

Guri C. Bollingmo, May-Len Skilbrei og  
Ellen Wessel

# **Troverdighetsvurderinger: Søkerens forklaring som bevis i saker om beskyttelse (asyl)**



Guri C. Bollingmo, May-Len Skilbrei og  
Ellen Wessel

## **Troverdighetsvurderinger: Søkerens forklaring som bevis i saker om beskyttelse (asyl)**

© Fafo 2014

ISBN 978-82-324-0080-5 (papirutgave)

ISBN 978-82-324-0081-2 (nettutgave)

ISSN 0801-6143

Omslag: Fafos Informasjonsavdeling

Trykk: Allkopi AS

# Innhold

Forord .....	5
Sammendrag .....	7
Summary .....	11
<b>Kapittel 1 Innledning .....</b>	<b>15</b>
<b>Kapittel 2 Rammeverket for asylintervjuet .....</b>	<b>17</b>
<b>Kapittel 3 Troverdighet i forskning .....</b>	<b>21</b>
<b>Kapittel 4 Kunnskapsgrunnlaget .....</b>	<b>27</b>
4.1 Oppdragsforskning – samarbeidet med UDI .....	30
<b>Kapittel 5 Resultater .....</b>	<b>33</b>
5.1 Bakgrunnstall .....	33
5.2 Forberedelsesarbeidet .....	34
5.3 Asylintervjuet .....	48
5.4 Fra intervju til vedtak .....	74
<b>Kapittel 6 Diskusjon av funn i rapporten .....</b>	<b>89</b>
6.1 Forberedelser .....	89
6.2 Kollegakontakt .....	90
6.3 Kvalitetssikring .....	91
6.4 Intervjuteknikk og forståelsen av denne .....	91
6.5 Motstrid .....	93
6.6 Vedtaksfatting .....	93
<b>Kapittel 7 Hovedkonklusjon og anbefalinger .....</b>	<b>97</b>
7.1 Hovedkonklusjon .....	97
7.2 Anbefalinger .....	98
Litteratur .....	101
Vedlegg 1 Spørreskjema UDI .....	107
Vedlegg 2 Spørreskjema UNE .....	123
Vedlegg 3 Intervjuguide kvalitative intervjuer .....	133



# Forord

Prosjektet ble igangsatt på initiativ og med finansiering fra Utlendingsdirektoratet (UDI). Prosjektmidler ble utlyst, og en bredt sammensatt forskergruppe bestående av Cecilie Øien, Ellen Wessel, Guri Bollingmo og Cecilie Schjætvet ble tildelt oppdraget. Prosjektet ble ledet av May-Len Skilbrei. Cecilie Schjætvet står for en egen rapport fra prosjektet: *Troverdighetsvurderingen i asylsaker: Juss og tverrfaglighet i oppleringen i fire direktorater – Belgia, Storbritannia, Sverige og Norge.*

Foreliggende rapport gjengir resultatene av studien gjennomført av Guri Bollingmo, May-Len Skilbrei, Ellen Wessel og Cecilie Øien.

Underveis i prosjektet ble forskergruppens arbeid fulgt av en referansegruppe bestående av representanter for UDI, Utlendingsnemnda (UNE) og Justis- og beredskapsdepartementet, og vi takker dem for den store innsatsen de har gjort for prosjektet. Vi takker spesielt UDI for å ha gitt oss anledning til å fordype oss i spørsmål om troverdighetsvurdering i asylprosessen, og for å ha vært engasjert i prosjektet.

Ansatte i UDI og UNE har sjenerøst delt sine refleksjoner om arbeidet de gjør, både i individuelle kvalitative intervjuer, spørreundersøkelser og fokusgrupper.

Takk til Hilde Lidén ved Institutt for samfunnsforskning, som har vært kvalitets-sikrer for prosjektet. Hun har lest og gitt kommentarer på utkast til rapport, samt vært en diskusjonspartner underveis i studien. Vi takker også Hedda Flatø, Tewodros Kebede, Anne Hatløy og Tom Erik Vennesland for praktisk hjelp i forbindelse med gjennomføringen og bruken av spørreundersøkelsene.

Oslo, februar 2014

May-Len Skilbrei (prosjektleder)





## Sammendrag

De siste årene har rundt 10 000 personer i året søkt om beskyttelse (asyl) i Norge. I 2012 kom søkerne fra 107 forskjellige land. Den norske utlendingsforvaltningen har som oppgave å møte søkerne og deres svært ulike behov på en god og effektiv måte. De av søkerne som får sin sak prøvd i Norge, må stille til intervju i Utlendingsdirektoratet (UDI) for å begrunne søknaden. Forklaringen søker gir i dette intervjuet vil i mange tilfeller være det viktigste beviset søkeren legger fram i en søknad om beskyttelse. Informasjon fra andre kilder blir sammenholdt med forklaringen og kan supplere, understøtte eller avkrefte den, men det er forklaringen som står i sentrum. Når saksbehandleren skal fatte vedtak og faktum i saken skal etableres, skal eventuell tvil om faktiske forhold komme søker til gode. Det vil også bli gjort en vurdering av søkerens troverdighet i denne prosessen.

Troverdighetsvurderingen byr på en rekke utfordringer, og bevissthet rundt ulike faktorer som påvirker troverdighetsvurderinger og betydningen disse kan ha for vedtaksfattning, er derfor av stor betydning for utlendingsforvaltningen.

I sin vurdering av søkerens troverdighet må UDIs saksbehandlere forholde seg til de rettighetene og pliktene som det juridiske rammeverket gir. Samtidig må de være bevisst på hvordan forberedelsesarbeidet, gjennomføringen av intervjuet og vedtaksfattningen preges av psykologiske og kulturelle faktorer. Det kan for eksempel være forhold som påvirker søkers mulighet og evne til å gi en forklaring som er troverdig.

Disse faktorene kan påvirke saksbehandlere både bevisst og ubevisst gjennom hele asylprosessen, fra Politiets utlendingsenhet (PU) sin registrering til vedtaket er fattet. Denne påvirkningen vil være av betydning for vurderingen av en asylsøkers troverdighet, og dermed for det vedtaket som fattes.

UDIs saksbehandlere skal ideelt sett gjenkjenne slike forhold og vurdere hva slags konsekvenser de har for søkerens framtoning og måte å kommunisere på, samt for innholdet i forklaringen. Dette også for å sikre en så enhetlig tilnærming til vurdering av asylsøkeres troverdighet som mulig.

Det er derfor viktig at saksbehandlere i UDI har et standardisert opplæringsprogram som kan bidra til ovennevnte bevisstgjøring. I tillegg vil opplæring i det daglige virke via veiledning om bruk av maler og guider, samt opplæring av ledere i betydningen av deres funksjon som rollemodeller og informasjonskanal, være av betydning.

UDI jobber hele tiden med å utvikle et opplæringsprogram som skal gjøre saksbehandlere trygge i sin rolle, inkludert det å utføre troverdighetsvurderinger. I den

forbindelse er denne rapporten utarbeidet for å gi et kunnskapsgrunnlag for videre utvikling av opplæring for saksbehandlere i UDI. Prosjektet er initiert og finansiert av UDI.

Rapporten bygger på en kvalitativ og en kvantitativ studie som beskriver dagens situasjon i UDI når det gjelder hvordan troverdighetsvurderinger blir gjennomført, hva saksbehandlere allerede opplever å være gode på, samt forhold UDI kan bli bedre på. Rapporten inneholder dermed også forslag til opplæringstiltak som kan gjennomføres for at saksbehandlere kan få økt sin bevissthet rundt påvirkningsfaktorer og utførelsen av troverdighetsvurderinger.

Bakgrunnen for rapportens funn, diskusjoner og konklusjoner er en spørreundersøkelse gjennomført blant 165 saksbehandlere i UDI, kvalitative intervjuer med 20 saksbehandlere i UDI, gjennomføring av to fokusgrupper der et bredt utvalg av erfarne UDI-ansatte bidro med sine erfaringer og refleksjoner, gjennomgang av styrings- og kvalitetsdokumenter, samt gjennomgang av informasjon om undervisningsopplegg som brukes internt i UDI. Spørsmålene som ble stilt i spørreundersøkelsene, i intervjuene og i fokusgruppene, var knyttet til de ulike leddene i saksbehandlingen – fra registrering hos PU til vedtaket er fattet. I tillegg ble det gjennomført en spørreundersøkelse blant ansatte i Utlendingsnemnda (UNE) og kvalitative intervjuer med tre personer der. Informasjonen fra UNE er ikke analysert alene, men kun brukt som komplementerende informasjon.

Hovedfunnet i denne studien er at det er variasjon i hvordan troverdighetsvurderinger gjennomføres, samt at det er ulik framgangsmåte for hvordan saksbehandlere benytter veiledere, guider og praksisnotater. Dette kan bidra til at de gjennomfører troverdighetsvurderinger på ulikt grunnlag. Prosessen som leder fram til den troverdighetsvurderingen som begrunnes i vedtaket, ser ut til å være ulik. Undersøkelsene gir med andre ord inntrykk av at det innad i UDI kan variere hvordan troverdighet blir vektlagt og vurdert gjennom søknadsprosessen før vedtaket blir fattet. Slik variasjon vil kunne føre til forskjellsbehandling av asylsøknadene når UDI fatter vedtak i sakene. Rapporten har ikke kunnskapsgrunnlag til å si noe om hvorvidt dette fører til ulikhet i hvor saksbehandlerne lander i troverdighetsvurderingen.

Saksbehandlerne gir i stor grad uttrykk for refleksjon omkring hvordan traumer, ressurser og kultur påvirker hvordan de hører på søker. Det er likevel sannsynlig at saksbehandlere er påvirket av stereotyper, forventninger og fordommer på lik linje med andre som jobber med beslutninger der troverdighetsvurderinger spiller en sentral rolle.

Deltakerne i denne studien er klar over dette, og de er ydmyke overfor den påvirkningen deres beslutninger kan utsettes for. Den manglende bruken av tilgjengelig struktur (maler, praksisnotater etc.) underveis i prosessen, samt ulik opplæring, skaper likevel et utvidet rom for skjønnsmessige vurderinger av søkere, forteller de. Dette vil kunne føre til forskjellige innfallsvinkler til vurdering av troverdighet, og medføre at intervjuere er mer hypotesedrevet enn man er seg bevisst. Det vil i neste omgang kunne ha betydning for utfallet av det enkelte vedtak.

Basert på den ulikheten i praksis informantene i denne studien forteller om, ser det ut til at det å sikre en likeartet tilnærming i likeartete tilfeller reiser utfordringer vel så mye på systemnivå som på individnivå. For å sikre en mer enhetlig forståelse av påvirkningsfaktorer saksbehandler blir utsatt for i forbindelse med den vurderingen de gjennomfører av søkers troverdighet gjennom hele asylprosessen (fra registrering hos PU til vedtak er fattet), presenterer rapporten 17 anbefalinger på individ-, gruppe- og systemnivå, som vi håper kan bidra til bedre opplæring og bevisstgjøring rundt kompleksiteten av troverdighetsvurderinger.

1. Nyansatte bør ha et opplæringsprogram som er strukturert og likt for alle. Det er i dag innført obligatorisk opplæringsprogram, og funnene i denne rapporten støtter viktigheten av dette og at dette bør videreføres.
2. Opplæring og retningslinjer gir gode forutsetninger for å jobbe som saksbehandler, men for å sikre etterlevelse, bør man ha gjennomgang av flere vedtak under opplæringen, samt få delta i flere intervjuer som observatør før man selv begynner å saksbehandle.
3. UDI bør standardisere hvordan hver enkelt saksbehandler følges opp i sin egen avdeling etter at innledende opplæringsprogram er avsluttet.
  - a. Flere enn det første intervjuet bør være med bisitter.
  - b. For å sikre at prosedyrer og retningslinjer følges, bør man innføre jevnlig bisitting (hver 3. måned).
4. For å sikre at ledere og intervjufaglige koordinatorene har oppdatert kompetanse, bør de settes inn i det samme opplæringsprogrammet som nyansatte gjennomfører, samt selv delta der en selv ikke innehar siste oppdaterte informasjon. Dette vil bidra til å harmonisere hva som formidles, og skape tydelighet.
5. Det er viktig at UDI kommuniserer nytteverdien av intervjumaler både skriftlig og muntlig i alle enheter. Dette kan gjøres i fora der disse kan presenteres og diskuteres i alle avdelinger/enheter.
6. Intervjumaler som benyttes, bør gjennomgås jevnlig. Dette for å utvikle nye maler der det er nødvendig, eller for å videreutvikle eksisterende maler.
7. Maler som benyttes, bør legges ved og følge saksmappene, slik at det er enkelt å se hvilke maler som er benyttet i den enkelte sak.
8. Videreutvikling av asylintervjurapporten bør vektlegge viktigheten av skriftliggjøring av troverdighetsvurderingen. Herunder bør det tydeliggjøres hvilke momenter som er lagt til grunn for vurderingen, og hvorfor.

9. Bevissthet om referatpraksis bør økes for å sikre en best mulig ivaretagelse av søkers rettigheter og bedre kvalitet. I tillegg vil det kunne lette prosessen i klagesaker hos UNE.
10. Mer bruk av lyd- eller videoopptak.
  - a. Vurdere å skille intervju- og referentfunksjonen.
  - b. Bruk av kollegastøtte bør systematiseres. Eksempelvis kan det opprettes samhandlingsarenaer for diskusjoner om dilemmaer rundt for eksempel motstrid, eller hvordan psykologiske og kulturelle påvirkningsfaktorer skal tas hensyn til.
11. Annenhåndsvurderinger bør følge en gitt mal, der vurdering og begrunnelse beskrives grundig.
12. Betydningen av informasjon fra Landinfo må kommuniseres til alle enheter, og det må formidles at dette er den beste og mest oppdaterte kilden UDI har å jobbe ut fra.
13. Ny informasjon fra Landinfo bør kommuniseres tydelig i den enkelte enhet, slik at man sikrer at saksbehandlere er informert om nye oppdateringer. Dette innebærer også en gjennomgang av prosedyrer for bruk av landinformasjon, for å sikre at saksbehandlere etablerer tillit til at Landinfo er en pålitelig kilde.
14. UDI tilbyr jevnlig kurs, konferanser og foredrag som er av høy relevans for saksbehandlere. Det er viktig at det legges til rette for at slike tilbud kan benyttes av UDIs saksbehandlere og ledere, slik at man er oppdatert på ny forskning med relevans for de vurderingene saksbehandlere gjennomfører, og for vedtaksfattingen. Tilrettelegging av tid til kompetanseheving også utenfor UDIs eget opplæringsprogram kan være et godt virkemiddel.
15. Det bør gis ytterligere opplæring i hvordan vurdering av troverdighet blir påvirket og utføres bevisst og ubevisst gjennom hele prosessen – fra man mottar registrering hos PU til man skal fatte et vedtak. Dette innebærer videre opplæring i traume-psykologi, samt i psykologiske og kulturelle påvirkningsfaktorer.
16. For å skape en større enighet omkring hva relevant motstrid er, og således sikre at likere kriterier blir lagt til grunn ved vurdering av søkers forklaring, bør dette presiseres tydelig i opplæringen.
17. Det er viktig med bevisstgjøring av ledere og deres funksjon som rollemodell for saksbehandling. Det kan arrangeres workshops med tema om hvordan de er viktige kulturbærere for å skape en enhetlig tilnærming til for eksempel bruk av informasjon, dokumenter som foreligger i den enkelte sak, maler og veiledere. Bevisstgjøring rundt kommunikasjonsform og kommunikasjonskanaler når nye maler, praksisnotater og så videre foreligger, er også nødvendig.

## Summary

In recent years, some 10,000 people have applied for protection (asylum) in Norway every year. In 2012 applicants from 107 different countries were registered. The Norwegian immigration authorities have the task of meeting the diverse needs of these applicants in a just and efficient manner. Those among the applicants that end up getting their application processed in Norway must go through an interview in the Directorate of Immigration (UDI) to substantiate the claims of the application. The statements the applicant provides in this interview will in many instances be the most important evidence in the asylum case. Information from other sources is compared with the information given in the asylum interview, and can complement, support or disprove the latter, but it is the asylum seeker's own statement that forms the basis of the case. When the asylum officer is ready to make a decision and the facts in the case are to be established, the applicant is to be given the benefit of the doubt. In this process, the assessment of the applicant's credibility is of central importance.

Credibility assessment offers a number of challenges, and awareness of the various factors that influence credibility assessments, and the importance of this for the decision making, is therefore of great importance to the immigration authorities.

In their assessment of the applicant's credibility, the asylum officers have to abide by the rights and duties given by the legal framework. At the same time they must be aware of how preparing for and undertaking the interview and making the decision in the asylum claim, are affected by psychological and cultural factors. There may for example be factors that affect the applicant's ability and capacity to provide an explanation that is credible to the asylum officers in Norway.

These factors can affect the officers both consciously and unconsciously throughout the asylum process, and are relevant for the assessment of an asylum applicant's credibility, and thus the asylum decision that is made.

UDI officers should ideally recognise such factors and assess what kind of impact they have on the applicant's demeanor, means of communication, and the content of the explanation. In this way they can also ensure as consistent an approach as possible to the assessment of asylum seekers' credibility.

In light of this, it is important that caseworkers in UDI participate in a standardised training program that can help to establish the aforementioned awareness. In addition, day-to-day training through useage of templates and guides, as well as training of managers in the importance of their function as role models and channels of information is of importance.

UDI has been working continuously to develop a training program to ensure that asylum officers are confident in their role, including the task of performing credibility assessments. In that regard, this report is written to contribute to a knowledge base for the further development of training for caseworkers in UDI. The project was initiated and funded by the UDI.

The report builds on qualitative and quantitative empirical work designed to produce knowledge to describe the current situation in UDI as to how credibility assessments are performed, what the case workers already consider themselves competent in, and matters that can be improved upon. The report includes suggestions for measures that can be taken to ensure that the case workers increase their awareness of what might influence their credibility assessments.

The background to the report is a survey conducted among 165 asylum officers in UDI, qualitative interviews with 20 asylum officers, two focus groups with a wide range of experienced UDI employees, and a review of documents on the legal framework, training and quality assurance that are used internally by the UDI. The questions asked in the surveys, interviews and focus groups were related to the various stages of the asylum process, from the registration of the asylum application with the police, to the decision made in the case. In addition, the project included a survey among employees of the Immigration Appeals Board (UNE) and qualitative interviews with three case workers there. Information from UNE is not analysed separately, but is made use of as complementary information to the information gathered about UDI.

The main finding of this study is that variation exists in terms of how credibility assessments are performed, and that officers use guidelines and internal documents in different ways. This may contribute to case workers making credibility assessments on different grounds. There appears to be differences in how the process leading up to the credibility assessment is organised. The empirical material in this study thus indicates that there are differences within UDI in how credibility is given weight and assessed throughout the application process before the decision is made. Such a variation may lead to wrong decisions and discriminatory treatment of asylum applications when UDI makes decisions in individual cases. This report has no basis for claiming that this actually has led to differences in how case workers have concluded in credibility assessment.

Case workers interviewed for this study showed great sensitivity to how trauma, resources and culture affect how they perceive and interpret what the applicant say. It is likely that officers are influenced by stereotypes, expectations and prejudices on par with others making decisions where credibility assessments play a central part.

Participants in this study are aware of this and they are well aware of the fact that this may impact their decisions. A situation where there are differences in the use of available structures (templates, practice notes, etc.) during the process, as well as where the case workers have been subjected to different types of training, is described by the

case workers as something that has established an expanded room for discretion. This may lead to different approaches to the assessment of credibility and make the case workers more hypothesis-driven than they are actively aware of when they prepare and conduct the interviews. This will in turn possibly affect the outcome of the individual decisions.

Based on the differences in practice that case workers described in this study, it appears that ensuring a uniform approach to similar cases creates challenges on a systemic level as well as on an individual one. To ensure a more unified understanding of what may influence asylum officers when they assess the credibility of the asylum applicant through the process (from registration of the asylum application with the police, to when the decision is made), this report presents 17 recommendations at individual, group and system levels to contribute to the development of knowledge and awareness of the complexity in making credibility assessments.

1. New employees should be subjected to a structured and uniform training programme. A mandatory training programme is a reality today, and the findings in this report support the value of this.
2. Training guidelines provide a good basis to work as a case worker, but to ensure compliance UDI should include reviews of several decisions during the training period. In addition, training should involve participation in several interviews as an observer before starting as an independent case worker.
3. UDI should standardise how each case worker is followed up in their own unit after the initial training is completed.
  - a. More than one interview should be done with a training assessor (bisitter).
  - b. To ensure that procedures and guidelines are followed, UDI should introduce regular assessment (bisitter) (every 3 months).
4. To ensure that managers and interview coordinators have updated knowledge, they should be subjected to the same training as the new employees and join courses when they themselves do not have the latest updated information. This will ensure a harmonisation of what is communicated, and thus ensure more clarity.
5. It is important that the UDI communicates the benefits of templates for interviewing in all units. This can be done in forums where these can be presented and discussed in all units.
6. Interview templates which are used, should be reviewed regularly. This should be done in order to continually develop new templates where necessary, or to further improve existing templates.
7. Templates which are used should be attached and included in the case files, so that it is easy to see which templates have been used in each case.

8. In the further development of the case files, the importance of written information about the credibility assessment should be emphasised. Included in this is the need to clarify which factors constitute the basis for the assessment and why.
9. Awareness of practices regarding interview minutes should be increased to ensure the applicant's rights and improve the quality of the minutes. In addition, more uniform and comprehensive minutes could facilitate the process of appeals in UNE.
  - a. Increased use of audio or video recordings.
  - b. Consider separating the interviewing and reporter/stenographer functions.
10. Routines and guidelines for getting peer support should be established. For example, forums where discussions on dilemmas related to contradictions or discrepancies or how to take psychological and cultural influences into consideration.
11. Secondary assessments (annenhånds) should be given according to a template, where the assessment and justification is described comprehensively.
12. The importance of information from The Norwegian Country of Origin Information Centre (Landinfo) should be made clear to all units, and in connection with this, it must be emphasized that this is the most updated and secure source of information for UDI's work.
13. New information from Landinfo should be communicated clearly to all units, so as to ensure that case workers are informed about new updates. This also involves a review of the procedures for the use of country information, to ensure that case workers establish trust in Landinfo as a reliable source of information.
14. UDI regularly offers courses, conferences and lectures that are highly relevant for the case workers. It is important that UDI makes sure that case workers and managers can take advantage of these offers.. This is important to make sure that they have updated information that is relevant to the decisions they make. In terms of maintaining a high level of professional capability, it is also important to ensure that case workers are able to take part in external courses and relevant events.
15. Additional training about what consciously and unconsciously affects credibility assessments through the entire asylum process should be provided. This involves further training in trauma psychology and training in psychological and cultural factors.
16. To create a greater consensus about what constitutes relevant contradiction/discrepancy in an asylum case, and thus ensure that uniform criteria are applied, contradiction should be more explicitly dealt with in the internal UDI training.
17. It is important to raise awareness among managers about their function as role models for case workers. Workshops on how managers are important transmitters of values could be organised to create a unitary approach to the use of information, existing documentation in individual cases, templates and guides. Awareness of the best ways to inform about and discuss new templates, guides and practice notes, is also necessary.



# Kapittel 1 Innledning

En sentral utfordring i asylfeltet er å avgjøre hvem som har rett til beskyttelse, og hvem som ikke har det. Å treffe riktige avgjørelser med en tilstrekkelig presis begrunnelse er komplisert, ettersom søker i de aller fleste saker er et ubeskrevet blad for norske myndigheter.

Vurdering av troverdighet vil alltid være et moment i prosessen når en person søker asyl i Norge. Hvor stor betydning vurderingen av troverdighet har for utfallet av den enkelte søknaden, kan imidlertid variere. Det vil også variere hvor omfattende troverdighetsvurderinger UDI må gjøre.

Noen saker kan være av en slik karakter at søkeren forteller om forhold som uansett ikke vil være tilstrekkelig alvorlige til å kunne anses som forfølgelse eller alvorlige menneskerettskrenkninger. Disse forholdene blir gjerne sett i sammenheng med om sikkerhets- og menneskerettighetssituasjonen i opprinnelseslandet tilsier at personen vil få tilstrekkelig beskyttelse der. I slike saker vil troverdighetsvurderingen av asylsøkeren ha mindre betydning dersom søker kan returnere til sitt hjemland.

I andre saker kan sikkerhets- og menneskerettighetssituasjonen i opprinnelseslandet være så alvorlig at ingen derfra kan sendes tilbake uansett. Dette kan være en enkel vurdering hvis det legges fram pass eller liknende med god notoritet, men noe mer krevende dersom dette ikke foreligger.

Uansett vil troverdighetsvurdering ha betydning i vurderingen av om personen har rett til oppholdstillatelse som flyktning og hvilket grunnlag som er aktuelt. Sikkerhets- og menneskerettighetssituasjonen i et opprinnelsesland kan også ha endret seg etter at søkeren reiste ut, og da må det tas hensyn til.

I svært mange saker er det imidlertid slik at vurdering av søkerens troverdighet er sentral og har betydning for utfallet av søknaden. Dette betyr at forklaringen som gis under intervjuet er et helt sentralt bevis i søknaden om beskyttelse. I denne prosessen vil vurdering av troverdighet stå helt sentralt.

I punkt 204 i den norske utgaven av UNHCRs håndbok, sier UNHCR: «(...)Søkerens utsagn må være sammenhengende og troverdige, og må ikke være i strid med allment kjente fakta» (UNHCR 2003), men å avgjøre om dette er tilfelle, er ikke lett. Det kan være forhold som påvirker søkers mulighet og evne til å gi en forklaring som er troverdig etter disse kriteriene, og UDIs saksbehandlere skal ideelt gjenkjenne slike forhold og vurdere hva slags konsekvenser de har for søkerens framtoning og måte å kommunisere på, samt for innholdet i forklaringen.

I løpet av søkeprosessen vil intervjuers/saksbehandlers vurdering kunne påvirkes av foreliggende dokumentasjon, rapporter og møte med søker. Det være seg både verbal og ikke- verbal uttrykksform i intervjusituasjonen, samt hvordan intervjusituasjonen er tilrettelagt. Utformingen av intervjurapporten, og rammene for diskusjoner med kollegaer og kvalitetssikring, vil også være av betydning i den senere vedtaksfatingen. Troverdighetsvurderingen påvirkes med andre ord av flere forhold i søkeprosessen, helt fra PU sin registrering til fating av vedtak.

Denne rapporten bidrar med et tverrfaglig perspektiv på troverdighetsvurderingen saksbehandlerne i UDI gjør. Formålet er å bistå med kunnskap som kan gi et grunnlag for UDI i deres arbeid med å utvikle retningslinjer og verktøy for troverdighetsvurderinger i saksbehandlingen.

## Kapittel 2 Rammeverket for asylintervjuet

For best å kunne vurdere UDIs opplæringsbehov, er det viktig å forstå intervjuing og vedtaksfating slik det gjennomføres per i dag. Det er også viktig å forstå hvordan utlendingsforvaltningens mål formidles til saksbehandlerne og hvordan dette påvirker troverdighetsvurderingen de gjør (Granhag, Strömwall & Hartwig 2005). I hverdagen skal opplæring og instruksjoner anvendes av saksbehandlere i UDI som kan ha svært ulik utdanning og erfaringsbakgrunn, og dessuten ulike meninger om blant annet innvandring, troverdighet og kultur. Disse saksbehandlerne utøver norsk innvandringspolitikk i praksis. De tar beslutninger som har dramatiske konsekvenser i søkeres og deres familiers liv. I tillegg følges UDIs arbeid med argusøyne av norsk offentlighet.

Rammeverket for UDIs saksbehandlere er norske og internasjonale regler som gjelder for beskyttelse. Vilkårene for beskyttelse (asyl) er definert i utlendingsloven<sup>1</sup> § 28 første ledd bokstav a og b, der bokstav a reflekterer flyktningdefinisjonen i FNs flyktningkonvensjon artikkel 1 a, og b vernet mot utsendelse til dødsstraff, tortur og annen umenneskelig eller nedverdiggende behandling etter andre internasjonale forpliktelser, som blant annet den europeiske menneskerettskonvensjonen, gjengitt på neste side.

<sup>1</sup> LOV 2008-05-15 nr 35: Lov om utlendingers adgang til riket og deres opphold her (utlendingsloven).

*§ 28. Oppholdstillatelse for utlendinger som trenger beskyttelse (asyl)*

*En utlending som er i riket eller på norsk grense, skal etter søknad anerkjennes som flyktning dersom utlendingen*

- a) 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, og er ute av stand til, eller på grunn av slik frykt er uvillig til, å påberope seg sitt hjemlands beskyttelse, jf. flyktningkonvensjonen 28. juli 1951 artikkel 1 A og protokoll 31. januar 1967, eller*
- b) uten å falle inn under bokstav a likevel står i reell fare for å bli utsatt for dødsstraff, tortur eller annen umenneskelig eller nedverdiggende behandling eller straff ved tilbakevending til hjemlandet.*

*En utlending som anerkjennes som flyktning etter første ledd, har rett til oppholdstillatelse (asyl).<sup>2</sup>*

<sup>2</sup> Hele paragrafen lyder: § 28. Oppholdstillatelse for utlendinger som trenger beskyttelse (asyl)

En utlending som er i riket eller på norsk grense, skal etter søknad anerkjennes som flyktning dersom utlendingen

- a) 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, og er ute av stand til, eller på grunn av slik frykt er uvillig til, å påberope seg sitt hjemlands beskyttelse, jf. flyktningkonvensjonen 28. juli 1951 artikkel 1 A og protokoll 31. januar 1967, eller
- b) uten å falle inn under bokstav a likevel står i reell fare for å bli utsatt for dødsstraff, tortur eller annen umenneskelig eller nedverdiggende behandling eller straff ved tilbakevending til hjemlandet.

En utlending som anerkjennes som flyktning etter første ledd, har rett til oppholdstillatelse (asyl/beskyttelse).

Ved vurderingen etter første ledd skal det tas hensyn til om søkeren er barn.

Søkeren skal som hovedregel anerkjennes som flyktning etter første ledd også når beskyttelsesbehovet har oppstått etter at søkeren forlot hjemlandet, og skyldes søkerens egne handlinger. Ved vurderingen av om det skal gjøres unntak fra hovedregelen, skal det særlig legges vekt på om beskyttelsesbehovet skyldes handlinger som er straffbare etter norsk lov, eller om det fremstår som mest sannsynlig at det hovedsakelige formålet med handlingene har vært å oppnå oppholdstillatelse.

Retten til anerkjennelse som flyktning etter første ledd gjelder ikke dersom utlendingen kan få effektiv beskyttelse i andre deler av hjemlandet enn det området søkeren har flyktet fra, og det ikke er urimelig å henvise søkeren til å søke beskyttelse i disse delene av hjemlandet.

Hvis UDI ikke kommer fram til at søkeren har et individuelt beskyttelsesbehov i tråd med bokstav a eller eventuelt b, skal de vurdere om det foreligger «sterke menneskelige hensyn» i saken, eller om søkeren har en «særlig tilknytning» til Norge, slik at han eller hun vil kunne få oppholdstillatelse her på såkalt humanitært grunnlag, se utlendingsloven § 28 sjuende ledd.

I utgangspunktet er det søkeren som – så langt dette er mulig – har ansvaret for å sannsynliggjøre at han eller hun har behov for beskyttelse. Utlendingsmyndighetene har imidlertid på sin side et selvstendig ansvar for å innhente nødvendige og tilgjengelige opplysninger før avgjørelsen blir truffet, se utlendingsloven § 93 fjerde ledd og forvaltningsloven § 17. Forvaltningen har en særlig plikt til å finne fram all nødvendig informasjon, både den som styrker og den som svekker søkerens anførsler, slik at saken blir tilstrekkelig belyst og saksbehandleren får det nødvendige grunnlaget for å fatte en riktig avgjørelse. Saksbehandleren skal gjennom intervjuet framskaffe et så godt grunnlag som mulig for de vurderingene som må gjøres når UDI skal fatte vedtak i saken.

Det er to vurderinger som er sentrale når vedtak fattes: bevisvurderingen og risikovurderingen. Bevisvurderingen omhandler vurdering av hvilken vekt de ulike opplysningene i saken kan tildeles når faktum i saken skal etableres. Risikovurderingen omhandler vurdering av sannsynligheten for framtidig forfølgelse eller andre alvorlige menneskerettskrenkelser, basert på det faktum man mener kan legges til grunn. Vurderingen av sannsynligheten for forfølgelse i framtiden henger da tett sammen med hva slags vekt man legger på de ulike opplysningene i saken, inklusive de opplysningene søkeren gir i intervjuet, og opplysningene utlendingsmyndighetene har om relevante forhold i søkerens hjemland.

Forklaringen vil i mange tilfeller være det viktigste beviset søkeren legger fram. Informasjon fra andre kilder blir sammenholdt med forklaringen og kan supplere, understøtte eller avkrefte den, men det er forklaringen som står i sentrum. Når faktum i saken skal etableres, skal saksbehandleren la eventuell tvil om faktiske forhold komme søker til gode når han eller hun anser søkeren for generelt å være troverdig (UNHCR 2003: 204). Vurderingen av troverdighet blir da ofte et viktig ledd i en søknad om beskyttelse (Kagan 2003).

---

Med de unntakene som er fastsatt av Kongen i forskrift, har også ektefelle eller samboer til en utlending som gis oppholdstillatelse som flyktning etter annet ledd, og flyktingens barn under 18 år uten ektefelle eller samboer, rett til oppholdstillatelse som flyktning.

Når en utlending har fått avslag på søknad om oppholdstillatelse etter denne bestemmelsen, skal vedtaksmyndigheten av eget tiltak vurdere om bestemmelsene i § 38 skal anvendes.



## Kapittel 3 Troverdighet i forskning

I sin vurdering av søkerens troverdighet, må UDIs saksbehandlere forholde seg til de rettighetene og pliktene som det juridiske rammeverket gir. Samtidig må de reflektere over hvordan forberedelsesarbeidet, gjennomføringen av intervjuet og vedtaksfattingen preges av psykologiske og kulturelle faktorer som saksbehandler både bevisst og ubevisst kan la seg påvirke av i sin vurdering.

I instruks, rundskriv og rettspraksis finnes flere referanser til troverdighetsvurderingen i prosessen om å søke beskyttelse. Begrepet troverdighet er også omtalt i anbefalingene til UNHCRs håndbok (2003), samt i internasjonale artikler og rapporter, som blant annet peker på problemer knyttet til forutinntatthet og mangel på relevant kulturell innsikt (Blommaert 2001; Blommaert 2008; Herlihy, Gleeson & Turner 2010; Lidén, Rusten & Aarset 2008). Troverdighetsvurderingen byr på en rekke utfordringer, og bevissthet rundt ulike faktorer som påvirker troverdighetsvurderinger, og betydningen dette kan ha for vedtaksfattning, er derfor av stor betydning for utlendingsforvaltningen.

Innenfor vitnepsykologien er forskning på faktorer som kan påvirke leg og lærds vurderinger av vitners troverdighet et dominerende område. Med troverdighet menes et vitnes evne til å avgi et troverdig inntrykk. Det innebærer at forklaringen og hvordan denne legges fram, i sin helhet inngår i troverdighetsvurderingen.

Forskningen viser at hva en person besitter av kunnskap, forventninger eller holdninger forut for en beslutning, kan være av avgjørende betydning for hvor troverdig et vitne vurderes (Magnussen & Wessel 2010). Mange av disse påvirkningsfaktorene har vist seg å føre til gale vurderinger, blant annet fordi forventningene folk har til en troverdig historie eller et troverdig vitne er basert på gale antakelser. Et eksempel er ideen mange har om at hukommelsen fungerer som en slags film, som kan avspilles på et senere tidspunkt. Sannheten er at hukommelsen redigeres og påvirkes kontinuerlig uten at vi er oss dette bevisst. Dette fører til at folk med svært stor subjektiv sikkerhet kan påstå noe som ikke kan stemme. Det er da lett å bli vurdert som en løgner, mens sannheten er at personen husker feil (Magnussen 2007).

Nyere forskning viser videre at det er grunn til å tro at de samme faktorene og mekanismene som påvirker beslutningstakere i rettssystemet påvirker saksbehandlerne i beskyttelsesfeltet (asyl) (Granhag, Strömwall & Hartwig 2005; Herlihy, Gleeson & Turner 2010; Kagan 2003; Memon 2012).

Kunnskapen fra vitnepsykologisk forskning har avstedkommet en utvikling av avhørsmetoder som ivaretar vitner og sikrer bedre kvalitet på vitneforklaringene, enn tidligere (Granhag, Strömwall & Hartwig 2005; Hartwig, Granhag, Strömwall & Vrij 2005; Memon 2012; Rachlew 2009). Kunnskap om hukommelse, traumer, sårbare vitner og påvirkningsfaktorer i intervjusituasjonen er bare noen eksempler på temaer som har bidratt til en stadig forbedring av politiets avhørsmetoder de siste ti årene. Det er viktig å ha forståelse av hvordan hukommelsen påvirkes i traumesituasjoner og hvordan dette videre vil kunne påvirke en søkers forklaring (Akselsen & Wessel 2006). Kunnskap om dette er vesentlig i arbeid med sårbare individer (Anderson, Cohen & Taylor 2000; Cohen 2002). Fra vitnepsykologien har man utarbeidet gode oversikter over hvordan holdninger, forventninger og stereotypier hos beslutningstakerne i rettssystemet kan påvirke deres troverdighetsvurderinger (Magnussen 2007; Wessel & Bollingmo 2007). På samme måte finnes det grundig forskning på sårbare vitners hukommelse, påvirkbarhet og atferd, og videre hvordan det påvirker intervjuere eller beslutningstakere (Granhag, Strömwall & Hartwig 2005; Hartwig, Granhag, Strömwall & Vrij 2005; Memon 2012; Rachlew 2009).

Selv om troverdighet og sannhet ikke er det samme, er det et ledd i troverdighetsvurderingen å skille de uriktige historiene fra de riktige, og kunnskap om løgnavløring blir således svært relevant. Fra forskningen på løgnavløring vet vi at både profesjonelle og legfolk er på sjansenivå når det gjelder å skille sanne og usanne beretninger fra hverandre. Forskningen viser at årsaken til dette er at folks forventninger om løgnatferd ikke stemmer overens med reell løgnatferd. Generelt viser de antatte tegnene på løgn å være tegn på nervøsitet (Vrij 2008). I tillegg viser det seg at mange løgnere har forberedt seg, slik at det de forteller, lever opp til de antatte forventningene om en sannferdig beretning (Vrij, Granhag & Porter 2010).

En studie av ansatte hos de svenske immigrasjonsmyndighetene med lang erfaring fra intervju og vedtaksfatting, viste at disse ikke hadde andre forventninger til signaler på løgn eller bedre kunnskap om løgnatferd enn uerfarne studenter (Granhag, Strömwall og Hartwig 2005). På samme måte fant forskere fra England at vurderinger foretatt av «UK immigration judges» også ble gjennomført som subjektive vurderinger, basert på antakelser om menneskelig atferd og hvordan sanne historier presenteres (Herlihy, Gleeson & Turner 2010).

Innenfor vitnepsykologisk forskning er ikke troverdighet det samme som sannhet. Troverdighet handler om hvor tillitsvekkende et vitne framstår og er knyttet til en subjektiv oppfattet sannhet (Magnussen 2004). Troverdighet oppstår altså når man innfrir observatørens forventninger på en slik måte at man blir trodd. Dette henger sammen med både framstillingen, framstillingsformen og framtoningen. En person som framstår som troverdig, trenger ikke å snakke sant, og en som framstår som lite troverdig, lyver ikke nødvendigvis (Granhag, Strömwall og Hartwig 2005; Vrij 2008; Wessel og Bollingmo 2007).



Det å avgjøre søkers eller forklaringens troverdighet beskrives i litteraturen som en sentral, men vanskelig oppgave (Baillet 2004; Bohmer & Shuman 2008; Thomas 2009). Robert Thomas skriver (2009: 170): «There is no rulebook by which credibility can be assessed, only a number of pointers or indicators, each of which has to be applied with care». Thomas beskriver videre at det er minst tre forskjellige måter å angripe spørsmålet om troverdighet på. For det første kan man se på den interne sammenhengen i forklaringen, det som ofte kalles intern motstrid. For det andre kan man vurdere om søkers forklaring stemmer med tilgjengelig landinformasjon. For det tredje kan man vurdere forklaringen opp mot andre bevis, slik som fysiske tegn på mishandling eller mangel på sådanne. Konsistens er altså viktig her, og dette oppfattes ofte som troverdighet (Bohmer & Shuman 2008: 170).

