligere forskning har vist hvordan ulike faktorer som bruk av intervjumetodikk (Walsh & Bull, 2010; Griffiths & Rachlew, 2018; Langballe mfl., 2010), forståelse for de rettslige forpliktelsene (Schjatvet, 2021) og det mellommenneskelige møtet (Risan & Madsen, 2019) påvirker kvaliteten i utredende avhør og intervju. Det finnes imidlertid ingen tidligere norske studier basert på direkte observasjon av hvordan ansatte i UDI gjennomfører asylintervjuene i praksis, der disse faktorene kan undersøkes empirisk.

UDI har lagt den utredende intervjumetoden til grunn for sine asylintervju. Formålet er å samle inn mest mulig relevant, pålitelig og nøyaktig informasjon. Den utredende intervjumetoden baserer seg på åpen informasjonssøking med alternative hypoteser og kjennskap til hukommelse og kognitive begrensninger (Jakobsson, 2014). Det benyttes åpne spørsmål, og informasjonen som framkommer kontrolleres mot tilgjengelige fakta. Asylintervjuet er mer komplekst enn et politiavhør og unikt i det henseendet at den utredende intervjumetoden skal brukes på tvers av kulturelle og språklige barrierer. Asylintervju krever nesten alltid en tolk, noe som vanskeliggjør kommunikasjonen, og intervjulederen må ha den nødvendige kulturelle kompetansen og landinformasjonen for å kunne foreta et godt intervju. Et viktig punkt i denne evalueringen var derfor også hvilke tilpasninger til asylsettingen man har gjort i bruken av den utredende intervjumetoden, og hvorvidt det er behov for ytterligere justeringer.

Oppdrag og forskningsdesign

Denne rapporten er resultatet av et prosjekt Fafo gjennomførte på oppdrag fra Utlendingsdirektoratet (UDI). Oppdraget var å undersøke hvorvidt UDIs gjennomføring av asylintervju holder tilstrekkelig kvalitet. Vi har operasjonalisert «tilstrekkelig kvalitet» ved å undersøke hvorvidt asylintervjuet oppfyller UDIs egne kvalitetskrav (UDI 2019-015V1), og hvorvidt UDIs kvalitetskrav er i tråd med anerkjente kvalitetsstandarder for utredende intervjumetode. Rapporten behandler derfor følgende problemstillinger:

- 1 Hvordan asylintervju gjennomføres i praksis og hvorvidt gjennomføringen er i tråd med UDIs egen kvalitetsstandard.

- 2 Hvorvidt UDIs kvalitetsstandarder lever opp til kvalitetsstandarden vi finner i forskningslitteraturen om den utredende intervjumetoden.
- 3 Hvilke måter å gjennomføre asylintervjuet på som bidrar til å innhente pålitelig, tilstrekkelig og relevant informasjon
- 4 I hvilken grad intervjurapporter er en god gjengivelse av asylintervjuet.
- 5 Hvordan de institusjonelle rammene rundt asylintervjuet preger gjennomføringen.

Datamaterialet består av 50 lydopptak av asylintervju og 20 intervjurapporter. Asylintervjuene ble gjennomført sent i 2020 og tidlig i 2021, rett før og etter at koronapandemien inntraff i Norge. Lydopptakene ble tilfeldig valgt, men halvparten skulle vært gjennomføres ved fysisk oppmøte og halvparten digitalt. I utvalget viste det seg at 24 av intervjuene ble gjennomført fysisk i UDI sine lokaler, mens 25 intervju ble gjennomført digitalt.

Det er foretatt en kvantitativ analyse av 49 lydopptak av asylintervju, der vi kodet hvorvidt den enkelte delen av hvert intervju gjennomføres i henhold til gjeldende kvalitetsstandard. Vi kodet blant annet type og antall spørsmål, empatiske uttrykk, aktiv lytting, uhensiktsmessig atferd og lengden på de ulike fasene, i tillegg til antall og type spørsmål per tema i intervjuet.

Ti av intervjuene ble analysert etter et spesialutviklet analyseverktøy, Griffiths Question Map, en metode der alle spørsmålene stilt i intervjuet framstilles grafisk i et kronologisk kart over hele intervjuet. Ved å gjennomgå en ferdig analyse, kan intervjuledere se mønsteret av spørsmål og tema som de eller andre, har brukt, og dermed identifisere styrker eller svakheter ved å sammenlikne med andre kart og/eller tilbakemelding om bedre strategier fra kollegaer.

19 intervju med medfølgende intervjurapporter ble analysert kvalitativt. Den kvalitative analysen ga mulighet til å beskrive i mer detalj hvordan intervjuet gjennomføres, men også hvordan samspillet mellom intervjuleder og asylsøker påvirker mengden og kvaliteten på informasjon som framkommer. For å vurdere kvaliteten på intervjurapportene, foretok vi en sammenstilling av lydopptakene med 19 av intervjurapporten. Vi undersøkte hva som gjøres skriftlig tilgjengelig for videre saksbehandling og på hvilken måter informasjon eventuelt endres gjennom skriftliggjøringen.

Vi gjennomførte et gruppeintervju med saksbehandlere i UDI for å få innsikt i de institusjonelle rammene som preger gjennomføringen av asylintervjuet og en bedre forståelse av arbeidet i for- og etterkant av selve intervjuet.

Hovedfunn

Overordnet kan det fastslås at UDIs intervjumodell og kvalitetsstandard i all hovedsak lever opp til kvalitetsstandarden vi finner i forskningslitteraturen. UDIs metodegrunnlag er også i tråd med det som omtales som «best practise guidelines», utviklet av the European Union Asylum Agency (European Asylum Support Office, 2015). Det er derimot noen mindre punkter der kvalitetsstandarden avviker, eller er mindre detaljert, enn det vi finner i litteraturen. Kvalitetsstandard kan med fordel operasjonalisere bedre hva som legges i begrep som profesjonell holdning eller hvordan en objektiv og strategisk kartlegging av troverdighet skal gjennomføres. Forskningen og EUAAS intervjuguide understreker betydningen av evalueringen i etterkant av intervjuet. Det gjelder både evaluering av intervjuet og selvevaluering av intervjulederen. Viktigheten av denne delen i den utredende intervjumetoden begrunnes ved at

systematisk evaluering bidrar til selvutvikling og sikrer at intervjulederen også over tid evner å inneha en profesjonell holdning, samtidig som hen kan ivareta egne behov. UDIs kvalitetsstandard beskriver flere aspekter som skal hensyntas i etterkant av asylintervjuet, men evaluering er ikke blant disse.

Mens selve metoden til asylintervjuet og kvalitetsstandarder holder internasjonalt nivå, har gjennomføringen av asylintervju potensial for forbedring. Generelt synes det å være stor uønsket variasjon i utførelsen mellom de beste og de dårligste intervjuene. Ingen av intervjuene er bekymringsfullt dårlige, og vi finner ingen åpenbare uhensiktsmessige utsagn eller atferd hos intervjulederne. Ikke desto mindre finner vi store forskjeller mellom de beste og de dårligste intervjulederne. Gitt forskjellene i den intervjufaglige profesjonaliteten og hvordan intervjuene gjennomføres, må vi anta at ikke alle asylsøkere får like gode muligheter til å framlegge sine anførsler, ei heller vil alle asylsakene være like godt opplyste. Hvorvidt alle asylsøkere allikevel får en god nok mulighet til å fremlegge sine anførsler har vi ikke hatt mulighet til å vurdere, siden en slik vurdering vil avhenge av intervjuledernes vurderinger og utfallet av sakene, noe vi ikke har hatt innsyn i.

Et hovedfunn i datamaterialet vårt er stor variasjon i hvordan asylintervju gjennomføres i praksis. Vi finner variasjon i alle deler av asylintervjuet. Det er variasjon i tidsbruk, hvordan og hvor mange spørsmål som stilles, og i hvor stor grad intervjuleder framstår som empatisk. Det er variasjon i hvordan kontaktetableringen foregår, hvor detaljrik identitet som kartlegges, og det er stor variasjon i hvorvidt og hvordan den påkrevde informasjonen gis. Ikke all variasjon kan forstås som tegn på ulik kvalitet. Asylsøkerens bakgrunn, utdanning og grad av sårbarhet vil påvirke detaljrikdom og lengden på den frie forklaringen. Noe av variasjonen vil også kunne forklares med ulike informasjonsbehov intervjulederen har i de ulike sakene. Dette har ikke vært mulig å etterprøve, på grunn av mangel på innsyn i bakgrunnsdokumenter, vurderinger og utfall av sakene. Noe av variasjonen kan imidlertid knyttes til i intervjulederens evne til god kontaktetablering, å få fram utfyllende forklaringer gjennom riktig bruk av hensiktsmessige spørsmål og til variasjon i intervjulederens evne til å framstå som empatisk når asylsøkeren viser tydelige tegn på stress og ubehag. Det er viktig å understreke at vi ikke finner tegn på at intervjuledere har opptrådt eller snakket på en uhensiktsmessig måte. Med dette kan vi fastslå at de aller fleste intervjuledere opptrer på en profesjonell måte. Til tross for at saksbehandlere peker på utfordringene knyttet til digital gjennomføring av intervjuet, finner vi få nevneverdige forskjeller i kvalitet mellom fysiske og digitale intervju.

Rapporten er organisert etter asylintervjuets ulike faser. Den innledende fasen, der trygge rammer skapes og kontakten mellom intervjuleder og asylsøker etableres, er en vesentlig premisse for det videre forløpet av asylintervjuet. Det synes det å være god kontakt mellom asylsøker og intervjuleder i mange tilfeller. Det er varme og empati i tonefallet, og noen klarer å være uformelle og avslappede i en ellers formell og alvorlig kontekst. Det gir et godt klima for å snakke. Betydningen av rolig tempo, sjekke ut om asylsøker forstår og har spørsmål, samtidig som det forklares på en tilpasset måte hva som skal skje gjennom dagen, synes vesentlig. Det brukes også mye tid på identitetsavklaring innledningsvis i intervjuet. Informasjon som fremkommer i politiregistreringen gjennomgås, og det blir mye korreksjon av feil i denne. Nedkorting av ID-avklaring, om det er å ta den i etterkant av intervjuet eller at det sørges for at det gjøres godt nok av PU eller andre, synes hensiktsmessig.

Informasjonsinnhentingsfasen består av den frie fortellingen, temasonderingen og håndtering av eventuell motstrid. Informasjonsinnhentingsfasen er den viktigste delen av intervjuet, og i de fleste tilfeller asylsøkers eneste mulighet til å fortelle sin

historie og redegjøre for grunnen til at vedkommende søker asyl. At denne fasen fungerer best mulig både intervjuteknisk og med tanke på rammer, er vesentlig. Vi finner stor variasjon i hvordan intervjulederen tilrettelegger for den frie forklaringen. Noen intervjuledere er svært gode til å formidle formålet, informasjonsbehov og prosessen knyttet til den frie fortellingen, mens andre introduserer denne temadelen ganske overfladisk.

Når vi har analysert temasondering, altså hvordan intervjulederen undersøker fortellingens troverdighet og utforsker ulike tema fra den frie forklaringen nærmere, har vi fokusert på hvordan spørsmål stilles, hvordan og hvilke tema som følges opp, og hvorvidt og hvordan asylsøkernes frykt for forfølgelse ved retur utredes. Også i denne delen av intervjuet finner vi stor variasjon i lengde og antall spørsmål. Hvorvidt antall spørsmål er problematisk eller ikke, avhenger av hvor hensiktsmessige spørsmålene er. Gjennomgangen med GQM -metoden tydeliggjør betydningen av en god trakting under temasonderingen. Strategisk bruk av spørsmålstyper og en god trakting fører ikke bare til mer detaljrike forklaringer og utfyllende svar, men medvirker også til å minske behovet for mange spørsmål.

God og tilstrekkelig informasjon er vesentlig for å skape gode og trygge rammer og en felles forståelse av hva intervjuet går ut på. Dette vil ha betydning for hvordan den videre samtalen utvikler seg. Mens mange intervjuledere er gode til å gi den nødvendige informasjonen, er det stor variasjon i hvordan og hvor mye informasjon som gis i for- og i etterkant av asylintervjue. Vi finner at de intervjuledere som kombinerer informasjon med kontaktetablering innledningsvis, og dermed bruker relativt lang tid på dette, evner å etablere god kontakt og trygge asylsøkeren. Der intervjulederen kun bruker noen få minutter til å gi samme informasjon, framstår slike intervju som lite egnet til å skape trygge rammer for den videre samtaleprosessen. Å spare tid innledningsvis virker lite hensiktsmessig, dersom dette går på bekostning av tydelige rammer og trygge relasjoner. Når det gjelder informasjon som gis avslutningsvis, finner vi at informasjon ikke blir gitt, og intervjuledere tar seg mindre tid til å utdype og forklare. Tidsnød trekkes fram som en av de viktigste grunnene til dette. Veldig få asylsøkere i vårt datamateriale blir uoppfordret informert om muligheten til å få en kopi av rapporten. Ingen ble informert om at de også hadde rett til å få lydopptaket utlevert.

Et formål med asylintervjuet er å bidra til å identifisere sårbare asylsøkere. Ifølge retningslinjene skal det i den innledende fasen utredes hvorvidt det foreligger noen helsemessige eller andre typer sårbarhet som krever spesiell tilrettelegging av intervjuet. Dette gjøres i svært liten grad. Det brukes også svært lite tid avslutningsvis til å utrede helseutfordringer. For det meste spørres det langt mindre detaljert og forklarende enn det som framkommer i intervjurapporten. Dette er svært problematisk, i og med det i liten grad spørres etter traumatiske hendelser, vold, tortur og psykisk helse under temasondering (se kapittel 6). Det må derfor settes spørsmålstegn ved hvorvidt dagens intervju praksis bidrar til å identifisere alle de sårbare gruppene blant asylsøkerne.

Når det gjelder kvaliteten på intervjurapportene og hvorvidt disse gjenspeiler asylintervjue, kan vi fastslå at de fleste analyserte rapportene gir en presis gjengivelse av intervjuet. Det er gjennomgående et høyt detaljnivå, der i praksis alt asylsøkeren sier er nedskrevet. Derimot må det stilles spørsmål ved selve rapporteringsprosessen. En vesentlig utfordring er at intervjulederen skriver under hele samtalen

Med bakgrunn i forskningslitteraturen på hukommelse, og med utgangspunkt i forskningslitteraturen på den utredende intervjumetoden, stiller vi oss kritisk til dette. Vi anerkjenner intervjuledernes behov for notering underveis. Ikke desto

mindre mener vi at problemstillingen trenger større oppmerksomhet, og såkalt utsatt protokollering bør etter vårt syn testes ut i UDI-sammenheng. Intervjuleder bør ikke skrive selv under selve intervjuet. Ikke bare er det tidkrevende, men det kan føre til en ubevisst vegring mot nye detaljer og faglig nysgjerrighet siden det gir intervjuleder merarbeid. Det er også risikabelt å bare be om opplysninger som er spesielle, eller som i seg selv gir grunnlag for beskyttelse. I minnet ligger disse opplysningene sammenvevd med alle andre mer dagligdagse opplysninger. Intervjuleder må derfor som utgangspunkt være i stand til å sortere informasjonen i etterkant og vurdere hva hen bør eller ikke bør skrive i rapporten.

Anbefalinger

Oppdatere kvalitetsstandard og retningslinjene knyttet til asylintervju gjennom:

- 1 Tydeliggjøring av kvalitetsindikatorer i UDIs kvalitetsstandard (UDI 2019-015V2) jf. Kapittel 2 og 9.1.
- 2 Gjennomgang og forenkling av likelydende retningslinjer knyttet til kvalitetsstandard (Ref retningslinjer 2013-011, 2013-011V1, 2019-015V1, 2013-011V2 og 2013-011V3).
- 3 Inkludere egevaluering og evaluering av intervju som en integrert del av kvalitetsstandard og prosedyrer knyttet til asylintervju.

Redusere uønsket variasjon i gjennomføring av asylintervju gjennom:

- 1 Innføring av system for opplæring, veiledning og akkreditering.
Det bør vurderes en jevnlig resertifisering, for eksempel hvert annet år, med dokumentert egevaluering og regelmessig monitorering og feedback på gjennomførte intervju.
- 2 Styrke systematisk bruk av UDI-intern kompetanse til å øke kvaliteten på gjennomføring av asylintervju.
De aller dyktigste og mest erfarne intervjulederne bør benyttes aktivt som interne fagutviklere og/eller veiledere, med mindre de allerede innehar en slik rolle. De må fortsatt ha anledning til å gjennomføre intervju i egne saker for å opprettholde egen intervjuteknikk. Med UDIs eksisterende interne kompetanse ligger det til rette for å etablere et system for intervjuteknisk utvikling gjennom løpende evaluering, veiledning og feedback.
- 3 Utvikle og implementere system for dokumentert evaluering ifm gjennomføring av intervju.
UDIs interne veiledere bør inneha en aktiv rolle i evalueringen av den enkelte intervjuleders gjennomføring av asylintervju. Det bør også vurderes systematisk bruk av anerkjente evalueringsverktøy, som for eksempel GQM, i evalueringsarbeidet.
- 4 Engasjere eksterne eksperter som støtte for interne UDI-mentorer.
UDIs veiledere må få faglig påfyll og støtte fra eksperter i nært samarbeid med eksisterende ekspertise internt i UDI.

Øke kvaliteten på gjennomføring av asylintervjuet gjennom:

- 1 Bedre rutiner knyttet til kartlegging av identitet og bruk av PU-rapport i asylintervjuet.
Omfanget og tidspunktet for kartlegging av identitet bør evalueres slik at fokus og kognitiv kapasitet kan frigjøres til fri fortelling og temasondering. Det er også behov for en økende bevissthet knyttet til den potensielt negative effekten av for mange lukkede spørsmål i forkant av den frie fortellingen.
- 2 Oppdeling av asylintervjuet over to økter – samme dag eller to påfølgende dager
Det synes å være behov for en mer planlagt og strukturert sondering av de mest sentrale delene av asylsøkerens frie fortelling når det gjelder bakgrunnen for

- søknaden om opphold og behovet for beskyttelse. Om intervjuleder gis mulighet for å bruke tid til å gjennomgå informasjonen som har fremkommet under fri fortelling, for så å sikre en mer spisset og optimalisert sondering (jf. Schjatvedt 2021), vil det kunne heve kvaliteten på intervjuet. Dette vil skape en mer gjennomtenkt sondering og gi mulighet for bedre kontroll på håndtering av eventuell motstrid eller tvil.
- 3 Forbedre og utvikle rutiner knyttet til informasjon i for- og etterkant av asylintervjuet.
Sikre at tilstrekkelig informasjon gis både i for- og etterkant for å etterleve rettsikkerhetsprinsippene. Under innledende informasjon må det også tilrettelegges for oppklaring av uklarheter senere i asylintervju. Dette gjøres ved god intervju-faglig metodikk
 - 4 Forbedre og utvikle nye rutiner for dokumentasjon og oppfølging av asylintervju
Det bør sikres at lydopptak tas av hele asylintervjuet. Videoopptak bør vurderes, både av hensyn til rettssikkerheten ved en eventuell klage og i forbindelse med opplæring og veiledning. Det bør sikres at asylsøker uoppfordret får tilbud om kopi av opptaket og av intervjurapporten. Dette bør gjøres elektronisk og automatisert og kan kombineres med en brukerevaluering av intervjuet.
 - 5 Utp prøving av ulike måter å utsette eller sette bort protokollering av asylintervjuet.
Å være to saksbehandlere per intervju er et ressurs spørsmål. Ikke desto mindre bør muligheten vurderes da den ene kan skrive og samtidig være en refleksjonspartner for planlegging og justering av intervjuets fremdrift og innhold. Det kan også vurderes hvorvidt tale-til-skrift-programvare kan bøte på utfordringen knyttet til at intervjuledere intervjuer og protokollerer samtidig.
 - 6 Forbedre og utvikle intervjustrategier for kartlegging av potensiell tvil om troverdighet og håndtering av motstrid
Dette handler mye om å ha god intervju faglig kompetanse der det under innledende informasjon legges til rette for at asylsøker tidligere har kommet med feil opplysninger, men at det under asylintervjuet må være sannheten som sies og er man i tvil må dette fremkomme. Det må kommuniseres tydelig hva tvilen er forbundet med og det må stilles hensiktsmessige spørsmål i den sammenheng. Det refereres her til kapittel 6.3.
 - 7 Forbedre og utvikle rutiner for å identifisere sårbarhet
Det må settes av nok tid til å spørre om både fysisk og psykisk helse, funksjon og hva vedkommende har opplevd både før og under flukt.

Gjennomføre en pilot(er) som tester ut anbefalingene over.

Igangsette videre forskning på konsekvenser av variasjon.

Forskningen har vist at variasjon i gjennomføringen kan ha konsekvenser for utfall av saken og asylsøkernes rettssikkerhet (Skrifvas mfl., 2020; van Veldhuizen mfl., 2017). Dette bør undersøkes nærmere ved å sammenstille praksis i asylintervju med intervjuledernes vurderinger og utfall av saken.

Igangsette videre forskning på tolkenes rolle i den utredende intervjuetodikken.

Vi vet fortsatt lite om effekten av språklige og kulturelle barrierer på den utredende intervjuetoden. Det er også stort kunnskapsbehov om betydningen av tolkenes rolle med hensyn til mulighet for kontaktetablering, fri fortelling og temasondering.

1 Innledning

En person skal etter norsk lov anerkjennes som flyktning og gis beskyttelse dersom vedkommende har en velbegrunnet frykt for forfølgelse på grunn av etnisitet, avstamning, hudfarge, religion, nasjonalitet, medlemskap i en spesiell sosial gruppe eller på grunn av politisk oppfatning, eller dersom vedkommende står i reell fare for å bli utsatt for dødsstraff, tortur eller annen umenneskelig eller nedverdiggende behandling eller straff ved tilbakevending til hjemlandet (Utlendingsloven §28). En utlending kan, etter utlendingsloven §38, også gis oppholdstillatelse (asyl) på grunn av sterke menneskelige hensyn eller særlig tilknytning til riket.

Forutsetning for dette er at utlendingen søker om beskyttelse ved ankomst til Norge. I den påfølgende asylprosessen er asylsøkeren pliktet til å opplyse sin sak så godt som mulig og å sannsynliggjøre sine anførsler. Asylsøkeren har også plikt til å legge fram nødvendig dokumentasjon (Ot.prp. nr.75 (2006-2007)). Utlendingsmyndighetene, på sin side, har plikt til å utrede saken før vedtaket om beskyttelse treffes, for å sikre at saken er så godt opplyst som mulig (Forvaltningsloven §17). Det betyr at myndighetene skal innhente tilstrekkelig pålitelig informasjon til at UDI kan vurdere om søkeren har krav på beskyttelse eller kan gis opphold på humanitært grunnlag. Det sentrale beviset i en asylsak er asylintervjuet (UNHCR, 2013). Asylsøkerens mulighet for å søke beskyttelse og utlendingsforvaltningens mulighet til å forvalte sitt rettslige ansvar på vegne av Norge (UDI 2013-011) er altså i stor grad basert på ett enkelt asylintervju, i tillegg til dokumentasjon og landinformasjon (Schjatvet, 2021). UDI skal vurdere behov for fortsettelses- eller tilleggsintervju når det er behov for det. Saksbehandlere vi har snakket med, oppgir at det sjelden gjennomføres oppfølgende intervju, slik at det er én dag som settes av til selve intervjuet.

Hvordan asylintervjuet gjennomføres, har derfor stor betydning for hva slags informasjon som kommer fram og om den vurderes som pålitelig. Tidligere forskning har vist hvordan ulike faktorer som bruk av intervjumetodikk (Walsh & Bull, 2010; Griffiths & Rachlew, 2018; Langballe mfl., 2010), forståelse for de rettslige forpliktelsene (Schjatvet, 2021) og det mellommenneskelige møtet (Risan & Madsen, 2019) påvirker kvaliteten i utredende avhør og intervju. Det finnes imidlertid ingen tidligere norske studier basert på direkte observasjon av hvordan ansatte i UDI gjennomfører asylintervjuene i praksis, der disse faktorene kan undersøkes empirisk.

Denne rapporten er resultatet av et prosjekt Fafo gjennomførte på oppdrag fra Utlendingsdirektoratet (UDI). Oppdraget var å undersøke hvorvidt UDIs gjennomføring av asylintervju holder tilstrekkelig kvalitet. I rapporten har vi operasjonalisert «tilstrekkelig kvalitet» ved å undersøke hvorvidt asylintervjuet oppfyller UDIs egne kvalitetskrav (UDI 2019-015V1), og hvorvidt UDIs kvalitetskrav er i tråd med anerkjente kvalitetsstandarder for utredende intervjumetode.

Rapporten bygger på en gjennomgang av 48 lydopptak av asylintervju med voksne asylsøkere og 19 intervjurapporter, i tillegg til et gruppeintervju med ansatte i UDI. Mens tidligere studier har gjennomført intervju blant ansatte i UDI (Bollingmo mfl., 2014; Dinardi mfl., 2021; Lillevik mfl., 2022), spørreundersøkelser blant ansatte i UDI og UNE (Lillevik mfl., 2021), og dokumentgjennomgang av den skriftlige saksgangen av asylsaker, har det til nå ikke blitt gjennomført en omfattende studie av hvordan

selve asylintervjuet gjennomføres med bruk av lydopptak, som inngang til å undersøke kvalitet. Datagrunnlaget i denne studien er dermed unikt, i den forstand at det i europeisk sammenheng ikke foreligger noen kjente empiriske studier som baserer seg på fulle lydopptak av asylintervju. Det er derimot to nyere studier, fra henholdsvis Nederland (Van Veldhuizen mfl., 2018) og Finland (Skrifvars mfl., 2020) som baserer seg på fulltranskriberte asylintervju.

Overordnet kan det fastslås at UDIs intervjumodell og kvalitetsstandard i all hovedsak lever opp til kvalitetsstandardene vi finner i forskningslitteraturen. UDIs metodegrunnlag er også i tråd med det som omtales som «best practise guidelines», utviklet av the European Union Asylum Agency (European Asylum Support Office, 2015). Når det gjelder gjennomføringen av asylintervjuene, finner vi stor variasjon i kvalitet. Noen av intervjulederne leverer et svært høyt faglig nivå i forhold til anerkjente prinsipper for pålitelig informasjonsinnhenting. Andre intervjuledere oppfyller ikke kvalitetsstandardene, og det anbefales bedre interne kvalitetsrutiner. Vi ser også et stort forbedringspotensial i intervju med sårbare personer og personer med nedsatt kognitiv funksjonsevne.

1.1 Prosjektets målsetting

Fem hovedspørsmål ligger til grunn for gjennomføringen av prosjektet:

For det første beskriver vi i denne rapporten hvordan asylintervju gjennomføres i praksis og hvorvidt gjennomføringen er i tråd med UDIs egen kvalitetsstandard. Vi har kartlagt hvordan asylintervjuet gjennomføres og har undersøkt en rekke punkter som antas å ha betydning for intervjuets kvalitet. Disse kvalitetsindikatorerne beskrives nærmere i kapittel 2. Det dreier seg blant annet om hvordan intervjulederen legger til rette for god dialog med asylsøkeren, hvordan intervjulederen stiller spørsmål for å belyse asylgrunnlaget, og hvorvidt måten intervjuet gjennomføres på varierer med søkerens landbakgrunn, type anførsler eller andre kjennetegn ved søkeren, som kjønn eller indikasjoner på særskilt sårbarhet.

For det andre undersøker vi hvorvidt UDIs egne kvalitetsstandarder lever opp til kvalitetsstandardene vi finner i forskningslitteraturen om den utredende intervjuemetoden. Vi trekker spesielt på KREATIV-modellen og forskning på vitnepsykologien. Modellene har blitt utviklet til henholdsvis politiavhør og vitneavhør, og vi vil i kapittel 2 diskutere noen vesensforskjeller mellom slike avhør og et asylintervju, noe som også må tas høyde for når vi sammenlikner kvalitetsstandardene.

For det tredje utforsker vi hvilke måter å gjennomføre asylintervjuet på som bidrar til pålitelig, tilstrekkelig og relevant informasjon. Vi har utforsket sammenhengen mellom hvordan intervjulederen går fram og kvaliteten på informasjonen som produseres gjennom asylintervjuet. At framgangsmåten har betydning for hvorvidt den nødvendige informasjonen innhentes, er blant annet problematisert i Fafos rapport om identifisering og dokumentasjon av torturutsatte (Dinardi mfl., 2021), der vi viser at tema rundt tortur og overgrep ikke kommer tilstrekkelig fram, og dermed heller ikke blir tatt hensyn til i troverdighetsvurdering eller brukt som vurderingsgrunnlag. Tidligere studier (Schjatvet, 2021) stiller spørsmål ved måten intervjuet gjennomføres på, både med tanke på ivaretagelse av søkerens rett til kontradiksjon, og med en tilnærming som bidrar til å produsere pålitelig informasjon. Disse spørsmålene ble derfor sentrale for å svare på prosjektets overordnede spørsmål knyttet til om intervjuene oppnår den nødvendige kvaliteten.

Jamfør retningslinjen UDI 2013-011 skal alt som blir sagt som er «relevant for søknaden om beskyttelse» bli skrevet ned i intervjurapporten på riktig måte og med

tilstrekkelig detaljnivå. Fordi videre saksbehandling er basert på intervjurapporten, er det svært viktig at ikke bare intervjuet har god kvalitet, men at intervjurapporten gir en god og relevant gjengivelse av informasjonen fra asylintervjuet. Det fjerde hovedspørsmålet som behandles i denne rapporten dreier seg derfor om i hvilken grad intervjurapporter er en god gjengivelse av asylintervjuet. Det er kognitivt krevende å intervju og skrive rapport samtidig, og tidligere studier har påpekt at intervjurapporten kun inneholder et lite utvalg av den informasjonen som kommer fram under intervjuet, samt at den informasjonen som kommer fram, kan være preget av hypoteser og intervjuleders fortolkning underveis (Bollingmo, mfl., 2014, s. 94).

Dette fører oss til den siste problemstillingen, der vi undersøker hvordan de institusjonelle rammene rundt asylintervjuet preger gjennomføringen. Vi ser her på intervjuledernes rammebetingelser og kravet om effektivitet. Vi ser blant annet på mulighet til forberedelser, etterarbeid og bruk av ekstra tid.

1.2 Den utredende intervjumetoden

UDI har lagt den utredende intervjumetoden til grunn for sine asylintervju. Ifølge forskningen frambringer den utredende intervjumetoden langt bedre og mer pålitelig informasjon enn andre intervjumetoder (Walsh & Bull, 2010; Griffiths & Rachlew, 2018; Langballe, mfl., 2010). Den utredende intervjumetoden oppsto tidlig på 1990-tallet i England, teoretisk sterkt påvirket av vitnepsykologien. P.E.A.C.E-modellen ble utviklet på bakgrunn av en rekke justismord og feilavgjørelser (Snook mfl., 2014). PEACE-modellen¹ har blitt tilpasset den norske konteksten, og KREATIV-metoden er i dag ansett som utgangspunktet for alle intervju som foretas av norsk politi (Bjerknes & Fahsing, 2018; Riksadvokatens arbeidsgruppe, 2013). Modellen benyttes også av en rekke andre faggrupper som har behov for å samle inn pålitelig informasjon gjennom intervju (Melinder, 2022; Rachlew mfl., 2020; Schollum, 2017).

Formålet med et utredende intervju er å samle inn mest mulig relevant, pålitelig og nøyaktig informasjon. Den utredende intervjumetoden baserer seg på åpen informasjonssøking med alternative hypoteser og kjennskap til hukommelse og kognitive begrensninger (Jakobsson, 2014). Det benyttes åpne spørsmål, og informasjonen som framkommer kontrolleres mot tilgjengelige fakta. «Godt forberedte spørsmål oppklarer misforståelser og tvetydigheter. Strategisk presentasjon av bevis under avhøret bidrar til å skille falsk fra verifiserbar informasjon. For å beholde et åpent sinn, unngå tunnelsyn og bedre nøyaktigheten og påliteligheten trenger politiet – som alle andre granskere – verktøy og metoder for å redusere menneskelige feilkilder. Målet med modellen som forklares i opplæringsheftet, er å redusere slike feilkilder ved å gi avhører metoder for hvordan gjennomføre avhør» (CTI, 2017).

Informasjonsstrømmen skal i hovedsak gå fra den som intervjues til den profesjonelle part (intervjuleder). Flere studier viser at intervjuledere (ofte politifolk), i ulike land, har hatt for vane å stille rekker av lukkede og ledende spørsmål, der den som intervjues nokså raskt blir avbrutt (7,5 sek i snitt) når svaret ikke går i forventet retning (Fisher mfl., 1987). Dersom en slik tilnærming kombineres med et bevisst eller ubevisst ønske fra intervjulederen om å få underbygget en forutinntatt holdning til sakskomplekset (Melinder mfl., 2020), kan intervjuet fort lede ut i en form for selvpøppfyllende profeti, der svar og minnebilder umerkelig og gradvis tilpasses det fokuset som intervjulederen har. Informasjon som ikke passer inn der og da, kan gå tapt,

¹ PEACE står for Planning & preparation, Engage & explain, Account & clarification & challenge, Closure and Evaluation. I det videre arbeidet i rapporten vil vi bruke KREATIV som begrep.

og det er en overhengende fare for å produsere en uriktig forklaring og falske minner (Melinder, 2015).

Som vi skal vise i denne rapporten, er asylintervjuet unikt i det henseendet at den utredende intervjumetoden skal brukes på tvers av kulturelle og språklige barrierer. Nyere studier har undersøkt forskjeller og likheter mellom asylintervju og et politiavhør. Van Veldhuizen (2017) trekker blant annet paralleller mellom en asylsøker i et asylintervju og et vitne, en mistenkt eller et offer i et politiavhør. Asylsøkere beskrives som øyenvitne i sitt eget liv, der de bruker autobiografisk hukommelse til å gi en detaljert og konsis fortelling om sin identitet, sin bakgrunn og sine opplevelser (Herlihy mfl., 2012; Skrifvars mfl., 2020). Dette krever hukommelsesframkalling (memory recall). Asylintervju har også fellestrekk med avhør av mistenkte i den forstand at troverdighet og fortellingens sannhet er et viktig element som skal avgjøres (Bollingmo mfl., 2014). Det er godt kjent at asylsøkere er en sårbar gruppe (Lidén mfl., 2022; Lidén mfl., 2021; Laban mfl., 2004; Weiss, 2013). Mange asylsøkere bærer med seg traumatiske opplevelser fra hjemlandet eller fra flukt, og må forholde seg til tap av sosialt nettverk og ressurser og den usikkerheten asylprosessen innebærer (Weiss mfl., 2017). En asylsøker kan også likestilles med et offer i et politiavhør, der trauma- og stressrelaterte påvirkninger på hukommelse og asylsøkernes evne til å fortelle fritt må hensyntas (Skrifvars mfl., 2020).

Det kan altså stadfestes at asylintervjuet er noe mer komplekst enn et politiavhør, siden det inneholder elementer av flere ulike politiavhør (Van Veldhuizen, 2017). I tillegg foregår et asylintervju over kulturelle og språklige barrierer. Asylintervju krever nesten alltid tilstedeværelse av en tolk, noe som vanskeliggjør kommunikasjonen, og intervjulederen må ha den nødvendige kulturelle kompetansen og landinformasjonen for å kunne foreta et godt intervju.

Et viktig punkt i denne evalueringen vil derfor også være hvilke tilpasninger man har gjort i bruken av den utredende intervjumetoden i asylsettingen, og hvorvidt det er behov for ytterligere justeringer i dette henseendet.

1.3 Hukommelse og minneframkalling

Den utredende intervjumetoden og med dette også asylintervjuet bygger sterkt på vitnepsykologien. I særdeleshet handler dette om kunnskap om hvordan hukommelsen vår fungerer; og hvordan vi prosesserer informasjon har betydning både for hvordan asylsøker formidler sin historie og for hvordan intervjuleder i UDI fortolker, nedfeller og bruker det vedkommende hører.

Vi deler hukommelsen i eksplisitt og implisitt hukommelse (Melinder, 2015; Albrechtsen van der Hagen mfl., 2018). Den første innebærer semantisk (generell kunnskap) og episodisk (personlige minner) hukommelse. Implisitt hukommelse handler om hvordan tidligere erfaringer og læring viser seg gjennom atferd og emosjonelle responser. Det er både i vitnepsykologien og i asylintervjuene den eksplisitte hukommelsen som er mest vesentlig. Denne påvirkes av spørsmål og kontekst, og forskningen viser at en fri fortelling gir det beste bildet av hva vedkommende husker, og med minst feilsvar (Magnussen, 2004). Opplevelser som asylsøker har hatt, og som kan være med på å gi grunnlag for asyl, bør komme fram i intervjuet. Hendelser og minner er styrt av vår episodiske hukommelse, eller autobiografiske hukommelse, som det også kalles (Melinder, 2015). Episodisk hukommelse modnes senest og er lettest å manipulere og villed, og sosiale faktorer kan i stor grad spille inn (Magnussen, 2004; Melinder, 2022). Erindringsfeil forekommer hos alle, og av ulike årsaker. Det er lett å tenke at hukommelsen fungerer som en reproduksjon av opplevelser,

men i og med at våre observasjoner er selektive og fortolkende, er det snakk om en rekonstruksjon av en hendelse eller historie, og ikke en nøyaktig gjengivelse. Av den grunn må det legges til rette for at det blir en mest mulig riktig historie som fortelles. Hukommelsen er assosiativ. Ved å begynne å snakke, kommer vi på flere elementer som fyller ut hukommelsesbildet. Det er derfor vesentlig å tilrettelegge for en fri fortelling, eventuelt ved hjelp av å sette vedkommende «på sporet» av rett kontekst og følelse, men uten å avbryte historien som formidles.

Vi husker ikke bedre etter som tiden går (Magnussen, 2004), men i rettssammenheng skjer det ofte en utbygging og økt detaljering av minner etter hvert som flere avhør er gjennomført og flere rettsinstanser er involvert. Vi trekker inn informasjon som tilflyter oss, og vi søker å lage en helhetlig historie og fyller inn manglende informasjon. At vi i tillegg gjenforteller noe flere ganger, gjør oss mer sikre på at vi husker riktig. I retningslinjen til UDI framheves det at grad av detaljnivå ikke nødvendigvis samsvarer med en sannferdig forklaring. Videre vet vi fra vitnepsykologien at en rekke ulike faktorer kan påvirke fortellingens konsistens (se Granhag mfl., 2017). Dette kan være på grunn av de psykologiske effektene av traumer, kulturelle forskjeller i kommunikasjon og historiefortelling, eller grad av skolegang, kognitive vansker og andre årsaker. Søkere som har opplevd traumatiske hendelser, vil ofte ha problemer med å avgi detaljerte konsistente beretninger om slike hendelser, selv om de vet at de egentlig burde fortelle om dem (Dinardi mfl., 2021).

Det er, som beskrevet over, vist at den menneskelige hukommelse ikke er statisk, men dynamisk og påvirkelig. forskningen (Loftus, 2003) viser at hukommelsen lett blir påvirket av spørsmålene i et intervju eller annen informasjon tilegnet etter en hendelse. Ny informasjon smelter sammen med originalminnet og forårsaker unøyaktig eller feil gjenkalling. Forskningen viser at slik påvirkning ikke bare fører til umiddelbare feil i en forklaring (respons-bias), men at for eksempel ledende spørsmål kan endre det originale minnebildet totalt (Lofthus). Dette kalles konfabulering, og det har viktige implikasjoner for spørsmålene som brukes i et undersøkende intervju. Kort sagt bør man så langt som mulig unngå lukkede eller ledende spørsmål når man åpner opp et nytt tema eller emne i et intervju. Intervjulederen bør forsøke å minimere sin påvirkning ved å benytte åpne spørsmål. Denne tilnærmingen omtales ofte som «trakting», og skjer ved at man undersøker alle tema først ved bruk av åpne spørsmål, og så snevrer man inn og avslutter med det man kaller gode lukkede avklaringer (Melinder, 2010; Melinder mfl., 2020).

1.4 Asylintervjuet

Generelt gjennomføres asylintervjuet ved at asylsøkeren møter en saksbehandler i UDIs lokaler. Til stede i møtet er saksbehandleren (heretter intervjuleder), tolken og asylsøkeren selv. I visse perioder, blant annet under koronapandemien ble intervjuene gjennomført digitalt, ved at intervjulederen, tolken og asylsøkeren satt hver for seg (UDI 2017; UDI 2020-012). Det er satt av en hel arbeidsdag til et asylintervju, og et intervju varer i vårt materiale gjennomsnittlig 3,5 timer, men ofte mer. Den angitte tiden beskriver aktiv intervjutid, der pauser er trukket fra.

UDI har en egen portal med relevant informasjon for gjennomføring av asylprosessen. På www.udiregelverk.no finnes det retningslinjer, rundskriv, instruksjer, avgjørelser fra Høyesterett, internasjonale rettskilder samt lover og forskrifter, som regulerer UDIs arbeid. UDI -retningslinjen UDI 2013-011 *Intervju i søknader om beskyttelse* fastsetter blant annet hvordan intervjuledere skal gjennomføre intervju i søknaden om beskyttelse, hvordan saksbehandlingen skal foregå, og hvilke faktorer som

skal hensyntas i vurdering av troverdighet og beskyttelsesbehov. Asylintervjuet skal også ifølge UDIs retningslinjer «bidra til å identifisere sårbare søkere med særskilte behov slik at intervjulederen kan gjøre nødvendige tilpasninger under intervjuet, bidra til nødvendig oppfølging og avverge akutt fare ved trusler mot personens eller andres sikkerhet» (UDI 2013-011). Saksbehandlere i UDI får opplæring i utredende intervjumetode (beskrives i kapittel 2).

Hvordan asylintervjuene i all hovedsak er bygget opp, danner grunnlaget for de analysene som gjøres. Asylintervjuet består av ulike faser som er bygget rundt sentrale del, den upåvirkede frie forklaringen, der asylsøkeren får anledning til fritt å legge fram all relevant informasjon. Retningslinjer (UDI 2013-011V1) beskriver åtte faser: Forberedelse, kontaktetablering, innledende prosedyrer, introduksjon til tema, fri fortelling, temasondering, avslutning og evaluering. Ifølge samtaler med ansatte i UDI har opplæringen den senere tiden kun inneholdt seks faser, som i KREATIV-metoden. Noen av disse fasene foregår før og etter selve intervjusituasjonen og vil derfor ikke inngå i den foreliggende analysen.

I forkant av intervjuet har en saksbehandler i UDI fått tildelt saken. Vedkommende har satt seg inn i registreringsrapporten til PU og annen relevant dokumentasjon asylsøkeren allerede har lagt fram. Saksbehandleren har også satt seg inn i landrapporten som er utformet av Utlendingsforvaltningens fagenhet for landinformasjon (Landinfo) og annen relevant bakgrunnsinformasjon. Som del av saksforberedelsene har intervjulederen dessuten identifisert relevante tema og eventuelle uklarheter som skal følges opp under intervjuet. Saksbehandleren kan trekke på intervjuguiden (en samling av forhåndsdefinerte spørsmål knyttet til et tema) etter behov. Gitt at intervjuet gjennomføres fysisk i UDI sine lokaler, skal saksbehandlere også gjøre fysiske forberedelser i intervjurommet, blant annet nødvendig tilrettelegging ved informasjon eller mistanke om sårbarhet eller særskilte behov hos asylsøkeren. I retningslinjene nevnes også mentale forberedelser. Intervjulederen skal bevisstgjøre seg egne oppfatninger og antakelser for å kunne opptre på en objektiv måte overfor asylsøkeren (UDI 2013-011). Denne fasen skjer i forkant av intervjuet og blir derfor ikke evaluert i denne studien.

Den innledende fasen starter med kontaktetableringen og ved å gi asylsøkeren tilrettelagt informasjon (UDI 2013-011V2). Dette handler om blant annet rammene for intervjuet, rolle- og ansvarsfordelingen, informasjon om intervjulederen og tolkens taushetsplikt, etc. Intervjuleder skal også stille spørsmål knyttet til helse og eventuelle sårbarheter for å kunne tilrettelegge intervjusituasjonen etter behov. Dette forstås i UDIs sjargong som «døråpner», og det skal hjelpe asylsøkeren til å fortelle om eventuelle sårbarheter, blant annet opplevelser av vold og tortur (Dinardi mfl., 2021). I den innledende fasen skal også asylsøkerens identitet kontrolleres. Mye av den såkalte ID-avklaringen har allerede blitt foretatt under registreringen hos politiets utlendingsenhet. (PU). Under asylintervju tas det utgangspunkt i PUs registreringsrapport, og eventuelle feilregistreringer utbedres og tilleggsopplysninger noteres. Vi ser at det gjøres et skille i de fleste asylintervjuene mellom kontaktetablering og informasjon til asylsøkeren (tema 1), og identitetsavklaring (tema 2). Denne oppdelingen har vi beholdt analytisk, siden det gir anledning til å undersøke kjennetegn ved de to fasene hver for seg og diskutere implikasjonene av disse.

Den neste fasen er informasjonsinnhenting (UDI 2019-015V) bestående av en fri fortelling, og en kartleggingsdel der intervjulederen følger opp relevante tema og eventuell kontradiksjon, der asylsøker får anledning til å oppklare eventuelle uklarheter og manglende samsvar. I tråd med den utredende intervjumetodikken anses informasjonsinnhenting som den viktigste delen i intervjuet. Det er her

asylsøkeren skal få mulighet til å legge fram sin sak, og der intervjulederen får anledning til å utrede saken og sikre at den er tilstrekkelig opplyst. Intervjulederen innhenter blant annet informasjon om søkerens identitet, hva søkeren har opplevd (hva, hvem, når, hvor og hvorfor), hva søkeren risikerer å oppleve ved en retur, muligheten for å få beskyttelse i eget hjemland, muligheten for internflukt, og momenter som kan være relevante for å vurdere om det foreligger sterke menneskelige hensyn (UDI 2013-011). Asylsøkeren informeres også om å levere eventuelle dokumenter og annet skriftlig materiale til UDI. Det skal særskilt undersøkes om det foreligger beskyttelsesgrunner knyttet til kjønnsidentitet, seksuell orientering, kjønnslemlestelse hos mindreårige, konvertering, tvangsekteskap og menneskehandel. Analytisk skiller vi mellom tema 3 (fri fortelling) og tema 4 (temasondering).

I den avsluttende fasen stilles det noen spørsmål til helse. Ideelt sett skaper intervjulederen et rom der anførsler om fysiske eller psykiske helseplager, spesielle behov og andre typer sårbarhet kan komme fram (Dinardi mfl., 2021). Med bakgrunn i anbefalinger fra tidligere utredninger om å styrke UDIs kompetanse til å identifisere sårbarhet, har vi valgt å skille helse ut som et eget tema 5. I dette inngår også spørsmål om akutt fare og andre umiddelbare oppfølgingsbehov. Avslutningsvis får asylsøkeren tilrettelagt informasjon om den videre saksgangen og mulighet til å kommentere på gjennomføringen av asylintervjuet. Denne avsluttende fasen har vi kodet som tema 6.

1.5 Gangen videre i rapporten

I kapittel 2 presenterer vi indikatorene for kvalitet som ligger til grunn for denne evalueringen. Vi trekker på UDIs egne kvalitetsstandarder og sammenstiller disse med den gjeldende forskningen på utredende intervjumetodikk. Kapittel 3 beskriver den metodiske tilnærmingen og avgrensninger. Prosjektet baserer seg på kvalitative og kvantitative analyser av lydopptak og intervjurapporter. I tillegg har vi gjennomført et gruppeintervju med fem ansatte i UDI. Kapittel 4 beskriver overordnede funn om gjennomføringen av asylintervjuene. Vi beskriver intervjuets oppbygging, tidsbruk og type spørsmål som stilles. Videre sier vi noe om hvordan intervjulederen møter asylsøkeren underveis. Kapittel 5 omhandler den innledende fasen, der vi går i detalj med å beskrive og evaluere kontaktetablering og identitetsavklaring. Vi viser til betydningen av kontaktetablering og tillit mellom deltakerne og diskuterer fordeler og ulemper med de ulike praksisene vi finner i vårt datamateriale. I kapittel 6 diskuterer vi informasjonsinnhentingsfasen, den viktigste delen i asylintervjuet. Vi beskriver betydningen av god tilrettelegging for en fri fortelling og måten dette gjøres på i praksis. Vi diskuterer også hvordan temasondering best kan gjennomføres. Avslutningsvis diskuterer vi ulike tilnærminger til hvordan intervjuledere håndterer motstridende informasjon som kommer fram under asylintervjuet. Her trekker vi spesielt på to nyere rapporter, nemlig Schjatvets rapport (2021) om bevis- og troverdighetsvurderinger i Utlendingsdirektoratet, og Granhag mfl. sin rapport (2017) om vurdering av muntlige utsagn. Kapittel 7 beskriver hvordan informasjon gis i starten og avslutningen av intervjuet. I dette kapitlet beskriver vi også hvordan helsetema kartlegges og sårbare asylsøkere identifiseres. I det siste empiriske kapitlet 9 evaluerer vi intervjurapporter opp mot lydopptaket. Vi diskuterer også mer generelt fordeler og ulemper med at intervjulederen skriver gjennom hele intervjuet, og åpner opp for mulige alternativer som sikrer god rapportering og bedre rapport. I kapittel 10 oppsummerer vi rapporten og kommer med anbefalinger.

2 Kvalitet i asylintervju

Oppdraget for dette prosjektet har, som nevnt tidligere, vært å evaluere hvorvidt gjennomføringen av asylintervju er i tråd med kravene som stilles til kvalitet. En selvstendig evaluering bør operasjonalisere indikatorer for kvalitetsdimensjonene UDI er opptatt av, basert på en sammenstilling av UDIs krav og hva foreliggende forskning understreker som viktig for å oppnå god kvalitet i utredende intervju som grunnlag for de bevis- og troverdighetsvurderinger UDI skal gjøre. Et viktig arbeid i dette prosjektet var derfor å utlede disse indikatorene.

