



Universitetet
i Stavanger

JON-DYRE VAA OG THOMAS WEIBY
VEILEDER: BJØRN IVAR KRUGE

Hva er en god tollkontrollsamtale?

Bacheloroppgave

Toll, vareførsel og grensekontroll, etatsvei

E-TOLBAC-1 24V

Universitetet i Stavanger

Det teknisk- naturvitenskapelige fakultet



Forord

Gjennom etter- og videreutdanningen (EVU BA), ved Universitet i Stavanger (UiS) har vi fått øynene opp for nytenkning og utvikling. Hvordan kan vi i tolletaten bli mer effektive, innhente mer pålitelig informasjon og skape enda bedre relasjoner til de vi kontrollerer? Dette er noen av de spørsmålene som har engasjert oss.

I den forbindelse vil vi takke vår arbeidsgiver, tolletaten, som har støttet og lagt til rette for etter- og videreutdanning i regi av UiS.

Vi ønsker å takke vår veileder Bjørn Ivar Kruke, professor i samfunnsikkerhet ved UiS, for gode samtaler gjennom prosjektet. Hans veiledning har vært helt avgjørende for å styre vår problemstilling i riktig retning, slik at den ble så god som vi håpet på. Hans engasjement og positive innstilling gjennom hele prosessen har inspirert oss til å kontinuerlig utvikle oppgaven.

For å fylle på inspirasjonskontoen tok vi kontakt med Asbjørn Rachlew for å høre om han hadde lyst og anledning til å møte oss over en kopp kaffe. Rachlew er politioverbetjent ved Oslo politidistrikt og avhørsekspert. Han har hatt en helt sentral rolle i utviklingen av avhørsmetodikken i politiet, og har gjennom flere samtaler med oss, delt villig av sin enorme kunnskap på fagområdet. Vi vil rette en stor takk til Rachlew for inspirasjonen han gav oss, hvilket fikk oss til å se viktigheten av temaet og problemstillingen vi valgte.

Etter anbefaling fra Rachlew tok vi kontakt med professor Ray Bull, en britisk psykolog og professor emeritus i rettsmedisinsk psykologi ved Universitetet i Leicester. Takk til Bull som hjalp oss med å finne relevant forskning knyttet til vår problemstilling.

Avslutningsvis vil vi takke samtlige respondenter som velvillig har delt av sin kunnskap og erfaring. Samtalene med respondentene har gitt oss verdifull innsikt i tematikken og bidratt til å belyse problemstillingen.

Det har vært en spennende og lærerik prosess som vi har hatt stor glede av å jobbe med.

Thomas Weiby

Jon-Dyre Vaa

Sammendrag

Tolletaten har i den senere tid gjennomgått store organisatoriske endringer. Det er i tillegg foretatt betydelige investeringer i digitale og tekniske hjelpemidler, alt for at etaten skal være best mulig rustet til å løse et stadig mer krevende samfunnsoppdrag. Mennesker reiser mer enn noen gang, og hver dag foretar tolltjenestepersoner over hele landet flere hundre samtaler med reisende. Tollkontrollsamtalen er et av tolltjenestepersonens viktigste verktøy for å løse samfunnsoppdraget. Likevel eksisterer det ingen etatsspesifikk metodisk tilnærming til tollkontrollsamtalen. Fravær av metodikk for tollkontrollsamtalen, kan på mange måter sammenliknes med hvordan situasjonen var for norsk politi frem til begynnelsen av 2000-tallet, før de innførte en vitenskapelig avhørsmetodikk.

Gjennom et kvalitativt forskningsprosjekt ønsket vi å undersøke hvilke elementer 8 erfarne tolltjenestepersoner mener en god tollkontrollsamtale bør inneholde. Hva er god praksis? Avslutningsvis ville vi se på en mulig metodisk tilnærming til tollkontrollsamtalen.

Problemstilling: Hva er en god tollkontrollsamtale?

Empirien har fremhevet viktigheten av tollkontrollsamtalet som et verktøy. Tross fravær av en metodisk tilnærming til tollkontrollsamtalet, gjøres det mye riktig av de erfarne tolltjenestepersonene, som på mange måter harmonerer med etablert teori om samtale og intervju. Funnene viser at tolltjenestepersonene i all hovedsak har tilegnet seg kunnskapen gjennom erfaring, og ikke gjennom formell utdanning eller kursing.

Vi har gjennom denne undersøkelsen sett mange likheter med metodikken i boken *Den profesjonelle samtalen* (Rachlew et al., 2020), og mener det bør vurderes å utvikle et metodisk rammeverk for det vi har valgt å kalle «Den profesjonelle tollkontrollsamtalet». Det anbefales at tolletaten etablerer og utvikler en utdanning eller kurs basert på en metodisk tilnærming til tollkontrollsamtalet. På den måten vil nyutdannede tolltjenestepersoner i operativ tjeneste tilføres den helt nødvendige kompetansen, samtidig som etaten ivaretar samtaleteknikk som et viktig verktøy. Da vil man unngå å måtte gå den lange veien gjennom egne og andres erfaringer, noe forskning viser kan inneholde flere svakheter (Granhag et al., 2014). Konklusjonen i oppgaven er at en god tollkontrollsamtale er basert på kunnskap fra teori og forskning, kombinert med erfaring og menneskelige egenskaper.

