



ASBJØRN RACHLEW  
GEIR-EGIL LØKEN  
SVEIN TORE BERGESTUEN

# Den profesjonelle samtalesen



En forskningsbasert intervjumetodikk  
for alle som stiller spørsmål

UNIVERSITETSFORLAGET



DEN PROFESJONELLE  
SAMTALEN



Asbjørn Rachlew, Geir-Egil Løken og Svein Tore Bergestuen

# DEN PROFESJONELLE SAMTALEN

*En forskningsbasert intervjumetodikk  
for alle som stiller spørsmål*

Universitetsforlaget

© Universitetsforlaget 2020

ISBN 978-82-15-03178-1

Materialet i denne publikasjonen er omfattet av åndsverklovens bestemmelser. Uten særskilt avtale med rettighetshaverne er enhver eksemplarframstilling og tilgjengeliggjøring bare tillatt i den utstrekning det er hjemlet i lov eller tillatt gjennom avtale med Kopinor, interesseorgan for rettighetshavere til åndsverk. Utnyttelse i strid med lov eller avtale kan medføre erstatningsansvar og inndragning og kan straffes med bøter eller fengsel.

Henvendelser om denne utgivelsen kan rettes til:

Universitetsforlaget AS

Postboks 508 Sentrum

0105 Oslo

[www.universitetsforlaget.no](http://www.universitetsforlaget.no)

Omslag: Stian Hole

Sats: ottaBOK

Trykk og innbinding: 07 Media – 07.no

Boken er satt med: Minion 11/15

Papir: 100 g Arctic Matt 1,0

# INNHold

Forord .....	9
Prolog .....	13
DEL 1 .....	15
Introduksjon .....	17
Startskuddet .....	17
Metoden .....	19
Høyst relevant .....	22
Lege-pasient-intervjuet .....	23
Forskningsintervjuet .....	25
Det journalistiske intervjuet .....	26
Metodens fundament .....	29
Justisfeil – prosessfeil .....	29
Nytten av metodikk .....	32
Maktforholdet i samtalen .....	33
Åpent sinn .....	37
Formålet med profesjonelle samtaler .....	41
Psykologi .....	45
Korttidsminne og langtidsminne .....	46
Fasene i opplevelsesminnet .....	49
Falske minner .....	55

## INNHOLD

Minnestimulerende intervjueteknikker .....	58
Kroppsspråk og løgn .....	59
Troverdighet vs. pålitelighet .....	65
Beslutningspsykologi .....	70
<b>Kommunikasjon .....</b>	<b>77</b>
Empati .....	78
Aktiv lytting .....	82
Stillhet .....	84
Kroppsspråk .....	86
Utfordringer for den aktive lyttingen .....	89
Avbrytelser .....	90
Metakommunikasjon .....	92
August, 2011 .....	98
<b>DEL 2 .....</b>	<b>101</b>
<b>1. Planlegging .....</b>	<b>107</b>
Frigjøre kapasitet .....	107
Tid .....	109
Fysiske forberedelser .....	111
Saksrelaterte forberedelser .....	128
Mentale forberedelser .....	147
<b>2. Kontaktetablering .....</b>	<b>153</b>
Førsteintrykk .....	153
Forventninger .....	154
Informasjon .....	155
Innholdet i kontaktetableringen .....	155
Praktiske rammer .....	157
Rammene for samtalen .....	158
Metakommunikasjon .....	161
Uformelle samtaler .....	167



<b>3. Fri forklaring</b> .....	171
Unødige spørsmål .....	173
Pålitelighetshierarkiet .....	176
Oppfordringer .....	177
Minnestimulering i praksis .....	181
Vonde detaljer .....	183
Variert, åpent og nøytralt .....	185
Smalt eller bredt? .....	186
Etter introduksjonen .....	188
Aktiv lytting i praksis .....	188
Oppsummere .....	190
<b>4. Sondering</b> .....	192
Strukturere samtalen .....	192
Åpent og nøytralt .....	196
Sonderende 5HN-spørsmål .....	197
Avklarende spørsmål .....	200
Problematiske spørsmål .....	203
Sawatskys metode .....	207
Hvordan stiller du spørsmålet? .....	212
Kontrollere – djevelen sitter i detaljene .....	213
Strategisk presentasjon av kritisk informasjon .....	216
<b>5. Avslutning</b> .....	222
Når enden er god .....	223
Mer informasjon .....	224
Hva skjer nå? .....	225
Gjennomføring .....	227
<b>6. Evaluering</b> .....	229
Tilbakemelding .....	229
Evaluering av prosessen .....	232
Evaluering av saken .....	233