UDI har utformet flere retningslinjer som regulerer gjennomføringen av asylintervju. UDI 2013-011 *Intervju i søknader om beskyttelse* fastsetter retningslinjer og rutiner for hvordan saksbehandlere i UDIs asylavdeling skal gjennomføre intervju i søknader om beskyttelse. UDI 2013-011V1 *En strukturert intervjumetode* beskriver intervjumetodikken brukt i asylintervju. UDI 2019-015V1 *Kvalitetsstandard for asylintervju* setter, som navnet på dokumentet allerede sier, kvalitetsstandard for hvordan asylintervju skal gjennomføres. UDI 2013-011V2 *Informasjon til søkeren under intervjuet i søknader om beskyttelse* beskriver alle tema som intervjulederen skal informere om i forkant og i avslutningen av asylintervjuet. UDI 2013-011V3 *Hvordan skrive asylintervjurapporten* regulerer utformingen av asylrapportene, og UDI 2020-012 *Retningslinjer for gjennomføring av intervju via skjerm* inneholder rutiner og krav til kvalitet for gjennomføring av intervju via skjerm. UDI 2013-020 *Helseanførsler i asylsaker* regulerer i hvilken utstrekning anførsler om helsemessige forhold kan gi grunnlag for opphold etter utlendingsloven § 38 (opphold på humanitært grunnlag), der det er gitt avslag på tillatelse etter utlendingsloven § 28 (beskyttelse). UDI 2020-006 *Bevis- og troverdighetsvurderinger i søknader om beskyttelse* gir veiledning i hvordan saksbehandlere skal vurdere bevis og troverdighet i søknader om beskyttelse. I tillegg kommer retningslinjer og tiltakskort som regulerer og gir veiledning til hvordan intervjuledere skal legge til rette for å identifisere og følge opp spesifikke sårbare grupper (UDI 2014-013 *Ofre for menneskehandel i søknader om beskyttelse*, UDI 2013-011V5 *Tiltakskort – Kjønnsmlemlestelse*, UDI 2013-011V7 *Tiltakskort – Tvangsekteskap*).

I utarbeidelsen av indikatorene for kvalitet vil vi først og fremst trekke på UDIs egen kvalitetsstandard for asylintervju (UDI 2019-015V1), og også på forskning på den utredende intervjumetoden fra andre felt, blant annet i avhør og barneavhør, samt på forskningen som ligger til grunn for den utredende intervjumetoden. Formålet er å skape et analytisk grunnlag for den videre evalueringen i denne rapporten. En gjennomgang av kvalitetsstandard opp mot forskningslitteratur vil også gi svar på hvorvidt UDIs kvalitetsstandard er i henhold til internasjonale standarder på kvalitet i den utredende intervjumetoden, og hvor det eventuelt er behov for forbedring.

2.1 Indikatorer for kvalitet

I dette underkapittelet drøfter vi aktuelle dimensjoner når vi skal undersøke kvalitet i asylintervjuet, hva tidligere forskning sier om disse, og hvordan en bør ta hensyn til disse dimensjonene av kvalitet i asylintervjuet. UDIs *Kvalitetsstandard for asylintervju*

2019-015V1 gjennomgår de ulike stadiene av asylintervjuet. I dette kapittelet følger vi kvalitetsstandardens inndeling.

Forberedelser

Både i UDIs egen kvalitetsstandard og i KREATIV-metoden understrekes betydningen av gode forberedelser i forkant av intervjuet. UDI trekker fram saksforberedelser, det vil si at intervjulederen har satt seg inn i saken, lest relevante dokumenter og identifisert relevante tema som skal gjennomgås i intervjuet. I tillegg skal intervjulederen gjøre en del fysiske forberedelser, blant annet forberede intervjurommet, legge fram penn og papir til søkeren og tolken, og forberede nødvendig teknisk utstyr. Dersom det er informasjon eller mistanke om at søkeren er sårbar eller har særskilte behov, skal de nødvendige tilretteleggingene gjøres.

Planlegging og forberedelser anses også til å være sentralt i KREATIV-metoden (CTI, 2017). Gode forberedelser kan bidra til å gjøre intervjuet effektivt og skape tillit mellom intervjulederen og den intervjuede. Manglende eller dårlig planlegging, derimot, kan føre til at intervjuet mislykkes før det har kommet i gang (Granhag mfl., 2017).

Forberedelsene skjer i forkant av intervjuet og er dermed vanskelige å måle, siden datagrunnlaget er lydopptak av selve intervjuet. Ikke desto mindre har Walsh og Bull (2010) utarbeidet en rekke indikatorer for disse. I sine undersøkelser av politiavhør, ser forfatterne etter hvorvidt og i hvor stor grad intervjulederen 1) har en forståelse av de antatte lovbruddene og de juridiske punktene som skal bevises, 2) vurderer enhver mulig forsvarsreduksjon og har forberedt beredskapsreaksjoner på disse, og 3) sørger for at bevis er tilgjengelige og har tatt hensyn til rekkefølgen av framvisningen av disse. Oversatt til asylintervjuet, har vi (i de kvalitative analysene våre) sett på:

Intervjulederens bruk av foreliggende informasjon Intervjulederens håndtering av foreliggende bevis Intervjulederens tilrettelegging av intervjusituasjonen mht. kulturelle tilpasninger eller sårbarhet
--

Det vi derimot ikke har hatt anledning til å undersøke, var intervjuledernes kjennskap til saken, vedkommendes mentale forberedelser og den fysiske tilretteleggingen av rommet.

Kontaktetablering

Første tiltak for å oppnå en god samtale med den som skal intervjues, er å etablere kontakt og et godt kommunikasjonsklima. Ifølge UDIs egne kvalitetsstandarder (UDI 2019-015V1) skal intervjulederen møte søkeren på en positiv måte og gi tilrettelagt informasjon om formål og rammene rundt intervjuet (jf. UDI 2013-011V2 *Informasjon til søkeren under intervjuet i søknader om beskyttelse*). Intervjulederen skal presentere seg med navn og rolle, og tolken med tittel. Intervjulederen skal bidra til god forståelse gjennom å gi informasjon i et enkelt og tydelig språk, gi søkeren god anledning til å stille spørsmål og spørre om søkeren har forstått informasjonen. Søkeren skal få anledning til å si fra dersom noe er uklart, eller gjennom spørsmål underveis. Intervjulederen skal også spørre om søkerne har behov for særskilt tilrettelegging under intervjuet.

Ser vi hen til forskningslitteraturen om den utredende intervjumetoden, understrekes kontaktetableringsfasen som særdeles viktig (Nahouli mfl., 2021; Granhag

mfl., 2017). God kommunikasjon og god informasjon anses som avgjørende for å forbedre intervju kvaliteten og dermed også kvaliteten av informasjonen som kommer fram. God kontakt og tillit muliggjør en dynamikk som gir produktive undersøkende intervju (Fisher & Geiselman, 1992). Kontaktetablering er en mellommenneskelig atferd som omfatter en rekke teknikker for å skape en god og avslappet atmosfære som stimulerer til et godt kommunikasjonsklima og hjelper den intervjuede med å huske gjennom hele samtalen (Melinder, 2010; Albrechtsen van der Hagen mfl., 2018; Fisher, mf., 2011; Milne & Bull, 1999). Det gir også den som utfører intervjuet en mulighet til å danne seg et bilde av asylsøkerens kommunikasjonsevne og til å tilpasse språket sitt for å sikre best mulig dialog (Fisher & Geiselman, 1992). Empati og forståelse for søkeren er særdeles viktig for søkere som har hatt vanskelige og traumatiske opplevelser, eller som lever under akutt stress (Granhag mfl., 2017). Kontaktetablering skjer gjennom non-verbale og verbale teknikker. Non-verbale teknikker kan være håndhilsning, avslappet kroppsspråk, øyekontakt, ansiktsuttrykk, niking og en dynamisk tone (Nahouli mfl., 2021; *Tickle-Degnen & Rosenthal, 1990). Av verbale teknikker beskrives aktiv lytting (evocative prompts), følelsesvekkende utsagn, at intervjuleder stiller spørsmål som frambringer personlig informasjon om den intervjuede, og at intervjuleder gir informasjon om seg selv (Nahouli mfl., 2021; Abbe & Brandon, 2013). Med hensyn til asylintervju beskriver Granhag mfl. (2017) blant annet bruk av en behagelig tone, øyekontakt og et empatisk og imøtekommende kroppsspråk ved å sitte vendt mot søkeren, og å unngå armer i kors. Videre «å starte intervjuet med å snakke om et nøytralt tema som søkeren er interessert i kan videre bidra til å skape trygge rammer. I denne sammenheng er det viktig å huske at kommunikasjon som går gjennom tolk ofte øker avstanden mellom utreder og søker. Spesielt i tilfeller der etterforskeren velger å se på tolken eller på dataskjermen under intervjuet. Utforskeren bør derfor fokusere på søkeren og vise interesse for hans historie» (Granhag mfl., 2017, s. 11).

Det har ikke vært mulig å undersøke de non-verbale teknikkene i denne evalueringen. Følgende indikatorer for den verbale kontaktetableringen ble brukt:

Følelsesvekkende utsagn
Spørsmål eller oppfordring til asylsøkeren om å fortelle om seg selv
Intervjulederen presenterer seg ved navn og deler informasjon om seg selv
Asylsøkeren trygges i situasjonen

Når det gjelder den innledende prosedyren, altså det å gi tilrettelagt informasjon og å sette rammene for intervjuet, har vi undersøkt hvorvidt kvalitetsstandard UDI 2013-011V2 er hensyntatt:

Informasjon gitt i henhold til UDI 2013-011V2
Målsettingen med samtalen kommer til uttrykk
Det gis rom for ettertanke og spørsmål innledningsvis
En felles forståelse av samtalen etableres

Bruk av tolk

Retningslinjene beskriver også bruken av tolk. Intervjulederen skal henvende seg direkte til søkeren og bruke «du» som tiltaleform. Tolken skal omtales som «tolken». Intervjulederen skal ikke snakke lenge av gangen, slik at tolken får god anledning til

å tolke alt. Dersom intervjulederen bruker viktige eller spesielle begreper, forklares betydningen av disse. Hvis søkeren ikke oppfatter det opprinnelige spørsmålet, skal intervjulederen omformulere spørsmålet. Og dersom intervjulederen opplever at noe er uklart, ber han eller hun asylsøkeren, og ikke tolken, om en gjentakelse eller forklaring (UDI 2019-015V1).

For øvrig er tolkebruken i asylintervju regulert gjennom UDIs egne retningslinjer, blant annet UDI 2011-027 *Kvalitetssikring av tolking ved søknader om beskyttelse* og UDI 2011-039 *Bruk av tolk i utlendingssaker*. European Union Asylum Agency beskriver videre at intervjulederen bør informere tolken i forkant av intervjuet om saken, spesielt i særlig sensitive saker. Tolken skal være upartisk og ikke uttrykke egne meninger, eller tilby råd til intervjulederen eller den intervjuede. Derimot kan det være nødvendig å gi kontekstuelle forklaringer, for eksempel i tilfeller der det oversatte språket ikke har tilsvarende ord (EASO, 2014).

I forskningslitteraturen om den utredende intervjuemetoden er tolkebruk lite omtalt, siden metoden har blitt utviklet for en intervjusetting der både intervjulederen og den intervjuede antas å snakke samme språk. Walsh mfl. (2020) trekker fram tre områder der tolkens tilstedeværelse har, eller kan ha betydning for den utredende intervjuemetoden: 1) planlegging og forberedelse, 2) kontaktetablering og 3) tolkingens påvirkning på hukommelse og minneframkalling. Når det gjelder kontaktetablering, har forskningen i all hovedsak tatt utgangspunkt i relasjonen mellom to mennesker – intervjulederen og den intervjuede. De få forskningsbidragene på dette feltet peker på at tolkens tilstedeværelse kan oppleves til hinder for kontaktetableringen (Kosny mfl., 2014), men dette er ikke nødvendigvis alltid tilfellet (Houston mfl., 2017; Ewens mfl., 2014). god tilrettelegging, som sittekonstellasjonen i rommet og god forklaring av roller og ansvar, kan motvirke eventuelle negative effekter av tolkens tilstedeværelse (Walsh mfl., 2020).

I oppdraget ble det fastsatt at tolken ikke skulle hensyntas i evalueringen. Ikke desto mindre har vi vurdert noen aspekter knyttet til tolken:

Informasjon om tolken
Samhandling mellom intervjuleder, tolk og asylsøker
Trygging av asylsøkeren i spørsmål rundt tolkens kvalifikasjoner
Tolkingens påvirkning på asylsøkerens mulighet til å gi en uforstyrret og fri forklaring

Profesjonell holdning

Ifølge UDIs egen kvalitetsstandard skal intervjulederen ha en profesjonell holdning gjennom hele intervjuet. Vedkommende skal opptre objektivt og nøytralt, og ha en åpen innstilling. Intervjulederen er til stede i situasjonen og har sin oppmerksomhet rettet mot søkeren. Intervjulederen tar ansvar for intervjusituasjonen. Gjennom å opptre trygt, åpent, fleksibelt og empatisk skaper intervjulederen et miljø for god kommunikasjon.

Ser vi på intervjuretningslinjene utviklet av European Union Asylum Agency (EUAA) (tidligere European Asylum Support Office) (EASO, 2014), utdypes dette mer i detalj. Intervjulederen skal opptre nøytralt, være objektiv og så tydelig som mulig. Vedkommende skal ikke være påvirket av andre saker eller personlige meninger i møtet med asylsøkeren. Intervjulederen skal også være ikke-dømmende. Hen skal være upartisk og utforskende, selv ved mistanke om inkonsistens i fortellingen, motstrid eller forfalskede dokumenter. Betydningen av kulturkompetanse framheves også i denne retningslinjen. Intervjulederen skal ha kunnskap om asylsøkerens kultur, uten

å falle hen til stereotypier: «defining a person through culture traditions alone can make the case officer unable to see the applicant's personal story» (EASO, 2014). Retningslinjen påpeker også at intervjulederen ikke skal gå ut fra at alle har den samme forståelsen og oppfatningen av situasjoner og ting, ei heller at vedkommendes måte å forstå på er den eneste riktige. Intervjulederen bør videre innse hvordan ens egen kulturelle bakgrunn påvirker måten å tolke relevante fakta på.

Profesjonell holdning og god dialog anses også i litteraturen om den utredende intervjumetoden som avgjørende for å få robust og troverdig informasjon. Det er innen avhørsteknikker og vitnepsykologi forsket på hvordan det kan legges til rette for strategier for å fremme pålitelighet (Fisher & Geiselman, 1992; Magnussen, 2004). Spesielt utålmodighet hos avhører med hyppige avbrudd i fortellingen og dårlig oppbygging av intervjuet er forstyrrende og kjennetegner et dårlig avhør. Dette var med på å danne grunnlaget for den forskningen som ligger til grunn for det utredende intervjuet, der en del elementer var funnet vesentlige for å fremme pålitelighet i politiintervjuet.

Vi har undersøkt følgende indikatorer for profesjonell holdning:

Intervjulederen tar ansvar for samtalen
Intervjulederen sørger for framdrift og trygghet
Forekomst av uhensiktsmessig språk eller atferd hos intervjulederen
Intervjulederen avbryter mens asylsøkeren snakker
Intervjulederen gjentar umiddelbart tidligere stilt spørsmål etter at spørsmål er besvart
Intervjulederen viser kultursensitivitet

Fri forklaring

En viktig del i UDIs kvalitetsstandarder er tilrettelegging for at søkeren får gitt relevant informasjon. Intervjulederen skal tilrettelegge for at søkeren får forklare seg fritt og med egne ord om relevante tema. Dette skal skje ved at intervjulederen

- innleder til tema,
- ber søkeren fortelle, forklare og beskrive,
- Bruker åpne spørsmål som er enkle og nøytrale,
- er en aktiv lytter,
- kartlegger relevante tema etter en trakttankegang, og
- avslutter temaet

I tillegg skal intervjulederen håndtere eventuelle vanskelige situasjoner på en profesjonell måte og sette av tilstrekkelig tid til å utrede relevante tema (UDI 2019-015V1).

Den frie forklaringen anses som et sentralt element i den utredende intervjumetoden. Omfattende forskning viser at dersom granskeren følger stegene under, øker det sannsynligheten betydelig for å få en detaljert og nøyaktig redegjørelse fra den som intervjues (Melinder mfl., 2020). Dette gjøres ved å

- først introdusere tema, hva det ønskes en fri forklaring om,
- gi ordet til intervjuobjektet, og
- lytte aktivt mens intervjuobjektet får tid til å konsentrere seg og finne de rette ordene og jobbe seg gjennom sin frie forklaring.

Hvorvidt det blir mulig å gi en fri og detaljert forklaring, avhenger også av at asylsøkeren har forstått betydningen av detaljer og føler nok trygghet i relasjonen til

intervjulederen til faktisk å fortelle om dem. Forberedelsene til den frie forklaringen skjer allerede i kontaktetableringsfasen, og kvaliteten på relasjonen mellom intervjuleder og asylsøker (i vårt tilfelle) gjennom støttende intervjuatferd vil ha betydning for hvordan samtalen forløper videre (Mevik mfl., 2016). En innledende gjenskaping av kontekst bidrar til å åpne minnespor og å sette asylsøkeren i en modus der vedkommende lettere kan gjenkalle minner. Det er avgjørende for kvaliteten på informasjonen som kommer fram at asylsøker får forklare seg fritt og sammenhengende om saken, etter at kontakt er etablert og rammene og reglene for intervjuet forklart. Det er viktig å be om at alt rapporteres i detalj (EASO, 2014). Det er av avgjørende betydning at den som skal forklare seg, får anledning til å legge fram «sin side av saken» før det stilles mer detaljerte spørsmål (CTI Opplæringshefte Nr. 1/2017). Dermed intervjuleder får fram en detaljrik fri fortelling via aktiv lytting, øker det sannsynligheten for å få en detaljert og nøyaktig redegjørelse, noe som igjen vil ha stor betydning for troverdighetsvurderinger (Granhag mfl., 2017; UDI, 2017). Kvalitetsindikatorer er:

Intervjulederen gir en grundig forklaring på hva den frie forklaringen skal inneholde og hvordan den skal foregå
Asylsøkeren får rom til å gi en fri forklaring
Intervjulederen benytter seg av støttende og empatiske utsagn
Intervjulederen viser aktiv lytting
Intervjulederen oppsummerer og metakommuniserer hva som ble sagt

Temasondering

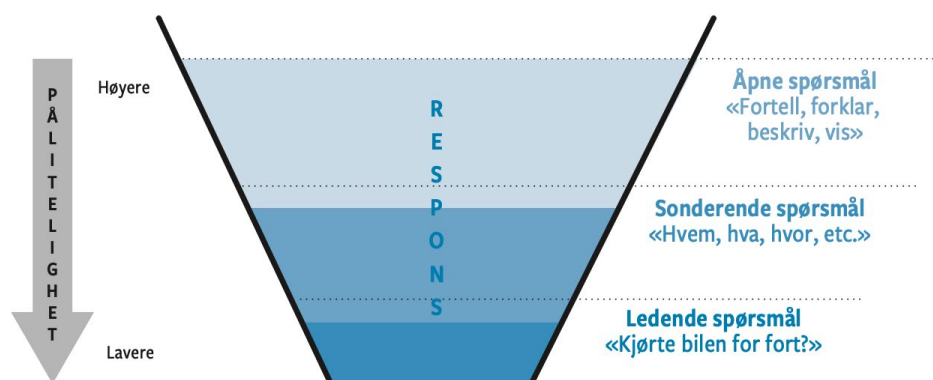
UDIs kvalitetskriterier for asylintervju anfører videre at intervjulederen skal gjennomføre en objektiv og strategisk kartlegging av troverdigheten av søkerens opplysninger. Intervjulederen skal utforske alternative hypoteser knyttet til sentrale bevis-tema (UDI 2019-015V1).

EUAA beskriver mer i detalj at intervjulederen skal utforske ett tema om gangen. Hovedtema, altså påstand om behov for beskyttelse, skal identifiseres, og derav skal undertema utledes for å skape kontekstuell koherens og flyt i samtalen. Denne tilnærmingen skal gi asylsøkeren mulighet til å gi en detaljert fortelling. Før hvert nytt tema skal intervjulederen introdusere temaets rammer, før vedkommende fortsetter med åpne eller sonderende spørsmål. Intervjulederen skal også klargjøre sin egen forståelse og få bekreftet hovedpåstander. Dette gjøres for eksempel ved at intervjulederen omformulerer søkerens svar knyttet til et tema og spør søkeren hvorvidt dette var riktig forstått (EASO, 2014). Et element som ikke nevnes i UDIs retningslinjer, men som også anføres i EUAA sin intervjuguide, er at spørsmål skal tilpasses søkerens utdanningsnivå og evne til å fortelle fritt. Disse skal intervjulederen ha avklart i starten av intervjuet.

Som vi har beskrevet innledningsvis, er fortellingens pålitelighet og innhenting av robuste bevis også et viktig element i den utredende intervjumetoden mer generelt. Etter å ha innhentet og lyttet aktivt til den intervjuedes frie forklaring og sørget for at alle relevante tema er dekket, må man som regel gå dypere inn i tematikken og avklare alle relevante sider av saken, ett emne om gangen. Intervjusituasjonen kan demonstreres som en «trakt», og har implikasjoner for bevisverdien ut fra hvor i trakten man befinner seg. Spørsmålenes rekkefølge er altså av betydning (Skrifvars mfl., 2020). Dette vises under i illustrasjonen kalt pålitelighetshierarkiet (figur 1).

Øverst er de åpne spørsmålene av typen «kan du fortelle, forklare, beskrive». Dette etterfølges av sonderende spørsmål. Her kan man søke mer spesifikt etter informasjon som mangler ved å stille åpne spørsmål av typen hvem, hva, hvor, hvorfor, hvordan og når. Til slutt bør man løpende oppsummere tema for tema for å oppklare eventuelle misforståelser, og for å skape et best mulig fundament for resten av intervjuet. Her brukes primært direkte eller lukkede spørsmål for avklaring, eventuelt kan også ledende spørsmål brukes hensiktsmessig for å sjekke ut at intervjuer har forstått noe riktig. Denne framgangsmåten legger til rette for lange og detaljerte redegjørelser (Oxburgh mfl., 2010). Den reduserer dermed behovet for ledende og lukkede oppfølgingsspørsmål, som både kan avsløre granskerens fokus og øke faren for kontaminering. Jo lenger ned i spørsmålshierarkiet man kommer, jo lavere bevisverdi og pålitelighet vil det være (Bjerknes & Fahsing, 2018, s. 227).

Figur 1 Pålitelighetshierarkiet og de ulike spørsmålskategorier.



Forskningslitteraturen deler spørsmålene i ulike kategorier og etter ulike kriterier (Melinder mfl., 2020). I denne evalueringen tar vi utgangspunkt i fire spørsmålstyper. Åpne spørsmål (TED - tell, explain, describe), fokuserte eller sonderende spørsmål, lukkede eller direkte spørsmål og suggestible spørsmål. Åpne spørsmål defineres her som et helt åpent spørsmål det går an å gi et elaborert svar på eller som en oppfordring til å fortelle (tell), forklare (explain) eller beskrive (describe). Fokuserte/sonderende spørsmål er ment for å utdype et tema. Vi valgte en restriktiv teknisk tolkning der alle hv-spørsmål og når-spørsmål kodes som sonderende, samt noen andre tilsvarende spørsmål som brukes til å utdype/fokusere på et tema og som ikke er lukket (Er det noe mer du kan si om...?). Spørsmålene kodes uavhengig av svarene som gis. I noen studier skiller det mellom åpne og lukkede sonderende spørsmål, mens i andre studier kodes såkalte hv-spørsmål uansett som sonderende. Lukkede, direkte spørsmål og «forced choice»-spørsmål er ment for spesifikke avklaringer, og der man kan svare med enstavelserord eller ja/nei. Suggestible spørsmål leder svaret i en gitt retning i form av forslag, vurdering og mening. Kvalitetsindikatorer er:

- Antall åpne spørsmål (tell, explain, describe)
- Antall sonderende spørsmål
- Antall lukkede/direkte og «forcedchoice»-spørsmål
- Antall suggestible spørsmål
- Systematisk bruk av traktsystemet
- Intervjulederen oppsummerer og metakommuniserer
- Tema som vies mye/lite plass under temasonderingen

Oppklare uklarheter og/eller manglende samsvar

Intervjulederen skal gi søkeren god anledning til å oppklare uklarheter og/eller manglende samsvar. Intervjulederen skal også legge fram tvil om troverdighet for søkeren, og gir søkeren god anledning til å forklare seg (UDI 2019-015V1). EUAA utdyper videre at «a fundamental principle of fairness is that the applicant has access to the same information that the decision-maker has. The reason behind this is so that he/she is able to challenge it if he/she needs to and/or be prepared to deal with any information that might tend to negate the credibility of his/her claim. COI that might make a decision-maker inclined to make a negative credibility assessment should be put to the applicant for his/her response» (EASO, 2014).

Mens denne tilnærmingen støttes av Schjatvedt (2022), står den i kontrast til Granhag mfl. (2017)². Her anses det som et viktig prinsipp å ikke presentere mulige motstridende opplysninger før temaet som kan forklare bevisets opprinnelse er dekket av fri forklaring og utdypende avklaringer. Når gransker har dekket alle sannsynlige alternative forklaringer, og fått utdypet disse gjennom den intervjuedes egen redegjørelse, er tiden inne for å presentere potensielle bevis og eventuell motstrid mellom disse og forklaringen. Dersom den som intervjues ikke kommer opp med noen alternativ forklaring, må beviset presenteres for ham eller henne. Det må gjøres klart for den som intervjues at granskeren ikke får den initiale forklaringen til å stemme overens med øvrige opplysninger i saken (Granhag mfl.,).

Først bør imidlertid intervjuleder oppsummere den så langt inngitte forklaringen for det aktuelle tema, og slik sett gi den som intervjues anledning til å bekrefte, avvise eller korrigere oppsummeringen. Når bevis eller motstridende opplysninger presenteres, bør granskeren bevare en rolig og nøytral tone, og invitere intervjuobjektet til å komme med eventuell ny informasjon og/eller en mer dekkende forklaring. Dersom den som intervjues ikke kan forklare det, protokollerer vi svaret og går videre. Motstrid betyr ikke at man kan konkludere med at intervjuobjektet snakker usant. Det kan eksempelvis være at hen ikke ønsker å si mer eller at en av opplysningene som skaper motstrid er plantet eller feiltolket. Vi må alltid ta høyde for feil. det vil som regel derfor være galt å argumentere hardt for at intervjuobjektet eksempelvis bør komme med innrømmelser. I selve intervjuet er det nok å påpeke motstriden på en tydelig, men rolig og respektfull måte. Kvalitetsindikatorer i asylintervjuet er:

Retten til kontradiksjon ivaretas
Intervjulederen skal gi søkeren god anledning til å oppklare uklarheter og/eller manglende samsvar
Intervjulederen skal også legge fram tvil om troverdighet for søkeren og gi søkeren god anledning til å forklare seg
Intervjulederen gir asylsøkeren rom til å endre forklaring underveis

Søknaden er tilstrekkelig opplyst

Myndighetenes ansvar er å sikre at en søknad om beskyttelse er tilstrekkelig opplyst. UDIs kvalitetsstandard inneholder derfor også en sjekklister knyttet til dette. Intervjulederen skal innhente tilstrekkelig informasjon om :

- Søkerens identitet
- Hva søkeren har opplevd (hva, hvem, når, hvor og hvorfor)

² For en utdypende beskrivelse av de ulike tilnærmingene til motstrid se kapittel 6.4.

- Hva søkeren risikerer å oppleve ved en retur
- Muligheten for å få beskyttelse i eget hjemland
- Muligheten for internflukt
- Sterke menneskelige hensyn

Intervjuguiden til EUAA er langt mer detaljert, og operasjonaliserer punktene over. Selv om EUAAs guide og kvalitetsstandard har to forskjellige formål og UDIs kvalitetsstandard kun skal inneholde målekriterier, mener vi at noe av detaljene også bør inngå i denne. Når det gjelder hva søkeren har opplevd, opplyser denne intervjuguiden blant annet at «a detailed account of events is necessary to assess the degree of seriousness of the past experiences of the applicant [...] An accumulation of various measures can also amount to persecution [...]. The case officer should, therefore be prepared to ask or hear about 'minor' facts/threats, the accumulation of which may amount to persecution or serious harm.» (EASO, 2014, s.15). Videre minner intervjuguiden om at fravær av bevis på tidligere forfølgelse ikke betyr det samme som fravær av framtidig risiko. Intervjuguiden utdyper også mer i detalj hv-spørsmålene fra kvalitetsstandard. Hvem kan være ofre for forfølgelse i en asylsak, hvem står bak forfølgelsen, når og hvor skjedde dette, og hvorfor?

Uten innsyn i saksmappen og bakgrunns materialet og uten kjennskap til informasjonsbehovet knyttet til den enkelte sak, er det vanskelig å vurdere når en søknad er tilstrekkelig opplyst. I utformingen av indikatorer har vi derfor fokusert på punktene som framkommer fra EUAA -intervjuguiden:

Det gis rom til mindre anførsler/trusler
 Framtidig risiko utforskes i detalj
 Det utforskes hvem som er ofre for forfølgelsen og hvem som står bak forfølgelsen

Sikkerhet og utelukkelse

UDIs retningslinjer omhandler også sikkerhet og utelukkelse. Selv om en fortelling er troverdig og en asylsøker ellers har en velbegrunnet frykt for forfølgelse i hjemlandet, kan det finnes ulike grunner for utelukkelse fra beskyttelse. Ifølge UDIs kvalitetsstandard skal intervjulederen identifisere og kartlegge tema knyttet til vurdering av sikkerhet og /eller utelukkelse der det er relevant. Intervjuleder skal ha tilstrekkelig kompetanse til å identifisere mulige utelukkelses- eller sikkerhetssaker. Videre skal intervjulederen innhente tilstrekkelig informasjon om relevante tema knyttet til utelukkelse og sikkerhet (UDI 2019-015V1).

Spørsmål om utelukkelse eller sikkerhet har ikke vært relevant i vårt datasett, og har derfor ikke blitt vurdert.

Søkere med særskilte behov

Under asylintervju skal intervjulederen legge til rette for å identifisere sårbare flyktninger. Kvalitetsstandard anfører at intervjulederen, der det er relevant, skal bidra til å identifisere asylsøkere med særskilte behov, og gjøre nødvendige tilrettelegginger under intervjuet. Intervjulederen skal ha tilstrekkelig kompetanse til å identifisere og tilrettelegge for søkere med særskilte behov. Under intervjuet skal intervjulederen spørre om asylsøkeren har helseproblemer eller andre problemer som det bør tas hensyn til. Ved informasjon eller mistanke om at søkeren er sårbar og/eller har særskilte behov, skal intervjuleder gi informasjon i tråd med relevante retningslinjer.

Der det er behov, tar intervjulederen initiativ til nødvendig oppfølging, i tråd med relevante retningslinjer (UDI 2019-015V1).

Et formål med intervjuet er «å bidra til å identifisere sårbare søkere med særskilte behov slik at intervjulederen kan gjøre nødvendige tilpasninger under intervjuet, bidra til nødvendig oppfølging og avverge akutt fare ved trusler mot personens eller andres sikkerhet» (UDI 2013-011). Utlendingsdirektoratet (UDI) har utarbeidet egne retningslinjer for noen sårbare grupper, som personer utsatt for kjønnslemlestelse, menneskehandel og tvangsekteskap, annen vold i nære relasjoner eller barneekteskap. I tillegg finnes det egne retningslinjer for personer som definerer seg innen LHBTIQ. Formålet med å identifisere disse sårbare gruppene er blant annet å 1) opplyse søknaden om beskyttelse, 2) avklare behov for tilrettelegging under asylsaksprosedyren, og 3) bidra til at den som er utsatt får et trygt botilbud og/eller annen nødvendig oppfølging i Norge (UDI 2015-007). Kvalitetsindikatorer er derfor:

Intervjulederen spør om helse og særskilte behov i starten av intervjuet
Intervjulederen spør om eller følger opp informasjon om tortur og annen umenneskelig behandling
Intervjulederen spør om psykisk helse
Intervjulederen spør om vold eller overgrep
Intervjulederen identifiserer og dokumenterer sårbarhet og særskilte behov

Informasjon og avslutning av intervjuet

I avslutningsfasen beskriver UDIs kvalitetsstandard at intervjulederen skal sikre at all relevant informasjon er med ved å oppsummere alle sentrale anførsler. Intervjulederen skal videre spørre om søkeren

- ønsker å legge til annen/mer informasjon,
- har kommentarer til gjennomføringen av intervjuet, eller
- har kommentarer til tolkingen.

Intervjulederen skal også gi søkeren tilrettelagt informasjon om videre saksgang, se UDI 2013-011 *Intervju i søknader om beskyttelse* punkt 7.1. Informasjon i avslutningsfasen er videre regulert av retningslinjen UDI 2013-011V2 *Informasjon til søkeren under intervjuet i søknader om beskyttelse*.

Forskning på den utredende intervjuemetoden viser at intervjuledere ofte skynder seg gjennom avslutningsfasen (Clarke & Milne, 2001). Derimot understrekes viktigheten av å gjennomføre også denne delen av intervjuet. Når intervjuet går mot slutten, bør granskeren informere om hva som vil skje videre, ved å informere den intervjuede om de neste stegene i prosessen. Videre skal man

- så langt som mulig forsikre seg om at intervjulederen og den som intervjues har samme forståelse av forklaringen ved å gå detaljert gjennom og oppsummere det som antas å ha betydning for saken og skal protokolleres,
- se til at særskilte spørsmål og informasjon gitt fra intervjulederen under samtalen er tydelig dokumentert i rapporten
- verifisere og vise at alle aspekter er tilstrekkelig gjennomgått, eksempelvis gjennom å tilføye kommentarer som ble inngitt under gjennomgangen, og
- ivareta relasjoner, integritet og verdighet i forbindelse med intervjuet og sikre legitimitet til eventuelle senere rettelser, og holde kanalene åpne for framtidige møter og kommunikasjon.

Til slutt bør intervjulederen spørre om den intervjuede har noen ytterligere kommentarer eller spørsmål (Schollum, 2017; CTI, 2017). Kvalitetsindikatorer er:

Intervjulederen leser opp en oppsummering av anførselene
Asylsøkeren får mulighet til å tilføye informasjon
Intervjulederen gir anledning til å kommentere på intervjuprosessen og tolkingen
Intervjulederen informerer om retten og muligheten til å få en kopi av intervju rapporten
Intervjulederen informerer i henhold til UDI 2013-011 og UDI 2013-011V2

Lydopptak og intervju rapport

Når det gjelder dokumentering av intervjuet, finnes det flere retningslinjer. Kvalitetsstandarden (UDI 2019-015V1) påkrever at informasjonen fra intervjuet skal dokumenteres i tråd med gjeldende rutiner og retningslinjer. Intervjuet skal tas opp på lydopptak, og intervjulederen skal skrive ned all informasjonen som er relevant for søknaden om beskyttelse i tråd med UDI 2010-100V *Kvalitetsstandard for asylintervju rapporten* og UDI 2013-011V3 *Hvordan skrive asylintervju rapporten*.

Alle intervju bør dokumenteres ved minimum lydopptak, men aller helst med både lyd- og bildeopptak. Det er i praksis ikke mulig for intervjulederen å protokollere en lang og fri forklaring på noen annen måte. Et opptak vil derfor gjøre at man helt og fullt kan dedikere sin oppmerksomhet rundt selve intervjuet og ikke samtidig bruke kapasitet på en eksempelvis løpende protokollering. Korttidsminnet vårt er heller ikke stort nok til å få med seg alle detaljer løpende, og derfor er et opptak helt avgjørende for å kunne skrive et korrekt referat. Derfor kan opptakene også være helt avgjørende i en framtidig kredibilitets- eller bevisvurdering.

Dokumenter og andre skriftlige bevis som leveres under intervjuet

UDIs kvalitetsstandard regulerer også hvordan intervjulederen håndterer dokumentasjon og annet skriftlig bevis som leveres under intervjuet: Intervjulederen skal håndtere dokumenter og andre skriftlige bevis som leveres inn under intervjuet, på en god måte. Intervjulederen skal innhente informasjon om relevansen og kilden til innleverte dokumenter. Intervjulederen skal legge alle relevante dokumenter ved søknaden om beskyttelse (UDI 2019-015V1).

Likeledes anser intervjuguiden til EUAA spørsmål knyttet til innleverte dokumenter som en integrert del av asylintervjuet, og utdyper hva slags spørsmål som bør stilles i dette henseende (EASO, 2014, s. 16). Likeledes oppfordres intervjulederen til å etterspørre dokumentasjon som antas å eksistere, men som ikke har blitt lagt fram «without prejudice to the outcome of the assessment to be conducted at a later stage».

UDIs kvalitetsstandard operasjonaliserer ikke hva «på en god måte» betyr i forbindelse med håndtering av leverte dokumenter. Dette forklares heller ikke i intervjuguiden til EUAA. Siden vi ikke har hatt anledning til å undersøke dette nærmere i denne evalueringen, har vi ikke satt opp egne indikatorer for dette. Vi vil derimot anbefale å klargjøre dette nærmere. Alle punktene anført i kvalitetsstandardens bør inngå i indikatorlisten:

Intervjulederen håndterer dokumenter og andre skriftlige bevis som leveres inn under intervjuet, på en god måte
Intervjulederen innhenter informasjon om relevansen og kilden til innleverte dokumenter
Intervjulederen legger alle relevante dokumenter ved søknaden om beskyttelse

Evaluering

Mens UDIs kvalitetsstandard ikke har en egen «evalueringskategori», finnes denne i EUAAs intervjuguide. EUAA skiller mellom to typer evaluering: Evaluering av intervjuet og selvevaluering av intervjulederen. Førstnevnte omhandler en gjennomgang av intervjuet og identifisering av eventuelle punkter som må følges opp. Det viktigste punktet er hvorvidt alle relevante tema har blitt utforsket så grundig som mulig, og hvorvidt det er behov for ytterligere informasjon for å opplyse saken best mulig. Intervjulederne skal også reflektere over hvordan intervjuet ble oppfattet av asylsøkeren, og hvorvidt intervjulederen har opptrådt på en profesjonell, respektfull og empatisk måte.

Når det gjelder selvevaluering, oppfordres intervjulederen i EUAAs intervjuguide til å evaluere hvordan vedkommende har gjennomført intervjuet, og om det er rom for forbedringer. Intervjulederen oppfordres også til å reflektere over egne reaksjoner under intervjuet, spesielt i tilfeller der traumatiske eller sensitive hendelser ble diskutert. «In order to maintain a professional attitude and be productive in his/her job, the case officer should regularly assess and attend to his/her own needs» (EASO, 2014, s.25).

Evaluering av egen prestasjon anses som viktig innenfor KREATIV-metoden. Skal man lykkes med god undersøkende intervjumetodikk, må man samtidig anerkjenne at dette er en øvelse for profesjonelle, som krever en rekke ferdigheter. For å etablere og videreutvikle disse ferdighetene er evaluering og tilbakemeldinger avgjørende. Alene eller sammen med en betrodd kollega bør man

- vurdere om de planlagte målene med intervjuet ble oppnådd,
- gjennomgå saken i lys av informasjonen framkommet i intervjuet, og
- tenke gjennom hvor godt intervjuet ble gjennomført, framheve det positive og vurdere hva som eventuelt kan gjøres bedre i framtiden.

Det er verdt å merke seg at forskning viser at vi vanligvis er lite flinke til å vurdere våre egne ferdigheter (Milne & Bull, 2016). Derfor er det hensiktsmessig å evaluere intervjuet sammen med en kollega som er trygg, ærlig og direkte (CTI, 2017).

I dette prosjektet har det ikke vært mulig å undersøke hvorvidt UDI har interne evalueringsrutiner. Ikke desto mindre anser vi det som på sin plass å tilføye denne siste kvalitetsindikatoren:

Interne evalueringsrutiner sikrer refleksjon og mulighet for tilbakemeldinger og videreutvikling i etterkant av et asylintervju
Interne rutiner sikrer ivaretagelse av intervjuledere etter asylintervju

2.2 Oppsummering

Gjennomgangen av forskningslitteraturen på den utredende intervjumetoden og internasjonale retningslinjer på gjennomføring av asylintervju viser at UDIs kvalitetsstandard i aller største grad er utformet i samsvar med internasjonale standarder for kvalitet.

Sammenliknet med EUAAs intervjuguide, finner vi at UDIs kvalitetsstandard i noen tilfeller er mindre detaljrik og at kvalitetsstandarder er lite operasjonalisert. Dette gjelder blant annet kravet til profesjonelle holdninger under intervju. En bedre operasjonalisering vil muligens gjøre det lettere for intervjuledere å forstå nyansene mellom objektivitet, nøytralitet og empati. EUAAs intervjuguide har også en bedre operasjonalisering av hvordan temasonderingen og kartleggingen av troverdighet skal foretas. Det nevnes dessuten eksplisitt betydningen av kultursensitivitet og behovet for tilpasning til asylsøkerens utdanningsnivå. Det bør videre vurderes hvorvidt en bedre definisjon av de ulike spørsmålstypene og deres strategiske bruk bør innlemmes i UDIs retningslinjer.

Også når det gjelder oppklaring av uklarheter/manglende samsvar og kriteriene til når en søknad er tilstrekkelig opplyst, finner vi at EUAAs intervjuguide har en bedre og tydeligere operasjonalisering av kvalitetskriteriene. I noen tilfeller, blant annet under dokumenter og andre skriftlige bevis, brukes kvalitetskriteriet «på en god måte». Dette operasjonaliseres ikke, og det blir dermed uvisst hva som er godt nok. Slike utsagn bør vurderes å klargjøres nærmere.

Det er viktig å nevne at UDIs kvalitetsstandard ikke har en egen anmerkning knyttet til evaluering. Ser vi hen til forskningslitteraturen og EUAAs intervjuguide, framheves evaluering i etterkant av asylintervjuet som svært viktig. Både gjennomføringen, asylsøkerens opplevelser (i den grad de har blitt registrert) og intervjulederen egen prestasjon bør evalueres for å sikre en vedvarende høy standard og egenutvikling. Evaluering bør også brukes mer aktivt opp mot ivaretagelse av intervjuledere ved krevende asylintervju.

Til sist er det verdt å anmerke at gjennomføringen av asylintervju reguleres av svært mange retningslinjer og tiltakskort. UDI 2013-011 *Intervju i søknader om beskyttelse*, UDI 2013-011V1 *En strukturert intervjumetode* og UDI 2019-015V1 *Kvalitetsstandard for asylintervju* er svært like og har delvis tilnærmet lik ordlyd. Hvorvidt dette er hensiktsmessig og bidrar til klarhet rundt gjennomføringen av asylintervju, har vi ikke vurdert i denne evalueringen.

3 Metode og datagrunnlag

Forskningsdesignet i dette prosjektet kombinerer kvantitative og kvalitative analyser av lydopptak av asylintervjuene, og inkluderer en komparativ analyse av et utvalg asylintervju med tilhørende asyrrapporter. Vi har utformet et metodisk design basert på Pattons (1990) evalueringsforskning med metodetriangulering som tilnærming. Dette metodevalget er basert på at prosjektets målsetting er å evaluere eksisterende praksis, og fordrer at metoden er praksisnær. Metodetriangulering betyr at vi bruker ulike metodiske tilnærminger til å analysere ett datamateriale. Dette gir både bredde og dybde i analysene og rikere resultater.

3.1 Kvantitativ analyse av intervju

Det er foretatt en kvantitativ analyse av 49 lydopptak av asylintervju. Asylintervjuene ble gjennomført sent i 2020 og tidlig i 2021, rett før og etter at koronapandemien inntraff i Norge. Lydopptakene ble tilfeldig utvalgt, men halvparten skulle gjennomføres ved fysisk oppmøte og halvparten digitalt. I utvalget viste det seg at 24 av intervjuene ble gjennomført fysisk i UDI sine lokaler, mens 25 intervju ble gjennomført digitalt.

I tråd med kvantitative analyser av utredende intervju (se for eksempel Walsh & Bull, 2010; Oxburgh mfl., 2010) og kvalitetsindikatorene (kapittel 2), utviklet vi en kodebok med kvantitative kategorier. Vi kodet hvorvidt den enkelte delen av hvert intervju gjennomføres slik gjeldende kvalitetsstandard anbefaler. Vi kodet blant annet type og antall spørsmål, empatiske uttrykk, aktiv lytting, uhensiktsmessig atferd og lengden på de ulike fasene, i tillegg til antall og type spørsmål per tema i intervjuet.

To av forskerne har foretatt testkoding av samme intervju (både kvantitativt og kvalitativt) for å kvalitetssikre kodekriteriene og tilpasse det til praktisk mulighet for gjennomføring innen rimelig tidsbruk. Den kvantitative kodingen er foretatt av to profesjonsstudenter i psykologi, under tett supervisjon av prosjektteamet og i dialog med psykolog Annika Maria Désirée Melinder. Innledningsvis i dataanalysen ble to intervju lyttet på og kodet i fellesskap med forskerne for å kalibrere og justere forståelsen av spørsmålene som skulle kodes. Deretter ble åtte intervju analysert separat av begge studentene. Dette for å fremme interrater-reliabilitet. Det er komplekst å kode de ulike spørsmålstypene. Alle spørsmål stilt under fri forklaring og utdypende fase ble derfor skrevet ned ordrett. Dette ga en mulighet for å gå tilbake i materialet ved tvil om koding. Det ga også en mulighet for å se nærmere på oppbyggingen av de ulike spørsmålene opp mot tematisk innhold.

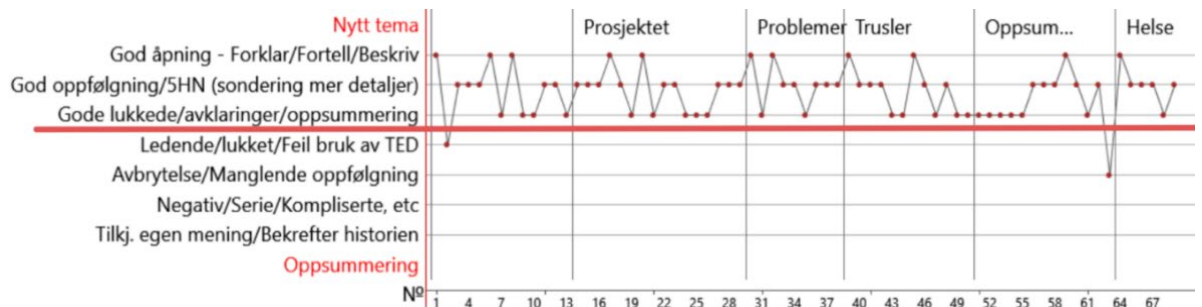
Ett intervju er tatt ut av materialet da det synes å være et oppfølgingsintervju uten kjent struktur, der asylsøker framstår som svært mistenksom, og der intervjuet virker kaotisk og påfølgende vanskelig å kode. I noen tilfeller er lydopptaket ikke dekkende for hele intervjuet, og noen faser er slått sammen. I de kvantitative analysene vil vi derfor alltid angi n (antall intervju) som ble tatt med i de ulike analysene, siden denne kan variere for ulike variabler.

3.2 Griffiths Question Map (GQM)

Ti intervju ble undersøkt etter et spesialutviklet analyseverktøy, The Griffiths Question Map (Griffiths, 2008). Metodikken er unik og benyttes i en rekke land til ulike formål som konkret evaluering av utsagns rettslige bevisverdi (Dodier & De-nault, 2018), men det opprinnelige formålet var å identifisere trenings- og utviklingsbehov i den utredende intervjumetoden (Griffiths & Milne, 2006). Vi benyttet en programvare basert på dette konseptet, som gjør det enkelt å laste inn en lydfil for deretter å identifisere og plote egnede og uegnede spørsmålsstrategier. Først lastet vi opp lydfilene og deretter plottet vi spørsmålene som ble benyttet under intervjuets hovedtema. Det vil si tema som omhandler bakgrunn for søknaden. De øvrige temaene i intervjuet, som kartlegging av ID, barn, retur, etc., er ikke like godt egnet for utforskning gjennom bruk av fri fortelling, og dermed heller ikke egnet for denne typen analyse. De er derfor ikke inkludert.

Øverst i grafen finner man de tre anbefalte spørsmålskategoriene, og nederst følger fire kategorier som er uhensiktsmessige i utredende intervjumetodikk. I illustrasjonen under er disse adskilt med en rød linje. Helt nederst finner man antallet loggede spørsmål. Det er et mål i seg selv å redusere antallet spørsmål i et intervju, fordi dette gir søker mer tid til å snakke og fordi alle spørsmål i teorien kan påvirke forklaringen. I henhold til god praksis skal intervjuleder bare bruke de tre øverste kategoriene, og når grafen beveger seg under den røde linjen, oppstår det fare for unødig påvirkning, og Her ligger altså trenings- og utviklingsbehovet. Det illustreres som vist i figur 2:

Figur 2 Illustrasjon av analyse av asylintervju etter Griffiths Question Map. Illustrasjonen beskriver en skjermdump av et intervju kodet i GQM. På venstre side av illustrasjonen listes spørsmålskategoriene. Tre anbefalte befinner seg øverst, mens fire kategorier som bør unngås befinner seg nederst. Til høyre i grafen vises forekomst av spørsmål i en grafisk framstilling. Spørsmålene er delt inn tematisk i prosjektet, problemer, trusler, oppsummering og helse.