James A. Sweeney (2009) viser til at vanlige referansepunkter i vurderingen av troverdighet i søknadsprosessen er intern motstrid, ekstern motstrid og sannsynligheten i det søker forteller. I Storbritannia, som er Sweeneys case, vurderes intern troverdighet ut fra detaljeringsnivå og uregelmessigheter som forblir uforklart etter at saksbehandler har tatt spørsmål som trauma og ressursforskjeller med i betraktning, samt har gitt søker anledning til å oppklare eventuelle misforståelser. I vurderingen av den eksterne motstriden må også saksbehandleren bestrebe seg på å oppklare konflikt mellom elementer i søkers forklaring på den ene siden og annen dokumentasjon på den andre. Da skal det klargjøres om dette kan være snakk om misforståelser eller manglende oppdatert landinformasjon. I vurderingen av sannsynligheten av søkers forklaring skal saksbehandleren ta i betraktning at en selv ikke har vært i den situasjonen søker beskriver, og at søkers handlingsmuligheter kan ha vært begrenset på måter saksbehandler ikke kan ha oversikt over (Sweeney 2009: 705).

Manglende konsistens innad i forklaringen som gis i intervjuet der personer søker om beskyttelse, mellom (i) forklaringer gitt på ulike tidspunkt, (ii) motstrid mellom søkers forklaringer og tilgjengelig landinformasjon og (iii) vurdering av sannsynligheten i det søker forteller, er også momenter saksbehandlere i norsk utlendingsforvaltning tar stilling til i prosessen der personer søker om beskyttelse. Alle disse momentene må tas med i vurderingen, men hvor mye vekt motsetning mellom ulike former for informasjon blir tillagt, vil kunne variere fra saksbehandler til saksbehandler. Sweeney diskuterer forslaget Micheal Kagan (2003) kommer med om å skille mellom troverdighet i en bred eller snever forstand for å redusere tilfeldigheter (2009: 708). Sweeney og Kagan promoterer en tilnærming hvor saksbehandler ikke tar stilling til om søkers uttalelse er sann eller ikke, men at man i stedet operasjonaliserer «troverdighet» slik:

A 'credible' but otherwise unsupported statement is one that is not certainly true, not yet proven but, because it is plausible, consistent, and reflects generally known facts, must not be dismissed from the consideration of whether the applicant has a well founded fear of prosecution (Sweeney 2009: 708).

En viktig grunn til å kontrollere skjønn er at det kan gi spillerom til ubevisste bias hos saksbehandler og dennes reaksjoner på forklaringen søker gir (Kagan 2003). Ifølge forskning vil noen fortellinger berøre intervjueren og vedtaksfatteren mer enn andre (Thomas 2009). «Despite its importance, credibility-based decisions in refugee and asylum cases are frequently based on personal judgement that is inconsistent from one adjudicator to the next, unreviewable on appeal, and potentially influenced by cultural misunderstandings» (Kagan 2003: 367).

Bohmer og Shuman skriver (2008:170): «Using the traditional ‘tools’ of evidence is not the way to determine credibility, the way to get there is through greater cultural understanding of how trauma is represented and of the limits of representation, credibility, coherence, and corroboration».

Ideelt sett klarer saksbehandlere å utvise sensitivitet til situasjon, person og erfaring, selv om dette selvfølgelig er et svært utfordrende ideal å følge. Det er godt dokumentert fra vitnepsykologien at mangel på konsistens i en beretning ikke utelukker at beretningen er sann. De traumatiske selvbiografiske minnene er ofte en sentral del av hva søker forteller om. Det er kjent at traumeofre, spesielt de som utvikler PTSD, har store problemer med å avgi konsistente beretninger om selvopplevde hendelser (Axelsen & Wessel 2006; Barnier, Hung & Conway 2004; Bonanno 2008; Cohen 2001; Ehlers & Clark 2000; Memon 2012). Benytter man konsistens som mål på troverdighet hos søkere, så risikerer man å begå urett mot de søkere som er spesielt belastet med symptomer etter traumer.

Å fortelle sin historie betyr ulike ting i ulike settinger, og asylintervjuet er en svært spesiell situasjon, hvor mye står på spill. Søkere mottar i forkant av intervjuet informasjon fra Norsk Organisasjon for Asylsøkere – NOAS<sup>3</sup> – og eventuelt også fra advokat om lovgivning og informasjon om intervjuets rolle i asylsøkerprosessen. Likevel kan det være vanskelig for søkere å ha fullstendig oversikt over hvilke implikasjoner lovgivning og kontekst har for hva de bør fortelle saksbehandleren og på hvilke måter.

Intervjuet som gis i forbindelse med søknad om beskyttelse, er ikke som andre sammenhenger der søker tidligere har fortalt historien sin. Det kan for eksempel arte seg slik at søker forteller og betoner forklaringen på en annen måte enn det som er praktisk for saken og saksbehandler.

Flere forskere på feltet har pekt på at intervjuet der man søker om beskyttelse, er en sjanger det lønner seg for søkere å beherske. Forklaringen må framstilles i en slik form at saksbehandleren finner den troverdig, og det er ikke gitt at alle søkere har samme evne til dette (Shemak 2011). Tilstrekkelig bevis for at søkeren risikerer forfølgelse ved retur, kan være vanskelig å skaffe. For å bli trodd på at det er farlig for dem å returnere til hjemlandet, må personen som søker om beskyttelse formidle sin frykt til intervju-

<sup>3</sup> For mer om hvordan NOAS jobber og hvordan informasjon formidles til personer som søker om beskyttelse, se <http://www.noas.no/tema/info-programmet/noas-informasjons-og-veiledningsprogram/>

eren på en troverdig måte (Shemak 2001: 25). Beard og Noll (2009: 457) viser til at troverdighet kan defineres som kapasitet til å bli trodd.

Spørsmålet om troverdighet blir også påvirket av faktorer som makt og status (Blommaert 2001: 413). De Paulo og Morris (2003) viser til hvordan tegn på sosial status, slik som ordforråd, klær og selvsikkerhet, ubevisst påvirker vurdering av troverdighet. Noe av den internasjonale forskningslitteraturen om troverdighetsvurdering i prosessen om å søke beskyttelse, viser til at det kan være kjønnsforskjeller i resonnementer brukt og vedtak fattet (se for eksempel Menkel-Meadow 2009). Noen land har også egne instruksjoner for intervjuer med kvinner (O'Neill 2010). Vitnepsykologien dokumenterer hvordan kvinner lettere defineres som ofre. Derfor vurderes kvinner som mindre i stand til å forsvare seg mot framtidig risiko, og at dette påvirker beslutninger i rettslige prosesser (Hess, Blairy & Kleck 2000; Rose, Nadler & Clark 2006; Shields 2002).

I tillegg kommer spørsmål om kulturelle forskjeller i hvordan folk forteller. Carol Bohmer og Amy Shuman (2008: 150) viser at hva som regnes som troverdig i en prosess om å søke beskyttelse, henger sammen med vestlige forestillinger og erfaringer, for eksempel med hva som er et trolig hendelsesforløp. Når saksbehandler ikke forstår logikken i historien eller ikke tror på den, må hun eller han vurdere om dette skyldes kulturelle forskjeller mellom seg selv og søker, misforståelser rundt hva som er relevant, feiltolkning eller om søker forteller noe som er usant. Flere forskere peker på at misforståelser som skyldes kulturelle forskjeller mellom søker og intervjuer kan stå i veien for en riktig vurdering av beskyttelsesbehov (Bohmer & Shuman 2008; Macklin 2009; Memon 2012; Thomas 2009).

Granhag, Strömwall og Hartwig (2005) går igjennom litteratur om hvordan forestillinger om løgnere og løgn kan tenkes å påvirke troverdighetsvurderingen som gjøres i saker der personer søker om beskyttelse. De viser til at dette er noe som henger sammen med kultur, og at evnen til å avsløre noe som usant blir dårligere når man skal vurdere noen som ikke har samme etniske bakgrunn som en selv, og de legger spesielt vekt på hvordan ikke-verbal kommunikasjon er formet av kultur. Basert på retningslinjer og praksis i Canada og USA, anbefaler Cecilia Baillet (2004: 60) at: «Saksbehandleren bør ta i betraktning forhold som kulturelle faktorer, alder, utdanning, kjønn og psykiske lidelser som kan føre til manglende klarhet, forvirring eller uoverensstemmelser i forklaringen». Samtidig er det klart at dette er vanskelig å gjøre i praksis. Kunnskap om hvordan folk gjenforteller det som har skjedd dem er kulturelt betinget, utelukker likevel ikke at dette faktisk påvirker vurderingen av troverdigheten (Bohmer & Shuman 2008).

Troverdighetsvurdering uten en sensitivitet for hvordan søker og forklaringen påvirkes av slike faktorer som de beskrevet over, blir lett styrt av stereotype oppfatninger og ubevisste forventninger (Ask & Landström 2010; Bull og McAlpine 1998; Wessel og Bollingmo 2007). Stereotypier kan motivere en person til å handle eller bedømme ut fra sine forventninger om andres verbale og ikke-verbale atferd (Kassin, Goldstein

& Savitsky 2003). Forventningene er ifølge McAuliff og Kovera (2012) hovedsakelig basert på sosiale normer og tidligere erfaring; forventningsbrudd reagerer folk ofte mindre fordelaktig på.

Som Kagan (2003) og Sweeney (2009) er Cecilia Baillet opptatt av å kontrollere rommet for skjønn. Hun legger vekt på nødvendigheten av at drøftingen av søkers og forklaringens troverdighet må være eksplisitt i vedtaket, og at (2004: 59): «spesifikke, tvingende og beviskraftige grunner for tvil» kommer fram. Hun skriver videre (2004: 59–60): «Små uoverensstemmelser og uvesentlige innrømmelser som ikke avdekker noe om søkerens sikkerhetsmessige frykt, og derfor ikke berører 'kjernen av asylsøknaden'<sup>4</sup> er ikke tilstrekkelig til å begrunne ugunstige funn om troverdighet. Troverdighetsvurdering er en viktig del av beslutningen, men den bør anses som sekundært til selve behovsanalysen.»

Andre forskere påpeker at denne behovsanalysen er vanskelig, gitt at det ofte foreligger få bevis for at søkers virkelighetsoppfatning eller forklaring stemmer, og derfor står og faller også denne på troverdighetsvurderingen (Herlihy, Gleeson & Turner 2010: 352): «Largely because of the paucity of supporting evidence, asylum decisions very often rest on a judgement of whether or not the claimant and their story are credible».

Å skriftliggjøre hva som går inn i troverdighetsvurderingen, er én mulig løsning på utfordringen som ligger i at denne vurderingen nødvendigvis har en subjektiv karakter (Herlihy et al. 2010).

Kunnskapen om troverdighet og troverdighetsvurderinger presentert over, danner grunnlag for rapportens analyser av opplæringsbehov for UDIs saksbehandlere knyttet til vurdering av troverdighet.

<sup>4</sup> Jfr. ny utlendingslov 2010 er uttrykket søknad om beskyttelse.

## Kapittel 4 Kunnskapsgrunnlaget

Denne studien er et ledd i UDI sitt arbeid med å videreutvikle opplæring i troverdighetsvurdering og vedtaksfatting. Rapporten gir et kunnskapsgrunnlag for å videreutvikle UDIs praksis. Med praksis vises det her til de konkrete skrittene og vurderingene som leder fram til et vedtak om beskyttelse.

Dette innebærer en sammenstilling av de erfaringene og den kunnskapen som allerede finnes i UDI og UNE om søknadsprosessen, med kunnskap fra forskningslitteratur om troverdighetsvurderinger i søknadsprosessen for beskyttelse fra Norge og andre land, samt forskningslitteratur fra relaterte felt.

Prosjektet bygger videre på det arbeidet UDI allerede har satt i gang med bruk av intervjueteknikk (K.R.E.A.T.I.V./ DCM)<sup>5</sup> og utvikling av strukturerte intervjumetoder, med faseinndelinger etter DCM.

Prosjektet omfatter også refleksjon over dagens utfordringer, dilemmaene og forståelsene som eksisterer blant saksbehandlerne og deres ledere når det gjelder vurdering av troverdighet. Prosjektet har hatt søkelyset rettet mot grunnlaget for den avgjørelsen den enkelte saksbehandler skal ta. Dette kan handle om tilgjengelig landinformasjon, intervjuers forståelse av intervjusituasjonen og samspillet med søker, men det kan også handle om bruk av maler og dokumenter i saken, eller måter å innhente informasjon på.

Denne studien bygger også på skriftlig materiale fra UDI og UNE som er gjort tilgjengelig for forskergruppen:

- Regelverk
- Rundskriv
- UDIs interne meldinger
- Interjumalen til Politiets utlendingsenhet (PU)
- Fagnotater – UNE<sup>6</sup>

<sup>5</sup> Se blant annet: Den Dialogiske Metoden (DCM) utviklet av Kari Gamst og Åse Langballe, K.R.E.A.T.I.V. (norsk politi) P.E.A.C.E (britisk politi) og The Enhanced Cognitive Interview. Faseinndelingen er basert på Gamst og Langballes (2004) dialogiske samtalemetode (DCM).

<sup>6</sup> Spesielt viktig her er Utlendingsnemndas fagnotat om kravet til bevis og risiko (saksnr. 10/00513).

- Intervjumaler og -veiledere<sup>7</sup>
- Landspesifikke intervjuveiledninger
- Dokumenter som omhandler kvalitet og kvalitetssikring<sup>8</sup>
- OpplæringsmaterieU UDl og UNE
- Innsyn i 20 vedtaksmapper
- InformasjonsmaterieU rettet mot søkere utviklet av Norsk Organisasjon for Asylsøkere (NOAS)

Disse skriftlige kildene gir informasjon om retningslinjene (regelverk/standarder og maler) i de ulike leddene i prosessen, instruksjer om hvordan disse skal følges (instruksjer, veiledere og undervisningsmaterieU). For å kartlegge premisene for troverdighetsvurderinger og identifisere styrker og svakheter ved hvordan de gjøres i dag, er det gjennomført en kombinasjon av fokusgrupper, individuelle kvalitative intervjuer og spørreundersøkelser. Dette ble gjort for å belyse temaet fra flere vinkler.

Resultatene fra UDl og UNE sin spørreundersøkelse om troverdighetsvurderinger gjennomført av 36 saksbehandlere høsten 2010, fokusmøte gjennomført hos UDl, samt gjennomgang av faktiske saker, er benyttet som bakgrunnsmaterieU for utviklingen av spørreundersøkelsen og de kvalitative intervjuene.

For å skaffe en oversikt over utfordringer ved dagens tilnærming hva gjelder troverdighetsvurderinger, ble det sendt ut et spørreskjema til UDl-ansatte som er intervjuere og/eller saksbehandlere (se vedlegg 1). I forbindelse med forberedelsene til spørreundersøkelsen, ble 20 saksmapper gjennomgått. Denne gjennomgangen ga kunnskap om hvilke områder det var viktig å kartlegge nærmere. Spørreskjemaet fokuserte på de ulike elementene og utfordringene som inngår i troverdighetsvurderingen av søkeren. Dette innebar en gjennomgang av søknadsprosedyren fra søker blir registrert hos PU til vedtak blir fattet. Undersøkelsen ga kunnskap om den erfaring og kunnskap som allerede finnes i UDl, samt de dilemmaer og problemer saksbehandlerne opplever i forbindelse med troverdighetsvurderinger i saker der personer søker om beskyttelse.

De innledende spørsmålene i spørreundersøkelsen ble stilt ut fra en hypotese om at lengden på ansettelsen hos UDl, kjønn, fagbakgrunn og enhetstilknytning kan påvirke erfaring, preferanser og forståelse.

<sup>7</sup> For «normalintervjuer» med voksne, for saker som omhandler menneskehandel, for enslige mindreårige asylsøkere, eksklusjonssaker (dvs. saker der søkers lovbrudd gir grunnlag for avslag).

<sup>8</sup> «Kvalitetsgjennomgang AsyLintervjurapport og vedtak i søknad om beskyttelse», «Skjema for evaluering av asyLintervju ved bisitting», «Kvalitetsstandard for asyLintervjurapporten», «Generell kvalitetsstandard for vedtak i asylsaker», «Kvalitetssikring av tolkning ved søknader om beskyttelse (asyl)».

Etter innledende spørsmål fulgte spørsmålene i spørreskjemaet saksgangen i UDI. Det ble stilt en gruppe spørsmål om forberedelsesarbeidet saksbehandlerne i UDI gjør i forkant av intervjuet, slik som å se over sakens dokumenter, oppdatering på relevante landinfo-rapporter og eventuelle praksisnotater for den typen sak, samt gjennomgang av politiregistreringen og ankomstsamtalen.

Videre ble det stilt en serie spørsmål om saksbehandlerens erfaringer med selve intervjuet og hvordan de brukte erfaringer, kunnskap og dokumenter i denne delen av asylprosessen.

214 ansatte i UDI fikk tilsendt spørreskjema. 185 svarte, og av dem var 165 i målgruppen. 136 av disse 165 deltok videre i undersøkelsen (nettutvalget). Dette gir en svarprosent på 82 ( $136/165 \cdot 100$ ). Generelt er antallet personer i de ulike kategoriene, slik som kjønn, utdanningsbakgrunn, tid ansatt i UDI og enhetstilknytning, lavt. Dette innebærer at resultatene beskriver et generelt inntrykk. Det er for få personer i hver kategori til å kunne forklare variasjoner i resultatene ut fra ovennevnte kategorier.

De siste spørsmålene handlet om vedtaksfetting og om hvordan saksbehandlere/ intervjuere forholdt seg til sentrale elementer i dette, som det å bruke intervju rapporten, formulere selve vedtaket, finne fram til bevismidler og begrunnelsen for troverdighetsvurderingen.

For å få en mer utfyllende forståelse av hvordan saksbehandlere gjennomfører troverdighetsvurderinger, hvilke preferanser de har i denne forbindelse og forståelse de selv har av faktorer som påvirker vurdering av troverdighet, ble det gjennomført strukturerte kvalitative intervjuer med 20 UDI-ansatte fra ulike enheter (se vedlegg 3). De kvalitative intervjuene med saksbehandlere i UDI varte fra 1 ½ time til fire timer, og 19 av dem ble tatt opp på en digital opptaker og helt eller delvis transkribert. Prosjektteamet analyserte og oppsummerte deretter funnene fra intervjuene.

I tillegg til intervjuene i UDI, ble det gjennomført tre intervjuer med representanter for UNE, samt at det ble utviklet et tilpasset spørreskjema for UNE-ansatte, som de fikk tilsendt samtidig som UDI-undersøkelsen ble gjennomført. UNE-skjemaet var rettet mot ansatte med erfaring fra en av de to asylavdelingene og med nemndledelse (se vedlegg 2). Resultatene fra intervjuer og spørreundersøkelsen i UNE blir ikke behandlet eller omtalt separat i denne rapporten, da dette var utenfor rapportens mandat, men de er brukt som innspill til refleksjoner rundt enkelte problemstillinger.

Det ble gjennomført møter med fokusgrupper bestående av ansatte i UDI. Det første møtet hadde som utgangspunkt å diskutere og få fram tema for å utvikle intervjuguide til de kvalitative intervjuene og å utforme spørreundersøkelsene. I det andre møtet ble funnene fra de kvalitative intervjuene og spørreundersøkelsene presentert og diskutert, sammen med eventuell tilleggsinformasjon/utdypende informasjon gitt fra UDI sin side. Disse møtene var viktige for å prøve ut ideer og fortolkninger underveis. I tillegg var dette et viktig supplement til den funksjonen referansegruppen hadde i prosjektet.

I tillegg til ovennevnte, er det foretatt en gjennomgang av litteratur om troverdighet og troverdighetsvurdering innenfor flere fagfelt. Tidligere forskning, skriftlig materiell og saksmapper, kvalitative intervjuer, fokusgruppeintervjuer og spørreundersøkelsene utgjør til sammen rapportens kunnskapsgrunnlag og danner grunnlaget for analysen, konklusjoner og forslag til tiltak som er presentert i rapporten.

## 4.1 Oppdragsforskning – samarbeidet med UDI

Når lesere vurderer forskeres grunnlag for å konkludere som de gjør, er ett ledd i dette å vurdere påliteligheten til undersøkelsen som er gjennomført. En del av utøvelsen av faglig redelighet i et oppdragsforskningsprosjekt er å redegjøre for hvordan rammene for prosjektet kan ha hatt konsekvenser for utformingen og gjennomføringen av studien.

Dette prosjektet ble initiert, finansiert av og utført i tett samarbeid med oppdragsgiver. Prosjektets kontaktperson i UDI satte sammen referansegruppen med målsetting om å finne personer med utstrakt erfaring, og som således var særskilt kvalifiserte til å si noe om UDIs praksis og opplæringsprogram. Representanter fra UDI, UNE og Justis- og beredskapsdepartementet deltok i denne referansegruppen og bidro med egne faglige innspill. Prosjektansvarlig i UDI i samarbeid med ledelsen i Asylavdelingen i UDI (ASA) foreslo intervjuobjekter til de kvalitative intervjuene og valgte deltakere til fokusgruppene.

Deltakerne i de kvalitative intervjuene reflekterte svært åpent om både gode og problematiske sider ved UDIs og egen praksis. Dette ga et inntrykk av at denne rekrutteringsmåten ikke utgjorde noe hinder for innsyn eller for en bred og kritisk diskusjon av hvordan troverdighetsvurdering i asylsaker organiseres og gjennomføres i dag.

Den samme referansegruppen var også involvert i å kommentere og foreslå endringer i utformingen av spørreundersøkelsen. Det ble reflektert over om dette kunne redusere tilfang av informasjon utover rammene av UDIs egen forståelse av troverdighetsproblematikk. Det var viktig at prosjektets perspektiver ikke ble låst av oppdragsgivers problem- og løsningsforståelse. Som Jan Paul Brekke har påpekt, kan en for tett relasjon til oppdragsgiver stå i veien for forskernes evne til å avdekke nye sammenhenger og problemstillinger; altså å se noe oppdragsgiver ikke kunne sett selv.<sup>9</sup> Vår vurdering er likevel at UDI og UNE sin involvering i utformingen av spørreskjemaene ikke har medført begrensninger, men gitt konstruktive innspill, da de har grundigere kunnskap om organisasjonen enn det prosjektgruppen har.

<sup>9</sup> Intervju med Brekke på Forskningsrådets nettsted: [http://www.forskningsradet.no/prognnett-vam/Nyheter/Oppdragsforskning\\_\\_en\\_balanskunst/1253972529220?lang=no](http://www.forskningsradet.no/prognnett-vam/Nyheter/Oppdragsforskning__en_balanskunst/1253972529220?lang=no).



UDI og UNE sendte også ut informasjon om spørreundersøkelsene til sine ansatte, men disse inneholdt nøytrale formuleringer. Det var således kun en oppfordring fra arbeidsgiver om å svare på spørreundersøkelsene for UDIs og UNEs ansatte.

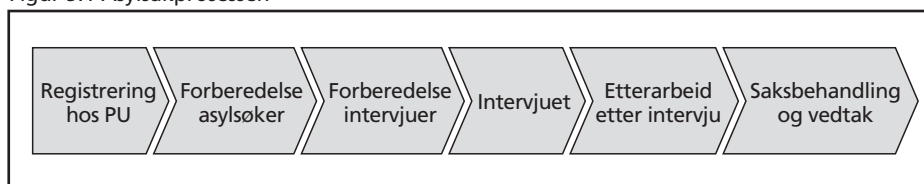
Prosjektmedlemmene har erfaring med å samarbeide med UDI og UNE i ulike sammenhenger. Noen har utført forskningsprosjekter med finansiering av UDI tidligere, og noen har holdt foredrag for UDIs og UNEs ansatte. Det har blant annet blitt gitt forelesninger som har inngått i UDIs interne opplæringsprogram for medlemmer av prosjektgruppen. Dette betyr at vi i ulike sammenhenger allerede hadde kjennskap til problematikk rundt asylintervjuet og vedtaksfatting, og målet for prosjektet var å bidra med forskningsbasert kunnskap som kunne bidra til å løse denne.



## Kapittel 5 Resultater

I de kommende tre underkapitlene vil resultatene presenteres, og videre vil implikasjoner av disse diskuteres i lys av prosessen fra PU fram til fattning av vedtak (se figur 5.1).

Figur 5.1 Asylsaksprosessen



Kapittel 5.2 viser resultater knyttet til UDIs instruks for forberedelse og saksbehandlerens måter å gjennomføre sine forberedelser på, samt preferanser i forberedelsesarbeidet. I kapittel 5.3 presenteres funn om UDIs saksbehandlers tilnærming til selve intervjuet og preferanser i asylintervjuet. Kapittel 5.4 går inn i vedtaksfattning i asylsaker og hvordan saksbehandlerne forholder seg til og utfører denne delen av saksbehandlerjobben. I kapittel 6 trekkes noen hovedmomenter fra resultatene ut og diskuteres opp mot endringsbehov og opplæringsbehov i UDI.

### 5.1 Bakgrunnstall

I det følgende vil presentasjonen av resultatene fra spørreundersøkelsen utført blant UDI-ansatte bli gitt mye plass. Blant respondentene var 71 prosent kvinner og 29 prosent menn. Utgangspunktet for å inkludere spørsmål om kjønn var at det kunne være noen systematiske forskjeller mellom menn og kvinner i hvordan de møter søker og saken, og i hvordan de ser sin egen rolle. Svarene på spørreundersøkelsen så i liten grad ut til å henge sammen med kjønn.

25 prosent av informantene var jurister, 63 prosent samfunnsvitere og 11 prosent humanister. Spørsmål om fagbakgrunn ble inkludert da dette var et tema i fokusgruppemøter og i en del av kvalitative intervjuene. Det ble tatt opp i form av beskrivelser av vansker med å overkomme begrensninger i egen fagbakgrunn eller vansker med å skulle tilegne seg ny fagkunnskap. Fagbakgrunn ga likevel i liten grad utslag på hva

informantene svarte på de ulike spørsmålene. Det er noen unntak, og de beskrives underveis i presentasjonen av resultatene.

Et annet bakgrunns spørsmål var hvilken enhet respondentene jobbet i. Tolv enheter ble identifisert, og deltakerne ble bedt om å plassere seg i en av disse. Hvilken enhet respondentene arbeider i, gir utslag, men antall personer i hver kategori blir for få til å kunne beskrive variasjonen på en meningsfylt måte.

Deltakerne ble også bedt om å svare på hvor lenge de har jobbet i UDI. Svaralternativene var under ett år, 1–5 år, 6–10 år, 11–15 år og over 15 år. UDIs mandat, opplæring og praksis har endret seg over tid, og tidspunkt for ansettelse kan derfor ha betydning for praksis, preferanser og forståelse. Disse intervallene ble satt i samråd med referansegruppen ut fra tidspunkt for viktige skifter i internt opplæringsopplegg. 69 prosent av respondentene hadde jobbet i UDI mellom 1–5 år. Den store andelen av personer som har vært ansatt mellom 1–5 år stemmer godt med det faktum at mange nyansettelser ble gjort i 2008–2009, som et resultat av den store økningen av søknader om beskyttelse i de årene (UDI 2012). Antall år ansatt i UDI ga lite utslag i svarene.

Som beskrevet i forrige kapittel, var antall respondenter i de ulike kategoriene små. Resultatene som presenteres i figurene i dette kapittelet, er derfor ikke delt opp etter kategorier, men presentert samlet. Det påpekes også at resultater der variasjoner diskuteres, viser til mulige sammenhenger framfor konkrete variasjoner.

## 5.2 Forberedelsesarbeidet

Forberedelsene til asylintervjuet består av flere momenter. I instruks for saksgang fra UDI står det at intervjuere forut for intervjuet skal: «lese registrering», «lese landkunnskap», «stille spørsmål til kollegaer» og «spørsmål Landinfo».

### Registrering hos Politiets utlendingsenhet og ankomstsamtalen

Det første dokumentet i en asylsak er den registreringen Politiets utlendingsenhet (PU) gjør når søknaden inngis.<sup>10</sup> Politiet skal innhente informasjon og samtykke fra asylsøker, samt kartlegge hvorvidt søker er registrert for straffbare forhold eller med tidligere asylsøknad.<sup>11</sup> I henhold til instruksene, skal politiet på dette punktet registrere informasjon om søknadstype, hvorvidt søker inngår i en familie som søker

<sup>10</sup> Hjemmel for dette finnes i utlendingsforskriften § 17-21, første ledd.

<sup>11</sup> Hvis søker kan knyttes til ulovlige forhold, har søkt tidligere eller har fått avslag i annet vedtak, gjennomfører politiet en utvidet registrering der og da, siden saken da kvalifiserer til en rask avgjørelse.

samlet, helseforhold og språk. Politiet skal også beskrive hva slags identitetspapirer søker har lagt fram.<sup>12</sup>

Informasjon som kommer fram i denne fasen, har konsekvenser for senere behandling av saken. Ved registrering av fingeravtrykk blir det avklart om søker har søkt asyl i et land som inngår i Dublinavtalen før ankomst til Norge. Politiet registrerer hvorvidt og utfører egne prosedyrer om søker antas å være mindreårig.<sup>13</sup> Det utredes også om det vil være behov for tolk under ankomstsamtalen som skal gjennomføres senere, og hvilket språk tolken bør beherske. Informasjonen som registreres om saken og grunnlaget for søknaden om beskyttelse er knapp, men søker bes om å beskrive hvordan han eller hun kom til Norge. Dette nedtegnes i registreringen.

Etter politiregistreringen, og helst samme dagen, gjennomføres det en ankomstsamtale av ankomstenheten i UDI, for å sikre tidlig registrering av relevant informasjon.<sup>14</sup> I dette intervjuet dekkes temaer som fram til juli 2010 ble dekket i et ankomstintervju hos politiet. Informasjonen som kommer fram kan innebære at UDI i etterkant innhenter ytterligere dokumentasjon. Et formål med samtalen er at man tidlig i prosessen skal klargjøre hva beskyttelsesbehovet er, altså hva anførselen er, og tilrettelegge for senere saksgang. Man er også ute etter å stadfeste identitet og kartlegge migrasjonshistorie og eventuelle helseproblemer.<sup>15</sup> I dette intervjuet siler man videre ut saker som skal behandles i løpet av 48 timer.<sup>16</sup> Ideelt mottar søker i forkant av dette intervjuet informasjon om prosessen, men også under ankomstsamtalen skal saksbehandleren forklare søkeren hva som skal skje og hva formålet med de ulike leddene i prosessen er, det man kaller å premisslegge. Ankomstsamtalen er ment å være kort, og saksbehandler skriver en kort rapport som tolken leser opp for søker, og søker underskriver.

Både i de kvalitative intervjuene og i spørreundersøkelsen kommer det fram at PU-registreringen og ankomstrapporten ikke alltid foreligger. Når de foreligger, varierer det om og hvordan informantene (saksbehandlerne som deltok i spørreundersøkelsen) bruker dem. Det er i tillegg delte meninger om verdien til informasjonen som kommer fram i politiregistreringen.

<sup>12</sup> Instruksene for denne registreringen beskrives i RS 2010-081.

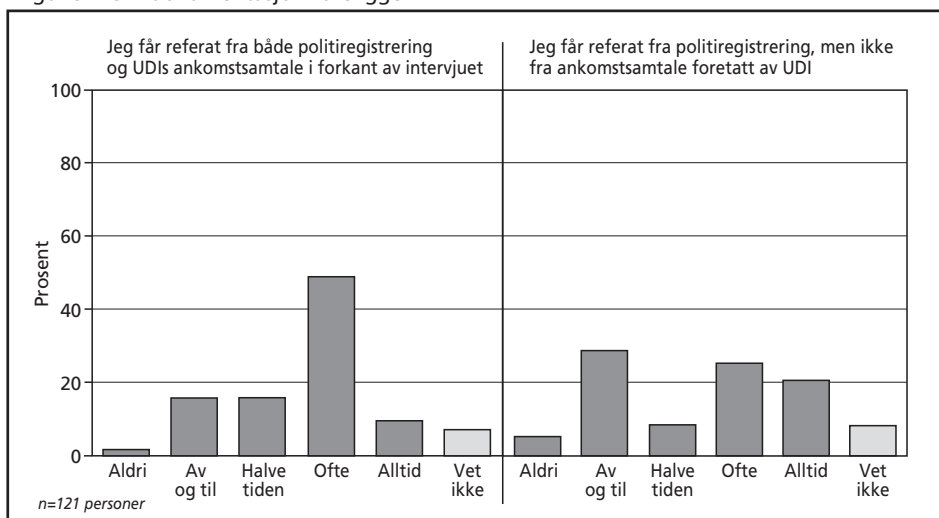
<sup>13</sup> Denne rapporten handler om troverdighetsvurderingen ifm intervjuer med voksne personer som søker om beskyttelse. Noe av litteraturen vi bruker underveis, og noen av eksemplene informantene har bruk i intervjuene, handler om mindreårige søkere, enten de kommer alene eller med familien, men vi går likevel ikke videre med drøfting av hvordan troverdighetsvurdering av barn gjennomføres i denne rapporten.

<sup>14</sup> Instruksene for dette intervjuet beskrives i IM 2012-011.

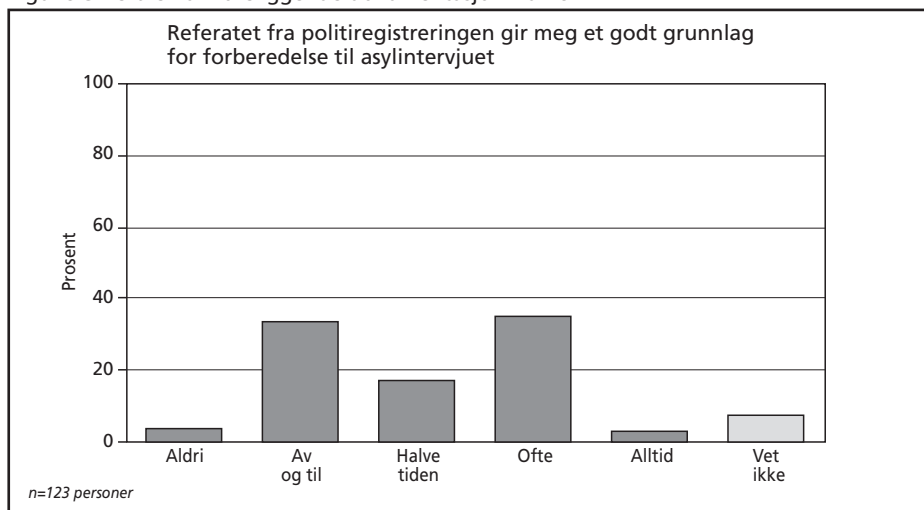
<sup>15</sup> Norsk Organisasjon for Asylsøkere (NOAS) har dog kritisert UDI for å ikke i tilstrekkelig grad kartlegge og hensynta søkerens helsetilstand (se NOAS 2010).

<sup>16</sup> Saksbehandlingen i disse hurtigsakene omtales ikke i denne rapporten, i og med at de blir behandlet etter forenklete prosedyrer. Instruks for 48-timersprosedyre er utformet her i notatet IM 2012-015.

Figur 5.2 Om dokumentasjon foreligger



Figur 5.3 Verdien av foreliggende dokumentasjon fra PU



Det skjer relativt ofte at rapport fra ankomstsamtale ikke foreligger, hovedsakelig fordi det ikke er gjennomført. Dette kan ha med praktiske hensyn å gjøre.

Når ett eller begge dokumentene foreligger, skal saksbehandleren forberede seg ved å lese dem. Det kan være at forklaringen gitt i asylintervjuet avviker på ett eller flere punkter fra informasjon gitt til politiet i forbindelse med registrering av saken eller i ankomstsamtale, og saksbehandleren i UDI må ha et bevisst forhold til hvordan han eller hun fortolker en slik eventuell motstrid. Som beskrevet i figur 5.3 er det delte meninger blant informantene om hvorvidt de finner at politiregistreringen danner

et godt grunnlag for forberedelsen. I de kvalitative intervjuene ble det reflektert over mangler ved disse, som spesielt handlet om den situasjonen forklaringene var gitt i. Saksbehandlerne er svært bevisst på at mange av søkerne befinner seg i en spesiell situasjon ved det første møtet med norsk politi og utlendingsforvaltning. Dette kan skyldes at søker kanskje nettopp har kommet til et land de ikke kjenner, muligens under dramatiske omstendigheter, og at de skal gi denne informasjonen til polititjenestemenn, en gruppe de ut fra erfaringer i hjemlandet eller i transitt kanskje har lært seg ikke å stole på. På dette tidspunktet har søkerne ofte lite informasjon om asylsystemet og kravene til søknaden.

Saksbehandlerne framhever også i intervjuene at motstrid mellom politiregistreringen og senere framkommet informasjon, ikke behøver å bety stort. De peker på at feil forekommer. Et typisk utsagn: «Jeg vet jo at politiet foretar feilregistreringer på datoer og sånn, så da legger jeg ikke altfor mye vekt på det. For det, det er en menneskelig feil å gjøre». Det er ikke bare menneskelige feil hos politiet intervjuobjektene viser til. Et annet typisk utsagn er for eksempel:

«Jeg stoler ikke på det som står i PU-rapporten, og det tror jeg er ganske utbredt. Vi har til og med endt opp med ikke å ta hensyn til ganske kraftig motstrid mellom rapport og UDI-intervjuet. Fordi vi har inntrykk av at folk blir ganske sånn hardt behandlet og mistenkeliggjort, og man kan skape mye motstrid ved å behandle folk, på en måte, hardt (...) vi skal jo konfrontere med eventuell motstrid, men bruker det lite. Og med veldig stor forsiktighet».

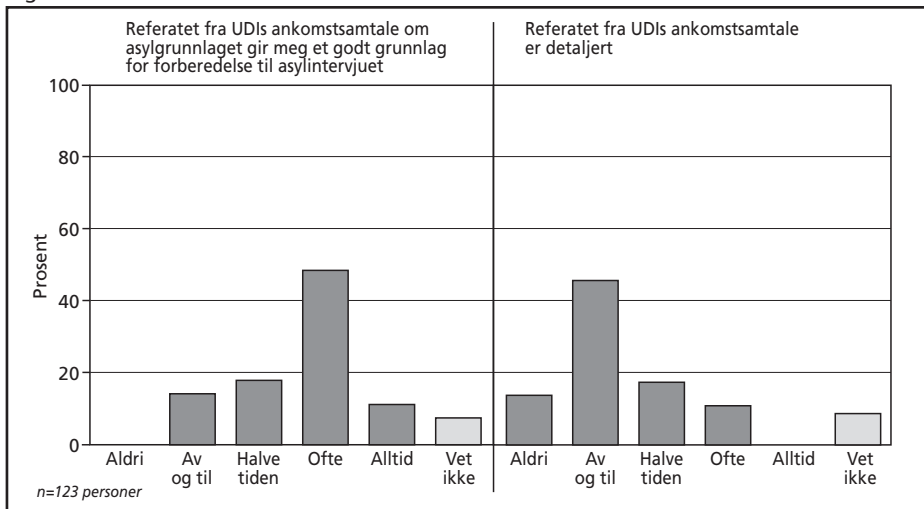
De kvalitative intervjuene viste også til at egne kommentarer fra politiet forekommer. Saksbehandlerne forteller at man ser bort fra disse, men dette utelukker ikke at slike kommentarer legger føringer for saksbehandler bevisst eller ubevisst. Dette vil bli diskutert senere.

UDIs ankomstsamtale skal i større grad enn politiets registrering foregå i henhold til UDIs prinsipper for kommunikasjon. Før denne samtalen, samt i begynnelsen av den, blir søkeren gitt mer informasjon om prosessen. I tillegg brukes UDIs egne tolker i denne samtalen. Hvordan vurderer saksbehandlerne referatet fra UDIs ankomstsamtale?

Når det gjelder verdien av referatet fra UDIs ankomstsamtale, mener omtrent halvparten (49 prosent) av respondentene i spørreundersøkelsen at dette dokumentet gir dem et godt grunnlag for forberedelsesarbeidet.

I de kvalitative intervjuene kommer det fram at dette dokumentet brukes med forsiktighet, dersom det foreligger. Et ledd i å vurdere søkers og forklaringens troverdighet i det senere asylintervjuet er å sammenstille informasjonen som kommer opp i ankomstsamtalen med annen informasjon, inkludert det som kommer fram i referatet fra ankomstsamtale. Intervjuer ser etter motstrid mellom de to forklaringene, men de kvalitative intervjuene viser at intervjuere er forsiktige med å regne uoverensstemmelse mellom disse to forklaringene som motstrid. I stedet er arbeidshypotesen deres ved

Figur 5.4 Verdien av UDIs ankomstsamtale



diskrepans at det handler om situasjonen søker var i ved ankomst, som for eksempel dårlig tid eller misforståelser.