INNHOLD

Epilog .....	235
Takk .....	238
Litteraturliste .....	239

## FORORD

Noen ganger kan et pålitelig svar være et spørsmål om liv og død. Andre ganger er det bare litt irriterende at folk ikke svarer på det de blir spurt om. I begge situasjonene vil kvaliteten på spørsmålet være helt sentralt for kvaliteten på svaret.

Når legen snakker med pasienten, er det avgjørende for diagnose og behandling at opplysningene pasienten gir, er pålitelige og fullstendige. Etter en stor skipskatastrofe må havarikommisjonen sikre påliteligheten i det som blir sagt av de involverte, for å forhindre nye ulykker. Under mindre dramatiske, mer hverdagslige intervjuer og samtaler fører upålitelige svar til følgefeil og ineffektivitet. Selv om det ikke står om livet, kan upålitelig eller ufullstendig informasjon lede til bristende konklusjoner og gale beslutninger. Det kan igjen få større og mindre konsekvenser for enkeltpersoner, organisasjoner, miljø, økonomi og samfunn.

I mange yrker gjennomføres samtaler for å innhente informasjon. Samtalen ledes gjerne av en profesjonell aktør som del av en yrkesutøvelse, mens den som svarer, forteller om sine opplevelser, deler av sin kunnskap eller sin historie. Når formålet med samtalen er å innhente relevant, nøyaktig og pålitelig informasjon, som igjen skal danne grunnlag for beslutninger, kaller vi det en *profesjonell samtale*. Kvaliteten og påliteligheten i informasjonen man får i denne samtalen, avhenger av tillit mellom deltakerne og, ikke minst, hvordan spørsmålene stilles.

Domstoler, helsevesen og media er bare noen av mange institusjoner der samtalen ikke bare er viktig, men helt avgjørende. Likevel faller den ofte utenfor definisjonen av kjernevirksomheten; skape rettferdighet, redde liv, og kontrollere makten. Vi tror *det* er grunnen til at den profesjonelle samtalen ikke blir tilstrekkelig prioritert, eller gjenstand for en mer metodisk

tilnærming i utdanning, kursing, trening og evaluering. Konsekvensen blir at de profesjonelle samtaler gjennomføres på mange forskjellige måter, ofte basert på intervjuerens magefølelse, intuisjon og erfaring, blandet med arbeidsplassens kultur.

Slik var det også i politiet. Undervisning om politiavhøret ble ikke ansett som viktig nok. Holdningen var at unge etterforskere skulle lære av de erfarne, og tok man mange nok avhør, så ble man god. Politiet så derfor ikke behovet for å utvikle en forskningsbasert, kvalitetssikret metodikk for sin profesjonelle samtale – *avhøret*. Resultatet av denne erfaringsbaserte og kulturelle tilnærmingen til avhøret var at upålitelig informasjon ble tatt for sannhet. Uten en metodisk tilnærming fulgte etterforskerne sin intuisjon og søkte ubevisst etter informasjon som bekreftet det de trodde. Uskyldige ble dømt, og skyldige gikk fri. Selv om målet var nobelt, var metoden svak eller fraværende.

To av denne bokens forfattere har vært med på det som best kan beskrives som et paradigmeskifte; fra en tilværelse som unge politietterforskere, nærmest uten formell opplæring i mellommenneskelig kommunikasjon, til å bli metodeutviklere og instruktører, både nasjonalt og internasjonalt. Begge har også tilpasset og undervist i politiets metodikk for andre yrkesgrupper, som finansanalytikere, rekrutteringspersonell, dommere og journalister. Bokens tredje forfatter har praktisert en tilsvarende intervjuteknikk i tusenvis av direkteintervjuer på radio og TV samt undervist ved Institutt for Journalistikk.