En graf mellom de ulike spørsmålene som plottes danner et kronologisk kart over hele intervjuet. Det er verdt å merke seg at grafen ikke skiller mellom avhørets ulike faser. Den forholder seg mer dynamisk til tema og emner. Leser man grafen, vil man se at det framkommer klart gjennom plotting av god oppfølging og gode lukkede/avklaringer om intervjuleder faktisk sonderer på de ulike temaene. Det ferdige kartet har vist seg å ha intuitiv nytte ved at intervjuledere som kjenner framgangsmåten, umiddelbart kan se profilen til sin spørsmålsstrategi og dermed identifisere egne utviklingsbehov. Ved å gjennomgå en ferdig analyse, kan intervjuledere se mønsteret av spørsmål og tema som de (eller andre) har brukt, og dermed identifisere styrke eller svakheter ved å sammenlikne med andre kart og/eller tilbakemelding om bedre strategier fra kollegaer. En intervjuleders personlige utvikling kan naturligvis også kartlegges gjennom systematisk og dokumentert selvevaluering.

3.3 Kvalitativ analyse av intervju

Vi gjennomførte en kvalitativ analyse av 19 intervju og de medfølgende rapportene. Hensikten er å få en dypere forståelse av hvordan intervjuet foregår, og samtidig fange opp aspekter som ikke kan analyseres kvantitativt. De overordnede temaene vi lyttet spesifikt etter var kontaktetableringen og den innledende fasen, hvordan intervjuleder regulerer asylsøker i samtalen og hvordan intervjulederens egenregulering foregår, i den grad vi kan registrere det i intervjuet. I tillegg har vi lyttet etter hvordan intervjuet er bygget opp, hvordan informasjonsinnhenting foregår. Vi undersøkte hvilke tema som fikk mye plass i temasønderingen, og hvordan intervjulederen og asylsøkeren håndterte kontradiksjon og eventuelt framlegg av motstridende opplysninger. Vi har også sett etter hvorvidt og hvordan intervjulederen framsto kultursensitiv, i form av i hvilken grad det ble tatt hensyn til kommunikasjonsstil, kulturelle måter å uttrykke seg på. Med tanke på identifisering og dokumentasjon av sårbare grupper undersøkte vi også hvordan intervjuleder tok opp tema som tortur, overgrep eller psykisk helse, der det var relevant. Dette er med på å underbygge i hvilken grad informasjonen som produseres gjennom asylintervjuet kan sies å være pålitelig (framskaffet gjennom god intervjumetodikk), tilstrekkelig og relevant (dekkende for å oppfylle asylintervjuets hensikt). Her er det nødvendig å ikke bare beskrive hvordan intervjuleder gjennomfører samtalen, men å analysere hvordan samspillet mellom intervjuleder og asylsøker bidrar til at søker avgir ulike typer forklaringer. Med et utvalg av både digitale og fysiske intervju vil vi også kunne utforske forskjeller mellom slike, og hvordan den digitale plattformen påvirker det mellommenneskelige samspillet.

3.4 Intervju med ansatte i UDI

For å få en bedre forståelse av arbeidet i for- og etterkant av selve intervjuet og hvordan institusjonelle rammer påvirker gjennomføringen av intervjuet, gjennomførte vi et fokusgruppeintervju med fem saksbehandlere i UDI. Dette er en form for informasjonstrianglering, der gruppeintervjuet supplerer selve datagrunnlaget.

3.5 Vurdering og analyse av asyrrapportene

En av prosjektets problemstillinger var å vurdere kvaliteten på asyrrapportene. Ved å foreta en sammenstilling av lydopptakene med de 19 intervjurapportene, undersøkte vi hva som gjøres skriftlig tilgjengelig for videre saksbehandling, og på hvilke måter informasjonen eventuelt endres gjennom skriftliggjøringen. Den komparative analysen omhandler hva som kommer med i intervjurapporten, hvordan intervjuet framstilles skriftlig, og hva som eventuelt går tapt eller mangler. I denne delen av analysen gjorde vi en optelling og sammenstilling av svarene som var notert i skjemaet, som ble fylt ut for hvert intervju. Den samlede analysen ble også sett opp mot UDIs direktiv om hvordan asyrrapporten skal utformes (UDI 2013-011V3).

3.6 Begrensninger

Til tross for et unikt datamateriale, er det en del begrensninger i denne studien. Når intervju analyseres, gjøres det ofte på bakgrunn av videoopptak eller bisitting i intervjuet (Nahouli mfl., 2021). Dette gir mulighet til å analysere den verbale og non-verbale kommunikasjonen samt konteksten intervjuet foregår i. I dette prosjektet har vi kun hatt tilgang til asylintervjuenes lydopptak. Det har derfor ikke vært mulig å

vurdere den non-verbale kommunikasjonen. Blant annet har vi i kapittel 2 vist at mye av den profesjonelle holdningen, tegn på empati, men også uhensiktsmessig atferd, kan foregå non-verbalt. Vi vet også at asylsøker kan uttrykke ubehag og stress gjennom kroppsspråk. Dette har ikke vært mulig å registrere i lydopptak. Det må derfor antas at det foregår langt mer samhandling mellom deltakerne i intervjuet enn vi har vært i stand til å fange opp gjennom lydopptaket. Dette sammen med alder, personlig bakgrunn/identitet og landbakgrunn har betydning for hvilken kontekst vi som forskere lytter i, på samme måte som det spiller inn på hvordan intervjuleder legger opp gjennomføringen av asylintervjuet.

Datamaterialet vårt er begrenset siden vi ikke har annen informasjon enn lydopptaket. Vi har ikke hatt innsyn i saksmappen, notatene eller utfallet av saken. Vi vet derfor ingenting om hvilket informasjonsbehov intervjulederen hadde i forkant av intervjuet (noe som påvirker hvordan temasonderingen gjennomføres, og hvilke tema som vektlegges der). Vi har altså ingen mulighet til å vurdere begrunnelsen for at noen tema tas opp og andre ikke. Vi vet ikke om intervjulederen gjør gode eller mindre gode vurderinger av hva som er viktig og hva som er tilstrekkelig beskrevet. Vi vet heller ingenting om vurderingen av asylintervjuet og utfallet av saken. Det har derfor ikke vært mulig for oss å vurdere intervjuetodikk opp mot utfall av sakene (Walsh & Bull, 2010).

Vi har lite kunnskap om intervjulederens bakgrunn, og vi kan derfor ikke si noe om hvorvidt intervjuteknikken påvirkes av intervjulederens erfaringsbakgrunn. Vi er kjent med hvordan opplæringen på generell basis foregår. Alle som intervjuer har fått opplæring i utredende intervjuetode. I utgangspunktet er det en femdagers opplæring, inkludert en dag med bisitting og gjennomføring av første intervju med en erfaren kollega som veileder. I tillegg har alle enheter som gjennomfører intervju, en intervjuetodaglig koordinator med ansvar for oppfølging og veiledning i gjennomføring av intervju. Koordinatoren kan også bistå med forberedelser av saker. Med jevne mellomrom gjennomfører UDI foredrag om utredende intervjuetode med eksterne kompetansepersoner. Foredragene er åpne for alle intervjuledere. Det vil være variasjon og unntak både i gjennomføringen av den innledende opplæringen og i tilbudet om oppfølging og veiledning. Hvilke intervjuledere i vårt datamateriale det gjelder, har vi ikke mulighet til å si noe om. Vi kan anta at kompetanse og bakgrunn kan spille inn på gjennomføringen av intervjuet, men kan ikke si noe spesifikt om dette.

Vi vet lite om det fysiske rommet intervjuene foregår i. I de fysiske intervjuene har vi ikke hatt innblikk i deltakernes plassering i rommet, som hvordan intervjuleder og asylsøker sitter i forhold til tolken. Vi vet heller ikke hvordan selve intervjurommet ser ut. Når det gjelder de digitale intervjuene, vet vi ikke hvor asylsøker befant seg. I følge retningslinjen for skjermintervjuer (UDI 2020-012) skal asylsøkeren delta fra et tilrettelegat kontor på mottaket. I noen tilfeller hører man at asylsøkeren befinner seg på et kontor på mottaket, men dette vet vi ikke for alle intervjuene. I noen intervju forteller intervjulederen at vedkommende befinner seg på et kontor i UDI. Vi er kjent med at intervjuledere også intervjuet hjemmefra under koronapandemien, men har ikke innsyn i hvor mange intervju i vårt datamateriale det gjelder, eller hvordan det eventuelt har påvirket gjennomføringen.

Det er tolk til stede i samtlige intervju. Oppdraget var å se bort fra tolkingen og kun vurdere intervjulederens intervjuetodikk og -praksis. I gjennomføringen av prosjektet var det ikke mulig å helt se bort fra tolkens rolle. I all hovedsak er tolken profesjonell og dyktig så langt vi kan forstå, men noen ganger registrerer vi at tolkens interaksjon med asylsøker og/eller intervjuleder kan påvirke intervjuet. For eksempel kunne tolken drive aktiv lytting eller hjelpe intervjuleder med å stille mer klart

formulerte spørsmål. I ett tilfelle forstår ikke intervjulederen tolkens aksent, noe som fører til gjentatte oppfølgingsspørsmål og noen misforståelser, som igjen påvirket hvordan saken ble belyst.

4 Generelt om gjennomføringen

I dette kapitlet gir vi noen overordnede betraktninger rundt gjennomføringen av asylintervju. Vi beskriver hvordan intervjuledere deler inn asylintervjuet i ulike faser, hvor mye tid det brukes per fase, og hvilke spørsmål som stilles når. Kapitlet er basert på det empiriske datamaterialet vårt, bestående av de kvalitative og kvantitative analysene, som analyseres opp mot indikatorer for kvalitet beskrevet i kapittel 2. I dette kapitlet analyserer vi følgende kvalitetsindikatorer:

Antall åpne spørsmål (tell, explain, describe)
Antall sonderende spørsmål
Antall lukkede/direkte og «forcedchoice»-spørsmål
Antall suggestible spørsmål
Systematisk bruk av traktsystemet
Forekomst av uhensiktsmessig språk eller atferd hos intervjulederen
Intervjulederen benytter seg av støttende og empatiske utsagn
Intervjulederen viser aktiv lytting

I tillegg har vi undersøkt tidsaspektet i asylintervjuene, og dets betydning for kvalitet.

4.1 Temainndeling i asylintervjuet

Som vi allerede har beskrevet i kapittel 1, er asylintervjuet delt inn i flere faser. Den innledende fasen er kontaktetablering, tilrettelagt informasjon til asylsøkeren og kontroll av identitet. Den neste fasen er informasjonsinnhenting fra en fri fortelling og en kartleggingsdel, der intervjulederen følger opp relevante tema og eventuell kontradiksjon, og der asylsøker får anledning til å oppklare eventuelle uklarheter og manglende samsvar. I den avsluttende fasen stilles det noen spørsmål til helse, asylsøkeren får tilrettelagt informasjon om den videre saksgangen og mulighet til å kommentere på gjennomføringen av asylintervjuet.

Av analytiske grunner har vi valgt å dele inn disse fasene i enda flere temakategorier:

Tema 1: Kontaktetablering og informasjon

Tema 2: Identitetsavklaring

Tema 3: Fri fortelling

Tema 4: Temasondering

Tema 5: Helse

Tema 6: Avslutning

Disse temaene vil gjennomgå mer i detalj i kapitlene 5, 6 og 8. Overordnet kan vi fastslå at asylintervjuene i vårt datasett i all hovedsak foregår etter rekkefølgen beskrevet over, og de fleste intervjuledere introduserer de ovennevnte temaene som

egne deler av intervjuet. I noen intervju ser vi derimot at denne grunnstrukturen endres. I fem av 50 intervju er noen tema slått sammen – dette gjelder den frie fortellingen, temasonderingen, spørsmål rundt helse og avslutning. Noen intervjuledere legger også inn spørsmål knyttet til PU-rapporten eller annen ID-avklaring etter den utdypende fasen. I disse intervjuene deles altså identitetsavklaringen i to, ved at noen punkter avklares i forkant av den frie forklaringen og andre punkter tas i forbindelse med temasonderingen.

4.2 Tidsaspektet

UDIs kvalitetsstandard sier lite om betydningen av tid og lengde på asylintervjuet. Andre retningslinjer (UDI 2013-011) angir at asylintervjuet skal foregå innen arbeidstiden. Intervjulederen skal starte intervjuet klokken 09.00 og avslutte når vedkommende har innhentet tilstrekkelig informasjon til å vurdere søknaden om beskyttelse, og senest klokken 16.15 dersom ikke andre føringer er gitt. Dersom intervjuet ikke kan ferdigstilles innen denne tidsrammen, skal behovet for et fortsettelsesintervju vurderes.

Tidsbruken i et intervju kan ha stor påvirkning på kvaliteten på informasjonen som kommer fram, og på intervjulederens evne til å prosessere denne. Innen psykologien snakker man om oppmerksomhet og at man kan bli trett. Forskningen har vist at intervjulederens oppmerksomhet (alertness) påvirker intervjuets kvalitet og også kan påvirke utfallet av saken (Krizan mfl., 2022). Lengden på intervjuet og antall spørsmål påvirker dessuten den intervjuedes oppmerksomhet. Vel å merke handler mye av forskningslitteraturen om avhør av barn (Burrows & Powell, 2013), men det er viktig å huske at det samme gjelder for voksne, slik at intervjulederen bør ha stor oppmerksomhet når det gjelder tegn til tretthet hos den intervjuede (Powell mfl., 2005).

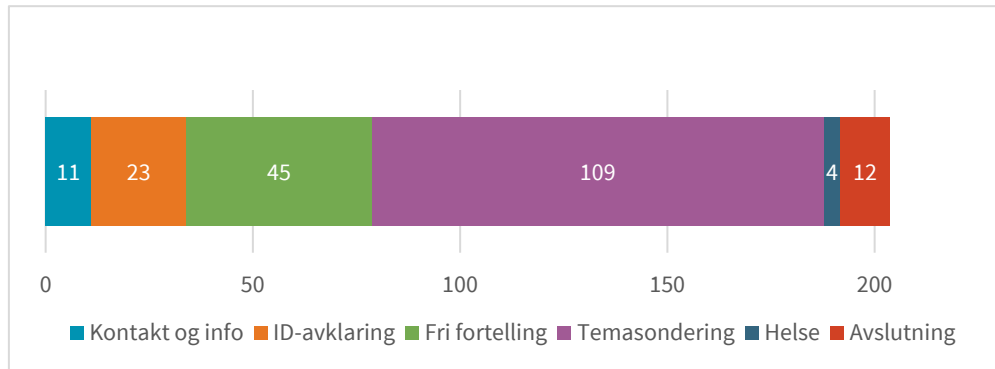
Gjennomsnittlig tid per temadel av asylintervjuet

I dette prosjektet har vi blant annet sett på tidsbruken på de ulike fasene. I flere intervju slås lydopptak på midt i en fase, og i et par intervju glemmer intervjulederen å slå lydopptakeren på igjen for noen minutter, eller for resten av intervjuet. Kun intervju der hele samtalen finnes på lydopptaket ble tatt med i beregningen. Analyse av tid er derfor basert på 33 intervju fra et datasett med totalt 50 asylintervju.

I gjennomsnitt varer et asylintervju i vårt utvalg 3,5 timer. Lengden varierer mellom en og en halv time til over ti timer. I sistnevnte tilfelle foregår intervjuet over to dager. Lange intervju er krevende for både intervjulederen og asylsøkeren. Det å bruke lang tid før man kommer til den frie fortellingen vil være spesielt forstyrrende med tanke på modellering³ og at man kan bli trett.

³ Modellering dreier seg om at intervjuer fungerer som en rollemodell og viser i praksis hvordan man snakker sammen; for eksempel ved spørsmål som stilles, tempo i samtalen, tåle usikkerhet, undre seg etc.

Figur 3 Gjennomsnittlig tid per temadel i asylintervjuet.



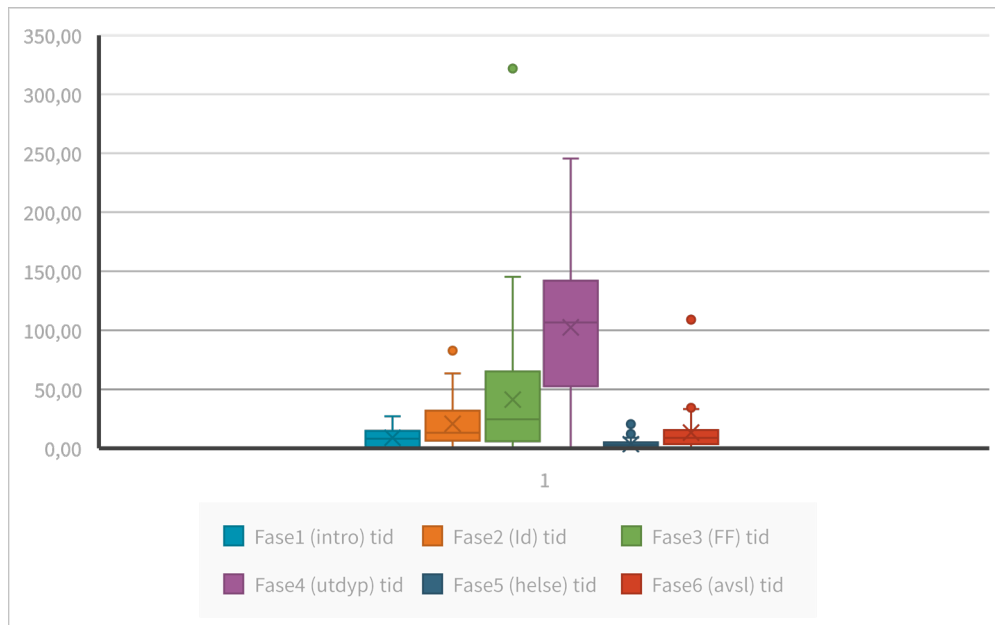
Når det gjelder tidsbruk per fase, bruker intervjuledere i gjennomsnitt i underkant av et kvarter til kontaktetablering og den innledende informasjonen. Deretter gjennomgår PU-rapporten på gjennomsnittlig 23 minutter. Den frie forklaringen tar 45 minutter, mens temasonderingsfasen varer 109 minutter, altså nesten en time og tre kvarter. Fire minutter avses til å spørre om helse. I den avsluttende fasen bruker intervjuledere i gjennomsnitt tolv minutter til å gi informasjon og åpne for spørsmål rundt gjennomføringen av intervjuet.

Det er vanskelig å fastslå den nøyaktige betydningen av tidsaspektet for kvaliteten på asylintervju. Med tanke på kvalitetsindikatorerne vi har beskrevet i kapittel 2, og med bakgrunn i hukommelsesforskningen og vitnepsykologien og kunnskap om kognitiv fungering og oppmerksomhet kan det derimot fastslås at intervju som foregår over en hel arbeidsdag (inklusive korte og lengre pauser), er svært krevende for alle deltakere. Det er derfor vesentlig at intervjuleder er oppmerksom på tegn til tretthet og manglende konsentrasjon hos tolken og ikke minst hos asylsøkeren (Powell mfl., 2005). Lange intervju krever hyppige pauser. I alle intervju finner vi at det tas korte pauser om lag hver time og en lengre pause ved lunsjtider. Som vi vil beskrive i kapittel 8, finner vi i flere intervju der intervjulederen ikke slår av lydopptaket i pausen, at intervjuleder arbeider i pausen. Dette blir også bekreftet av ansatte i UDI vi har snakket med. Pausene brukes til å gjennomgå det asylsøkeren har fortalt, rette opp feil i intervju rapporten og forberede intervjuets neste fase. Selv om vi i de fleste intervju finner stor profesjonalitet og tilstedeværelse hos intervjulederen, er det viktig å minne om begrensningene i menneskers kognitive evne og betydningen av å holde høy kvalitet (Krizan mfl., 2022).

Variierende bruk av tid per fase

I datamaterialet finner vi stor variasjon i hvordan intervjuene gjennomføres, og i hvor mye tid det brukes. I figur 4 viser vi tidsspennet vi har funnet.

Figur 4 variasjon i tid per temadel. Tidsangivelser er gitt i antall minutter. Tema 1: n = 34, Tema 2: N = 43, Tema 3: n = 42, Tema 4: n = 44, Tema 5: n = 42, Tema 6: n = 45



Det er spesielt stor variasjon i ID -avklaringen, den frie fortellingen og temasonderingen. I innledningsfasen har vi skilt mellom kontaktetablering og innledende informasjon (fase 1) og ID-avklaring (fase 2). Ser vi på den første fasen, varierer tidsbruken mellom tre og 27 minutter. Som beskrevet nærmere i kapittel 4, ser det ikke ut til at variasjonen avhenger av hvorvidt informasjonen gis eller ikke, men heller av hvorvidt det etableres god kontakt og trygge relasjoner.

ID- avklaringen kan ta fra 22 minutter til en og en halv time. I ett tilfelle ble det brukt 82 minutter for å gjennomgå PU -rapporten og avklare spørsmål knyttet til identitet. I kapittel 4 beskriver vi mulige årsaker til denne variasjonen og potensielle konsekvenser av å bruke mye tid og for det meste lukkede spørsmål i forkant av den frie fortellingen.

Lengden på den frie forklaringen varierer også stort i vårt datamateriale. Den korteste frie forklaringen vi kodet var på 6 minutter, mens flere varte så lenge som 100 minutter. I enkelte saker varte den frie forklaringen enda lenger (fra to timer til fire timer og tre kvarter). Det kan tenkes at utdanning og landbakgrunn er faktorer som påvirker lengden på og detaljrikdommen i den frie forklaringen. I kapittel 6 vil vi også diskutere hvorvidt egenskaper ved intervjulederen og hens evne til innramming og tilrettelegging påvirker dette.

Variasjonen i tidsbruk er størst for temasonderingsfasen. I datamaterialet vårt varierer tidsbruken her mellom tre kvarter og i overkant av fire timer. Spørsmål knyttet til helse og avklaring av sårbarhet brukes det lite tid på, og det er lite variasjon. I tre av lydopptakene vi så på flettes spørsmål rundt helse inn i avslutningsfasen. Vi vil i kapittel 7 diskutere mer i detalj utfordringen med dette. Avslutningen varierer mellom noen få minutter og opptil en halv time. Det er betraktelig mindre tid som brukes på avslutning enn på innledning, men vi ser at det også her er relativt stor variasjon.

Diskusjon

Noe av den variasjonen vi finner kan knyttes til ulike informasjonsbehov intervjuledere har i ulike saker, noe vi ikke har hatt innsyn i i denne evalueringen. Hvor lenge

et asylintervju varer, vil også avhenge av asylsøkeren og hans evne til og ønske om å gi en lang og detaljrik fri forklaring og å svare utfyllende på spørsmålene som stilles i for- og etterkant av intervjuet. Variasjon kan også skyldes intervjulederens evne (eller manglende evne) til å få fram all relevant informasjon gjennom strategisk og produktiv bruk av spørsmål. En sammenstilling av sakenes utfall og lengden på asylintervjuene ville kunne gi oss bedre informasjon om betydningen av tid i asylintervjuet. Som nevnt tidligere, har dette ikke vært mulig i denne evalueringen, men det anbefales for framtidige undersøkelser og evalueringer.

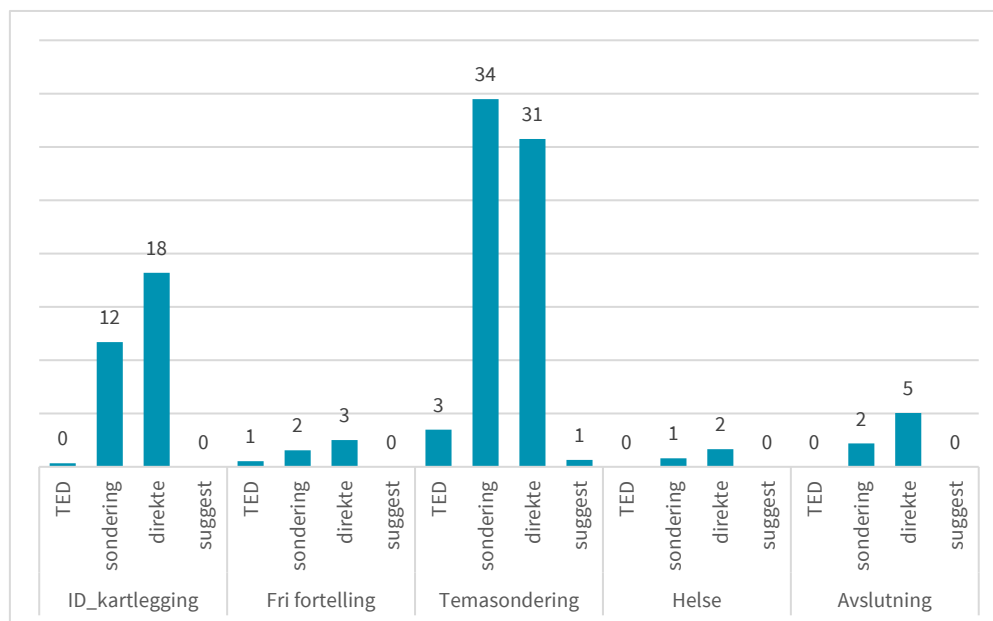
4.3 Spørsmål

Hvordan intervjulederen stiller spørsmål og hvor mange spørsmål som stilles under intervjuet, kan si noe om intervjukvaliteten, spesielt dersom disse brukes i henhold til traktprinsippet. Åpne spørsmål anses som bedre egnet til å framskaffe upåvirket informasjon, enn lukkede spørsmål. I tråd med UDIs kvalitetsstandard for asylintervju (UDI 2019-015V1) og indikatorer for kvalitet beskrevet i kapittel 2, har vi undersøkt hvor mange og hvilke spørsmål intervjuledere stiller i de ulike temadelene i asylintervjuet.

Gjennomsnittlig antall spørsmål

I den første fasen er det hovedsakelig intervjulederen som snakker og informerer. For å sitere en av intervjulederne i vårt datasett: «Det første jeg kommer til å gjøre er å gi deg litt informasjon og fortelle hva som skal skje i dag. Innledningsvis bare lytt til det jeg sier og si fra dersom noe er uklart.» I kodingen av spørsmålene har vi valgt å se bort fra den innledende fasen. Vi har kodet fire spørsmålstyper: åpne spørsmål (forkortet TED etter tell, explain, describe), sonderende spørsmål, direkte spørsmål og suggestible spørsmål. 48 av totalt 50 asylintervju inngikk i analysene knyttet til spørsmål.

Figur 5 gjennomsnittlig antall og type spørsmål per fase.



Ser vi på vårt datamateriale, finner vi at det i ID-avklaring stilles i all hovedsak sonderende eller direkte spørsmål. I denne fasen handler det om å avklare fakta. «Kan du fortelle meg ditt fulle navn?», «Er du statsborger av XX?», «Hvilken religion tilhører du?»

Den frie fortellingen skal, som navnet allerede sier, være mest mulig upåvirket. Intervjulederen bør derfor ikke stille noen spørsmål mens asylsøkeren kommer med sine anførsler. Innledningen til den frie forklaringen er tatt med i denne kodingen. Eksempler for en slik innledning er for eksempel: «Fortell meg så nøyaktig og detaljert du kan hvorfor du reiste fra hjemlandet ditt». «Da vil jeg at du skal fortelle din historie med hva som har skjedd, hva du har opplevd og hvorfor du har valgt å reise fra xx».

Under temasonderingen finner vi desidert flest spørsmål. Det er også den lengste fasen i asylintervjuet. Gjennomsnittlig benytter intervjulederne noen flere sonderende spørsmål enn lukkede spørsmål. Åpne spørsmål finner vi få av. I henhold til god intervjumetodikk, bør intervjuleder benytte seg av traktmodellen. Det vil si, introdusere nye tema med åpne spørsmål, for så å gå over til sonderende og eventuelt lukkede spørsmål. Som vi skal beskrive nærmere i kapittel 5, ser vi at kun få intervjuledere introduserer nye tema konsekvent med åpne spørsmål. Få benytter seg konsekvent av traktmodellen.

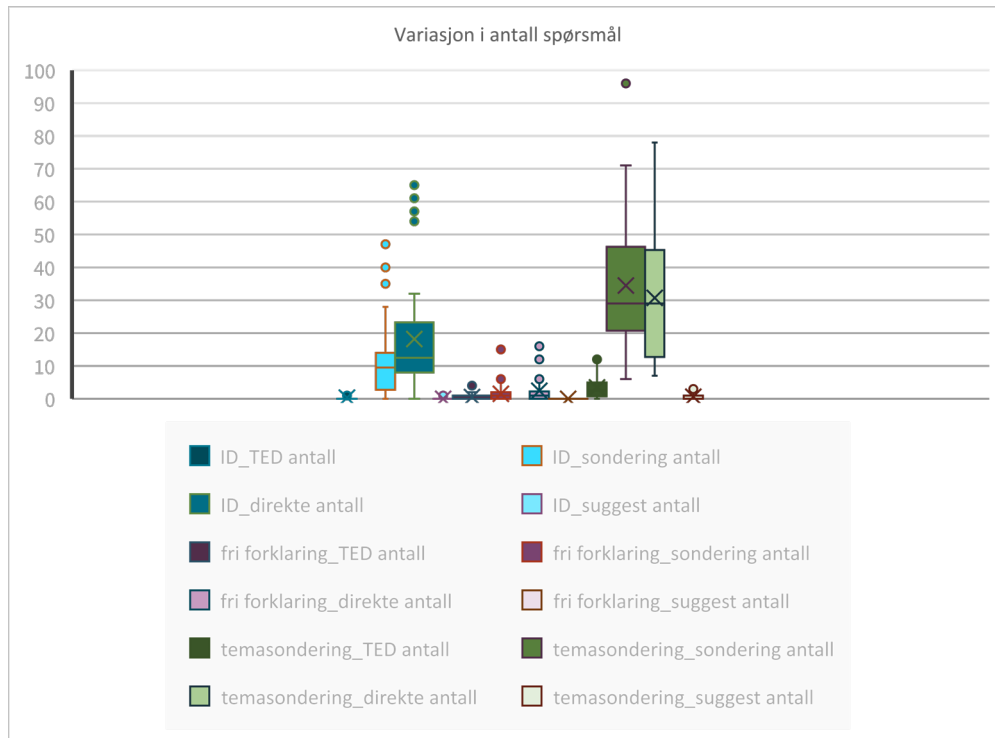
Som vi skal beskrive nærmere i kapittel 7.2, handler spørsmål om helse i de aller fleste tilfeller om standardspørsmål: «Har du noen alvorlige fysiske eller psykiske helseplager?» Spørsmålet er langt mindre detaljert enn det som framgår av asyrrapporten. I sistnevnte gis det eksempler på hva som menes med alvorlige fysiske og psykiske helseplager, noe som vil kunne gjøre det enklere for asylsøkeren å relatere egne eventuelle plager til dette. Hva som anses som alvorlig, er sterkt kulturelt betinget, og det må antas at noen asylsøkere har lite forståelse for og kjennskap til psykiske helseplager. I samsvar med at det brukes lite tid på denne delen av asylintervjuet, finner vi også veldig få spørsmål knyttet til helse.

Den avsluttende delen av asylintervjuet er i all hovedsak preget av informasjon, og vi finner få spørsmål her. Dette er i tråd med UDI kvalitetsstandard, der intervjuleder skal gi tilrettelagt informasjon om veien videre. Spørsmålene som stilles, er i all hovedsak standardiserte spørsmål om gjennomføringen av asylintervjuet og asylsøkerens vurdering av tolken.

Variasjon i antall og type spørsmål

Et vesentlig kjennetegn i datamaterialet vårt er stor variasjon, ikke bare i tidsbruk, som vi viste i kapittel 4.2, men også i antall spørsmål i de analyserte temadelene av asylintervjuene. I figur 6 viser vi variasjonen i de ulike temafasene.

Figur 6 variasjon i antall spørsmål i temadelene identitetsavklaring, fri forklaring og temasondering.



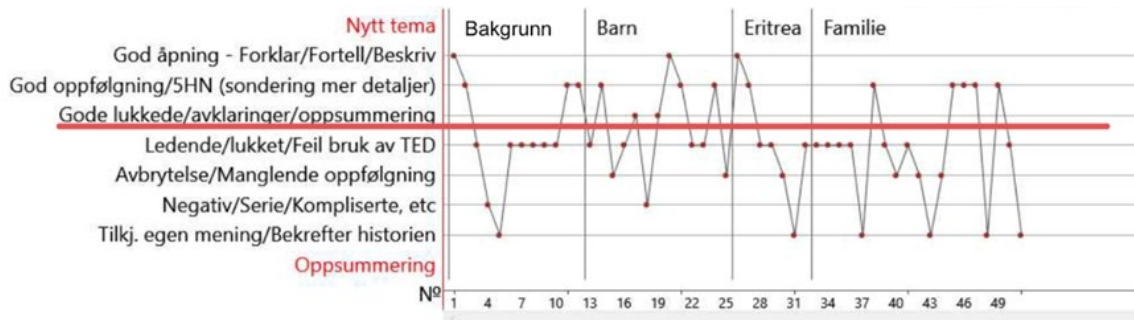
Det er stort sprik i antall spørsmål, spesielt i identitetsavklaring og under temasondering. Den største variasjonen finner vi blant sonderende og direkte spørsmål. Under identitetsavklaring varierer antall sonderende spørsmål mellom to og 47, og antall direkte spørsmål mellom null og 65. Det er gjennomgående få spørsmål under fri fortelling. Det er noe variasjon ved at vi finner 0–4 åpne spørsmål, 0–15 sonderende spørsmål og 0–16 direkte spørsmål. Ser vi på temasondering, varierer antall åpne spørsmål mellom ingen og 14, sonderende spørsmål mellom seks og 96, mens direkte spørsmål varierer mellom syv og 78. Vi finner så godt som ingen ledende spørsmål, noe som er i tråd med anbefalingene.

Hensiktsmessighet og trakting

Som med variasjon i tid, er det vanskelig å bedømme betydningen av variasjonen i antall spørsmål. Antall spørsmål kan blant annet si noe om informasjonsbehovet intervjulederen har, hvordan asylsøkeren svarer på spørsmål eller hvor detaljrik den frie forklaringen er. Det betyr at det kan være hensiktsmessig å stille mange spørsmål knyttet til identitetsavklaring eller temasondering. Det som kan vise seg problematisk, er dersom spørsmålene stilles på en lite hensiktsmessig måte.

I GQM-modellen som beskrives i sin helhet i vedlegg 1, har vi analysert ti tilfeldig utvalgte intervju fra vårt datasett. I figur 7 og figur 8 viser vi utdrag av to asylintervju. Det første, et intervju med en kvinne fra Eritrea, er et eksempel på hvordan spørsmål blir brukt på en lite hensiktsmessig måte. Det andre eksempelet, et intervju med en kvinne fra Palestina, viser derimot hvordan (fortsatt mange) spørsmål brukes effektivt og hensiktsmessig.

Figur 7 kvinne Eritrea – analyse av spørsmål stilt under tema bakgrunn for søknaden. Illustrasjonen beskriver en skjermdump av et intervju kodet i GQM. På venstre side av illustrasjonen listes spørsmålskategoriene. Tre anbefalte befinner seg øverst, mens fire kategorier som bør unngås befinner seg nederst. Til høyre i grafen vises forekomst av spørsmål i en grafisk framstilling. Spørsmålene er delt inn tematisk i 'Bakgrunn', 'Barn', 'Eritrea', og 'Familie'.



Spørsmålsgrafen for temasonderingen, der bakgrunn for søknaden utforskes (figur 7), viser at selv om intervjuleder ofte klarer å åpne nye tema med bruk av åpne spørsmål, så brukes det alt for mange lukkede og ledende spørsmål under oppfølgingen. Denne delen av intervjuet varer i ca. en time og ti minutter. Alle spørsmål som befinner seg under den røde linjen burde antakelig ikke vært stilt eller så burde de ha vært stilt på en annen måte. Grunnet den svake bruken av åpne spørsmål må intervjuleder stille en hel rekke spørsmål som gir kortere svar. Det øker antallet spørsmål, og i dette intervjuet stiller intervjuleder ca. 125 spørsmål bare under temaet bakgrunn for søknaden. Det er svært mange spørsmål i løpet av en drøy time. Det å ikke utnytte potensialet i åpne spørsmål og lange frie forklaringer er derfor ikke bare kvalitativt svakt, men også særdeles lite effektivt.

I motsetning til dette finner vi i det neste intervjuet en langt mer effektiv bruk av spørsmål, som vist i Figur 8.

Figur 8 Kvinne Palestina – analyse av spørsmål stilt under tema bakgrunn for søknaden. Illustrasjonen beskriver en skjermdump av et intervju kodet i GQM. På venstre side av illustrasjonen listes spørsmålskategoriene. Tre anbefalte befinner seg øverst, mens fire kategorier som bør unngås befinner seg nederst. Til høyre i grafen vises forekomst av spørsmål i en grafisk framstilling. Spørsmålene er delt inn tematisk i 'bakgrunn for søknaden', 'oppsummering' og 'helse'.



Spørsmålsgrafen for intervjuets hovedtema (figur 8) viser at intervjuleder bruker sine spørsmål på en svært god måte. Denne delen av intervjuet varer i ca. to timer. Det er svært få spørsmål som ligger under den røde linjen, og dette både øker kvaliteten på informasjonen som samles inn og er samtidig langt mer effektivt på alle måter. Under hovedtema stiller intervjuleder færre enn 50 spørsmål. Det er faglig sett meget godt gjort under et tema som varer så lenge.

Diskusjon

Forskningslitteraturen har trukket fram betydningen av traktsystemet, der åpne og sonderende spørsmål anses til å gi langt fyldigere og mer detaljrike fortellinger enn andre spørsmålstyper. Litteraturen peker også på betydningen av spørsmålenes rekkefølge, der et nytt tema først skal utforskes gjennom åpne TED-spørsmål, før man går over til sonderende og senere direkte spørsmål. Med henblikk på den utredende intervjuemetoden er det godt dokumentert at granskere som tidlig i behandlingen av et nytt tema stiller lukkede eller ledende spørsmål, uforvarende lekker opplysninger om saken som risikerer å kontaminere intervjuobjektets forklaring og forvrengte dennes minnebilder (Griffith & Milne, 2006; Bull, 2018a). Mange lukkede spørsmål kan også implisitt formidle til den intervjuede at vedkommende skal være kort og svare med få ord (Van Veldhuizen mfl., 2017). Dette handler om hvordan intervjuleder «modellerer» den som intervjues inn i en måte å spørre og svare på. Korte spørsmål og svar vil redusere påliteligheten og bevisverdien av den aktuelle forklaringen, og av eventuelle senere forklaringer om samme tema. Avbrytelser, lukkede og ledende spørsmål stimulerer heller ikke til lange, detaljerte og frie forklaringer (Oxburgh mfl., 2010).

Det synes å være relativt stor uønsket variasjon i utførelsen av intervjuene. Ingen av intervjuene bryter helt med kvalitetsstandarden, men det er til dels stor forskjell mellom de intervjuene som vurderes henholdsvis best og dårligst med tanke på kvalitetsstandarden. I henhold til den kvantitative analysen så er det under fri fortelling gjennomsnittlig under ett åpent spørsmål, ett sonderende og to direkte spørsmål, og ingen suggestible. Også når vi ser på spredningen er det få spørsmål under fri fortelling, noe som er ønskelig. Det er nødvendigvis et langt høyere antall spørsmål under temasonderingen, men i noen intervju er det et svært høyt antall både direkte/lukkede spørsmål og sonderende spørsmål. Analysen med GQM, der fri fortelling og temasondering er slått sammen, viser at det er sprik i kvalitetsskåren. Det handler om antallet lukkede og ledende spørsmål, uhensiktsmessige spørsmål og det totale antallet spørsmål. Jo høyere antall spørsmål, jo mindre fri fortelling og tid til egenrefleksjon hos asylsøker. Det er åpenbart at dette vil kunne påvirke asylsøkers mulighet til å få lagt fram sin fulle historie på en best mulig måte. Det er selvsagt også variasjon i asylsøkeres evne til å fortelle, men basert på utvalget, virker de største variasjonene når det gjelder kvalitet å ligge hos UDI selv – i form av intervju faglig kompetanse og hvordan intervjuene faktisk gjennomføres med tanke på antall og type spørsmål. Et høyere antall åpne spørsmål under temasonderingen ville i større grad gitt rom for at asylsøker selv kunne utdype temaene med større bredde. Mot slutten av noen intervju er det tydelig at intervjuleder begynner å bli trett og utålmodig, og de har dessuten en tidsramme som kan stresser dem, noe som eksplisitt uttrykkes ved et par intervjuer. Intervjuleder sier blant annet at nå må vi skynde oss å bli ferdig og ved ett intervju er det stadig inne fra mottaket og spør når de skal avslutte da ansatte skal gå hjem. Dette fører iblant til en stressende atmosfære som påvirker tempo og hvordan spørsmål stilles. Samtidig ser vi at det i noen intervjutross tidspress og lange intervjuer er et gjennomgående høyt faglig nivå.

4.4 Profesjonell holdning

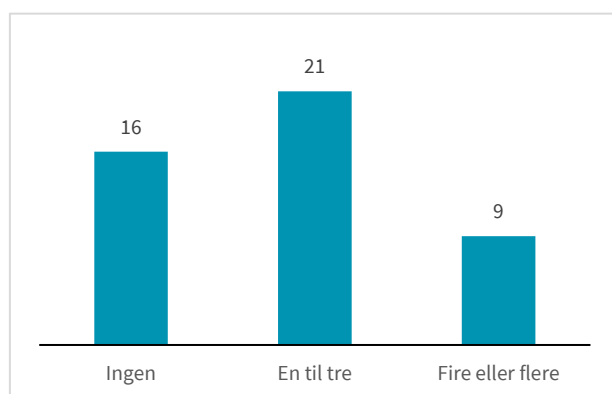
En viktig forutsetning for en vellykket gjennomføring av den utredende intervjuemetoden er at intervjulederen klarer å skape trygge og forutsigbare rammer for intervjuet. UDIs kvalitetsstandard krever blant annet at intervjulederen har en profesjonell holdning gjennom hele intervjuet. Vedkommende skal opptre objektivt og nøytralt,

og ha en åpen innstilling. Intervjulederen skal ha sin oppmerksomhet rettet mot søkeren. Intervjulederen har ansvaret for intervjusituasjonen og vil gjennom å framstå trygg, åpen, fleksibel og empatisk skape et miljø for god kommunikasjon (UDI 2019-015V1). I det følgende undersøker vi kravet til objektivitet og empati. Vi ser på hvorvidt intervjulederen framstår som empatisk i møte med asylsøkeren og hvorvidt intervjulederen har vist uhensiktsmessig atferd. Som et verbalt tegn på empati har vi især kodet aktiv lytting. I mangel på videoopptak av asylintervju, har vi kun mulighet til å utforske verbale ytringer. Den nonverbale kommunikasjonen, som kroppsspråk og mimikk, er likeledes svært viktig. Dette bekreftes også i samtaler med ansatte i UDI. Det kan for eksempel være diskrepans mellom språk og tonefall og hva som vises fram rent kroppslig. Dette gjelder både positive og negative responser.

Empati og aktiv lytting

En viktig forutsetning for et vellykket asylintervju er at intervjulederen er upartisk og «unbiased», altså minst mulig subjektivt forutinntatt (Jakobsen, 2021). Forskning på politiavhør har framhevet noen viktige faktorer og problemstillinger intervjuledere bør være bevisste på å unngå. Et av disse er for eksempel bekreftelsesfellen, et begrep introdusert av Kassin mfl. (2013). Dette er en samlebetegnelse som viser til at rettslige aktørers forutinntatte forestillinger, forventninger og motiver samt kontekstuelle faktorer påvirker hvordan bevis innhentes, oppfattes og tolkes under en etterforskning. Forskningen på politiavhør viser også til utfordringene knyttet til det å måtte innhente, håndtere og bearbeide store mengder av informasjon. Tidspress og emosjonell påvirkning kan videre utfordre objektiv informasjonsbearbeiding (Jakobsen, 2021). Den emosjonelle påvirkningen kan også utløse empati – altså en emosjonell reaksjon. Den består ifølge Jakobsen av en kognitiv og affektiv komponent, og kan innebære en atferdsmessig komponent. «Den kognitive komponenten består av evnen til å anta den andres perspektiv, til å sette seg i den andres sted og forstå den andres følelser. Den affektive komponenten beskrives noe forskjellig; for eksempel som å dele følelser med den andre, eller å bli smittet av den andres følelser, eller som en følelsesmessig reaksjon som vekkes ved at en gjenkjenner den andres følelser» (Jakobsen, 2021, s.51). Den tredje komponenten handler om atferd, nemlig at den som føler empati, viser dette. I tråd med forskningslitteraturen (Dando & Oxburgh, 2016; Jakobsen, 2021) utforsker vi den atferdsmessige komponenten ved å se på verbale ytringer.

Figur 9 antall intervjuledere som viser verbale tegn på empati.

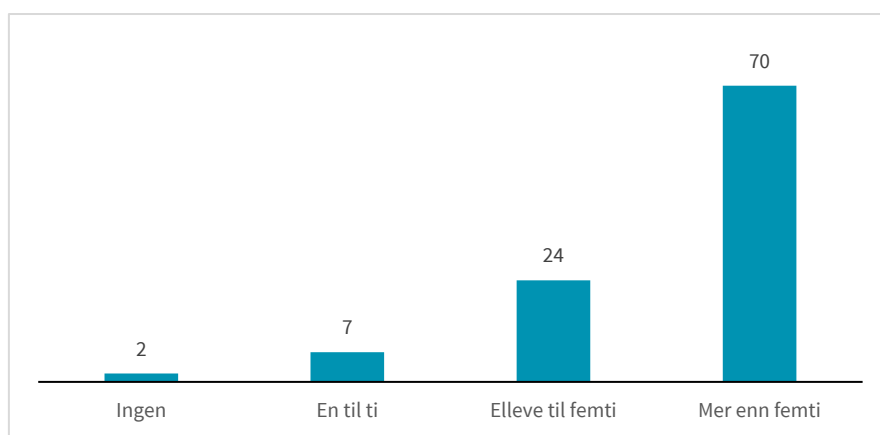


Ser vi på verbale empatiske uttrykk hos intervjulederen (figur 9), så finner vi at 35 prosent ikke gir noen slike uttrykk, mens 66 prosent benytter seg av forsikrende,

støttende eller empatiske uttalelser, og gjør det opptil flere ganger under intervjuet. Eksempler på slike verbale empatiske uttrykk kan være «jeg kan forstå at det kan være vanskelig å huske alle detaljer med en gang, så du må bare fortelle som det passer deg», «Du må bare bruke dine ord og snakke i ditt tempo», «Jeg skjønner det kan være vanskelig å fortelle, prøv når du er klar».

Som del av undersøkelsen av empati og en profesjonell holdning har vi undersøkt spesielt hvorvidt intervjulederen benytter seg av aktiv lytting. Mye aktiv lytting kan foregå nonverbalt, blant annet ved å nikke. Siden vi kun hadde tilgang til lydopptak, var det derfor ikke mulig å kode den nonverbale aktive lyttingen. I stedet kodet vi småord som mm, hum, ja, skjønner, fortell mer om det, interessant, fortsett, o.l. Aktiv lytting kan også inneholde ulike varianter av speiling, som for eksempel at intervjulederen repeterer søkerens siste ord, «du reiste fra Athen ja...». Når vi har vurdert aktiv lytting, har vi lagt vekt på intervjulederens tonefall. For eksempel kan «fortell meg mer» sies vennlig. Oppfordringen «fortsett» i et nøytralt toneleie indikerer derimot at vedkommende er ferdig med å skrive, og med formål om at søkeren skal fortsette på fri fortelling, så kodes det ikke. Det kan også sies på en brysk, tverr, utålmodig måte. Om det er sistnevnte, har vi kodet utsagnet som uhensiktsmessig språk eller atferd (se figur 10).

Figur 10 Prosentvis framstilling av hvor mange ganger intervjuleder lytter aktivt under asylintervjuet.



Igjen finner vi stor variasjon i hvorvidt intervjulederne benytter seg av (verbale former for) aktiv lytting. Mens 9 prosent hadde 0–10 uttrykk for aktiv lytting i intervju som ofte varte i flere timer, viste over 90 prosent mye aktiv lytting. I flere tilfeller kodet vi over hundre slike uttrykk i løpet av et intervju, noe som kan oversettes med at intervjulederen reagerte på nesten alt asylsøkeren fortalte. I et par intervju fant vi også at tolken lyttet aktivt, men dette ble ikke kodet spesielt.

Vi har derimot ikke funnet noe tegn på at intervjulederen har vist uhensiktsmessig atferd. Med dette mener vi at intervjulederen opptrer eller snakker på en måte som framstår som for eksempel krevende, påtrengende, tvingende, aggressivt, irritabelt, utålmodig, nedverdiggende, nonchalant, fordømmende, uvennlig, brysk, tverr, eller viser en negativ holdning av noe slag.

Objektivitet, nøytralitet og tegn på ubehag

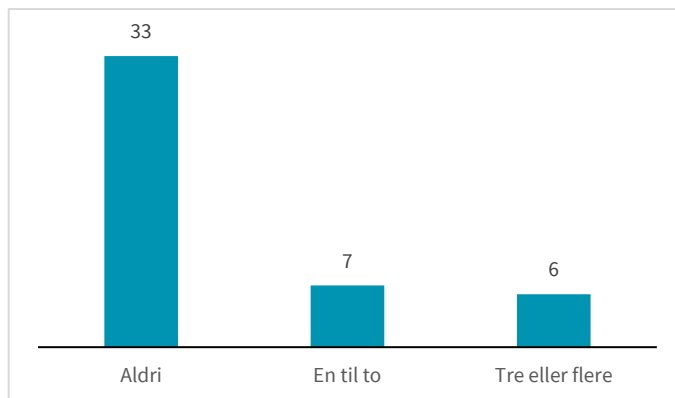
Et kjent fenomen i avhør er at objektivitetskravet blir prøvd ivaretatt ved at avhører er upartisk, unngår å påvirke samtalen og holder emosjonell distanse. I sin avhandling utforsker Jakobsen (2021) blant annet hvordan etterforskere opptrer ivareta-kende og viser interesse og forståelse for den avhørte. Men hvordan kan vi (og

intervjulederen) løse dilemmaet mellom 1) det å være upartisk og det å tro på den avhørte, 2) det å unngå å påvirke og det å respondere på det den avhørte forteller og 3) emosjonell distanse og emosjonelt nærvær (Jakobsen, 2021)?