Selv om søker på dette tidspunktet skal ha fått noe informasjon om UDI og søknadsprosessen, kan det være slik at søkeren ikke har oversikt over sine rettigheter og forpliktelser. Det kan også være at søker er usikker på om man er i en trygg nok situasjon til å fortelle alt.

Tidligere i rapporten er det beskrevet at det ble foretatt intervjuer med noen få UNE-ansatte. Interessant nok beskriver UNE-ansatte en annen tilnærming til PUs registrering og UDIs ankomstsamtale. UNE-ansatte beskriver at de opplever informasjonen fra ankomstsamtale som svært viktig, da informasjon innhentet på det tidspunktet gjerne er mer upåvirket enn informasjon innhentet på et senere tidspunkt, ettersom søker ved asylintervjuet kan ha snakket med andre. Dette funnet kan likevel ikke sies å bekrefte et generelt syn hos UNE, da antall personer som er intervjuet er få.

UDI-ansatte, derimot, ga i liten grad uttrykk for at de så på tidlige forklaringer som mer uhildete enn senere forklaringer. I stedet presenterte de forholdet mellom de ulike forklaringene i et modningsperspektiv, der det ble vurdert slik at når søker får mer informasjon og blir tryggere i Norge, blir forklaringene bedre og mer nyanserte.

Både PUs registrering og referatet fra UDIs ankomstsamtale kan gi føringer for hva asylintervjuet kommer til å handle om. I lys av denne informasjonen kan UDIs saksbehandlere utforme en hypotese om saken. Noen intervjuere bruker tidligere intervjuerfaring fra personer fra samme land og anførsler på nettopp en slik måte. Informasjonen tjener også som utgangspunkt for en vurdering av om saksbehandleren trenger å oppsøke annen kunnskap. Dette kan for eksempel være informasjon om



anførsler som en ikke er så kjent med, eller informasjon om landet søkeren hevder å være fra. Hvorvidt dette benyttes som et grunnlag for forberedelse til intervju, varierer.

Manglende registrering fra PU eller UDI sin ankomstsamtale, eller at disse dokumentene oppleves å ha liten verdi for mange saksbehandlere/intervjuere, innebærer at saksbehandlere har ulikt informasjonsgrunnlag når de går inn i intervjusituasjonen. Forklaringen under asylintervjuet må dermed i større grad kunne stå alene når saksbehandler ikke har annen informasjon og dokumentasjon å vurdere den opp mot.

I de kvalitative intervjuene fra UDI kom det fram at saksbehandlerne opplevde forberedelsene til asylintervjuet som viktige, men at måten de forberedte seg på varierte. Dette viser seg å variere uavhengig av om PU sin registrering og referat fra ankomstsamtalen foreligger. Saksbehandlere/intervjuere har varierende rutiner og preferanser for forberedelser som følge av erfaring mer enn som en følge av opplæring. Dette blir ytterligere belyst i de videre avsnitt.

## **Landinformasjon**

Når UDIs saksbehandlere skal vurdere troverdigheten til asylsøkerens forklaring, gjøres det ved å sammenstille forklaringen med annen kunnskap som er tilgjengelig om landet, regionen og byen vedkommende sier han eller hun er fra. I tillegg benyttes kunnskap om liknende saker. Samsvar mellom forklaring og tilgjengelig dokumentasjon styrker troverdigheten til søkeren. Landinfos landrapporter er spesielt viktige, da disse skal presentere informasjon som Landinfo har samlet inn, vurdert og tolket om ulike land, regioner og byer. Disse rapportene skal også redegjøre for konflikter i landet som er relevante.<sup>17</sup> For noen land foreligger det mye, god og detaljert landinformasjon, for andre land er det lite tilgjengelig informasjon.

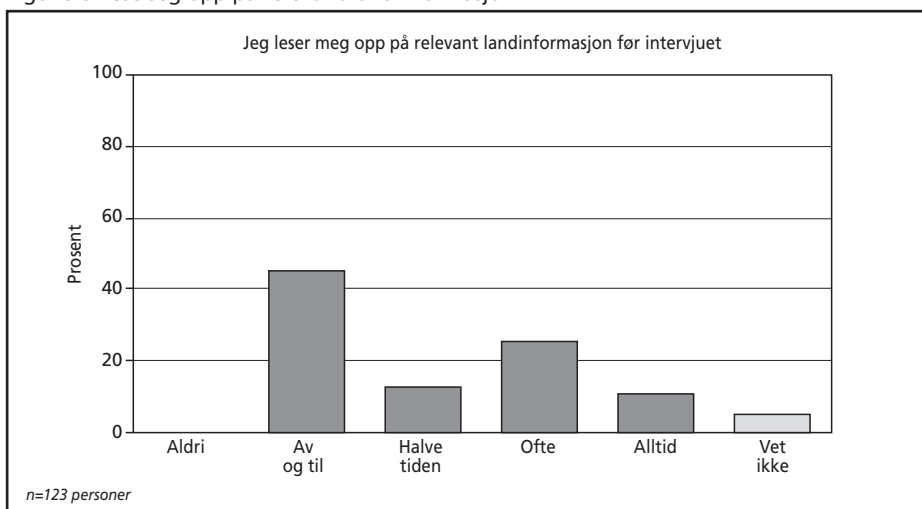
I tillegg til Landinfo-rapportene som er utformet nettopp for å være et grunnlagsmateriale i asylsaker, benyttes også andre kilder.

På spørsmålet om saksbehandlerne leser seg opp på relevant landinformasjon før intervjuet, er spredningen i svarene stor.

Det er verdt å merke seg at hele 47 prosent svarer at de aldri eller av og til (1 prosent svarer «aldri», 46 prosent svarer «av og til») leser seg opp på relevant landinformasjon i forkant av intervjuet. Videre svarer 13 prosent at de oppdaterer seg halve tiden, mens 36 prosent oppdaterer seg ofte eller alltid.

<sup>17</sup> For informasjon om Landinfos mandat og arbeidsmetoder, se <http://www.landinfo.no/id/1901.0>.

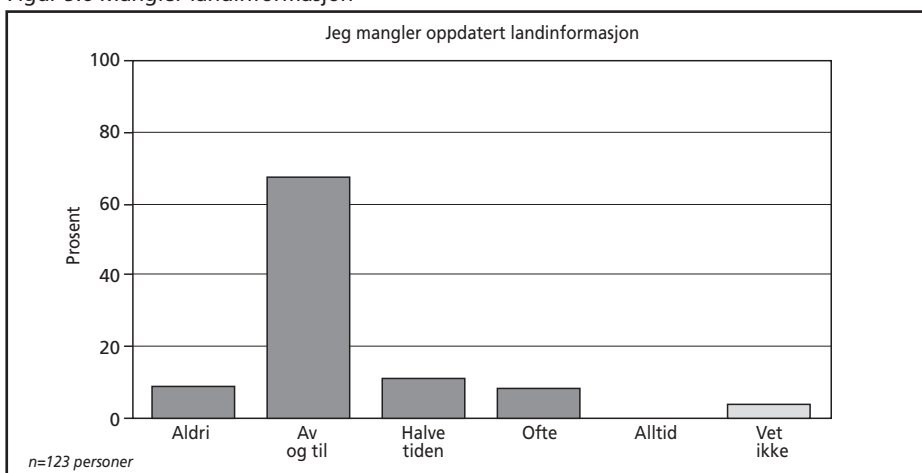
Figur 5.5 Lese seg opp på relevant landinformasjon



I de kvalitative intervjuene tilskrives denne variasjonen ulikheter i tilgjengelig landinformasjon og egen kjennskap til området man jobber med. Dette medfører ulikt behov for forberedelse. For noen land foreligger det lite landinformasjon, hvor det beskrives at det ikke oppleves nødvendig å repetere informasjonen før et intervju. Andre saksbehandlere kjenner landene de jobber med så godt at landinfo-rapportene gir lite eller ingen utfyllende informasjon ut over den kunnskapen de allerede innehar.

En grunn til at landinformasjon ikke benyttes konsekvent, er at saksbehandlere/ intervjuere opplever at det kan mangle oppdatert og god nok kunnskap om det landet man jobber med.

Figur 5.6 Mangler landinformasjon



De fleste (68 prosent) svarer at de av og til mangler oppdatert landinformasjon. Det vil selvfølgelig være store variasjoner i hva en slik mangel skyldes. Det kan være på grunn av slett arbeid, dårlige rutiner eller rett og slett det faktum at for noen land foreligger det svært lite informasjon, siden samfunnene er lukkede. Rapportene fra Landinfo beskriver kjennetegn ved land, region og by, men søkelyset er ofte på politiske og overordnede forhold. I tillegg vil norsk tilstedeværelse i ulike land legge rammene for kunnskapsinnhenting til Landinfo. I land der Norge har stor tilstedeværelse, er det lettere å innhente informasjon og verifisere opplysninger og dokumenter.

I de kvalitative intervjuene var mangel på oppdatert landinformasjon et viktig tema. Via intervjuene kom det fram at flere har opplevd å avdekke alvorlige mangler eller feil i Landinfo-rapporter. En av informantene beskrev en slik situasjon: «Rapporten ble med en gang mye mindre tung i våre øyne. Men det satt langt inne [å ta inn over seg at Landinfo-rapporter kan inneholde feil]». Saksbehandlerne i UDI har likevel forståelse for at landinformasjon kan være vanskelig å framskaffe, samt at forhold i ulike land fort kan endre seg, og at informasjonen derfor kan være utdatert eller lite dekkende.

Flere av intervjuobjektene forteller at de synes det er vanskelig å oppsøke annen type kunnskap om land og kulturer, ettersom det ikke kan tillegges samme betydning som informasjon fra Landinfo. De forteller likevel at kilder som internasjonale nyhets-sendinger benyttes, men at de samtidig er usikre på hva slags informasjon de har «lov» til å tillegge vekt.

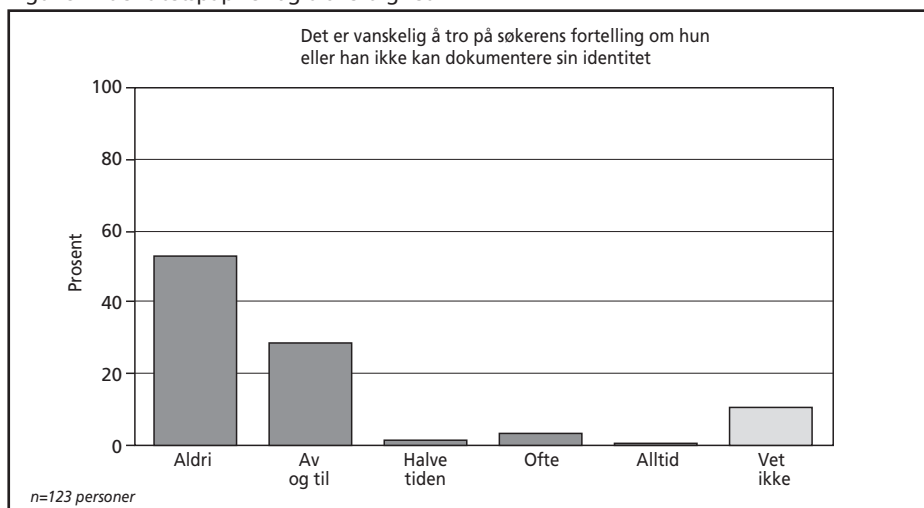
## **Annen dokumentasjon**

Som nevnt flere ganger, foreligger det i mange tilfeller andre dokumenter i saken enn referat fra PUs registrering, ankomstsamtale og intervju med søker. Søkers og forklaringens troverdighet skal også vurderes opp mot disse andre dokumenter, som for eksempel kan være snakk om id-papirer, alderstest<sup>18</sup> og helseattester. Disse informasjonskildene vurderes og vektas, og de kan bidra til å styrke eller svekke søkerens troverdighet. At dette er dokumenter som kan påvirke troverdighetsvurderingen, var utgangspunktet for å stille spørsmål om i hvilken grad manglende identitetspapirer er et hinder for å vurdere søker som troverdig (se figur 5.7). Dette var et relevant spørsmål også siden forskning fra Sverige har vist at mangel på bekreftet identitet slår ut negativt på asylvedtaket. Etter en gjennomgang av asylsaker avslått på grunn av manglende

<sup>18</sup> Aldersundersøkelsen er en medisinsk undersøkelse som ikke med sikkerhet vil kunne konstatere en søkers presise alder. Men den vil gi en indikasjon på hvor gammel søker er. Dersom resultatene underbygger alder oppgitt av søker, ansees alder å være sannsynliggjort. UDI skal behandle søknad ut fra alder oppgitt av søker. Se RS 2010-183 Retningslinjer for aldersundersøkelse av mindreårige asylsøkere, pkt. 6.1. UDI lyste ut ca. 3,0 millioner NOK i FOU-midler sommeren 2013 for å igangsette et prosjekt som belyser mulige og pålitelige alternativer til dagens aldersundersøkelser.

troverdighet i Sverige, fant Livia Johannesson (2012) at identitetstvil eller manglende identitetspapirer ble brukt som argument for lav troverdighet.

Figur 5.7 Identitetspapirer og troverdighet



I spørreundersøkelsen blant ansatte i UDI svarer 54 prosent «aldri» og 29 prosent svarer «av og til» på om det er vanskelig å tro på søkerens fortelling uten at asylsøker dokumenterer sin identitet. De kvalitative intervjuene kan være med på å forklare hva det betyr når så mange mener at dette aldri er et problem. I disse intervjuene beskriver saksbehandlere at de er svært vant til at id-papirer mangler eller kan være vanskelige å verifisere. Informantene reflekterer samtidig over at det er gode grunner til dette, og at dette ikke nødvendigvis svekker søkerens sak; deres jobb er å gjøre en helhetlig vurdering. Som en av informantene sa det: «Altså man veier jo alt da. Alle opplysningene, både historien og identitet og alt». Et typisk utsagn er som følger: «Disse dokumentene tjener bare som bakgrunnskunnskap eller tilleggskunnskap, hovedgrunnlaget for søknaden er asylintervjuet». Samtidig, hvis det viser seg at søker har oppgitt feil identitet, kan dette trekke ned. En av saksbehandlerne forteller: «Det står til og med i det id-rundskrivnet vårt at hvis id er feil, så må du tenke gjennom hele. At om det påvirker troverdigheten såpass at historien på en måte farges av det. Så det er på en måte en ting vi skal gjøre». Hvor mye det bør «farge» historien, kan det være delte meninger om, forteller andre, og det vil være forskjeller mellom sakstyper. For noen land foreligger det vanligvis ikke id-papirer eller id-papirer norske myndigheter fester lit ved, fra andre land kan man forvente at søkere har hatt tilgang til sikre id-papirer.

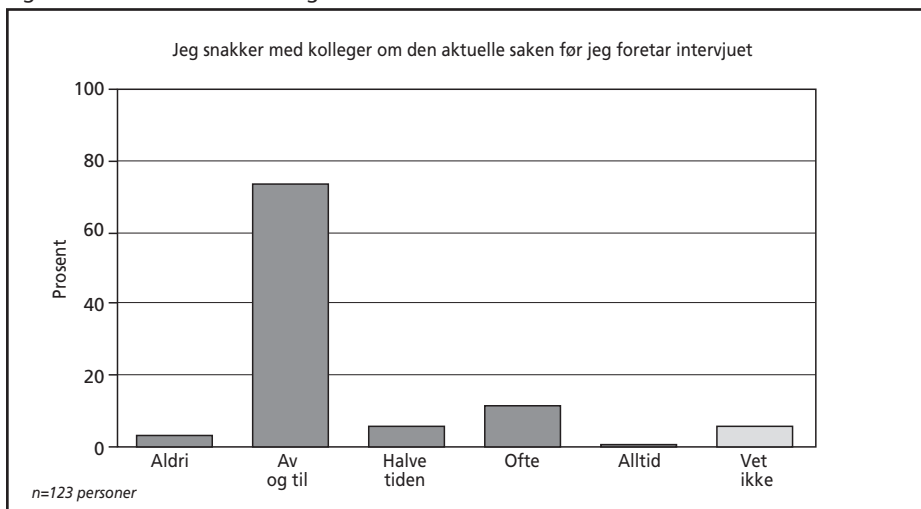
## Diskusjon med kolleger

I tillegg til gjennomgang av dokumentene i saken og landinformasjon, kan forberedelsearbeidet innebære å nyttiggjøre seg egne og kollegaers erfaring med liknende saker.

73 prosent svarer at de av og til snakker med kollegaer om den aktuelle saken før asylintervjuet.

I de kvalitative intervjuene snakkes det lite om slik kontakt med kollegaer, de beskriver i stedet en gjennomgang av sakens dokumenter og eventuelt mer personlige ritualer som forbereder dem på å treffe et menneske som antakeligvis har opplevd vanskelige ting, og som fortsatt er i en sårbar situasjon.

Figur 5.8 Diskuterer med kollegaer



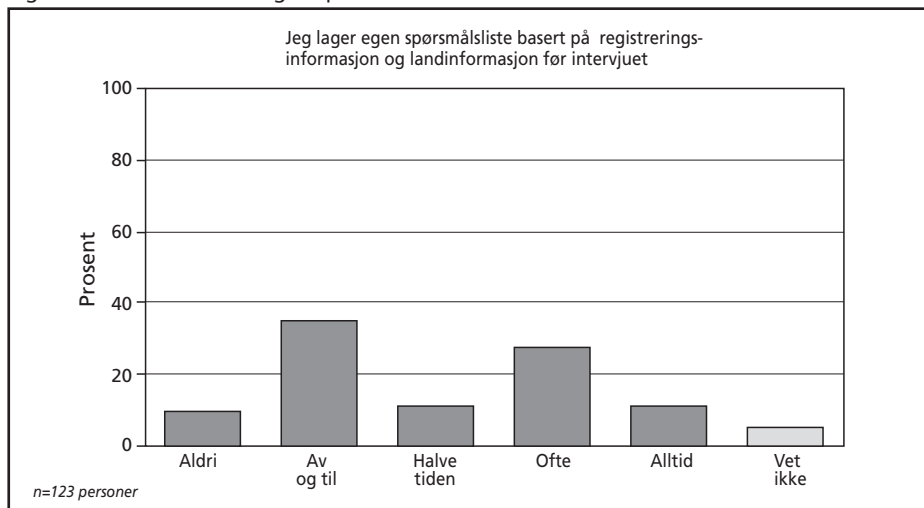
UDIs ansatte forteller at de synes det er vanskelig å spørre kollegaer til råds i forkant og etterkant av intervjuet, fordi de vet at kollegaer er utsatt for tidspress. Dette handler ikke om at kollegaer formidler at de ikke vil, men om at de opplever det som vanskelig å belaste kollegaer med spørsmål og dilemmaer. Noen mener at det er introduksjonen av LEAN-metoden<sup>19</sup> i UDI i 2010 som har ført til fokuseringen på effektivitet og produksjon. Andre igjen mener innføringen av LEAN har vært en forbedring, ved at metoden har tydeliggjort saksgang og ansvarsfordeling. Mye tyder på at kontakt mellom kollegaer kunne sikre en viss harmonisering. På denne måten vil saksbehandlerne få avstemt sin forståelse av troverdighet og terskler med andre som sitter med samme typen saker. Lederne for de ulike UDI-enhetene har som en av sine oppgaver å sørge

<sup>19</sup> LEAN - Lean er en kvalitetsforbedringsmetode med ulike verktøy som hjelper til med å effektivisere drift. Metoden handler i all hovedsak om å gjennomføre de riktige tingene på de riktige stedene, til rett tid og i riktig mengde. Samtidig må en være fleksibel og åpen for forandringer. Det er med andre ord en metode for å optimalisere prosesser ved å ta bort sløsing og det som er unyttig, og slik gjøre ting raskere og bedre.

for harmonisering og bidra til så enhetlig saksbehandling som mulig. Utgangspunktet for dette skal være praksisnotatene som finnes for de ulike sakstyper.

Basert på funn i de kvalitative intervjuene, ble det stilt spørsmål om utarbeidelse av egen spørsmålsliste til asylintervjuet i spørreundersøkelsen. Denne listen kan bygge på eller være et alternativ til de praksisnotatene som foreligger til internt bruk i UDI på enkelte land og anførsler. Det er variasjon i hvorvidt informantene utarbeider en slik liste.

Figur 5.9 Utarbeidelse av egen spørsmålsliste



10 prosent svarer at de aldri utarbeider slike lister, 35 prosent lager egne spørsmålslisters av og til, 11 prosent gjør det halve tiden, 28 prosent ofte, og 11 prosent lager alltid en egen spørsmålsliste. Resultatene tyder også på at nyansatte gjør dette oftere enn de som har jobbet i UDI lenger. I tillegg ser det ut til at juristene gjør det oftere enn samfunnsviterne og humanistene.

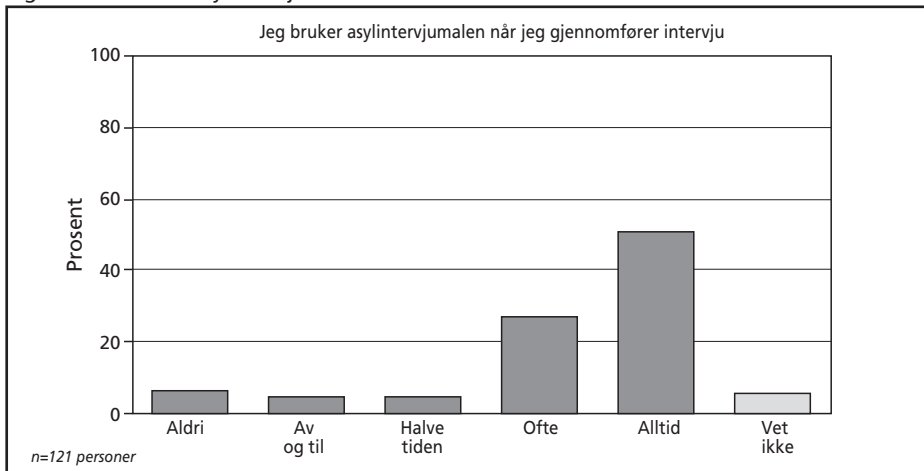
I de kvalitative intervjuene presiserte saksbehandlerne at de ikke hadde behov for å utarbeide en slik liste. Dette fordi de opplever å kjenne sakstypen, eller landet søker kommer fra, godt. Andre igjen forteller at de ikke vil låse sin forståelse for saken og søker på denne måten, fordi en slik spørsmålsliste forutsetter en hypotese om hva som vil komme.

Saksbehandlerne har tilgang til en intervjumal som kan brukes til forberedelse og til veiledning gjennom asylintervjuet.

Resultatene fra spørreundersøkelsen viser at 50 prosent sier at de alltid bruker maler, og 27 prosent benytter ofte intervjumalen.

I de kvalitative intervjuene forteller derimot informantene at bruk av maler varierer.

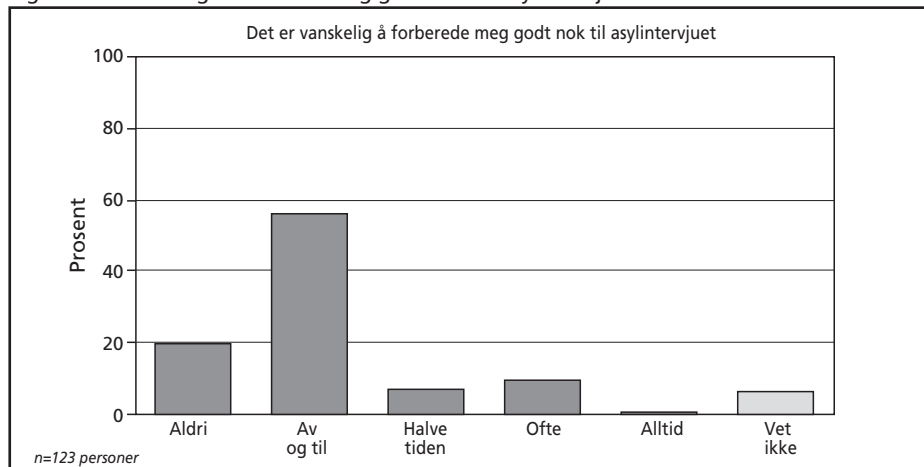
Figur 5.10 Bruk av asylintervjumalen



UDI har i tillegg veiledere for alle porteføljene, som beskriver hva intervjuer må innom og hva vedkommende bør være spesielt oppmerksom på, for eksempel med hensyn til kjønnslemlestelse eller menneskehandel.<sup>20</sup>

I spørreundersøkelsen ble det spurt om informantene synes det er vanskelig å forberede seg godt nok til intervjuet.

Figur 5.11 Vanskelig å forberede seg godt nok til asylintervjuet



<sup>20</sup> Når det gjelder tilfeller hvor søker oppgir å være offer for menneskehandel eller hvor man mistenker at det kan være et menneskehandelstilfelle, foreligger det retningslinjer for gjennomføring av intervju i notatet «Retningslinjer for intervju i søknader om beskyttelse som omhandler menneskehandel».

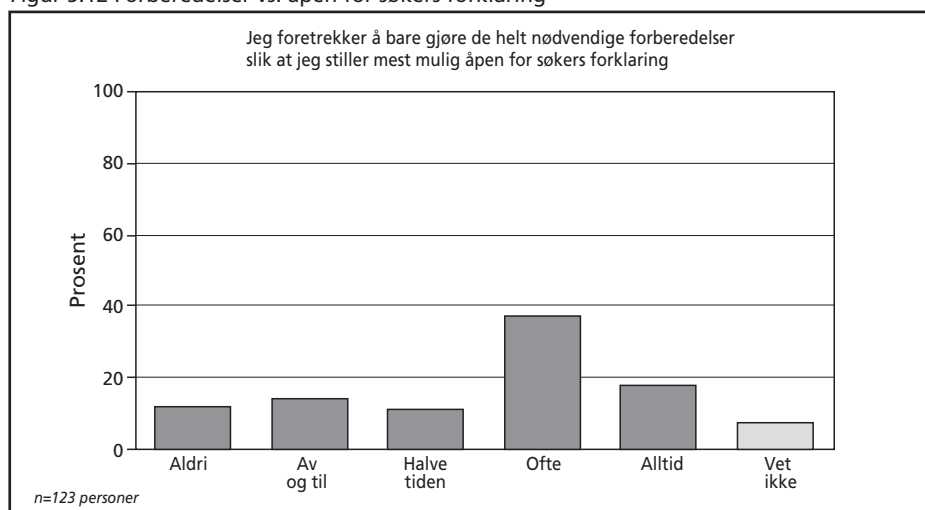
20 prosent svarer at de aldri opplever det som vanskelig å forberede seg godt nok til asylintervjuet, mens 56 prosent synes det er vanskelig av og til, 7 prosent opplever det som vanskelig halve tiden, 10 prosent synes ofte det er vanskelig, mens 1 prosent opplever det alltid som vanskelig. Her er det den subjektive opplevelsen av «godt nok» som er målet, og terskelen vil nødvendigvis legges ulikt av ulike personer. Dette omhandler også de rammebetingelsene saksbehandlerne har; for eksempel tid og informasjon som foreligger. Får de forberedt seg godt nok?

Å forberede seg til intervjuet handler også om å avklare hva slags rolle en selv skal ha. Søkerne stiller med ulike ressurser og traumer, og saksbehandlerne forsøker å lese ut av referater og dokumenter om det er noen spesielle hensyn som må tas i intervju-situasjonen. Dette var tema som ble tatt opp i intervjuene. Der kom det fram at intervjuopplevelsen er intens og uforutsigbar, og flere synes det er vanskelig å forberede seg på den. En av de intervjuede forklarer: «Det er noe med det at man aldri kan vite hvordan et intervju kommer til å bli. Det kan se ut som det er en helt typisk vanlig rutinesak uti fra politirapporten og ankomstsamtalen, så plutselig så er det en veldig komplisert utmattende sak».

### Spesifikke forberedelser eller å stille åpen

Forberedelsesarbeidet handler om gjennomgang av foreliggende dokumentasjon fra de kilder som er tilgjengelige, samtidig som saksbehandler skal møte søkeren med et åpent sinn og gi søker mulighet til å fortelle sin historie fritt, uten at intervjuers eventuelle hypoteser former hva som kommer fram.

Figur 5.12 Forberedelser vs. åpen for søkers forklaring





De kvalitative intervjuene avdekket at det å gjøre få forberedelser til asylintervjuet handler om ideer om hvordan man best møter søkers fortelling. En sentral idé bak K.R.E.A.T.I.V.-metoden som benyttes hos UDI, er at man inviterer til en fri fortelling som det er viktig å ta til seg på en åpen måte. Av den grunn ble følgende påstand stilt i spørreundersøkelsen: «Jeg foretrekker å bare gjøre de helt nødvendige forberedelser slik at jeg stiller mest mulig åpen for søkers forklaring».

Hva den enkelte definerer som «helt nødvendige forberedelser», vil selvfølgelig variere. Således sier ikke resultatene noe om innholdet i forberedelsene, men de er ment å avdekke forskjeller i oppgaveforståelse og syn på metodikk. 12 prosent svarer at de aldri bare gjør de helt nødvendige forberedelsene, 14 prosent gjør det av og til, 11 prosent halve tiden, 37 prosent ofte og 18 prosent alltid. Variasjonen er relativt stor, samtidig som mange gir tilslutning til synet om at intervjuers åpenhet henger sammen med forberedelsene.

I denne studien er det svært få kjønnsforskjeller i svarene, men på spørsmålet om å foretrekke å bare gjøre de helt nødvendige forberedelser slik at saksbehandler stiller mest mulig åpen for søkers forklaring, svarer menn dobbelt så ofte som kvinner «aldri». Ansettelsestid slår også ut på svarene: De som har jobbet i UDI i 1–5 år svarer oftere «ofte» og «alltid» på at de kun gjør nødvendige forberedelser for å stille med et åpent sinn, enn de som har jobbet lenger. I og med at tallene her er små og studien ikke representativ, er det viktig å se om disse tendensene har en gjenklang i det kvalitative materialet. Det er også nødvendig å vende seg til dette materialet for å forsøke å forstå hva dette handler om. En av de som ble intervjuet i den kvalitative delen av studien, forteller om hvordan det å legge opp til søkerens frie fortelling også handler om intervjuforberedelse og intervjustil: «Det er grunnen til at jeg ikke forbereder meg til intervju, jeg har ikke lyst til å ha masse spørsmål skrevet ned, som forkludrer samtalen. Jeg er veldig 'fan' av å hele tiden prøve å være der hvor søkeren er». På spørsmål om forberedelse svarer en annen: «Jeg forbereder meg ikke så veldig mye på saksinnholdet. Det er mange som gjør det da, men jeg gjør ikke det (...) Jeg liker å være veldig åpen. Det er mange som forbereder seg veldig mye landinfo-messig og sånne ting».

Det finnes altså en forestilling om at man kan forberede seg «for mye» og at dette står i motsats til idealet om å være åpen for søkers forklaring. Noen beskriver at de er redd for å bli mindre fri i sin vurdering av søker ved at det kan være lagt inn føringer i referatet fra ankomstsamtale, og at dette referatet kan være påvirket av vurderingene til den som gjennomførte ankomstsamtalen. Andre igjen er mer positiv til tidligere dokumentasjon som for eksempel politiregistreringen, da den gir en bakgrunn for asylintervjuet uten å vurdere de spørsmålene som vil bli tatt opp der.

I forberedelsene til asylintervjuet vil det være variasjon i hvor mye tilgjengelig informasjon det finnes om søker, men det at den tilgjengelige informasjonen betraktes så vidt forskjellig med hensyn til viktighet, kan igjen skape stor variasjon i hvordan intervjuet forberedes, hvilke temaer som vektlegges og videre hvordan intervjuet gjennomføres.

I prinsippet vil det bety at søkeres muligheter til å belyse sin sak vil være ulike. Dette synes å skyldes at saksbehandlerne ikke er bundet av en konkret framgangsmåte i denne delen av asylprosessen, men i stedet tilpasser det til søkers landbakgrunn og anførsler, egen kompetanse, tiden som er til rådighet og ideer om at den ideelle saksbehandleren stiller mest mulig åpen til intervjuet.

## 5.3 Asylintervjuet

I asylintervjuet blir søker gitt anledning til å oppfylle sin opplysningsplikt og gi en forklaring som gir UDI mulighet til å få oversikt over saken i sin helhet og å oppklare eventuelle uklarheter. Utlendingsforskriftens § 17-2 slår fast at «intervjuet skal tilrettelegges på en måte som sikrer at saken blir mest mulig opplyst» og det skal gjennomføres i tråd med prinsipper for objektiv og pålitelig informasjonsinnhenting. UDI har også utarbeidet kommunikasjonsprinsipper som skal følges under intervjuet. Intervjurapporten skal inneholde informasjon om hvorvidt disse prinsippene er fulgt: «søkeren har fått fortelle med egne ord (jf. utlendingsforskriften § 17-2 femte ledd), informasjon er fulgt opp med åpne ikke-ledende spørsmål, informasjonen fremkommer innenfor definerte tema».<sup>21</sup> I tillegg er det etablert retningslinjer som regulerer gjennomføring av intervjuer.<sup>22</sup>

Asylintervjuet er en spesiell ramme å fortelle om sitt liv i. Søkeren møter saksbehandler og tolk for første gang. Man befinner seg i UDIs lokaler og skal i løpet av noen timer belyse det ved sin situasjon som er relevant for søknad om beskyttelse. Søker har på forhånd mottatt informasjon om intervjuet, og dette følges opp med at saksbehandleren starter intervjuet med å fortelle om hvordan intervjuet legges opp. Å kunne legge til rette for en god samtale som får fram det som er relevant, krever en faglig kompetanse. Det er likevel ikke gitt at opplæring gjør alle saksbehandlere like godt rustet til å håndtere en intervjusituasjon. I litteratur om intervjuing legges det vekt på at den profesjonelle intervjuferdigheten utvikles gjennom at intervjueren reflekterer over de ressursene og manglene man har som intervjuer (Fog 1998). Opplæringen som gis i UDI i dag, er rettet inn mot å sikre gode og ivaretagende intervjuer som gir et

<sup>21</sup> IM 2010-022V Kvalitetsstandard for asylintervjurapporten. Sakstype: Asyl – asylintervjurapporten.

<sup>22</sup> UDI har følgende retningslinjer/standarder for gjennomføring av intervjuer:

· Maler for intervju med voksne, EMA og medfølgende barn

· Veiledninger for utfylling av malene

· Retningslinjer for hvordan skrive asylintervjurapporten

· Temaspesifikke intervjuveiledninger for saker som omhandler: menneskehandel, kjønnslemlestelse, LHBTI

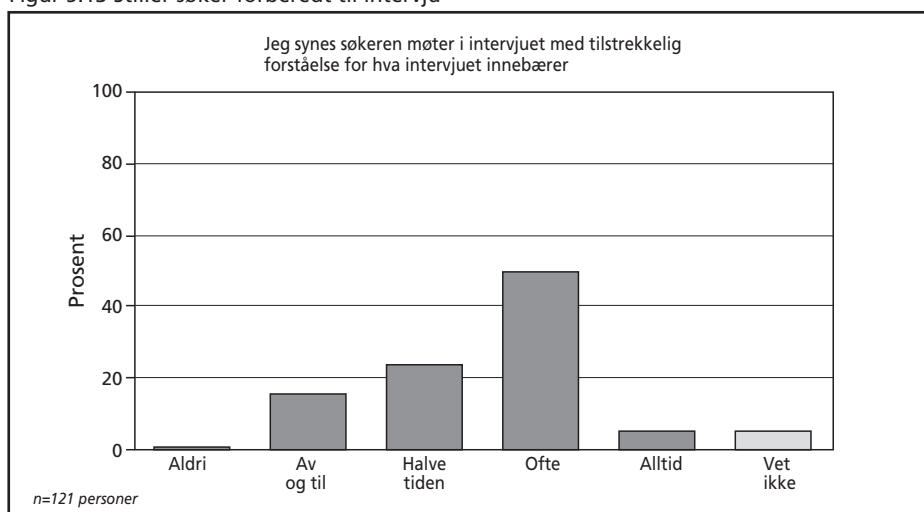
· Landspesifikke intervjuveiledninger på flere av de store porteføljene

godt utgangspunkt for vedtaket som fattes. I de neste avsnittene redegjøres det for hva informantene i spørreundersøkelsen og de kvalitative intervjuene forteller om hvordan de utøver rollen sin som asylintervjuer og vedtaksfatter.

### Premisslegging og trygging før og under intervjuet

Asylsøkerprosessen er kompleks, både rettslig og administrativt, og manglende kunnskap om prosessen og om grunnlaget for asyl nevnes i forskningslitteraturen som et viktig hinder for asyl (Bohmer & Shuman 2008). Basert på sin vurdering av søkers ressurser og forståelse for situasjonen, skal saksbehandleren starte samtalen med å gjøre søkeren trygg i situasjonen, samt forklare gangen i intervjuet. Det ble derfor stilt spørsmål til saksbehandlerne om tidsbruk på dette, og om de opplever at søkere møter til intervjuet med tilstrekkelig forståelse for hva intervjuet innebærer. De ble også spurt om de opplevde at søkerne stilte til intervjuet tilstrekkelig forberedt.

Figur 5.13 Stiller søker forberedt til intervju



På spørsmål om de opplever at søker stiller tilstrekkelig forberedt, svarer 1 prosent «aldri», 16 prosent «av og til», og 24 prosent «halve tiden», 50 prosent mener at søker ofte stiller forberedt, og 5 prosent svarer at de mener at søkerne alltid gjør det.

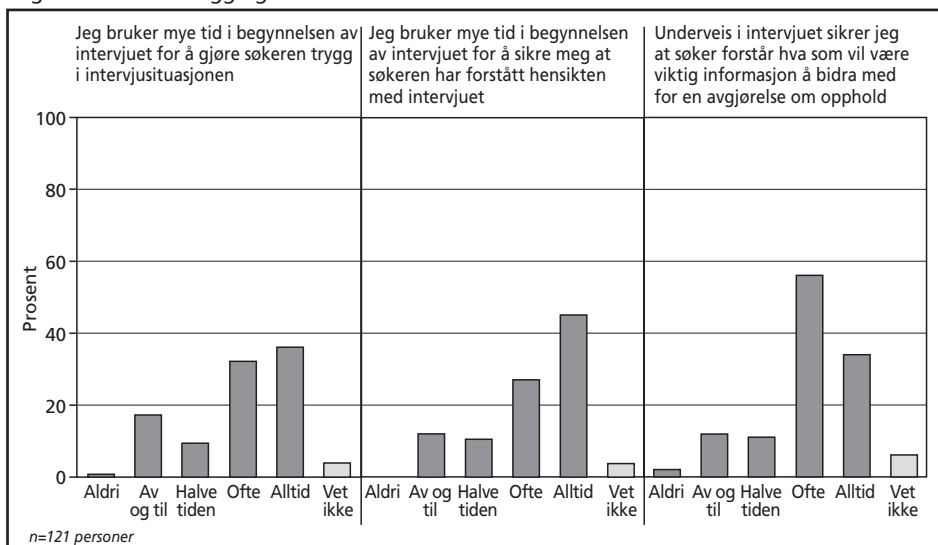
Også i de kvalitative intervjuene og i fokusgruppene beskriver saksbehandlerne den kunnskapen og de ressursene søker stiller med i intervjuet. Det legges vekt på at velinformerte søkere er et gode, og at det er mulig å skille mellom det å være forberedt og det å ha en konstruert historie. Et representativt utsagn for denne holdningen er som følger: «Jo mer asylsøkerne vet om hva vi er ute etter, jo bedre. Det er utelukkende positivt. Det er ikke noen jukselapp, det er ikke noe negativt».

Figur 5.14 viser tidsbruk på tilrettelegging i begynnelsen av og underveis i intervjuet.

De fleste svarer at de ofte eller alltid (32 prosent og 36 prosent) bruker mye tid i begynnelsen av intervjuet for å gjøre søkeren trygg i intervjusituasjonen.

Hva som menes med «mye tid» varierer nok, og i de kvalitative intervjuene framkom det stor variasjon. Noen premisslegger i form av en kort presentasjon, mens andre bruker en stor del av dagen på det. En av informantene fortalte: «Jeg har lagt opp en sånn rytme, at jeg bruker første timen til å forklare og premisslegge alt sammen i intervjuet».