Gjennom årenes løp har vi møtt mange mennesker, med ulike titler, fra ulike bransjer, som gjennomfører profesjonelle samtaler. Vi har gradvis forstått at det finnes overraskende mange som gjør den samme jobben som etterforskere og journalister, nemlig innhenter informasjon gjennom samtaler. For alle gjelder de samme mellommenneskelige prinsippene når vi snakker sammen. Og for alle er målet at informasjonen skal være så relevant og pålitelig som mulig. Derfor tror vi at svært mange kan nyte godt av ny innsikt og forskningsbasert kunnskap om intervju- og samtalemetodikk. Vi er med andre ord sikre på at politiets nye og forskningsbaserte metodikk er relevant langt utenfor avhørsrommet.

Legen snakker med pasientene sine, dommeren stiller spørsmål til vitnene i retten, journalisten intervjuer sine kilder, lederen gjennomfører jobbintervjuer, finansanalytikeren innhenter informasjon før investeringer eller transaksjoner, de som etterforsker arbeidsulykker eller havari er avhengige av detaljert informasjon, barnevernsansatte snakker med barn om hva som *egentlig* er

utfordringen i familien, og så videre. Listen er lang over yrker som har behov for relevant og pålitelig informasjon, enten det kalles intervju, samtale, konsultasjon eller avhør.

Vårt mål med å skrive denne boken er å inspirere deg til å kommunisere enda bedre i dine profesjonelle samtaler. Vi vil gjøre den forskningsbaserte metodikken politiet har utviklet, tilgjengelig for alle som bruker samtalen for å hente inn informasjon.

Så skjønner vi at enkelte er usikre på hvilken nytteverdi politiets avhørsmetode har på legekantoret, i forretningsmøtet eller i det politiske intervjuet. Og vi forstår at setting, behov og rammer i andre yrkers profesjonelle samtaler kan skille seg ganske kraftig fra avhøret. Likevel mener vi at formålet med samtalen, strukturen på den, og risikoen for å påvirke og å gå i de såkalte bekræftelsesfellene, er felles i de aller fleste profesjonelle samtaler. Vi tror denne boken vil gi en god begrunnelse for og en fylldig beskrivelse av hvordan politiets metodikk kan benyttes også på din arbeidsplass.

Vårt håp er at kunnskapen om metoden, og ikke minst innsikten i politiets dyrekjøpte erfaringer, kan heve effektivitet og presisjon i ditt arbeid og forebygge typiske feil og feller i din yrkeshverdag.

Oslo, august 2020

*Asbjørn Rachlew, Geir-Egil Løken og Svein Tore Bergestuen*



## PROLOG

Det har gått noen uker siden den regntunge fredagen i slutten av fellesferien. Hele verden har nå skjønt hva som rammet lille Norge, og fredsbyen Oslo. Men det verste terrorangrepet i landets historie er likevel umulig å begripe.

22. juli 2011 detonerte terroristen en bilbombe i Regjeringskvartalet. Så reiste han til AUFs sommerleir på Utøya utenfor Oslo og drepte så mange ungdommer han bare klarte. 77 mennesker ble revet vekk. Hundrevis ble kvestet. Tusenvis av mødre, fedre, søsken og venner ble merket for livet.

Terroristen sitter i avhørsrommet. Han er overrasket over hvordan disse dagene i politiets varetekt har vært. Han trodde først han skulle bli drept under arrestasjonen på øya. I det minste regnet han med å bli torturert i avhør. Nå sitter han i stedet og forklarer seg fritt om en fiktiv verdensorden foran en aktivt lyttende og empatisk etterforsker. Avhøreren er opptatt av hvordan terroristen har det, og spør om de skal ta en pause, eller om de kan fortsette.

De tre avhørerne og teamet rundt dem forsøker å finne ut om terroristen er en av flere celler i en større operasjon, eller om det var én enkelt mann med altfor grufulle ambisjoner. Den beste måten å finne ut av det på er å gjennomføre avhørene på akkurat samme måte som de alltid gjør.