I dette datamaterialet har vi ikke hatt mulighet til å snakke med intervjuledere i etterkant av asylintervjuene. Det har derfor ikke vært mulig å stille spørsmål som kunne ha avdekket hvordan eventuelle stereotypier, fordommer eller bekræftelsesfeller kan ha spilt inn i måten asylintervjuet ble gjennomført på. Vi har derimot sett på hvordan intervjulederen reagerer på asylsøkerens fortelling. Dette ble kvantitativt utforsket ved å se asylsøkerens tegn på ubehag i sammenheng med empatiske uttrykk.

Hvorvidt vi finner tydelige tegn på empatiske uttrykk hos intervjulederen, bør ses i sammenheng med hvorvidt asylsøkeren uttrykker ubehag under intervjuet. Med ubehag hos asylsøkeren mener vi blant annet stress, bekymring, uro eller fortvilelse. Som i kodingen av empatiske uttrykk hos intervjulederen har vi også vært avhengig av å kunne høre dette ubehaget. Vi har hørt etter gråt, dype sukk, tydelig skift i stemmeleie, uro, verbal irritasjon eller sinne og tung pust. Hvert av disse uttrykkene ble kodet for seg. I et intervju forlater asylsøkeren plutselig rommet etter å ha fortalt om en vanskelig episode i hjemlandet. Når vedkommende kommer tilbake til intervjuet, forklarer han at han ikke klarte å puste og måtte ut for å få litt frisk luft. Dette ble også kodet som uttrykk for ubehag.

Figur 11 Antall ganger asylsøkere viser tegn på ubehag.



I figur 11 viser vi antall asylsøkere som viser ubehag. 28 prosent av søkerne i vårt utvalg viste ubehag en eller flere ganger i løpet av intervjuet, mens vi i 72 prosent av intervjuene ikke kunne høre noen tegn til ubehag. Det har derimot ikke vært mulig å kode ubehag uttrykt gjennom kroppsspråket. Det kan derfor antas at noen flere asylsøkere har uttrykt ubehag enn det vi har klart å fange opp gjennom lydopptakene.

Empatiske uttrykk kan og bør komme uavhengig av om asylsøkeren har gitt tydelig uttrykk for ubehag. Vi finner også at mens 28 prosent av asylsøkerne viser tegn til ubehag, finner vi empatiske uttrykk hos 66 prosent av intervjulederne. Stiller vi sammen uttrykk for ubehag med uttrykk for empati, finner vi en del variasjon i hvordan og hvorvidt intervjuledere reagerer på asylsøkerens ubehag. Her finner vi kun i syv av de 13 tilfellene av ubehag at intervjulederen reagerer på alle uttrykk av ubehag med (tydelig) empati. I de resterende seks tilfellene der asylsøker viser ubehag reagerer intervjulederen enten ikke i det hele tatt, ignorerer ubehaget og fortsetter med spørringen, eller reagerer kun på noen av uttrykkene, men ikke på alle. Et eksempel fra vårt datamateriale er når en asylsøker forteller om svært krevende forhold under fengslingen. Asylsøkeren viser tydelig ubehag ved å puste dypt og ha endret

stemmeleie. Intervjulederen reagerer ikke på dette, men sier kun «fortsett» i nøytralt toneleie. I et annet intervju, der asylsøkeren gråter etter å ha fortalt om en voldelig episode i hjemlandet, hører man at intervjulederen skyver pakken med papirlomme-tørklær nærmere søkeren. Søkeren trygges med at det er helt i orden å gråte, og lommetørklærne som står på bordet viser at det er svært vanlig at asylsøkere gråter når de forteller sin historie.

4.5 Oppsummering

I dette kapitlet har vi beskrevet noen overordnede kjennetegn på hvordan asylintervju gjennomføres i Norge. Et hovedfunn i datamaterialet vårt er stor variasjon i hvordan asylintervju gjennomføres i praksis. Det er store forskjeller i tidsbruk, type og antall spørsmål, og hvorvidt intervjuledere evner å framstå som aktivt lyttende og empatiske.

Når det gjelder tidsbruk, kan noe av variasjonen forklares med ulike informasjonsbehov og asylsøkerens evne til og ønske om å gi en lang og detaljrik forklaring. Variasjonen kan også avhenge av intervjuledernes evne til å få fram utfyllende forklaringer gjennom riktig bruk av spørsmål. Vår framstilling av variasjonen er deskriptivt. Siden vi ikke har innsyn i utfallet av de enkelte sakene, og heller ikke har hatt mulighet til å snakke med intervjuleder eller asylsøker om deres erfaringer med asylintervjuet, er det vanskelig å si noe konkret om betydningen av tid i asylintervjuet. Vi vil derimot understreke viktigheten av å være oppmerksom på belastningen lange intervju kan ha for deltakernes konsentrasjon og økt tretthet. Vi understreker viktigheten av pausene, og at også intervjulederne faktisk benytter seg av disse. Vi understreker videre viktigheten av at intervjuleder er oppmerksom på asylsøkerens økt tretthet, noe som ikke alltid blir verbalisert.

Vi finner stor variasjon i antall spørsmål. Vi har kontrollert for kjennetegn ved asylsøkeren og landbakgrunn, uten at dette har gitt noen nevneverdige utslag. Noe av variasjonen vil kunne forklares med intervjuledernes informasjonsbehov, hvor utfyllende asylsøkeren svarer på spørsmål eller hvor detaljrik den frie forklaringen var. Hvorvidt antall spørsmål er problematisk eller ikke, avhenger av hvor hensiktsmessige spørsmålene er. Det er derfor viktig at intervjuledere forholder seg til traktsystemet ved at temaet først utforskes med åpne og sonderende spørsmål, før de går over til direkte spørsmål.

En viktig forutsetning for et vellykket asylintervju er intervjulederens profesjonelle holdning. Med dette mener vi blant annet at intervjulederen opptrer objektivt og er empatisk. I om lag to tredjedeler av intervjuene finner vi at intervjuledere benytter seg av forsikrende, støttende eller empatiske uttalelser opptil flere ganger under intervjuet. Det kan antas at flere intervjuledere viser empati gjennom non-verbal kommunikasjon. Dette har vi derimot ikke hatt mulighet til å utforske. Vi finner ingen tegn på at intervjuledere har opptrådt eller snakket på en uhensiktsmessig måte. Med dette kan vi fastslå at de aller fleste intervjuledere opptrer på en profesjonell måte.

Det er dog viktig å understreke at objektivitet og profesjonalitet delvis forstås ved at intervjulederen holder emosjonell distanse og viser en noe misforstått nøytralitet. Vi har blant annet undersøkt hvorvidt og hvordan intervjuledere reagerer på at asylsøkeren viser tegn til emosjonelt stress og ubehag. I kun halvparten av slike tilfeller registrerer vi tydelige tegn på empati, mens den andre halvparten av intervjulederne tilsynelatende ignorerer asylsøkerens emosjonelle stress og ubehag. Igjen må vi ta høyde for at intervjuledere kan ha vist empati og forståelse på en non-verbal måte.

I de følgende kapitlene vil vi undersøke nærmere hvorvidt variasjon i kvaliteten på gjennomføringen først og fremst skyldes egenskaper ved intervjulederne, eller om (noe av) variasjonen er betinget av de strukturelle rammene for gjennomføringen av asylintervju.

5 Den innledende fasen

Dette kapittelet omhandler den innledende fasen. Slik det framkommer i kapittel 1, er hensikten med den innledende kontaktetableringen å skape en god atmosfære som tilrettelegger for profesjonell tillit og stimulerer til et godt kommunikasjonsklima. Som vi har vist i kapittel 2, anses kontaktetableringen som særdeles viktig for den utredende intervjuemetoden (Nahouli mfl., 2021; Granhag mfl., 2017; Fisher & Geiselman, 1992). Kontaktetableringen gir intervjulederen mulighet til å danne seg et bilde av asylsøkerens kommunikasjonsevner og å tilpasse språket deretter. God kontaktetablering vil også forbedre intervju kvaliteten og dermed kvaliteten på informasjonen som kommer fram. I og med at hukommelsen i stor grad er assosiativ, er det av betydning at det er rammer av trygghet og tid som er med på å legge til rette for at asylsøker kan fortelle, og god kontaktetablering vil også bidra til at asylsøkere kan huske bedre.

I det foregående kapittelet har vi allerede pekt på den store variasjonen i gjennomføringen av intervjuene. I det følgende vil vi diskutere mer i detalj implikasjonene av dette for asylsøkerens mulighet til fritt å kunne presentere sine anførsler, og intervjulederens mulighet til å opplyse saken tilstrekkelig. Vi peker også på ulike måter intervjuledere håndterer og løser dilemmaene som kan oppstå under intervjuet. Vi belyser spesielt kontaktetableringen og identitetsavklaringen. Informasjon, som er det tredje elementet i denne fasen, blir diskutert i kapittel 7. For evaluering av den innledende fasen har vi kun kodet de intervjuene der vi har lydopptak av hele den innledende fasen. Dermed ble til sammen 34 intervju kodet, hvorav 14 var fysiske og 20 var digitale. 17 intervju ble også analysert kvalitativt. I den følgende evalueringen tar vi utgangspunkt i indikatorer for kvalitet som ble beskrevet i kapittel 2. Det er spesielt disse indikatorene som datamaterialet har blitt analysert opp mot:

Følelsesvekkende utsagn
Spørsmål eller oppfordring til asylsøkeren om å fortelle om seg selv
Intervjulederen presenterer seg ved navn og deler informasjon om seg selv
Asylsøkeren trygges i situasjonen
Målsettingen med samtalen kommer til uttrykk
Det gis rom for ettertanke og spørsmål innledningsvis
En felles forståelse av samtalen etableres
Samhandling mellom intervjulederen, tolken og asylsøkeren

5.1 Kontaktetablering

I denne innledende delen av intervjuet skal intervjulederen forsøke å danne seg et inntrykk av søkerens behov for eventuell tilrettelegging under intervjuet. Intervjuleder vil her ha mulighet til både å modellere og fasilitere den samtalsituasjonen. Fra terapiens verden vet vi at terapeuten bygger allianse med pasienten gjennom det å være en rollemodell som skaper og fremmer et trygt arbeidsfellesskap. Ackermann og Hilsenroth (2001 og 2003) beskriver blant annet terapeutens negative og positive

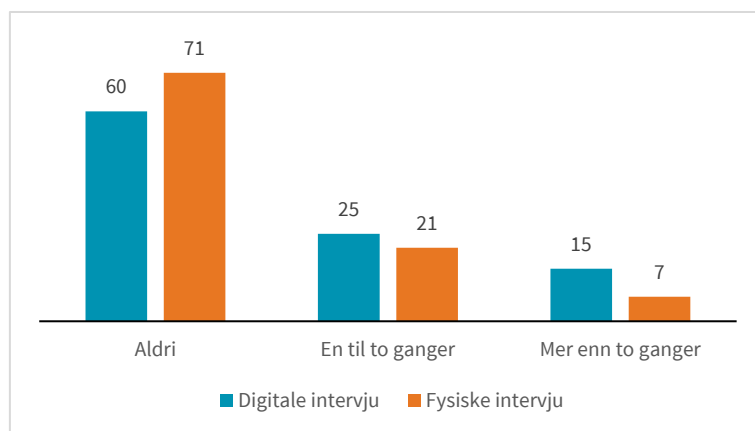
bidrag til allianse. Forfatterne viser at negative bidrag kan være blant annet det å være rigid, usikker, kritisk, fjern, anspent og distraheret, samt ha for høy grad av struktur gjennom timen, upassende deling av egne opplevelser og upassende stillhet. Av positive bidrag fant de egenskaper som det å være fleksibel, ærlig, respektfull, tillitsfull, selvsikker, varm, interessert og åpen, samt å kunne nyttiggjøre seg terapeutteknikker som blant annet utforskning, refleksjon, samarbeid om mål, aktiv lytting, støtte og oppmerksomhet overfor pasientens opplevelser (Ackermann, 2001; Hilsenroth, 2003). En sterk allianse fostres av terapeuter som har gode kommunikasjonsevner, empati, er åpne og har få fiendtlige interaksjoner (Norcross, 2001). Mange av de samme faktorene spiller inn også i et asylintervju når det gjelder å fremme en god samtale der asylsøker kan formidle sin historie mest mulig korrekt.

Intervjuleder deler informasjon om seg selv og følelsesmessige uttrykk

I samtale med oss trekker ansatte i UDI fram betydningen av et godt førsteinntrykk. Mye av kontaktetableringen vil foregå allerede før intervjuet starter. Asylsøkeren sitter på et venterom før intervjuet. Intervjulederen henter først tolken, avklarer praktikaliteter, som hvorvidt det er passende å håndhilde, for eksempel. Sammen med tolken hentes asylsøkeren. Denne får tilbud om kaffe eller annet drikke «ikke bare en gang, men fem ganger, som kutymen skal være», forklarer en av saksbehandlerne. Intervjulederen skal informere fortløpende om hva som skjer, som for eksempel: «Nå skal vi gå på mitt kontor», «vi skal gjennom denne døra her», «er det greit for deg å ta heisen?» Formålet med dette skal være å skape trygghet og å innta vertskapsrollen under intervjuet. Dette er kun gjeldende ved de fysiske intervjuene. Ved de digitale følges asylsøker til et rom rigget for et digitalt møte, og intervjuleder har ikke kontroll over hva som har skjedd i forkant. Det ble i samtale med forskerne uttrykt at kontaktetablering ble opplevd som mer krevende ved digitale intervjuleder.

Retningslinjen 2013-011V2 krever blant annet at intervjulederen bør presentere seg med navn i starten av intervjuet. I tillegg til dette har vi også undersøkt hvorvidt og hvor ofte intervjulederen deler annen informasjon om seg selv, som «Jeg har arbeidet xx antall år i UDI», «Jeg er xx gammel», «Jeg har møtt mange i din situasjon». Empatiske uttrykk og informasjon om intervjulederen selv kan i prinsippet forekomme gjennom hele intervjuet. I datamaterialet vårt finner vi dette i all hovedsak innledningsvis.

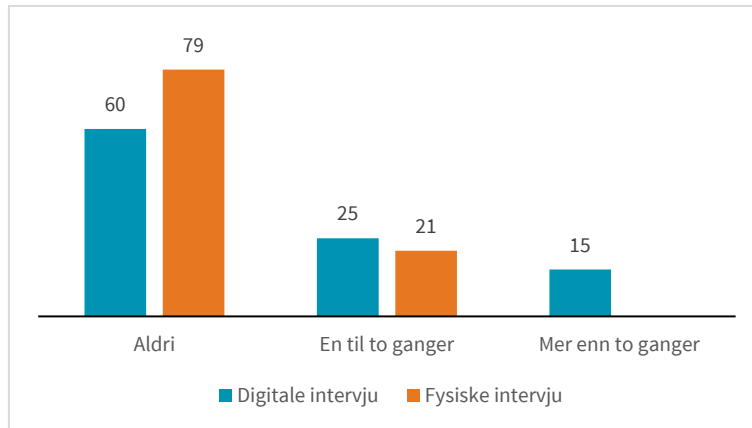
Figur 12 Prosentvis sammenstilling av antall ganger intervjulederen deler informasjon om seg selv i henholdsvis fysiske (n = 14) og digitale intervju (n = 20).



I to tredjedeler av datamaterialet vårt finner vi at intervjulederen ikke deler noe informasjon om seg selv. Antall er noe høyere i digitale intervju. Dette er interessant siden all kontaktetablering her foregår når lydopptaket slås på, mens mye av kontaktetableringen i fysiske intervju vil ha foregått før deltakerne i asylintervjuet har ankommet intervjurommet.

Kategorien følelsesvekkende utsagn eller spørsmål viser til at intervjuleder spør hvordan asylsøker har det, om vedkommende gruer seg, har sovet godt eller tilsvarende spørsmål.

Figur 13 Prosentvis sammenstilling av antall følelsesvekkende uttrykk for fysiske (n = 14) og digitale intervju (n = 20).



Over to tredjedeler av intervjulederne i vårt datamateriale viser ingen følelsesvekkende uttrykk under kontaktetableringen. Det er noen flere intervjuledere i de digitale intervjuene som kommer med følelsesmessige uttrykk. Både i figur 11 og figur 12 ser vi at det er noe forskjell mellom digitale og fysiske intervju. I gruppeintervjuet formidlet saksbehandlere at de opplevde kontaktetableringen som mer krevende i digitale intervju. Dette kan eventuelt forklare hvorfor flere intervjuledere deler informasjon om seg selv i digitale intervju. I så måte burde det også vært større forskjeller i favør av de fysiske intervjuene når det gjelder følelsesmessige uttrykk. Vi antar at noe av denne forskjellen kan forklares med at mye av kontaktetableringen i fysiske intervju foregår på vei til intervjurommet. Videre antar vi at det er større behov for verbalisert kommunikasjon i de digitale intervjuene, og at det dermed er enklere å registrere slike uttrykk.

Intervjuleder trygger asylsøkeren

I den kvalitative analysen, der 17 intervju ligger til grunn, ser vi at ved hele seks intervju så starter opptaket etter at samtalen er påbegynt. Det betyr at det kan ha foregått kontaktetablering før våre analyser starter. Vi har kvalitativt vurdert at det foregår en aktiv kontaktetablering i fem intervju. Med det mener vi at det er litt generelt småprat der intervjuleder kommer med litt informasjon om seg selv og stiller spørsmål til asylsøker, og et par bruker navn på asylsøker. I disse intervjuene oppfatter vi at intervjuleder er opptatt av å skape en hyggelig tone i intervjuet og framstår som empatisk og med god stemmemodulering. I et par tilfeller framstår intervjuleder med en form som å snakke til et barn i innledningen, men det endrer seg etter hvert. I ett tilfelle synes dette noe uheldig, gitt at asylsøker er høyt utdannet og åpenbart vet hva et asylintervju innebærer. Også i noen intervju der det ikke er denne aktive kontaktetableringen, erfarer vi at det er en hyggelig og vennlig setting i starten av intervjuet.

Et eksempel fra innledningen på et intervju der det ikke er så mye rendyrket kontaktetablering, men allikevel en god start på intervjuet, som vi har analysert det, er følgende: Intervjuleder gir en god innramming av hva som skal skje, og det sjekkes ut om asylsøker forstår. Relasjon og formål defineres. Asylsøker trygges i form av: «Ingen har perfekt hukommelse og det er lov å ikke huske eller ikke vite». Det konstateres at asylsøker kom litt skjevt ut med å ha sagt noe som ikke var sant til PU. Intervjulederen kommenterer dette med «det går bra, men at i dag må du ikke si noe bevisst feil». Dette sies vennlig og ivaretagende.

I et annet intervju har intervjuleder ingen definert kontaktetablering, men begynner rett på med å ønske velkommen, snakke om hvorfor de skal snakke sammen og hvordan det skal foregå. Samtidig snakker intervjuleder uformelt og sier blant annet at han ikke er politi, og at fordelen med digitale intervju er at han kan ha beina på bordet, og videre at han har grodd skjegg under pandemien og bruker det som eksempel på at å klø seg i skjegget er uheldig, da tolken ikke ser munnen hans. Dette er god modellering i praksis. Litt senere, under beskrivelse av hva som skal skje, sier intervjuleder: «Du kom litt skjevt ut med at det første du sa til norske myndigheter ikke var helt sant, men i dag skal vi rydde opp i det, så vi har den hele og sanne historien – hvis du sier noe i dag som ikke stemmer, så kan det få alvorlige konsekvenser og du kan bli utvist. Det er også lettere å huske det som er sant. Ingen har perfekt hukommelse, det er lov å ikke huske perfekt. Du skal ikke være redd for å si noe litt unøyaktig eller ta feil, men det å si noe du vet ikke stemmer, er noe annet».

Dette gir en god innramming og tilrettelegging for hvordan fortelle en historie som stemmer. Intervjuleder har en avvæpnende tone og viser forståelse for at man kan si noe feil, og gir samtidig asylsøker en god mulighet til å snakke sant uten å miste ansikt.

Rom til å stille spørsmål

Vi har også kvalitativt vurdert 17 intervju om hvorvidt det gis rom til asylsøkeren for å stille spørsmål. Det er i majoriteten av intervjuene et rolig tempo innledningsvis og med rom for at asylsøker kan stille spørsmål, og intervjuleder er i all hovedsak flink til å sjekke ut om asylsøker forstår og forklarer hva som skal skje. Et eksempel på at det er viktig med rom for spørsmål og avklaringer og god informasjon, er et intervju der det kommer fram at asylsøker tror hun skal snakke uavbrutt i 20 minutter, og det tror hun ikke at hun klarer. hun forveksler asylintervju med enda en språktest som hun gjennomførte etter registreringssamtalen med PU. Intervjulederen tar seg god tid med å trygge asylsøkeren og forklare på nytt hva formålet med asylintervjuet skal være. I fire av de 17 analyserte intervjuene viser analysen at muligheten for ettertanke og avklaring av spørsmål ikke er tilstrekkelig ivare tatt. Tempoet er innledningsvis noe høyt, og intervjuleders toneleie inviterer ikke til undring.

Som en utvidelse av målsettingen med samtalen, så vi på om det etableres en felles forståelse av samtalen, hvorvidt relasjonen, situasjonen og samtalen blir definert, og i hvilken grad asylsøker blir trygget i situasjonen. En felles forståelse av samtalen utvikles ved 13 av 17 intervju, og ved fem av disse defineres relasjonen og situasjonen godt og asylsøker trygges. Ved to intervju utviser asylsøker en viss tydelig mistillit og skepsis, den ene til hele situasjonen og hva som skal sies, og om intervjuleder virkelig må skrive, og i det andre tilfellet er asylsøker usikker på om tolken virkelig er til å stole på. Ved begge disse tilfellene er intervjuleder ivaretagende, tålmodig og jobber godt med å trygge asylsøker. I et tredje intervju er den som intervjuer lavmælt og rolig, mens tolken er svært aktiv og snakker høyere og fortare enn intervjuleder, og det kommer også noen kommentarer mellom tolk og asylsøker som ikke tolkes. Kun

i ett intervju merket vi en så stor diskrepans i stil og stemmemodulering mellom tolk og intervjuleder, men det kan tenkes at dette er faktorer som spiller inn på samtalens kvalitet. Denne tolken bedrev også mer aktiv lytting enn det intervjulederen gjorde. I majoriteten av intervjuene sørger intervjuleder for en god framdrift og tydelighet i hva som skal skje, mens det i mindretallet av intervjuene framkommer at intervjuleder tar på seg ansvaret om asylsøker ikke forstår et spørsmål, for eksempel.

Noen intervju byr på flere utfordringer enn andre. I et digitalt intervju er det «hakete lyd» og påkopplingsutfordringer innledningsvis, før intervjuleder sier de må vente litt, for de må lete etter tolken. Asylsøker sier det er greit, da hen skjønner litt norsk. Det er nye runder med «hacking», og ingen hører. Intervjuleder må legge på og ringe opp på nytt. Opptaket går. Intervjuleder banner; det var som f... og sukker tungt... før de igjen er påkoblet. «Det som skal foregå i dag er at du skal få forklare hvorfor du søker beskyttelse og vi får den info vi trenger for å behandle saken din». Intervjuleder er rolig og vennlig i stemmen og lar ikke frustrasjonene gå utover intervjuet.

5.2 Kartlegging av identitet

Det er først og fremst asylsøkeren som har ansvaret for å avklare egen identitet. Som hovedregel skal asylsøkere, som alle utlendinger som søker opphold i Norge, dokumentere sin identitet ved å legge fram pass eller annet reisedokument som er godkjent for innreise til Norge. I asylsaker er det et utbredt problem at asylsøkere mangler reise- og ID-dokumenter. Oppgaven for utlendingsmyndighetene er å få bekreftet hvem asylsøkeren er.

Når en asylsøker kommer til Norge, har vedkommende rett til å søke beskyttelse ved grensen og ved hvilken som helst politistasjon. Asylsøkeren henvises vanligvis til politiets utlendingsenhet (PU), der asylsøkeren blir registrert eller gjennomfører en egenregistrering i datasystemet START. Asylsøkeren skal oppgi sine personalia og leverer ID-dokumenter. PU tar fingeravtrykk og bilde for identifiserings- og verifiseringsformål. Innen to døgn etter ankomst gjennomfører politiet en innledende registreringssamtale. Formålet er avklaring av identitet, forebygging av kriminalitet og en avgjørelse av den videre saksgangen. Under denne samtalen gjennomgår politiet spørsmål knyttet til identitet (personalia, nasjonalitet, hvor man kommer fra, familiebakgrunn), reiseruten og kort om grunnlaget for at søkeren søker om beskyttelse. Ved behov gjennomfører PU en språktest, undersøkelse av elektroniske enheter og søk i sosiale media (Dinardi mfl., 2021).

Mye av kartleggingen av identitet skjer med andre ord i forkant av asylintervjuet. Ikke desto mindre finner vi i datamaterialet vårt at det også under asylintervjuet kartlegges identitet. Mens kvalitetsstandard UDI 2019-015V1 sier lite om kartlegging av identitet, er dette regulert av UDIs retningslinje UDI 2013-009 *Identitet*. Denne beskriver hvordan identitetsopplysninger i søknader om beskyttelse skal registreres og vurderes, og adgangen til å endre eller korrigere opplysningene. Retningslinjen UDI 2021-007 *Registrering av personopplysninger ved førstegangssøknad* angir videre hvordan navn, fødselsdato, fødested, kjønn og statsborgerskap til utlendingen skal registreres i utlendingssaker ved alle typer søknader etter utlendingsloven. Føringerne i retningslinjen gjelder for enhver utlendingsmyndighet som foretar registreringen. I asylsøknader gjelder dette i hovedsak politiets utlendingsenhet. Kun i den grad søknaden leveres direkte til UDI og tas til behandling der, gjelder føringerne i retningslinjen for direktoratet (UDI 2021-007). Retningslinjene sier derimot lite om hvordan identitetsavklaring skal foregå under selve asylintervjuet, annet enn at informasjon innhentet under politiregistreringen skal benyttes aktivt i intervjuet (UDI

2013-011). Hva som er viktig å kartlegge i den enkelte saken, avhenger av kunnskap om landet, UDIs praksis for behandling av sakstypen og individuelle forhold knyttet til profil og årsaken til søknaden om beskyttelse.

Ansatte i UDI forteller i samtale med oss at de anser avklaring av asylsøkerens identitet som en viktig del av intervjuet, tilsynelatende uavhengig av sakstype og individuelle forhold som nevnt over. Ifølge de saksbehandlerne vi har snakket med, er det flere formål med denne temadelen av intervjuet. Det er vesentlig for intervjulederen å sikre at den riktige asylsøkeren intervjues. Ifølge saksbehandlerne vi har snakket med har det forekommet – om enn veldig sjelden – at en saksbehandler har geleidet feil person til intervjurommet. Videre kan opplysninger om identitet være viktig i vurderingen av hvorvidt søkeren har krav på beskyttelse i Norge.

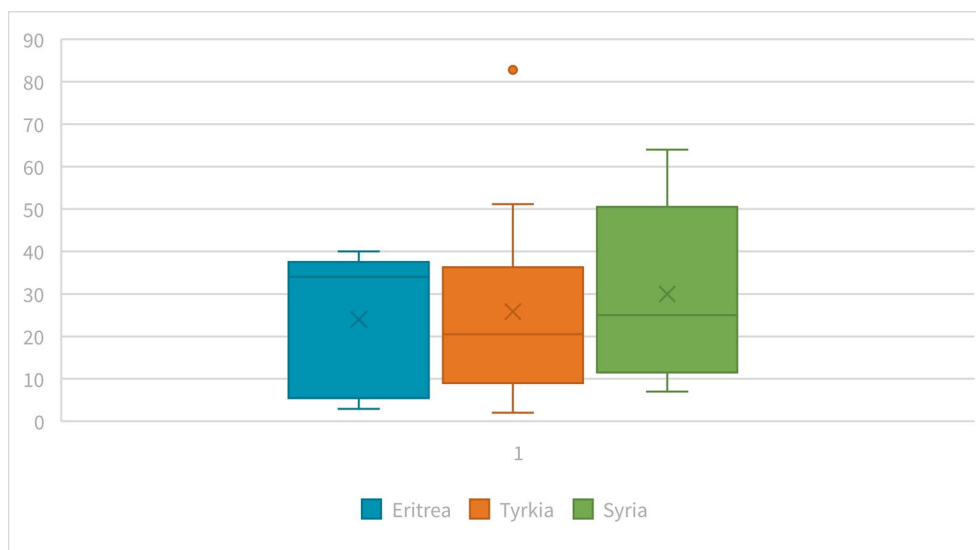
Variasjon i tidsbruken på kartlegging av identitet

Som vi har sett i kapittel 4, er det stor variasjon i hvor lang tid intervjuledere bruker på å avklare asylsøkerens identitet, før intervjuet går over til den frie fortellingen. Vi har vist at tidsbruken varierer fra noen få minutter til en og en halv time.

Søknader om asyl blir vurdert på individuelt grunnlag. Visse landgrupper, som Syria eller Eritrea, har en høy innvilgelsesprosent. I søknader fra disse landgruppene vil hovedfokuset i asylintervjuet være på å sannsynliggjøre søkerens (nasjonale) identitet. Det vil også legges vekt på å undersøke hvorvidt det foreligger forhold som ekskluderer søkeren fra beskyttelse, for eksempel om søker kan ha gjort en alvorlig ikke-politisk forbrytelse før hen kom til Norge, eller om det er grunn til å tro at søkeren kan medføre en sikkerhetsrisiko ved opphold i Norge. Andre landgrupper, som for eksempel Tyrkia, har langt lavere innvilgelsesprosent. I asylintervju med søkere fra slike landgrupper vil søkelyset i større grad settes på hvorvidt søkeren har en velbegrunnet frykt for forfølgelse, jf. FNs flyktningkonvensjon.

Vi har undersøkt hvorvidt innvilgelsesprosenten påvirker hvor mye tid som brukes på identitetsavklaring. Vi fant ingen entydige funn på dette. Ser vi på landgruppene Syria og Eritrea på den ene siden og Tyrkia på den andre siden, ser vi at variasjon innad i gruppene er langt større enn mellom gruppene.

Figur 14 Spredning på tid i ID-avklaring for landgruppene Eritrea, Tyrkia og Syria.



En annen antakelse var at variasjon forklares med hvorvidt asylsøker har lagt fram dokumentasjon på ID eller ikke. Antakelsen var at i sistnevnte tilfelle er det et større behov for å fastslå ID på andre måter, og at det vil kreve flere spørsmål. Kontrollerer vi for dette, ser vi heller ikke her noen klare skiller.

I de intervjuene der det brukes mye tid på ID-avklaring, gjennomgås PU-rapporten i detalj. Til dels får asylsøkeren forelagt informasjonen som framkom under PUs registreringsamtale, og blir bedt om å bekrefte eller rette på de opplysningene som foreligger. Det kan dreie seg om utdanning, bohistorikk eller familierelasjoner. En tredje antakelse var derfor at variasjonen i tid og antall spørsmål kan ha sammenheng med intervjulederens grad av tillit til kvaliteten på PU-rapporten. Denne antakelsen bygger på funn fra tidligere utredninger, som har vist varierende holdninger i UDI når det gjelder kvaliteten på PUs arbeid (Dinardi mfl., 2021; Lillevik mfl., 2021). Også i vårt datamateriale finner vi at noen intervjuledere virker å ha en noe mer negativ holdning til kvaliteten på denne. I flere av intervjuene introduserer intervjulederen ID-avklaringsfasen, eller oppfølging av ID-avklaring etter temasonderingen, med henvisning til PU-rapporten. «Nå skal vi gjennomgå informasjonen du har gitt til politiet. Dette er viktig slik at vi kan sikre at all informasjon er korrekt». I flere av tilfellene blir det en del rettelser på informasjonen som ble gitt tidligere. Dette kommenteres blant annet med: «Det er alltid nyttig å gjøre denne gjennomgangen», idet intervjulederen retter på den tilgjengelige informasjonen. Siden retting på intervju-rapporten ikke ble kodet kvantitativt, har vi ingen tall på hvor ofte intervjuledere og asylsøkere må rette på den informasjonen som ble nedtegnet under registreringsamtalen. I det kvalitative materialet har vi sett at endringene kan omhandle korrekt skrivemåte av asylsøkerens navn, feil på datoer, feil i registrering av familierelasjoner og bohistorikk.

I samtale med saksbehandlere i UDI bekrefter disse at de jevnlig avdekker at det skjer misforståelser hos politiet. Det kan skyldes feilregistreringer eller at asylsøker har gitt annen informasjon til PU enn det som kommer fram under asylintervjuet. Det anses derfor som viktig å dobbeltsjekke og å avdekke om asylsøkerne har sagt noe som ikke er helt korrekt tidligere. En saksbehandler forklarer dette på følgende måte:

«Det er viktig å få bekreftet. I de sakene de har levert pass og det er visum i saken, da går det kjapt. Men i saker der det ikke er ID -dokumenter, så bør vi bruke tid på det. Vi bør være sikre på at det ikke er en feil på PU, det kan være skrivefeil. I en tilbakekallssak skal det være viktig. Da skal vi være sikre på at de har bekreftet opplysningene». Med tanke på at det er intervjuteknisk anbefalt å holde den innledende fasen så kort som mulig, minimere dobbeltarbeid og fokusere på den frie forklaringen, er det maktpåliggende at PU-rapportene holder høy kvalitet. God intervjuetodikk bør derfor også prioriteres av politiets utlendingsenhet.

Ulike strategier for kartlegging av identitet

Som vi har beskrevet tidligere, krever noen saker et større vekt på identitet enn andre. Intervjuledere løser dilemmaet knyttet til behovet for mye informasjon rundt identitet og ønske om å komme raskt til den frie fortellingen på ulik måte. Noen intervjuledere velger å avklare alle punkter knyttet til identitet etter at informasjon ble gitt og før den frie fortellingen introduseres. Da kan identitetsavklaringen lett ta opp mot en, eller en og en halv time. En lang identitetsavklaring, fra et tilfeldig valgt intervju, kan for eksempel se ut som følgende:

9 minutter	navn, fødselsdato, sivilstatus, etnisk tilhørighet, religion og språk
12 minutter	ID-dokumenter
12 minutter	Bohistorikk
5 minutter	Utdanning
21 minutter	Familieforhold
4 minutter	Militærtjeneste

Andre intervjuledere holder identitetsavklaringen på noen få minutter. En kort identitetsavklaring kan derimot se ut slik (tidsangivelsene er reelle tidspunkter i lydopptaket):

0:00:36	Er du født xx?
0:00:45	Er du født i L?
0:00:53	L er det en by?
0:01:00	Er du xx statsborger?
0:01:05	og du er gift ...?
0:01:10	og religiøs tilhørighet er xx?
0:01:20	morsmålet ditt er det xx?
0:01:24	snakker du noe andre språk enn x?
0:01:40	og ID dokumenter, da hadde du med xx?
0:01:58	den her, er det den du bruker for å reise ut av landet?
0:02:10	da er det sikkert et visum her, ja ... (02:27)?

Etter, eller noen få ganger under, temasonderingen blir spørsmål knyttet til identitetsavklaring tatt opp igjen. I noen tilfeller blir asylsøkeren bedt om å lese gjennom og bekrefte informasjonen som framkommer i PU-rapporten. I andre intervju stiller intervjulederen for det meste lukkede eller noen ganger sonderende spørsmål for å innhente denne informasjonen.

5.3 Oppsummering

Den innledende fasen er en vesentlig premisslegger for det videre forløpet av asylintervjuet. Det er i denne fasen kontakt med asylsøkeren etableres og de trygge rammene skapes, noe som er en forutsetning for at asylsøkeren senere kan forklare seg fritt om sine anførsler. I dette kapittelet har vi undersøkt kontaktetablering og ID-avklaring hver for seg.

I datamaterialet ser vi at det gjøres lite bruk av det vi kan omtale som aktiv kontaktetablering der det stilles spørsmål til asylsøker eller at intervjuleder forteller om seg selv, men allikevel synes det å være en god kontakt mellom asylsøker og intervjuleder i mange tilfeller. Det er varme og empati i tonefallet, og noen klarer det å være uformelle og avslappede i en ellers formell og alvorlig kontekst. Det gir et godt klima for å snakke. Betydningen av rolig tempo, sjekke ut om asylsøker forstår og har spørsmål, samtidig som det forklares på en aldersadekvat måte hva som skal skje gjennom dagen, synes vesentlig. Der hvor intervjuleder framstår litt streng og kort, og det er høyere tempo i innledningen av intervjuet, synes det som asylsøker er noe mindre avslappet. Dette er vanskelig å si noe om ut fra kun lydopptak og ikke bilde, men det er et inntrykk ut fra toneleie hos asylsøker. Det kan som nevnt også skje en del kontaktetablering før opptaket starter. Dette skjer både digitalt og fysisk, men mest i det

siste. «Selvavsløring» og modellering brukes gjennomgående lite, men noen er gode til det.

Til tross for at saksbehandlere vi har snakket med peker på utfordringene knyttet til kontaktetablering i digitale intervju, ser vi få nevneverdige forskjeller i kvalitet mellom fysiske og digitale intervju.

Når det gjelder identitetsavklaring, finner vi flere retningslinjer knyttet til vurdering og registrering av identitet, men vi finner lite informasjon om hvordan kartlegging av identitet skal gjennomføres under asylintervjuet, annet enn at PU-rapporten skal brukes aktivt. Ikke desto mindre brukes det til dels mye tid på å gjennomgå informasjon som har framkommet i politiregistreringen, og til dels blir det mye korreksjon av feil i denne. Igjen finner vi stor variasjon i hvordan identitetsavklaringen gjennomføres. Mens noen intervjuledere setter av mer enn en time til å gjennomgå utdanning, bohistorikk og familierelasjoner i forkant av den frie forklaringen, kontrollerer noen få intervjuledere bare navn innledningsvis og tar resten av ID-avklaringen på slutten av intervjuet. Dette synes å fungere bedre med tanke på informasjonen som kommer fram. Det å bruke mye tid på å snakke om identitetsavklaring i forkant av fri fortelling, kan påvirke hukommelsen, både med tanke på hvordan man automatisk kan begynne å redigere hukommelsen for å skape en helhetlig historie og fordi nye tema kan introduseres via spørsmål som stilles. Nedkorting av ID-avklaring, om det er å ta den i etterkant av intervjuet eller at det sørges for at det gjøres godt nok av PU eller andre, synes hensiktsmessig.

6 Informasjonsinnhenting

Dette kapittelet omhandler analysen av informasjonsinnhentingsfasen av asylintervjuet, som inneholder temaene fri forklaring, temasondering og håndteringen av motstrid eller kontradiksjon. Formålet med denne fasen er å sikre at en søknad om beskyttelse er tilstrekkelig opplyst. Som vi har beskrevet i kapittel 2, handler UDIs kvalitetsstandard blant annet om tilrettelegging for at asylsøkeren fritt og upåvirket kan gi så detaljert informasjon som mulig. Denne tilretteleggingen skjer ved at intervjuleder skaper gode rammer, det vil si forklarer hensikten med den frie forklaringen og hva det ønskes en fortelling om, ved strategisk bruk av ulike spørsmålstyper etter en traktankegang, og ved aktiv lytting. I etterkant av den frie forklaringen skal intervjulederen gjennomføre en objektiv og strategisk kartlegging av troverdigheten av den informasjonen asylsøkeren har gitt. Intervjuleder skal utforske alternative hypoteser og gi søkeren god anledning til å oppklare uklarheter eller manglende samsvar med den gitte informasjonen (UDI 2019-015V1).

Dette kapittelet er basert på både en kvantitativ analyse av 48 asylintervju og en kvalitativ analyse av 19 intervju. I tillegg trekker vi på GQM-analysen av ti av intervjuene. Kapittelet behandler spesielt følgende indikatorer for kvalitet:

Intervjulederen gir en grundig forklaring på hva den frie forklaringen skal inneholde og hvordan den skal foregå
Asylsøkeren får rom til å gi en fri forklaring
Intervjulederen oppsummerer og metakommuniserer
Systematisk bruk av traktsystemet
Tema som vies mye/lite plass under temasonderingen
Retten til kontradiksjon ivaretas
Intervjulederen skal gi søkeren god anledning til å oppklare uklarheter og/eller manglende samsvar
Intervjulederen skal også legge fram tvil om troverdighet for søkeren, og gi søkeren god anledning til å forklare seg
Intervjulederen gir asylsøkeren rom til å endre forklaring underveis

Til en viss grad har vi også undersøkt følgende indikatorer:

Det gis rom til mindre anførsler/trusler
Framtidig risiko utforskes i detalj
Det utforskes hvem som er ofre for forfølgelsen og hvem som står bak forfølgelsen
Tolkingens påvirkning på asylsøkerens mulighet til å gi en uforstyrret og fri forklaring

6.1 Den frie fortellingen

Den frie fortellingen skal belyse tema som er relevante for søknaden om beskyttelse. Som beskrevet tidligere, så er det under fri fortelling asylsøkeren gis anledning til å legge fram sin sak fritt og med egne ord. Intervjulederen skal unngå unødvendige

avbrytelser og oppfølgingsspørsmål og ha sin oppmerksomhet rettet mot søkeren. Asylsøkeren skal få anledning til å fortelle fritt under alle relevante tema i intervjuet, også tema som introduseres under fasen temasondering.

Forskningslitteraturen, men også kvalitetsstandarder, anbefaler at det i all hovedsak skal brukes åpne og verdinøytrale spørsmål, da bruk av disse bidrar til å ivareta søkerens rett til å forklare seg med egne ord (UDI 2019-015V1; Oxburgh mfl., 2010; Skrifvars mfl., 2020). Dette gir god kvalitet i informasjonen. Lukkede spørsmål kan brukes når det er behov for presise avklaringer (Melinder, 2022). Ledende spørsmål og dobbeltspørsmål skal unngås. En fri fortelling er vesentlig for å lette minnegjenhenting, da hukommelsen er assosiativ, noe som betyr at det å gi en kronologisk historie ikke er så lett siden man kommer på momenter og hendelser etter hvert som man snakker.

Introduksjon og tilrettelegging for fri fortelling

I forkant av den frie forklaringen skal intervjulederen forklare asylsøkeren betydningen av å fortelle fritt og detaljert med egne ord så UDI skal forstå grunnlaget for asylsøknaden. I tillegg bør intervjulederen tydeliggjøre formål og rammer. Alle nye tema eller undertema skal introduseres ved at saksbehandleren forklarer søkeren hva de skal snakke om, og ved behov også hvorfor temaene har betydning for søknaden om beskyttelse. Ved å introdusere relevante tema bidrar intervjueren til at både søkeren og tolken til enhver tid har god forståelse av hva som er formålet med intervjuet (UDI 2019-015V1; UDI 2013-011).

I de kvalitative analysene finner vi at det i de aller fleste intervjuene (14 av 19 kvalitativt analyserte intervju, og 8 av 10 intervju i GQM -metoden⁴) er en tilfredsstillende innramming, det vil si tilrettelegging, introduksjon til og gjennomføring av fri fortelling. Innrammingen av den frie forklaringen kan skje på ulike måter, som vist i de følgende eksemplene:

Eksempel 1 «Nå har vi kommet til den viktigste delen i intervjuet i dag, hvor du skal fortelle med egne ord og uten at jeg avbryter deg om alle opplevelsene som gjorde at du forlot hjemlandet. UDI har god kjennskap til den generelle sikkerhetssituasjonen i land NN, så jeg ønsker at du forteller meg om dine personlige opplevelser. Bruk gjerne navn på steder og navn på personer du var sammen med, slik at jeg får et helhetlig bilde av situasjonen. Og vær vennlig å ta små pauser mens du forteller, slik at tolken kan oversette det du sier. OK? Jeg skriver i vei.»

I eksempel 1 vurderer vi det som at asylsøkeren får tilstrekkelig informasjon til å fortelle fritt, både i henhold til UDIs egen kvalitetsstandard og forskningslitteraturen. Asylsøkeren får beskjed om hvordan den frie fortellingen skal foregå: «med egne ord» og «uten at intervjulederen avbryter». Asylsøkeren får også beskjed om hvilket informasjonsbehov intervjulederen har: Det refereres til UDIs landkunnskaper, og asylsøkeren oppfordres til å berette sin personlige historie. Asylsøkeren blir oppfordret til å gi detaljert informasjon. I tillegg gjøres asylsøkeren oppmerksom på hvordan den frie forklaringen gjennomføres, ved at vedkommende blir minnet om tolkingen og behovet for å fortelle i mindre sekvenser.

⁴ I GQM -analysene er kontaktetablering og introduksjon slått sammen til én kvalitetsskåre, og det ved 8 av 10 intervju vurderes til å holde en faglig standard på 4 eller 5, på en skala fra 1-5.

Eksempel 2 «Det er viktig å vite hva som har skjedd med deg, hvorfor du ikke kan vende tilbake til hjemlandet. Først skal jeg be deg snakke uten at jeg avbryter deg med spørsmål, deretter vil jeg be deg utdype noen av temaene du har snakket om. I løpet av dagen skal vi også snakke om familie, bosted, utdanning, jobb osv.»

Eksempel 2 vurderer vi til å være i grenseland. Innledningen her er i henhold til kvalitetsstandard. Asylsøkeren blir oppfordret til å fortelle om hvorfor vedkommende ikke kan vende tilbake til hjemlandet. Også framgangsmåten av den frie forklaringen og den tilsluttende temasonderingen beskrives på en tydelig måte. Det er noe problematisk at intervjulederen allerede i forkant av den frie forklaringen informerer om at det er behov for å snakke om familie, bosted, utdanning og jobb. Introduksjon av de nevnte temaene vil kunne bidra til at asylsøker lett leder sin fortelling inn på disse temaene, som kan oppfattes som viktige i og med de tas ut som egne tema som benevnes av intervjuleder.

Fire av 19 intervju lever ikke opp til standarden for god intervjuteknikk. I disse intervjuene gis det for lite rasjonale for og forståelse av hva som er det vesentlige med fri fortelling. Selv om det på ulike måter formidles at asylsøker skal fortelle med egne ord hvorfor hen søker asyl, mangler beskrivelse av formålet og rammene for fri fortelling.

Eksempel 3 «Kan du fortelle meg om alle grunnene til hvorfor du har forlatt hjemlandet ditt? Her ønsker jeg at du forteller meg alt om hvorfor og hvordan du forlot land NN. Du kan gjerne begynne med barndommen din.»

Eksempel 3 er en adekvat oppfordring til fri fortelling. Asylsøkeren får beskjed om hva som skal vektlegges i hans fortelling. Men det sies ikke noe om årsaken til at det er viktig med egne ord, om bruk av tid, pauser, skriving eller begrunnelsen for å gå tilbake til barndommen. Når det ikke sies noe om rammer og formål, så blir dette en upresis innledning.

Eksempel 4 «Nå vil jeg at du skal fortelle fritt og med egne ord alt om hvorfor du søker asyl.»

I eksempel 4 gikk intervjulederen rett fra den innledende generelle informasjonen over til å introdusere den frie forklaringen med én enkelt setning. Mens det vesentlige er tatt med – fortellingen skal være fri og med egne ord, og den skal handle om asylsøkerens beskyttelsesbehov – vurderer vi dette eksempelet til å være for dårlig innrammet. Sammenliknet med de andre tre eksemplene finner vi her ingenting om formålet med den frie fortellingen og hvorfor den er av betydning. Asylsøkeren blir ikke oppfordret til å fortelle detaljert, og intervjulederen gir ingen informasjon om framgangsmåten i denne delen av intervjuet.

Detaljnivå og selvstendighet i fri fortelling

I hvilken grad asylsøker gir en fortelling med høyt detaljnivå og selvstendighet vil kunne ha betydning for i hvor stor grad asylsøkers historie vil vurderes som troverdig.

Elleve av 19 intervju vurderte vi til å ha detaljerte og selvstendige frie fortellinger. I disse intervjuene har asylsøkere en selvstendig fortelling som er detaljrik og presis, og der vedkommende selv har både framdrift og struktur. De lengste frie fortellingene

er på drøyt to timer. En asylsøker synes å snakke seg inn i intervjuformen. Hen er innledningsvis litt kort i fri fortelling, men ved noe oppmuntring fortelles det videre, og når temasonderingen begynner, blir det ytterligere elaborerte svar på spørsmålene som stilles. Et par av asylsøkerne har med seg egne notater til intervjuet. I disse elleve intervjuene har asylsøker gjennomgående mer henvisning til dokumentasjon som er levert UDI eller PU. Et annet trekk er at dette er asylsøkere som har høyere utdanning og har vært i arbeid.

I syv intervju, fire fysiske og tre digitale, kjennetegnes den frie forklaringen av å ha lavt detaljnivå i den forstand at asylsøker er ordknapp og til dels enkel i sin fortelling. Det kan for eksempel være at kun én helt overordnet årsak til beskyttelsesbehovet formidles, som at vedkommende ble utsatt for drapstrusler og flyktet. Disse frie fortellingene er gjennomgående korte, fra ett til ti minutter. I et par av intervjuene er fri fortelling kort og inneholder få detaljer, mens det under temasonderingen, når vedkommende får mer konkrete utforskende spørsmål, kommer fram en rikere fortelling med høyere detaljnivå og en mer presis formidling av årsaken til å søke beskyttelse. Ved to av intervjuene forsøker intervjuleder å oppmuntre til å fortelle, men da det ikke lykkes, går intervjuleder raskt over til å stille spørsmål for å få mer utdypende informasjon. Ved ett intervju er det ingen fri fortelling overhodet. Et annet intervju med fri fortelling på så vidt over fire minutter, har i realiteten heller ingen fri fortelling, og intervjuleder går raskt over til å stille temabaserte spørsmål.