Figur 5.14 Premisslegging



Det ble også stilt spørsmål om intervjuer sikrer seg at søkeren har forstått hensikten med intervjuet, da dette er en viktig del av premissleggingen. Ut fra svarene bruker alle saksbehandlerne tid på dette i det minste av og til (12 prosent). 11 prosent svarer «halve tiden», 27 prosent svarer at de ofte gjør det, og 46 prosent svarer at de alltid bruker tid på dette.

Det ble også stilt spørsmål vedrørende sikring av asylsøkers forståelse av hensikt underveis i intervjuet. De fleste svarer at de forsøker å sikre dette underveis i intervjuet (46 prosent svarer «ofte», og 28 prosent svarer «alltid»). De fleste av informantene (73 prosent) mener også at de ofte har god kontakt med søker under intervjuet.

I de kvalitative intervjuene gjør saksbehandlerne lite ut av denne funksjonen, de framstiller det som ganske selvsagt hva som inngår i arbeidet med å premisslegge og skape denne tryggheten. Saksbehandlere/intervjuere beskriver å ha fått svært detaljert informasjon under opplæringen i hvordan man gjør dette i praksis. En av dem fortalte: «Jeg likte veldig godt at det var veldig detaljert informasjon om hva man skal gjøre. I

det premissleggings-dokumentet vi har, så står det: hils på søkeren, introduser deg selv og tolken. Be søkeren, nei, spør om søkeren vil ha en kaffe. Altså, det er sånn småprat i heisen. Det er veldig detaljert. Så jeg følte meg veldig trygg. For jeg visste hva jeg skulle gjøre».

I de kvalitative intervjuene er det en del som beskriver at de kort informerer om rollefordeling, ansvar og konsekvenser, altså et fastlagt forløp, mer enn de forteller at de søker bekreftelse på at dette er forstått. Flere forteller at de justerer premissleggingen ut fra søkers utdanningsnivå, fordi de er vant til at personer uten særlig utdanning er mindre i stand til å forstå settingen et asylintervju er, og at folk med mer utdanning er bedre i stand til å forstå og dessuten gjøre bruk av informasjonen de har fått på forhånd, for eksempel fra NOAS. Andre mener at hvilket land søker kommer fra kan være viktig for hvordan man premisslegger: «[man] lærer etter hvert at man må premisslegge forskjellig for forskjellige land, og det er jo en vesentlig forskjell».

Noen forteller at de premisslegger svært detaljert, det vil si at de beskriver svært nøyte hva som er målet med intervjuet og hvordan det vil foregå. De beskriver det som at det er bedre med for mye forklaring, enn for lite. Andre igjen mener de forklarer dette kort for søker.

I intervjuene kommer det fram at saksbehandlerne vet at det er forskjeller mellom dem selv og kollegaer på dette området, som for eksempel opplever noen at juristene premisslegger «juss-aktig», mens de selv mener at man må formulere prinsippene og veien videre med hverdagsord som tolken klarer å oversette og søkeren klarer å forstå.

Hovedtendensen viser likevel en forståelse for viktigheten av å forberede søker ved å trygge og å redegjøre for hva intervjuet vil gå ut på. Dette er i tråd med den intervjuetodikken som UDI gir opplæring i og som bygger på premissene til K.R.E.A.T.I.V. (Rachlew 2009).

### **Fri fortelling og oppfølgingsspørsmål**

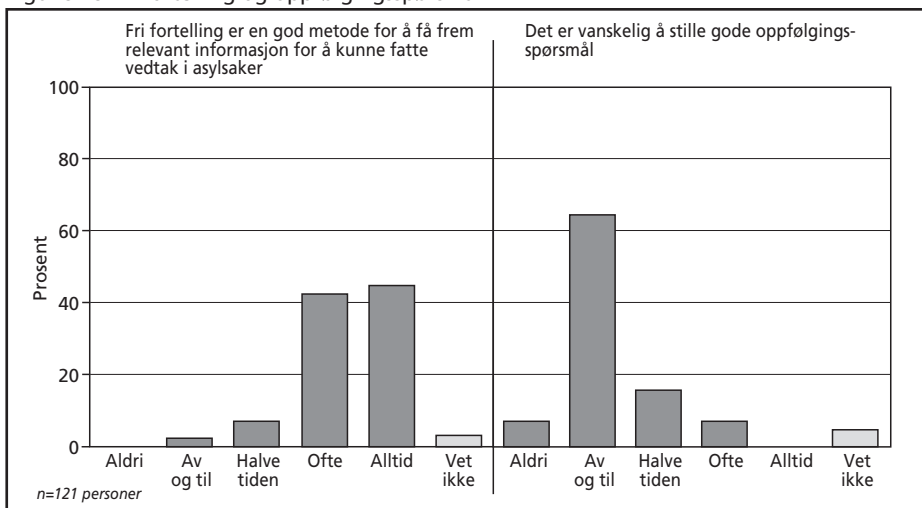
Etter premissleggingen skal intervjueren invitere søkeren til å fortelle fritt om sitt beskyttelsesbehov.<sup>23</sup> Det er et viktig prinsipp i UDI at søker skal få anledning til å fortelle fritt under alle faser i intervjuet, også ved temaer som introduseres under sonderingsfasen. I denne fasen innhenter intervjuer mer detaljert informasjon om sentrale temaer i søkers fortelling, samt om andre temaer som er av betydning for søknaden om beskyttelse.

Langt på vei de fleste mener at fri fortelling er en god metode (42 prosent ofte og 45 prosent alltid). Det kommer likevel fram noen forskjeller avhengig av fagbakgrunn.

<sup>23</sup> «Fri fortelling», det som i den engelskspråklige litteraturen kalles «free-flowing narration», holdes fram som den mest effektive metoden å få detaljert informasjon fra sårbare informanter på (Baillot, Cowan & Munro 2012).

Humanistene er langt mer positive; 58 prosent svarer «alltid god metode», mens 32 prosent av juristene mener at fri fortelling alltid er en god metode. Sett under ett er det likevel lite variasjon, ettersom de fleste informantene svarer enten «ofte» eller «alltid».

Figur 5.15 Fri fortelling og oppfølgingsspørsmål



I de kvalitative intervjuene og i fokusgruppene beskrives det mer detaljert hva de mener er fordeler og ulemper ved denne framgangsmåten. På den ene siden gir det å invitere til en fri fortelling søker anledning til å presentere historien sin i en form som er naturlig, på den andre siden er det ikke alle som kan fortelle fritt og detaljert om det som har skjedd dem. Det betyr at intervjueren likevel raskt må komme med oppfølgingsspørsmål og temabaserte spørsmål. Betydningen av kultur, kjønn og ressurser kommer inn her, ikke alle klarer å gi en sammenhengende fri fortelling som berører viktige momenter på en troverdig måte. Én beskrev de ytterpunktene saksbehandlerne i UDI må forholde seg til slik:

«Jeg hadde en søker som begynte med å si at jeg kommer til å dele forklaringen min i tre. Nå starter vi med den første delen. Det var veldig tydelig at han hadde tenkt nøye over hva han skulle si, men han tok også kontrollen over intervjuet da. Mens andre virker som om de bare sier det som faller dem inn underveis.»

Saksbehandlerne forteller at de er meget klar over og bestreber seg på ikke å bli påvirket i sine vurderinger, men hvordan gjør man det i praksis?

Noen fortalte at lite av det som kom fram under den frie fortellingen kunne brukes i vedtaket. Flere presiserte likevel at det å invitere til fri fortelling fyller en funksjon, fordi det viser at man vil la søker slippe til med sin versjon. Hvorvidt fri fortelling fungerer eller ikke, oppleves av en del til å være avhengig av sakstypen. Jobber man med land

der en lett får beskyttelse hvis man sannsynliggjør visse typer erfaringer, vil en del i mindre grad innlede med fri fortelling. «Jeg behøver ikke begynne på en fri fortelling: 'Hvorfor søker du asyl', for jeg vet det. Da vil jeg heller vite: 'Hvordan ble du rekruttert til xxx?', 'Hvor har du fått våpenopplæring', 'Hvilken leir har du vært i'. Da går jeg rett på det. Jeg vil ikke vite hva han risikerer, for det vet jeg.»

Flertallet beskriver fri fortelling som en svært tidkrevende metode; mer målrettede spørsmål som går på anførsler og motstrid ville vært mer effektivt. Samtidig ser de at en slik mer konfronterende stil kan sette begrensninger for hva slags informasjon som kommer fram og hvordan søker opplever situasjonen. Flere forteller at de har lite utbytte av det som fortelles under den frie delen av intervjuet, men at denne delen likevel er viktig for at søker skal føle seg hørt og ivaretatt.

Hvor fritt eller fokusert et intervju er, avhenger av mange faktorer. En fri fortelling er fri selv om intervjuer stiller åpne spørsmål. Noen søkere vil ha behov for mer støtte under sin frie fortelling, og gode åpne spørsmål vil således være bra. Åpne spørsmål vil nettopp kunne legge til rette for søkers mulighet til å få belyse sin sak (Ceci & Bruck 1995; Ceci & Friedman 2000; Gams & Langballe 2004)

Inntrykket fra de kvalitative intervjuene er at intervjuere etterstreber å tilrettelegge for den frie fortellingen, men at det krever erfaring å få til dette på en god måte. Noen av de mer uerfarne kan tendere til å følge prinsippet om fri fortelling på en rigid måte, som fører til at man ikke tilrettelegger for søkers naturlige frie fortelling. Dette kan føre til at intervjuet bærer preg av at man ikke har brukt muligheter som har budt seg til å få viktig informasjon. UNE påpeker at de noen ganger klart ser hvor intervjuer burde stilt spørsmål men ikke gjør dette. Her er det viktig å påpeke at UNE ser saken i et annet lys, med mer informasjon, og at det da er lettere å se andre typer løsninger.

Etter at søkeren fritt har fortalt om sitt beskyttelsesbehov, stiller intervjuer oppfølgingsspørsmål (se figur 5.15). På spørsmål om hvorvidt det er vanskelig å stille gode oppfølgingsspørsmål, svarer 7 prosent at dette aldri er vanskelig, 65 prosent svarer at dette er vanskelig av og til, 16 prosent beskriver det som vanskelig halve tiden, mens bare 7 prosent synes dette ofte er vanskelig. Det er ingen som svarer at det alltid er vanskelig. Det ble også spurt om i hvilken sammenheng saksbehandlerne stilte oppfølgingsspørsmål. På spørsmålet: «Jeg stiller oppfølgingsspørsmål dersom søkerens fortelling spriker i forhold til annen informasjon jeg har tilgjengelig», svarer 1 prosent at de av og til gjør det, mens 15 prosent svarer ofte og 80 prosent svarer at de alltid stiller oppfølgingsspørsmål dersom fortellingen spriker i forhold til annen informasjon de har tilgjengelig.

I de kvalitative intervjuene omtales oppfølgingsspørsmål som «kontrollspørsmål», «detektivvirksomhet» og «testing», og noen sier at de «angriper» forklaringen med oppfølgingsspørsmålene. Her går de videre med spørsmål de lurer på i forbindelse med det som kommer fram under den frie fortellingen, eller spørsmål de ofte eller alltid stiller i den typen saker de står overfor.

Noen forteller også at det å stille slike spørsmål er vanskelig, og enkelte synes til og med at dette er det vanskeligste ved jobben som saksbehandler i UDI. Én beskriver det slik: «Det er bare det å få med seg det søkeren sier samtidig som, ikke nødvendigvis det å være etterforsker, men bare samtidig å tenke ut hvilke spørsmål som er relevante og hvilke spørsmål er helt nødvendige å stille for å ha et grunnlag for å behandle den saken etterpå». En annen av saksbehandlerne forteller: «Du har sikkert fått forklart at vi sitter og skriver på data samtidig. Og det behersket jeg ikke, og derfor gikk jeg nok glipp av litt informasjon og sånne porter som jeg kaller det. Ting som søkeren sier som gir deg et hint om at her er det noe».

Det oppleves med andre ord som at det er mye å holde styr på under intervjuet.

### **Påvirkning under intervjuet**

I intervjusituasjonen vil søkeren bli påvirket av intervjuer og av hvordan situasjonen blir tilrettelagt. Tilsvarende er det en mulighet for at intervjuer sin vurdering og forståelse kan bli påvirket av søkerens framtoning og fortelling. Vitnepsykologisk forskning viser at følelser som vises under avhør, har sterk innvirkning på hvor troverdig et vitne blir vurdert, for eksempel viser det seg at nervøsitet relateres til løgn og vil redusere et vitnes troverdighet (Vrij 2008). Dette til tross for at det er svært vanlig å være nervøs i en vitnesituasjon. Videre er det godt dokumentert at det finnes sterke forventninger til at ofre for overgrep skal gråte og vise fortvilelse under sin vitneforklaring, og noen viser slike følelser, men mange vitner gjør ikke dette. Det er ikke uvanlig at ofre for overgrep får reaksjoner som kan påvirke deres emosjonelle, psykologiske og kognitive fungering. Utfordringen er forventningen om «riktig» vitneatferd som styrer troverdighetsvurderingen, som ikke nødvendigvis er i overensstemmelse med reell vitne atferd, med det resultat at rettsikkerheten kan være truet. Det ligger i sakens natur at de som søker om beskyttelse, har erfaringer som kan påvirke deler av deres emosjonelle, psykologiske og kognitive fungering. Det er derfor stilt spørsmål som kan belyse dette temaet.

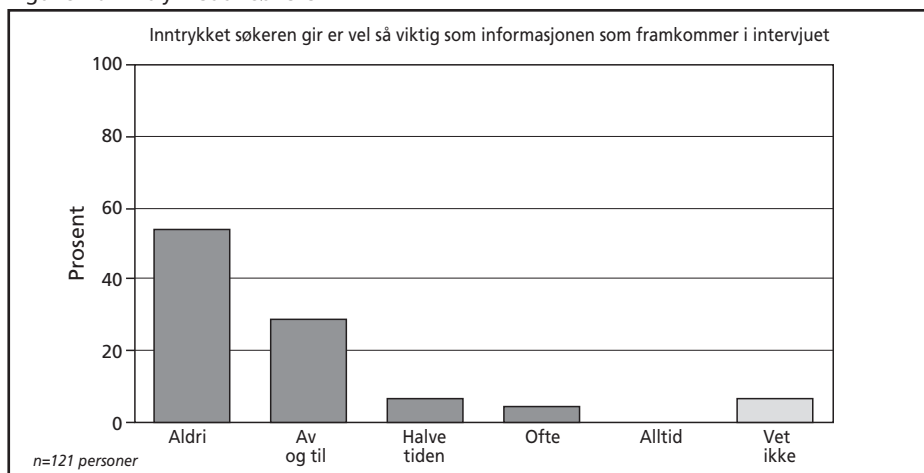
Figur 5.16 viser at på spørsmålet om «Inntrykket søkeren gir er vel så viktig som informasjonen som framkommer i intervjuet», svarer 54 prosent at dette aldri er vel så viktig, 29 prosent mener likevel at dette er vel så viktig av og til.

I de kvalitative intervjuene forteller saksbehandlerne mye om hvordan relasjonen mellom dem og søker og reaksjonene til søkerne påvirker dem. Ofte legger de også til hvordan de må motvirke at dette har konsekvenser for vedtaket senere. En av dem forteller det slik:

«Av og til vil jeg kanskje bli veldig beveget og tenke at folk er veldig troverdig. Ganske ofte så vil jeg ikke vite helt, og, kanskje jeg er litt irritert på søkeren. Kanskje jeg er litt irritabel akkurat den dagen, og det påvirker såpass mye at jeg prøver å la være å la det påvirke utfallet, eller hva jeg stiller spørsmål om, eller hvordan jeg stiller spørsmål, eller hvordan jeg behandler søkeren. Jeg prøver å holde min oppfatning litt utenfor».



Figur 5.16 Inntrykket av søkeren



Saksbehandlerne vet godt at inntrykket av søkeren, følelsen av at noe «skurrer», «intuisjon» og «magefølelse» ikke skal ha avgjørende betydning i troverdighetsvurderingen. Et av intervjuobjektene svarte på følgende måte på spørsmål om hva som ble vektlagt ved vurdering av troverdighet:

«Man føler seg mer komfortabel hvis man har noe håndfast, for eksempel landinformasjon eller noe veldig konkret i historien. De sakene som er verre, er når noe skurrer og så klarer du ikke å sette fingeren på det. Det er mye som er rart, og flere kan være enige om at det er rart, men hvordan skal du bygge opp et vedtak på at ting er rart? Og så oppfattes det forskjellig».

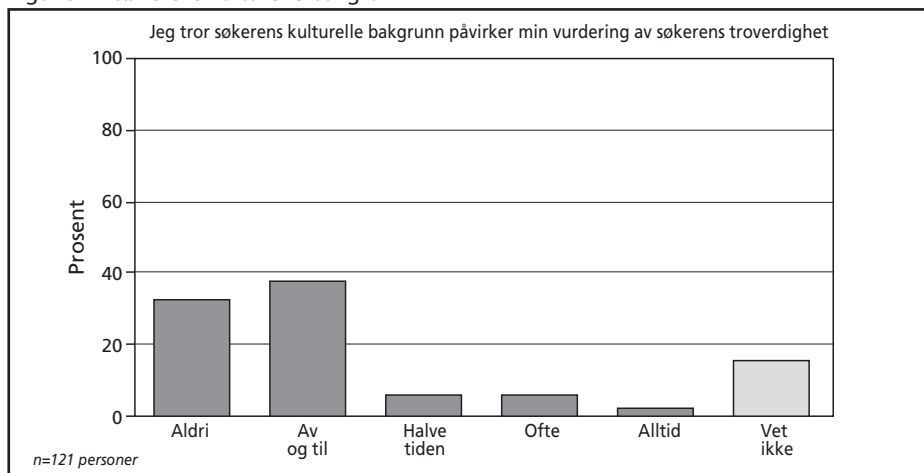
En annen forteller det på denne måten: «Men det er visse ting og det kan vi ikke bruke i en troverdighetsvurdering, det blir litt sånn magefølelse nesten da. Det her virker troverdig eller her er det noe som skurrer».

Sosial og kulturell bakgrunn utgjør ressursgrunnlaget til søkeren og påvirker måten en forklarer seg på (Sheman 2011). Et sentralt spørsmål blir da hvordan intervjuer blir påvirket av dette.

Figur 5.17 (på neste side) viser hvordan UDI-ansatte vurderer om de blir påvirket av søkerens kulturelle bakgrunn ved vurdering av troverdighet. 32 prosent sier de aldri blir påvirket av den kulturelle bakgrunnen, mens 38 prosent sier at de blir det av og til. Hele 16 prosent svarer «vet ikke/ikke relevant» på dette spørsmålet.

I en av fokusgruppene ble dilemmaet beskrevet slik: «Mennesker er så forskjellige, det er veldig vanskelig. Jeg liker helst å bruke objektive, konkrete ting. Vi må være forsiktige med å bedømme ut fra vår måte å tenke på, vår logikk. En somalier tenker ikke som meg. Det er et vanskelig tema».

Figur 5.17 Søkerens kulturelle bakgrunn



Å vite at ikke alle tenker og handler likt, er noe annet enn å vite på hvilke måter dette kommer til uttrykk i hendelsesforløpet og påvirker forklaringen. Spørsmålet er om hendelsesforløpet og forklaringens kulturelle sammenheng lett forstås som motstrid og mangel på sannsynlighet. Flere beskrev sjablonmessige forskjeller mellom landgrupper: «Folk fra Iran snakker mye», «Folk fra Afghanistan er ikke direkte» og liknende. Men er det nok til å si at man i henhold til UNHCRs anbefalinger har evaluert søkerens forklaring i dens kulturelle sammenheng?

Flere forteller at det å kjenne godt til bakgrunn og kultur hjelper når man skal vurdere om det påvirker fortellingsform og hva som fortelles. At saksbehandlere ikke alltid rekker å bygge opp egen kunnskap om landene de jobber med, kan bli et problem. Flere nevner rullering som en trussel mot saksbehandlernes evne til å forstå intervjuets kulturelle sammenheng. En av dem oppsummerte det slik etter en beskrivelse av betydningen av kultur: «(...) generalist-tilnærmingen tror jeg er en feil vei å gå. Ja, jeg tror det. Altså, det er å undervurdere betydningen av kulturkunnskap og landkunnskap».

Andre faktorer som kan påvirke vurderingene i intervju situasjonen er søkers sinnstilstand og kroppsspråk. Søkere stiller til intervjuet med ulike ballast og ulike forventninger, men også med ulike dagsform, sykdomsbilde etc.

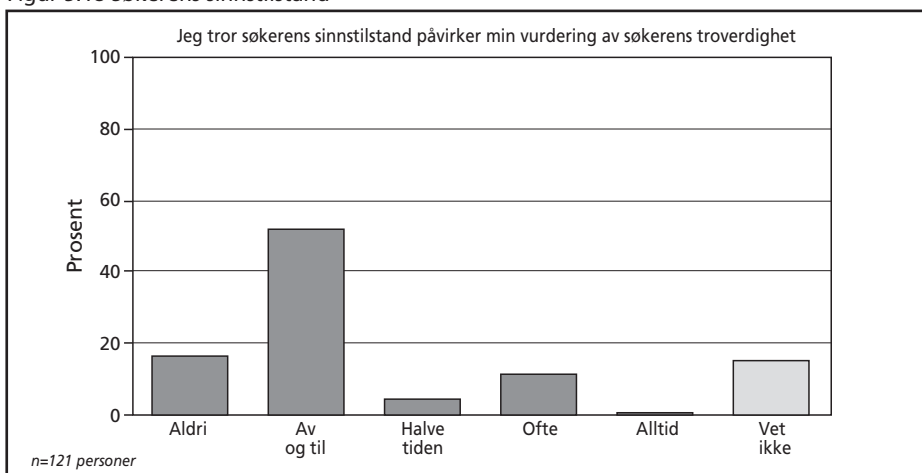
På spørsmålet «Jeg tror søkerens sinnstilstand påvirker min vurdering av søkerens troverdighet» svarer 17 prosent at dette alltid påvirker vurderingen, og 52 prosent mener dette ofte påvirker vurderingen av troverdighet. 15 prosent svarer at de ikke vet eller at de ikke synes at spørsmålet er relevant.

Dersom søker er i mental ubalanse, skal dette meldes inn i forkant, slik at UDI kan stille med egnet kompetanse i intervjuet.<sup>24</sup> Både hos personer i psykisk ubalanse og i

<sup>24</sup> UNHCR (2003: 52–53) behandler spørsmål om hvordan man best gjennomfører prosedyrer for søknader om beskyttelse med ekstra sårbare søkere, mentalt ustabile søkere er en slik gruppe.

psykisk balanse er det variasjoner i hvordan følelser kommer til uttrykk. Forskning viser samtidig at vi har forventninger til hvordan personer skal uttrykke seg følelsesmessig, samt at dette er med på å påvirke vurdering av troverdighet (Ask & Lanström 2010; Wessel & Bollingmo 2007).

Figur 5.18 Søkerens sinnstilstand



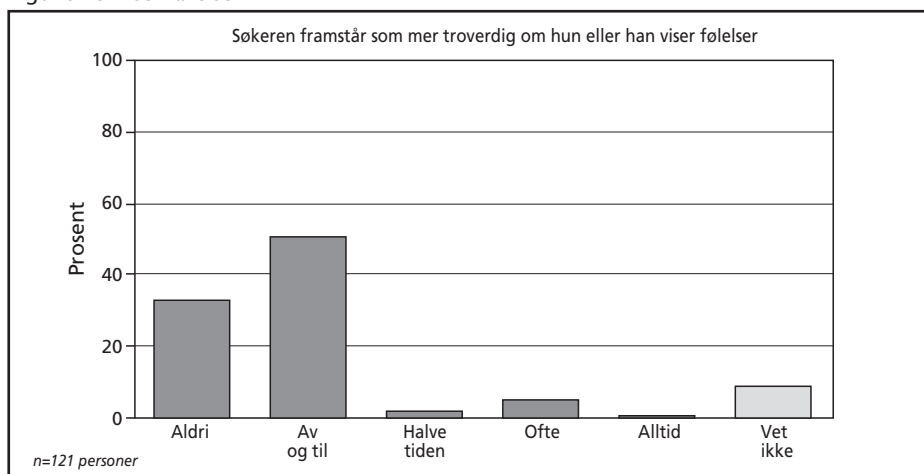
Det å intervju spesielt sårbare personer, som for eksempel sterkt traumatiserte personer eller mindreårige, krever erfaring og en kompetanse<sup>25</sup> som ikke alle i UDI innehar. Det er vanskelig for oss å anslå hvor vanlig det er at saksbehandlere uten slik spesialkunnskap intervjuer personer som er spesielt sårbare. Gjennom de kvalitative intervjuene kommer det fram at terskelen er høy for hva de regner som ubalanse. De fleste rapporterer at de ikke har støtt på søkere som ikke er i stand til å gjennomføre intervjuet, eller som er i en slik tilstand at det krever ekstra innsats eller omtanke.

De som forteller å ha stått overfor søkere som er spesielt sårbare i intervjuet, og hvor de selv mangler spesialkompetanse på slike saker, vektlegger at de ikke kan gjøre annet enn å møte dem gjennom å ta i bruk egne erfaringer. «Vi er utdannet jurister eller samfunnsvitere. Vi er ikke psykologer og terapeuter, og det skal vi jo ikke være». Men hvordan kan saksbehandlere ta høyde for at det søkerne har opplevd påvirker hvordan de har handlet siden og hvordan de forteller om det som har skjedd? I de kvalitative intervjuene ble det beskrevet hvordan man i disse situasjonene i større grad lener seg på objektiv informasjon som kan framskaffes. Mange har opplevd dramatiske forhold, flukt og savn, og selve intervjuet kan være sterkt preget av søkerens følelser

<sup>25</sup> I arbeid med spesielt sårbare søkere vil det være ekstra viktig å skape en trygg og tillitsfull ramme for intervjuet, med en meget klar premisslegging, man bør gi vedkommende god tid og være spesielt varsom. Dissosiative reaksjoner kan framprovoseres om man presser søker, for uerfarne saksbehandlere kan dette virke skremmende og forvirrende (Se også Brekke, Sveaass & Vevstad 2010).

også i «vanlige» saker. På spørsmål til UDI-ansatte om deres troverdighetsvurdering blir påvirket av følelsesuttrykk under intervjuet hos personer som søker beskyttelse, svarer de at dette skjer i liten grad.

Figur 5.19 Viser følelser



Figur 5.19 viser at 33 prosent av respondentene mener at de aldri lar seg påvirke av at søker viser følelser, mens 50 prosent mener at dette er tilfellet bare av og til.

I de kvalitative intervjuene beskriver saksbehandlerne likevel vansker med å se bort fra følelser. De vet godt at folk er ulike på dette området, samtidig som de også er klar over at noen forsøker å manipulere ved å gi uttrykk for følelser. Det kan være at søker viser sterke følelser på overraskende tidspunkt, eller på et for beleilig tidspunkt.

Saksbehandlere beskriver at deres jobb er å anerkjenne søkerens reaksjon, stadfeste om søker vil fortsette med intervjuet som planlagt, og å vise en passende mengde empati. Samtidig beskrives ulik håndtering av følelsesutbrudd under intervjuet. Noen hevder å kunne skille mellom ulike typer gråt. Dette gjør at de møter noen typer gråt med omsorg og overser andre former for gråt. Noen beskriver også at de av og til må trekke seg som vedtaksfatter i saker fordi de blir så preget av møtet med søker. Gjennom de kvalitative intervjuene fortelles det også om ulik praksis mellom avdelingene i hvorvidt tårer og andre følelsesutbrudd beskrives i intervjurapporten, eller i andre notater som følger rapporten.

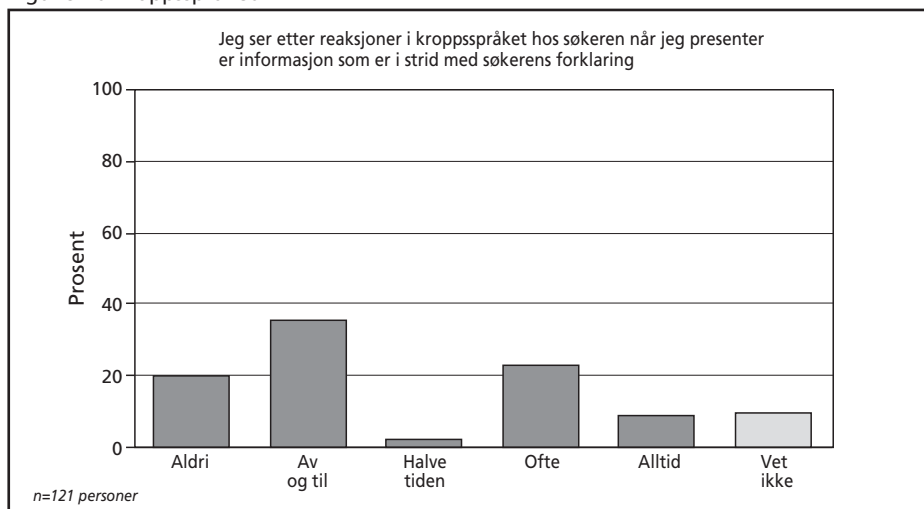
Utfordringen med hensyn til hvilke og hvordan personer uttrykker følelser, er at dette ubevisst påvirker vurdering av troverdighet, og selv når man bevisstgjøres følelsers påvirkning, er dette fortsatt vanskelig (Bollingmo, Wessel, Sandvold, Eilertsen & Magnussen 2009; Wessel & Bollingmo 2007).

Tilsvarende er det for kroppsspråk generelt. Vi ser på ikke-verbal atferd for å finne tegn som avslører løgn, selv om det ikke finnes objektive atferdstegn på løgn som stem-

mer overens med vår subjektive oppfatning (DePaulo et Al. 2003; Rachlew 2009; Vrij 2008). I tillegg blir ofte troverdighet benyttet som et kriterium på at noe er sant, hvilket ikke trenger å være tilfellet. En person kan lyve, men likevel presentere sin historie på en meget troverdig måte.

Det ble derfor i spørreundersøkelsen stilt spørsmål om intervjuer så på kroppsspråket hos søker når informasjon som er i strid med søkerens forklaring blir presentert.

Figur 5.20 Kroppsspråket



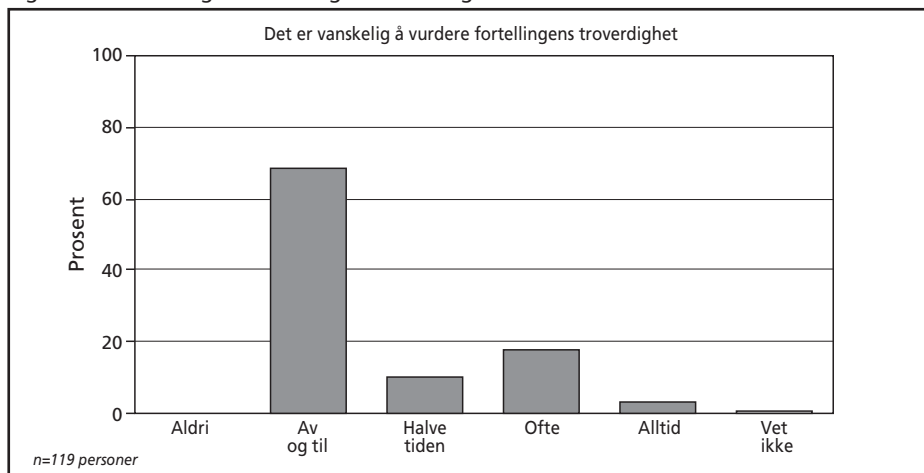
På spørsmålet om man ser på kroppsspråket hos søkeren når informasjon som er i strid med søkerens forklaring blir presentert, viser figur 5.20 at dette varierer. 20 prosent svarer at de aldri ser på kroppsspråk i en slik situasjon, 36 prosent gjør det av og til og 3 prosent halve tiden. 23 prosent ser ofte på kroppsspråket, mens 9 prosent alltid gjør det.

I de kvalitative intervjuene beskrives det hvordan saksbehandlere/intervjuere bestreber seg på å utelukke kroppsspråk. Dette fordi det er usikkerhet rundt hvordan kroppsspråket skal tolkes. «Det er noe kroppsspråk som kan tyde på at noen prøver å skjule noe. Men forutsatt at vi ikke skal ha en mye mer inngående møysommelig saksbehandlingsprosess enn det vi har i dag, så er ikke det noe vi kan legge vekt på og samtidig ivareta rettsikkerheten».

Oppsummert ser det ut til at forståelsen og håndteringen av inntrykket søker gir, søkers kulturelle bakgrunn og ressurser, søkers mentale tilstand og følelsesutbrudd og søkers kroppsspråk, spriker noe. I noen tilfeller er det slik at saksbehandlerne synes det kan være vanskelig å vite hva de skal gjøre med slike forhold, andre ganger går de langt i å avvise at det har betydning for troverdighetsvurderingen de gjør. I de kvalitative intervjuene snakkes det ofte om «intuisjon» og «magefølelse», som kan være et uttrykk for kultur, søkers psykiske tilstand og ressurser, og kroppsspråk.

Saksbehandlerne beskriver at det er vanskelig å vite hvordan de skal bruke eller sette ord på denne «uroen» i intervjuet og i formuleringen av vedtaket. Noen forteller at de motarbeider dette med en stringent drøfting, mens andre beskriver at inntrykkene de får gir dem verdifull kunnskap, og at vurderingene de gjør bygger på opparbeidet erfaring, og ikke på fordommer. Det ble derfor stilt spørsmål om det er vanskelig å vurdere troverdigheten til innholdet i fortellingen.

Figur 5.21 Vurdering av fortellingens troverdighet



Figur 5.21 viser at ingen mener at det aldri er vanskelig å vurdere fortellingens troverdighet, 68 prosent svarer «av og til», og 10 prosent synes dette er vanskelig halve tiden. 18 prosent svarer «ofte», og 3 prosent synes alltid det er vanskelig å vurdere fortellingens troverdighet.

Annenn forskning viser at det er vanskelig å skille ut innholdet og bare vurdere det når man sitter i en intervjusituasjon ansikt til ansikt. Da vil man ubevisst foreta en helhetsvurdering av både innhold og framtoning, hvor framtoning ser ut til å vekke tyngst. Skillet mellom måten en person presenterer sin fortelling på og selve innholdet, kan med andre ord være vanskelig å se når troverdighet vurderes (Wessel & Bollingmo 2007). I de kvalitative intervjuene forteller flere av saksbehandlerne at de under intervjuet kan ha problemer med å skille vurderingen av søkerens og forklarings troverdighet, men at skillet kommer tydeligere fram når de skal skrive vedtaket. Flere forteller også at i og med at de aldri kan ha full informasjon om forhold i søkers hjemland og situasjon, er det vanskelig å konkludere om forklarings troverdighet. En av informantene forklarte: «Jeg synes det nesten er enklere å avslå på søkerens troverdighet enn forklarings troverdighet». Andre igjen forteller at de nesten alltid fatter beslutningen ut fra forklarings troverdighet, og at det er langt vanskeligere å konkludere noe om søkerens troverdighet. Et kjennetegn ved de kvalitative intervjuene

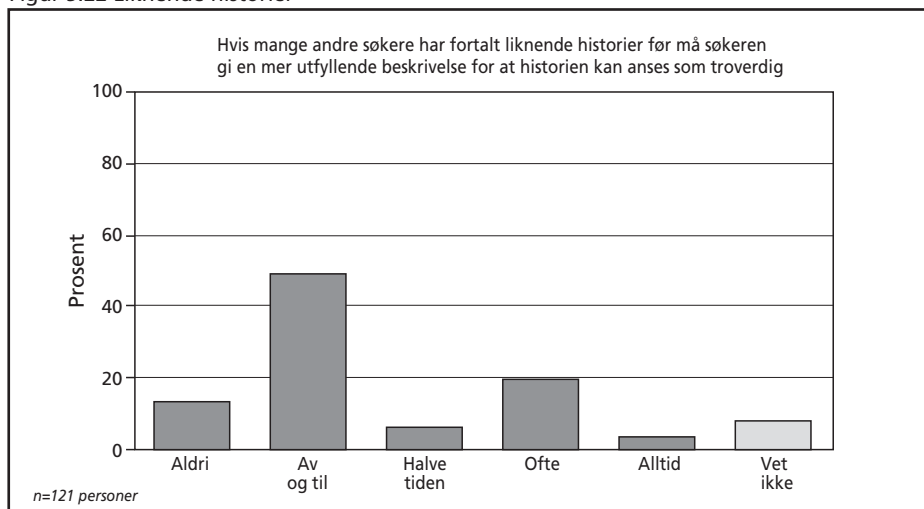
er at saksbehandlerne ofte syntes det var vanskelig å si noe om forskjellen mellom hva som menes med søkerens troverdighet og forklaringens troverdighet.

### Motstrid og sannsynlighet

Saksbehandlerne i UDI skal i intervjuet kunne stille relevante oppfølgings spørsmål som ledd i å forsikre seg om at saken er opplyst i best mulig grad. Det innebærer at de allerede i intervjuet må identifisere og ta tak i intern og ekstern motstrid, og sannsynlighetsvurdere hendelsesforløpet søkeren forteller om. Hvordan praktiserer saksbehandlerne dette, og hva forteller de om vurderingene de gjør? Et viktig spørsmål er hva slags forventninger saksbehandlerne har til fortellinger som oppleves troverdige. Som beskrevet i kapittel 3, inngår ofte en vurdering av detaljeringsnivå og konsistens i troverdighetsvurderingen. Tilsvarende inngår vurdering av om hendelsesforløpet framstår som rimelig og forståelig; det vil si sannsynlig.

I spørreundersøkelsen ble tema som bruk av disse ulike indikatorene eller operasjonaliseringene av troverdighet tatt opp. Eksempelvis ble følgende tema tatt opp: «Hvis mange andre søkere har fortalt liknende historier før, må søkeren gi en mer utfyllende beskrivelse for at historien kan anses som troverdig».

Figur 5.22 Liknende historier

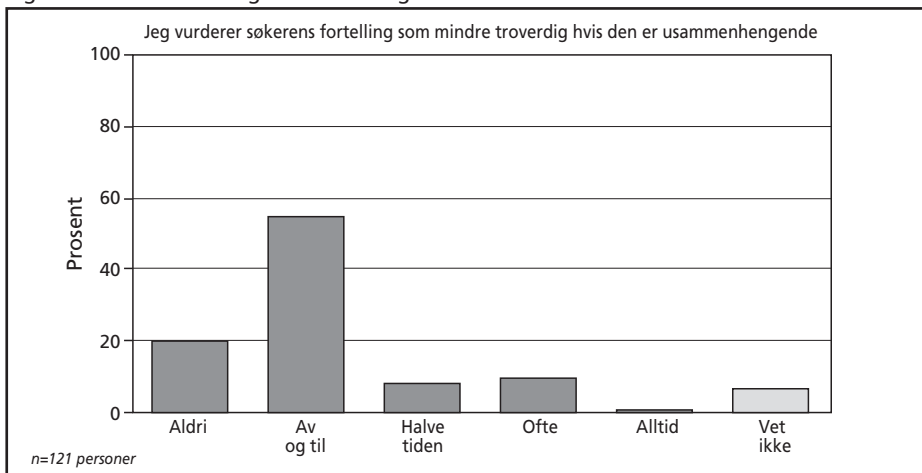


Figur 5.22 viser at det varierer hvorvidt det kreves mer av en historie som er lik andres. 13 prosent svarer «aldri», 49 prosent svarer «av og til», og 7 prosent «halve tiden». 20 prosent mener at det ofte kreves mer, mens 3 prosent mener at det alltid kreves mer av beskrivelsen dersom det er en historie som er lik mange andres. Under de kvalitative intervjuene var det mange som beskrev at de kunne bli frustrerte over at mange forteller den samme historien, og at de nettopp derfor må være ekstra på vakt mot gale vedtak:

«Det er litt som høna og egget: det er vanskelig å vite om like historier er produserte eller om det rett og slett er slik at det er disse som er de hyppigste anførselene fra dette området».

I slike situasjoner vil en del av saksbehandlerne bestrebe seg på å «komme forbi» den mer overflatiske framstillingen av saksforholdet, for å få kunnskap om «levd liv» som kan sannsynliggjøre at søker ikke forteller en «standardhistorie». Et annet moment vedrørende innholdet i fortellingen er hvor sammenhengende og logisk den fortelles.

Figur 5.23 Usammenhengende fortellinger



Også her viser resultatene variasjon i svarene. 20 prosent svarer at de aldri vurderer fortellingen som mindre troverdig dersom den er usammenhengende. 55 prosent svarer «av og til», og 8 prosent svarer «halve tiden». 10 prosent svarer at de ofte vurderer fortellingen som mindre troverdig om den er usammenhengende, og 1 prosent svarer at de alltid vurderer det slik. I tillegg framkommer ulikheter i vurdering avhengig av fagbakgrunn. Jurister og samfunnsvitere er mer negative til å vurdere en usammenhengende fortelling som troverdig enn humanister.