Selv om ugjerningen ikke kan sammenlignes med noe de tidligere har sett, er avhørsmetoden den samme som brukes i avhør av voldtekts ofre, vitner til trafikkulykker, rusavhengige og økonomidirektører som er mistenkt for underslag. Formålet er å innhente så mye pålitelig og relevant informasjon som mulig.

Terroristen lener seg tilbake i stolen og tar en slurk av colaflaska. Hele tiden små slurker. Flaska er ikke tom før avhøret er ferdig. Han smiler og slår en spøk om seg selv. Han har funnet tonen med alle de tre som veksler på å ta avhørene. De tre har ulike stiler, men de gjennomfører avhørene etter eksakt samme oppskrift.

## PROLOG

Terroristen fortsetter å forklare seg høflig og uanstrengt om handlinger og detaljer som de fleste mennesker vil ha problemer med å ta innover seg. Kontrasten mellom nettopp forklaringens form og forklaringens innhold er nær absurd. Når rettssaken starter og terroristen blir spurt om sitt angivelige terrornettverk, svarer han saklig, men avvisende.

– Jeg har allerede fortalt for mye i avhør.

\*\*\*

Metoden i denne boken er testet vitenskapelig i flere tiår. Gjennom den lange rekken avhør av 22. juli-terroristen i Norge ble metoden også testet gjennom intense måneder med hele verden som tilskuere. Ungdommene som overlevde Utøya, ble avhørt med samme metodikk. Norges verste terrorangrep i fredstid rystet en hel nasjon. Samtidig ble politiets fremgangsmåte en studie i hvordan og hvorfor selv de mest ekstreme profesjonelle samtaler må ledes som alle andre profesjonelle samtaler.

Hvordan kan politiets avhør av terrorister – og ofre for disse ekstreme handlingene – i det hele tatt være relevant på din arbeidsplass?

Vi håper svaret på det, samt metodens fundament og allmenngyldige egenskaper, blir tydelig allerede i bokens første del.



DEL 1



## INTRODUKSJON

Når vi hører snakk om politiavhør, er det ofte filmens fremstilling av situasjonen de fleste får assosiasjoner til. En skyldig skurk blir avhørt av en tøff politimann som tøyser reglene i det godes tjeneste. Bløff og kløkt, ledende spørsmål, gjerne kombinert med litt vold, og kraftfull konfrontasjon av alle bevisene. Til slutt kommer tilståelsen.

Takket være vitenskapen og vår evne til å lære av våre feil ligger heldigvis virkeligheten langt fra filmens fremstilling, i stadig flere land. Men dagens virkelighet kom ikke av seg selv.

### STARTSKUDDET

Før politiet var mottakelige for kritisk forskning og metoder basert på kunnskap, plukket unge etterforskere opp teknikker, tips og vink fra sine eldre kolleger. Dette var teknikker som de erfarne hadde lagt seg til etter en innholdsrik karriere, etter tips igjen fra sine kolleger og forbilder. Teknikken var ingen metodikk. Den bar ikke preg av omforent og relevant kunnskap. Snarere tvert imot. Den baserte seg på myter og ulike personlige erfaringer.

Utviklingen av det moderne avhøret startet i Storbritannia, som en konsekvens av at uskyldige ble dømt i flere straffesaker på 70- og 80-tallet. Rapporten *Royal commision on criminal procedure Report* slo i 1981 fast at britisk politi hadde åpenbare behov for å endre sin praksis ved politiavhør. En av flere viktige endringer var at alle avhør av mistenkte ble tatt opp på lyd. Da forskere fikk tilgang til lydopptakene, ble det dokumentert at politiet ikke var så profesjonelle avhørere som de likte å gi inntrykk av. Avhørene bar preg av at etterforskerne egentlig bare var ute etter å få bekreftet sine mistanker. Etter å ha lyttet til 500 avhør fremla professor John Baldwin (1992) en rapport som, sammen med tilsvarende undersøkelser, viste at mye måtte endres, og

at det måtte trenes. Det hjalp ikke å være erfaren. Faktisk viste evalueringene at etterforskerne som trodde de var best, var de farligste avhørerne. I et unikt samarbeid mellom forskere og britisk politi ble det utviklet en intervjuemetodikk basert på vitnep psykologisk kunnskap og etiske, mellommenneskelige kommunikasjonsprinsipper. Navnet ble PEACE. Politiet endret sin *erfaringsbaserte* avhørsteknikk til en *forskningsbasert* intervjuteknikk, fra det bekræftende forhøret til det *undersøkende intervjuet*.