En fri forklaring i korte sekvenser

Med bakgrunn i vitnepsykologi og hvordan hukommelsen fungerer, har vi allerede beskrevet betydningen av å tilrettelegge for en best mulig minneframkalling hos asylsøkerne. Den frie fortellingen skal være fri og uavbrutt. I asylintervjuet, i motsetning til andre utredende intervju, er den frie forklaringen ikke helt fri for forstyrrelser. I de fleste intervju blir asylsøkeren bedt om å holde seg til korte sekvenser, slik at tolken skal klare å tolke og intervjulederen rekke å skrive ned alt som er relevant for saken. Til dels minnes asylsøkeren på å holde seg kort under den frie forklaringen. Vi hører også i noen intervju at intervjulederen må stille oppklaringsspørsmål rundt det fortalte til tolken, noe som kan virke forstyrrende for den frie forklaringen. Det praktiseres ulikt hvorvidt tolken oversetter slike oppklaringsspørsmål, eller om kommunikasjonen skjer mellom tolk og intervjuleder uten at asylsøkeren inkluderes.

Behov for tolking og intervjulederens behov for å få tid til å skrive ned kan anses som nødvendige onder, som må håndteres på en best mulig måte. Den utredende intervjuemetoden baserer seg som nevnt på at den intervjuede skal gi en uavbrutt fri fortelling for å sikre en uforstyrret minneframkalling og minske risikoen for tap av informasjon (Fisher & Geiselman, 1992). En uavbrutt fri forklaring kan i en tolkesituasjon føre til tap av informasjon ved at tolken ikke evner å huske all den informasjonen som blir gitt (Ewens mfl., 2014; Walsh mfl., 2020).

Diskusjon

Det er svært ulike frie fortellinger som formidles, både når det gjelder omfang og detaljer. Vi ser at det i noen tilfeller knapt er en fri fortelling, mens andre ganger gir asylsøker en fullstendig, sammenhengende og detaljrik historie der alle relevante tema er berørt. Eller vi ser en sekvensiell fri fortelling der det er ett og ett tema som tas opp, i stor grad styrt av intervjuleder etter en kortere fri fortelling. Som fasens navn allerede indikerer, skal asylsøkeren forklare seg fritt under den frie fortellingen. Intervjulederen kan og skal oppmuntre og legge til rette for at asylsøker skal fortelle,

dog uten å stille spørsmål som kan gi en retning på svarene. Det kan være en krevende grenseoppgang for intervjuleder, da det i liten grad virker som at de ordknappe asylsøkerne får noen hjelp til å fortelle. Det er et spørsmål om det må legges noe mer til rette for asylsøkere som av ulike grunner ikke klarer så godt å formidle sitt beskyttelsesbehov med egne ord. De rike frie fortellingene krever mindre temasondering etterpå og gir et bredere og ofte mer veldokumentert saksbehandlingsgrunnlag. Ikke desto mindre ser vi at også lange, detaljrike fortellinger, der asylsøker snakker fritt og tidvis assosiativt, kan by på utfordringer. Når intervjuleder må skrive underveis og tilstreber å skrive ned så godt som hvert eneste ord som sies, må asylsøker holde igjen og stoppe i sin fortelling for at alt skal bli tolket og nedskrevet. Det kan potensielt være utfordrende å bli avbrutt i tanke- og talerekker.

Det er en svakhet ved vår studie at vi ikke vet om det er innvilget opphold eller ikke, da det foreligger noen interessante funn fra de tidligere nevnte studiene fra henholdsvis Nederland og Finland (Skrifvars mfl., 2020; van Veldhuizen, 2018). I disse studiene kommer det fram at de som får avslag har kortere intervju, får færre spørsmål generelt, og færre åpne spørsmål, noe som er interessant. Det vi ser er at noen intervju har lange detaljrike frie forklaringer – som medfører at det blir færre sonderende spørsmål, som kan påvirke hukommelsen (kontaminering). Også i vår evaluering ser vi at de høyest utdannede asylsøkerne, som menneskerettighetsaktivister og advokater, har de «beste» frie fortellingene med tanke på detaljrikdom og selvstendighet. Dette betyr at sjansen er til stede for at de mest sårbare asylsøkerne ikke nødvendigvis vurderes på et likeverdig grunnlag som de mer ressurssterke og utdannede. Det er ulike grunner til sårbarhet i form av et «dårligere» intervju. Det kan handle om kognitiv fungering, evnenivå, traumer, analfabetisme eller kulturspesifikke faktorer når det gjelder å formidle en fortelling.

6.2 Temasondering

Som beskrevet innledningsvis fra UDIs retningslinjer (UDI 2019-015V1; UDI 2013-011), skal alle tema som er relevant for søknaden om beskyttelse utredes under temasondering, og det kartlegges som hovedregel etter en trakttankegang: intervjulederen introduserer tema, tilrettelegger for at søkeren får forklare seg fritt og med egne ord, følger opp med åpne og nøytrale spørsmål og fokuserte spørsmål, før tema oppsummeres og avsluttes.

Vi har i den kvalitative analysen av temasondering sett hvordan tema fra fri fortelling utdypes og følges opp, om det er tema som vies mye og lite plass samt i hvilken grad annen/ny informasjon bringes inn. Det er ikke foretatt noen kvantifisering av tema eller gjennomføring av temasonderingen utover den analysen som er gjort med GQM, der fri fortelling og temasondering er slått sammen. Det er en metodisk begrensning at vi ikke er kjent med hvilken annen informasjon UDI besitter og derved et eventuelt rasjonale for hvilke tema som følges opp og ikke, og i hvor stor grad. Noen ganger framkommer det at intervjuleder blar i dokumenter fra PU og stiller spørsmål ut fra dette.

Oppfølging av tema fra fri fortelling

I all hovedsak følges alle større tema fra fri fortelling opp i temasonderingen. Flere intervjuledere bruker en noenlunde traktende spørremåte, ved at de først spør sonderende, for senere å stille konkrete lukkede spørsmål til avklaring. Som det vises til over, så er det forholdsvis få åpne spørsmål under temasonderingen.

Vi har som tidligere nevnt ikke hatt innsyn i saksmappene, bakgrunns materialet og utfallet av sakene. Vi har derfor ingen mulighet til å vurdere årsaken til at et tema vies lite eller mye plass, utover at vi enten antar eller noen ganger er kjent med hva som vektes i vurderingen av om asylgrunnlaget er til stede eller ikke. En kvinne forteller for eksempel under fri forklaring kort om mannens studier og at han ble anklaget for korrupsjon, som et av flere tema hun bringer inn. Dette temaet utdypes med grundige spørsmål om mannens studier og hans aktiviteter. Temaet er ett av flere som utdypes ved hjelp av «trakten» der intervjuleder først spør åpent rundt ektemannen, studiene og aktiviteter, for senere å stille konkrete lukkede spørsmål til avklaring. Det fremkommer derved langt mer informasjon under utspørringen enn hva kvinnen selv formidlet innledningsvis. I et annet intervju er det en ganske kort fri forklaring og der beskyttelsesbehovet begrunnes ut ifra en kort beskrivelse av en angrep-trussel-situasjon. Det er kun dette temaet som utdypes i sonderingen, men det gjøres derimot grundig med både sonderende og lukkede avklarende spørsmål.

Det synes at tema knyttet til organisasjonstilhørighet eller religiøs tilknytning så godt som alltid utforskes videre med tanke på rolle, oppgaver og hvor aktiv vedkommende og dennes familie har vært. Under noen tema spørres det grundig og gjentatt, mens i andre tilfeller stilles det kun noen korte utdypende spørsmål.

Andre tema vi har notert oss til å ha fått mye plass, er blant annet detaljer rundt ulike bosteder, organisasjonstilknytning og hvordan de er organisert, og hvem i familien som kjenner til og/eller er medlem av organisasjonen, samt religiøs tilknytning og aktivitet. Andre tema omhandler hvordan noen jobber med alt fra kundeforhold til pengetransaksjoner og reisevei til og fra jobb. Også årsaker til at folk flyktet da de gjorde og ikke før, for eksempel, spørres det om. Generelt vies ektefelles jobb og posisjon, i tillegg til andre familiemedlemmers tilknytning til organisasjoner, mye tid. I noen tilfeller brukes det svært mye tid på identitetsavklaring, uten at det grunngis. Vi antar at det da er et uavklart spørsmål. Vi stusset i et intervju over tidsbruk og rasjonale når det gjaldt å spørre *svært* mange spørsmål knyttet til organisering av demonstrasjoner i hjemlandet. Det var på et detaljeringsnivå som ikke ga mening under lyttingen, og som kunne vitne om at intervjuleder visste lite om hvordan aktivisme organiseres helt generelt og hvordan opposisjonsgrupper ofte opererer. Hvorvidt dette handler om manglet forståelse av kultur og kontekst eller at intervjuleder satt på informasjon som tydet på at dette ikke medførte riktighet, kan vi ikke si, men det ble brukt svært mange lukkede spørsmål og var i så måte ikke i tråd med anbefalingene.

Det spørres i liten grad utdypende om fluktruten eller reisen fra hjemlandet. Av de 18 sakene (to intervju i samme sak) spørres det i tolv saker overhodet ikke om fluktruten, og asylsøker forteller heller ikke noe om dette selv. I de seks sakene der det snakkes om fluktruten eller reisen fra hjemlandet, så er det i to av dem ingen spørsmål knyttet til dette, men asylsøker forteller selv om det under fri fortelling. I fire saker spørres det helt kort om når vedkommende reiste ut av landet og hvor vedkommende dro. Ved ett intervju spørres det spesifikt om å fortelle fra reisen ut av hjemlandet og til Norge.

Spørsmål knyttet til frykt ved retur til hjemlandet

Hva asylsøker frykter ved retur til hjemlandet og hvordan situasjonen er der, dekkes i varierende grad. Ved 14 av 19 intervju spørres det om hva vedkommende frykter ved retur, og i ett intervju er det asylsøker selv som forteller om dette under fri forklaring. Ved de 14 intervjuene der det spørres om retur, stilles det et kort spørsmål av typen: «Hva tror du skjer om du drar tilbake til xx?» Eller: «Så hvis du skulle reise tilbake til

xx nå, er det noe spesielt du frykter vil skje med deg?» Ved seks av disse 14 intervjuene spørres det litt mer utdypende om hva vedkommende asylsøker frykter, hvorfor akkurat hen er utsatt eller om det er noen flere grunner som ikke har framkommet så langt i intervjuet. Ved fire intervju spørres det ikke om hva vedkommende frykter ved en eventuell retur, og vedkommende selv sier heller ikke noe om dette.

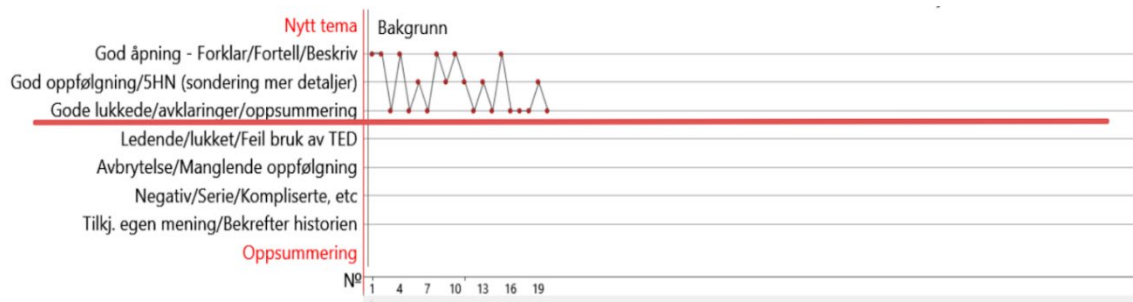
Vi ser også at temasonderingen håndteres ulikt med tanke på lav- og høyaffektive tema som utforskes. Når asylsøker snakker faktabasert og rolig om et tema, vurderes det å være lavaffektivt. Mens et høyaffektivt tema handler om at asylsøker kan være på gråten, synes det er vanskelig å snakke om temaet og bruker mer følelseladete beskrivelser enn faktabaserte. Hva asylsøker reelt sett har opplevd vet vi ikke noe om, men intervjuleder møter asylsøker ulikt i disse ulike settingene. I et intervju forteller asylsøker om tjenesten vedkommende hadde under forsvaret og en opplevelse av manglende trygghet og sikkerhet. Det spørres her generelt om hva som ligger i opplevelsen av manglende sikkerhet, trygghet og frihet. Asylsøker svarer konkret når det gjelder tjenesten og kontrollregimet. Vedkommende berører ingen tema på et følelsesmessig grunnlag og snakker ikke om egne følelser, og intervjuleder går raskt videre til neste tema. I et annet intervju, der asylsøker strever med å formidle i et krevende følelsesmessig landskap, følges også temaene fra fri fortelling opp, men intervjuleder spør på en veldig forsiktig måte, og forklarer også godt hvorfor hen spør. Når hen flere ganger spør rundt det samme temaet om frykt for forfølgelse, forklarer hen hvorfor dette må gjøres. «Jeg beklager at jeg spør mye om det samme nå. Det jeg trenger å vite er hvordan visste NN og NN at politiet kom til å arrestere deg? Og det er noe jeg ikke har klart å finne ut her (...). Jeg har full forståelse for at dette er hardt for deg. Men jeg må spørre deg allikevel; hva du helt konkret tror vil skje med deg?» I det siste intervjuet er sjansen større for at det framkommer mer informasjon i og med at det brukes tid, sonderingen rammes bedre inn, det metakommuniseres og asylsøker trykkes av en intervjuleder som framstår empatisk. Det kan ligge krevende tema også i det første intervjuet, men det kommer ikke fram.

Trakting

Hvordan spørsmål stilles og i hvilken rekkefølge, har stor betydning for hvor mye informasjon som kommer fram, og også for kvaliteten på denne (Skrifvars mfl., 2020). Vi har undersøkt og illustrert traktingen av spørsmål gjennom GQM-metoden. I det følgende vil vi gi to eksempler for hvordan strategisk bruk av spørsmål og rekkefølge i bruken av spørsmål kan påvirke informasjonsinnhentingen.

Eksempel 1

Figur 15 Mann Tyrkia - Analyse av spørsmål stilt under tema bakgrunn for søknaden.

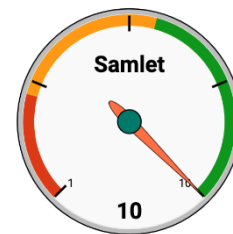


Spørsmålsgrafen for intervjuets hovedtema (figur 15) viser at intervjuleder bruker sine spørsmål på en særdeles effektiv og god måte. Temaet varer i ca. to timer og tolv minutter. Det er ingen spørsmål som ligger under den røde linjen. Dette er intervju-faglig særdeles bra utført. Under hovedtema stiller intervjuleder færre enn 20 spørsmål. Det sier seg selv at når samtalen har pågått i over to timer med så få spørsmål, er dette intervju faglig sett eksepsjonelt bra.

Fri fortelling: Intervjuleder klarer å få fram en meget bra, lang og detaljert fri fortelling om asylgrunnlaget og om bakgrunnen for søknaden om opphold. Hen avbryter ikke, avklarer noen småting, tar pauser og «åpner kranene» igjen. Usedvanlig bra gjort. Ikke bare er dette bra rent metodisk og mellommenneskelig – det er også svært effektivt. Intervjuleder gir søker mulighet til å sammenhengende fortelle fritt i mer enn to timer (eksklusive pauser). Søker i denne saken virker over gjennomsnittlig kompetent, men dette intervjuet utføres ikke desto mindre veldig nært det vi må karakterisere som det ultimate «spørsmålsløse intervju».



Temasondering: I den sonderende temadelen tar intervjuleder utgangspunkt i den frie forklaringen, åpner opp nye tema og ber om flere detaljer som er egnet til å understøtte søkers historie. Dette viser potensialet i og behovet for et skikkelig profesjonelt utført intervju, siden det kommer opp helt ny og viktig informasjon som selv ikke en tilsynelatende kompetent søker hadde nevnt eller dokumentert – til tross for at de angivelig finnes.



En samlet vurdering av intervju faglig kvalitet gir skåre 10 av 10.

Eksempel 2

Figur 16 Kvinne Irak - Analyse av spørsmål stilt under tema bakgrunn for søknaden.



Spørsmålsgrafen for intervjuets hovedtema (figur 16) viser at intervjuleder enkelte ganger klarer å åpne nye tema med bruk av åpne spørsmål, men så brukes det alt for mange lukkede og ledende spørsmål under oppfølgingen. Temaet varer i ca. en time og ti minutter. Alle spørsmål som befinner seg under den røde linjen burde strengt tatt enten ikke vært stilt eller så burde de ha vært stilt på en annen måte. På den annen side klarer intervjuleder å la være å stille for mange spørsmål, og søker får fram sin historie på en relativt god måte.

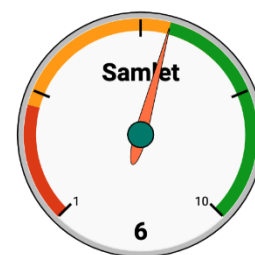
Fri fortelling: Det er tydelig at flyten i søkers frie forklaring ikke er optimal. Dette skyldes flere faktorer; en svak introduksjon og kontaktetablering i kombinasjon med en noe mangelfull forventningsavklaring. Intervjuleder benytter seg ikke aktivt av

empati og aktiv lytting underveis. Skriveaktivitetene gir høye lyder som tilsynelatende fungerer som en uheldig start- og stoppbryter for søkers historie. Det gir naturligvis søker en redusert mulighet til uhindret å framstille sin egen historie på en optimal måte. Intervjuet sklir også raskt over i en uheldig «jegspør og dusvarer»-stil. Tolken har i tillegg uvanlig mange avklaringer, noe som også skaper brudd i søkers forsøk på å hente fram egne minner og fortelle en sammenhengende historie. Det er uheldig at ikke intervjuleder spør søker om det passer når det avholdes pause(r). Det svekker en allerede svak dualisme i intervjuet.



På den annen side stiller intervjuleder gode spørsmål, og hen klarer stort sett å la være å avbryte. Dette er bra, men det blir allikevel for mange avbrudd, grunnet tolk, rapportskriving, etc.

Andre kommentarer: Intervjuleder kan bli bedre på bruk av stillhet – selv om dette er langt vanskeligere når intervjuet foretas via videolink og man ikke sitter fysisk i samme rom. Dette vil kunne hjelpe søker å finne mer naturlig tilbake til sine minnebilder og til å formulere sine beskrivelser.



En samlet vurdering av intervju faglig kvalitet gir skåre 6 av 10.

Diskusjon

Hukommelse fungerer assosiativt, og vi husker i kontekst. Dette innebærer at asylsøker kan tenkes å fortelle en god del fra sin historie og den konteksten vedkommende har vært i, og ikke nødvendigvis i kronologisk rekkefølge. Det å la asylsøker kunne være springende i sin formidling og heller senere under temasonderingen sortere og eventuelt kategorisere informasjon, er viktig. For mange spørsmål tidlig vil kunne påvirke hukommelsen. Det synes også å være et noe uutnyttet potensial i det å kartlegge konteksten noe bedre til slutt. Det handler om å spørre mer rundt situasjoner der andre mennesker er til stede eller involvert, for eksempel. Da kan det komme fram nye vesentlige detaljer, selv om de ikke kan kontrolleres, siden gjenkjenningshukommelsen vår er langt bedre en gjenhentingshukommelsen.

6.3 Kontradiksjon og motstrid

Motstrid kan oppstå som følge av (minst) fire ulike omstendigheter. For det første kan den oppstå mellom ulike deler av én og samme uttalelse, for eksempel hva en søker i utgangspunktet fortalte om hendelse X, og hva samme søker forteller om X senere i samtalen (konsistens i en uttalelse). For det andre kan den også oppstå i situasjoner der det foretas en sammenlikning mellom hva en søker sa for eksempel i registreringssamtale med PU om hendelse X, og hva samme søker forteller under asylintervjuet om samme hendelse (konsistens mellom en persons ulike utsagn). For det tredje kan motstrid oppstå som følge av en sammenholdelse av utsagn fra ulike personer hvor de alle fortalte om samme hendelse (X). Det handler da om motstrid mellom ulike personers utsagn. Den kanskje mest betydningsfulle motstrid er når det er klart og tydelig avvik mellom søkers forklaring om hendelse X og informasjon hentet inn fra andre ikke menneskelige kilder (eksterne data). I migrasjonssaker kan denne eksterne informasjonen være av en mer generell type (f.eks. landinformasjon), eller

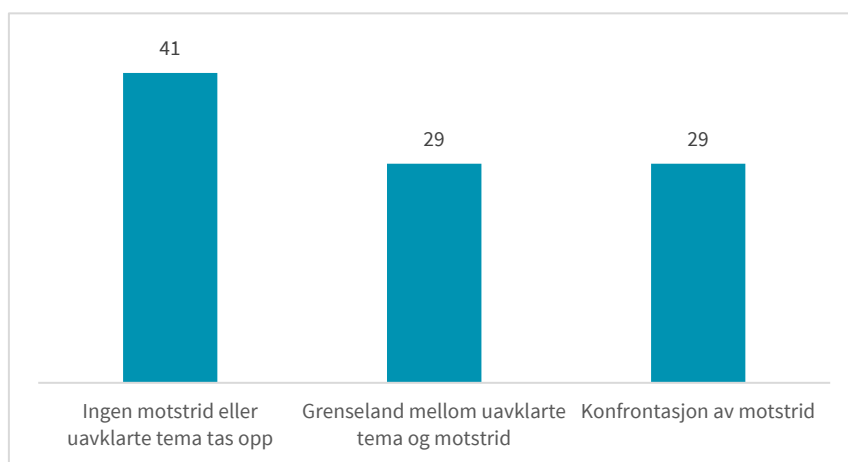
av en mer spesifikk art (f.eks. saksspesifikk informasjon om når en bestemt ambassade er åpen) (Granhag mfl., 2017).

Som del av evalueringen og i henhold til kvalitetsstandard for intervju (2019-015V) har vi vurdert hvorvidt intervjulederen gir søkeren god anledning til å oppklare uklarheter og/eller manglende samsvar. Vi har også undersøkt hvordan intervjulederen legger fram tvil om troverdighet for søkeren, og hvorvidt søkeren får god anledning til å forklare seg.

Motstrid i datamaterialet

Det er også her de 18 kvalitativt analyserte intervjuene som ligger til grunn for analysen av motstrid og uklarheter. I datamaterialet vårt finner vi flere flytende overganger mellom avklaring av informasjon og konfrontasjon av motstrid, og det er ulikt hvordan det håndteres.

Figur 17 Prosentvis framstilling av forekomst av motstrid og uavklarte tema (n = 17).



Ved syv av intervjuene (41 prosent) er det eneste som eventuelt gjøres å sjekke at opplysninger oppgitt til PU stemmer, men dette er ikke definert som noe uavklart, som vi forstår det. Vi har også registrert at det ved to av intervjuene blir sjekket ut om intervjuleder har forstått alt riktig og at informasjonen som er oppgitt stemmer.

Når det gjelder de fem intervjuene (29 prosent) i grenseland, så handler motstriden blant annet om en mer subtil skepsis til asylsøkers generelle historie, men uten at det konfronteres direkte. Det stilles bare svært mange spørsmål knyttet til identitet, uten at asylsøkeren får mulighet til å avklare eventuelle misforståelser. Andre asylintervju av denne kategorien handler om at asylsøkeren har unnlatt å gi informasjon om visse tema. Et slikt eksempel er en asylsøker som ikke har fortalt om noen slektninger i Norge; det blir. Det er ikke en direkte konfrontasjon, men asylsøker foreholdes at hen har noen fettere i Norge som hen i utgangspunktet ikke nevnte, men som hen umiddelbart forteller om når dette tematiseres. Intervjulederen har her selv tatt opp tematikken og dermed gitt asylsøkeren mulighet til å avklare misforståelser.

I fem intervju (29 prosent) vurderer vi at det foreligger en konfrontasjon av motstrid. I de fem intervjuene der vi vurderer at det foreligger en konfrontasjon av motstrid så er det ulike tema som gjelder. Det tas opp i ett intervju at asylsøker ankom landet med falsk pass og hvordan dette kan forklares. Asylsøker fastholder en forklaring som ble gitt PU angående hvordan passet ble skaffet og årsaken til at det er falskt. Hen endrer ikke forklaring og temaet blir liggende. Konfrontasjonen foregår tidlig i intervjuet, før fri forklaring. I det neste intervjuet er intervjuer spørrende til hvordan

det henger sammen at det var så lett å rømme, og deretter skaffe seg pass. Det presenteres ikke faktafeil, men stilles gjentatte spørsmål om tema som ikke er helt logiske og realistiske. Dette kommer rett etter en kort . Senere konfronteres samme asylsøker med at hen gjentar det som smugler har bedt vedkommende si, en informasjon som fremkommer via sms-tapping. Intervjuer konstaterer at asylsøker har sagt noe til PU som senere er dementert. Asylsøker kommenterer ikke på dette på noen måte, bare gjentar at hen er «ren.» Måten asylsøker svarer ut en del ting på kan peke i retning av et noe lavt evnenivå. Det er uklarheter, manglende sammenheng/indre logikk i hva som blir uttrykt og vedkommende gjentar setninger som smugler har sagt hen må si. Hvorvidt det er lavt evnenivå, en ren laget asylhistorie eller en kombinasjon er ikke mulig å si. I det tredje intervjuet i denne kategorien går utspørringen over i konfrontasjon der tematikken kretser rundt et familiemedlems tilknytning til en organisasjon flere år før og asylsøkers egen tilknytning. Det spørres grundig om tematikken, og på dette tidspunkt har temasonderingen vart i nesten to timer. Det er ingen tydelig konfrontasjon, men spørsmålene blir mer konfronterende/virker «hardere» i stil og tonefall. Ved det fjerde intervjuet handler konfrontasjonen om hvorvidt asylsøker kunne være synlig i et elektronisk spor knyttet til en rettssak der asylsøker ikke har deltatt. Spørsmålet kommer helt i slutten av utspørringen. Det siste intervjuet i denne kategorien handler om en kvinne som tidlig i intervjuet spørres om ulike pass, som er primært avklarende, før hun senere konfronteres direkte, i form av spørsmål om hvordan hun kan forklare at det ett sted står hun har barn og et annet at det er løgn. Dette kommer umiddelbart etter at det snakkes om familierelasjoner under temasonderingen. Hun svarer på dette og temaet legges bort.

Diskusjon

Som vi ser dette, finnes det minst to ulike måter å konfrontere eller utfordre asylsøker på, og grensene mellom oppfølgende spørsmål, avklaring og konfrontasjon er glidende. I UDI -sammenheng er det ofte uavklarte spørsmål og uklarheter om beskyttelsesbehovet heller enn faktiske feilopplysninger som ligger til grunn for at avklarende og konfronterende spørsmål må stilles. Det kan også handle om generell landinfo og ikke spesifikk informasjon for den aktuelle søkers situasjon eller omstendigheter. Dette fordrer at man generelt bør behandle opplevd motstrid med forsiktighet, og det er vår klare oppfatning at tidlig konfrontasjon med opplevd motstrid som regel vil framstå som uheldig.

Forskningen på motstrid påpeker at vi må være forsiktige med håndtering av motstrid, da motstrid ikke er objektiv (Granhag mfl., 2017). Er det høy grad av konsistens internt og eksternt, vil det påvirke positivt, og vice versa. Det er et menneske som opplever motstrid, og en naturlig reaksjon er å gå i forsvar, noe som er med på å øke sjansen for at påstander sementeres. Og det å gå i forsvar fremmer ikke kommunikasjon eller er minnestimulerende. Det er også et argument for ikke å presentere eventuell motstrid for tidlig, samtidig som intervjuleder ikke må «lekke» skepsis. Det går dessuten an å presentere motstrid på en ivaretagende måte, og der det er lett for asylsøker å gå tilbake på tidligere informasjon. Vi har eksempler på at intervjuleder kan si det er lett å si noe feil, at det er vanskelig å huske alt eller at man av ulike grunner må lyve under en flukt og at det er helt forståelig. Hvis det er etablert en god kontakt og god kommunikasjon, så er ikke dette nødvendigvis ødeleggende for intervjuets kvalitet. Men, kommunikasjonsformen er helt avgjørende her.

Et annet element å diskutere i denne sammenhengen er Schjatvets (2021) rapport om bevis- og troverdighetsvurderinger i utlendingsdirektoratets asylvedtak, der hun stiller flere kritiske spørsmål til hvorvidt tema-trakt-modellen som UDI benytter for

asylintervjuet gir mulighet til å sikre robuste bevis. Hun stiller spørsmål både ved modellens teoretiske grunnlag, altså hvordan den er tenkt å virke, og hvordan bruken av den påvirker intervjuet i praksis. Schjatvet støtter at dagens intervjuteknikk er god til å frambringe pålitelige bevis, blant annet ved at man stiller åpne spørsmål først, og utsetter eventuell konfrontasjon. Samtidig argumenterer hun for at det viktigste er å produsere robuste bevis, og at dette krever en annen intervjuteknikk, der man blant annet kan sette bevis opp mot hverandre og ivareta rett til kontradiksjon om vesentlige bevis. Schjatvet argumenterer også for at intervjumodellens fokus på fri fortelling, og måten man stiller oppfølgingsspørsmål på, går på bekostning av behovet for robuste bevis. Det er i oppfølgingsspørsmålene intervjuleder kan ta en kontroll av søkers frie forklaring og beskyttelsesbehov, og Schjatvets gjennomgang viser at mye av bevisvurderingen finner sted i oppfølgingsdelen (2021, s. 11). Hennes gjennomgang viser at i to tredjedeler av de gjennomgatte sakene kommer den frie forklaringen etter hvert i intervjuet, som flere mindre forklaringer, mens i en tredjedel av intervjuene sikres ikke en fyllestgjørende fri fortelling som dekker alle nødvendige elementer som må være til stede ved et beskyttelsesbehov (Schjatvedt 2021, s. 14). Derfor er det svært viktig hvordan intervjuleder gjennomfører delene. Schjatvets observasjon er at i stedet for å spørre konkret i denne fasen av intervjuet, spør man på mange forskjellige måter, men med åpne spørsmål, og at dette ikke sikrer oppklarende svar (2021, s. 12). Schjatvets kritikk tilsier at filosofien med åpne spørsmål kanskje ikke holder det den lover i asylintervjuet, og at denne måten å gjennomføre intervju på i praksis kan gå på bekostning av å få svar som vil tilfredsstillende kravet til at bevisvurderinger skal være forsvarlige. Dette fører oss over i et tredje kritisk punkt, som er hvordan man innenfor tema-trakt-modellen kan arbeide med motstrid og overholde plikten til å gjøre søker kjent med bevis av betydning, jamfør forvaltningsloven § 17 tredje ledd, samt plikten til å gi søker anledning til å avklare motstrid, jamfør utlendingsforskriften § 17-2 femte ledd. Schjatvets saksgjennomgang viser at med dagens tema-trakt-modell får søker sjelden presentert bevis av betydning for beskyttelsesbehovet, og retten til å avklare motstrid håndteres på en indirekte måte, ved at intervjuleder ber søker fortelle mer om tema av betydning, og ofte med åpne spørsmål (2021, s. 14). Schjatvet tillegger dette både den utredende intervjumetodens teoretiske antakelser, som at tidlige framlegg av bevis kan svekke bevisenes kvalitet, og praktiske følger, som at det sjelden blir tid eller anledning til konfrontasjon. Schjatvet hevder at indirekte tematisering av sentrale bevis ikke ivaretar retten til kontradiksjon, når søker ikke blir opplyst om bevisets innhold og betydning, og særlig den betydningen det har for reglene om bevisbyrde og beviskrav. Behovet for å komme til «saken» og for å presentere bevis eller motstrid er ikke unikt for asylintervju. I politiavhør av mistenkte er dette en sentral del av formålet, men i motsetning til Schjatvet ser vi at KREATIV-metoden vektlegger prinsippet om ikke å presentere mulige motstridende opplysninger før temaet som kan forklare bevisets opprinnelse er dekket av fri fortelling og av mest mulig åpne utdypende avklaringer. Deretter vurderes det om det fortsatt foreligger motstrid og hva denne i så fall består av. Først da gjøres det klart for den som intervjues at granskeren ikke får den initiale forklaringen til å stemme (helt eller delvis) overens med øvrige opplysninger i saken. Før dette gjøres, skal gransker oppsummere den så langt inngitte forklaringen for det aktuelle temaet, og slik gi den som intervjues anledning til å bekrefte, avvise eller korrigere oppsummeringen. Motstrid betyr ikke at man kan konkludere med at intervjuobjektet snakker usant.

Selv om motstrid (eller manglende konsistens) nok iblant kan framstå som åpenbar fra intervjuleders perspektiv, er det viktig å understreke at motstrid ikke er et

objektivt mål. Grunnprinsippet rundt vurdering av motstrid er imidlertid ubestridt og enkelt: stor grad av manglende konsistens internt i forklaring (er) eller mellom eksterne kilder påvirker graden av pålitelighet negativt, og lav grad av motstrid (høy konsistens) påvirker graden av troverdighet positivt (Granhag, mfl., 2017). I praksis vil dette likevel ofte være mer komplisert. For det første fordi graden av motstrid i praksis vil variere fra ulike oppfatninger av nyanser (det regnet hele dagen vs. det var enkelte regnbyger) til en mer absolutt motstrid (det regnet hele dagen vs. det var solskinn hele dagen). For det andre vil det ofte ikke være mulig å avgjøre helt sikkert om den eksterne informasjonen er helt korrekt eller hvor relevant den er for vurdering av det aktuelle utsagnet. En rekke gjenopptatte straffesaker både her til lands og internasjonalt viser at domstoler blir forledet av feilaktige ekspertutsagn rundt vurdering av konkrete bevis. Eksempelvis hvis en person har avsatt et fingeravtrykk. Selv i slike konkrete og fysiske bevisvurderingssituasjoner er det stort rom for personlig skjønn. I UDI-sammenheng er som regel ikke «bevisene» håndfaste og konkrete. Følgelig må man gå ut fra at rommet for variasjoner i vurderingene av hva som kan kalles et faktum, er temmelig store. Det vil si at graden av motstrid alltid vil være et resultat av en subjektiv vurdering av to kilder eller utsagn. Følgelig vil graden av motstrid alltid reflektere en personlig oppfatning. Det må også tilføyes at forskning på feltet viser at to personer som hver bedømmer graden av motstrid mellom to utsagn, meget godt kan komme til ulike resultater (Granhag, mfl., 2017). Ulike bedømmere vil gjerne ta hensyn til ulike aspekter, eller ta hensyn til ett og samme aspekt, men vekte dets betydning forskjellig. Dette problematiserer etter vårt syn Schjativets utsagn om forskjeller på pålitelighet og robusthet ytterligere.

6.4 Oppsummering

I dette kapitlet har vi beskrevet delen i asylintervjuet som omhandler informasjonsinnhentingen. Her har vi belyst den frie fortellingen, temasonderingen og håndtering av eventuell motstrid. Informasjonsinnhentingssfasen er den viktigste delen av intervjuet, og i de fleste tilfeller asylsøkers eneste mulighet til å fortelle sin historie og redegjøre for grunnen til at vedkommende søker asyl. At denne fasen fungerer best mulig både intervjuteknisk og med tanke på rammer, er vesentlig. Det er også viktig å sette av nok tid til denne fasen, samt legge til rette for kontaktetablering. Asylsøkere er en svært sammensatt gruppe med ulik landbakgrunn, utdanningsnivå og kognitiv evne. Alle disse faktorene vil påvirke en fri fortelling. I tillegg har vi allerede i kapittel 5 vist at intervjulederen i forkant av informasjonsinnhentingssfasen tilrettelegger for hvordan informasjonen kan gis.

Vi finner også stor variasjon i hvordan intervjulederen tilrettelegger for den frie forklaringen. Noen intervjuledere er svært gode til å formidle formålet, informasjonsbehov og prosessen knyttet til den frie fortellingen, mens andre introduserer denne temadelen ganske overfladisk.

I datamaterialet vårt finner vi også stor variasjon i lengde og detaljnivå på den frie forklaringen. Noen fortellinger varer i flere timer, mens vi i andre asylintervju knapt finner noen fri fortelling overhodet. I slike tilfeller kan intervjulederen forsøke å dele opp fortellingen ved å innlede til ulike undertema og oppfordre asylsøkeren til å fortelle fritt. Slike fortellinger kalles også sekvensielle frie fortellinger.

Når vi har analysert temasondering, altså hvordan intervjulederen undersøker fortellingens troverdighet og utforsker ulike tema fra den frie forklaringen nærmere, har vi fokusert på hvordan spørsmål stilles, hvordan og hvilke tema som følges opp, og hvorvidt og hvordan asylsøkerens frykt for forfølgelse ved retur utredes. Det har vært

en stor begrensning å ikke ha innsyn i saksmappene, bakgrunns materialet og utfallet av sakene. Vi vet derfor lite om intervjuledernes informasjonsbehov, som jo vil være førende i denne temadelen av asyLintervjuet.

Når det gjelder temasonderingen, finner vi at alle større tema fra den frie forklaringen tas opp igjen. Flere intervjuledere følger trakttankegangen til en viss grad, ved at intervjulederen ved et nytt tema starter med sonderende spørsmål, for senere å stille direkte spørsmål for avklaring.

Gjennomgangen med GQM -metoden tydeliggjør betydningen av en god trakting under temasonderingen. Strategisk bruk av spørsmålstyper og en god trakting fører ikke bare til mer detaljrike forklaringer og utfyllende svar, men virker også å minske behovet for mange spørsmål. Eksempelene i dette kapittelet viser kanskje ytterpunktene i dette, men funnene bekreftes gjennom de resterende GQM -analysene som kan finnes i vedlegg 1.

Når det gjelder motstrid og avklaring av uklarheter, finner vi at grensene mellom avklaring og konfrontasjon er glidende. I all hovedsak handler motstrid i vårt data-materiale om spørsmål knyttet til beskyttelsesbehovet, og kun i liten grad om feilinformasjon eller at asylsøkeren har unnlatt å fortelle om informasjon av betydning.

I tråd med Granhags (2017) tilnærming til motstrid stiller vi oss altså kritisk til Schjotvets (2020) påstand om at bevis må framlegges tidlig. Kort fortalt viser en rekke studier at tidlig konfrontasjon vil kunne påvirke minnet, forklaringen (konsentrasjonen og minneframhentingene) og kommunikasjonen mellom intervjuleder og søker (se Bjercknes & Fahsing, 2018; Magnussen, 2004).

7 Informasjon og helse

I siste delen av asylintervjuet, den avsluttende fasen, skal asylsøkeren få tilrettelagt informasjon om den videre saksgangen og mulighet til å kommentere på gjennomføringen av asylintervjuet. Før dette stiller de aller fleste intervjuledere også spørsmål knyttet til asylsøkerens fysiske og psykiske helse. Spørsmål knyttet til helse kommer ikke fram av kvalitetsstandard UDI 2019-015V1, men i retningslinjen UDI 2013-011 nevnes det at intervjulederen skal også sikre at asylsøkeren har forstått informasjonen som ble gitt og spørre hvorvidt søkeren har helseproblemer og/eller andre problemer som det bør tas hensyn til under intervjuet. Helsetematikken reguleres i en egen retningslinje (UDI 2013-020 *Helseanførsler i asylsaker*).

Som del av oppdraget har vi undersøkt om og på hvilken måte informasjonen blir presentert. Vi trekker her spesielt på retningslinjen UDI 2013-011V2. Vi har også undersøkt hvordan spørsmål om helse og andre behov formidles, og hvorvidt og hvordan ulike typer sårbarhet identifiseres. I dette kapittelet har vi spesielt fokusert på den innledende og avsluttende fasen, siden det er i disse informasjonen gis. Vi trekker på datamaterialet av den kvalitative undersøkelsen der vi har evaluert lydopptak og intervjurapporter fra ni fysiske og elleve digitale intervju (hvorav ett var et oppfølgingsintervju). Det må anmerkes at flere av lydopptakene starter noe ut i samtalen. Vi kan dermed ikke være sikre på at informasjonen ikke ble gitt før lydopptaket ble slått på. Analysene våre beror kun på intervju der vi med sikkerhet kan fastslå om informasjonen ble gitt eller ikke. Dette gjelder spesielt oppmøteintervju. I alle digitale intervju ble lydopptaket slått på ved starten av samtalen.

I dette kapittelet har vi i all hovedsak undersøkt følgende indikatorer på kvalitet:

Trygging av asylsøkeren i spørsmål rundt tolkens kvalifikasjoner
Informasjon gitt i henhold til UDI 2013-011 og UDI 2013-011V2
Intervjulederen spør om helse og særskilte behov i starten av intervjuet
Intervjulederen spør om eller følger opp informasjon om tortur og annen umenneskelig behandling
Intervjulederen spør om psykisk helse
Intervjulederen spør om vold eller overgrep
Intervjulederen identifiserer og dokumenterer sårbarhet og særskilte behov

7.1 Tilrettelagt informasjon til asylsøkeren

Ifølge lovverket skal informasjonen være tilrettelagt den enkelte søkeren, og retningslinjen UDI 2013-011V2 *Informasjon til søkeren under intervjuet i søknader om beskyttelse* beskriver detaljert hvilken type informasjon som skal gis når. Retningslinjen inneholder teksteksempler på hvordan denne informasjonen kan gis. I analysene har vi skilt mellom informasjon som gis i starten av intervjuet og informasjon som blir formidlet avslutningsvis. Dette har blant annet begrunnelse i intervjumetodikk. De to intervjudelene har også ulike utfordringer, som bør diskuteres hver for seg.

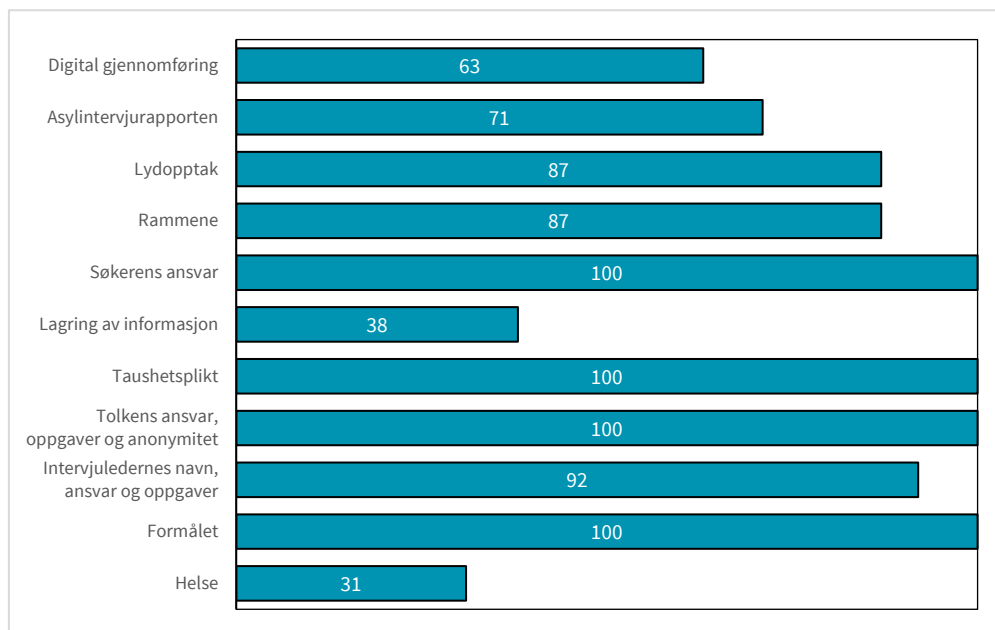
Informasjon i forkant av intervjuet

Før intervjuet skal søkeren bli informert om:

- Formålet med asylintervjuet: at søkeren skal få muligheten til å fortelle hvorfor de søker om beskyttelse, og at UDI får den informasjonen de trenger for å avgjøre saken.
- Intervjulederens navn, ansvar og oppgaver: intervjulederen skal gi asylsøkeren god anledning til å fortelle om alle anførsler. Intervjulederen vil også stille spørsmål underveis for å hjelpe med å få fram all relevant informasjon.
- Tolkenes ansvar og oppgaver: Tolken er anonym og upartisk.
- Taushetsplikt: Intervjulederen og tolken har taushetsplikt. Det betyr at det er straffbart å oppgi informasjon til andre enn de som har med saken å gjøre.
- Lagring av informasjon: Det informeres om at all personsensitiv informasjon lagres og behandles i tråd med norsk lov. Det informeres også om hvem i UDI som får tilgang til denne informasjonen.
- Søkerens ansvar: Søkeren har plikt til å bidra til at søknaden blir godt opplyst. Alle relevante opplysninger må legges fram. Det informeres også om at det er ulovlig etter norsk lov å bevisst oppgi uriktige opplysninger eller holde tilbake vesentlig informasjon. Flere intervjuledere trykker asylsøkeren ved å peke til skillet mellom å bevisst gi uriktig informasjon og det å huske feil.
- Rammene rundt intervjuet: Intervjulederen gir et overblikk over hva som skal skje i løpet av intervjuet.
- Lydopptak: Informasjon om hvorfor det tas lydopptak og at denne erstatter opplesningen av hele intervjuet til slutt.
- Informasjon knyttet til asylintervjurapporten: Intervjulederen informerer om at vedkommende skal skrive ned alt asylsøkeren sier og som er relevant for søknaden.

Undersøkelsen vår har vist at det er stor variasjon i hvorvidt intervjuledere oppfyller sin informasjonsplikt, og hvor lang tid det brukes på dette. I figur 18 viser vi hvor mange av intervjulederne som har informert om disse punktene.

Figur 18 Andel intervjuledere som har informert om ulike forhold i forkant av intervjuet. Prosent.



Figur 18 viser at det er varierende hvorvidt informasjonspunktene blir gitt. Alle i utvalget informerer om formålet med asylintervjuet, om taushetsplikt, og tolkens ansvar. Alle i vårt utvalg informerer også om søkerens ansvar. Noen færre (92 prosent) informerer om intervjulederens navn, ansvar og oppgaver. I de fysiske intervjuene må vi ta høyde for at mye av dette skjer før lydopptaket slås på. Det er vanlig at intervjulederen presenterer seg ved navn når hen henter asylsøkeren til intervjurommet. 87 prosent informerer om rammene rundt intervjuet. Like mange (87 prosent) informerer også om at det tas lydopptak av asylintervju. Derimot informerer kun 38 prosent om hvordan informasjon lagres. 29 prosent informerer ikke om asylintervju-rapporten. Det spørres i svært liten grad om helseproblemer (31 prosent), noe som kan ha negativ betydning for gjennomføringen av intervju. Dette vil vi diskutere nærmere under punkt 7.2.

Vi har tidligere beskrevet at trygghet og tillit til intervjulederen er viktige forutsetninger for muligheten for en fri fortelling. Forberedelsen skjer allerede i kontaktabliseringsfasen, og forholdet mellom intervjuleder og asylsøker vil ha betydning for den videre samtalen (Mevik mfl., 2016). Tydelig informasjon om tema som knyttes til samtalen og en klar ansvarsfordeling kan bidra til å trygge asylsøkeren og til å opprettholde tillit. Vi har blant annet sett i flere av intervjuene at asylsøkeren ønsker bekreftelse på at det de forteller i dag ikke kan komme på avveie. Forklaring av taushetsplikt og lagringsrutiner bidrar til å trygge asylsøkeren og skape et rom der vedkommende fritt kan fortelle sin historie. I ett av intervjuene registrerer vi også at asylsøkeren utviser stor bekymring knyttet til tolkens kvalifikasjoner og viser (svært høflig) til tidligere negative erfaringer med tolk. Intervjulederen informerer asylsøkeren om UDIs interne kvalitetsrutiner knyttet til tolken, noe som beroliger asylsøkeren, som ikke har noen ytterligere innvendinger til tolken.

Vi har også i kapittel 5 vist at en god og tydelig innledende fase kan forebygge misforståelser og skape trygge rammer for den påfølgende samtalen. Når det gjelder ansvarsfordeling og oppgaver intervjulederen, tolken og asylsøkeren kan det motvirke misforståelser og gi asylsøkeren tydelige forventninger til sin egen rolle og hva som skal skje i løpet av samtalen. Det merkes også at flere intervjuledere er flinke til å alminneliggjøre informasjon som kan oppleves som skremmende – blant annet informasjon om at det er straffbart å bevisst gi uriktig informasjon, eller tilbakeholde informasjon av betydning for saken. Utsagn som «dette er informasjon vi gir til alle som søker om asyl i UDI, og har ingenting med din sak å gjøre», eller «vi er også nødt til å opplyse om a t ...» bidrar til dette.

Som vi allerede har vist i kapittel 4 (figur 3 og 4), brukes det svært ulikt med tid på denne innledende fasen. Det brukes i gjennomsnitt elleve minutter på informasjonsdelen. Ytterpunktene ligger derimot mellom tre og 27 minutter. Tidsbruk henger *ikke* sammen med hvorvidt den nødvendige informasjonen gis eller ikke. I intervjuet der informasjonsdelen unnagjøres på litt over tre minutter, blir for eksempel all informasjon nevnt. Informasjonen gis vel og merke svært raskt, og intervjulederen går ikke i detalj, men spør søkeren til og med om eventuelle helseproblemer, noe vi i liten grad finner i andre (lengre) introduksjonsfaser. En så rask gjennomgang framstår derimot som lite egnet til å skape trygge rammer og en god relasjon til søkeren. Samtalen preges av hastverk og lite motivasjon hos intervjulederen, noe som virker kontraproduktivt på relasjonen og på den videre samtalen. Derimot er det de intervjuene der intervjulederen tar seg tid i starten til å gi tydelige rammer, åpne for spørsmål og undring hos søkeren og avklare forventninger, som får fram detaljrike frie forklaringer og utfyllende svar under temasondering. Vi kan altså fastslå at det kan være

lite hensiktsmessig å spare tid i kontaktetableringsfasen, dersom dette går på bekostning av tydelige rammer og trygge relasjoner.