I de kvalitative intervjuene brukes ofte begrepet «sammenhengende» om forklaringer saksbehandlerne finner troverdige. Et typisk eksempel er dette: «Jeg tror i alle fall at det er lett å skjønne at en søker er troverdig når man klarer å fortelle helt fritt, åpent, sammenhengende om anførselene sine og blir stilt kontrollspørsmål og de helt fint klarer det. Da er søkeren ganske troverdig, slik jeg ser det i alle fall».

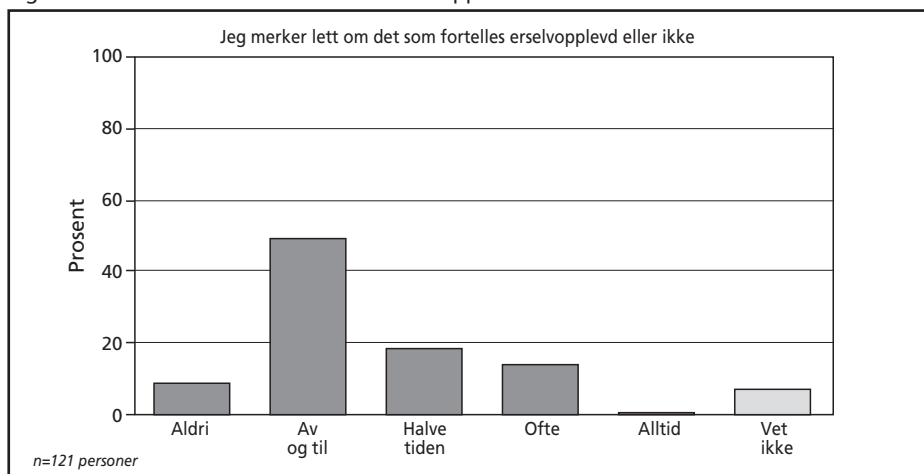
Samtidig viser forskning at det kan være grunner til at søker ikke forteller sammenhengende om det som har skjedd. Opplevde traumer, kulturforskjeller og ressursulikhet påvirker framstillingsformen i forklaringen (Knudsen 1995; Good 2007; Baillet, Cowan & Munro 2012). UDI-ansatte forteller at de ikke føler seg kvalifisert til å vite



når det er tilfelle at traumatiske hendelser kan påvirke hva og hvordan ting framkommer i intervjuet: «En som er trent på dette og som kan noe om dette, ville jo visst hvordan man skulle fulgt opp et sånt moment da. Men det vet ikke jeg». I og med at det er en fare for at søkere forteller «standardhistorier» i stedet for sine egne, er det viktig i et intervju å kunne danne seg et inntrykk av om det som fortelles ikke bare har skjedd, men at det også har skjedd akkurat den personen som sitter i intervjuet.

I de kvalitative intervjuene beskrev UDI-ansatte at det er lett å pugge fakta om et land, men vanskeligere å fortelle troverdige detaljer om hverdagslivet. Dette blir til en viss grad bekreftet av funn i spørreundersøkelsen.

Figur 5.24 Lett å merke om historien er selvopplevd



Figur 5.24 beskriver at 9 prosent svarer «aldri» på om det er lett å merke om noe er selvopplevd, 47 prosent svarer «av og til», 19 prosent svarer «halve tiden», 14 prosent mener at det ofte er lett å merke om historien er selvopplevd, mens 1 prosent mener dette alltid er lett.

Saksbehandlerne vi har intervjuet bruker begrepet «levd liv» på den formen for kunnskap og detaljer som indikerer at en fortelling er selvopplevd. Å finne indikasjoner på «levd liv» er blant annet et ledd i det å avsløre om forklaringen som gis er en standardfortelling. I de kvalitative intervjuene ble det ofte gitt eksempler på den typen historier som framstår som selvopplevd. En av dem beskrev det slik:

«Vi har noen begreper vi liker veldig godt. Det er jo 'levd liv'. Og 'selvopplevd'. At det skal virke som personen faktisk har opplevd dette. Og igjen så kommer det jo an på hvordan personen klarer å forklare seg. Hvis vi tenker oss at hvis en person har bodd i Oslo hele livet sitt, og man blir bedt om å fortelle om Oslo, så vil man

ikke bare si Operaen. Man vil jo si at 'rett over gata så var det en koselig kafé. Der kjøpte jeg kaffe på vei til jobb.' (...) Sånne detaljer man ikke finner på BBC.»

Vurderingen av dette bygger på erfaringen om at søker godt kan ha en fabrikkert historie om deltakelse i en politisk konflikt og tilhørighet til en region, folk eller land, men at det er mer vanskelig å beskrive hverdagsliv på en detaljert og fyldig måte.

Carol Bohmer og Amy Shuman (2008) har studert intervju av personer som søker om beskyttelse (asyl) både fra en juridisk og språklig vinkel, og et av de temaene de utforsket, var bruken av standardhistorier. På den ene siden kan fortellinger om forfølgelse bli lik hverandre fordi søkere får kunnskap om at det lønner seg å fortelle om egne erfaringer på en gitt måte. Historien kan med andre ord være sann, men den kan være strømlinjeformet ut fra en forventning om at det fører til innvilgelse av søknad om beskyttelse. På den andre siden kan fortellingene bli lik hverandre fordi de er fabrikkerte standardhistorier.

Intervjuobjektene i denne studien forteller om hvordan de kan merke at det er dette siste som er tilfellet, og et eksempel flere nevner er når informasjonen de trenger, kommer uten at de en gang ber om den. En av informantene forteller: «Vi sier jo på spøk at når et vedtak blir fattet, så vet man om det i Mogadishu dagen etter. Man vet hva man skal si, hva vi forventer. De kommer jo ofte og svarer på ting før vi egentlig har stilt spørsmålet, for de vet at vi skal spørre om det, de vet hva som kommer».

Bohmer og Shuman (2008) viser i tillegg hvordan standardhistorier kan handle om at traumatiserte flyktninger kan bygge sin forklaring på et kollektivt minne mer enn på det individuelle minnet. Dette kan skje i kjølvannet av traumatiske situasjoner hvor grupper av mennesker utsettes for fare og forfølges. Mange opplever det samme, og man trøster hverandre ved å prate sammen, og dette kan føre til harmonisering av historiene. Videre vet vi at hukommelsen er påvirkbar og kan ta opp i seg elementer fra andre kilder som innlemmes som autentiske opplevelser for personen (Schachter 2001). Når historiene gjengis i en situasjon der det søkes om beskyttelse, kan de framstå som usannsynlig like, men det utelukker ikke at de er sanne.

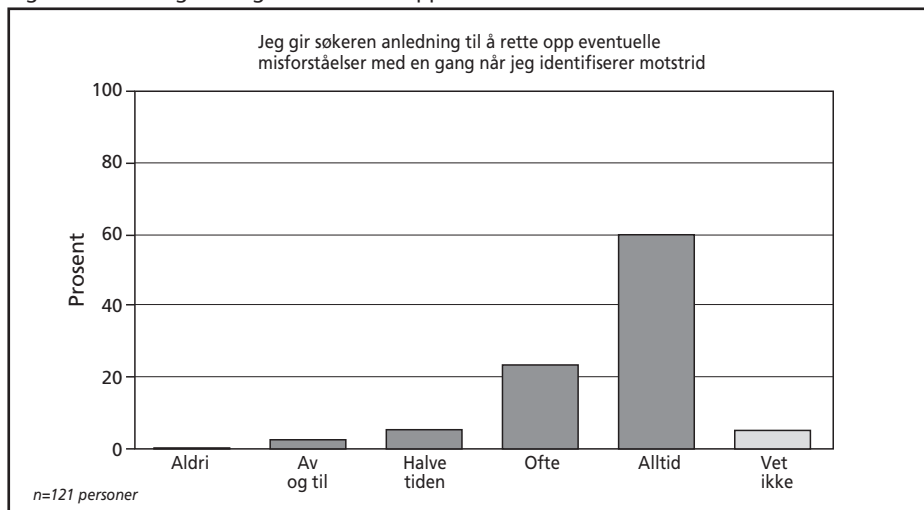
Gjennom oppfølgingsspørsmål forsøker intervjueren å avdekke om søker klarer å beskrive levd liv i hverdag og lokalsamfunn. Dette inngår i det UNHCRs håndbok definerer som søkers troverdighet (2003: 15): «Kunnskap om forholdene i søkerens hjemland er – om ikke et hovedelement – en viktig del i vurderingen av søkerens troverdighet». Resultatene fra intervjuene viser at saksbehandlere opplever det som vanskelig å fatte vedtak når søkeren ikke har klart å få kjøtt på beina i beskrivelsen av hverdagslivet i hjemlandet sitt.

Et sentralt tema for UDI i denne sammenheng er motstrid. Når saksbehandler identifiserer motstrid, skal denne vektas og vurderes. Blant annet skal søkeren konfronteres med at det er et misforhold mellom det søker har sagt på ulike tidspunkt i prosessen, i intervjuet, eller mellom det søker forklarer og det UDI kjenner til fra andre kilder. I

intervjumalen for personer som søker om beskyttelse, står det at: «Det skal framgå av asylintervjurapporten at intervjueren så langt det er mulig har avklart motstridende opplysninger» (jf. utlendingsforskriften § 17-2 femte ledd).<sup>26</sup>

Det å avdekke motstrid står med andre ord sentralt i asylintervjuet og vil være av betydning for troverdighetsvurderingene som foretas. Det ble derfor stilt spørsmål om intervjuere gir søkeren anledning til å rette opp misforståelser med én gang motstrid identifiseres.

Figur 5.25 Søker gis mulighet til å rette opp misforståelser



Figur 5.25 viser at 24 prosent svarer «ofte» og 60 prosent svarer «alltid» på dette spørsmålet.

Saksbehandlerne er opplært til å skape en slik mulighet, så det er ikke et overraskende funn, og de kvalitative intervjuene bekrefter at forståelsen av «motstrid» som svært konkrete motsetninger mellom ulike forklaringer og bevis, ikke er det som er vanskelig å håndtere. I de kvalitative intervjuene kunne vi gå videre på dette spørsmålet med utdypning av hva saksbehandlerne forstår som motstrid, og om de forstår sin rolle som konfronterende eller oppklarende. Direkte intern og ekstern motstrid framstår som lett å håndtere for informantene. En av dem forteller: «Motstrid er enkelt. Det er at du har sagt to forskjellige ting. Du sa at du ble skutt i beinet, og så at du ble knivstukket i beinet. Det er veldig enkelt». Flere formulerte det slik: «Motstrid er når ting ikke henger på greip».

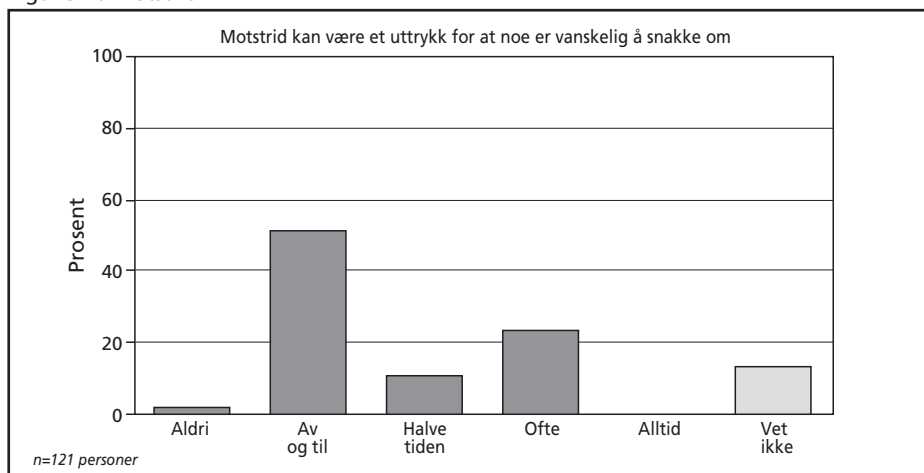
Flere synes motstrid oppleves tydelig, og det er en lettelse å finne klar motstrid eller klar konsistens, da har de identifisert argumenter til vedtaket. Mange mente også at

<sup>26</sup> IM 2010-022V Kvalitetsstandard for asylintervjurapporten. Sakstype: Asyl – asylintervjurapporten.

reell motstrid forekommer sjelden: «Det er sjelden man opplever motstrid, og ofte er det slik at det er en naturlig forklaring på at det er motstrid; at det er misforståelser eller sånt under ankomstintervjuet». Dette utsagnet beskriver et generelt inntrykk etter intervjuene.

Selv når søker ikke greier å oppklare motstrid, kan det være andre forklaringer på motstrid enn at søker forklarer seg feilaktig. Det ble derfor stilt spørsmål om tolkning av motstrid.

Figur 5.26 Motstrid



På spørsmålet om de mener at motstrid kan være et uttrykk for at noe er vanskelig å snakke om, svarer 2 prosent «aldri», 51 prosent mener at motstrid av og til kan være uttrykk for at noe er vanskelig å snakke om, 11 prosent mener at dette er tilfellet halve tiden, og 23 prosent mener at det ofte er slik. Ingen svarer at de alltid tror at motstrid er et uttrykk for at noe er vanskelig å snakke om.

Psykologisk forskning viser at traumer kan påvirke hvordan personer husker og gjenforteller hendelser. Dette kan blant annet gi seg utslag i at innholdet oppleves som lite konsistent og fragmentert (Axelsen & Wessel 2006; Ehlers & Clark 2000; Eytan, Laurencon, Durieux-Paillard & Ortiz 2008; Memon 2012).

I henhold til instruksene skal tvilen komme søkeren til gode når vedkommende er funnet troverdig på et generelt grunnlag. Det er flere faktorer som kan vektlegges i slik generell troverdighetsvurdering, men det viktigste er at man mener at søker har bestrebet seg på å legge fram relevant informasjon og dokumenter, og at dette har kommet uten uforklarte forsinkelser. Saksbehandler skal også gi søker anledning til å forklare hvorfor informasjon og dokumenter har uteblitt eller kommet sent i prosessen, slik at dette kan tas med i betraktning i vedtaksfattingen.

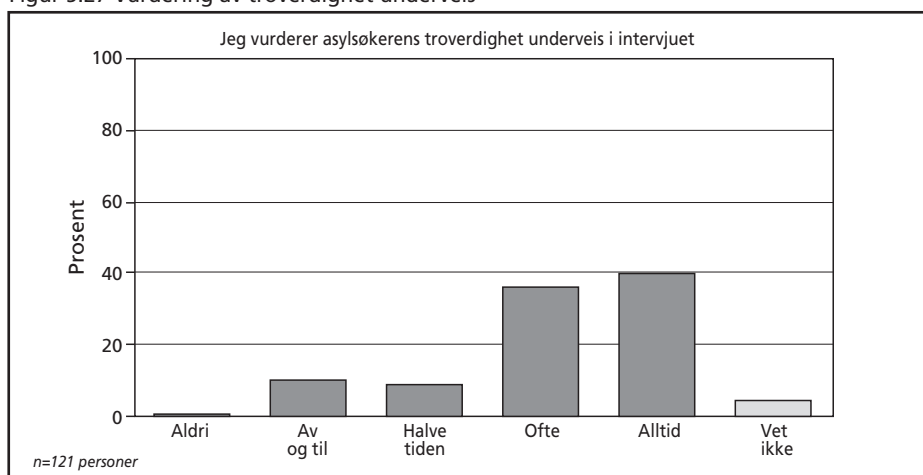
En faktor som ser ut til å være av betydning for vurdering av troverdigheten, er når søkeren presenterer ny informasjon sent i intervjuet. Et typisk resonnement fra intervjuene er at dersom ny og relevant informasjon kommer først sent i intervjuet, eventuelt ønskes lagt fram etter intervjuet, virker dette negativt for vurdering av søkerens troverdighet.

De ovennevnte momentene som så langt er presentert, kan ha innvirkning på vurdering av troverdighet, men spørsmålet er også om intervjuere/saksbehandlere er seg bevisst når disse vurderingene foretas.

### Når vurderes troverdighet?

For å forstå forholdet mellom vurderingene saksbehandleren gjør seg under intervjuer og den skriftlige vurderingen av troverdighet som inkluderes i vedtaket, spurte vi UDIs saksbehandlere om de vurderer troverdighet underveis i intervjuet.

Figur 5.27 Vurdering av troverdighet underveis



Bare 1 prosent svarer at de aldri vurderer troverdighet under intervjuet, 10 prosent gjør det av og til, og 9 prosent halve tiden. 36 prosent forteller at de gjør det ofte, og 40 prosent mener at de alltid foretar en troverdighetsvurdering underveis i intervjuet.

Spørsmålet om når i prosessen troverdighetsvurderingen gjøres, er svært relevant for å forstå utøvelsen av «fri fortelling» beskrevet over, og for å forstå hvordan UDIs prinsipper fylles med innhold. Gjennom de kvalitative intervjuene ble denne praksisen ytterligere belyst, og der ble dette spørsmålet besvart noe annerledes: «Det ble jo understreket veldig [i opplæringen] at vi ikke skulle drive med saksbehandling under intervjuet. Så det var jo om å gjøre å stille så åpne spørsmål som mulig og bare fokusere på det søkeren hadde å si».

Informasjonen fra de kvalitative intervjuene viser at forholdet mellom intervju og vedtaksfating har endret seg over tid eller på andre måter. Tidligere var det slik at intervjuer og vedtaksfatter var to ulike personer, men nå er normen at saksbehandleren følger saken ved både å gjennomføre intervjuet og fatte vedtak. Det opplyses at saksbehandlere tidligere ikke nødvendigvis tenkte troverdighet underveis i intervjuet, mens de nå gjør det ofte, fordi det blant annet er mer tidsbesparende når de selv skal fatte vedtaket. Dette kan føre til at saksbehandler i realiteten har gjort seg opp en mening om søkers troverdighet som kan være avgjørende for vedtaket før intervjuprosessen er avsluttet. Flere av saksbehandlerne som ble intervjuet fortalte at vurderingsprosessen startet tidlig. En av de intervjuede forklarte det slik: «Den dokumenterbare refleksjonen går inn i våre merknader i vårt vedtak. Menneskelig sett så starter det fra du begynner intervjuet, sannsynligvis».

En annen saksbehandler forteller:

«Man sitter jo med personen overfor seg, og da vurderer du jo hele tiden om du tror på dette her. (...) Noen ganger starter det allerede i forberedelsen. Det kan noen ganger skje at man har en politiregistrering og ankomstsamtale som strider mot hverandre, og da har du motstrid allerede der. Noen historier høres helt usannsynlige ut, og som ikke stemmer med vår landkunnskap; all vår kunnskap tilsier at dette er det ikke mulig å få til. Vi har på en måte tre utfall av en sak: det er innvilgelse, avslag på troverdighet, avslag på risiko, så troverdighet er en stor del av det, og da er det ikke rart om vi starter [med å vurdere det] allerede da. Men det er under selve intervjuet det virkelig setter inn, synes jeg. Mens i noen tilfeller gjør det ikke det. Hvis personen virker troverdig fra begynnelsen av, så kanskje vi nesten ikke tenker over det. Det er bare om å gjøre å få mest mulig informasjon, og vi bruker ikke tid på å stille sånne typiske troverdighetsspørsmål, så noen ganger legges den ballen død ganske tidlig i intervjuet. Men for de fleste føler jeg at vi har den ganske mye oppe hele veien, til vi på et punkt tenker: 'Nei, du er troverdig'».

Ovennevnte beskrivelse viser hvordan noen saksbehandlere er seg bevisst at de gjennomfører troverdighetsvurderingen tidligere i prosessen enn når vedtaket skal fattes. Andre igjen mener at denne vurderingen skjer først når intervjuet er avsluttet og vedtaket skal fattes. Selv om dette er den bevisste oppfatningen enkelte har, viser forskning at vurdering av troverdighet skjer både bevisst og ubevisst (Bollingmo & Wessel 2007; Bollingmo, Wessel, Eilertsen & Magnussen 2008; Hartwig, Granhag, Strömwall & Vrij 2005; Vrij 2008). Det er ingen grunn til å tro at UDI sine saksbehandlere blir påvirket på en annen måte enn det både legfolk og fagfolk blir ellers når det gjelder denne typen vurderinger.

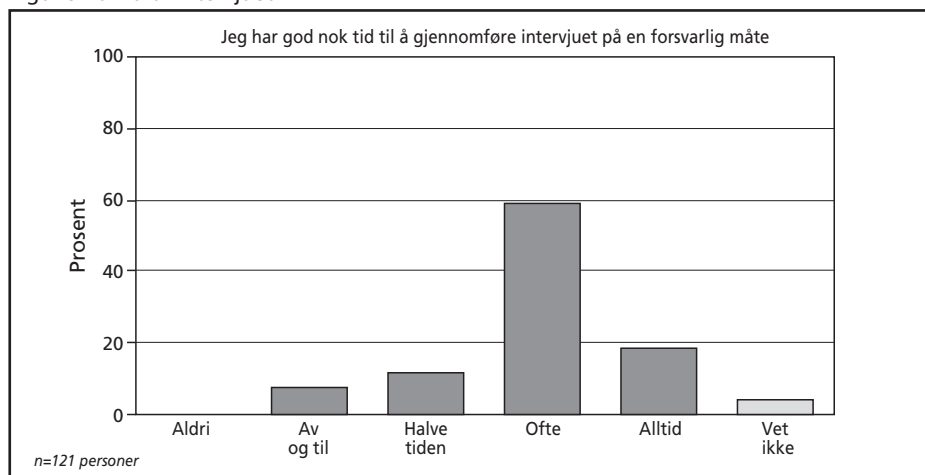
Begrunnelsen gjennomfører UDIs saksbehandlere først i vedtaksfasen, spørsmålet er hvor bevisst de er på den påvirkningen de har vært utsatt for når det gjelder deres vurdering av søkerens troverdighet.

I de kvalitative intervjuene kommer det fram at intervjuere opplever at de har mye å huske på under intervjuet. Intervjuer skriver kontinuerlig, samtidig som de skal opprettholde kontakt med søker og en følelse for samspillet mellom tolk og søker. At én og samme person intervjuer og fatter vedtak, vil i henhold til LEAN-metoden være mest effektivt. Det kan likevel stilles spørsmål ved om man på den måten mister en viktig kvalitetssikring, ved at man drar sine opprinnelige hypoteser med seg og i større grad kan bli gjenstand for «confirmation bias» (Ask & Landsröm 2010; Ask & Granhag 2005; Bond et al. 1992).

### Tid og effektivitet

UDI setter av en arbeidsdag til hvert intervju, hvor det legges inn pauser og tid til lunsj. Er dette nok tid til å kartlegge alt som er relevant for søknaden om beskyttelse?

Figur 5.28 Tid til intervjuet



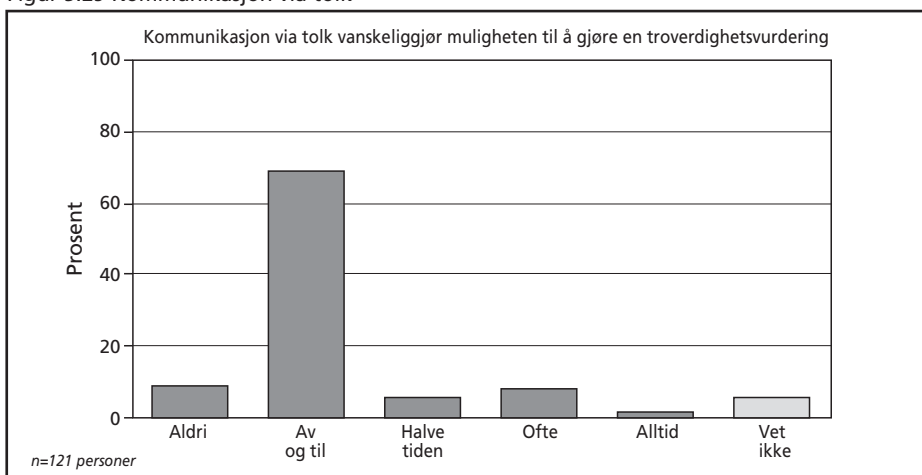
I spørreundersøkelsen ble det spurt om saksbehandlerne mente at de hadde god nok tid til å gjennomføre intervjuet på en forsvarlig måte. 7 prosent svarer at de av og til har nok tid, mens 12 prosent svarer at de har nok tid til å gjennomføre intervjuet på en forsvarlig måte halve tiden. 59 prosent svarer at de ofte har nok tid, og 18 prosent hevder de alltid har god nok tid. Dette tilsier at flesteparten av respondentene mener at de stort sett har god nok tid til å gjennomføre intervjuene på en forsvarlig måte.

Gjennom de kvalitative intervjuene nyanseres dette inntrykket noe mer, ved at det er stor spredning i svarene rundt dette temaet. Noen av informantene mener at det er satt av mer enn nok tid til intervjuene, mens andre mener at én dag er for kort tid til å avdekke alt som er relevant for saken, og at de ønsker bedre mulighet til å foreta tilleggsintervju.

## Tolk

Det faktum at samtalen mellom saksbehandler og søker foregår via en tolk, er så langt ikke berørt. All kommunikasjon går gjennom tolk, da intervjuer og personer som søker om beskyttelse ofte ikke har et felles språk. Selv om intervjuer og søker snakker samme språk, benyttes tolk for å sikre bedre forståelse og evne til å gjøre sin fortelling forstått for personer som søker om beskyttelse.

Figur 5.29 Kommunikasjon via tolk



På spørsmål om tolking gjør det vanskelig å gjøre en troverdighetsvurdering, svarer 9 prosent at det aldri er vanskelig. 69 prosent synes det er vanskelig av og til, mens 6 prosent svarer «halve tiden», 8 prosent «ofte» og 2 prosent sier at det alltid er vanskelig. Dette innebærer at 16 prosent av informantene rapporterer at de halve tiden eller mer opplever at bruk av tolk vanskeliggjør troverdighetsvurderingen.

UNCHR (2003) anbefaler at intervjuet for personer som søker om beskyttelse gjennomføres på et språk søkeren kan kommunisere på, men det vil selvfølgelig alltid være et usikkerhetsmoment om tolkingen er god og nøytral nok, eller om tolken misforstår og oversetter feil. Dette kan bety at meningsinnholdet i det søkeren forteller kan forskyves. Andre forskere har også funnet at upresis tolking kan være et problem i prosessen om å søke beskyttelse, og at det kan bidra til å vanskeliggjøre konklusjoner rundt motstrid (Einhorn 2009; Granhag, Strömwall & Hartwig 2005).

Paradokset er likevel at tolken muliggjør kommunikasjon mellom intervjuer og personer som søker om beskyttelse. Flere beskriver den ideelle tolken som en «mikrofon», som er satt mellom dem selv og søkeren. Tolkene er instruert til ikke å oversette det de tror er søkers og intervjuers mening, men å oversette ord for ord. Likevel kommer det fram i de kvalitative intervjuene at når informasjon spriker, kan det ikke utelukkes



at det skyldes misforståelser eller feiltolking. Dette innebærer at intervjuere utvikler strategier for å håndtere denne usikkerheten:

«Jeg synes det er vanskelig i de sakene der jeg ikke kjenner tolkene, da synes jeg det er vanskeligere å vite hva som blir sagt. Hvis jeg er usikker på det, prøver jeg å stille spørsmålet på mange måter og gi søkeren flere anledninger til å forklare seg, for å være sikker på at jeg har skjönt det riktig. Jeg føler at jeg stoler såpass på tolkene og at de har god opplæring og at vi for de fleste landene jobber med gode, erfarne tolker».

Informantene fester lit til at UDI følger opp tolkene tett: «Jeg føler at jeg må tenke at det fungerer, for hvis ikke ... . Da er det noen andres ansvar å kontrollere, og jeg må stole på at det er i orden». En annen sier «En har på en måte ikke noe annet valg enn å stole på at de sier ting på samme måte som jeg gjør».

Selv om de fleste legger vekt på at overordnet vurdering av kvaliteten på tolkene er overlatt til andre i UDI, er det noen som likevel gir eksempler på hvordan saksbehandlere selv kan bidra med å sikre god tolking. En av dem forteller:

«Og hvis jeg merker at det [dårlig tolking] kan gå utover søkerens troverdighet fordi det blir for generell oversettelse, for eksempel. (...) Da er jeg konsekvent og både skriver klage på tolken og skriver internt notat. Og da pleier jeg å skrive at hvis det ligger an til avslag, så må man ta et tilleggsintervju, med en annen tolk».

UDI nyter på den måten godt av «våkne» medarbeidere, men de må samtidig ha gode rutiner for kvalitetssikring av tolker. Dette er et tema som er utenfor denne undersøkelsens mandat, og det vil av den grunn ikke bli diskutert ytterligere.

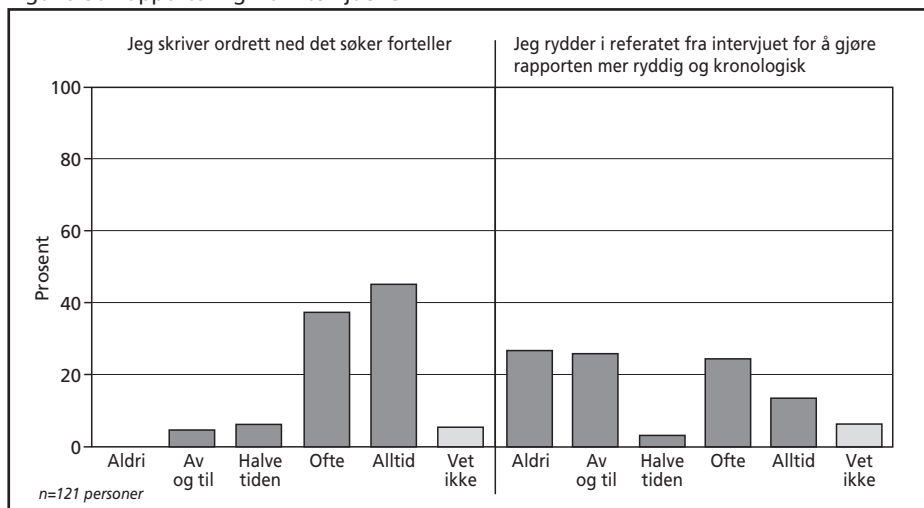
### **Skriftliggjøring av intervjuet**

Det benyttes i liten grad lyd- og videoopptak under intervjuet for personer som søker om beskyttelse, og intervjurapporten og eventuelle merknader som følger saken, blir spesielt viktig i den videre prosessen. Innholdet i rapport fra intervjuet er definert i IM 2010-022V - Kvalitetsstandard for asylintervjurapporten. Disse instruksene beskriver både hvordan rapporten skal synliggjøre hva søker ble informert om, samt hvordan den skal sikre et grunnlag for det senere vedtaket.<sup>27</sup> Intervjurapporten skal også oppsummere på en slik måte at søker skal kunne ta stilling til om inntrykket stemmer eller ikke. Da er det et viktig spørsmål hvorvidt rapporten synliggjør motstrid og tvil, som kan være av betydning for vedtaket. I tillegg skal det gå fram om søker har fått mulighet til å forklare en eventuell motstrid eller tvil.

<sup>27</sup> I tillegg til referatet kan saksbehandleren legge inn interne notater, merknader, som følger søknaden innad i UDI, men ikke hvis vedtaket klages inn til UNE. Merknaden kan for eksempel inneholde informasjon om hva som kan ha påvirket intervjuet.

Både i spørreundersøkelsen og i de kvalitative intervjuene ble det spurt om hvordan referatet fra intervjuet skrives ned.

Figur 5.30 Rapportering fra intervjuene



På spørsmål om saksbehandlere skriver ordrett ned hva søker forteller, viser resultatene følgende: Det ingen som svarer «aldri». 5 prosent svarer «av og til», 7 prosent svarer «halve tiden», mens 37 prosent svarer «ofte» og 46 prosent sier at de alltid skriver ordrett ned det personer som søker om beskyttelse forklarer. Videre ble det spurt om saksbehandlerne rydder i referatet fra intervjuet for å gjøre rapporten mer ryddig og kronologisk.

Figur 5.30 viser at 26 prosent svarer at de aldri rydder i referatet, mens 26 prosent svarer at de av og til gjør dette, 3 prosent gjør det halve tiden, mens 29 prosent rapporterer at de ofte gjør dette, og 13 prosent rydder alltid. Det er med andre ord relativt stor spredning i praksis rundt rydding av tekst fra intervjuer. Dette korresponderer med informasjonen gitt i de kvalitative intervjuene.

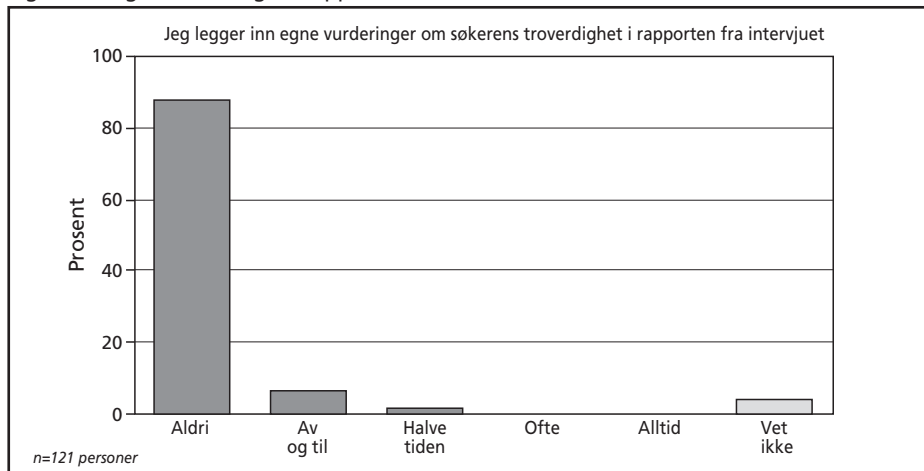
Resultatene viser også tendenser til variasjon når erfaring og fagbakgrunn til saksbehandleren er tatt med i betraktningen. Nyansatte ser ut til å rydde mer enn mer erfarne, og juristene svarer oftere at de rydder i referatet enn samfunnsviterne og humanistene.

I de kvalitative intervjuene forteller noen at de forandrer litt på rekkefølge og setninger, mens andre forteller at verken de eller andre i UDI forandrer på noe i rekkefølgen. De som endrer litt i kronologi og «rensker opp» i innholdet, begrunner dette med at de rydder i teksten for å gjøre den forståelig. De som noterer ordrett, legger derimot

vekt på at søkeren i gjennomlesningen skal kunne kjenne seg igjen, og at endringer ikke må gjøres på måter som får betydning for utfallet av saken.

I tillegg til ovennevnte ble det i spørreundersøkelsen undersøkt om saksbehandlerne legger inn egne vurderinger om søkerens troverdighet i rapporten fra intervjuet.

Figur 5.31 Egne vurderinger i rapportene



88 prosent av informantene svarer at de aldri legger inn egne vurderinger av troverdighet i intervjurapporten, 7 prosent forteller at de gjør dette av og til, og 2 prosent svarer «halve tiden». Ingen svarer at de legger inn egen troverdighetsvurdering i rapporten ofte eller alltid.

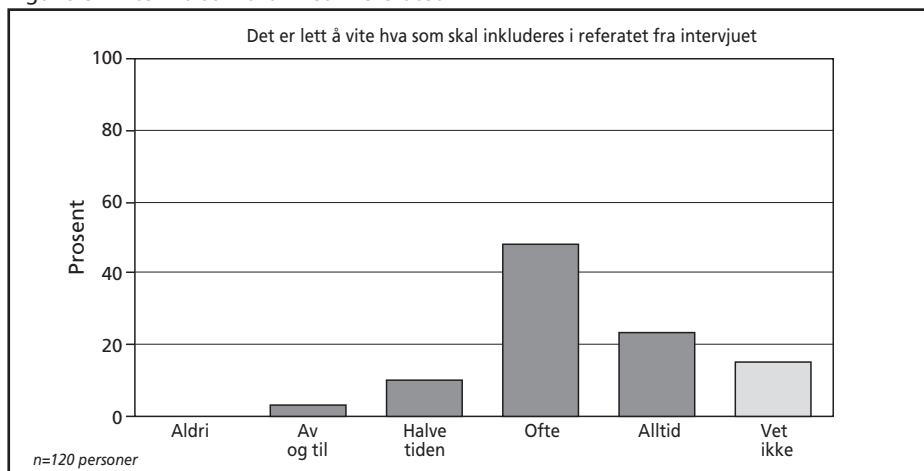
Hva som inkluderes og hvordan informasjon inkluderes i referatet, kan ha betydning for hvordan søkers behov for beskyttelse oppfattes. Det var derfor ønskelig å undersøke hvor lett det var for saksbehandlerne å vite hva som skal med i et intervjureferat.

Figur 5.32 på neste side viser en spredning i svarene på dette spørsmålet, men med en hovedvekt på at det oppleves som lett å vite hva som skal inkluderes. 3 prosent mener at det av og til er lett å vite hva som skal inkluderes i referatet, mens 10 prosent synes det er lett å vite hva som skal med i intervjurapporten halve tiden. 48 prosent synes ofte det er lett, og 23 prosent sier at det alltid er lett å vite hva som skal inkluderes i referatet fra intervjuet.

Forskning viser at kronologiske og konsistente historier vurderes som mer troverdige enn det motsatte (Granhag, Strömwall & Hartwig 2005; Herlihy, Gleeson & Turner 2010; Memon 2012; Peace & Porter 2011). Hvis noen rydder i referatet mens andre ikke gjør det, kan dette ha uheldige utfall for noen søkere. Det kan også føre til at man legger inn egne tolkninger ut over hva søker har forsøkt å formidle. Beskrivelser med enkeltord eller beskrivelser av atferd under intervjuet kan ha en avgjørende effekt på leser. I en studie fra UiO fant man at ordet «kjekk» eller «pen» i beskrivelsen av

henholdsvis en mannlig eller en kvinnelig kriminell, påvirket straffeutmålingen vesentlig (Schioldborg & Lønnum 2003).

Figur 5.32 Vite hva som skal med i referatet



I litteraturen om bruk av intervju som kunnskapsgrunnlag i forskning legges det stor vekt på at nedskrivning av intervjuet ikke er en nøytral virksomhet (Denzin 2003). Man snevrer inn når man velger å skrive noe ned og droppe noe annet. Dette er gjerne et uttrykk for at tolkning allerede er i gang. Tidligere kunnskap og hypoteser om årsaks-sammenheng er med på å prege måten forskeren lytter til det informanten sier, samt at det bidrar til en seleksjon av hvilken informasjon man tar med seg videre i prosessen (Fiske & Neuberg 1990; Kassin, Goldstein & Savitsky 2003; Lieberman 2002; Nisbett & Ross 1980). Flere intervjuobjekter beskriver at intervju rapporten har form som et sammendrag, og når de selv bare saksbehandler, beholder de bevisstheten om at mye har foregått i intervjuet som ikke kommer fram i rapporten.

Etter at intervjuet er gjennomført, leser tolken opp intervju rapporten for søkeren, og søkeren godkjenner dette gjennom å signere på alle rapportens sider. Ved gjennomgang av intervju rapporten med personen som søker om beskyttelse, kan oppståtte feil oppklares før intervjuet avsluttes, og i tillegg, som Cecilie Baillet har påpekt (2004: 58), er det viktig at det er mulig for søker og vedkommendes advokat å se grunnlaget for vurderingene.