Det var først mot slutten av 90-tallet at en lignende erkjennelse vokste frem i Norge. En av Norges mest omtalte straffesaker, Birgitte-saken, var vendepunktet. 17 år gamle Birgitte Tengs ble våren 1995 funnet seksuelt misbrukt og drept i nærheten av hjemmet sitt på Karmøy. Først nesten to år etter drapet ble Birgittes fetter siktet og tiltalt for drapet. Etter flere lange avhør tilsto han drapet. Han trakk etter hvert tilståelsen sin, men ble likevel dømt i tingretten. Sjøkket var derfor stort da lagmannsretten frikjente fetteren. Helt avgjørende for frifinnelsen var vitnemålet til professor Gisli H. Gudjonsson, en av verdens fremste fagpersoner på politiets avhørsmetoder og falske tilståelser. Gudjonsson var klokkeklar i sin vurdering. Fetterens tilståelse var manipulert frem og kunne meget vel være falsk.

I kjølvannet av Birgitte-saken har vi forsket på datidens graderte undervisningsmaterie ll for gjeldende «metodikk» (Rachlew, 2003). Her ser vi at Gudjonsson hadde rett. «Metodikken» la opp til påvirkning og manipulasjon for å få tilståelser. Det sto faktisk svart på hvitt:

Du starter bearbeidelsen av ham allerede ved første kontakt og skal ha som mål å bli den eneste han kan støtte seg til i hans vanskelige situasjon. Du har kontroll med hvem han får ha kontakt med, og på den måten hindre at han får psykisk støtte av andre (...) Ha gjerne en tørkerull liggende slik at han ser den, men ikke når den. Når du ser han sliter, rekker du ham omtensomt tørkerullen og understreker med dette medmenneskeligheten og din forståelse av hvor vondt han har det.<sup>1</sup>

Birgitte-saken ble en vekker. Det måtte en rettsskandale til før norsk politi ble klar over at det fantes noen som faktisk hadde forsket på politiavhøret, politietterforskerens viktigste verktøy. Dette ble startskuddet for utviklingen

1 Se artikkelen *Norske politiavhør i et internasjonalt perspektiv* (Rachlew, 2003) for en kritisk gjennomgang av de manipulerende avhørsteknikkene.





LEGEN SAMTALER MED pasientene sine, journalisten snakker med kilder, barnevernet stiller spørsmål til barn og voksne, og HR-ansatte intervjuer jobbsøkere. Listen er lang over alle som stiller spørsmål i jobben sin.

Denne boken er for alle som ønsker å bli bedre til dette. Bedre til å stille spørsmål og bedre til å gjennomføre profesjonelle samtaler, slik at informasjonen blir mer nøyaktig, mer relevant og mer pålitelig. Kombinert med metodens etiske samtaleprinsipper gir fremgangsmåten et tryggere beslutningsgrunnlag.

Ingen profesjonelle samtaler er underkastet mer kritisk forskning enn politiets avhør av fornærmede, vitner, mistenkte og siktede. Basert på internasjonal forskning beskriver forfatterne i denne boken den vitenskapelige kunnskapen som ligger til grunn for politiets samtale- og intervjumetodikk, og gir deretter en praktisk steg-for-steg-innføring i metoden.

Her får leseren tilgang til de verktøyene som er utviklet for politiets etterforskere de siste 30 årene, og som er like relevante for alle som stiller spørsmål i jobben sin.

OMSLAG AV STIAN HOLE

ISBN 978-82-15-03178-1



9 788215 031781

UNIVERSITETSFORLAGET.NO