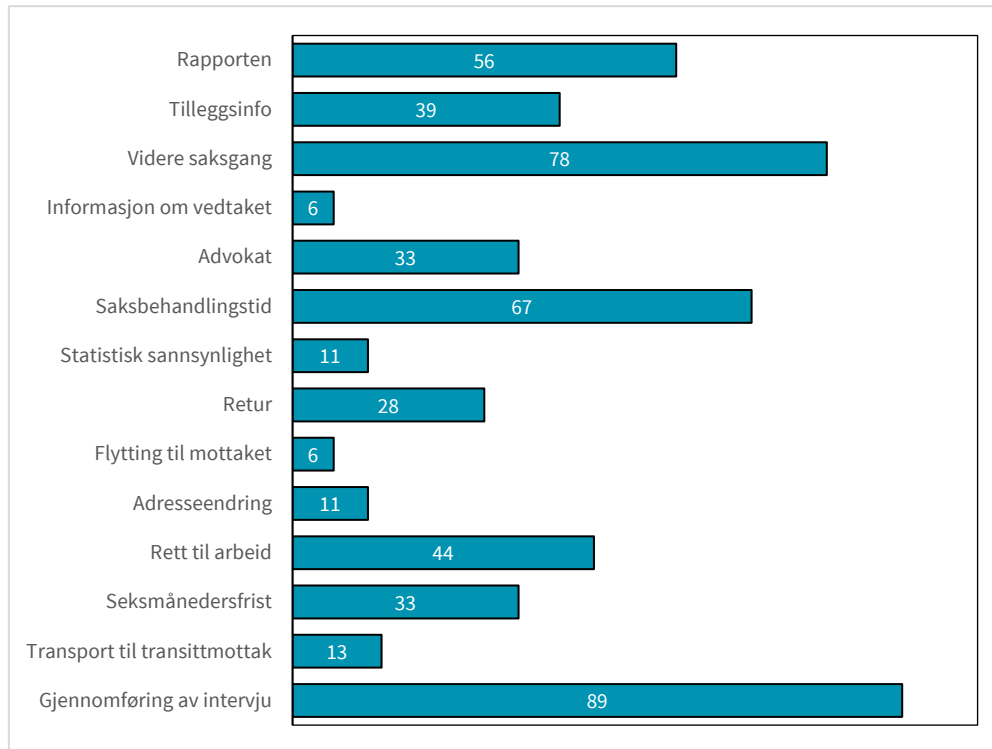
Informasjon i avslutningsfasen

Også i slutten av intervjuet er intervjulederen pliktet til å gi en del tilrettelagt informasjon. Asylsøkeren skal da blant annet informeres om:

- Retten til å få en kopi av rapporten: dersom asylsøkeren ønsker det, kan vedkommende få med seg en kopi av rapporten fra intervjuet. Ved digitale intervju får asylsøkeren tilbud om å få rapporten tilsendt.
- Tilleggsinformasjon: Asylsøkeren informeres om hvordan tilleggsinformasjon kan sendes til UDI.
- Videre saksgang: Informasjon om hva som skjer videre i behandlingsprosessen. Det skal da også informeres om hvordan søkeren vil bli underrettet om vedtaket.
- Informasjon om hvordan søkerne vil bli underrettet om vedtaket.
- Rett til advokat ved avslag.
- Forventet saksbehandlingstid: Asylsøkeren informeres om når svar på søknaden forventes å foreligge, og hvorfor det eventuelt vil ta lengre tid.
- Statistisk sannsynlighet for innvilgelse eller avslag.
- Retur: Hva innebærer det å få avslag, og hvor er det mulig å få praktisk hjelp for reisen.
- Flytting til nytt mottak: Informasjon om at asylsøkeren etter kort tid skal flyttes til annet mottak, der det ventes på svar.
- Betydningen av å melde om adresseendring.
- Rett til midlertidig arbeidstillatelse (hvis relevant): Søkere som har framlagt gyldige ID-dokumenter kan få tillatelse til å arbeide mens de venter på svar på søknaden sin.
- Seksmånedersfrist for å unntas fra underholdskravet ved søknad om familiegjengforening (hvis relevant).
- Transport tilbake til transittmottaket: Informasjon om når transporten går, og hvor asylsøkeren skal innfinne seg for å være med.

I tillegg til dette skal asylsøkeren også spørres om vedkommende har kommentarer til gjennomføring av intervjuet og tolkingen.

Figur 19 Andel intervjuledere som har informert om ulike forhold i avslutningen av intervjuet. Prosent



I alle kvalitativt analyserte intervju var lydopptaket på til intervjuets avslutning. Det er dermed ingen usikkerhet knyttet til hvorvidt denne informasjonen har blitt gitt uten at dette har blitt tegnet opp. Informasjonsformidlingen i avslutningen av intervjuene er gjennomgående utilstrekkelig. Dersom vi kun trekker fram de punktene som alle asylsøkere skal informeres om, som informasjon om tilleggsinformasjon, tilbud om kopi av rapporten, saksgang og behandlingstid, ser vi at asylsøkeren har blitt informert i kun litt over halvparten av sakene. Trekker vi fra at tre av de 19 asylsøkere hvis sak vi har analysert uoppfordret ber om å få en kopi av rapporten, er tallet enda lavere. Vi vet fra våre samtaler med intervjuledere i UDI at det å gi informasjon om retur og rett til advokat tidvis velges bort, da asylsøker oftest blir redd for avslag og tror at informasjonen gis på grunn av dette.

Kun litt over halvparten (59 prosent) av asylsøkere blir informert om sin rett til å få utlevert en kopi av intervjurapporten. Ved 10 prosent kom denne informasjonen etter direkte spørsmål fra asylsøkeren. 39 prosent av asylsøkerne i vårt utvalg blir informert om hvordan de kan ettersende tilleggsinformasjon. Det antas at denne informasjonen kun gis der det er relevant, noe som kan forklare den lave prosentsetningen. Mens 78 prosent av intervjuledere informerer om den videre saksgangen, og 69 prosent forteller om forventet saksbehandlingstid, gir svært få informasjon om statistisk sannsynlighet til å få opphold (11 prosent) og hvordan asylsøkeren vil bli underrettet om vedtaket (6 prosent). Også dersom vi ser bort fra at fire av søkerne i vårt utvalg kom fra Syria eller Eritrea, land der innvilgelsesprosenten er høy, var det svært få asylsøkere som ble informert om retten til advokat (33 prosent) og prosedyrer knyttet til retur (28 prosent). At omtrent halvparten av asylsøkerne (44 prosent) har blitt informert om muligheten for å søke om midlertidig arbeidstillatelse, kan ha sammenheng med at de ikke har framlagt gyldige ID-dokumenter. Kun 6 prosent av intervjuledere informerer om at asylsøkeren etter kort tid vil bli flyttet til et annet asylmottak, og kun 13 prosent informerer om betydningen av å melde eventuell adresse-

endring til UDI. Med unntak av to intervju stiller de fleste intervjuledere (89 prosent) spørsmål knyttet til gjennomføringen av intervjuet.

Det kan være flere grunner til hvorfor informasjonen i den avsluttende fasen er veldig varierende, og ofte svært mangelfull. I samtale med saksbehandlere i UDI, trekkes tidsnød fram som en viktig grunn for at ikke all informasjon gis. «Det glipper nok. Spesielt når det er fysisk. I den hektiske saken mot slutten, vi vet at de venter der med transport», forteller en saksbehandler i UDI. Spesielt på slutten skjer det ofte at man får dårlig tid, og det kjennes krevende å presse inn enda mer informasjon. Ved tre av intervjuene i denne analysen er det tidsnød som stopper avslutningen. Ved to fysiske og ett digitalt intervju blir det henholdsvis svært travelt mot slutten, opptaket stopper midt i en setning og det blir sagt at de dessverre ikke rakk alt. Årsaken er blant annet at transporten venter, at det er ansatte på mottaket som skal gå hjem og vil låse det rommet asylsøkeren befinner seg i (ved digitale intervju), eller det blir ikke sagt annet enn at de har en gitt tidsramme.

I samtaler med oss forteller saksbehandlerne at de i noen tilfeller aktivt vurderer å ikke gi visse typer informasjon. For eksempel var det noen som erfarte at informasjon om rett til advokat ved avslag var uheldig i de tilfellene hvor asylsøker var så godt som garantert opphold. Slik informasjon ble av flere asylsøkere tolket som at de ville få avslag selv om intervjulederen ikke hadde antydning noe om dette i samtalen. For å ikke uroe asylsøkere unødvendig, vurderte derfor noen saksbehandlere å unnlate informasjon om retten til advokat i slike tilfeller. Det ble også sagt i gruppeintervjuet at tiden på slutten ikke strakk til, så av den grunn ble noe utelatt. Noe ble helt klart vektet som mer viktig å informere om enn andre tema, som tolkebruk, formålet med intervjuet, asylsøkers ansvar og retten til å få en kopi av rapporten, selv om dette kunne glippe på grunn av tidspres.

7.2 Spørsmål knyttet til helse

I starten av intervjuet skal det også legges inn spørsmål om helse. Ifølge retningslinjene skal intervjulederen spørre om søkeren har sykdommer eller andre behov som det er viktig at intervjulederen tilrettelegger for og hensyntar under intervjuet (UDI 2013-011). Intervjulederen kan for eksempel introdusere dette som følgende: «Så vil vi spørre deg litt om helse, D. Har du noen sykdommer, enten fysiske eller psykiske, som du trenger legehjelp for? Er det noen andre behov som du har i dag som er viktig for meg å vite. For eksempel at du trenger flere pauser av ulike grunner?»

Ifølge retningslinjene tjener helsespørsmålet innledningsvis til å utrede hvorvidt det er nødvendig med tilrettelegging under intervjuet (UDI 2019-015V1). Ansatte i UDI forteller derimot i samtale med oss, at dette innledende spørsmålet også har en annen funksjon. Spørsmål om helse kan forstås som såkalte portåpner, det vil si spørsmål som åpner rom. I dette tilfellet er det rom for å snakke om helse og traumatiske opplevelser, som kan være vanskelige å snakke om, men som kan være vesentlige anførsler og/eller utløse handlingsplikt hos UDI (Dinardi mfl., 2021). Veldig få intervjuledere (29 prosent) stiller spørsmål knyttet til helse innledningsvis. Dersom det første spørsmålet knyttet til helse stilles etter den frie forklaringen og temasonderingen – ofte etter tre til fire timer, faller dette mulighetsrommet fullstendig bort. Intervjulederen har da verken mulighet til å tilrettelegge intervjuet eller modellere søkeren dit hen at informasjon knyttet til helse og traumatiske opplevelser kan være viktige anførsler i saken.

Helse blir som sagt tatt opp igjen i slutten av samtalen. Her krever retningslinjen at «intervjueren skal innhente informasjon om alvorlige fysiske eller psykiske

helseproblemer» (UDI 2013-011). I intervjurapporten formuleres standardspørsmålet som følgende: «Om søkeren har alvorlige fysiske helseplager (som for eksempel smittsomme sykdommer, funksjonsnedsettelse, store smerter/skader på kroppen) eller psykiske helseplager (som for eksempel angst, søvnproblemer eller depresjon)». Veldig få (2–3) intervju vi har analysert gir en slik detaljert beskrivelse. For det meste spør intervjulederen om asylsøkeren har noen psykiske eller fysiske helseplager.

Intervjurapportene oppgir videre at søkeren skal informeres om at vedkommende har rett til helsehjelp ved helseproblemer. Videre opplyses det om at det også er viktig at alvorlige helseproblemer dokumenteres. «Intervjueren skal informere søkeren om at anførsler om egen eller barns helse bør være dokumentert med helseerklæring/at-test utstedt i Norge, og at en eventuell helseerklæring bør fremlegges så snart det er praktisk mulig» (UDI 2013-011, se også UDI 2013-020). Denne informasjonen gis i mindre enn halvparten av intervjuene vi har analysert. Gitt at helsespørsmål oftest behandles svært overfladisk og kort – det brukes i snitt fire minutter på denne delen av intervjuet – er det noe tvilsomt hvorvidt intervjulederne bidrar til å identifisere sårbare asylsøkere og tilrettelegge for tilgang til nødvendig helsehjelp (jf. Dinardi mfl., 2021). Spørsmålet ble ikke reist i noen av de kvalitativt analyserte intervjuene.

7.3 Identifisering og oppfølging av sårbarhet

Som vi har beskrevet i kapittel 2, skal intervjulederen under asylintervjuet legge til rette for å identifisere sårbare flyktninger (UDI 2013-011). Formålet med å identifisere disse sårbare gruppene er blant annet å 1) opplyse søknaden om beskyttelse, 2) avklare behov for tilrettelegging under asylsaksprosedyren og 3) bidra til at den som er utsatt får et trygt botilbud og/eller annen nødvendig oppfølging i Norge (UDI 2015-007). UDI har som nevnt utarbeidet egne retningslinjer for noen sårbare grupper, som personer utsatt for kjønnslemlestelse, menneskehandel og tvangsekteskap, annen vold i nære relasjoner eller barneekteskap. I tillegg finnes det egne retningslinjer for personer som definerer seg innen LHBTIQ.

I den kvalitative gjennomgangen av datamaterialet fant vi at disse nevnte sårbare gruppene i stor grad følges opp. Derimot ser bildet annerledes ut for asylsøkere som kan ha vært utsatt for overgrep, tortur og annen umenneskelig behandling. I retningslinjene informeres intervjulederen om at sårbare asylsøkere kan ha behov for tilrettelegging under kartlegging av saken. Asylsøkeren kan også ha behov for informasjon knyttet til muligheter for oppfølging og juridisk bistand (UDI 2013-011). I Fafo-rapporten om torturutsatte i asylkjeden (Dinardi mfl., 2021), viser forfatterne til manglende rutiner knyttet til identifisering og dokumentasjon av noen sårbare grupper, blant annet torturutsatte. Dinardi mfl. har derfor blant annet anbefalt Utlendingsdirektoratet å innhente og undersøke opplysninger om asylsøkerens opplevelser av tortur, herunder helsemessige konsekvenser i asylintervjuet.

I det kvalitative datamaterialet vårt har vi blant annet undersøkt hvorvidt det stilles spørsmål knyttet til overgrep, vold, tortur og katastrofale hendelser under tema-sonderingen. I minst fire av 19 tilfeller forteller asylsøkeren om fengsling. Asylsøkeren kommer selv ikke med anførsler om tortur, og det følges heller ikke opp. I ett tilfelle forteller asylsøker om at broren ble «dårlig behandlet» under fengsling, og at også asylsøkeren selv ble dårlig behandlet da han kom på besøk. Dette følges opp med et spørsmål: «Hva mente du at du ble utsatt for dårlig behandling?» Asylsøker forklarer så at han ble satt i et rom, behandlet som en terrorist. Man lot ham vente for ingenting, og han fikk mye feilinformasjon. Fortellingen peker ikke umiddelbart mot tortur, men gitt landet han kommer fra, og mulighet for feiltolkning/under-

kommunisering av tortur, kunne dette ha blitt fulgt opp med nærmere informasjon knyttet til «å bli satt i et rom». Er det snakk om et venterom, eller ble asylsøkeren selv innestengt, for eksempel. Med bakgrunn i Norges forpliktelser overfor torturutsatte (Dinardi mfl., 2021) burde dette ha blitt utforsket nærmere, uavhengig av intervjulederens behov for informasjon.

I ett intervju forteller asylsøkeren at hun ble holdt i et bitte lite rom. Hun blir holdt der uten at familien får vite hvor hun er. Hun forteller at hun nesten ikke fikk puste da det ikke var noe frisk luft som kom til. Hun forteller om total utmattelse og at hun selv føler at hun er døden nær. Hun blir holdt i dette rommet i tre dager, og får veldig lite mat. Asylsøkeren forteller om dødsangst og at hun blir svakere og svakere. Videre forteller hun at fengselsvaktene kommer flere ganger, retter gevær mot henne og truer med å ta livet hennes. Hun forteller også at hennes far blir arrestert og tvunget til å underskrive en tilståelse for at hun kan slippes løs. Under fortellingen bruker intervjulederen tilsynelatende ingen empatiske uttrykk. «Fortsett» er den eneste reaksjonen. Intervjulederen er svært opptatt av å finne ut hvorvidt asylsøkeren har blitt utsatt for seksuelle overgrep i fengsel. Når hun benekter dette, slippes temaet. At asylsøkeren antakelig har blitt utsatt for flere torturmetoder, som dødstrusler og posisjonstortur i tillegg til annen umenneskelig behandling, blir ikke identifisert, ei heller fulgt opp.

Når det gjelder spørsmål knyttet til andre voldelige hendelser, stilles disse i svært liten grad, selv i de intervjuene der slike spørsmål kunne være relevante. Kun i ett tilfelle spør intervjulederen direkte om asylsøkeren har blitt voldtatt. Intervjulederen er tydelig på at vedkommende nå spør veldig direkte, og trykker samtidig asylsøkeren på at det ikke vil være nødvendig å snakke noe mer om hendelsen med mindre asylsøkeren selv ønsker dette. I de andre tilfellene der det fortelles om voldtekt, blir dette ikke fulgt opp nærmere gjennom detaljerte spørsmål knyttet til helse, og eventuelle oppfølgingsbehov.

7.4 Oppsummering

God og tilstrekkelig informasjon er vesentlig for å skape gode og trygge rammer og en felles forståelse av hva intervjuet går ut på. Dette vil ha betydning for hvordan den videre samtalen utvikler seg. Forklaring av taushetsplikt og lagringsrutiner bidrar til å trygge asylsøkeren og skape et rom der vedkommende fritt kan fortelle sin historie. Informasjon knyttet til rammene, intervjulederens, tolkens og asylsøkerens oppgaver bidrar til en klar ansvarsfordeling og forebygger misforståelser.

I den innledende fasen ser vi at mange intervjuledere er gode til å gi den nødvendige informasjonen. De er også flinke til å ufarliggjøre informasjon som kan oppleves som skremmende eller truende. Slike intervju er ofte i lengste laget, siden informasjon kombineres med kontinuerlig kontaktetablering. Vi finner en hyggelig tone, og i noen intervju kan man regelrett høre hvordan asylsøkeren slapper av. Dessverre finner vi også i denne fasen stor variasjon i hvor mye og hvor detaljert informasjonen gis. I noen intervju brukes kun noen få minutter til å gi den nødvendige informasjonen. Selv om intervjulederen har oppfylt de formelle kravene ved å ha gitt all den foreskrevne informasjonen, framstår slike intervju som lite egnet til å skape trygge rammer for den videre samtaleprosessen. Å spare tid innledningsvis virker lite hensiktsmessig, dersom dette går på bekostning av tydelige rammer og trygge relasjoner.

Ser vi på informasjon som gis avslutningsvis, er kvaliteten langt dårligere. Mye informasjon blir ikke gitt, og intervjuledere tar seg mindre tid til å utdype og forklare. Tidsnød trekkes fram som en av de viktigste grunnene til dette. Saksbehandlere

vurderer også aktivt å unnlate noe av informasjonen for ikke å uroe asylsøkeren unødvendig. I saker der det er høy sannsynlighet for innvilgelse, velger for eksempel noen intervjuledere å ikke informere om prosessene knyttet til avslag, som retten til advokat og hva som skjer ved retur. Det må bemerkes her som svært problematisk, at veldig få asylsøkere i vårt datamateriale blir uoppfordret informert om muligheten til å få en kopi av rapporten. Ingen ble informert om at de også hadde rett til å få lydopptaket utlevert. Sammenfattet må det fastslås at det er stor variasjon i hvorvidt intervjuledere oppfyller sin informasjonsplikt.

Et formål med asylintervjuet er å bidra til å identifisere sårbare asylsøkere. Ifølge retningslinjene skal det i den innledende fasen utredes hvorvidt det foreligger noen helsemessige årsaker eller andre typer sårbarhet som krever spesiell tilrettelegging av intervjuet. Dette gjøres i svært liten grad. Det brukes også svært lite tid til avslutningsvis å utrede eventuelle helseutfordringer. For det meste spørres det langt mindre detaljert og forklarende enn det som framkommer i intervjurapporten. Dette er svært problematisk, i og med det i liten grad spørres etter traumatiske hendelser, vold, tortur og psykisk helse under temasondering (se kapittel 6). Det må derfor settes spørsmålsteget ved hvorvidt dagens intervju praksis bidrar til å identifisere alle de sårbare gruppene blant asylsøkerne.

8 Intervjurapporter

I de tidligere kapitlene har vi belyst ulike aspekter ved asylintervjuet. En viktig del av gjennomføringen er intervjurapporten. Intervjuledere skal skrive ned all informasjon som er relevant for søknaden om beskyttelse. Det innebærer at intervjulederen skriver ned det asylsøkeren sier, så nært søkerens egen måte å formulere seg på som mulig. Siden rapporten «til en viss grad [skal] ivareta behovet for å dokumentere hvordan intervjuet har foregått», oppfordres intervjulederen også til å skrive ned intervjulederens spørsmål. Det er intervjurapporten som i all hovedsak brukes som grunnlag for vurderingen i etterkant av intervjuet. Rapporten skrives for ulike lesere – saksbehandleren og søkerne, men også for UNE og advokaten. «For saksbehandleren er det viktig at teksten er oversiktlig, lett å finne fram i og arbeide med. Det er også viktig at søkeren som blir intervjuet, kjenner igjen sin egen historie i rapporten når den leses opp» (UDi 2013-011V3). Høy kvalitet på rapportene er derfor vesentlig for å sikre muligheten for velbaserte vurderinger og dermed asylsøkernes rettssikkerhet.

I dette kapitlet gir vi en kort gjennomgang om intervjurapporter. del av oppdraget var å undersøke hvorvidt intervjurapporten samsvarer med lydopptaket, og om all relevant informasjon er oppført. Ved å foreta en sammenstilling av lydopptakene med intervjurapportene, undersøkte vi hva som gjøres skriftlig tilgjengelig for videre saksbehandling, og på hvilke måter informasjonen eventuelt endres gjennom skriftliggjøringen. Den komparative analysen omhandler hva som kommer med i intervjurapporten, hvordan intervjuet framstilles skriftlig, og hva som eventuelt går tapt eller mangler. I denne delen av analysen gjorde vi en opptelling og sammenstilling av svarene som var notert i skjemaet, som ble fylt ut for hvert intervju. Vi valgte her å notere om relevante anførsler og asylgrunnlaget ble oppsummert i rapporten og om oppsummeringen ble lest for asylsøker. Dette står det ikke noe om i retningslinjer for rapportskrivningen, men i retningslinjen for gjennomføring av intervjuet og hva som skal gjøres på slutten av intervjuet.

8.1 Om intervjurapportenes utforming

UDIs retningslinje 2010-100V *Kvalitetsstandard for asylintervjurapporten* beskriver følgende krav til innhold i en intervjurapport.

- Det skal framgå hvorvidt asylsøker (AS) samtykker til bruk av oppnevnte tolk.
- Personopplysninger og hvorvidt AS er oppfordret til å skaffe Id-dokumenter.
- Det skal være mulig å vurdere om asylgrunnlaget er oppfylt (vilkår for beskyttelse jf. utlendingsloven § 28 første ledd bokstav a, jf flyktningkonvensjonen art. 1 A og jf. utlendingsloven § 28 første ledd bokstav b og jf. utlendingsloven § 38). Herunder er det krav til at det framkommer informasjon om sakens faktum som er tilstrekkelig sannsynliggjort, om risiko for forfølgelse ved retur, årsakssammenheng med konvensjonsgrunn, myndighetsbeskyttelse, internflukt/relokalisering, samt eksklusjon.

- Ved behov skal det framkomme utdypet informasjon om bosted, etnisk/religiøs tilhørighet, familierelasjoner, ressursituasjon, militærtjeneste, tilknytning til Norge og helse.
- Om medfølgende barn.
- Eventuell motstrid skal dokumenteres.
- For øvrig skal rapporten skrives i henhold til gjeldende rettskrivningsregler, det skal være en tydelig struktur og det skal framkomme om det er benyttet kommunikasjonsprinsipper som er i tråd med god intervju praksis. Rapporten skal i liten grad inneholde informasjon som ikke bidrar til å opplyse saken.
- Det skal framgå om rapporten leses og, asylsøker skal kunne kommentere på gjennomføringen av intervjuet, og dette skal framkomme i rapporten.

I retningslinjen UDI 2013-011V3 gis det mer informasjon rundt den praktiske gjennomføringen knyttet til rapportskrivningen. Intervjurapporten skal være en skriftlig gjengivelse av søkerens muntlige fortelling. Rapporteringen av det søkeren forteller skal være sammenhengende, i hele setninger og følge norske regler for grammatikk og rettskrivning. Rapporten skrives ned i egne konsepter i DUF. Konseptene inneholder ferdig formulerte tekster som er ment som et utgangspunkt for hva slags informasjon UDI trenger for å vurdere søknaden om beskyttelse. Intervjuleder oppfordres til å endre på disse, dersom formuleringen ikke oppleves som naturlig for akkurat dette intervjuet.

Som nevnt tidligere, har vi hatt tilgang til 20 intervjurapporter. 19 av disse inngår i denne analysen. Vi undersøkte 1) hvorvidt alt som er relevant for asylsøknaden er skrevet ned, 2) om det er tema som er utelatt, 3) om det er tilstrekkelig detaljnivå, 4) om rapporten har samme rekkefølge og oppbygging som intervjuet, og 5) om det forekommer en oppsummering av rapporten/intervjuet og om denne er lest opp for asylsøker. Vi har ikke vurdert bruk av rettskrivningsregler eller hvilke kommunikasjonsprinsipper som er brukt, men vi har sett at det er ulikt hvor mye vekt det legges på å skrive fulle setninger og rette skrivefeil eller ikke før ferdigstilling av rapporten. Det er ikke i noen av rapportene notert noe om kommunikasjonsprinsipper, utover at spørsmålene som stilles i stor grad er notert, og sammen med at intervjuet i stor grad dokumenteres i kronologisk rekkefølge, så sier dette noe om hvordan intervjuet gjennomføres, som redegjøres for i eget kapittel.

Diskusjon

Overordnet kan vi fastslå at vi i all hovedsak finner en presis gjengivelse av intervjuet i de rapportene vi har analysert. I 18 av 19 analyserte intervju ble alt av relevans for søknaden gjengitt i intervjurapporten på en tilfredsstillende måte. Disse rapportene inneholder også alle temaene som ble behandlet under intervjuet. I 17 rapporter finner vi et godt detaljeringsnivå der i praksis alt asylsøkeren sier under intervjuet er skrevet ned. I noen intervju er det svært høyt detaljnivå, og det eneste som er utelatt er når intervjuleder sjekker ut noen begreper og forståelser. Kun i ett av de analyserte intervjuene er det lavt detaljeringsnivå og deler av tematikken som ikke er gjengitt i rapporten.

Ved et par tilfeller lager intervjulederen tidslinjer eller sorterer tema noe mer kronologisk i rapporten enn det som forekommer i intervjuet. Dette følger retningslinjen UDI 2013-011V3, som tilsier at rapporten skal ha et ryddig oppsett. Det er ikke informasjon som er gått tapt på denne måten, men rapporten oppfattes mer strukturert enn intervjuet.

Av andre tema å bemerke så er det ved ett tilfelle et spørsmål i intervjuet som er nedskrevet feil, slik at svaret framstår vanskelig å forstå, uten at det medfører vanskeligheter med å forstå temaene som helhet. Som vi har beskrevet i kapittel 7.2, er spørsmål rundt helse langt mer elaborert i rapporten enn de fleste intervjulederne formulerer det. For eksempel kan intervjuleder spørre om asylsøker har noen helseutfordringer, selv om det i rapporten står at følgende er spurt om: «Har du kroniske sykdommer eller alvorlige fysiske eller psykiske lidelser, som du trenger legehjelp for?»

8.2 Oppsummering av anførsler

Innledningsvis informeres vanligvis asylsøkeren om at rapporten ikke blir opplest for søkeren på slutten av intervjuet. Dette begrunnes med at det tas et lydopptak som kan brukes i tilfeller der det oppstår tvil eller uenighet rundt det som ble sagt. Asylsøkeren skal også få tilbud om å få en kopi av rapporten. Som vi har vist i kapittel 7, er det ingen automatikk i dette, og kun få asylsøkere blir informert og får tilbud om å få utlevert kopien. Siden rapporten heller ikke leses opp i sin helhet grunnet lydopptaket, har vi undersøkt hvordan en felles forståelse rundt intervjuet ivaretas mot avslutningen.

I noen intervju informerer intervjulederen asylsøkeren innledningsvis om at det leses opp et sammendrag av rapporten. Ifølge retningslinjene skal intervjulederen i avslutningen oppsummere alle relevante anførsler og kontrollere at alle relevante opplysninger er inkludert i rapporten. Dette praktiseres noe ulikt i datamaterialet vårt: I vår analyse av rapportene opp mot intervjuet konkluderer vi med at det foreligger en tydelig oppsummering ved tolv intervju. Et eksempel på en tydelig oppsummering er som følgende:

Eksempel 1 «Du forteller at du ikke kan reise tilbake til land NN fordi du frykter at du og barna dine skal bli drept. Du frykter også at barna dine kan bli tatt. Grunnen til at du frykter å dra tilbake til NN land er fordi din mann har vært studentaktivist og vært medlem av NN org. Du sier at din mann er på en liste som NN gruppe har laget, og at denne listen ligger på internett. Du frykter at du og barna dine kan bli tatt fordi de som er ute etter mannen din kan bruke deg og barna dine for å få ham til å reise tilbake til NN land. Du frykter også den generelle sikkerhetssituasjonen i NN land, og sier at dine barn risikerer å bli rekruttert som soldater i krigen. Søkeren bekrefter oppsummeringen av årsakene til søknaden om beskyttelse. På spørsmål om det er andre grunner til at hun søker om beskyttelse svarer hun: Det er bare det at jeg vil dempe det stresset og den angsten som jeg lever i, for jeg sover ikke og har angst, og jeg bruker medisiner for å klare å sove.»

Andre ganger er det knapt én setning som sier noe om årsak til beskyttelsessøknaden.

Eksempel 2: «Du søker beskyttelse pga den generelle sikkerhetssituasjonen for NN i land NN. Du forteller at situasjonen for folkeslag NN ble verre etter årstall NN. Dere reiser ut nå fordi NN org plager dere og har truet dere.»

Oppsummeringen står i et par rapporter nedfelt rett etter Id-sjekk og innledende informasjonsavklaring, men i intervjuet så framkommer oppsummeringen enten etter fri fortelling eller etter utdypende spørsmål eller helt mot slutten – rett før eller etter helseopplysninger, i den grad dette foreligger. Den er alltid før avsluttende informasjon. Ved seks intervju forekom det ikke noen oppsummering overhodet, og ved ett

var det en oppsummering som ikke ble kodet som det: «Søkeren vil bli fengslet da hen har reist ut ulovlig».

Ni ganger leses oppsummeringen for asylsøker, mens tre ganger leses det ikke noen oppsummering. Ved ett av de ni tilfellene er det tolken som bes lese oppsummeringen.

Hele rapporten verken leses eller gjennomgås i sin helhet ved noen av intervjuene. Ved ett intervju framkommer det av opptaket at asylsøkeren ber om å få med seg rapporten og at intervjulederen printer ut og henter rapporten.

Hvorvidt det utformes en oppsummering eller ikke og hvor omfattende denne er, er ulikt. Det samme gjelder om oppsummeringen formidles til asylsøker eller ikke. Det vi bemerker, er at oppsummeringen kan komme på ulike tidspunkt, og når den kommer tidlig i intervjuet, før utdypende spørsmål og avklaring av helse, så risikerer man å gå glipp av vesentlig informasjon i oppsummeringen. Det har ikke ved noen av intervjuene med medfølgende rapporter framkommet av rapporten at oppsummeringen er justert grunnet tilkommet informasjon.

8.3 Å skrive under intervju

I KREATIV-metoden understrekes det at alle intervju bør dokumenteres med minimum lydopptak, men aller helst med både lyd- og bildeopptak. Dette begrunnes ved at det i praksis ikke er mulig for intervjulederen å protokollere en lang og fri fortelling på noen annen måte (Rachlew & Fahsing, 2015). Et opptak vil derfor gjøre at man helt og fullt kan dedikere sin oppmerksomhet til selve intervjuet og ikke samtidig bruke kapasitet på en eksempelvis løpende protokollering. Korttidsminnet vårt er heller ikke godt nok til å få med seg alle detaljer løpende, og derfor er et opptak helt avgjørende for å kunne skrive et korrekt referat. Opptakene kan med andre ord også være helt avgjørende i en framtidig kredibilitets- eller bevisvurdering.

Ved samtlige intervju skrives det så godt som kontinuerlig under hele intervjuet. Kun i den innledende fasen under kontaktetablering og informasjon skriver intervjulederen som regel ikke. Dette informerer intervjulederne også om i starten av intervjuet.

Vi konstaterer at skriveprosessen preger måten intervjuet gjennomføres og struktureres på. Med bakgrunn i teorien bak intervjuteknikk og kontaktetablering vil vi her avslutningsvis diskutere fordeler og ulemper med dette. Som nevnt tidligere skrives rapportene i ferdige maler som ligger i DUF. Vi har ikke hatt tilgang til disse, men ut fra sammenlikning av 19 rapporter, synes det å være en del forhåndsdefinerte spørsmål i den skriftlige malen. Dette kan sikre at all nødvendig informasjon blir hensyntatt under intervjuet, og vil også kunne bidra til å strukturere intervjuet. På den andre siden kan malens utforming strukturere intervjuet på en måte som bidrar til at tema ikke spørres om eller utdypes. Minnegjenhenting er assosiativ. For mye strukturering av hvordan spørsmål stilles og i hvor stor grad det tillates eller legges til rette for at asylsøker kan assosiere, vil være med på å legge føringer for hvordan asylsøker vil kunne huske hendelser som ligger lenger tilbake i tid. I tillegg kreves det både tid og trygghet til å fortelle om ulike former for traumer.

Alle intervjuledere skriver underveis, og det høres på opptaket at de så godt som aldri tar pauser. Siden noen intervjuledere glemmer å skru av lydopptaket i pausene, hører vi at intervjuledere skriver også da, retter på teksten og forbereder temasonderingen. Det er gjennomgående lange intervju og nødvendigvis utfordrende å være fokusert i så lang tid som et asylintervju krever. Vi har også registrert at noen intervjuledere kan sukke tungt i pausen eller etter at intervjuet er avsluttet. Det er

utfordrende både å skulle intervju og skrive fortløpende ned så godt som alt som sies. Det medfører tretthet hos intervjuleder og vil kunne medføre at vedkommende mer eller mindre ubevisst lar være å stille noen spørsmål for å unngå slitenhet og tidspress og slippe å skrive enda mer. Ikke desto mindre er det viktig å understreke at vi ikke har funnet tydelig uhensiktsmessig atferd, og selv om intervjulederen viser tegn til tretthet eller oppgitthet i pausene, synes dette ikke i samtale med asylsøkeren. I samtale med ansatte i UDI forteller disse at de bruker mye tid på etterarbeidet, særlig med å ferdigstille rapporten. «Det går så fort under intervjuet, og det blir mange skrivefeil», forteller en av intervjulederne. Noen saksbehandlere forteller at de alltid hører på opptaket igjen, for å sikre at all relevant informasjon blir gjengitt i rapporten.

Basert på forskningen mener vi at skriving under intervjuet er svært uheldig. Dette er det to grunner til. Det er krevende for intervjulederen å være aktiv i samtalen som et medmenneske. Det er rett og slett lite hensiktsmessig å ha en empatisk åpning når intervjulederen må fokusere på å skrive ned det som blir sagt. Å skrive mens man intervjuer vil også føre til at samtalen struktureres etter rapportens struktur. Som vi har beskrevet tidligere, skal rapporten være sammenhengende og strukturert. Minner blir med andre ord strukturert før de er ferdigutviklet. Vitnepsykologisk er dette svært uheldig. Som vi har beskrevet tidligere, fører intervjuledernes behov for å få med seg alle detaljene i rapporten til at det er flere avbrytelser og oppklaringsspørsmål underveis, noe som påvirker samtaleflyten negativt. Det er viktig å understreke at det i andre, liknende situasjoner, som i politiavhør, utredninger i forbindelse med rettssaker og i terapi, ikke skrives under samtalen. I KREATIV-metoden utsettes protokollering til pausene eller i etterkant av intervjuet.

I samtale med de ansatte i UDI er disse tydelige på at skriftliggjøring av det som blir sagt er vesentlig for å kunne gjennomføre asylintervjuet på en god måte. «Hvis vi bare hadde snakket, og ikke skrevet, hadde vi kanskje fått en bedre samtale, men man husker ikke detaljer». Saksbehandlere i UDI er tydelige på at de trenger notater for å klare å følge opp den frie fortellingen, lage gode temasonderinger og sikre at all relevant informasjon har kommet med. Samtidig er de ansatte enige i at det å skrive underveis er uheldig for kommunikasjonen, for flyten og ikke minst svært krevende for intervjulederen selv. I gruppeintervjuet ble det også nevnt at man kunne organisere første og andre hånd (altså den saksbehandleren som har saken først, og saksbehandleren som overtar/kontrollerer) på en mer effektiv måte. Ifølge de ansatte er det allerede en diskusjon i UDI om i større grad å samarbeide med en annen saksbehandler under intervjuet. Flere av dem vi snakket med ønsket seg en situasjon der de kunne intervju og fokusere fullt på asylsøkeren, mens en annen saksbehandler/eller en programvare protokollerte. Fordelen med å være to i intervjuet ville også bidra til å kunne diskutere underveis, få innspill til videre spørsmålstilling og temasondering. To i sak kan altså være en kvalitetssikring, både med tanke på skrivingen, det å kunne stoppe opp for sammen å tenke rundt informasjon som må utdypes, og for å bidra til å unngå beslutningsfellen. Det gjør det lettere å stille avklarende spørsmål og fremme andre synspunkter enn når man sitter alene midt i samtalen.

8.4 Oppsummering

Når det gjelder kvaliteten på intervjuerapportene og hvorvidt disse gjenspeiler asylintervjuene, kan vi fastslå at de fleste analyserte rapportene gir en presis gjengivelse av intervjuet. Det er gjennomgående et høyt detaljnivå, der i praksis alt asylsøkeren sier er nedskrevet. Derimot må det stilles spørsmål ved selve rapporteringsprosessen. En

vesentlig utfordring er at intervjulederen skriver under hele samtalen (unntatt i den innledende fasen).

Fra forskningen vet vi at det å tilrettelegge for en fri fortelling, eventuelt ved hjelp av å sette vedkommende «på sporet» av rett kontekst og følelse, men uten å avbryte historien som formidles, gir færrest erindringsfeil. Avbrytelser forstyrrer assosiative minner og kan redusere informasjonstilfanget. Et dilemma er tolkebruk som per definisjon medfører gjentatte avbrytelser slik at tolken skal få oversatt. Dette er et problem som ikke synes enkelt å løse, men som påvirker hvordan tilretteleggingen for minneframkalling kan foregå i et asylintervju. Et annet dilemma knyttet til avbrytelser er skrivingen. Som vi allerede har beskrevet i kapittel 6.1, brukes tolkingen, men i stor grad også behovet for skriving, som begrunnelse for hvorfor asylsøkeren skal holde seg til korte sekvenser. Vi hører at det ikke nødvendigvis er tolken som har utfordringer med lange sekvenser, men at det er intervjulederen som ikke klarer å skrive ned alt som blir sagt. Dette skjer både under den frie fortellingen og under temasonderingen.

Med bakgrunn i forskningslitteraturen på hukommelse, samt med utgangspunkt i forskningslitteraturen på den utredende intervjumetoden, stiller vi oss kritisk til intervjuledernes skriving underveis. Vi anerkjenner intervjuledernes behov for notering underveis. Ikke desto mindre mener vi at problemstillingen trenger større oppmerksomhet, og såkalt utsatt protokollering bør etter vårt syn testes ut i UDI-sammenheng. Intervjuleder bør ikke skrive selv under selve intervjuet. Ikke bare er det tidkrevende, men det kan også føre til en ubevisst vegring mot nye detaljer og faglig nysgjerrighet siden det gir intervjuleder merarbeid. I det store og det hele utfordrer en slik praksis søkers mulighet til å gi en sammenhengende fri fortelling med løpende frie assosiasjoner og en uforstyrret mest mulig naturlig og assosiativ minneframkalling. Den løpende protokolleringen trettet også ut intervjuleder og skaper en åpenbar pingpongeffekt. Altså at søkeren må tilpasse sin forklaring til et format som passer inn i rapportskriverens og tolkens kapasitet. Det er høyst betenkelig og danner etter vårt skjønn en åpenbar risiko for brister i søkers historie og for en bekreftende forutinntatthet (Melinder mfl., 2020)

Det er også risikabelt å bare be om opplysninger som er spesielle, eller som i seg selv gir grunnlag for beskyttelse. I minnet ligger disse opplysningene sammenvevd med alle andre mer dagligdagse opplysninger. Intervjuleder må derfor som utgangspunkt være i stand til å sortere informasjonen i etterkant og vurdere hva hen bør eller ikke bør skrive i rapporten.

9 Konklusjon og anbefalinger

I denne rapporten har vi evaluert kvaliteten på asylintervju. Overordnet var det fem problemstillinger som skulle belyses. For det første så vi på hvorvidt UDIs kvalitetsstandard var god nok. For det andre undersøkte vi UDIs gjennomføring av intervjuene opp mot kvalitetsstandardene. For det tredje så vi på hvordan ulike måter å gjennomføre asylintervjuet på bidro til pålitelig, tilstrekkelig og relevant informasjon. For det fjerde undersøkte vi kvaliteten på og prosessene rundt intervjurapporten. Den femte problemstillingen omhandlet de institusjonelle rammene rundt gjennomføringen av asylintervjuet. I det følgende vil vi kort behandle disse problemstillingene før vi presenterer våre anbefalinger til det videre arbeidet med asylintervjuene.

9.1 Asylintervjuet – en utredende intervjumetodikk med tilpasning

Asylintervjuet er i all hovedsak bygget på den utredende intervjumetoden og trekker på forskningen på politiavhør (KREATIV-metoden) og vitnepsykologien. I likhet med KREATIV-metoden er formålet også i asylintervjuet å legge til rette for at asylsøkeren kan framlegge mest mulig relevant, pålitelig og nøyaktig informasjon. Intervjuet er faseinndelt, og god kontaktetablering, profesjonell holdning og strategisk bruk av åpne og sonderende spørsmål etter traktsystemet trekkes fram som noen viktige faktorer. Asylintervjuet skiller seg på noen punkter fra andre utredende intervjumetoder. Blant annet anses asylintervjuet noe mer komplekst, siden det kombinerer intervjumetoder utviklet for vitneavhør med avhør av mistenkte og ofre. Som et vitne, er asylsøkeren et vitne i sitt eget liv; i likhet med ofre i en kriminalsak kan asylsøkere være svært sårbare og bære med seg traumer, og i likhet med en mistenkt i en straffesak er det asylsøkerens troverdighet som står i sentrum for vurderingen av informasjonen (Skrifvars mfl., 2020).

Asylintervjuet er også mer komplekst i den forstand at kommunikasjonen går på tvers av kulturelle og språklige barrierer. I tillegg til intervjufaglig metode må intervjuledere ha nødvendig landkompetanse for å kunne vurdere fortellingens troverdighet, og de må ha den nødvendige kultursensitiviteten for å kunne opprette et profesjonelt tillitsforhold med asylsøkeren og tolke den gitte informasjonen på rett vis. Hvorvidt den utredende intervjumetoden har tatt høyde for slike kulturelle og språklige barrierer, bør utredes videre.

Et asylintervju blir nesten aldri simultantolket. Kommunikasjonen foregår derfor ikke direkte mellom intervjulederen og asylsøkeren, men oversettes gjennom en tolk. Tolkens rolle i den utredende intervjumetoden har ikke vært gjenstand for denne evalueringen, og det finnes lite forskning på feltet. Fra forskningen vet vi at tolkens tilstedeværelse kan påvirke samspillet og forholdet mellom intervjuleder og asylsøker. Vi ser også at behovet for tolking – og med dette behovet for at deltakerne snakker i korte sekvenser – bryter med den utredende intervjumetodens sentrale krav om en selvstendig og uavbrutt fri fortelling.

9.2 UDIs kvalitetsstandard

I utarbeidelse av indikatorer for kvalitet har vi sammenliknet UDIs egne standarder for kvalitet med internasjonale retningslinjer og den internasjonale forskningen på den utredende intervjumetodikken. I all hovedsak kan det fastslås at asylintervjuets utforming og dets kvalitetsstandard er i tråd med internasjonale standarder for kvalitet. Med unntak for evaluering (som vi kommer tilbake til litt senere i dette underkapittelet) er alle vesentlige punkter i den utredende intervjumetoden berørt på en utfyllende og god måte.

Det er derimot noen mindre punkter der kvalitetsstandarder avviker, eller er mindre detaljert, enn det vi finner i litteraturen. Intervjuguiden utviklet av European Union Asylum Agency (EASO, 2014) er langt mer detaljert og forklarende i noen av kravene til kvalitet. Det gjelder blant annet hva som legges i en profesjonell holdning under intervju. EUAA forklarer, eller operasjonaliserer, hva det betyr å være objektiv og nøytral i en samtale og hva som legges i å ha en åpen innstilling. EUAA legger også større vekt på kultursensitivitet og bevisstheten rundt egne holdninger og stereotyper overfor asylsøkernes landgruppe. Mens UDIs kvalitetsstandard beskriver *at* intervjulederen skal gjennomføre en objektiv og strategisk kartlegging av troverdighet, beskriver EUAAs retningslinjer i større grad *hvordan* et slikt arbeid skal foregå. Det skal sies at formålet til de to dokumentene er ulikt. Kvalitetsstandarder er et måleinstrument, mens EUAAs er skrevet som en manual. Ikke desto mindre mener vi at noe operasjonalisering også er tjenlig i kvalitetsstandarder.

UDIs kvalitetsstandard beskriver også aspekter som skal hensyntas i etterkant av asylintervjuet, men evaluering er ikke blant disse. Derimot understreker EUAAs intervjuguide betydningen av evaluering i etterkant av intervjuet, og her både evaluering av intervjuet og selvevaluering av intervjulederen. Med henblikk til forskningen som viser at vi er lite flinke til å evaluere oss selv, anbefales det i KREATIV-metoden å gjennomføre evalueringen sammen med en kollega med god intervjukompetanse. Viktigheten av denne delen i den utredende intervjumetoden begrunnes ved at systematisk evaluering bidrar til selvutvikling og sikrer at intervjulederen også over tid evner å inneha en profesjonell holdning, samtidig som hen kan ivareta egne behov.

9.3 Gjennomføring av asylintervju

Mens selve metoden til asylintervjuet og kvalitetsstandarder holder internasjonalt nivå, har gjennomføringen av asylintervju potensial for forbedring. Generelt synes det å være relativt stor uønsket variasjon i utførelsen mellom de beste og de dårligste intervjuene. Ingen av intervjuene er bekymringsfullt dårlige, og vi finner ingen åpenbare uhensiktsmessige utsagn eller atferd hos intervjulederne. Ikke desto mindre finner vi store forskjeller mellom de beste og de dårligste intervjulederne. Gitt forskjellene i den intervjufaglige profesjonaliteten og hvordan intervjuene gjennomføres, må vi anta at ikke alle asylsøkere får like gode muligheter til å framlegge sine anførsler, ei heller vil alle asylsakene være like godt opplyste. Hvorvidt alle asylsøkere allikevel får en god nok mulighet til å fremlegge sine anførsler har vi ikke hatt mulighet til å vurdere, siden en slik vurdering vil avhenge av intervjuledernes vurderinger og utfallet av sakene, noe vi ikke har hatt innsyn i.

Variasjon er det gjennomgående funnet i vårt datamateriale. Vi finner variasjon i tidsbruk, måten spørsmålene stilles på, i hvorvidt intervjulederen framstår som empatisk og hvorvidt hen lytter aktivt. Det er variasjon i hvordan kontaktetableringen foregår, hvor detaljrik identitet som kartlegges, og det er stor variasjon i hvorvidt og hvordan den påkrevde informasjonen gis.

Det er viktig å nevne at ikke all variasjon kan likestilles med varierende kvalitet. Ulik tidsbruk og antall spørsmål per temadel kan delvis forklares med egenskaper hos asylsøkeren, hens utdannings- og landbakgrunn og ikke minst hens evne til å gi en detaljrik forklaring. Vi har kontrollert for noen av disse egenskapene. Ikke overraskende har utdanningsnivå mye å si for hvor detaljrik og lang en fri forklaring er. Asylsøkernes landbakgrunn har derimot langt mindre påvirkning på tidsaspekt og spørsmål. Variasjon kan også delvis forklares med intervjuledernes informasjonsbehov i saken. I mangel av innsyn i bakgrunnsdokumenter, vurderinger og utfall av sakene, har vi ikke kunnet evaluere dette i denne rapporten.