## 5.4 Fra intervju til vedtak

Selv om vurdering av søker og søkers forklaring kan foregå løpende, er det først etter gjennomført intervju og godkjent intervju rapport at vedtaksfasen begynner. Hva sier

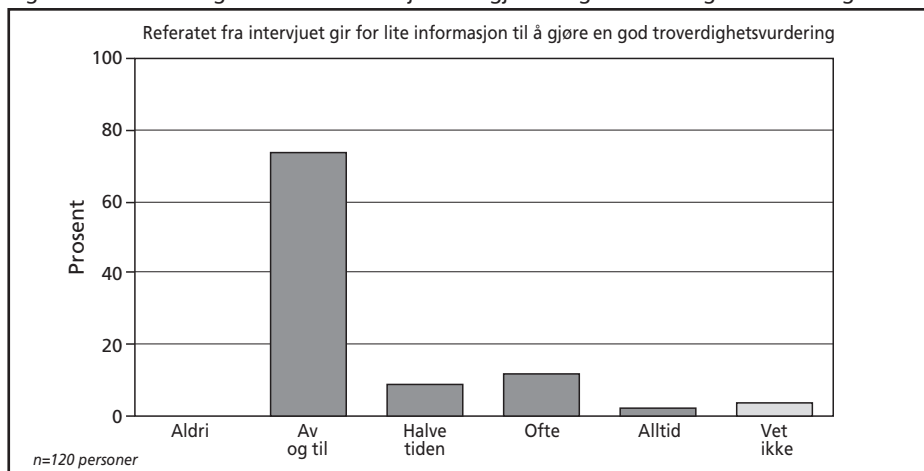
UDI-ansatte om hvordan de gjennomfører vedtak, og hva vektlegger de i denne fasen? Hvilke utfordringer og dilemmaer er det man som saksbehandler må forholde seg til ved fattig av vedtak, og hvilken støtte har man i kollegaer og ledere? I hovedregelen blir søknader om beskyttelse behandlet av to saksbehandlere, som sammen skal skrive under på vedtaket: saksbehandleren som har behandlet saken i første hånd, og en erfaren kollega med delegert ansvar for annenhåndsbehandling. Kompliserte saker blir løftet videre i linjen til enhetsleder, og eventuelt til områdeleder, derfra til avdelingsdirektør og noen ganger til UDIs direktør, som øverste ansvarlig for alle vedtak UDI fatter.

Saksbehandleren har i tillegg anledning til å diskutere saken med kollegaer i forkant og i etterkant av at vedtak er fattet. UDIs avslag kan også klages inn til, og vurderes av, UNE og domstolene. De aller fleste av UDIs avslag i søknader om beskyttelse blir klaget inn til UNE.

### Bruk av intervjurapport

Når et vedtak skal fattes, skal det baseres på bevisene som er lagt fram av søker, samt andre bevis som er framskaffet. Ofte vil forklaringen søkeren har gitt i intervjuet være av stor betydning. Intervjurapporten er derfor et sentralt dokument i saken. Over ble det presentert resultater som viser at intervjurapportskriving gjennomføres på ulike måter blant saksbehandlerne. Den generelle oppfatningen av innhold og kvalitet er således viktig for hvordan rapporten trolig vil vektlegges i den videre vurderingen av søkerens sak. Vitnepsykologisk forskning viser at en forutinntatt holdning alltid vil påvirke hvordan man vurderer og forholder seg til informasjon (Ask & Granhag 2005; Fiske & Neuberg 1990; Kruglanski, Webster & Klem 1993). Det vil derfor være svært relevant å vite mer om hvordan rapportene og kvaliteten på dem vurderes av saksbehandlerne.

Figur 5.33 Referatet gir for lite informasjon til å gjøre en god troverdighetsvurdering



På spørsmål til UDI-ansatte om intervjurapporten, svarer 73 prosent at de av og til opplever at rapporten gir for lite informasjon til at de kan gjøre en god troverdighetsvurdering, 9 prosent opplever dette halve tiden, 12 prosent ofte, og 3 prosent alltid.

Flere nevner at når de leser rapporter fra andres intervjuer, kan de savne en mer utførlig beskrivelse av hvordan intervjuer har gått fram, og hvordan framgangsmåten kan tenkes å ha påvirket hva som kom fram og på hvilken måte. Dette kan klargjøre hvor god anledning søker har fått til å belyse sitt behov for beskyttelse. Én beskriver hvorfor denne informasjonen er viktig: «Det viktige er at det i intervjurapporten framkommer veldig tydelig hva slags type metodikk man har brukt og at det er noe man altså må ta hensyn til i vektingen av intervjuet i etterkant».

Spesielt kan man tenke seg at dette er viktig i saker der søker på grunn av symptomer etter traumer sliter med å gi gode beskrivelser, siden slike traumer gir svekket kognitiv fungering (oppmerksomhet, dårlig hukommelse). Det er ikke uvanlig at ofre for alvorlige hendelser gjenopplever disse når de skal fortelle om dem. Søker vil da kunne «ramle» ut og inn av samtalen og virke usammenhengende for den som intervjuer.

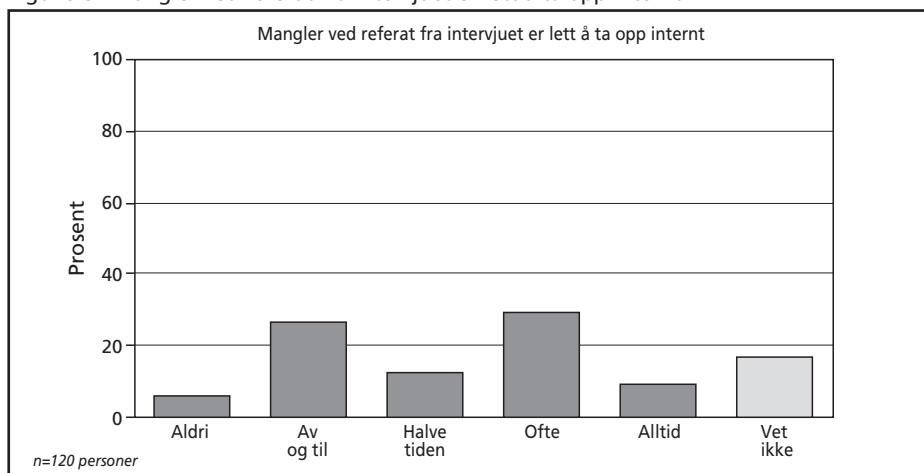
I tillegg er det ikke uvanlig at traumatiserte personer dissosierer, det vil si splitter oppmerksomheten. Deler av minnene vil være sterke og tydelige, mens andre er svake og diffuse. Dette vil nødvendigvis påvirke gjenfortellingen av opplevelsene (Axelsen & Wessel 2006). Hvis det ikke forklares i rapporten hvordan søker opptrer og eventuelt virker preget av traumesymptomer, kan det føre til at en som leser rapporten opplever søkers forklaring som lite troverdig.

Man kan tenke seg at en rapport av god kvalitet inneholder informasjon som belyser at historien kan inneha mangler fordi opplevelsene aktiverer så sterke reaksjoner hos søker. Videre vil man i en sak med avslag se at en rapport av god kvalitet også gjør arbeidet med en potensiell klage enklere.

Av resultatene fra UNE-intervjuene og -spørreundersøkelsen framkommer det at det i utgangspunktet er høy kvalitet på rapportene. Det som nevnes som svakheter, uten at vi vet om det er en utbredt oppfatning, er at flere av oppfølgingsspørsmålene under intervjuene kunne gitt mer informasjon, som igjen kan være viktig for å forstå mer av søkers situasjon. Det kommer også fram at de synes det kan mangle detaljer i intervjurapportene, og at den som skriver vedtaket i UDI ikke i tilstrekkelig grad dokumenterer søkerens kunnskap om sitt hjemland (som for eksempel skolegang, arbeid, eller fars arbeid, interesser, aktiviteter i området osv). Dette er informasjon som kan være viktige bidrag til den totale troverdighetsvurderingen og vurdering av behovet for beskyttelse.

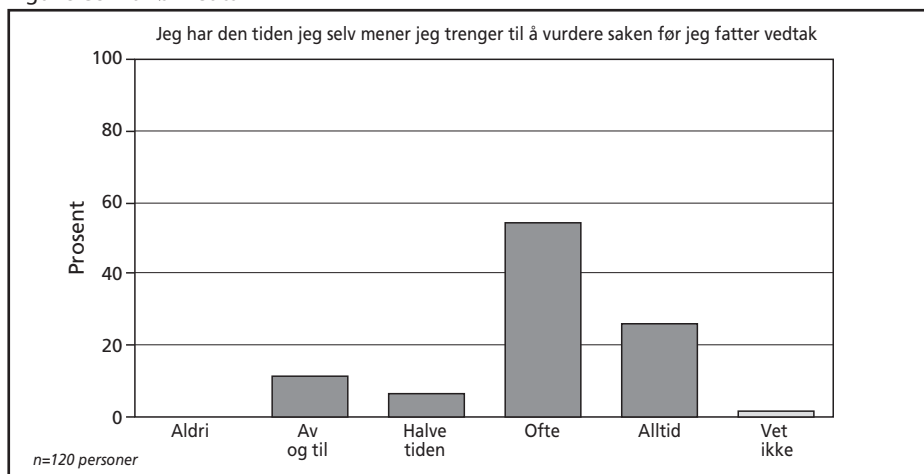
Et viktig spørsmål er om mangler i intervjurapporten er lett å ta opp internt i UDI. I spørreundersøkelsen svarte 6 prosent at de aldri synes det er lett å ta opp mangler. 27 prosent svarer at de av og til synes det er lett, 13 prosent finner det lett halve tiden, 29 prosent synes ofte det er lett, og 9 prosent synes alltid det er lett å ta opp mangler i intervjurapporten.

Figur 5.34 Mangler ved referat fra intervjuet er lett å ta opp internt



Tidspress under saksbehandlingen er en viktig faktor for kvaliteten på vedtakene.

Figur 5.35 Tid før vedtak



54 prosent i denne studien mener at de ofte har den tiden de trenger til rådighet, mens 26 prosent mener at det alltid er tilfellet. Ingen svarer at de aldri har nok tid, 12 prosent mener de bare av og til har nok tid til vedtaksfetting, men 7 prosent mener de har nok tid halve tiden.

I de kvalitative intervjuene snakker mange om for liten tid på ulike tidspunkt i prosessen. Mangel på tid innebærer også at det er lite bruk av tilleggsintervju i UDI. Mange forteller at de sjelden foretar tilleggsintervju. «Når vi tar tilleggsintervju, skyldes det ofte at vi har en magefølelse på at saken bør avslås, men har ikke nok informasjon til å gjøre det».

Noen beskriver at grunnen til at de i liten grad oppsøker kollegaer for å diskutere saker, land og anførsler, er at de selv har god oversikt og ikke føler at de trenger mer informasjon. Andre igjen kunne tenke seg mer utveksling, men synes de får lite utbytte av samtaler med kollegaer. En del ønsker ikke å være til bry for andre kollegaer grunnet tidspress.

De som har jobbet i UDI i flere år, forteller at arbeidsmengden har variert. Rutinene for intervju og saksbehandlingsansvar har endret seg, og i perioder har intervjuere foretatt to intervjuer om dagen. Flere beskriver at de synes arbeidspresset er sterkt og at det går utover kvaliteten på intervjuet eller vedtaket.

Noen beskriver endringene i UDI som kulturendringer; bort fra fokusering på kunnskap og over til fokusering på effektivitet, eller som én sa det: «For to år siden begynte jeg i en kunnskapsbedrift, nå jobber jeg i en produksjonsbedrift». Et resultat av effektivitetskravet som flere beskriver, er at det skal svært mye til før man ber om og gjennomfører et tilleggsintervju: «det foretas så få andregangintervjuer som vi kan».

I spørreundersøkelsen (figur 5.8) kommer det fram at langt de fleste (73 prosent) diskuterer saken med kollegaer av og til. Likevel er det et funn at UDIs ansatte synes det er vanskelig å spørre kollegaer til råds i forkant og etterkant av intervjuet. Dette fordi de på grunn av tidspress ikke vil belaste kollegaer med sine spørsmål og dilemmaer.

En av grunnene som oppgis, er introduksjonen av LEAN i UDI i 2010. Denne metoden har ført til større oppmerksomhet på effektivitet og produksjon, og noen av saksbehandlerne nevner spesielt at dette har vært en endring til det bedre, da tydelig saksgang og ansvarsfordeling gjør at man sparer tid og slipper frustrasjon som oppstår ved uklarhet. De mener at det også bedrer rettssikkerheten til søkerne når prosessen er strømlinjeformet og relevant dokumentasjon foreligger til rett tid.

Forskning har vist at tidspress fører til at man genererer færre hypoteser ved at man i enda sterkere grad enn ellers påvirkes av forventninger og benytter selektivt informasjonssøk for å få bekreftet sine hypoteser (Ask & Granhag 2005). Det vil derfor være av betydning at maler, veiledere og retningslinjer er lett tilgjengelige, og at bruken av dem er tydelig kommunisert ut i alle enheter og avdelinger. Dersom det fester seg en holdning om at rapportene ikke inneholder god nok informasjon til at man kan gjøre en troverdighetsvurdering, vil det i kombinasjon med at man har dårlig tid kunne føre til at man fatter et mindre velbegrunnet vedtak.

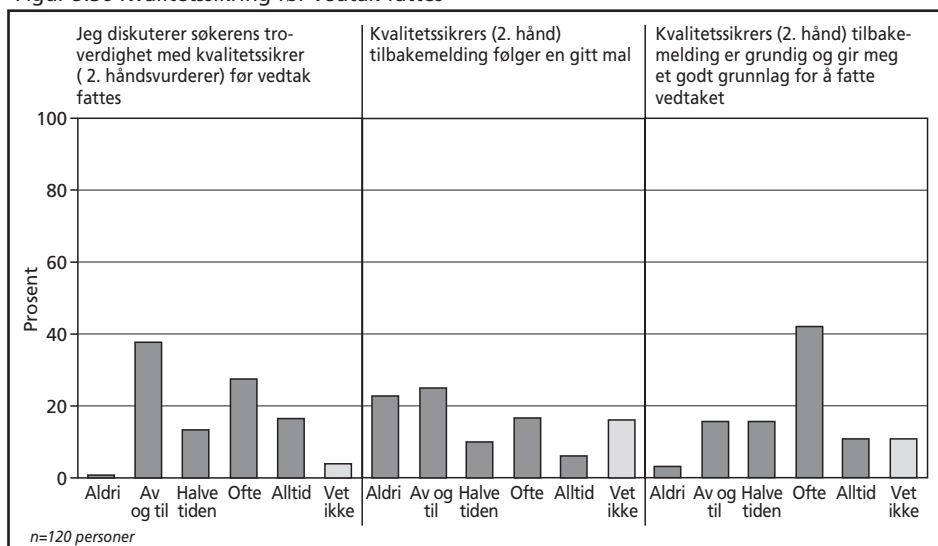


## Annenhåndsvurdering

Formell og uformell kollegakontakt er en viktig kilde til kunnskapsoverføring og korreksjon. Samtidig er det viktig at konklusjoner og innspill gjøres bevisst og at de blir tilgjengelige, slik at etterprøvbare ivaretas.

I spørreundersøkelsen ble det stilt spørsmål om hvorvidt en diskuterer søkerens troverdighet med kvalitetssikrer (annenhåndsvurderer) før vedtak fattes.

Figur 5.36 Kvalitetssikring før vedtak fattes



Figur 5.36 viser at det er stor variasjon i hvorvidt vedtaksfatter diskuterer spørsmålet om troverdighet med kvalitetssikrer før vedtaket fattes. 1 prosent svarer at de aldri gjør det. 38 prosent gjør det av og til, og 13 prosent svarer at de gjør det halve tiden. 28 prosent snakker ofte med kvalitetssikrer først, og 17 prosent sier de alltid gjør det.

Det er også variasjon i hvorvidt tilbakemelding fra kvalitetssikrer følger en gitt mal. På spørsmålet om tilbakemelding fra kvalitetssikrer følger en gitt mal (se figur 5.36), svarer 23 prosent at slik tilbakemelding aldri følger en mal, 26 prosent svarer «av og til», og 10 prosent «halve tiden». 18 prosent mener tilbakemeldingen ofte følger en gitt mal, og 7 prosent svarer at kvalitetssikrers tilbakemelding alltid følger en gitt mal. Svarene indikerer at det er heller sjelden at tilbakemeldingene fra kvalitetssikrer følger en mal. Informasjonen som framkom i intervjuene bekreftet denne variasjonen.

En ting er om tilbakemeldingen følger en felles mal, noe annet er om man opplever tilbakemeldingene som grundige og som et godt grunnlag for å fatte vedtak. På spørsmål om UDIs ansatte opplever tilbakemelding fra kvalitetssikrer som grundig, svarer over halvparten at dette er tilfellet. 3 prosent synes at de aldri får en grundig tilbakemelding og at den aldri gir et godt grunnlag for å fatte vedtaket. 16 prosent opplever dette av

og til, og 16 prosent halve tiden. 43 prosent opplever det ofte slik, mens 11 prosent mener at kvalitetssikrer alltid gir grundig tilbakemelding (Se figur 5.36).

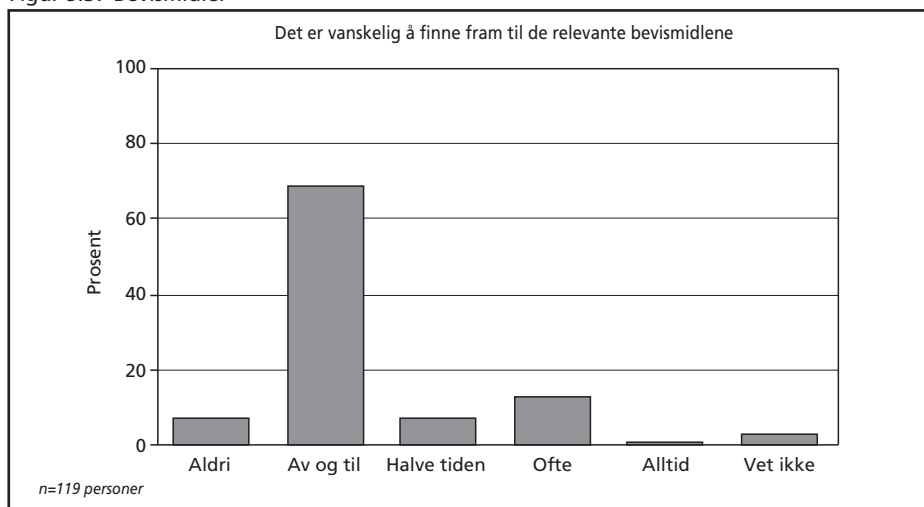
Intervjuobjektene i de kvalitative intervjuene beskriver både å ha blitt «snakket inn i», det vil si overtalt til, avslag og innvilgelse i samtaler med kollegaer og kvalitetssikrer. Noen blir reelt overbevist av kollegaer, mens andre «gir etter». Når informanter beskriver å ha «gitt etter», sier de samtidig at vedtak er noe de ser som en felles avgjørelse, og som de kan stå inne for selv om den er i strid med deres første konklusjon.

Kontakt mellom kollegaer kan sikre en viss harmonisering av utforming av vedtak og bidra til å få avstemt den enkeltes forståelse av troverdighet og terskler med andre som sitter med samme typen saker. Viktige ressurser i dette arbeidet er ledere for de ulike UDI-enhetene. Det er av stor betydning hvilke praksisnotater, maler og veiledere de videreformidler, og i tillegg viktig hvordan de formidles. Hvilken informasjon som formidles og på hvilken måte, vil påvirke hvordan saksbehandlere oppfatter viktigheten og nytteverdien av maler og notater. Dette vil igjen påvirke bruken av disse verktøyene. Informantene i denne studien er positive til den kvalitetssikringen og interne kontrollen som foregår mellom kollegaer i UDI; de ønsker mer, og ikke mindre av den. Flere etterspør mer bisitting. Generelt formidler de at de lærte mye av å overvære et intervju først, samt å ha en veileder som kunne bisitte dem i opplæringsfasen. UDI har nå også innført en ordning hvor alle får bisitting på intervjuet en gang i året.

## Hvordan utforme vedtak?

Det foreligger maler for hvordan vedtaket skal utformes. Bevisene i saken skal vurderes, og momenter skal beskrives. I denne prosessen er det viktig å komme fram til de relevante bevismidlene gjeldende for den enkelte sak.

Figur 5.37 Bevismidler

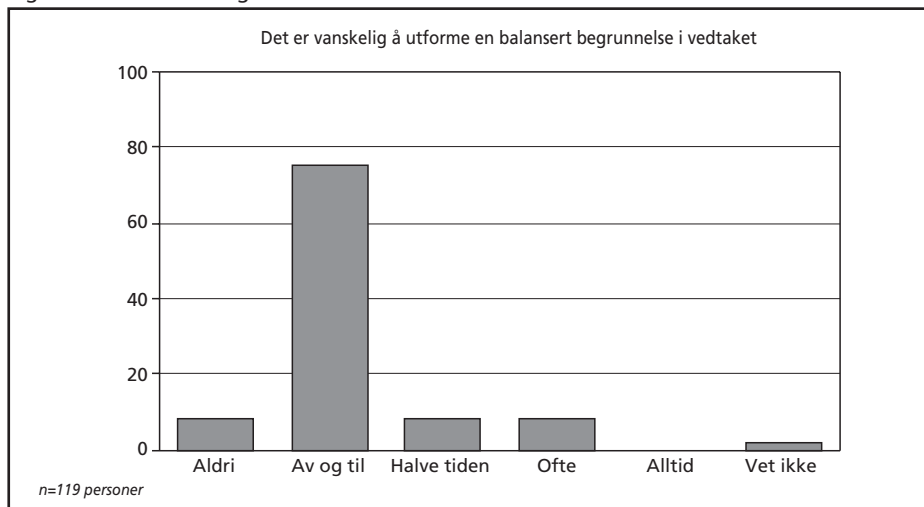


Dette gjorde at det ble stilt spørsmål om det oppleves som vanskelig å finne fram til relevante bevismidler.

Figur 5.37 viser at 7 prosent mener det aldri er vanskelig å finne fram til de relevante bevismidlene, mens 69 prosent svarer at de synes dette er vanskelig av og til. 7 prosent opplever dette som vanskelig halve tiden, mens 13 prosent mener det ofte er vanskelig å finne relevante bevismidler.

I de kvalitative intervjuene forteller flere at de synes det er vanskelig å formulere vedtaket, blant annet fordi vedtaket må ha en juridisk språkdrakt. Selve vedtaket skal ha en drøftende form; det skal presentere argumentene som taler i retning for både avslag og medhold i søknaden om beskyttelse. UDI-ansatte ble i spørreundersøkelsen derfor spurt om de fant dette vanskelig.

Figur 5.38 Balansert begrunnelse

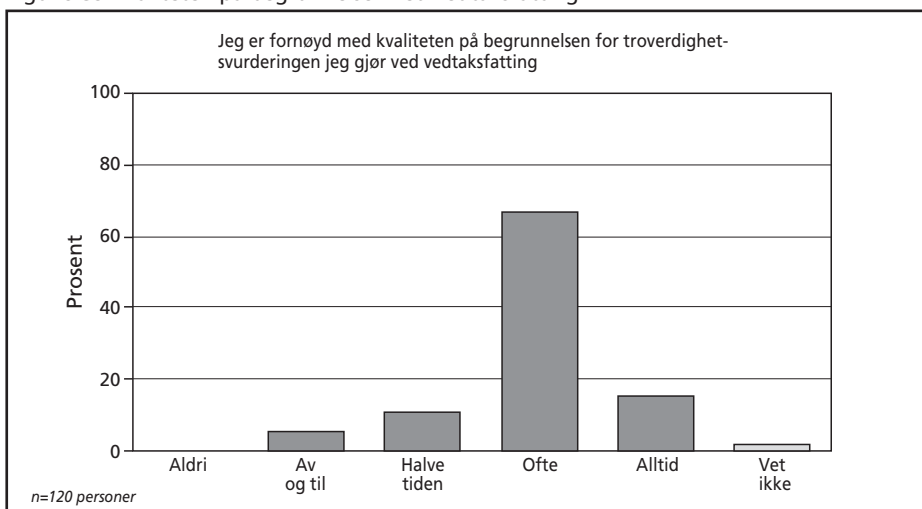


Figur 5.38 beskriver at 8 prosent synes det aldri er vanskelig å utforme en balansert begrunnelse i vedtaket. 75 prosent mener dette er vanskelig av og til, 8 prosent synes det er vanskelig halve tiden, og 8 prosent beskriver at dette ofte er vanskelig.

I de kvalitative intervjuene snakket saksbehandlerne i liten grad om at de syntes det var vanskelig å inkludere forhold som talte både for og imot søkers forklaring.

Personene som søker om beskyttelse har rett til en individuell vurdering, og en trussel mot denne rettigheten er at formuleringen av vedtak forenkles ved at formuleringen følger en standard i stedet for at vedtaket er tilpasset den individuelle søkers sak.

Figur 5.39 Kvaliteten på begrunnelsen ved vedtaksfatting



Figur 5.39 viser svarfordelingen på spørsmål om UDI-ansatte er fornøyd med kvaliteten på begrunnelsen for troverdighetsvurderingen de gjør ved vedtaksfatting. 6 prosent svarer at de av og til er fornøyd med kvaliteten på begrunnelsen, 11 prosent svarer at de er fornøyd halve tiden, og 67 prosent er ofte fornøyd. 15 prosent svarer at de alltid er fornøyd.

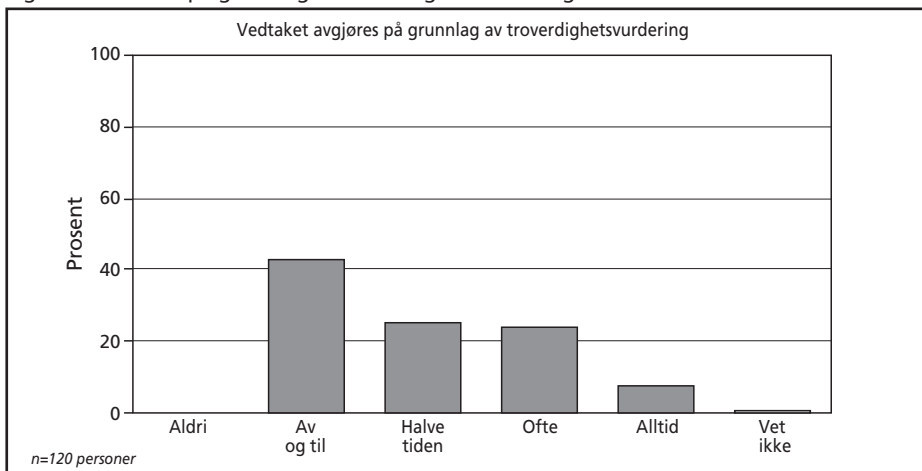
Flere beskriver i de kvalitative intervjuene at de har noen standardformuleringer som de bruker, og at de opplever formen som ganske bunden. Målet er å skrive et vedtak som er så klart at søkeren forstår hvorfor det blir avslag, og flere nevner også at det er et mål at saken står seg ved etterprøving i UNE: «Hvis det er en suppe, så får vi ikke noen god klage heller. Så vi må få dem til å forstå hvorfor. Men det er en utfordring».

Uavhengig av om de har gjennomført intervjuet selv eller ikke, kan det være vanskelig å fatte vedtaket og formulere selve begrunnelsen. De kvalitative intervjuene viste at UDIs ansatte er klar over hvor strengt den begrunnelsen de skriver, vurderes. De er seg dessuten bevisst at deres begrunnelse skal kunne etterprøves. Dette innebærer at også troverdighetsvurderingen skal kunne etterprøves.

I mangel på andre bevismidler vil søkerens forklaring være det viktigste grunnlaget for å vurdere troverdigheten.

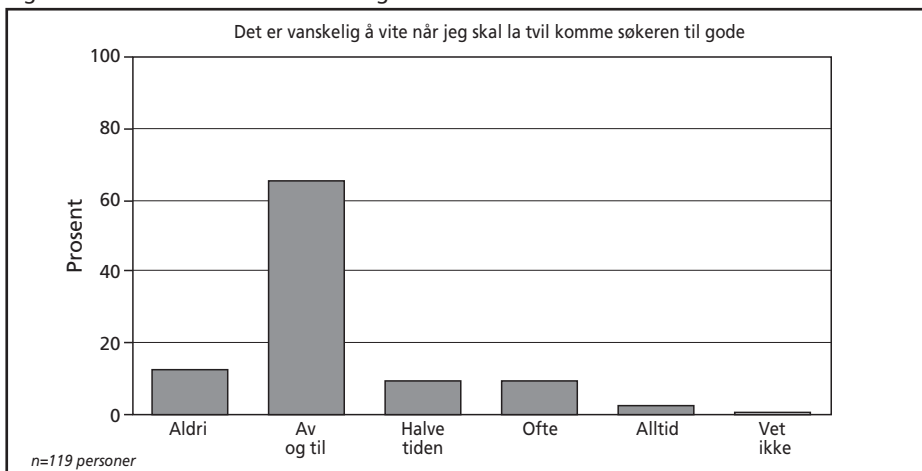
Figur 5.40 viser hvordan svarene fordeler seg når UDIs ansatte ble spurt om vedtaket gjøres på grunnlag av troverdighetsvurderingen. 43 prosent svarer at vedtaket av og til fattes på grunnlag av troverdighetsvurderingen. 25 prosent mener det skjer halve tiden, 24 prosent mener det skjer ofte og 8 prosent svarer at det alltid er slik.

Figur 5.40 Vedtak på grunnlag av troverdighetsvurdering



I henhold til UNHCRs håndbok, skal tvilen komme søker til gode hvis saken er funnet troverdig. I spørreundersøkelsen og i de kvalitative intervjuene ble det stilt spørsmål for å utforske forholdet mellom søkerens og fortellingens troverdighet, og hvordan saksbehandlerne bruker prinsippet om å la tvilen komme søkeren til gode.

Figur 5.41 Lar tvil komme søkeren til gode



På spørsmålet om det er vanskelig å vite når tvilen skal komme søkeren til gode, svarer 13 prosent at de aldri synes at det er vanskelig, 66 prosent svarer at de av og til synes det, 9 prosent oppgir at de synes det er vanskelig å vite halve tiden. 9 prosent mener

det ofte er vanskelig å vite når man skal la tvilen komme søker til gode, mens 3 prosent synes dette alltid er vanskelig.

I de kvalitative intervjuene ble det spurt om saksbehandlerne mener det er forskjell på forklaringens troverdighet og søkerens troverdighet. De fleste ga uttrykk for at det er en forskjell, men de viste samtidig at det er vanskelig å redegjøre for hva forskjellen består i. En av dem forklarte det slik:

«Det er noen ganger at, forklaringstroverdighet kanskje i større grad går på den kunnskapen vi har om land eller om hva det er mulig å få til. Søkerens troverdighet går mer på om søkeren klarer å svare ordentlig for seg, om søkeren unngår å snakke om ting, snakker videre om helt andre ting, eller svarer 'vet ikke, vet ikke, vet ikke' hele veien. Jeg føler ikke at søkers troverdighet går på søkeren som person, at jeg legger merke til så mye av personen, det går mer på det som blir sagt. Men det er vanskelig å skille i situasjonen, det er ofte en helhetsvurdering. Vurdering av forklaringen går mer på fag og fakta, mens søkeren går mer på den menneskelige relasjonen».

Flere nevner at vurderingen av søkers generelle troverdighet «går på person». Og flere beskriver at det er vanskelig å ikke ta stilling til «sannhet» som en del av dette. I intervjuene diskuteres forholdet mellom troverdighet og sannhet med informantene. De beskriver at de noen ganger opplever det som det samme, men at de som oftest ikke kan utelukke at noe er sant, selv om det ikke er godt nok underbygd til at de kan konkludere med at fortellingen er troverdig.

«Vi får jo aldri høre den fulle og hele sannhet av søker, det er alltid noe de holder skjult, så jeg sitter egentlig aldri og tenker at søker lyver. Men jeg spør meg om det er noe han holder tilbake eller har forandret litt».

Dette er en typisk uttalelse. Samtidig bruker saksbehandlerne begreper som «sant» eller «sannhet» når de beskriver ulike sider ved jobben som intervjuer og vedtaksfatter, men når de blir spurt direkte om troverdighet og sannhet er det samme, sier de som oftest klart nei. Målet til UDI er å sørge for at de rette får beskyttelse, men også at de rette får avslag. Vurderingen av hva som er troverdig, handler derfor både om det som inkluderes og det som utelates fra forklaringen (Bohmer & Shuman 2008).

I de kvalitative intervjuene forteller intervjuobjektene en del om de avveiningene de gjør. Først og fremst varierer det mellom sakstypene hvorvidt saksbehandlere forteller om utstrakt bruk av risikovurdering framfor troverdighetsvurdering som beslutningsgrunnlag.

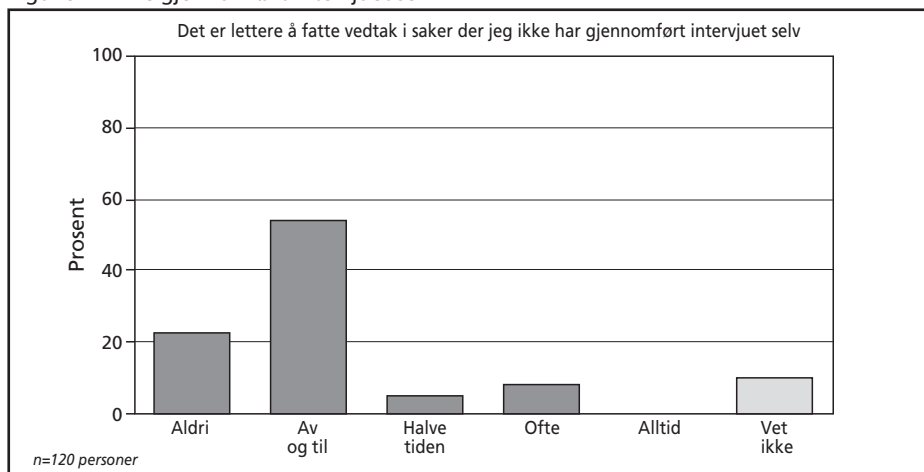
I møte med søkere fra land der det foreligger lite informasjon, står og faller mye på troverdigheten. Flere nevner saker med søkere fra Etiopia i den forbindelse. Det fortelles også om praksisendringer over tid. En saksbehandler forteller: «Vi avslo en

del på troverdighet før. Det var en tradisjon for det. Det har endret seg litt nå; nå avslår vi mer på risiko».

### Rolleforståelse

Siden 2010 har normen i UDI vært at samme person både intervjuer og vedtaksfatter i en sak. Selv om man har gått bort fra dette prinsippet i noen perioder på grunn av stor arbeidsmengde, er dette fortsatt idealet. I henhold til IM 2008-024 er hovedregelen at alle saksbehandlere skal gjennomføre intervjuer. Hva synes saksbehandlerne i UDI om både å intervjuje og vedtaksfatte i samme sak?

Figur 5.42 Ikke gjennomført intervjuet selv



Når det gjelder å fatte vedtak i saker der de selv ikke har foretatt intervjuet, svarer 23 prosent av respondentene at det aldri er lettere å fatte vedtak der de selv ikke har gjennomført intervjuet, 54 prosent svarer «av og til», 5 prosent synes det er lettere halve tiden, 8 prosent svarer «ofte», mens ingen svarer «aldri». 10 prosent svarer «vet ikke/ikke relevant».

I de kvalitative intervjuene ble det bekreftet at meningene på dette spørsmålet spriker. For noen hadde det også endret seg over tid. De fleste som har vært ansatt en stund, beskriver overgangen til at man både intervjuer og fatter vedtak som en framgang som har bedret kvaliteten i arbeidet deres og dermed bedret rettssikkerheten til søkerne. Saksbehandlerne legger vekt på at sammenkobling av rollene forplikter en i vedtaksfasen: «Det er vanskeligere å behandle en sak du har tatt intervju i, i utgangspunktet. I hvert fall i begynnelsen syntes jeg det. For det blir mye nærmere. Og det tror jeg kanskje kan være bra».

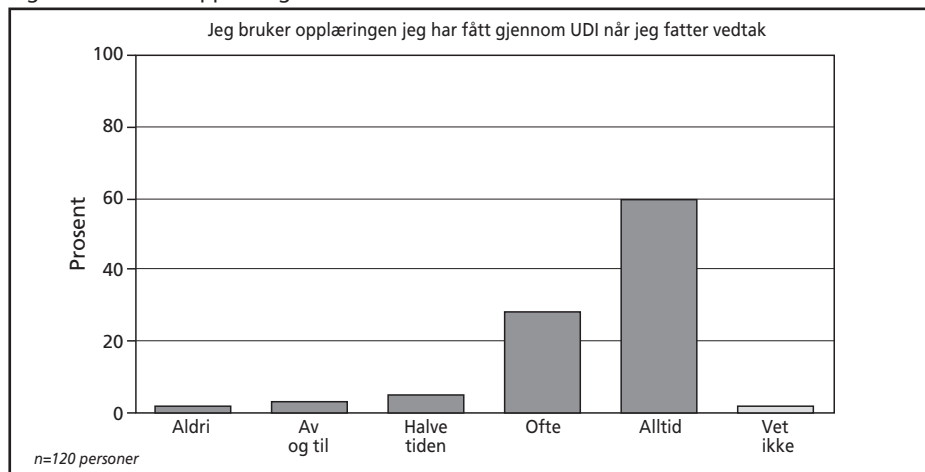
Andre saksbehandlere mente at dette er en ulempe: «Jeg tror absolutt at det blir bedre kvalitet hvis man gjør det sånn som vi gjorde før; at vi ikke saksbehandlet egne intervjuer». Begrunnelsen var at man da gjennomfører intervjuet på en annen måte, man stiller mer åpen og begynner ikke å ta stilling til saken underveis i intervjuet. Det er altså delte meninger om hva som er best, men fordelingen av synspunkter kan vi ikke uttale oss om.

Saksbehandlerne forteller at hvordan troverdighetsvurderingene gjøres innad i UDI, varierer, og at de opplever at terskelen for å regne noe som troverdig varierer mellom personer, men spesielt mellom enheter. Dette ble også bekreftet av deltakere i et av fokusgruppemøtene.

### Opplæring og fagbakgrunn

UDIs saksbehandlere kommer til organisasjonen med ulik erfarings- og utdanningsbakgrunn. Med dette i bagasjen skal de utføre samme jobb, de skal intervjuer og vedtaksfatte i saker der personer søker om beskyttelse. Selv om nyansatte gjennomgår et undervisningsopplegg som gir dem et felles grunnlag for å gjøre den jobben, bærer de med seg det de mener og det de kan fra før av. Hvordan det er å fylle rollen som saksbehandler i UDI, var tema i de kvalitative intervjuene, og informantene snakket mye om forholdet mellom den de var før de begynte i UDI og den de er nå. Noen beskriver at de måtte legge bort mye av sin egen fagbakgrunn for å tilegne seg språk og innfallsvinkler fra et annet fag. Andre la vekt på viktigheten av å beholde det de hadde med seg av kompetanse inn i organisasjonen. I det følgende beskrives den plattformen av kompetanse som UDI-ansatte opplever å ha når de skal fatte vedtak og intervjuer.

Figur 5.43 Bruker opplæring når vedtak fattes





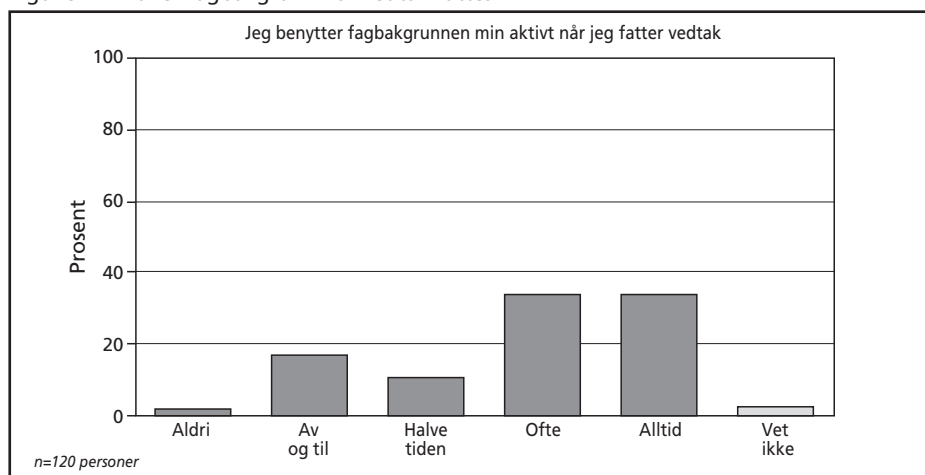
På spørsmål om UDI-opplæringen benyttes i vedtaksfettingsfasen, svarer 28 prosent «ofte» og 60 prosent «alltid». De fleste bruker altså UDI-opplæringen aktivt i hverdagen som saksbehandlere, men hva bruker de den til?

I de kvalitative intervjuene beskriver flere at de ikke fikk direkte opplæring i saksbehandling, men heller i intervjumetodikk, og når det gjelder vedtaksfetting har de i stedet en senior som rådgiver, hvilket mange er fornøyd med. De la også vekt på at vedtaksfetting er en praktisk kunnskap.

Andre fortalte at de omtrent hadde måttet lære opp seg selv, men at det har vært endringer i opplæringen innad i UDI den senere tid. På spørsmål om hvordan man best blir forberedt på det å fatte vedtak, fortalte én: «Nei, det er å få en ordentlig opplæring da. Det tror jeg man får nå. Det fikk ikke jeg. Jeg fikk en perm med gamle vedtak».

Saksbehandlerne er ikke ubeskrevne blad når de kommer til UDI. De har høyere utdanning, som i varierende grad tar opp spørsmål om intervjuteknikk og kunnskapsforståelse.

Figur 5.44 Bruker fagbakgrunn når vedtak fattes



På spørsmål om hvorvidt de bruker sin fagbakgrunn i vedtaksfettingen, svarer 2 prosent at de aldri bruker egen fagbakgrunn i den fasen, 17 prosent svarer «av og til», og 11 prosent «halve tiden». 34 prosent benytter ofte sin fagbakgrunn aktivt, og 34 prosent mener de alltid gjør det. Juristene opplever oftere at de bruker fagbakgrunnen sin i denne fasen enn de andre faggruppene. Det er ikke overraskende, sett i lys av den typen oppgave vedtaksfetting er.

Dette stemmer også godt overens med funnene fra de kvalitative intervjuene. I de kvalitative intervjuene forklarer flere humanister og samfunnsvitere at de synes det er frustrerende å skulle legge til side mye av det de selv har lært for å skrive «jussisk» i vedtaket. Med dette mener de at de må tilegne seg det juridiske språket og den juridiske

argumentasjonsformen, kontradiksjon, som oppleves som annerledes enn den drøftingen de har lært i sine egne utdanningsløp. Til gjengjeld mener flere av samfunnsviterne at deres fagbakgrunn gir dem gode forutsetninger til å gjennomføre intervjuet.

Det er også variasjon med hensyn til hvordan forskjellig fagbakgrunn og kompetanse oppleves verdsatt. Noen opplever at det juridiske perspektivet får forrang. Flere peker på at det kan være vanskelig å forholde seg til jussen som rammeverk. Jussens språk formidler ikke kompleksiteten, hevder de. Hans Petter Graver skriver (2007: 541): «Juristspråket har også en rekke metaforer som underbygger det objektive og toner ned det subjektive i rettslige resonnementer». «Bevis», «faktum» og «motstrid» kan være slike begreper som UDI-ansatte synes kan være vanskelige i praksis. «Motstrid» viser det seg også blir forstått ulikt innad i UDI, og intervjuobjektene var opptatt av å få fram dette.

Bevissthet om hva som er styrken og svakheten ved ulike fags tilnærming til fakta, fortellinger og kultur, er nødvendig. I de kvalitative intervjuene framkommer viktigheten av å reflektere over forholdet mellom fagene innad i UDI, og erkjenne at alle de ulike fagene som er representert hos UDI gir viktige bidrag til det arbeidet som skal utføres av saksbehandlerne.

## Debriefing

Flere forteller at de føler seg alene med en del av det som er vanskelig som intervjuer. De skal fylle mange roller og funksjoner, og en del beskriver at det kan være utfordrende å holde motivasjonen oppe. Å sitte som mottaker for historier om vold, overgrep og forfølgelse, gjør noe med de som tar imot fortellingene i sin arbeidshverdag. Det er kjent fra litteratur om sosialarbeidere, leger, forskere, polititjenestemenn og saksbehandlere i asylsaker at de kan «hardne» over tid. Erfaringen kan bidra til at de blir strengere i sin vurdering av søker (Thomas 2009).

Flere av personene i vår studie beskriver å ha blitt mindre naive med årene. Én forteller at intervjustilen har endret seg over tid, vedkommende har blitt mer konfronterende og intervjuene har blitt kortere: «I begynnelsen tror man på veldig mye. Altså, når du har hatt femti som sier det samme, så begynner du å tenke at okei, det kan ikke ha skjedd med alle femti».

Det er godt kjent fra psykologisk forskning at de belastningene terapeuter utsettes for når de jobber med sterkt traumatiserte mennesker, kan føre til sekundær traumatisk stress, med forskjellige fysiske og psykiske reaksjoner. Man har utarbeidet metoder og teknikker for mestring og egenbeskyttelse som reduserer belastningene på terapeuten og øker kvaliteten på terapiarbeidet (Lund 2006).

Man kan tenke seg at denne kunnskapen utviklet for psykologer kan benyttes av saksbehandlerne i UDI. Slik kunnskap kan bidra til å sikre at saksbehandlerne håndterer det ansvaret de har på en best mulig måte.

## Kapittel 6 Diskusjon av funn i rapporten

I dette kapittelet vil sentrale funn i datamaterialet diskuteres. Et av de sentrale funnene er at det er variasjoner i hvordan saksbehandlere vektlegger og nærmer seg de ulike delene i asylsøkerprosessen (fra registrering hos PU og fram til et vedtak er fattet). Dette vil i neste omgang kunne være av betydning for når og hvordan troverdighetsvurderinger gjennomføres, som igjen kan påvirke vedtaksfattingen.

Saksbehandlerne har eller utvikler ulike måter å tilnærme seg intervjuet og troverdighetsvurderingen på. Saksbehandlerne gir i stor grad uttrykk for refleksjon omkring hvordan traumer, ressurser og kultur påvirker hvordan de hører på søker. Forskning har dokumentert at saksbehandlere i saker der personer søker om beskyttelse, er påvirket av stereotyper, på linje med andre som jobber med beslutninger der troverdighetsvurderinger spiller en sentral rolle (Granhag, Strömwall & Hartwig 2005; Herlihy, Gleeson & Turner 2010; Memon 2012).

Det er også godt dokumentert at informasjon som er tilgjengelig forut for en resonnerings- og beslutningsprosess, vil kunne ha avgjørende betydning for utfallet (Bond & DePaulo 2006; Bond et al. 1992; Kruglanski, Webster & Klem 1993). Informasjon behandles forskjellig, avhengig om det er overensstemmelse eller ikke med de forventningene eller antakelsene observatøren allerede har etablert (Ask & Granhag 2005). Variasjon i vektning av informasjon fører videre til ulike resonneringsprosesser og ulike beslutninger (Devine 1989; Fiske & Neuberg 1990; Kunda 1990).

Det er åpenbart at deltakerne i denne studien er klar over dette, og de er ydmyke overfor den påvirkningen deres beslutninger kan utsettes for. Men det som beskrives som en uklar struktur underveis i prosessen, skaper et utvidet rom for skjønnsmessige vurderinger av søkere. Utfordringene ligger således vel så mye på systemnivå som på individnivå.

### 6.1 Forberedelser

Resultatene viser variasjon i hvordan informantene forteller at de forbereder seg til intervjuet. En særlig stor forskjell er det i hvordan de ansatte vurderer nytten av de dokumenter de måtte ha tilgjengelig (PUs registrering, UDIs ankomstsamtale, Landinfo-rapporter, bruk av kollegaer, forståelse av åpne vs fokuserte spørsmål), som

kan belyse søkers behov for beskyttelse. Mange ansatte mener at dokumentene de har tilgjengelig før intervjuet, gir lite informasjon som de kan nyttiggjøre seg i forberedelsene av intervjuet eller videre i prosessen.

Denne ulikheten i praksis vil kunne føre til forskjellige innfallsvinkler til vurdering av troverdighet, og medføre at intervjuere er mer hypotesedrevet enn man er seg bevisst. Dette vil i neste omgang kunne ha betydning for utfallet av det enkelte vedtak.

I politifaglig litteratur om troverdighet, diskuteres fordelene og ulempene ved å være åpen versus hypotesedrevet og konfronterende i avhør, men det å stille åpen i avhør krever likevel et systematisk forberedelsesarbeid (Rachlew 2009). K.R.E.A.T.I.V.-modellen forutsetter et systematisk og godt forarbeid, nettopp for å unngå at man går inn i et avhør med hypoteser som fører til selektiv informasjonssøk og tolkninger farget av hypoteser (Rachlew 2009).

En ytterligere systematisering og bruk av maler, samt en videreutvikling av disse malene der det er nødvendig, ved PU og UDIs ankomstsamtale, vil oppleves som nyttig av saksbehandlerne. Det vil i tillegg være nyttig med informasjon både skriftlig og muntlig om nytteverdien av maler, praksisnotater og guider for alle som tar del i asylprosessens ulike ledd. På den måten vil de som gjennomfører de første samtalene få et innblikk i hvordan dette kan avhjelpe i forberedelsene av asylintervjuet.

Saksbehandlerne har ikke tilgang på like god og oppdatert informasjon om alle land. Noen land er mer lukkede enn andre, og informasjonskildene varierer. Likevel er det viktig at UDI-ansatte har en felles forståelse for at rapportene fra Landinfo er en så pålitelig kilde som det er mulig å finne når det gjelder informasjon om det aktuelle landet.. I tilfeller hvor Landinfo-rapportene ikke er gode nok om et gitt land, er det viktig at saksbehandlerne opplever at det er lett å si fra. En visshet om at den landinformasjonen de har tilgjengelig løpende blir forbedret i lys av blant annet informasjon de selv har tilgang til, kan øke tilliten til rapportene.

## 6.2 Kollegakontakt

Det rapporteres stor variasjon i bruk av kollegaer ved forberedelsene av et intervju. Årsaken ser ut til å ligge i de effektivitetskravene som er pålagt. Man: «vil ikke belaste en kollega som har mer enn nok selv». Denne undersøkelsen gir ikke svar på om den opplevde tidsnøden er reell eller ikke, eller om det er et uttrykk for ubehag ved endringer i arbeidsform. Uansett er det viktig å formidle at tidsnød eller opplevelse av tidsnød ikke bør stå i veien for kommunikasjon, justering, tilbakemeldinger og støtte mellom kollegaer internt i UDI. Dette blir delvis beskrevet som et spørsmål om kultur: «vi gjør det ikke sånn hos oss». Hvis tid og tilgjengelighet er et problem, slik våre informanter forteller om, er spørsmålet om dette kan systematiseres på en bedre måte enn i dag.

## 6.3 Kvalitetssikring

I hovedregelen skal realitetsbehandling av søknader om beskyttelse etter UDIs retningslinjer skje av minst to ulike saksbehandlere – vanligvis en saksbehandler i første hånd og en erfaren saksbehandler med tildelt mandat som annenhåndsvurderer. Mer kompliserte saker løftes videre i linjen til enhetsleder og eventuelt områdeleder og til avdelingsdirektør, eventuelt til UDIs direktør. Tilbakemelding fra linjen skal være skriftlig. Annenhånd skal for eksempel skriftlig si seg enig eller uenig i konklusjonen i saken til førstehånd. Dersom linjen er uenig i vurdering og konklusjon eller har innspill/kommentarer, skal dette framgå klart i tilbakemeldingen. I alle asylvedtak som blir behandlet i annenhånd, skal konklusjon og at annenhånd har godkjent vedtaket, framgå av merknadene i DUF, som er UDIs elektroniske saksbehandlingssystem. Informanter i denne studien beskriver at dette ikke alltid følges, og at det er variasjon i hvordan kvalitetssikringen /annenhandsvurderingen gjennomføres. At informantene beskriver det slik, mener vi blant annet henger sammen med at formelle og uformelle prosesser foregår parallelt, og at det kan være uklart hvilken status de enkelte samtaler har.

I henhold til UDI sin praksis, skal det foreligge skriftlig saksbehandling fra begge vurderere (første- og annenhånd). Informantene forteller svært ulike ting om hvordan dette utføres, og de forteller at ulikhetene handler om sakens kompleksitet, saksbehandlers usikkerhet, og/eller enhetens kultur. Saksbehandlerne holdt ikke dette fram som problematisk i seg selv, men det kan være at ulikhet i skriftliggjøring av annenhandsvurderers vurdering bidrar til å vanskeliggjøre etterprøvbareheten av de vurderingene som er foretatt. En systematisk skriftliggjøring av vurderingene fra saksbehandler og annenhandsvurderer ville gjøre grunnlaget for troverdighetsvurderingene mer synlige.

## 6.4 Intervjuteknikk og forståelsen av denne

De fleste i asylavdelingen hos UDI har hatt kurs i intervjuteknikk via UDI-skolen,<sup>28</sup> hvor det legges vekt på at intervjuer skal gjennomføres i tråd med internasjonalt anerkjente prinsipper for pålitelig informasjonsinnhenting. Med dette menes at man skal legge vekt på å skape trygge og forutsigbare rammer for intervjuet. Intervjuer skal gi tilrettelagt informasjon, la søker forklare seg fritt med egne ord samt følge opp relevante tema med åpne, ikke ledende spørsmål.

Resultatene fra denne studien viser at det er variasjon i hvordan dette forstås og praktiseres. Det vil alltid være en treningssak å bli god på det å intervjuer. Det er derfor viktig at UDI har et innkjøringsprogram og en opplæring som er strukturert og enhet-

<sup>28</sup> Se Opplæringsplan for Asylavdelingen (ASA).

lig for alle enheter. Dette innebærer også et strukturert løp for hvordan hver enkelt saksbehandler følges opp i sin egen avdeling når de skal i gang med saksbehandling og intervjuing.

I dag er det i stor grad opp til hver enkelt avdelingsleder og/eller intervju faglig koordinator hvordan dette følges opp. Det er trolig også variasjon mellom lederne i hvordan de følger strukturert intervju metode, samt hva slags assistanse som blir gitt når saksbehandlerne er nye. UDI ansetter saksbehandlere med ulike fag- og erfaringsbakgrunn, og det vil variere hva slags og hvor avansert forståelsen for metode og kunnskapsteori er.

Undersøkelsen viser at det er variasjon med hensyn til praksis hva angår hvor mange saker man kan observere, og hvor mange vedtak man leser, før man starter med intervjuing selv. Det er også variasjon med hensyn til fadderordninger, eller hvor mange ganger man har med bisitter, før intervjuene gjennomføres alene.

Mye av dette handler om at praksis har endret seg over tid, og at man tar internopplæringen mer på alvor nå enn tidligere. Dette innebærer at nyere ansatte har fått mer systematisk opplæring enn de som har vært hos UDI lenge. Likevel uttrykker medarbeidere som har blitt ansatt i nyere tid, at de ønsker en bedre struktur rundt innkjøringsperioden. De ønsker å lese flere vedtak før de intervjuer, og de vil ha med bisitter gjennom flere enn bare ved første intervju. De fleste er enig i at erfaring gjør dem tryggere og flinkere, men de tror det hadde vært svært nyttig å ha jevnlig bisitter (halvårig/årlig), for å bli veiledet og korrigert når det gjelder å utvikle egen kompetanse som intervjuer.

Metoden fri fortelling ser ut til å være forstått noe forskjellig. Det presiseres at saksbehandler så langt som mulig skal unngå unødvendige avbrytelser og oppfølgings-spørsmål i denne fasen, saksbehandler skal være aktivt lyttende og bekrefte søker når søker forteller. Videre skal prinsippet om fri fortelling etterfølges av temaer som bringes opp i andre faser av intervjuet også. Noen saksbehandlere tar tilsynelatende dette så ordrett at de knapt stiller spørsmål underveis, og man ender opp med lite informasjon som er relevant for å belyse søkers behov for beskyttelse. Andre stiller fokuserte og til dels konfronterende spørsmål fra starten av intervjuet. Noen søkere prater lite, og det er nødvendig at saksbehandler tilrettelegger samtalen ved å stille nøytrale og åpne spørsmål for at søker skal forstå hva det er ønskelig at de forteller.

Under temasonderingen vil saksbehandler få anledning til å innhente detaljer fra søkers fortelling, og søker bør gjøres kjent med hvilke uoverensstemmelser saksbehandler opplever å sitte med, slik at søker får anledning til å oppklare disse. Resultatene viser at det er variasjon i hvordan dette forstås, noen har en mer avhørende stil med aktiv konfrontasjon, mens andre stiller helt åpen og nøytral også i denne fasen. I dag er det vanlig at saksbehandler fatter vedtak i sakene de selv har gjort intervju i. Det å selv jobbe med å fatte vedtak, gir saksbehandleren viktig informasjon om hva asylintervjuet bør inneholde. Utfordringen ved at én og samme person utfører intervju og vedtak er likevel at noen tenker vedtak og relevante anførsler fra starten av intervjuet

og gjennomfører intervjuet med mindre preg av fri fortelling, enn om noen andre skulle gjennomført vedtaket i etterkant.

## 6.5 Motstrid

Et viktig prisipp er at søker får anledning til å forklare seg om misforståelser eller motstrid. Undersøkelsen viser at det er store forskjeller i hva saksbehandleren forstår med motstrid, og hva som oppleves som alvorlig motstrid. Det er ikke fastsatt noen regel for hvor indre konsistent en historie skal være, hvor mye ytre uoverensstemmelse saksbehandler skal akseptere og hvor plausibel historien må være for at saksbehandler mener at søker når kriteriet. Det foretas konkrete og individuelle vurderinger. Relevant tvil om forhold av betydning for beskyttelsesbehov skal komme søkerne til gode, men vurderingene foretas av mennesker med ulik personlig ballast, erfaring og kunnskap.

Forskning fra vitnepsykologien viser at det som er ukjent for oss eller står i kontrast til våre forventninger, vurderes negativt (Burgoon & Hale 1988; Bond et al. 1992; DePaulo & Morris 2004; Kassin, Goldstein & Savitsky 2003; Nisbett & Ross 1980). Vi vurderer også personer fra samme etniske bakgrunn som oss selv som mer troverdige enn personer fra annen etnisk bakgrunn (Banaji, Hardin & Rotman 1993; Lindholm 2010). Intervjuer kan for eksempel ha forventninger om at en person skal fortelle om seg og sitt grunnlag for å søke om beskyttelse på en detaljrik måte fordi man kommer fra et land med rik fortellertradisjon. Søkeren risikerer på sin side å bli vurdert som mindre troverdig og i større grad risikere et avslag om ikke forventningen til detaljrik historie innfris (Herlihy, Scragg & Turner 2002; Memon 2012). Dette gjelder også dersom søkere ikke innfrir forventninger vi har til hvordan personer skal uttrykke seg følelsesmessig (Wessel & Bollingmo 2007).

Bond og DePaulo (2006) fant i sin studie at voksne forsøkspersoner som kun fikk lytte til en persons utsagn, var bedre til å skille mellom sanne og løgnaktige utsagn enn forsøkspersoner som både fikk se og høre personen (eksponert for både verbal og ikke-verbal atferd). Det kan bety at presentasjonsformer som er lite livaktige, for eksempel transkribert presentasjonsform, minker sannsynligheten for innvirkning av andre påvirkningsfaktorer, siden man verken hører eller ser vitnet.

## 6.6 Vedtaksfatting

Grunnlaget for vedtaket er all informasjon som er kommet fram i saken, men søkers forklaring under intervjuet vil ofte være det viktigste. Da blir det desto viktigere at

referatet er mest mulig formålstjenlig. Denne studien finner lite refleksjon rundt det faktum at det bare er et lite utdrag av det som sies som skrives ned og bevares for ettertiden. Informanter sier at de bare beskriver saksforhold eller trekker ut essensen i referatet. Det som skjer, er at en flere timer lang samtale reduseres til noen få siders tekst.

Innenfor litteratur om kvalitativ intervjuing og databehandling, er det et viktig poeng at forskeren kan gå glipp av viktig informasjon hvis vedkommende ikke kjenner til helheten i det som har kommet fram i intervjuene. Det vil si, hvis forskeren selv ikke har gjennomført intervjuene, er det viktig at de får høre eller lese intervjuene i sin helhet. Dette er noe som kan ha overføringsverdi til asylforvaltningen. Den som både intervjuer og saksbehandler ser hele sakskomplekset, mens annenhåndsvurderer i UDI og saksbehandlere i UNE ved ankebehandling bare ser et lite utdrag av all den informasjonen som kommer fram under et intervju.

Basert på tilbakemeldinger i de kvalitative intervjuene i UDI, er det viktig å framheve at intervjurapporten inneholder et lite utvalg av den informasjonen som kommer fram under intervjuet, og at den kan være preget av hypoteser og det faktum at intervjuer gjør seg opp en mening om troverdighet underveis.

Økt bevissthet om referatpraksis og mer bruk av lyd- eller videoopptak vil kunne sikre en bedre ivaretagelse av søkers rettigheter og bedre kvalitetssikring av troverdighetsvurderingene som foretas. I tillegg vil det lette prosessen i klagesaker som kommer til UNE. Mer sikker informasjon om hva som framkom under intervjuet, er også etterspurt av UNE-ansatte. Bruk av lyd- eller videoopptak kan i tillegg være en måte å kvalitetssikre tolkingen på, der det er et spørsmål om det. UNHCR (2010) anbefaler nettopp denne typen kvalitetssikring av materiale. I politifaglig litteratur tas også spørsmål om lydopptak opp. Asbjørn Rachlew skriver om innholdsanalyse<sup>29</sup> av forhør og vitnemål som en sentral metode for politiet (Rachlew 2009: 279):

Med hensyn til innholdsanalyser og deres bevismessige potensial, er det viktig å forstå at metoden aldri kan bli bedre enn kvaliteten og dokumentasjonen av det politiavhøret som skal evalueres. Uheldige avhørsmetoder, som for eksempel ledende spørsmål, vil prege informasjonen som analyseres. Uten lydopptak vil det forbli nytteløst å forsøke å gjennomføre en pålitelig innholdsanalyse.

Opptak av intervjuene foretas i liten grad i UDI dag, og det er flere grunner til dette. Noen ganger får saksbehandlerne beskjed om at det skal tas opptak, men de har også anledning til å gjøre det i andre saker. Det er likevel ingen kultur for å benytte denne typen verktøy blant UDI-ansatte i dag.

<sup>29</sup> Med «innholdsanalyse» menes her (Rachlew 2009: 278): «Strengt tatt bør ikke ulike former for innholdsanalyse være noe annet enn tradisjonell bevisvurdering av vitneutsagn, der politiet eller domstolene, foretar en systematisk evaluering av vitnebevisets fasetter».



Når selve intervjuet er den eneste forklaringen som foreligger eller som saksbehandler fester lit til, får saksbehandler lite å gå på, hvilket kan føre til usikkerhet rundt spørsmål om å være «for snill» eller «for streng».

Det å være «snill», er noe som i denne sammenhengen betyr at saksbehandlere legger godviljen til når de skal vurdere troverdighet. Bak dette ligger det en vurdering av at de mulige feilkildene er så mange, og konsekvensene av et galt vedtak så store, at det er bedre å være for «snill» enn for «streng». Eksempelvis kan stort press på effektiv saksbehandling føre til «snillere» vedtak ved at tvil i større grad kommer søker til gode, framfor en grundig saksbehandling om tvilsspørsmålet.

Det å være «snill» eller «streng» henger også sammen med at praksis endrer seg over tid. Det betyr at hva det innebærer å være «snill» og streng», varierer når det gjelder å gjøre det som er riktig i henhold til gjeldende praksis. Dette henger naturligvis også sammen med at verden til enhver tid er i endring; at situasjonen for befolkningen i ulike land er i forandring både politisk, sikkerhetsmessig og menneskerettslig.

Likevel beskriver en del av saksbehandlerne ubehag over å sitte med denne makten. De bruker termer som «snill» og «slem» når de skal beskrive hvordan de og kollegaer utfører jobben som saksbehandler. Frykten for å være «slem» blir, som flere påpekte, sterkere om man er den som har møtt søkeren og gjennomført intervjuet. UDI-ansatte påpeker således at dette kan bidra til å påvirke vurdering av troverdighet.



# Kapittel 7 Hovedkonklusjon og anbefalinger

## 7.1 Hovedkonklusjon

Denne studien finner variasjon i når og hvordan saksbehandlere gjennomfører vurderinger av troverdighet. Dette omhandler variasjon i hvordan saksbehandlere forbereder seg til intervju, hvordan de benytter informasjon og dokumentasjon som foreligger, og hvordan de dokumenterer og begrunner sine vurderinger. Noe av variasjonen ser ut til å henge sammen med sakstype, annet med struktur- og kulturforskjeller mellom enhetene. Det er mye som ser ut til å være opp til saksbehandler og ledere for enhetene.

En side av dette er at terskelen for hva som regnes som troverdig, ser ut til å vurderes ulikt i ulike enheter. Dette kan også føre til at påliteligheten til informasjonen som innhentes ikke alltid er så god som den kunne ha vært, og at saksbehandlere risikerer å bli mer hypotesedrevet enn de er seg bevisst. Manglende enhetlig tilnærming og bevissthet rundt faktorer som påvirker den enkelte når man gjennomfører sin troverdighetsvurdering, kan også få betydning for søkers mulighet til å framstå troverdig, hvilket igjen kan være av avgjørende betydning for utfallet av vedtaket.

UDIs asylavdeling utfører i dag opplæring av saksbehandlere i intervjumetoder som er oppdatert og i tråd med beste praksis for innhenting av pålitelig informasjon. Denne opplæringen har i sin helhet blitt gjort obligatorisk fra sommeren 2013. Likevel viser denne studien at det er rom for videreutvikling av opplæringsopplegget for å øke bevisstheten rundt påvirkningsfaktorer ved gjennomføring av troverdighetsvurderinger. Denne videreutviklingen omhandler tiltak både på individ-, gruppe- og systemnivå.

Ved å gjennomføre foreslåtte anbefalinger (beskrives i kap. 7.2) som et grunnlag for videreutvikling av opplæringstilbudet i UDI, vil man kunne bidra til en mer enhetlig tilnærming til hvordan saksbehandlere gjennomfører, og er seg mer bevisst, sine vurderinger av troverdighet. Anbefalingene representerer ikke nødvendigvis bare nye tiltak, men også utvikling av eksisterende tilbud. De er ment som en beskrivelse av momenter som framstår som viktige for å sikre best mulig kvalitet på troverdighetsvurderingene.

## 7.2 Anbefalinger

1. Nyansatte bør ha et opplæringsprogram som er strukturert og likt for alle. Det er i dag innført obligatorisk opplæringsprogram, og funnene i denne rapporten støtter viktigheten av dette og at dette bør videreføres.
2. Opplæring og retningslinjer gir gode forutsetninger for å jobbe som saksbehandler, men for å sikre etterlevelse, bør man ha gjennomgang av flere vedtak under opplæringen, samt få delta i flere intervjuer som observatør før man selv begynner å saksbehandle.
3. UDI bør standardisere hvordan hver enkelt saksbehandler følges opp i sin egen avdeling etter at innledende opplæringsprogram er avsluttet.
  - a. Flere enn det første intervjuet bør være med bisitter.
  - b. For å sikre at prosedyrer og retningslinjer følges, bør man innføre jevnlig bisitting (hver 3. måned).
4. For å sikre at ledere og intervjufaglige koordinatorene har oppdatert kompetanse, bør de settes inn i det samme opplæringsprogrammet som nyansatte gjennomfører, samt selv delta der en selv ikke innehar siste oppdaterte informasjon. Dette vil bidra til å harmonisere hva som formidles, og skape tydelighet.
5. Det er viktig at UDI kommuniserer nytteverdien av intervjumaler både skriftlig og muntlig i alle enheter. Dette kan gjøres i fora der disse kan presenteres og diskuteres i alle avdelinger/enheter.
6. Intervjumaler som benyttes, bør gjennomgås jevnlig. Dette for å utvikle nye maler der det er nødvendig, eller for å videreutvikle eksisterende maler.
7. Maler som benyttes, bør legges ved og følge saksmappene, slik at det er enkelt å se hvilke maler som er benyttet i den enkelte sak.
8. Videreutvikling av asylintervjurapporten bør vektlegge viktigheten av skriftliggjøring av troverdighetsvurderingen. Herunder bør det tydeliggjøres hvilke momenter som er lagt til grunn for vurderingen, og hvorfor.
9. Bevissthet om referatpraksis bør økes for å sikre en best mulig ivaretagelse av søkers rettigheter og bedre kvalitet. I tillegg vil det kunne lette prosessen i klagesaker hos UNE.
10. Mer bruk av lyd- eller videoopptak.
  - a. Vurdere å skille intervju- og referentfunksjonen.

- b. Bruk av kollegastøtte bør systemiseres. Eksempelvis kan det opprettes samhandlingsarenaer for diskusjoner om dilemmaer rundt for eksempel motstrid, eller hvordan psykologiske og kulturelle påvirkningsfaktorer skal tas hensyn til.
11. Annenhåndsvurderinger bør følge en gitt mal, der vurdering og begrunnelse beskrives grundig.
  12. Betydningen av informasjon fra Landinfo må kommuniseres til alle enheter, og det må formidles at dette er den beste og mest oppdaterte kilden UDI har å jobbe ut fra.
  13. Ny informasjon fra Landinfo bør kommuniseres tydelig i den enkelte enhet, slik at man sikrer at saksbehandlere er informert om nye oppdateringer. Dette innebærer også en gjennomgang av prosedyrer for bruk av landinformasjon, for å sikre at saksbehandlerne etablerer tillit til at Landinfo er en pålitelig kilde.
  14. UDI tilbyr jevnlig kurs, konferanser og foredrag som er av høy relevans for saksbehandlerne. Det er viktig at det legges til rette for at slike tilbud kan benyttes av UDIs saksbehandlere og ledere, slik at man er oppdatert på ny forskning med relevans for de vurderingene saksbehandlere gjennomfører, og for vedtaksfatingen. Tilrettelegging av tid til kompetanseheving også utenfor UDIs eget opplæringsprogram kan være et godt virkemiddel.
  15. Det bør gis ytterligere opplæring i hvordan vurdering av troverdighet blir påvirket og utføres bevisst og ubevisst gjennom hele prosessen – fra man mottar registrering hos PU til man skal fatte et vedtak. Dette innebærer videre opplæring i traume-psykologi, samt i psykologiske og kulturelle påvirkningsfaktorer.
  16. For å skape en større enighet omkring hva relevant motstrid er, og således sikre at likere kriterier blir lagt til grunn ved vurdering av søkers forklaring, bør dette presiseres tydelig i opplæringen.
  17. Det er viktig med bevisstgjøring av ledere og deres funksjon som rollemodell for saksbehandling. Det kan arrangeres workshops med tema om hvordan de er viktige kulturbærere for å skape en enhetlig tilnærming til for eksempel bruk av informasjon, dokumenter som foreligger i den enkelte sak, maler og veiledere. Bevisstgjøring rundt kommunikasjonsform og kommunikasjonskanaler når nye maler, praksisnotater og så videre foreligger, er også nødvendig.



# Litteratur

- Anderson, S. J., Cohen, G. & Taylor, S. (2000). Rewriting the Past: some factors in the variability of personal memories. *Applied Cognitive Psychology*, 14, 435–54.
- Ask, K. & Granhag, P. (2005) Motivational Sources of Confirmation Bias in Criminal Investigations. *Journal of Investigative Psychology and Offender Profiling*, 2, 43–63.
- Ask, K. & Landström, S. (2010). Why emotions matter: Expectancy violation and affective response mediate the emotional victim effect. *Law and human behavior*, 34, 392–401.
- Axelsen, E. D. & Wessel, E. (2006). Den traumatiserte hukommelsen. I T. Anstrop, K. Benum & M. Jakobsen (red.), *Dissosiasjon og relasjonstraumer: Integrering av det splittede jeg*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Baillet, C. (2004). *Study of the Grey Zone between Asylum and Humanitarian Protection in Norwegian Law and Practice*. Oslo: Universitetet i Oslo.
- Baillot, H., Cowan, S. & Munro, V. E. (2012). ‘Hearing the Right Gaps’: Enabling and Responding to Disclosures of Sexual Violence within the UK Asylum Process. *Social & Legal Studies*, 21(3), 269–296.
- Banaji, M. R., Hardin, C. & Rotman, A. J. (1993). Implicit Stereotyping in Person Judgment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65, 2, 272–281.
- Barnier, A. J. L., Hung, L. & Conway, M. A. (2004). Retrieval induced forgetting of emotional autobiographical memories. *Cognition and Emotion*, 18(4), 457–477.
- Beard, J. & Noll, G. (2009). Parrhêsia and credibility: the sovereign of refugee status determination. *Social & Legal Studies*, 48(4), 455–477.
- Blommaert, J. (2008). Language, asylum, and the national order. *Urban Language and Literacies*, Working Paper No 50.
- Blommaert, J. (2001). Investigating narrative inequality: African asylum seekers’ stories in Belgium. *Discourse & Society*, 12(4), 413–449.

- Bohmer, C. & Shuman, A. (2008). *Rejecting refugees: political asylum in the 21st century*. London and New York: Routledge.
- Bollingmo G. & Wessel, E. (2007). *The emotional witness – A study of judgments of credibility*. Psykologisk institutt, Universitetet i Oslo.
- Bollingmo, G., Wessel, E., Eilertsen, D. E. & Magnussen, S. (2008). Credibility of the emotional witness: A study of ratings by police investigators. *Psychology, Crime & Law*, 14, 29–40.
- Bollingmo, G., Wessel, E., Sandvold, Y., Eilertsen, D. E. & Magnussen, S. (2009). The effect of biased and non-biased information on judgments of witness credibility. *Psychology, Crime & Law*, 15, 61–71.
- Bonanno, G. A. (2008). Loss, trauma, and human resilience: Have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events? *Psychological trauma: Theory, research, practice, and policy*, 1, 101–113.
- Bond, C. F. Jr & DePaulo, B. M. (2006). Accuracy of deception judgments. *Personality and Social Psychology review*, 10, 214–234.
- Bond, C. F. Jr, Omar, A., Pitre, U., Lashley, B. R., Skaggs, L. M. & Kirk, C. T. (1992). Fishy-looking liars: Deception judgment from expectancy violation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63, 969–977.
- Bull, R. & McAlpine, S. A. (1998). Facial appearance and criminality. I A. Memon, A. Vrij & R. Bull (red.), *Psychology and Law: Truthfulness, Accuracy and Credibility*, Chichester: Wiley.
- Burgoon, J. K. & Hale, J. L. (1988). Nonverbal expectancy violations: Model elaboration and application to immediacy behaviors. *Communication monographs*, 55, 58–79.
- Ceci, S. J. & Bruck, M. (1995). *Jeopardy in the courtroom: A scientific analyses of children's testimony*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Ceci, S. J. & Friedman, R. D. (2000). The suggestibility of children: Scientific research and legal implications. *Cornell Law Review*, 86, 33–108.
- Cohen, J. (2002). Questions of Credibility: Omissions, Discrepancies and Errors of Recall in the Testimony of Asylum Seekers». *International Journal of Refugee Law*, 13(3), 293–309.
- Cohen, J. (2001). Errors of Recall and Credibility: Can omissions and discrepancies in successive statements reasonably be said to undermine credibility of testimony? *Medico-Legal Journal*, 69(1), 25–34.



- Denzin, N. K. (2003). The Practices and Politics of Interpretation. I N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (red.), *Collecting and Interpreting Qualitative Materials* (s. 458–498). 2. edition, Thousand Oaks: SAGE.
- DePaulo, B. M. & Morris, W. L. (2004). Discerning lies from truths: Behavioral cues to deception and the indirect pathway of intuition. I P. A. Granhag & L. A. Strömwall (red.), *The detection of deception in forensic contexts* (s. 15–40). New York, N.Y: Cambridge University Press.
- DePaulo, B., Lindsay, J., Malone, B., Muhlenbruck, L., Charlton, K. & Cooper, H. (2003). Cues to deception. *Psychological bulletin*, 129(1), 74–118.
- Ehlers, A. & Clark, D. M. (2000). A cognitive model of posttraumatic stress disorder. *Behavioral Research and Therapy*, 38, 319–345.
- Einhorn, B. J. (2009). Consistency, Credibility, and Culture. I J. Ramji-Nogales (red.), *Refugee roulette: disparities in asylum adjudication and proposals for reform* (s. 187–201). New York: New York University Press.
- Eytan, A., Laurencon, M., Durieux-Paillard, S. & Ortiz, N. (2008). Consistency of autobiographical memories in asylum seekers. *Am J Psychiatry*, 165, 776.
- Fiske, S. T. & Neuberg, S. L. (1990). A continuum of impression formation, from category-based to individuating processes: Influences of information and motivation on attention and interpretation. I M. P. Zanna (red.), *Advances in experimental social psychology* (vol. 23, s. 1–74). San Diego, CA: Academic Press.
- Fog, J. (1998). *Med samtalen som udgangspunkt. Det kvalitative forskningsinterview*. København: Akademisk Forlag.
- Gamst, K. T. & Langballe, Å. (2004). *Barn som vitner: En empirisk og teoretisk studie av kommunikasjonen mellom avhører og barn i dommeravhør: Utvikling av en avhørsmetodisk tilnærming*. Doktoravhandling. Institutt for spesialpedagogikk. Universitetet i Oslo.
- Good, A. (2007). *Anthropology and Expertise in the Asylum Courts*. Abdingdon, UK: Routledge-Cavendish.
- Granhag, P. A., Strömwall L. A. & Hartwig, M. (2005). Granting asylum or not? Migration board personnel's beliefs about deception. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 31(1), 29–50.
- Graver, H. P. (2007). Fornuft og følelser - om klassisk retorikk som modell for moderne juridisk metode. *Tidsskrift for rettsvitenskap*, 120(4), 527–562.

- Hartwig, M., Granhag, P. A., Strömwall L. A. & Vrij, A. (2005). Detecting deception via strategic disclosure of evidence. *Law and Human Behaviour*, 29(4), 469–484.
- Herlihy, J., Gleeson, K. & Turner, S. (2010). What assumptions about human behavior underlie asylum judgments? *International Journal of Refugee Law*, 22(3), 351–366.
- Herlihy, J., Scragg, P. & Turner, S. (2002). Discrepancies in autobiographical memories – implications for the assessment of asylum seekers: repeated interviews study. *BMJ*, 324, 324–27.
- Hess, U., Blairy, S. & Kleck, R.E. (2000). The influence of facial emotion displays, gender, and ethnicity on judgments of dominance and affiliation. *Journal of Nonverbal Behavior*, 24, 265–283.
- Johannesson, L. (2012). Performing Credibility: Assessment of Asylum Claims in Swedish Migration Courts. *Retferd*, 35(3), 69–84.
- Kagan, M. (2003). Is truth in the eye of the beholder? Objective credibility assessment in refugee status determination. *Scholarly Works*. Paper 633.
- Kassin, S. M., Goldstein, C. C. & Savitsky, K. (2003). Behavioural confirmation in the interrogation room: On the dangers of presuming guilt. *Law and Human Behaviour*, 27.
- Knudsen, J. C. (1995). When Trust Is on Trial: Negotiating Refugee Narratives. I V. E. Daniel & J. C. Knudsen (red.), *Mistrusting Refugees* (s. 13–35). Berkeley: University of California Press.
- Kruglanski, A. W., Webster, D. M. & Klem, A. (1993). Motivated resistance and openness to persuasion in the presence or absence of prior information. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65, 861–876.
- Kunda, Z. (1990). The case for motivated reasoning. *Psychological Bulletin*, 108, 480–498.
- Kunda, Z. & Spencer, S. J. (2003). When do stereotypes come to mind and when do they color judgement? A goal-based theoretical framework for stereotype activation and application. *Psychological Bulletin*, 129, 522–544.
- Lidén, H. (2012). Det vanskelige asylintervjuet. I K. Eide (red.), *Barn på flukt. Psykososialt arbeid med enslige mindreårige flyktninger* (s.118–143). Oslo: Gyldendal Akademisk.

- Lieberman, J. D. (2002). Head over the heart or heart over the head? Cognitive experiential self-theory and extralegal heuristics in juror decision making. *Journal of Applied Social Psychology*, 32(12), 2526–2553.
- Lund, E. C. (2006). Terapeuters reaksjoner i møte med sterk traumatiserte klienter. I T. Anstrop, K. Benum & M. Jakobsen (red.), *Dissosiasjon og relasjonstraumer: Integrering av det splittede jeg*. Oslo: Universitetsforlaget.
- McAuliff, B. D. & Kovera, M. B. (2012). Do jurors get what they expect? Traditional versus alternative forms of children's testimony. *Psychology, Crime, and Law*, 18, 27–47.
- Macklin, A. (2009). Asylum and the Rule of Law in Canada: Hearing the Other (Side). I S. Kneebone (red.), *Refugees, asylum seekers and the rule of law: comparative perspectives* (s. 78–121). Cambridge: Cambridge University Press.
- Magnussen, S. (2007). *Vitnepsykologi: Pålitelighet og troverdighet i dagligliv og rettsal*. Oslo: Abstrakt forlag.
- Magnussen, S. & Wessel, E. (2010). Displayed emotions in court: effects on credibility judgements. I P. A. Granhag (red.), *Forensic psychology in context: Nordic and international approaches* (s. 247–264). Devon: Willan Publishing.
- Memon, A. (2012). Credibility of asylum claims: Consistency and accuracy of autobiographical memory reports following trauma. *Applied Cognitive Psychology*. Online: Doi: 10.1002/acp.2868.
- Menkel-Meadow, C. (2009). Asylum in a Different Voice? Judging Immigration Claims and Gender. I J. Ramji-Nogales (red.), *Refugee roulette: disparities in asylum adjudication and proposals for reform* (s. 202–226). New York: New York University Press.
- Nisbett, R. & Ross, L. (1980). *Human inference: Strategies and shortcomings of social judgment*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- NOAS (2010). *Fakta på bordet. NOAS' anbefalinger for bedre opplysning av asylsaker i første instans*. Oslo: NOAS.
- O'Neill, M. (2010). *Asylum, Migration and Community*. Bristol: Policy Press.
- Peace, A. K. & Porter, S. (2011). Remembrance of Lies Past: A comparison of the features and consistency of truthful and fabricated trauma narratives. *Applied Cognitive Psychology*, 25, 414–423.