Andre aspekter av den variasjonen vi finner kan derimot lettere knyttes direkte til ulik kvalitet. Mange intervjuledere er gode til kontaktetablering. Vi finner ofte en god, rolig tone. Formålet med og rammene for intervjuet forklares godt, og det åpnes for spørsmål underveis. Mange intervjuledere er også gode til å innlede den frie forklaringen, og til å introdusere nye tema under temasonderingen. Mange er flinke til å stille gode spørsmål og bruke de ulike spørsmålstypene på en strategisk hensiktsmessig måte. Vi finner gode eksempler på metakommunikasjon og små oppsummeringer underveis. Men det er på disse punktene at vi også finner de dårligere eksemplene. Ikke alle intervjuledere er like gode til å skape god kontakt og profesjonell tillit. Ikke alle er gode til å ta seg tid i begynnelsen av intervjuet, med å informere godt om rammer, roller og prosess, noe som påvirker informasjonen de får under fri fortelling og temasondering. Ikke alle intervjuledere er like gode til å lytte aktivt og å vise empati, spesielt når asylsøkeren viser tydelige tegn på stress eller ubehag. Vi finner også flere tilfeller der antydninger av tortur og annen umenneskelig mishandling ikke identifiseres og følges opp. Og det er direkte bekymringsfullt hvor dårlig noen intervjuledere er til å gi all den nødvendige informasjonen. Vi ser derfor behov for en bedre monitorering og evaluering av de enkelte intervjuene.

9.4 Pålitelig, tilstrekkelig og relevant informasjon

Når oppdragsgiver etterspør hvorvidt det i asylintervjuet innhentes pålitelig og tilstrekkelig informasjon, må en også undersøke hvorvidt og hvordan disse inkluderes på en systematisk måte, og ikke kun der de anføres av søkeren selv. Kjente utfordringer er knyttet til rammene for gjennomføring av asylintervjuet. Høsten 2015 innførte UDI Skype som intervjuverktøy, denne gangen for raskere å kunne nedarbeide et høyt antall intervjurestanser (UDI, 2017). Tidligere hadde man konkludert med at digitale intervju ikke fungerte like godt som oppmøteintervju, men at de fortsatt oppfylte ASAs kvalitetskriterier. Rapporten var derimot tydelig på at samtaler på Skype var uegnet for sårbare grupper, spesielt personer som hadde vært utsatt for vold, voldtukt, tvangsekteskap og menneskehandel. Flere saksbehandlere hadde derimot positive erfaringer med samtaler med enslige mindreårige asylsøkere. Senere ble intervju gjennomført digitalt grunnet COVID 19, også intervju med sårbare grupper ble gjennomført digitalt under pandemien. I hvilken grad dette påvirket muligheten til å innhente tilstrekkelig og pålitelig informasjon blant særlig sårbare asylsøkere, kan vi ikke si noe om med utgangspunkt i dette intervjumaterialet. En bekymring er at den digitale samtalen vanskeliggjør identifiseringen av ulike typer sårbarhet, spesielt i tilfeller der søkeren har vanskelig for å verbalisere disse (Dinardi mfl., 2021).

Det kan være vel optimistisk å gjennomføre intervju ut fra en antakelse om at traumatiske hendelser som kan ha relevans for UDIs vurderinger, som for eksempel tortur eller seksuelle overgrep, vil bli anført av søkeren selv under asylintervjuet (Dinardi mfl., 2021). Tidligere forskning har også vist at det (med unntak for noen sårbare

grupper) per i dag ikke finnes systematiske retningslinjer for hvordan sårbarhet skal identifiseres, og hvilke konsekvenser sårbarhet skal ha for asylsaken (Brekke mfl., 2010; Røde Kors, 2020). Dersom faktorer som kan påvirke søkerens troverdighet og som må tas inn i troverdighetsvurderingen ikke identifiseres, vil dette kunne påvirke troverdighetsvurderingen og vurderingen av status.

9.5 Intervjurapporter og dilemmaet knyttet til skriving

Rapportering av asylintervju er en viktig del av kvalitetsstandard, og i alle intervju skriver intervjulederen kontinuerlig og nesten uten pauser. I datamaterialet finner vi en gjennomgående god gjengivelse av asylintervjuet i rapportene. Rapportene er i all hovedsak veldig detaljrike, og de inneholder så godt som ordrett det som ble sagt under kartlegging av identitet, fri fortelling og temasondering. Få rapporter inneholder de delene av samtalen som omhandler informasjon som gis til asylsøkeren. Dette er i henhold til retningslinjene, som krever at alt av betydning for vurderingen skal nedfelles.

Mens vi altså kan fastslå at kvaliteten på asylintervjuene er gjennomgående gode, anser vi det som viktig å problematisere at intervjuledere skriver konstant under hele intervjuet. Intervjuteknisk er det svært krevende å skrive mens samtalen pågår og intervjuleder skal ha all sin oppmerksomhet på asylsøkeren. Vi anerkjenner behovet for å notere underveis, ikke minst for å kunne komme tilbake til viktige tema under temasonderingen. Det faktum at intervjuledere i UDI uten unntak synes å skrive løpende rapport mens intervjuet pågår, er en praksis som rent intervjufaglig ikke er å anbefale. For oss framstår dette elementet utvilsomt som den største barrieren for en enda bedre intervjumetodikk i UDI. Det er det flere grunner til.

Intervjuleder er i mindre grad i stand til å lytte aktivt og være mentalt til stede i samtalen. Det har lite hensikt med en god og empatisk kontaktetablering når intervjuleder like etter retter oppmerksomheten sin fra asylsøkeren og over til PC-skjermen. Intervjulederen virker mer opptatt av å skrive enn å prosessere opplysninger og forberede gode oppfølgingsspørsmål. Dette merkes blant annet ved at mange intervjuledere bruker pausene sine til å gjennomgå opptegningene og forberede spørsmålene.

Behovet for å skrive ned alt som blir sagt, forstyrrer også flyten i den frie fortellingen, med mindre intervjuleder er svært rask til å skrive. Den frie fortellingen blir allerede oppstykket på grunn av behovet for tolking. I flere intervju hører vi at den frie fortellingen ytterligere blir avbrutt ved at intervjulederen stiller oppklarings-spørsmål til tolken for å sikre korrekt notering av navn, steder eller fakta. Ikke alle slike oppklarings-spørsmål blir oversatt til asylsøkeren, og det oppstår lengre avbrudd enn nødvendig mellom asylsøkerens fortellersekvenser. Når intervjuet stykkes opp, kan asylsøkeren lettere miste tråden i sin egen historie. Dette kan igjen gjøre det vanskelig å avgjøre hvorfor noen søkere forteller en lite detaljert eller lite sammenhengende historie. Skyldes det at minnene ikke er der eller er det en konsekvens av at intervjuets stadige pauser skaper brudd i søkers konsentrasjonen og produksjon av minnebilder? Det er naturligvis ikke et alternativ å ikke benytte tolk, så denne begrensningen virker det vanskelig å gjøre noe med. Selv om vi vil anbefale et prosjekt som også ser på nye muligheter på dette feltet.

Intervjurapportene skal ha en tydelig struktur og være sammenhengende. Kravet til lesbarhet og struktur kan bidra til å tvinge asylsøkerens forklaring og historie inn i et kronologisk format som passer med intervjuledernes behov for en strukturert

rapport. Malen og skrivningen kan bidra til å styrke og strukturere intervjuet mer enn at intervjuet og asylsøkerens fortelling og minneframkalling styrer samtalen.

Det må også anmerkes at det kan være problematisk at rapporten ikke leses i avslutningen av intervjuet. Saksbehandlere framhever i samtaler med oss at gjennomlesning av rapporten, slik man gjorde før, tok mye tid, men var samtidig en mulighet for å oppklare misforståelser. Lydopptaket er ikke garantert i sin helhet, da vi har flere ufullstendige opptak. Når man heller ikke leser rapporten, og heller ikke informerer om at asylsøker kan få en kopi av rapporten, så er det en svekkelse av rettsikkerhet. I de tilfellene der asylsøkeren faktisk får tilbud om en kopi av rapporten, blir det ikke informert om hvordan asylsøkeren skal få tilgang til tolk, slik at hen kan forstå rapportens innhold.

9.6 Institusjonelle rammer

Asylintervjuet skiller seg fra andre former av den utredende intervjumetoden ved de institusjonelle rammene. Politi- og vitneavhør, for eksempel, foregår ofte over flere dager (CTI, 2017; Melinder, 2022). Også intervjuledere har mulighet til å foreta et oppfølgingsintervju, og de kan kalle inn asylsøkeren til et tilleggsintervju dersom saken ikke ble godt nok opplyst i det første intervjuet. Normalen er derimot at asylintervju foregår på én dag. Det å gjennomføre et intervju på én dag kan medføre at både intervjuleder, tolk og asylsøker blir trette og ukonsentrerte. Det øker sjansen for at det gjøres feil, både med tanke på hvordan spørsmål stilles og protokolleres, feil tolking og en asylsøker som ikke er i en optimal tilstand når det gjelder å fremme hukommelsen og minnesporene. Det er derfor vesentlig at også intervjulederne benytter seg av pausene og ikke bruker disse til å gjennomgå rapporten og forberede de neste temadelene i intervjuet, noe som virker å være tilfellet i dag. Det er videre vesentlig at intervjulederen er oppmerksom på tegn på tretthet og manglende konsentrasjon hos asylsøkeren og tolken. Digitale intervju krever en økt bevissthet rundt dette, blant annet siden den non-verbale kommunikasjonen vanskeliggjøres gjennom skjermen, og det må antas at ikke alle asylsøkere tør å melde fra om sine behov (se også Lillevik mfl., 2021).

Vi hører i en del av intervjuene at intervjuleder må skynde seg på slutten og derved må kutte ned på oppsummering, avsluttende informasjon, spørsmål om helse og av og til også på temasonderingen. Saksbehandlere vi snakket med, forteller at de er tilbakeholdne med å gjennomføre oppfølgingsintervju, siden det går utover andre oppgaver som venter. Å dele et asylintervju på to dager blir dermed et tids- og ressurs spørsmål. Andre land, som for eksempel Nederland, har standardisert intervju over to dager (van Veldhuizen mfl., 2017). Det å dele intervjuet i to vil bidra til mindre stress og til at intervjuleder kan få tid til å sortere foreliggende informasjon og være mer spesifikk på kartleggingen/utspørringen på dag to. Asylsøker får også mulighet til å tenke igjennom hva som er sagt og utdype uklarheter. Hukommelsen vår er assosiativ, og vi husker mer etter som vi begynner å fortelle og hente fram minner. Asylsøkeren kan derved gi en mer presis gjengivelse på dag to. Tid og pauser har også stor betydning for å unngå bekreftelsesfellen. Når vi leser dokumentasjon om en sak og en person, og dessuten treffer personen, så kan vi svært fort gjøre oss opp en mening der vi vokter det som støtter opp under vårt syn og overser andre perspektiver. Dette foregår i all hovedsak ubevisst, og det går også kort tid før vi danner oss et bilde av personen og situasjonen foran oss. For å motvirke dette kan det å dele intervjuet over to dager hjelpe på om man er bevisst og trent i å kunne stoppe opp og gjennomgå

argumenter som taler for og imot et syn. Det å kunne være to i et intervju vil også bidra til å minimere denne beslutningsfellen og øke kvaliteten.

9.7 Anbefalinger

Oppdatere kvalitetsstandard og retningslinjene knyttet til asylintervju gjennom:

- 1 Tydeliggjøring av kvalitetsindikatorer i UDIs kvalitetsstandard (UDI 2019-015V2) jf. Kapittel 2 og 9.1.
- 2 Gjennomgang og forenkling av likelydende retningslinjer knyttet til kvalitetsstandard (Ref retningslinjer 2013-011, 2013-011V1, 2019-015V1, 2013-011V2 og 2013-011V3).
- 3 Inkludere egevaluering og evaluering av intervju som en integrert del av kvalitetsstandard og prosedyrer knyttet til asylintervju.

Redusere uønsket variasjon i gjennomføring av asylintervju gjennom:

- 1 Innføring av system for opplæring, veiledning og akkreditering.
- 2 Det bør vurderes en jevnlig resertifisering, for eksempel hvert annet år, med dokumentert egevaluering og regelmessig monitorering og feedback på gjennomførte intervju.
- 3 Styrke systematisk bruk av UDI-intern kompetanse til å øke kvaliteten på gjennomføring av asylintervju.
- 4 De aller dyktigste og mest erfarne intervjulederne bør benyttes aktivt som interne fagutviklere og/eller veiledere, med mindre de allerede innehar en slik rolle. De må fortsatt ha anledning til å gjennomføre intervju i egne saker for å opprettholde egen intervjuteknikk. Med UDIs eksisterende interne kompetanse ligger det til rette for å etablere et system for intervjuteknisk utvikling gjennom løpende evaluering, veiledning og feedback.
- 5 Utvikle og implementere system for dokumentert evaluering ifm gjennomføring av intervju.
- 6 UDIs interne veiledere bør inneha en aktiv rolle i evalueringen av den enkelte intervjuleders gjennomføring av asylintervju. Det bør også vurderes systematisk bruk av anerkjente evalueringsverktøy, som for eksempel GQM, i evalueringsarbeidet.
- 7 Engasjere eksterne eksperter som støtte for interne UDI-mentorer.
- 8 UDIs veiledere må få faglig påfyll og støtte fra eksperter i nært samarbeid med eksisterende ekspertise internt i UDI.

Øke kvaliteten på gjennomføring av asylintervjuet gjennom:

- 1 Bedre rutiner knyttet til kartlegging av identitet og bruk av PU-rapport i asylintervjuet.
- 2 Omfanget og tidspunktet for kartlegging av identitet bør evalueres slik at fokus og kognitiv kapasitet kan frigjøres til fri fortelling og temasondering. Det er også behov for en økende bevissthet knyttet til den potensielt negative effekten av for mange lukkede spørsmål i forkant av den frie fortellingen.
- 3 Oppdeling av asylintervjuet over to økter – samme dag eller to påfølgende dager
- 4 Det synes å være behov for en mer planlagt og strukturert sondering av de mest sentrale delene av asylsøkerens frie fortelling når det gjelder bakgrunnen for søknaden om opphold og behovet for beskyttelse. Om intervjuleder gis mulighet for å bruke tid til å gjennomgå informasjonen som har fremkommet under fri fortelling, for så å sikre en mer spisset og optimalisert sondering (jf. Schjatvedt 2021), vil det

- kunne heve kvaliteten på intervjuet. Dette vil skape en mer gjennomtenkt sondering og gi mulighet for bedre kontroll på håndtering av eventuell motstrid eller tvil.
- 5 Forbedre og utvikle rutiner knyttet til informasjon i for- og etterkant av asylintervjuet.
 - 6 Sikre at tilstrekkelig informasjon gis både i for- og etterkant for å etterleve rettsikkerhetsprinsippene. Under innledende informasjon må det også tilrettelegges for oppklaring av uklarheter senere i asylintervju. Dette gjøres ved god intervju-faglig metodikk
 - 7 Forbedre og utvikle nye rutiner for dokumentasjon og oppfølging av asylintervju
 - 8 Det bør sikres at lydopptak tas av hele asylintervjuet. Videoopptak bør vurderes, både av hensyn til rettsikkerheten ved en eventuell klage og i forbindelse med opplæring og veiledning. Det bør sikres at asylsøker uoppfordret får tilbud om kopi av opptaket og av intervjurapporten. Dette bør gjøres elektronisk og automatisert og kan kombineres med en brukerevaluering av intervjuet.
 - 9 Utprøving av ulike måter å utsette eller sette bort protokollering av asylintervjuet.
 - 10 Å være to saksbehandlere per intervju er et ressurs spørsmål. Ikke desto mindre bør muligheten vurderes da den ene kan skrive og samtidig være en refleksjonspartner for planlegging og justering av intervjuets fremdrift og innhold. Det kan også vurderes hvorvidt tale-til-skrift-programvare kan bøte på utfordringen knyttet til at intervjuledere intervjuer og protokollere samtidig.
 - 11 Forbedre og utvikle intervjustrategier for kartlegging av potensiell tvil om troverdighet og håndtering av motstrid
 - 12 Dette handler mye om å ha god intervju-faglig kompetanse der det under innledende informasjon legges til rette for at asylsøker tidligere har kommet med feil opplysninger, men at det under asylintervjuet må være sannheten som sies og er man i tvil må dette fremkomme. Det må kommuniseres tydelig hva tvilen er forbundet med og det må stilles hensiktsmessige spørsmål i den sammenheng. Det refereres her til kapittel 6.3.
 - 13 Forbedre og utvikle rutiner for å identifisere sårbarhet
 - 14 Det må settes av nok tid til å spørre om både fysisk og psykisk helse, funksjon og hva vedkommende har opplevd både før og under flukt.
Gjennomføre en pilot(er) som tester ut anbefalingene over.

Igangsette videre forskning på konsekvenser av variasjon.

Forskningen har vist at variasjon i gjennomføringen kan ha konsekvenser for utfall av saken og asylsøkernes rettssikkerhet (Skrifvas mfl., 2020; van Veldhuizen mfl., 2017). Dette bør undersøkes nærmere ved å sammenstille praksis i asylintervju med intervjuledernes vurderinger og utfall av saken.

Igangsette videre forskning på tolkenes rolle i den utredende intervjuetodikken.

Vi vet fortsatt lite om effekten av språklige og kulturelle barrierer på den utredende intervjuetoden. Det er også stort kunnskapsbehov om betydningen av tolkenes rolle med hensyn til mulighet for kontaktetablering, fri fortelling og temasondering.

Referanser

- Abbe, A. & Brandon, S. E. (2013). Building and maintaining rapport in investigative interviews. *Police Practice and Research*, 15 (3), 207–220.
- Ackerman, S. J. & Hilsenroth, M. J. (2003). A review of therapist characteristics and techniques positively impacting the therapeutic alliance. *Clinical Psychology Review*, 23, 1–33.
- Ackerman, S. J. & Hilsenroth, M. J. (2001). A review of therapist characteristics and techniques negatively impacting the therapeutic alliance. *Psychotherapy*, 38(2), 171 – 185.
- Albrechtsen van der Hagen, M., Stridbeck, U. & Melinder, A. M. D (2018). Før samtaler på godt og vondt: Effekter på senere tilrettelagte avhør i lys av vitnepsykologisk forskning. *Tidsskrift for familierett, arverett og barnevernrettslige spørsmål*, 16(4), 337–351.
- Berg, B., Sveaass, N. & Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress (2005). “Det hainnle om å leve –”: tiltak for å bedre psykisk helse for beboere i asylmottak. SINTEF Teknologi og samfunn IFIM.
- Bjerknes, O. T. & Fahsing, I. A. (2018) *Etterforskning: Prinsipper, metoder og praksis*. Fagbokforlaget.
- Bjerknes, O. T. & Johansen, A. K. H. (2009). *Etterforskningsmetoder: en innføring*. Fagbokforlaget.
- Brekke, J-P., Sveaass, N. & Vevstad, V. (2010). *Sårbare asylsøkere i Norge og EU: Identifisering, organisering og håndtering*. Institutt for samfunnsforskning.
- Brewer, N. & Williams, K. D. (2007). *Psychology and Law: an empirical perspective*. Guilford Press.
- Bollingmo, G. C., Skilbrei, M-L. & Wessel, E. (2014). *Troverdighetsvurderinger: Søkerens forklaring som bevis i saker om beskyttelse (asyl)*. Fafo-rapport 2014:01.
- Bull, R. (2018a). Credible accounts: What they are and how to obtain them. *Linguistics and the Human Sciences*, 12, 166–176. 10.1558/lhs.36990.
- Bull, R. (2018b). PEACE-ful interviewing/interrogation: What research can tell us. I K. Shigemasa, S. Kuwano, T. Sato & T. Matsuzawa (red.), *Diversity in harmony – Insights from psychology: Proceedings of the 31st International Congress of Psychology* (s. 191–210). John Wiley & Sons Ltd.
- Burrows, K. & Powell, M. (2013). *A prosecutor’s guide to improving child witness interviews about alleged sexual abuse: a view from the Australian context*. Investigative Interviewing. Research and Practice. International Investigative Interviewing Research Group
- Clarke, C. & Milne, R. (2001). *A national evaluation of the PEACE Investigative Interviewing Course*. Home office.
- CTI (2017). *Undersøkende avhørsmetoder i Straffesaker*. Opplæringshefte Nr. 1/2017. Convention against Torture Initiative.
- Dando, C. J. & Oxburgh, G. E. (2016). Empathy in the field: Towards a taxonomy of empathic communication in information gathering interviews with suspected sex offenders. *European Journal of Psychology Applied of Legal Context*, 8(1), 27–33.
- Dinardi, C., Lie, B., Sveaass, N. & Weiss, N. (2021). *Torturutsatte i den norske asylprosessen. En utredning av Norges forpliktelser og anbefalinger til praksis*. Fafo-rapport 2021:18.
- Dodier, O. & Denault, V. (2018). The Griffiths Question Map: A Forensic Tool For Expert Witnesses’ Assessments of Witnesses and Victims’ Statements. *J Forensic Sci*, 63, 266–274.

- Dror, I. E., Péron, A. E., Hind, S.-L. & Charlton, D. (2005). When emotions get the better of us: The effect of contextual top-down processing on matching fingerprints. *Applied Cognitive Psychology*, 19(6), 799–809.
- EASO (2014). *Practical guide: personal interview*. European Asylum Support Office
- Ewens, S., Vrij, A., Leal, S., Mann, S., Jo, E. & Fisher, R. P. (2014). The effect of interpreters on eliciting information, cues to deceit and rapport. *Legal and Criminological Psychology*.
- Fisher, R. P. & Geiselman, E. (1992). *Memory-enhancing techniques for investigative interviewing: The cognitive interview*. Springfield.
- Fisher, R. P., Geiselman, R. E. & Raymond, D. S. (1987). Critical analysis of police interview techniques. *Journal of Police Science and Administration*, 15, 177–85.
- Fisher, R. P., Milne, R. & Bull, R. (2011). Interviewing Cooperative Witnesses. *Current Directions in Psychological Science*, 20(1), 16–19.
- Granhag, P. A. (2001). *Vittnespsykologi*. Studentlitteratur.
- Granhag, P. A., Landström, S. & Nordin, A. (2017). *Värdering av muntliga utsagor: Ett vetenskapligt baserat beslutsstöd för migrationsärenden*. Göteborgs Universitetet.
- Griffiths, A. (2008). An examination into the efficacy of police advanced investigative interview training? [Unpublished doctoral dissertation]. University of Portsmouth.
- Griffiths, A. & Milne, R. (2006). Will it all end in tiers? I R. Williamson (red.), *Investigative interviewing: research rights and regulation* (s. 167–89). Willan.
- Griffiths, A. & Rachlew, A. (2018). From interrogation to investigative interviewing. The application of psychology. I A. Griffiths & R. Milne (red.), *The Psychology of Criminal Investigation. From Theory to Practice*. Routledge.
- Hanway, P. & Akehurst, L. (2013). *Voices from the front line: police officers' perceptions of real-world interviewing with vulnerable witnesses*. Investigative interviewing. Research and practice. International Investigative Interviewing Research Group.
- Herlihy, J., Jobson, L. & Turner, S. (2012). Just tell us what happened to you: autobiographical memory and seeking asylum. *Cognitive psychology*, 26(5). 661–676
- Houston, K. A., Russano, M. & Ricks, E. (2017). Any friend of yours is a friend of mine: Investigating the utilization of an interpreter in an investigative interview. *Psychology, Crime and Law*, 23, 413–426.
- Jakobsen, K. K. (2021). *Objektivitet og empati i avhør av fornærmede. En kvalitativ undersøkelse av norske politiavhør*. Universitetet i Oslo.
- Kassin, M. S., Dror, I. E. & Kukucka, J. (2013). The forensic confirmation bias: Problems, perspectives, and proposed solutions. *Journal of Applied Research in Memory and Cognition*, 2(1), 42–52.
- Kosny, A., MacEachen, E., Lifshen, M. & Smith, P. (2014). Another person in the room: Using interpreters during interviews with immigrant workers. *Qualitative Health Research*, 24, 837–845.
- Krizan, Z., Miller, A. J., Meissner, C. A. & Jones, M. (2022). *How alertness vs fatigue impact interrogators: an actigraphic study of field investigators*. Research Square
- Laban, C. J., Gernaat, H. B., Komproe, I. H., Schreuders, B. A. & de Jong, J. T. (2004). Impact of a long asylum procedure on the prevalence of psychiatric disorders in Iraqi asylum seekers in the Netherlands. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 192(12), 843–851.
- Langballe, Å., Gamst, K. & Jacobsen, M. (2010). *Den vanskelige samtalen. Barneperspektiv på barnevernarbeid. Kunnskapsbasert praksis og handlingskompetanse*. Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress.
- Lidén, H., Paasche, E. & Damsa, D. (2022). *Protection Seekers' Lived Experience of Vulnerability in Times of Stricter Migration Policy*. The Case of Norway. VULNER Research Report 2.
- Lidén, H., Schultz, J., Paasche, E. & Wessmann, H. (2021). *Vulnerable Protection Seekers in Norway: Regulations, Practices, and Challenges*. VULNER Research Report 1.
- Lillevik, R., Weiss, N., & Holum, L. C. (2021). Barnefaglig kompetanse i utlendingsforvaltningen. Fafo-rapport 2021:34

- Lillevik, R., Weiss, N., & Dinardi, C. (2022). Høring av barn i utvisningssaker. Fafo-rapport 2022:16
- Loftus, E. F. (2003). Make-believe memories. *Am Psychol. Nov*, 58(11), 867–73.
- Loftus, E. F. & Palmer, J. C. (1974). Reconstruction of automobile destruction: An example of the interaction between language and memory. *Journal of verbal learning and verbal behavior*, 13(5), 585–9.
- Magnussen, S., Melinder, A. (2004) Seksti år før Bjugn: Harald Schjelderup om vitnepsykologi. *Tidsskrift for Norsk Psykologiforening*, 41, 814-819.
- Melinder, A. (2022). *Sakkyndighetsarbeid. Innføring for psykologer og psykiatere*. Universitetsforlaget.
- Melinder, A. M. D. (2015). Vitnebevisets psykologiske fallgruver. I R. Aarli, M-A. Hedlund & S. E. Jebens (red.), *Bevis i straffesaker: Utvalgte emner*. Gyldendal Akademisk.
- Melinder, A. M. D. (2010). Strategier. I E. Befring, I. Frønes & M-A. Sørli (red.), *Sårbare unge: Nye perspektiver og tilnærminger*. Gyldendal Akademisk.
- Melinder, A. M. D. & Magnussen, S. (2015). Psychologists and psychiatrists serving as expert witnesses in court: what do they know about eyewitness memory? *Psychology, Crime and Law*.
- Melinder, A. M. D., Brennen, T. J., Husby, M. F. & Vassend, O. (2020). Personality, confirmation bias, and forensic interviewing performance. *Applied Cognitive Psychology*. ISSN 0888-4080.
- Melinder, A. M. D., Magnusson, M. & Gilstrap, L. (2020). What Is a Child-Appropriate Interview? Interaction Between Child Witnesses and Police Officers. *International Journal on Child Maltreatment: Research, Policy and Practice*.
- Mevik, K., Lillevik, O. G. & Edvardsen, O. (2016). *Vold mot barn: teoretiske, juridiske og praktiske tilnærminger*. Gyldendal Akademisk.
- Milne, R. & Bull, R. (2016). Witness interviews and crime investigation. I D. Groome & M. W. Eysenck (red.), *An introduction to applied cognitive psychology*. Routledge.
- 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) 1–20.
- Norcross, J. C. (2002). Empirically supported therapy relationships. I J. C. Norcross (red.), *Psychotherapy relationships that work: Therapist contributions and responsiveness to patients*. Oxford University Press.
<http://www.petercollorim.com/wpcontent/uploads/2013/01/Norcross-2004-.pdf>
- Ot.prp. nr. 75 (2006-2007). *Om lov om utlendings adgang til riket og deres opphold her (utlendingsloven)*. Arbeids- og sosialdepartementet..
- Oxburgh, G. E., Myklebust, T. & Grant, T. (2010). The question of question types in police interviews: a review of the literature from psychological and linguistic perspective. *Journal of Speech, Language and the Law*, 17 (1), 45–66.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. SAGE Publications.
- Powell, M. B., Fisher, R. P. & Wright, R. (2005). Investigative Interviewing. I N. Brewer & K. Williams (red.), *Psychology and law: An empirical perspective* (s. 11– 42). Guilford Press.
- Rachlew, A. & Fahsing, I. (2015). Politiavhør. I R. Aarli, M-A. Hedlund & S. E. Jebens (red.), *Bevis i straffesaker. Utvalgte emner* (s. 225–54). Gyldendal Akademisk.
- Rachlew, A., Løken, G.-E. & Bergestuen, S. T. (2020). *Den profesjonelle samtalen: en forskningsbasert intervjuemetodikk for alle som stiller spørsmål*. Universitetsforlaget, 2020.
- Riksadvokatens arbeidsgruppe (2013). Avhørsmetodikk i politiet. Riksadvokatens arbeidsgruppe.
- Risan, P., & Madsen, K. (2019). Politiavhør av traumatiserte vitner – et mellommenneskelig perspektiv. I I. E. H. Olsvik & P. Risan (red.), *Etterforskning under lupen* (s. 127–155). PHS Forskning.
- Schjatvet, C. (2021). *Bevis- og troverdighetsvurderinger i Utlendingsdirektoratets asylvedtak i 2018. Anbefalinger til regelutvikling*. Advokatfirmaet Cecilie Schjatvet AS.
- Schollum, M. (2017). Bringing PEACE to the United States: A framework for investigative interviewing. *The Police Chief*, 30–37.

- Skrifvars, J., Korkman, J., Sui, V., van Veldhuizen, T. & Antfolk, J. (2020). An analysis of question style and type in official Finnish asylum interview transcripts. *Offender Profil*, 17, 333–348.
- Snook, B., Eastwood, J. & Barron, W. T. (2014). The next stage in the evolution of interrogations: The PEACE model. *Canadian Criminal Law Review*, 18(2), 219.
- Tickle-Degnen, L. & Rosenthal, R. (1990). The Nature of Rapport and its nonverbal correlates. *Psychological Inquiry*, 1 (4), 285–293.
- Trankell, A. (1972). *Reliability of evidence: Methods for analyzing and assessing witness statements*. Beckman.
- UDI 2010-100V *Kvalitetsstandard for asylintervjurapporten*
- UDI 2011-027 *Kvalitetssikring av tolking ved søknader om beskyttelse og*
- UDI 2011-039 *Bruk av tolk i utlendingssaker*
- UDI 2012-009. *Identitet*.
- UDI 2013-011. *Intervju i søknader om beskyttelse*.
- UDI 2013-011V1. *En strukturert intervjumetode*.
- UDI 2013-011V2. *Informasjon til søkeren under intervjuet i søknader om beskyttelse*.
- UDI 2013-011V3. *Hvordan skrive asylintervjurapporten*.
- UDI 2013-011V5 *Tiltakskort – Kjønnsmestelse*
- UDI 2013-011V7 *Tiltakskort – Tvangsekteskap*
- UDI 2013-020 *Helseanførsler i asylsaker*
- UDI 2015-007. *Tvang, vold og barneekteskap i søknader om beskyttelse*.
- UDI 2017. *Skype i asylintervjuer. Intern evaluering i Asylavdelingen*.
- UDI GI-08/2018. *Instruks om behandling av saker som kan berøre grunnleggende nasjonale interesser eller utenrikspolitiske hensyn etter utlendingsloven kapittel 14, §35, og saken etter eksportkontrollregelverket*.
- UDI 2018-004. *Seksuell orientering og kjønnsidentitet i søknader om beskyttelse*.
- UDI 2019-015V1. *Kvalitetsstandard for asylintervjuer*.
- UDI 2020-006. *Bevis- og troverdighetsvurderinger i søknader om beskyttelse*.
- UDI 2020-012. *Retningslinjer for gjennomføring av intervju via skjerm*.
- UDI 2021-007. *Registrering av personopplysninger ved førstegangssøknad*.
- UNHCR (2013). *Beyond proof. Credibility assessment in EU asylum systems*. UNHCR.
- van Veldhuizen, T. S., Maasa, R. P. A. E., Horselenberg, R. & van Koppen, P. J. (2017). Establishing Origin: Analysing the Questions Asked in Asylum Interviews. *Psychiatry, Psychology and Law*, 25, (2), 283–302.
- Walsh, D. & Bull, R. (2010). What really is effective in interviews with suspects? A study comparing interviewing skills against interviewing outcomes. *Legal and Criminological Psychology* 15, 305–321.
- Walsh, D., Oxburgh, G. E. & Amurun, T. (2020) Interpreter-assisted interviews: Examining investigators' and interpreters' views on their practice. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 27(1), 73–84.
- Weiss, N. (2013). *Normalitet i limbo: asylbarn med endelig avslag*. Fafo-rapport 2013:47.
- Weiss, N., Djuve, A. B., Hamelink, W. & Zhang, H. (2017). *Opphold i asylmottak. Konsekvenser for levekår og integrering*. Fafo-rapport 2017:07.

Vedlegg

GQM -analysene

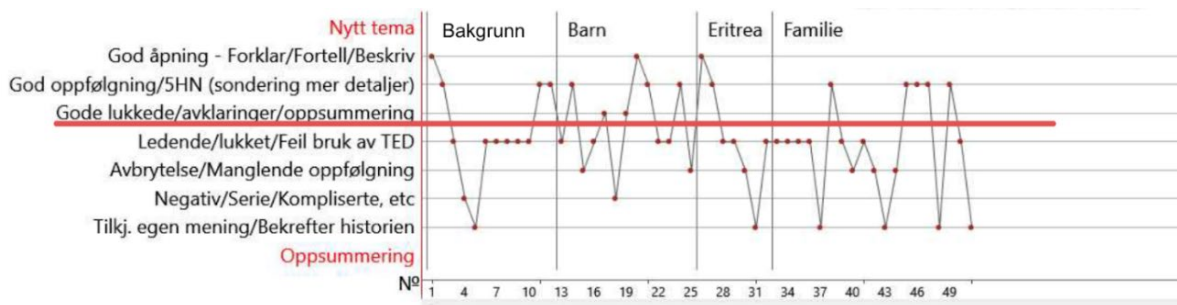
Det kanskje aller mest avgjørende for et godt intervju er hvordan intervjuleder utfører den såkalte introduksjons- og kontaktetableringsfasen. Her skal intervjuleder danne grunnlaget for et godt intervju. Vi har derfor gjort tilleggsanalyser av hvordan intervjuleder utfører denne fasen (**Intro**). Vi gir en kort beskrivelse og illustrerer det faglige nivået på en fargeskala med en pil som går fra 1 til 5. Rødt betyr at prestasjonen (vurdert av Ivar Fahsing) holder et for lavt faglig nivå, oransje betyr at det er tydelig rom for utvikling, mens grønt betyr at det faglige nivået er høyt. Nøyaktig det samme har vi gjort for fasen **fri fortelling**. Indikatoren og skalaen fra 1 til 5 vil oppsummere inntrykket av spørsmålsgrafen, men inkludere også andre observasjoner som kan hemme eller stimulere en god fri fortelling. Til slutt gis hele intervjuet en **samlet** vurdering på en skala fra 1 til 10. Også dette er illustrert på en skala fra rødt til grønt med en indikatorpil og et tall.



Under følger våre analyser av ti tilfeldig utvalgte intervju fra materialet. Vi har i tillegg laget en kategori for **andre kommentarer**, og helt avslutningsvis forsøker vi å oppsummere vårt helhetsinntrykk av alle disse ti intervjuene.

1 Kvinne, Eritrea

Figur V1 kvinne Eritrea – analyse av spørsmål stilt under tema bakgrunn for søknaden.



Spørsmålsgrafen for intervjuets hovedtema (Figur V1) viser at selv om intervjuleder ofte klarer å åpne nye tema med bruk av åpne spørsmål, så brukes det alt for mange lukkede og ledende spørsmål under oppfølgingen. Temaet varer i ca. en time og ti minutter. Alle spørsmål som befinner seg under den røde linjen burde antakelig ikke vært stilt eller så burde de ha vært stilt på en annen måte. Grunnet den svake bruken av åpne spørsmål må intervjuleder stille en hel rekke spørsmål som gir kortere svar. Det øker antallet spørsmål, og i dette intervjuet stiller intervjuleder ca. 125 spørsmål bare under tema bakgrunn for søknaden. Det er svært mange spørsmål i løpet av en drøy time.



Det å ikke utnytte potensialet i åpne spørsmål og lange frie forklaringer er derfor ikke bare kvalitativt svakt, men også særdeles lite effektivt.

Kontaktetablering og introduksjon: Introduksjonen og kontaktetableringen (alt som skjer i intervjuet forut for åpning av tema «bakgrunn») preges av lukkede og ledende spørsmål. Det gis ikke god nok instruksjon om framgangsmåte, og det gjøres ikke tilstrekkelig gode forventningsavklaringer. På den annen side er alle formaliteter ivaretatt på en god måte, og saksbehandler framstår som empatisk i sin relasjon til søker.

Fri fortelling: Søker klarer å få fram lange frie forklaringer til tross for at intervjuleder ikke stiller gode oppfølgings spørsmål. Dette skjer til dels og (muligens) paradoksalt nok fordi intervjuleder virker så opptatt med å skrive at hen ikke har tid til å avbryte.



Andre kommentarer: Intervjuleder stiller alle åpne spørsmål i en bydende og pasifiserende form (kan du ...?). Dette gjøres muligens for å virke høflig, men det er ikke anbefalt fra et intervju faglig ståsted, fordi det kan virke passiviserende på dialogen. Intervjuleder følger heller ikke opp naturlige spørsmål og sonderer ikke etter uttømmende info på sentrale tema.

Intervjuleder bruker «hm» som en slags bekreftelse og i tillegg ord som «riktig», «greit» og «ok» når hen er ferdig med å skrive. Dette «lukker» tema og kan gi søker en oppfatning av at det som er sagt stemmer overens med andre opplysninger i saken, er uttømmende nok eller på annen måte anses som akseptert av intervjuleder. Det anbefales heller å bruke nøytrale lyder som «mm», «vi skjønner» eller «fortsett».

Som en følge av dette går antakelig mange gode muligheter for ytterligere detaljer tapt i dette intervjuet. Intervjuet i sin helhet holder likevel en viss kvalitet, fordi søker virker trygg i situasjonen og responderer utfyllende selv på lukkede spørsmål. Rapportskrivningen underveis virker begrensende på intervjulederens mentale tilstedeværelse under intervjuet og hemmer dermed flyten i samtalen. Rapportskrivning utført av intervjulederen mens intervjuet pågår, kan også (ubevisst) virke hemmende på intervjulederens vilje til oppfølging av nye tema og/eller detaljer fordi en slik aktivitet vil påføre intervjuleder mer skrivning.

En samlet vurdering av intervju faglig kvalitet gir skåre 5 av 10.

2 Kvinne Palestina

Figur V2 Kvinne Palestina - Analyse av spørsmål stilt under tema bakgrunn for søknaden.



Spørsmålsgrafene for intervjuets hovedtema (Figur V2) viser at intervjuleder bruker sine spørsmål på en svært god måte. Temaet varer i ca. to timer. Det er svært få spørsmål som ligger under den røde linjen, og dette øker både kvaliteten på informasjonen som samles inn og er samtidig langt mer effektivt på alle måter. Under hovedtema stiller intervjuleder færre enn 50 spørsmål. Det er faglig sett meget godt gjort under et tema som varer så lenge.



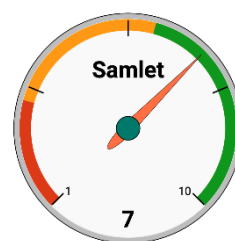
Kontaktetablering og introduksjon: Intervjuleder gir søker en grundig introduksjon som riktignok er full av lukkede spørsmål, men den gir søker en solid forståelse for rammer og rutiner. Det gis en advarsel mot lange utredninger av hensyn til tolk og rapportskrivning. Dette kan motvirke hensikten med fri fortelling og åpne spørsmål. Tonen til intervjuleder virker også litt for formell og direkte. Dette kan gjøre søker demotivert eller i verste fall litt provosert. Hen kunne med fordel ha vist mer empati.

Fri fortelling: Åpningen av hovedtema (bakgrunn) er meget bra, og den første frie forklaringen er også bra. Meget lang og til dels veldig detaljert fri fortelling. Intervjuleder viser gode evner til bruk av lytteteknikker og stillhet (selv om det pågår rapportskrivning). Hen åpner dermed til naturlige pauser og produktiv refleksjon. Hen bruker såkalt «speiling», empati og metakommunikasjon på en svært god måte. Det synes allikevel åpenbart at rapportskrivningen underveis utgjør en betydelig barriere for optimal kommunikasjon.



Andre kommentarer: Intervjuleder bruker såkalt avdempende eller passiviserende kommunikasjon, for eksempel ved å bruke termer som «kan du» foran så å si alle åpne spørsmål. Dette kan iblant være helt greit og framstå som høflig, men det anbefales ikke, fordi det kan være passiviserende når man i virkeligheten ønsker aktivitet hos søker. Det er derfor spesielt uheldig mot slutten av intervju eller i intervju med sårbare, demotiverte, nedstemte eller trette søkere.

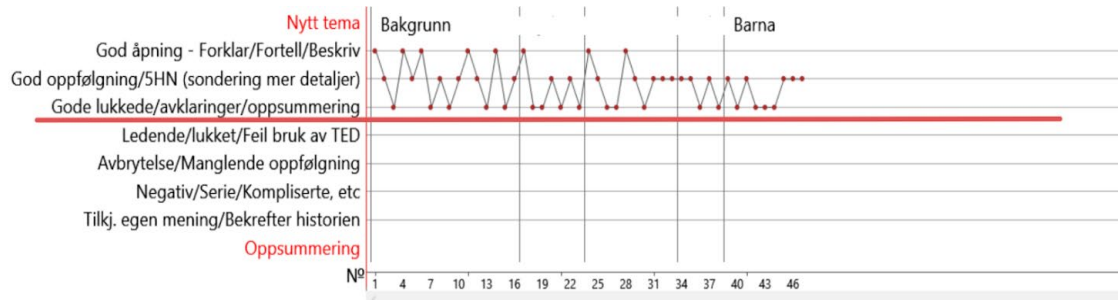
Det gjentas flere ganger underveis at søkeren må snakke i korte sekvenser. Dette er naturligvis stikk i strid med grunnleggende prinsipper for minnestimulerende intervjuteknikk. Det kommer opp flere ledetråder til vitner (andre personer involvert i søkers historie) som det ville være naturlig å følge opp, men dette gjøres ikke. Muligens skjer dette siden det ligger utenfor UDI sine etablerte rutiner for oppfølging og bevisvurdering. Det bør uansett følges opp bedre, fordi det kan åpne opp nye perspektiv, detaljer og minnebilder.



En samlet vurdering av intervju faglig kvalitet gir skåre 7 av 10.

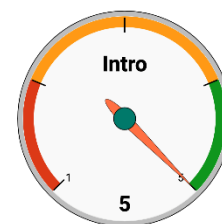
3 Kvinne Tyrkia

Figur V3 Kvinne Tyrkia - Analyse av spørsmål stilt under tema bakgrunn for søknaden.



Spørsmålsgrafen for intervjuets hovedtema (Figur V3) viser at intervjuleder bruker sine spørsmål på en særdeles effektiv og god måte. Temaet varer i ca. en time og 20 minutter. Det er ingen spørsmål som ligger under den røde linjen. Dette er intervju-faglig svært godt utført. Under hovedtema stiller intervjuleder færre enn 40 spørsmål. Det gjør at informasjonen holder høy kvalitet og at samtalen uføres mest mulig effektivt.

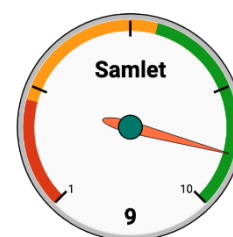
Kontaktetablering og introduksjon: Søker virker innledningsvis litt nervøs og usikker. Intervjuleder bruker god tid på å roe søker ned på en naturlig og profesjonell måte. Intervjuleder bruker god tid på å forklare rutiner og formaliteter. Hen lar søker stille spørsmål og forbereder henne på intervjuet. Intervjuleder gjentar dette flere ganger underveis og veileder søker på en utmerket måte om formålet med intervjuet og om framgangsmåten. Hen metakommuniserer og oppretter metakontrakter på en rekke viktige områder. Dette har tilsynelatende en meget god effekt på kommunikasjonen og informasjonsflyten i den kommende frie forklaringen om bakgrunnen for søknaden.



Fri fortelling: Den første frie forklaringen om bakgrunnen for søknaden er i særklasse god. Den varer sammenhengende og uavbrutt i over 15 minutter. Intervjuleder lytter aktivt på en god måte samtidig som hen skriver rapport. Hen får fram ny detaljert og sentral informasjon ved bruk av gode åpne og lukkede oppfølgings-spørsmål. Den gode kontaktetableringen og instruksjonene i forkant og en tilsvarende oppfølging underveis gjør jobben lettere både for intervjuleder og for søker. Søker vet hva som er forventet, og intervjuleder gjør nøyaktig det hen har sagt hen kommer til å gjøre.



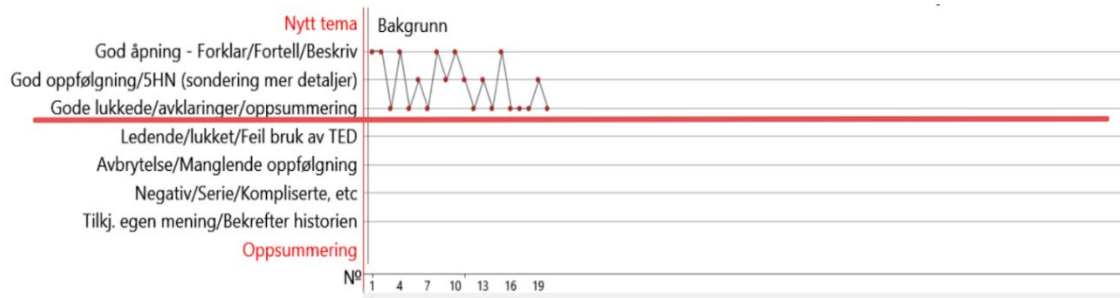
Andre kommentarer: Det tas hyppige pauser. Intervjuet preges av en rolig, men fokusert atmosfære med god spørsmålsbruk. Dette er på de aller fleste måter et svært godt intervju, men igjen savner vi fokus på vitner, fysiske og digitale spor, etc., som eventuelt kan bekrefte søkers historie og/eller lede til nye minner.



En samlet vurdering av intervju-faglig kvalitet gir skåre 9 av 10.

4 Mann Tyrkia

Figur V4 Mann Tyrkia - Analyse av spørsmål stilt under tema bakgrunn for søknaden.

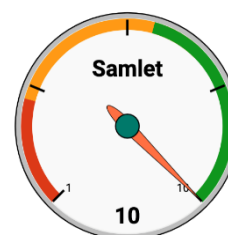


Spørsmålsgrafen for intervjuets hovedtema (Figur V4) viser at intervjuleder bruker sine spørsmål på en særdeles effektiv og god måte. Temaet varer i ca. to timer og tolv minutter. Det er ingen spørsmål som ligger under den røde linjen. Dette er intervju-faglig særdeles bra utført. Under hovedtema stiller intervjuleder færre enn 20 spørsmål. Det sier seg selv at når samtalen har pågått i over to timer med så få spørsmål, er dette fra intervju-faglig sett eksepsjonelt bra.

Kontaktetablering og introduksjon: Intervjuleder gir grundig introduksjon som gir søker en solid forståelse for rammer og rutiner. Hen skaper klare forventninger og rolleforståelse på en behagelig måte. Intervjuleder bruker mye tid på å skape en god og trygg relasjon. Det er viktig og helt avgjørende for å kunne få en detaljert fri fortelling også om ømtålige tema. Formålet med intervjuet er krystallklart, men kanskje burde behovet for detaljer og sammenhenger understrekes enda bedre. Det er ikke optimalt å begynne det som egentlig skal være en lang detaljert og fri fortelling med mange formaliteter og en hel rekke korte avklaringer. Det er på den annen side muligens vanskelig å gjøre det i etterkant, siden det er en del av søkers historie. Det beste kan synes å være en gjennomgang i forkant for så å ta en god pause forut for hovedtema om bakgrunnen for søknaden. Instruksjonene til fri fortelling bør da komme rett forut for åpningen av dette temaet og ikke bare helt i begynnelsen av intervjuet.



Fri fortelling: Til tross for disse begrensningene klarer intervjuleder å få fram en meget bra, lang og detaljert fri fortelling om asylgrunnlaget og om bakgrunnen for søknaden om opphold. Hen avbryter ikke, avklarer noen småting, tar pauser og «åpner kranene» igjen. Usedvanlig bra gjort. Ikke bare er dette bra rent metodisk og mellommenneskelig – det er også svært effektivt. Intervjuleder gir søker mulighet til en sammenhengende fri fortelling i mer enn to timer (eksklusive pauser). Søker i denne saken virker over gjennomsnittlig kompetent, men dette intervjuet utføres ikke desto mindre veldig nært det vi må karakterisere som det ultimate «spørsmålsløse intervju». I den sonderende fasen tar intervjuleder utgangspunkt i den frie forklaring, åpner opp nye tema og ber om flere detaljer som er egnet til å understøtte søkers historie. Dette viser potensialet i og behovet for et skikkelig profesjonelt utført intervju, siden det kommer opp helt ny og viktig informasjon som selv ikke en



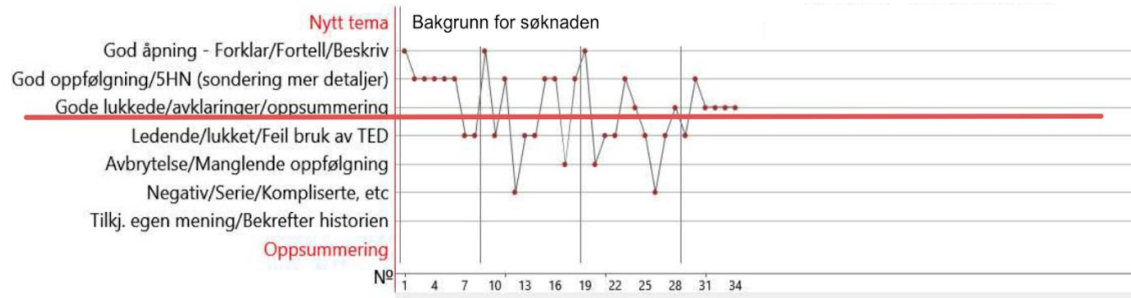
tilsynelatende kompetent søker hadde nevnt eller dokumentert – til tross for at de angivelig finnes.

Andre kommentarer: Også i dette intervjuet blir søker oppfordret til å ikke snakke for lenge av gangen med henvisning til tolk og løpende rapportskrivning.

En samlet vurdering av intervju faglig kvalitet gir skåre 10 av 10.

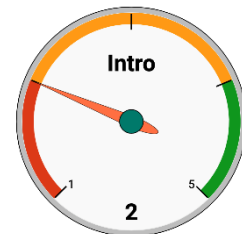
5 Kvinne Irak

Figur V5 Kvinne Irak - Analyse av spørsmål stilt under tema bakgrunn for søknaden.



Spørsmålsgrafen for intervjuets hovedtema (Figur V5) viser at intervjuleder enkelte ganger klarer å åpne nye tema med bruk av åpne spørsmål, men så brukes det alt for mange lukkede og ledende spørsmål under oppfølgingen. Temaet varer i ca. en time og ti minutter. Alle spørsmål som befinner seg under den røde linjen burde strengt tatt enten ikke vært stilt eller så burde de ha vært stilt på en annen måte. På den annen side klarer intervjuleder å la være å stille for mange spørsmål, og søker får fram sin historie på en relativt god måte.

Kontaktetablering og introduksjon: Intervjuet begynte med noen tekniske problemer med oppkobling av tolk og andre småting. Under kontaktetableringen virket intervjuleder litt småstresset. Hen bruker et språk som fort kan spre usikkerhet. Hen høres ikke spesielt empatisk ut og virker rett og slett litt lite motivert for oppgaven. Denne sinnsstemningen kan fort smitte og skaper ikke en god begynnelse på det som for søker er en svært viktig samtale. Eksempelvis spør ikke intervjuleder hvordan søker har det, hen fortsetter med uttrykk som: «det jeg kan si er», «så tenker jeg å si», «jeg kan jo starte med å spørre om ditt navn er», «jeg forventer av deg», «opplyse saken din», hen bruker veldig mye «æh». Samlet sett gir ikke en slik åpning et profesjonelt inntrykk. Det er vanskelig å rette opp en dårlig start i en samtale og en relasjon. Introduksjonen er langt fra optimal og gir søker en høyst unødvendig ulempe som kan ha stor betydning for alle, men særlig for unge eller spesielt sårbare mennesker. Intervjuleder gir ikke særlig gode instruksjoner om hvordan intervjuet skal forløpe og om metodikken som vil bli benyttet. Dette skaper svake forutsetninger for en god dialog og en detaljert og sammenhengende fri fortelling. Det brukes liten eller ingen metakommunikasjon (jeg kommer til å, jeg håper du vil, etc.), som naturligvis dermed forhindrer etableringen av en metakontrakt (en gjensidig informert og akseptert forståelse for hva som nå skal skje) som det kan og bør tilbakekobles til under et vellykket intervju.

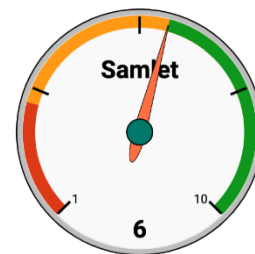


Fri fortelling: Det er tydelig at flyten i søkers frie forklaring ikke er optimal. Dette skyldes flere faktorer; en svak introduksjon og kontaktetablering i kombinasjon med en noe mangelfull forventningsavklaring. Intervjuleder benytter seg ikke aktivt av empati og aktiv lytting underveis. Skriveaktivitetene gir høye lyder som tilsynelatende fungerer som en uheldig start og stoppbryter for søkers historie. Det gir naturligvis søker en redusert mulighet til å uhindret framstille sin egen historie på en optimal måte. Intervjuet sklir også raskt over i en uheldig «jeg-spør og du-svarer» stil. Tolken har dessuten uvanlig mange avklaringer, noe som skaper brudd i søkers forsøk på å hente fram egne minner og fortelle en sammenhengende historie. Det er uheldig at ikke intervjuleder spør søker om det passer når det avholdes pause(r). Det svekker en allerede svak dualisme i intervjuet.



På den annen side stiller intervjuleder gode spørsmål, og hen klarer stort sett å la være å avbryte. Dette er bra, men det blir allikevel for mange avbrudd, grunnet tolk, rapportskriving, etc.

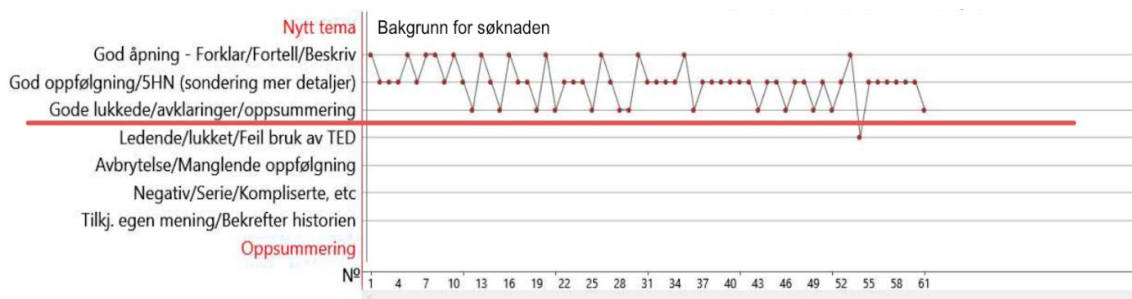
Andre kommentarer: Intervjuleder kan bli bedre på bruk av stillhet - selv om dette er langt vanskeligere når intervjuet foretas via videolink og man ikke sitter fysisk i samme rom. Dette vil kunne hjelpe søker å finne mer naturlig tilbake til sine minnebilder og til å formulere sine beskrivelser.



En samlet vurdering av intervju faglig kvalitet gir skåre 6 av 10.

6 Kvinne Etiopia

Figur V6 kvinne Etiopia - Analyse av spørsmål stilt under tema bakgrunn for søknaden.



Spørsmålsgraf for intervjuets hovedtema (Figur V6) viser at intervjuleder bruker sine spørsmål på en særdeles effektiv og god måte. Temaet varer i hele fire timer (ikke inkludert pauser). Det er så å si ingen spørsmål som ligger under den røde linjen. Det å klare en så høy faglig gjennomføring over så lang tid er usedvanlig godt gjort. Under hovedtema stiller intervjuleder ca. 60 spørsmål.

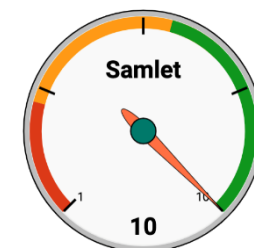
Kontaktetablering og introduksjon: En spesielt god åpning på intervjuet. Intervjuleder bruker et enkelt og lett forståelig språk, som virker empatisk og motiverende på søker. Hen metakommuniserer på en fin måte. Er tydelig og klar, men på en måte som ikke er befalende, men tvert imot viser respekt, gir viktig informasjon på en måte som aktivt motvirker asymmetri. Intervjuleder bruker også denne fasen til å skape frie fortellinger fra søker. «Kan du fortelle meg hvorfor du er her i dag?», «Kan du forklare meg hvorfor vi har tolk?» Også her blir det advart mot for lange fortellinger, dette er jo langt fra optimalt, men instruksjonene gis på en spesielt god måte. All viktig informasjon gis på en svært god og motiverende måte. En kontaktetablering og instruksjonsfase til etterfølgelse for andre både på grunn av måten det gjøres på og fordi alle viktige instruksjoner og informasjon gis.



Fri fortelling: Den gode kontaktetableringen skaper grunnlag for en svært god fri fortelling. Søker virker trygg og får god mulighet til å forklare alle detaljer med egne ord uten avbrytelser. Intervjuleder har etablert en så god metakontrakt at hen bare bruker ordet «fortsett» når hen ønsker mer informasjon. Det er forbilledlig gjennomført. Den frie forklaringen pågår i over to timer uten andre avbrytelser enn et par pauser. Sonderingen tar utgangspunkt i søkeres forklaring og utdyper relevante tema gjennom bruk av god spørreteknikk det vil si først åpne, snevre inn, avklare og oppsummere. Dette åpner opp for at det på en naturlig måte kommer mange detaljer fra søker som virker relevante for vurdering av kredibilitet og relevans.



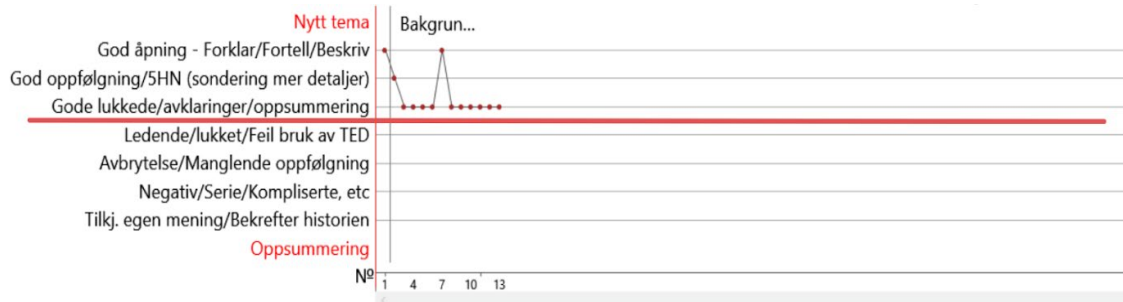
Andre kommentarer: Intervjuleder viser gode lyttende egenskaper. Hen skriver underveis, men søker får snakke så lenge uavbrutt at historien synes å flyte naturlig. Intervjuleder bruker ordet «fortsett» ofte og på passende steder, noe som driver historien framover på en naturlig og god måte. Intervjuleder går grundig inn på naturlige oppfølgings-spørsmål. Dette gjøres på en god måte som etter vårt skjønn frambringer relevante, gode og detaljerte opplysninger på en måte som støtter en søker med en sann historie. De samme spørsmålene vil være svært vanskelige for en som forsøker å dikte opp hendelser. Dette minner litt om et godt gjennomført politiavhør når det gjelder hvordan detaljer og potensielt kontrollerbare opplysninger etterprøves på en utmerket måte.



En samlet vurdering av intervju faglig kvalitet gir skåre 10 av 10.

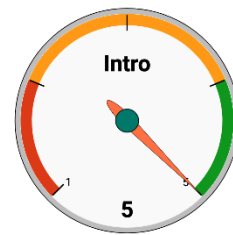
7 Mann Syria

Figur V7 Mann Syria - Analyse av spørsmål stilt under tema bakgrunn for søknaden.



Spørsmålsgrafen for intervjuets hovedtema (Figur V7) viser at intervjuleder bruker sine spørsmål på en særdeles effektiv og god måte. Temaet varer i ca. to timer (ikke inkludert pauser). Det er ingen spørsmål som ligger under den røde linjen. Det å klare en så høy faglig gjennomføring over så lang tid er usedvanlig godt gjort. Under hovedtema stiller intervjuleder under 15 spørsmål totalt. Det er imponerende utført.

Kontaktetablering og introduksjon: En god og empatisk åpning av intervjuleder. En grundig introduksjon som gir søker en solid forståelse for rammer og rutiner. Intervjuleder skaper klare forventninger og rolleforståelse på en tydelig, men tilsynelatende behagelig måte. Intervjuleder bruker mye tid på å skape en god og trygg relasjon. Intervjuleder er tydelig også på sin rolle: «Mitt navn er xx og det er min jobb er å hjelpe deg slik at du får forklart deg på en best mulig måte». Ellers gjør intervjuleder det vi vil karakterisere som en optimal introduksjon og kontaktetablering. Det er ingen rom for misforståelser om formål eller framgangsmåte, og det skapes en svært god ramme for trygg kommunikasjon. Et eksempel til etterfølgelse.



Deretter kommer det en lang runde med avklaringer av ID. Det er ikke optimalt å begynne det som egentlig skal være en lang detaljert og fri fortelling med så mange ledende spørsmål og korte avklaringer. Dette setter et kommunikasjonsmønster innledningsvis som kan trette ut søker før den (viktige) frie forklaringen og etablere et uheldig «vi spør, du svarer»-mønster. Det er på den annen side vanskelig å gjøre det i etterkant, siden det er en del av søkers historie.

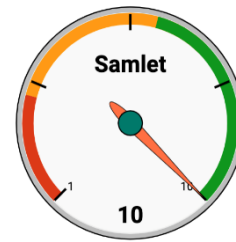
Det beste kan synes å være en gjennomgang i forkant for så å ta en god pause. Instruksjonene til forklaring bør da komme rett forut for denne og ikke helt i begynnelsen. Også i dette intervjuet blir søker oppfordret til å ikke snakke for lenge av gangen.

Fri fortelling: Fri fortelling og sonderende fase er også svært godt utført. Intervjuleder gir søker mulighet til å produsere en sammengende fri fortelling i ca. to hele timer uten avbrytelser. Søker får finne fram og utbrodere sine detaljer fritt på en meget god måte. I den delen av intervjuet som omhandler selve grunnlaget, stilles det færre enn 15 spørsmål Totalt, og alle spørsmål er gode. Det vil si at de ikke er ledende eller lukkede. I den sonderende fasen tar intervjuleder utgangspunkt i den frie forklaringen, åpner opp nye tema og ber om flere detaljer som er egnet til å understøtte søkers historie.



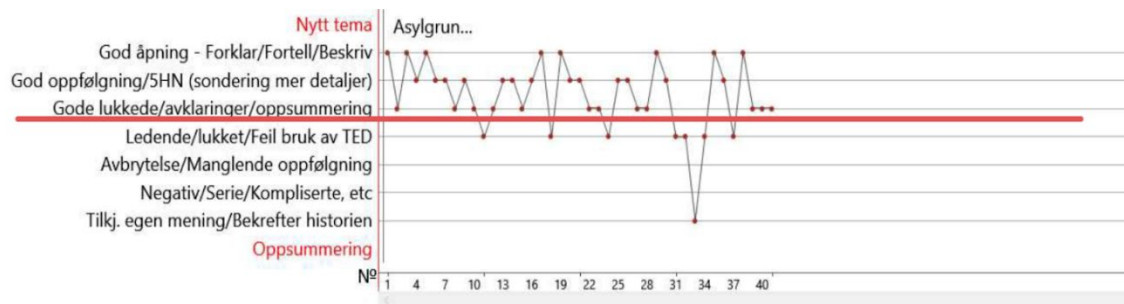
Andre kommentarer: Dette intervjuet viser nok en gang potensialet i og behovet for et skikkelig profesjonelt utført intervju, siden det kommer opp helt ny og viktig informasjon som selv ikke en voksen og tilsynelatende velfungerende søker hadde nevnt eller dokumentert – til tross for at den angivelig finnes.

En samlet vurdering av intervju faglig kvalitet gir skåre 10 av 10.



8 Mann, Syria

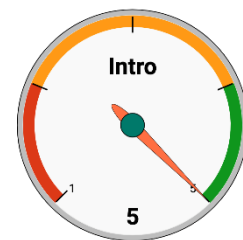
Figur V8 Mann Syria - Analyse av spørsmål stilt under tema bakgrunn for søknaden.



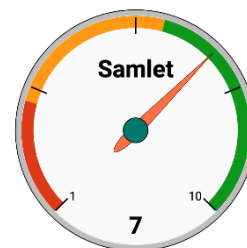
Spørsmålsgrafen for intervjuets hovedtema (Figur V8) viser at intervjuleder stort sett klarer å åpne nye tema med bruk av gode og relevante åpne spørsmål. I en del tilfeller brukes det for mange lukkede og ledende spørsmål under oppfølgingen. Temaet varer i ca. en time og 20 minutter. Alle spørsmål som befinner seg under den røde linjen burde strengt tatt enten ikke vært stilt eller så burde de ha vært stilt på en annen måte. På den annen side stiller intervjuleder få spørsmål (<40) til tross for at dette tidvis var et tilsynelatende meget krevende intervjuobjekt.

Kontaktetablering og introduksjon: En god, naturlig og tydelig åpning av intervjuleder. Det gis en grundig introduksjon som gir søker en god forståelse av formål, rammer og rutiner. Skaper klare forventninger og rolleforståelse på en tydelig, men på en behagelig og avslappet måte. Intervjuleder er tydelig, men synes å skape en trygg relasjon. Det er ingen rom for misforståelser om formål eller framgangsmåte, og det skapes en svært god ramme for trygg kommunikasjon. Nok et eksempel til etterfølgelse.

Deretter kommer det en lang runde med avklaringer av ID. Det er ikke optimalt å begynne det som egentlig skal være en lang detaljert og fri fortelling med så mange ledende spørsmål og korte avklaringer. Dette setter et kommunikasjonsmønster som kan trette ut søker før den frie forklaringen og etablere et uheldig «vi spør, du svarer»-mønster. Også i dette intervjuet blir søker oppfordret til å ikke snakke for lenge av gangen.



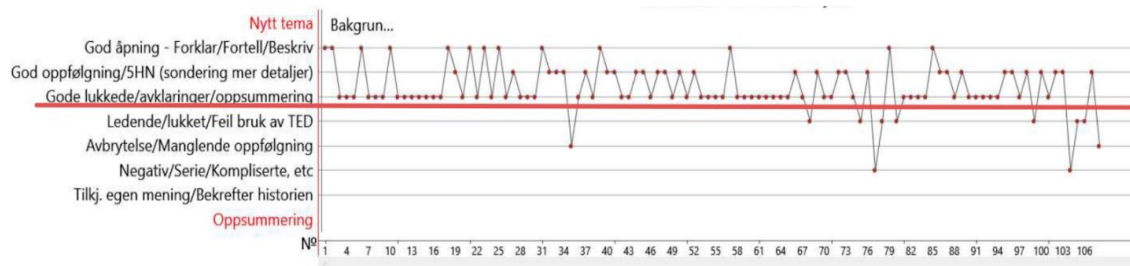
Fri fortelling: Fri fortelling fra søker er kort og virker noe overfladisk. Dette skjer til tross for en eksemplarisk introduksjonsfase. Søkers litt underlige historie fører til at intervjuleder ganske fort går over i sonderende fase. Det gjør vondt verre. Det er vanskelig å følge søkers springende og overfladiske historie. Det kommer en rekke generelle utsagn som eksempelvis «vi hater å bære våpen, vi vil ikke drepe», som er vanskelig å feste til tid og sted. Intervjuleder forsøker å finne konkrete holdepunkter, men det er vanskelig å få tak i en sammenhengende og detaljert fortelling. Intervjuleder virker tidvis noe frustrert over søkers springende og lite utfyllende historie. Det virker unødvendig. Intervjuleder sette søker inn i dette problemet og forsøker flere ganger på en god måte å starte opp den frie forklaringen på nytt. Det gir ikke resultater. Søker er lite konkret og springende. Det er tydelig at intervjuleder blir påvirket av søkers manglende evne til å gi en troverdig, detaljert og sammenhengende historie. Det er naturligvis ikke helt bra, og selv om det sannsynligvis ikke påvirker akkurat denne historien, så kan frustrasjonen fra intervjuleder i kombinasjon med for mange lukkede spørsmål i seg selv gjøre en svak historie svakere.



En samlet vurdering av intervju faglig kvalitet gir skåre 7 av 10.

9 Mann, Tyrkia

Figur V9 Mann Tyrkia - Analyse av spørsmål stilt under tema bakgrunn for søknaden.



Spørsmålsgrafen for intervjuets hovedtema (Figur V9) viser at intervjuleder stort sett klarer å åpne nye tema med bruk av gode og relevante åpne spørsmål. I noen få tilfeller brukes det uheldige lukkede og ledende spørsmål under oppfølgingen. Temaet varer i ca. tre timer og 20 minutter. Alle spørsmål som befinner seg under den røde linjen burde strengt tatt enten ikke vært stilt eller så burde de ha vært stilt på en annen måte. Til tross for et solid gjennomført intervju med en tidvis noe krevende søker, stiller intervjuleder alt for mange spørsmål (>100). Dette fører til at både intervjuleder og søker virker slitne mot slutten av intervjuet. Den løpende rapportskrivningen forsterker dette problemet.

Kontaktetablering og introduksjon: Søker virker innledningsvis litt nervøs og usikker. Intervjuleder bruker meget god tid på å roe ham ned på en god måte. Intervjuleder bruker god tid på å forklare rutiner og formaliteter. Hen lar søker stille spørsmål og forbereder ham på intervjuet. Intervjuleder er

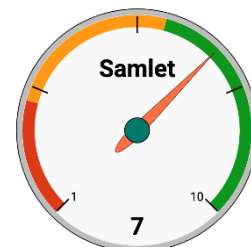


vennlig, men tydelig og veileder søker på en utmerket måte om formålet med intervjuet og om framgangsmåten. Hen metakommuniserer og oppretter metakontrakter på viktige områder. Det er følgelig svært lite å utsette på introduksjonen til intervjuet.

Fri fortelling: Den gode introduksjonen til intervjuet har tilsynelatende en god effekt på kontaktetableringen og informasjonsflyten i den kommende frie forklaringen. Intervjuleder foretar en litt uheldig sondering underveis i den frie forklaringen. Det går innledningsvis fint, muligens fordi søker virker utdannet, er ivrig og har en tydelig historie. Intervjuleder bruker mange lukkede spørsmål, men på en måte som oftest fungerer godt i kontekst. Hen begynner også de åpne spørsmål med ordene «kan du». Denne typen passiverende uttrykk er ikke gunstig, men her fungerer de ganske bra i kontekst. Søker virker svært kompetent og forklarer på detaljert nivå. Mot slutten av intervjuet er det tydelig at både intervjuleder og søker begynner å bli trette og utålmodige. Dette fører til en uheldig og mer pågående spørrestil. Dette kan skyldes den høye belastningen det medfører på intervjuleder å skrive underveis.



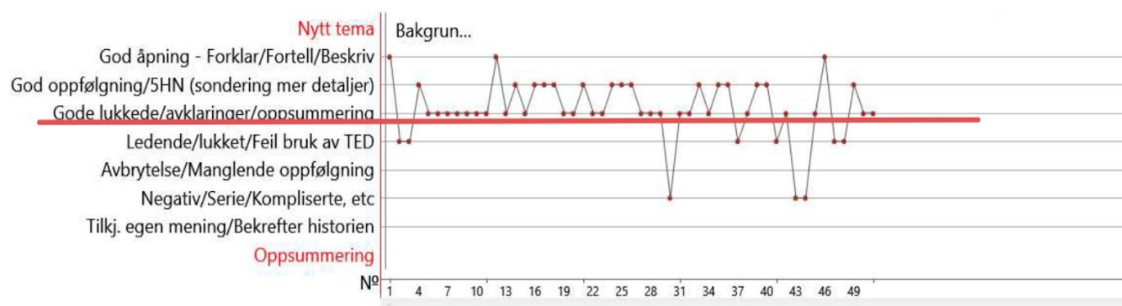
Andre kommentarer: Intervjuleder kan bli bedre på bruk av stillhet. Dette vil kunne hjelpe søker å finne naturlig tilbake til sine minnebilder og sine beskrivelser. Søker gis gjennomgående ikke nok tid og blir ganske ofte avbrutt av intervjuleder fordi han angivelig sier for mye til at tolken og intervjuleder kan henge med. Intervjuleder ber ham snakke i kortere bolker for at hen ikke skal gå glipp av noe. Dette er forståelig, men også en litt farlig avveining, fordi slike forsøk på å «bremse» søkers historie kan føre til at søker ikke klarer å finne og/eller formidle sine minnebilder på en naturlig måte. Det kommer tydelig fram av opptaket at behovet for «bremsingen» ikke først og fremst handler om tolkens kapasitet, men om intervjuleders manglende evner til å løpende skrive ned hva som blir sagt. Det tas også pauser som iblant virker unødvendige og skaper nye uheldige avbrytelser. Det virker som om pausene tas for å gi intervjuleder tid til å skrive. Det er videre uheldig at ikke intervjuleder spør søker om det passer når det avholdes pause(r). Det svekker samhandlingen i intervjuet.



En samlet vurdering av intervju faglig kvalitet gir skåre 7 av 10.

10 Kvinne, Tyrkia

Figur V10 Kvinne Tyrkia - Analyse av spørsmål stilt under tema bakgrunn for søknaden.



Spørsmålsgrafene for intervjuets hovedtema (Figur V10) viser at intervjuleder stort sett klarer å åpne nye tema med bruk av gode og relevante åpne spørsmål. I noen få tilfeller brukes det på negative, alternativgivende eller ledende spørsmål på feil steder under oppfølgingen Tema varer i ca. en time og 45 minutter. Alle spørsmål som befinner seg under den røde linjen burde strengt tatt enten ikke vært stilt eller så burde de ha vært stilt på en annen måte. Intervjuleder stiller samlet sett ikke for mange spørsmål, men de stilles tidvis på feil plass og til feil tid. Den løpende rapportskrivningen forsterker i vesentlig grad dette problemet.

Kontaktetablering og introduksjon: En solid og empatisk åpning av intervjuleder. Det gis en grundig introduksjon som bør gi søker en solid forståelse av formål, rammer og rutiner. Intervjuleder skaper klare forventninger og etablerer en god rolleforståelse på en behagelig måte. Det er lite rom for misforståelser om formål eller framgangsmåte. Søker får god anledning til å stille avklarende spørsmål. Det skapes en god ramme for kommunikasjon. Denne fasen av intervjuet er helt avgjørende for å skape grunnlag for en god og detaljert fri fortelling, og utføres med svært høy faglig standard. Også i dette intervjuet blir søker oppfordret til å ikke snakke for lenge av gangen. Dette er vanlig rutine, men det er ikke desto mindre problematisk sett fra et minnep psykologisk og intervju faglig perspektiv.

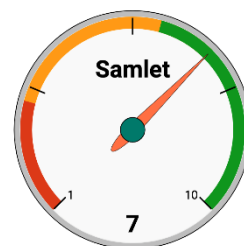


Deretter kommer det en runde med avklaringer av ID. Denne er gjort kortere enn i mange av de andre intervjuene. Det er positivt fordi søker er mer opplagt når den viktigste delen av forklaringen skal begynne. Dessuten settes ikke «vi stiller lukkede spørsmål, du svarer»-mønsteret like hardt som i andre intervju. Før den frie forklaring skal begynne, bruker intervjuleder god tid på å forklare betydningen av den frie forklaringen og hvordan den ideelt sett bør forløpe.

Fri fortelling: Den gode kontaktetableringen skaper grunnlag for en svært god fri fortelling. Søker virker trygg og får god mulighet til å forklare alle detaljer med egne ord, nesten uten avbrytelser. Intervjuleder fristes imidlertid til å stille et par uheldige sonderende spørsmål tidlig i den frie forklaringen. Det virker åpenbart at intervjuleder gjør dette for å kunne skrive en mest mulig utfyllende rapport mens hen foretar intervjuet. Søker virker ressurssterk, og avbrytelsene synes ikke å forstyrre henne nevneverdig. Samlet sett blir den frie forklaringen gjennomført på en meget solid måte. På en tilsynelatende god og naturlig måte kommer det fram mange detaljer fra søker som virker relevante for vurdering av kredibilitet og relevans. Intervjuleder viser gode lyttende egenskaper. Hen skriver mye underveis, men søker får i det minste tidvis snakke på en måte som gjør at historien virker å flyte naturlig.



Andre kommentarer: Sonderingen tar utgangspunkt i søkers forklaring og utdyper relevante tema gjennom bruk av god spørreteknikk, det vil si først åpne, snevre inn, avklare og oppsummere. Det brukes gjennomgående for mange lukkede og for få åpne spørsmål, men tross for dette klarer søker stort sett å gi utfyllende forklaringer. Igjen tror vi alle de lukkede spørsmålene stilles fordi intervjuleder vil skrive sin rapport underveis og på en mest mulig effektiv måte for vedkommende selv. Dette går på bekostning av intervju metodikken, men så lenge søker er så sterk som i denne saken, går det ganske bra. Problemet er at fortellingen



snevres inn for tidlig, sannsynligvis basert på intervjuleders opplevde informasjonsbehov og ikke søkers egne historie.

En samlet vurdering av intervju faglig kvalitet gir skåre 7 av 10.

Kvantitativt kodingsskjema

AS = asylsøker IL = intervjuleder/saksbehandler.

Informasjon om intervjuet	Definisjon av variabel, eksempel	Kode / verdien som skrives inn i excelfilen
Type intervju (Fysisk, digitalt) B	1 = fysisk intervju 2 = digitalt intervju	1 2
Rapport C	1 = ja 2 = nei	1 2
Kjønn AS D	1 = mann 2 = kvinne	1 2
Alder (hvis det oppgis) E	Eksakt alder i tall	Helt tall
Opprinnelsesland F	Skriver i landet om det fremkommer ila intervjuet	Land
Lengde på intervju (TT:MM:SS) G	Oppi tiden som framgår av lydfilen Legg sammen når det er to opptak pga pause	Total tid (TT:MM:SS)
Kjønn intervjuer H	1=Mann 2=Kvinne	1 2

Informasjon om kontaktetablering	Definisjon av variabel, eksempel	Verdien som skrives inn i excelfilen
Antall følelsesvekkende utsagn, spørsmål eller oppfordring av AS til å fortelle om seg selv Skåres: 1 = aldri 2 = 1-2 ganger 3 = 3 eller flere ganger	IL bruker følelsesvekkende utsagn innledningsvis i intervjuet. F.eks: Spør AS Hvordan har du det? Hvordan kjenner du deg nå før intervjuet? Hvordan går det med deg? Eller IL benytter seg av utsagn /spørsmål som oppfordrer AS til å fortelle om seg selv. F.eks: Gikk det bra å komme hit i dag? Hva holder du på med på dagene? Har du noen hobbyer? Hvordan trives du på mottaket? Tell eksakt antall utsagn av denne typen før fri forklaring starter, altså under innledende småprat og informasjonsfasen.	I 1 = aldri 2 = 1-2 ganger 3 = 3 eller flere ganger
Antall ganger IL deler informasjon om seg selv 1 = aldri 2 = 1-2 ganger 3 = 3 eller flere ganger	IL deler informasjon om seg selv. F.eks: Jeg arbeider som saksbehandler i UDI. Jeg har ansvaret for din søknad. Jeg har arbeidet xx antall år i UDI. Jeg xx gammel. Jeg har møtte mange i din situasjon. Tell eksakt antall usagn av denne typen før fri forklaring starter, altså under innledende småprat og informasjonsfasen	J 1 = aldri 2 = 1-2 ganger 3 = 3 eller flere ganger

Informasjon om spørsmål	Definisjon av variabel, eksempel	Kode / verdien som skrives inn i excelfilen
Antall åpne spørsmål og TED: Tell, explain, describe	Her defineres et åpent spørsmål til et spørsmål, evt en anmodning/oppfordring som det går an å gi et elaborert /utviklet svar på. TED (Tell, Explain, Describe) er styrende. Fortell om, forklar, beskriv - utsagn er i denne sammenheng å forstå som spørsmål. F. eks: Kan du fortelle om reisen til Norge? Kan du beskrive landet / landsbyen du kommer fra? Beskriv hvorfor du har et beskyttelsesbehov.	Kolonne AF - AV Oppgi faktisk antall
Antall fokuserte / sonderende spørsmål	Her defineres fokuserte / sonderende spørsmål til spørsmål som følger opp og bidrar til utdypende informasjon om temaet som er fortalt om. Det er hva, hvor, hvem, hvordan, såkalte hv-spørsmål, inkludert når – de kan være litt ulikt formulert, men det er spørsmål ment for å avklare/sondere/utdype et tema, primært fremkommet under fri forklaring. Disse spm kan være både lukket og åpne. F.eks: AS er bedt om å fortelle om reisen til Norge, og forteller fritt. Sonderende: Du sa at du reiste til Norge. Hvordan reiste du? Hvem reiste du med? I hvilken by startet reisen? Når reiste du fra Athen? Hvilke familiemedlemmer har du kontakt med?	Kolonne AG - AW Oppgi faktisk antall
Antall lukkede/direkte spørsmål og "forced-choice" spørsmål.	Her defineres et direkte/lukket spørsmål som det å stille et direkte spørsmål det går an å gi et enstavelse-svar på, stilt for å gi en spesifikk avklaring. Alle direkte spm er lukkede. I all hovedsak ja/nei-spørsmål: Reiste du alene? Var det Athen du fløy fra? Kom du med fly? Så du skytingen? "Forced choice" / tvunget valg inkluderes her. F eks: Var det i Norge eller i Ukraina du kjøpte billetten? Dro du til et hotel eller til en bekjent?	Kolonne AH - AX Oppgi faktisk antall
Antall suggestible spørsmål	Her defineres et suggestibelt spørsmål som det å stille et spørsmål som leder svaret i en gitt retning (ledende spørsmål). Spørsmålet som stilles er oftest innlagt en mening, et standpunkt, et forslag eller en vurdering. F.eks: Det var sånn at du kom til Norge sammen med familien din, ikke sant? Du er vel enig? Nå er du vel sliten du også? Var det sånn at du kom med båt til Oslo, og var sammen med familien din på båten? => Spm er suggestibel fordi det foreslås en reiserute og med hvem man reiste. Den er også flerleddet, noe det er det ikke uvanlig at suggestible spørsmål er.	Kolonne AI - AY Oppgi faktisk antall
Totalt antall spørsmål	Summen av kolonne – Fase 2 – Fase 6	Oppgi faktisk antall i excelfilen

Informasjon om fri forklaring	Definisjon av variabel, eksempel	Kode / verdien som skrives inn i excel-filen
<p>Får AS rom til å gi en fri forklaring?</p> <p>Oppgi: 1 = Ja, AS gis rom til å gi 1 fri forklaring 2 = Ja, AS gis rom til å gi 2 eller flere frie forklaringer 3 = Nei, AS gis ikke mulighet til å gi en fri forklaring</p>	<p>Se bort fra avbrudd på grunn av tolkens oversettelse, og om IL kommer med små ytringer som takk, fortsett el.l underveis i fri forklaring.</p> <p>Om IL begynner å stille spørsmål av sonderende / fokusert karakter er det ikke lenger fri forklaring. Med mindre det er et kort spørsmål fordi noe ikke ble oppfattet. F.eks: Jeg oppfattet ikke helt, var det oktober du sa nå?</p> <p>1 = Ja, AS gis rom til å gi 1 fri forklaring. (total lengde, inkludert tolketiden) 2 = Ja, AS gis rom til å gi 2 eller flere frie forklaringer (total lengde, inkludert tolketid) 3 = Nei, AS gis ikke mulighet til å gi en fri forklaring.</p> <p>Er det flere frie forklaringer skriv det ned i egen tabell på kodeskjemaet</p>	<p>Kolonne Q</p> <p>1 = Ja, 1 fri forklaring 2 = Ja, 2 eller flere frie forklaringer 3 = Nei, ingen fri forklaring</p> <p>Tiden føres in i excel-filen. Angi total lengde i minutter. Ved behov adderes lengden på de frie fortellingene</p>
<p>Gir IL en grundig forklaring på hva den frie forklaringen skal inneholde og hvordan det foregår?</p> <p>Oppgi 1 = ja, klare rammer og tydelig formål 2 = klare rammer men utydelig formål 3 = tydelig formål men uklare rammer 4 = nei, verken rammer eller formål forklares</p>	<p>Handler om hvorvidt IL rammer inn og forklarer formålet med fri forklaring. Det kan skje under innledende informasjon og ikke bare rett før FF.</p> <p>Rammer er når intervjuer f. eks. Sier: Nå skal vi gå over til at du skal fortelle hvorfor du søker asyl i Norge. Da skal du få snakke fritt og bruke dine ord på dette. Du får bruke den tiden du trenger på å fortelle.</p> <p>Formål handler om å gi et rasjonale for den frie forklaringen. F.eks: For at jeg skal forstå grunnen til at du søker asyl / har behov for beskyttelse skal du få lov til å fortelle med dine egne ord om beskyttelsesbehovet ditt.</p>	<p>Kolonne R</p> <p>1 = ja, klare rammer og tydelig formål 2 = klare rammer men utydelig formål 3 = tydelig formål men uklare rammer 4 = nei, verken rammer eller formål forklares</p>

Informasjon fra gjennomføring av intervjuet	Definisjon av variabel, eksempel	Kode / verdien som skrives i excel-filen
<p>Antall ganger AS viser ubehag (distress) Oppgi 1 = aldri 2 = 1-2 ganger 3 = 3 eller flere ganger</p>	<p>”Distress” er ubehag / uro / bekymring / fortvilelse / stress. Det kan manifestere seg som f. eks: Gråt, endret toneleie (tonfall), uro, verbal irritasjon/sinne eller tung pust / sukk kan høres eller AS har vansker med å snakke.</p> <p>Antall ganger dette høres skal oppgis.</p>	<p>Kolonne S 1 = aldri 2 = 1-2 ganger 3 = 3 eller flere ganger</p>
<p>Antall ganger IL benytter seg av støttende / empatiske utsagn Oppgi 1 = aldri 2 = 1-2 ganger 3 = 3 eller flere ganger</p>	<p>IL benytter seg av forsikrende / støttende / empatiske uttalelser. F.eks: Jeg kan forstå at det kan være vanskelig å huske alle detaljer med en gang så du må bare fortelle som det passer deg. Du må bare bruke dine ord og snakke i ditt tempo. Jeg skjønner det kan være vanskelig å fortelle, prøv når du er klar.</p>	<p>Kolonne T 1 = aldri 2 = 1-2 ganger 3 = 3 eller flere ganger</p>
<p>Antall ganger IL viser aktiv lytting / fasilitatorer Oppgi 1 = aldri 2 = 1-2 ganger 3 = 3 eller flere ganger</p>	<p>Aktiv lytting / fasilitatorer viser til bruk av småord som mm, hum, ja, skjønner, fortell mer om det, interessant, fortsett o.l. Inneholder også ulike varianter av speiling. F.eks: IL repeterer AS siste ord ”du reiste fra Athen ja...” Når IL sier ”fortsett” i et nøytralt toneleie når ferdig med å skrive med formål at AS skal fortsette på fri forklaring så kodes det ikke. OBS! Ved vurdering av utsagnene er det viktig å ta IL’s tonefall i betraktning. F.eks. kan ”fortell meg mer” sies vennlig, men det kan også sies på en brysk, tverr, utålmodig måte. Om det er sistnevne skal det kodes som unhensiktsmessig språk / atferd (se under).</p>	<p>Kolonne U 1 = aldri 2 = 1-2 ganger 3 = 3 eller flere ganger</p>
<p>Antall ganger IL oppsummerer svar / metakommuniserer hva de har gjennomgått Oppgi 1 = aldri 2 = 1-2 ganger 3 = 3 eller flere ganger</p>	<p>Her defineres en oppsummering som at intervjuer med egne ord sammanfatter / metakommuniserer om det AS har fortalt. Skjer oftest i forkant av en pause, eller ifm utdyping av tema fra fri forklaring (i bunnen av trakten). Metakommunikasjon kan også være å si noe om hva som foregår i situasjonen og hva som skal skje fremover. ”Nå skal vi videre snakke om(et overordnet tema f eks)” OBS! Om IL kun repeterer det siste ordet eller meningen AS uttrykte så kodes det som aktiv lytting (se over). Se bort i fra om IL eventuelt leser/gir en oppsummering av samtalen/rapporten helt på slutten av intervjuet.</p>	<p>Kolonne V 1 = aldri 2 = 1-2 ganger 3 = 3 eller flere ganger</p>

Informasjon om konfrontasjon	Definisjon av variabel, eksempel	Kode / verdien som skrives i excel-filen
Konfronteres AS med motstridende informasjon? Oppgi 1 = aldri 2 = 1-2 ganger 3 = 3 eller flere ganger	Hvordan motstridende informasjon avklares eller presenteres foregår på ulike måter. Det handler om å konfrontere med informasjon som ikke stemmer overens med hva som er sagt før eller avkare noe som er vagt eller vanskelig å forstå/se sammenhengen i. Varierer hvor direkte eller indirekte konfrontasjonene foregår. F.eks: Du sier du reiste direkte til Norge fra NN by, mens jeg har andre opplysninger. Den politiske organisasjonen du sier du tilhørte er ikke en organisasjon vi har hørt om, hvordan forklarer du det? Du sa du kom alene til Norge, er det er riktig? Du har beskrevet du var svært aktiv i den politiske organisasjonen NN, er du sikker på det var den organisasjonen? Hvor aktiv var du? Kan du forklare en gang til hvordan rolle du hadde i organisasjonen?	Kolonne W 1 = aldri 2 = 1-2 ganger 3 = 3 eller flere ganger

Informasjon om uhensiktsmessig språk / atferd	Definisjon av variabel, eksempel	Kode / verdi som skrives i excel-filen
Antall ganger IL uhensiktsmessig språk / atferd Oppgi 1 = aldri 2 = 1-2 ganger 3 = 3 eller flere ganger	Dette handler om at IL opptrer / snakker på en måte som fremstår som f.eks. krevende, påtrengende, tvingende, aggressivt, iirritabelt, utålmodig, nedverdiggende, nonchalant, fordømmende, uvennlig, brysk, tverr, eller viser en negativ holdning av noe slag. Om ett av ovennevnte registreres skal det telles hver gang det skjer. Eksempler kan være: IL reagerer negativt på AS ubehag/distress, IL ignorer ubehag som AS viser og tvinger seg på med spørsmål, snakker på en krevende måte for å få frem svar på spørsmål, IL skynder på AS under intervjuet eller ikke gir tid for ettertanke når AS tydelig tenker, snakker sakte og ettertenksomt. Kode ut fra hvordan IIs atferd / språkbruk oppfattes. Fokuser på tydelige eksempler og unngå grensetilfeller.	Kolonne X 1 = aldri 2 = 1-2 ganger 3 = 3 eller flere ganger
Antall ganger IL avbryter mens AS snakker	AS avbrytes midt i en forklaring eller i et pågående svar på et spørsmål.	Kolonne Y Oppgi 1 = aldri 2 = 1-2 ganger 3 = 3 eller flere ganger
Antall ganger IL gjentar umiddelbart tidligere stilt spørsmål etter at spørsmålet er besvart	F. eks IL spør hva AS gjorde etter ankomst til Oslo. AS forteller at hen dro rett til politiet etter å ha gått av toget i Oslo. Hvorpå IL spør: Hva gjorde du etter at du gikk av toget i Oslo?	Kolonne Z – AA - AB Hvis det skjer angi: 1 = AS svar er uforandret 2 = AS utdyper tidligere svar 3 = AS gir et svar som går i annen retning enn tidligere

Informasjon om dokumentasjon	Definisjon av variabel, eksempel	Kode / verdi som skrives i excelfilen
Dokumenterer/skriver intervjuer ned AS forklaring under intervjuet? (Ja/Nei)	1 = ja 2 = nei	AC 1 = ja 2 = nei
Leser IL opp for AS en kort oppsummering på slutten?	1 = ja 2 = nei	AD 1 = ja 2 = nei
Leses hele rapporten for AS? (dette gjøres kun i helt spesielle tilfeller)	1 = ja 2 = nei	AE 1 = ja 2 = nei

Kvalitativt kodingsskjema

Vurdert av: Dato:	Intervju ID:
-------------------	--------------

ASYLSØKER	Svar	Kommentar
Kjønn – M/K		
Alder		
Landbakgrunn		
Fysisk eller digitalt møte F/D		
Samlet tid intervju		
INTERVJUER		
Kjønn – M/K		

TEMA		TILSTEDE J/N (hvis aktuelt)	UTDYPENDE KOMMENTAR / HVORDAN
ASYLSØKERENS FRIE FORTELLING OG KONFRONTASJON	Beskrivelse av detaljnivå og selvstendighet i asylsøkerens frie fortelling		
	Lengde fri fortelling – notere tiden på hver dersom flere frie forklaringer. Beskriv de ulike frie forklaringene, om det er flere. I hvilken sammenheng kommer de?		
	Hvordan legger IL til rette for fri fortelling? Hvordan introduseres fri fortelling for AS?		
	Konfrontasjon; hvis det skjer, noter om motstridens konkrete innhold presenteres med en gang, etter noen spørsmål eller aldri.		
	Type konfrontasjoner; er det uklarheter eller handler det om bevis- avklaringer? Håndteres det likt/ulikt?		
KARTLEGGING AV «TRAKTEN»	Noter om «trakten» brukes systematisk, med sondering og oppsummering		
KONTAKTETABLERING & OPPDRAGSFORSTÅELSE en utdyping av det kvantitative med beskrivelse av kontaktetableringen	Kommer målsettingen med samtalen til uttrykk? Gis det rom for ettertanke og spørsmål innledningsvis?		
	Etableres en felles forståelse av samtalen? Defineres relasjonen, situasjonen, samtalen innledningsvis? Trygges AS i situasjonen?		
	Hvordan skjer kontaktetableringen? Kvalitativ beskrivelse (kan skje før opptak starter)		
	Hvordan IL tar ansvar for samtalen -formidler ikke at søker tar feil/ikke forstår, men legger ansvaret på seg, og sørger for fremdrift og		

	tydelighet		
REGULERING AV ASYLSØKER & SAMTALEN	Språk / ordvalg – utdypet beskrivelse av tilpasset språk / begrepsbruk		
en utdyping av det kvantitative	Hvordan ivaretas vedkommende om tydelig reguleringsbehov (stresset, sint, lei seg, urolig) – utover bruk av følelsesord		
EGENREGULERING /	Slitenhet		
KJENNETEGN VED INTERVJUER	Forutinntatthet		
	Stress		
kvalitativ vurdering – beskrive hva som høres	Forberedt – god og planmessig samtale		
Skjer det endringer hos intervjuleder underveis / mot slutten?	Nysgjerrig / interessert		
	Fordommer som kommer til uttrykk? (kvalitativt hvordan spørsmål stilles, begrep brukes etc.)		
GJENNOMFØRING AV INTERVJUET	Gis det rom for å endre forklaring underveis?		
	Metakommunikasjon / oppsummeringer underveis - om hva som skjer og fremdrift Avslutning / lukking av samtalen		
	Flyt i samtalen underveis – rom for refleksjon og ettertanke i dialogen		
KULTURSENSITIVITET	Lineær kommunikasjon		
	Sirkulær kommunikasjon		
	Andre kulturelle hensyn som tas, som landbakgrunn? Hvordan?		
PERSONSENSITIVITET	Spørres/følges det opp informasjon om tortur		
	Spørres om psykisk helse		
	Spørres om vold / overgrep		
	Spørres om katastrofale hendelser		
INFORMASJONSINN-HENTING	Tema som vies mye plass		
	Tema som vies lite plass		
	Kommer man tilbake til tema som asylsøker bringer inn under fri fortelling? Hvordan utdypes og følges tema opp – beskrive det vi hører		

	Brukes annen informasjon inn i intervjuet? Beskriv kort hvordan.		
	Ivaretas retten til kontradiksjon? Ja/nei og beskriv hvordan		
	Leses rapporten opp etterpå? Mulig å kommentere? Gis en kort oppsummering? Hvordan?		

Informasjon om spørsmål per fase Kolonne	Tema 1	Tema 2	Tema 3	Tema 4	motstrid	Tema 5	Tema 6
---	--------	--------	--------	--------	----------	--------	--------

Tidspunkt ved start av tema

Antall åpne spørsmål

Antall sonderende spørsmål

Antall direkte og forced choice spørsmål

Antall suggestible spørsmål

Totalt antall spørsmål

TEMA SOM KOMMER OPP UNDER FRI FORKLARING	FØLGES DET OPP UNDER UTSPØRRING – JA/NEI og evt utdypende kommentar	EVT TIDSREGISTRERING
--	---	----------------------

Kvalitet på asylintervju

Forutsetning for å bli anerkjent som flyktning i Norge, er å søke om beskyttelse ved ankomst. I asylprosessen er søkeren pliktig til å opplyse sin sak så godt som mulig og å sannsynliggjøre sine anførsler. Utlendingsmyndighetene skal innhente tilstrekkelig pålitelig informasjon til at UDI kan vurdere om søkeren har krav på beskyttelse eller kan gis opphold på humanitært grunnlag. Det sentrale beviset i en asylsak er asylintervjuet, og det har derfor stor betydning hvordan intervjuet gjennomføres.

UDI har lagt den utredende intervjuemetoden til grunn for asylintervjuene. Formålet er å samle inn relevant, pålitelig og nøyaktig informasjon. Den utredende intervjuemetoden baserer seg på åpen informasjonssøking med alternative hypoteser og kjennskap til hukommelse og kognitive begrensninger. Det benyttes åpne spørsmål, og informasjonen som framkommer kontrolleres mot tilgjengelige fakta. Asylintervjuet er mer komplekst enn et politiavhør og unikt ved at den utredende intervjuemetoden skal brukes på tvers av kulturelle og språklige barrierer.

I denne rapporten undersøker vi om UDIs gjennomføring av asylintervju holder tilstrekkelig kvalitet.

Det kan fastslås at UDIs intervjumodell og kvalitetsstandard i all hovedsak lever opp til kvalitetsstandard vi finner i forskningslitteraturen. Gjennomføringen av asylintervju har derimot potensial for forbedring. Det synes å være stor uønsket variasjon i utførelsen av intervjuene. Gitt forskjellene i den intervjufaglige profesjonaliteten og hvordan intervjuene gjennomføres, må vi anta at ikke alle asylsøkere får samme mulighet til å framlegge anførsler eller at alle asylsakene er like godt opplyste. Hvorvidt asylsøkere likevel får en god nok mulighet til å fremlegge sine anførsler har vi ikke hatt mulighet til å vurdere, siden en slik vurdering vil avhenge av intervjuledernes vurderinger og utfallet av sakene, som vi ikke har hatt innsyn i.



Borggata 2B
Postboks 2947 Tøyen
N-0608 Oslo
www.fafo.no

Fafo-rapport 2022:30
ID-nr.: 20834