- Rachlew, A. (2009). *Justisfeil ved politiets etterforskning – noen eksempler og forskningsbaserte mottiltak*. Doktoravhandling forsvart ved Det juridiske fakultet, Universitetet i Oslo. Nr. 25.
- Rose, M. R., Nadler, J. & Clark, J. (2006). Appropriately upset? Emotion norms and perception of crime victims. *Law and Human Behavior*, 30, 203–219.
- Schachter, D. L. (2001). *The seven sins of memory: How the mind forgets and remembers*. New York: Houghton Mifflin Company.
- Schioldborg, P. & Lønnum, K. (2003). Forbrytelse og straff: studenters domsavsigelser og betydningen av lovbyrters attraktivitet. *Tidsskrift for strafferett*, 3(2), 123–140.
- Schwarz-Nilsen, K. H. & Elklit, A. (2009). An evaluation of the mental status of rejected asylum seekers in two Danish asylum centers. *Torture*, 19(1), 51–59.
- Shemak, A. A. (2011). *Asylum speakers: Caribbean refugees and testimonial discourse*. New York: Fordham University Press.
- Shields, S. A. (2002). *Speaking from the heart: Gender and the social meaning of emotion*. Cambridge: Cambridge, University Press.
- Sweeney, J. A. (2009). Credibility, proof and refugee law. *Int J Refugee Law*, 21(4), 700–726.
- Thomas, R. (2009). Refugee Roulette. A UK Perspective. I J. Ramji-Nogales (red.), *Refugee roulette: disparities in asylum adjudication and proposals for reform* (s. 164–168). New York: New York University Press.
- UDI (2012). *Årsrapport 2011*. Oslo: UDI.
- UNHCR (2010). ASQAEM Summary: Asylum Systems Quality Assurance and Evaluation Mechanism Project in the Central and Eastern sub-region. <http://www.unhcr.org/4e60a4549.html>
- UNHCR (2003). *Håndbok om prosedyrer og kriterier for å fastsette flyktningers rettsstilling*. Oslo: UNHCR.
- Vrij, A. (2008). *Detecting lies and deceit: Pitfalls and opportunities* (2nd ed.). Chichester: Wiley.
- Vrij, A., Granhag, P. & Porter, S. (2010). Pitfalls and opportunities in lie detection. *Psychological Science in the Public interest*, 11(3), 83–121.

# Vedlegg 1 Spørreskjema UDI

## Undersøkelse om vurdering av troverdighet i asylsaker

### Troverdighetsvurdering– søkerens forklaring som bevis i en asylsak

Dette er en undersøkelse om vurdering av troverdighet i asylsaker. Vi ønsker å få kunnskap om dine erfaringer slik at vi bedre kan forstå hva saksbehandlerne i UDI opplever som vanskelig når det gjelder troverdighetsvurderinger.

Funnene fra prosjektet vil brukes i utviklingen av et opplæringsprogram for asylintervjuere og saksbehandlere hos UDI, og også i UNE kan funnene brukes som utgangspunkt for utvikling av læringstiltak.

Dette er en anonym undersøkelse der ditt svar blir behandlet konfidensielt. Resultatene vil ikke kunne spores tilbake til enkeltpersoner. Dette er ingen kunnskapstest. Det vi ønsker er din umiddelbare og ærlige vurdering. Resultatene av undersøkelsen vil sammenstilles med andre resultater fra prosjektet og bli presentert i en rapport til UDI. Resultater fra prosjektet vil også publiseres i et internasjonalt tidsskrift. Å besvare undersøkelsen vil ta omtrent 15-25 minutter. Hvis du underveis skulle ønske å ta en pause for å fullføre senere, trykk på "Fullfør senere"-knappen på en av spørsmålssidene.

Takk for at du tar deg tid til å svare på undersøkelsen.

#### Q1: Er du intervjuer og/eller saksbehandler i asylsaker?

- Er intervjuer og saksbehandler  Er kun intervjuer  
 Er kun saksbehandler  Er verken intervjuer eller saksbehandler

*Note: if you have answered/chosen item [1, 2, 3] in question 1, skip the following question*

#### Q2: Du har svart at du er verken intervjuer eller saksbehandler i asylsaker. Du er dermed utenfor undersøkelsens målgruppe.

*Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question*

#### Q3: Er du kvinne eller mann?

- Kvinne  Mann

*Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question*

#### Q4: Hva er din utdanningsbakgrunn?

- Jus  Samfunnsfag  Humaniora  Annet

*Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question*

#### Q5: Hvilken avdeling eller enhet arbeider du i?

- F1  OFF  BFE  Ainn  B1  B2  B3  
 Torshov  C1  C2  C4  C5

Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question

**Q6: Hvor lenge har du jobbet i UDI?**

- Under 1 år    1-5 år    6-10 år    11-15 år    Over 15 år

Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question

**Q7: Hvor lang erfaring har du i å intervju i asylsaker?**

- Under 1 år    1-5 år    6-10 år    11-15 år    Over 15 år

Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question

**Q8: Hvor lang erfaring har du med saksbehandling i asylsaker?**

- Under 1 år    1-5 år    6-10 år    11-15 år    Over 15 år

Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question

**Q9: Om forberedelse til og gjennomføring av asylintervjuet**

På de neste seks sidene ønsker vi at du svarer på spørsmål om dine erfaringer med forberedelse til og gjennomføring av asylintervjuer. Formålet med spørsmålene er å kartlegge prosessen og dine erfaringer for å avdekke om det finnes potensiale for forbedringer.

Spørsmålene er formulert som påstander som du skal ta stilling til ved å angi ett av følgende svar: aldri, av og til, halve tiden, ofte og alltid.

Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question

**Q10: Ta stilling til disse påstandene:**

	Aldri	Av og til	Halve tiden	Ofte	Alltid	Vet ikke/ikke relevant
Jeg får referat fra både politiregistrering og UDIs ankomstsamtale i forkant av intervjuet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg får referat fra politiregistrering, men ikke fra ankomstsamtale foretatt av UDI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Jeg får referat fra UDIs ankomstsamtale, men ikke politiregistrering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Referatet fra politiregistreringen gir meg et godt grunnlag for forberedelse til asylintervjuet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Referatet fra politiregistreringen inneholder personlige fortolkninger fra den som intervjuet om søkerens troverdighet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Referatet fra UDIs ankomstsamtale om asylgrunnlaget gir meg et godt grunnlag for forberedelse til asylintervjuet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Referatet fra UDIs ankomstsamtale er detaljert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Referatet fra UDIs ankomstsamtale inneholder personlige fortolkninger fra den som intervjuet om søkerens troverdighet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question

**Q11: Ta stilling til disse påstandene:**

	Aldri	Av og til	Halve tiden	Ofte	Alltid	Vet ikke/ikke relevant
Jeg snakker med kolleger om den aktuelle saken før jeg foretar intervjuet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Jeg leser meg opp på relevant landinformasjon før intervjuet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg mangler oppdatert landinformasjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapportene fra Landinfo handler for lite om det som er viktig for å kunne vurdere søkerens troverdighet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg lager egen spørsmålsliste basert på registreringsinformasjon og landinformasjon før intervjuet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er vanskelig å forberede meg godt nok til asylintervjuet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg foretrekker å bare gjøre de helt nødvendige forberedelser slik at jeg stiller mest mulig åpen for søkers forklaring	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question

**Q12: Ta stilling til disse påstandene:**

	Aldri	Av og til	Halve tiden	Ofte	Alltid	Vet ikke/ikke relevant
Jeg synes søkeren møter i intervjuet med tilstrekkelig forståelse for hva intervjuet innebærer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Jeg bruker mye tid i begynnelsen av intervjuet for å gjøre søkeren trygg i intervjusituasjonen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg bruker mye tid i begynnelsen av intervjuet for å sikre meg at søkeren har forstått hensikten med intervjuet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Underveis i intervjuet sikrer jeg at søker forstår hva som vil være viktig informasjon å bidra med for en avgjørelse om opphold	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg har god nok tid til å gjennomføre intervjuet på en forsvarlig måte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question

**Q13: Ta stilling til disse påstandene:**

	Aldri	Av og til	Halve tiden	Ofte	Alltid	Vet ikke/ikke relevant
Jeg har god kontakt med søkeren i intervjusituasjonen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg bruker asyintervjumalen når jeg gjennomfører intervju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Jeg bruker private erfaringer for å forstå søkerens situasjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg vurderer asylsøkerens troverdighet underveis i intervjuet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg stiller oppfølgingsspørsmål dersom søkerens fortelling spriker i forhold til annen informasjon jeg har tilgjengelig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er vanskelig å stille gode oppfølgingsspørsmål	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fri fortelling er en god metode for å få frem relevant informasjon for å kunne fatte vedtak i asylsaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg gir søkeren anledning til å rette opp eventuelle misforståelser med en gang når jeg identifiserer motstrid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Motstrid kan være et uttrykk for at noe er vanskelig å snakke om	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question

**Q14: Ta stilling til disse påstandene:**

	Aldri	Av og til	Halve tiden	Ofte	Alltid	Vet ikke/ikke relevant
Jeg ser etter reaksjoner i kroppsspråket hos søkeren når jeg presenterer informasjon som er i strid med søkerens forklaring	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg tror søkerens sinnstilstand påvirker min vurdering av søkerens troverdighet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg tror søkerens kulturelle bakgrunn påvirker min vurdering av søkerens troverdighet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inntrykket søkeren gir er vel så viktig som informasjonen som framkommer i intervjuet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Søkeren framstår som mer troverdig om hun eller han viser følelser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Jeg merker lett om det som fortelles er selvopplevd eller ikke	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hvis mange andre søkere har fortalt liknende historier før må søkeren gi en mer utfyllende beskrivelse for at historien kan anses som troverdig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er vanskelig å tro på søkerens fortelling om hun eller han ikke kan dokumentere sin identitet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg vurderer søkerens fortelling som mindre troverdig hvis den er usammenhengende	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question*

**Q15: Ta stilling til disse påstandene:**

	Aldri	Av og til	Halve tiden	Ofte	Alltid	Vet ikke/ikke relevant
Kommunikasjon via tolk vanskeliggjør muligheten til å gjøre en troverdighetsvurdering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Jeg benytter min fagbakgrunn aktivt når jeg gjennomfører intervjuer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg benytter opplæringen jeg har fått gjennom UDI aktivt når jeg intervjuer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er lett å snakke med kolleger om intervjuer som jeg ikke var fornøyd med gjennomføringen av	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg skriver ordrett ned det søker forteller	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg rydder i referatet fra intervjuet for å gjøre rapporten mer ryddig og kronologisk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg legger inn egne vurderinger om søkerens troverdighet i rapporten fra intervjuet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg mener at man med riktig opplæring og landinformasjon kan ta hensyn til at det er forskjeller mellom folk i hvordan de forteller om det som skjer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question

**Q16: Om saksbehandlingen etter intervjuet og vedtak**

Spørsmålene på de neste tre sidene handler om saksbehandlingen og vedtaksfatting etter intervjuet.

Spørsmålene er formulert som påstander som du skal ta stilling til ved å angi ett av følgende svar: aldri, av og til, halve tiden, ofte og alltid.

Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question

**Q17: Ta stilling til disse påstandene:**

	Aldri	Av og til	Halve tiden	Ofte	Alltid	Vet ikke/ikke relevant
Vedtaket avgjøres på grunnlag av troverdighetsvurdering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vedtaket avgjøres på grunnlag av risikovurdering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg foretrekker at intervju rapporten gjengir ordrett og i søkerens rekkefølge hva som framkom under asylintervjuet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg foretrekker at intervjueren legger inn egne vurderinger av søkerens troverdighet i rapporten fra asylintervjuet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Referatet fra intervjuet gir for lite informasjon til å gjøre en god troverdighetsvurdering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Det er lett å vite hva som skal inkluderes i referatet fra intervjuet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mangler ved referat fra intervjuet er lett å ta opp internt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question

**Q18: Ta stilling til disse påstandene:**

	Aldri	Av og til	Halve tiden	Ofte	Alltid	Vet ikke/ikke relevant
Jeg har den tiden jeg selv mener jeg trenger til å vurdere saken før jeg fatter vedtak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg er fornøyd med kvaliteten på begrunnelsen for troverdighetsvurderingen jeg gjør ved vedtaksfatting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er vanskelig å sjekke søkerens historie opp mot landinformasjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg diskuterer søkerens troverdighet med kvalitetssikrer (2. håndsvurderer) før vedtak fattes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kvalitetssikrers (2. hånd) tilbakemelding følger en gitt mal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kvalitetssikrers (2. hånd) tilbakemelding er grundig og gir meg et godt grunnlag for å fatte vedtaket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question

**Q19: Ta stilling til disse påstandene:**

	Aldri	Av og til	Halve tiden	Ofte	Alltid	Vet ikke/ikke relevant
Det er lettere å fatte vedtak i saker der jeg ikke har gjennomført intervjuet selv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er lett å snakke med kolleger om vedtak jeg er usikker på før jeg fatter vedtaket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er lett å snakke med kolleger om vedtak jeg har fattet som jeg i ettertid er usikker på om var riktig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg benytter fagbakgrunnen min aktivt når jeg fatter vedtak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg bruker opplæringen jeg har fått gjennom UDI når jeg fatter vedtak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg bruker opplæringen jeg har fått gjennom UDI når jeg foretar troverdighetsvurderinger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Jeg bruker kunnskap om traume psykologi ved vurdering av troverdighet i asylsaker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
---	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question

**Q20: I det følgende ber vi deg ta stilling til noen påstander for å få kunnskap om utfordringer knyttet til regelansvendelse.**

**Ta stilling til følgende påstander:**

	Aldri	Av og til	Halve tiden	Ofte	Alltid	Vet ikke/ikke relevant
Det er vanskelig å finne fram til de relevante bevismidlene	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er vanskelig å vite når beviskravene er oppfylt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er vanskelig å utforme en balansert begrunnelse i vedtaket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er vanskelig å være konkret når jeg utformer begrunnelsen i vedtaket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er vanskelig å vite når jeg skal la tvil komme søkeren til gode	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er vanskelig å vurdere søkerens generelle troverdighet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er vanskelig å vurdere fortellingens troverdighet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Søkerens forklaring er det viktigste beviset når vedtaket fattes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question

**Q21: Som nevnt i innledningen er formålet med undersøkelsen å bidra til utviklingen av et opplæringsprogram. Det er derfor nyttig for oss om du beskriver hvilke temaer, regler eller situasjoner du gjerne vil ha opplæring i for best mulig å kunne gjennomføre gode troverdighetsvurderinger:**

**Har du deltatt på introduksjonskurs i regi av UDI-skolen?**

Ja  Nei

*Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question*

**Q22: Har du lært strukturert intervjuetodikk?**

Ja  Nei

*Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question*

**Q23: Har du deltatt på UDI sine frivillige kurs som omhandler troverdighets- og bevisvurdering?**

Ja  Nei

*Note: if you have answered/chosen item [2] in question 23, skip the following question*

*Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question*

**Q24: Hvilke(t) av disse kursene har du deltatt på? Noter:**

*Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question*

**Q25: Har du deltatt på kurs i regi av UDI om hvordan traumer/symptomer på traumer kan påvirke intervjuet?**

Ja  Nei

*Note: if you have answered/chosen item [1] in question 25, skip the following question*

*Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question*

**Q26: Har du fått opplæring i traumepsykologi andre steder enn UDI? I så fall ber vi deg notere hvor du har fått slik opplæring her:**

*Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question*

**Q27: Ønsker du mer opplæring i noe av det som er nevnt under? I så fall ber vi deg oppgi hva du ønsker mer opplæring i (Flere kryss mulig):**

Intervjumetodikk       Troverdighetsvurdering       Bevisvurdering       Traumepsykologi

*Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question*

**Q28: Er det noe annet du ønsker mer opplæring i? I så fall ber vi deg notere hva du ønsker mer opplæring i her:**

*Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question*

**Q29: Vurder de følgende læringsformene på en skala fra 1-5, der 1= Passer meg ikke i det hele tatt og 5= Passer meg helt perfekt.**

	1	2	3	4	5
Forelesninger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-læring	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Workshops	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coaching/ veiledning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Caseøvelser med tilbakemelding	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question*

**Q30: Vil du trekke frem andre læringsformer som du synes passer deg? I så fall ber vi deg notere svaret her:**

*Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question*

**Q31: Hva er viktig for deg for å sikre din kompetanse og evne til å fatte riktige vedtak? Noter:**

*Note: if you have answered/chosen item [4] in question 1, skip the following question*

**Q32: Til slutt, er det noe mer eller annet du mener er relevant for å kunne si noe om utfordringer med troverdighetsvurderingen som gjøres i asyLintervju og saksbehandling? I så fall ber vi deg notere svaret her:**

# Vedlegg 2 Spørreskjema UNE

## UNE: Undersøkelse om vurdering av troverdighet i asylsaker

### Troverdighetsvurdering– søkerens forklaring som bevis i en asylsak

Dette er en undersøkelse om vurdering av troverdighet i asylsaker. Vi ønsker å få kunnskap om dine erfaringer slik at vi bedre kan forstå hva nemdledere og saksbehandlerne i UNE opplever som vanskelig når det gjelder troverdighetsvurderinger. Vi gjennomfører en lignende undersøkelse blant asylintervjuerne og saksbehandlerne i UDI. Funnene fra prosjektet vil være med på å danne grunnlaget for utvikling av et opplæringsprogram for asylintervjuere og saksbehandlere hos UDI. Videre vil UNE vurdere betydningen av undersøkelsen for UNEs læringstiltak.

Dette er en anonym undersøkelse der ditt svar blir behandlet konfidensielt. Resultatene vil ikke kunne spores tilbake til enkeltpersoner. Dette er ingen kunnskapstest. Det vi ønsker er din umiddelbare og ærlige vurdering.

Resultatene av undersøkelsen vil sammenstilles med andre resultater fra prosjektet, og vil bli presentert i en rapport. Resultater fra prosjektet vil også publiseres i et internasjonalt tidsskrift.

Å besvare undersøkelsen vil ta omtrent 15-25 minutter. Hvis du underveis skulle ønske å ta en pause for å fullføre senere, trykk på "Fullfør senere"-knappen på en av spørsmålssidene.

Takk for at du tar deg tid til å svare på undersøkelsen.

### Q1: Er du kvinne eller mann?

Kvinne  Mann

### Q2: Hva er din utdanningsbakgrunn?

Jus  Samfunnsfag  Humaniora  Annet

### Q3: Hvilken avdeling eller enhet arbeider du i?

Asylavdelingen A  Asylavdelingen B  Nemdledere

### Q4: Hvor lenge har du jobbet i UNE?

Under 2 år  2-5 år  Over 5 år

Note: if you have answered/chosen item [1, 2] in question 3, skip the following question

**Q5: Hvor lang erfaring har du som nemndleder i UNE?**

- Under 2 år    2-5 år    Over 5 år

**Q6: Hvor lang erfaring har du med saksbehandling i UNE?**

- Under 2 år    2-5 år    Over 5 år

**Q7: Om forberedelser og gjennomføring av nemndmøter**

På de neste fire sidene ønsker vi at du svarer på spørsmål om forberedelsene du gjør til nemndmøter og saksbehandling.

Spørsmålene er formulert som påstander du skal ta stilling til ved å angi ett av følgende svar: aldri, av og til, halve tiden, ofte og alltid.

**Q8: Ta stilling til disse påstandene:**

	Aldri	Av og til	Halve tiden	Ofte	Alltid	Vet ikke/ikke relevant
Rapportene fra asylintervjuet gjør det lett å forberede seg til nemndmøte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg snakker med kolleger om den aktuelle saken før nemndmøtet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg leser meg opp på relevant landinformasjon før nemndmøtet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg forbereder spørsmål som kan gi informasjon om klagerens troverdighet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er vanskelig å forberede meg godt nok til nemndmøtet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Q9: Ta stilling til disse påstandene:**

	Aldri	Av og til	Halve tiden	Ofte	Alltid	Vet ikke/ikke relevant
Kommentarer og råd fra kolleger hjelper meg med å gjennomføre et godt nemndmøte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klageren stiller i nemndmøte med tilstrekkelig forståelse av hva møtet innebærer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vi bruker mye tid i begynnelsen av møtet til å gjøre klageren trygg i situasjonen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vi bruker mye tid i begynnelsen av møtet for å sikre oss at klageren har forstått hensikten med nemndmøtet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg bruker private erfaringer for å forstå klagerens situasjon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg har god kontakt med klageren under møtet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Q10: Ta stilling til disse påstandene:**

	Aldri	Av og til	Halve tiden	Ofte	Alltid	Vet ikke/ikke relevant
Jeg stiller oppfølgingsspørsmål dersom klagerens fortelling spriker i forhold til annen informasjon jeg har tilgjengelig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er vanskelig å stille gode oppfølgingsspørsmål	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg gir klageren anledning til å rette opp eventuelle misforståelser med en gang når jeg identifiserer motstrid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg vurderer klagerens troverdighet underveis i nemndmøtet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inntrykket klageren gir er vel så viktig som informasjonen som framkommer i nemndmøtet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Jeg mener at man med riktig opplæring og landinformasjon kan ta hensyn til at det er forskjeller mellom folk i hvordan de forteller om det som skjer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klageren framstår som mer troverdig når hun eller han viser følelser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Q11: Ta stilling til disse påstandene:**

	Aldri	Av og til	Halve tiden	Ofte	Alltid	Vet ikke/ikke relevant
Jeg merker lett om det som fortelles er selvopplevd eller ikke	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg vurderer klagerens fortelling som mindre troverdig hvis den er usammenhengende	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg tror klagerens sinnstilstand påvirker min vurdering av klagerens troverdighet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg tror klagerens kulturelle bakgrunn påvirker min vurdering av søkerens troverdighet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det å kommunisere via tolk under nemndmøtet gjør det vanskelig å gjøre en troverdighetsvurdering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Det er lett å snakke med kolleger om nemdmøte som jeg ikke var fornøyd med gjennomføringen av	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
---	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

**Q12: Om saksbehandling og vurdering av troverdighet**

Spørsmålene på de neste to sidene handler mer detaljert om de vurderingene du gjør når du skal ta stilling til klagerens troverdighet.

Spørsmålene er formulert som påstander som du skal ta stilling til ved å angi ett av følgende svar: aldri, av og til, halve tiden, ofte og alltid.

**Q13: Ta stilling til disse påstandene:**

	Aldri	Av og til	Halve tiden	Ofte	Alltid	Vet ikke/ikke relevant
Jeg foretrekker at intervjurapporten fra UDI gjengir ordrett det som ble beskrevet under asylintervjuet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg foretrekker at intervjueren hos UDI legger inn egne vurderinger av klagerens troverdighet i rapporten fra asylintervjuet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg skulle ønske rapporten fra asylintervjuet var mer detaljert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg mangler oppdatert landinfo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Rapportene fra Landinfo handler for lite om det som er viktig for å kunne vurdere klagerens troverdighet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg trenger å innhente mer landinformasjon i etterkant av nemndmøtet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg er fornøyd med kvaliteten på begrunnelsen jeg har for troverdighetsvurderingen beskrevet i vedtaket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg har den tiden jeg selv mener jeg trenger til å vurdere en sak før vedtak fattes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg vurderer oftere klagere som troverdige når de selv har møtt i nemndmøtet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Q14: Ta stilling til disse påstandene:**

	Aldri	Av og til	Halve tiden	Ofte	Alltid	Vet ikke/ikke relevant
Vedtaket avgjøres på grunnlag av troverdighetsvurdering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vedtaket avgjøres på grunnlag av risikovurdering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er lett å snakke med kolleger om vedtak jeg i etterkant er usikker på om var riktige	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg benytter min fagbakgrunn aktivt når jeg fatter vedtak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Motstrid kan være et uttrykk for at noe er spesielt vanskelig å snakke om	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er vanskelig å tro på klagerens fortelling om hun eller han ikke kan dokumentere sin identitet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hvis mange andre klagere har fortalt liknende historier før må klageren gi en mer utfyllende beskrivelse for at historien kan anses som troverdig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Q15: I det følgende ber vi deg ta stilling til noen påstander for å få kunnskap om utfordringer knyttet til regelansvendelse.**

**Ta stilling til følgende påstander:**

	Aldri	Av og til	Halve tiden	Ofte	Alltid	Vet ikke/ikke relevant
Det er vanskelig å utforme en balansert begrunnelse i vedtaket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er vanskelig å være konkret når jeg utformer begrunnelsen i vedtaket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er vanskelig å vite når jeg skal la tvil komme klageren til gode	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er vanskelig å vurdere klagerens generelle troverdighet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er vanskelig å vurdere fortellingens troverdighet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Q16:** Som nevnt i innledningen er formålet med undersøkelsen å bidra til utviklingen av et opplæringsprogram. Det er derfor nyttig for oss om du beskriver hvilke temaer du gjerne vil ha opplæring i for best mulig å kunne fatte riktige vedtak.

Ønsker du mer opplæring i noe av det som er nevnt under? (Flere kryss mulig)

- Intervjumetodikk     Troverdighetsvurdering     Bevisvurdering     Traumepsykologi

**Q17:** Er det noe annet du ønsker mer opplæring i? Noter:

**Q18:** Vurder de følgende læringsformene på en skala fra 1-5, der 1= Passer meg ikke i det hele tatt og 5= Passer meg helt perfekt.

	1	2	3	4	5
Forelesninger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-læring	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Workshops	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coaching/ veiledning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**Q19: Vil du trekke frem andre læringsformer som du synes passer deg? I så fall ber vi deg notere svaret her:**

**Q20: Hva er viktig for deg for å sikre din kompetanse og evne til å fatte riktige vedtak? Noter:**

**Q21: Til slutt, er det noe mer eller annet du mener er relevant for å kunne si noe om utfordringer med troverdighetsvurderingen som gjøres i nemdsmøter og ved fattning av vedtak? I så fall ber vi deg notere svaret her:**

## Vedlegg 3 Intervjuguide kvalitative intervjuer

Spørsmålslisten under er satt opp kronologisk eller i henhold til prosess. Det vil likevel være tilfelle at en del av spørsmålene blir besvart tidligere, i forbindelse med svar på tidligere spørsmål. Det er derfor nødvendig at det utvises skjønn i intervjuene for å sikre god flyt og kontakt.

### Bakgrunn:

- Notér **kjønn** (for å kunne identifisere mønstre)
- Spør om **alder** (for å kunne identifisere mønstre)
- Hva er din **faglige bakgrunn**? Noter også om utdanningen er på bachelor, master eller PhD-nivå (for å kunne identifisere om praksis og refleksjoner henger sammen med utdanningstype og -nivå).
- **Hvor lenge** har du vært saksbehandler/intervjuer? Har du hatt andre stillinger i UDI? (for å kunne si noe om tilknytning til og bredden i erfaringer hos UDI).
- Hva slags **avdelinger** har du arbeidet ved? Hva slags type saker/land har du jobbet med i denne perioden (svarene på dette spørsmålet vil gi oss detaljert informasjon om erfaringsbakgrunn i UDI. Vi forventer også at informanten i sin fortelling om sin egen tid ved UDI vil beskrive forskjeller og likheter mellom de ulike sakstypene).

**1. Kunnskapsoverføring innad i forvaltningen om troverdighetsvurdering** (formålet med disse spørsmålene er å få i gang en refleksjon om UDIs opplæringspraksis og egen utvikling innad i UDI. På slutten av intervjuet kommer vi tilbake til forbedringsforslag)

- Hvor lang tid tok det fra du begynte som intervjuer til du gjennomførte ditt første asylintervju?
- Det foreligger ikke retningslinjer eller en manual for vurdering av troverdighet,
  - Hvordan fikk du vite om hvordan du skulle gjøre det og hva du skulle legge vekt på da du begynte i UDI?
  - Hvilke dilemmaer ble det lagt vekt på?
- Følte du deg klar da du gjennomførte ditt første intervju?
- Hvis du visste det du vet nå, hva hadde du gjort annerledes ved ditt første intervju?

**2. Om troverdighetsvurdering som et ledd i hele prosessen fra en sak blir registrert hos PU og UDI til vedtak er fattet** (formålet med disse spørsmålene er å få kunnskap om når i prosessen informanten mener grunnlaget for beslutningen foreligger og diskutere dette opp mot hvordan praksis er i dag).

- Asylprosessen varer helt fra saken blir registrert til endelig vedtak er fattet. Underveis gis flere forklaringer. Vi er interessert i forholdet mellom ankomstsamtale som asylintervjuer bruker som grunnlagsmateriale og asylintervjuet.
  - Hvordan pleier du å behandle dette referatet? Er motstrid mellom denne fortellingen og asylintervjuet viktig?
- I forberedelsen til asylintervjuet er også annen informasjon viktig, slik som landinfo, politiregistreringen, ID-dokumenter (eller mangel på slike), verifikasjonsrapporter, helseerklæringer, opplysninger gitt i annen sak, språktest, alderstest og andre dokumenter.
  - Kan du fortelle litt om hvordan du bruker dette materialet i forberedelsene?
  - Er det din erfaring at dette gir et godt kunnskapsgrunnlag for situasjonen søkeren forteller om?
- Når du går inn til et asylintervju har du også med deg erfaringene fra tidligere intervjuer og saker.
  - Hvordan påvirker disse erfaringene forberedelsene til intervjuet?
  - Hvordan påvirker erfaringene selve intervjuet, for eksempel hvordan du legger opp samtalen og følger opp spørsmål?
  - Hvordan påvirker disse erfaringene saksbehandlingen?
- Når i prosessen foretas som oftest vurderingen av troverdighet?

**3. Motstrid og troverdighet i intervju og saksbehandling** (spørsmålene under handler mer direkte om hvordan man avgjør om en forklaring er troverdig eller ikke. Målsettingen er å sette i gang refleksjon rundt hvordan andre faktorer enn regelverk og fakta påvirker referat og vedtak. Intervjuet har antakeligvis allerede berørt en del av disse spørsmålene, så målsettingen for intervjuer her er å ta opp igjen tråder fra tidligere for å enda mer konkret diskutere spørsmål om hvordan troverdighet vurderes).

- Som du vet, handler denne studien om vurderingen av troverdighet i søkerens forklaring. Vi intervjuer deg og andre intervjuere og saksbehandlere både for å få vite noe om hvordan troverdighetsvurderinger gjøres i dag og for å diskutere hvordan dette kan gjøres bedre i fremtiden. Jeg vil gjerne at vi diskuterer litt mer forholdet mellom fagbakgrunn, opplæring i UDI, regelverk og erfaringer når du skal gjøre en vurdering av troverdighet i en konkret sak.
  - Er det forskjell på forklaringens troverdighet og søkerens troverdighet? Kan du i så fall forklare denne forskjellen?
  - Hva mener du er viktigst når du skal vurdere troverdighet?
  - Hva menes med «fri og helhetlig bevisvurdering»?



- Hvordan påvirker det faktum at du og søkeren snakker via tolk samtalen og dine muligheter til å vurdere søkerens troverdighet?
- Kan du fortelle om en gang erfaringen din som asylintervjuer var utslagsgivende i troverdighetsvurderingen?
- Kan du fortelle meg hva som menes med motstrid? Synes du dette er et begrep det er vanskelig å bruke?
- Hva mener du forholdet er mellom sannhet og troverdighet?
- Tar du i løpet av intervjuet stilling til om du mener at søkeren snakker sant eller lyver? I så fall; finnes det regler du bruker for å skille mellom søkere som snakker sant og søkere som lyver? Hvis ja, hva er de?
- Synes du at du som oftest legger lista for troverdighet på et riktig nivå? Kan du fortelle om en gang du i etterkant synes du var for streng? Kan du fortelle om en gang du etterpå synes at du var for lite streng?
- Ulike personer forteller om hva som har skjedd dem på ulike måter, og nå vil jeg at vi snakker mer om dette siden dette kan påvirke hva som framstår som troverdig.
  - Er det etter din erfaring store forskjeller mellom søkere i hvordan de forteller om det som har skjedd dem og i hvordan de beskriver grunnen til at de søker om beskyttelse? Kan du gi eksempler?
  - Har du søkt informasjon om land- og kulturkontekst i tillegg til landinfo: Hva i så fall? Hva fikk du ut av det? Har du nok tid i din jobb til å søke tilleggsinformasjon?
  - Kan du beskrive hva som vanligvis inngår i en troverdig historie og en mindre pålitelig historie?
  - Mener du at man lett merker om en historie er selvpålevd?
  - Synes du det er slik at om intervjuet er godt, kan det ikke tolkes på mange måter, eller kan selv gode intervjuer ende i sprikende informasjon?
  - Hvis du synes forskjellene var store: hadde din fagbakgrunn og opplæringen i UDI forberedt deg til dette?
  - Søkerens evne til å forstå og formidle sin historie varierer. Hva henger det sammen med, mener du?
  - Hvis du visste det du visste i dag, er det noe ved opplæringen som kunne blitt forandret på dette punktet?
  - Synes du det ofte er konflikt mellom søkerens versjon og fakta om hjemlandet og situasjonen der? Hva skyldes i så fall dette?
  - er det situasjoner der det å invitere til en fri fortelling ikke er en egnet intervjuemetode?
  - Hvordan håndterer du særegenheter ved søkerens framstillingsstil når du skal oppsummere fra intervjuet? For eksempel hvis historien ikke er fortalt kronologisk, framstiller du den likevel slik?

- Er detaljrikdommen eller mangel på detaljer i søkers forklaring knyttet til om historien i din opplevelse er mer eller mindre troverdig?
- Hvordan påvirker det din vurdering når relevant informasjon kommer sent i prosessen?
- Hvordan spiller ikke-verbal kommunikasjon og kroppsspråk inn i intervju-situasjonen og ditt møte med søker? Finnes det uttrykk eller kroppslige måter å være på fra søkers side som gjør deres forklaring mer eller mindre pålitelige?
- Når det gjelder verbal kommunikasjon, er det måter å snakke på eller forholde seg til intervjusituasjonen språklig som påvirker hvor pålitelig søker framstår?
- Påvirker kulturell bakgrunn i dine øyne hvordan søkere forteller sin historie, kroppsspråk osv? Hvis ja, kan du gi eksempler?
- Påvirker tidspunktet for når i prosessen søker oppgir informasjon din vurdering av hvorvidt informasjonen personen gir er troverdig eller ikke? Hva tenker du om årsakene til at viktig informasjon kan komme inn helt på tampen av et intervju eller etter intervjuet er gjennomført? Hvordan forholder du deg til informasjon du får sent i prosessen med en søknad?

#### **4. Rammeverk og praksis** (disse spørsmålene går direkte på saksgangen og -prosesser for å legge til rette for en konkret diskusjon om forbedringspotensialet)

- Hva er det vanskeligste ved å forberede seg til et asylintervju?
  - Hva kan gjøres for å forbedre opplæringen av asylintervjuere?
- Hva er det vanskeligste ved å gjennomføre et intervju?
  - Synes du dagens måte å gjennomføre asylintervjuer på kunne forbedres slik at det blir lettere å vurdere troverdighet?
- Når benyttes lydbånd og videoopptak? Hva synes du om den praksisen?
- (Når) foretas det andregangsintervjuer? Hva synes du om denne praksisen?
- Hva er vanskeligst ved saksbehandling og vedtak av en søknad?
  - Hva kan gjøres for å forberede UDI-ansatte bedre til saksbehandling og det å fatte et vedtak?
  - Hvilke maler foreligger? Kjenner du godt til disse? Har du blitt lært opp i å bruke dem? Hvordan bruker du dem?
  - Hvordan gjenspeiles troverdighetsvurderingen i vedtaket?
  - Hva er de største utfordringene når du skal vekte forholdet mellom fakta og det som har framkommet i intervjuet?

**5. Roller og prosesser** (disse spørsmålene skal avdekke eventuelle utfordringer knyttet til de ulike rollene som omgir asylsøkerprosessen)

- Forholdet mellom personer i ulike roller innad i UDI kan være viktig for forutsetningene for å gjøre en god troverdighetsvurdering.
  - Hvor lett synes du det er å snakke med kolleger om utfordringer i jobben dere gjør? Er det nok tid til det?
  - Foretrekker du å bare være intervjuer/saksbehandler, eller foretrekker du at samme person utfører begge rollene? Hvorfor?
  - Har du god nok kunnskap om hva intervjuer/saksbehandler gjør i sin jobb?
  - Får du tilbakemelding på din måte å fortolke reglene på på jobben?
  - Kan du beskrive hvordan kontakten foregår mellom den som gjør førstehåndsvurderingen og den som gjør annenhåndsvurderingen? Muntlig/skriftlig? Formell/uformell?
  - Tror du troverdighetsvurderingen bli best av at asylintervjuer og saksbehandler spesialiserer seg på noen land eller saker, eller er blir det best om de ansatte bytter om iblant?
- Før intervjuet har søkeren kanskje fått råd fra advokat, organisasjoner som jobber for rettighetene til asylsøkere og venner og bekjente, i tillegg til fra NOAS og mottaksansatte.
  - Hvordan merker du det under intervjuet?
  - Hva er fordelene og ulempene ved at ulike personer gir råd til søkeren om hvordan asylintervjuet bør foregå?
- Man kan si at asylintervjuet blir til i møtet mellom intervjuer og søker. Selv om begge parter har bestemt seg for mye av det de skal si på forhånd, blir de jo påvirket av hva den andre sier og hvordan vedkommende framstår.
  - Stemmer dette med din erfaring?
  - Hvor bevisst er du på dette under intervjuet?
  - Hva kan du gjøre for å legge til rette for at søkeren får gitt nok og riktig informasjon?
  - Hvordan bruker du fagbakgrunnen din eller kursinnhold for å skape en god intervjusituasjon? Bruker du bevisst samtaleteknikker?

**6. Spesielle hensyn** (her skal det handle om sensitivitet til spesielle hensyn. Dette kommer med stor sannsynlighet opp tidligere i intervjuet, derfor fungerer dette mer som en sjekklister for intervjuer slik at hun kan sjekke om disse temaene er dekket).

- Som vi snakket om i stad, kan det være slik at søker på grunn av sin bakgrunn oppfører seg på måter som vanskeliggjør troverdighetsvurderingen; rett og slett fordi han eller hun sier eller oppfører seg på andre måter enn du forventer. I tillegg kan det være slik at erfaringene søker har gjort seg også fører til at informasjon ikke blir gitt eller ikke blir gitt på en troverdig måte.

Det kan være at søker har vært utsatt for et traume som påvirker oppførsel og historien, og hvordan hun eller han forholder seg til det å bli intervjuet av en myndighetsperson. Forfølgelsesgrunnlaget kan være knyttet til handlinger det er heftet skam eller stigma ved, slik som homoseksuell praksis, prostitusjon, kjønnslemlestelse, funksjonshemming, religion eller eget lovbrudd.

- Hvordan håndterer du denne muligheten?
- Er dette noe som etter din erfaring påvirker intervjuet?
- Tror du nærhet i tid til en vanskelig hendelse har noe å si for hvordan det som har skjedd fortelles i et asylintervju?
- Synes du dere er godt nok opplært i å gjenkjenne at det kan være snakk om en slik situasjon?
- Mener du at du kan merke det om søkeren er i psykisk ubalanse? Hva gjør du i så fall da?



# Troverdighetsvurderinger: Søkerens forklaring som bevis i saker om beskyttelse (asyl)

Denne rapporten bygger på en kvalitativ og en kvantitativ studie av rammebetingelser for og erfaringer med å gjøre troverdighetsvurderinger i UDI. Den peker på områder som ser ut til å fungere godt, samt forhold UDI kan bli bedre på. Rapporten inneholder dermed også forslag til opplæringstiltak som kan gjennomføres for at saksbehandlere kan få økt sin bevissthet rundt påvirkningsfaktorer og utførelsen av troverdighetsvurderinger.



**Fafo**

Borggata 2B/Postboks 2947 Tøyen  
N-0608 Oslo  
[www.fafo.no](http://www.fafo.no)

Fafo-rapport 2014:01  
ISBN 978-82-324-0080-5  
ISSN 0801-6143  
Bestillingsnr. 20348