Innholdsfortegnelse	
Forord.....	I
Sammendrag	II
Innholdsfortegnelse.....	III
1.0 Innledning	1
1.1 Begrepsavklaringer.....	1
1.2 Tollkontroll samtalen og oppgavens problemstilling	1
1.3 Oppgavens disposisjon.....	4
2.0 Teori	5
2.1 Teoretisk forankring	5
2.2 Det kvalitative forskningsintervjuet	9
2.3 Granskingsintervjuet	9
3.0 Metode	10
3.1 Valg av forskningsdesign	10
3.2 Kvalitativ metode	11
3.3 Datainnsamling.....	11
3.3.1 Dokumentstudier	11
3.3.2 Individuelle intervjuer	12
3.4 Intervjuguide	12
3.5 Utvalg av enheter	13
3.6 Validitet og reliabilitet.....	13
3.6.1 Validitet.....	14
3.6.2 Reliabilitet	14
3.7 Etske avveininger samt styrker og svakheter ved undersøkelsen	15
3.8 Inspirasjonssamtaler med Rachlew	16
4.0 Presentasjon av funn	16
4.1 Dokumentstudier	16
4.2 Kvalitative forskningsintervjuer.....	18
4.2.1 Introduksjon.....	18
4.2.2 Kontaktetablering/metakommunikasjon.....	19
4.2.3 Kroppsspråk.....	20
4.2.4 Tollkontroll samtalen	20

4.2.5 Fri forklaring.....	21
4.2.6 Avslutning av tollkontroll samtalen.....	22
4.2.7 Oppsummering av tollkontroll samtalen	23
5.0 Drøfting.....	26
6.0 Konklusjon.....	33
6.1 Anbefalinger og veien videre	33
Litteraturliste:.....	35
Vedlegg 1	37
Vedlegg 2	42

1.0 Innledning

Samfunnsoppdraget til tolletaten er å sikre at lover og regler for toll og grensekryssende vareførsel etterlevs (Tolletaten, 2022). Tall fra 2020 (siste oppdaterte tall før pandemien) viste at det innpasserte til Norge ca. 9,2 millioner personbiler, 1,1 millioner godskjøretøy, 12,2 millioner flypassasjerer og 2,9 millioner passasjerer via sjøveien (Tolletaten, 2020). Tjenestepersoner i tolletaten kontrollerer daglig varer og personer som krysser Norges grenser med personbil, trailer, buss, tog, fly, båt eller til fots. Vareførselsloven kapittel 8 hjemler kontrollvirksomheten knyttet til ovennevnte transportmidler og personer. For å ivareta samfunnsoppdraget og avdekke ulovlig vareførsel, er den fysiske kontrollen av varestrømmen en viktig del av tolletatens virksomhet.

1.1 Begrepsavklaringer

Tollkontroll er kontroll av varer som krysser grensen.

Tolltjenesteperson er en person ansatt i tolletaten.

Kontrollobjekt er en reisende som er tatt ut til tollkontroll.

Tollkontrollsamtale er samtalen mellom en tolltjenesteperson og et kontrollobjekt.

Tollbeslag er beslag av ulovlige varer gjort av tolletaten.

Tollrapporten danner grunnlaget for politianmeldelsen når noe ulovlig er avdekket.

1.2 Tollkontrollsamtalet og oppgavens problemstilling

I tillegg til vurdering av de objektive forhold relatert til selve reisen, som eksempelvis avreisested, type transportmiddel og den visuelle indikasjonen, er samtalen med kontrollobjektet kanskje det aller viktigste verktøyet for en tolltjenesteperson. Man kan hovedsakelig dele denne samtalen inn i to deler, der første del er en form for seleksjon. På bakgrunn av en innledende samtale, skal en tolltjenesteperson på kort tid avgjøre hvorvidt man skal gå videre med kontrollen eller om vedkommende skal dimitteres. Samtalens formål er å innhente pålitelig informasjon fra den reisende som vil være egnet til å vurdere om den reisende kan begå grenseoverskridende kriminalitet. Dersom tolltjenestepersonen velger å gå videre med kontrollen etter noen innledende spørsmål, er det likevel ikke slik at samtalen opphører og erstattes fullstendig av den fysiske kontrollen. Som oftest vil den videre kontrollen i stedet innebære en

kombinasjon av samtale og fysisk kontroll, hvor begge metodene fungerer som ulike verktøy i den videre vurderingen av kontrollobjektet.

I de tilfeller tollkontrollen resulterer i et tollbeslag, er det nettopp tollkontrollsamtalet som danner grunnlaget for en tollrapport. Tollrapporten har igjen betydning for den påfølgende politietterforskningen og den videre behandlingen i rettsapparatet. Profesjonalitet relatert til tollkontrollsamtalet og objektivitet knyttet til rapportskrivningen er særdeles viktig for å ivareta rettssikkerheten til kontrollobjektet. Tollkontrollsamtalet har i så måte mange fellestrekk med politiets gjennomføring av avhør.

Samtale- og avhørsteknikk er et tema i polisiær sammenheng som til stadighet diskuteres, og som har vært i stadig endring og utvikling. Britisk politi utviklet på 80 og 90-tallet et nytt opplæringsprogram (PEACE) i politiutdanningen med bakgrunn i forskning, hvor man gikk bort fra avhør der målet var tilståelse (interrogation), til mer undersøkende avhør (investigation interviewing). Man gikk fra erfaringsbaserte og manipulative teknikker, til en mer mellommenneskelig kommunikasjon med fokus på grunnleggende menneskerettigheter (Bjerknes & Fahsing, 2018). Rachlew et al. (2020) omtaler dette som «*forskningsbasert intervjueteknikk, fra det bekreftende forhøret til det undersøkende intervjuet*». Norge fulgte etter, og på starten av 2000-tallet innførte Rachlew og norsk politi metoden KREATIV. I denne metoden benytter man kunnskap om psykologi og kommunikasjon systematisk for å innhente mest mulig relevant og pålitelig informasjon, med et sterkt fokus på menneskerettighetene (Rachlew et al., 2020).

Selv om tolletaten ikke gjennomfører avhør, er likevel samtalen tolletaten gjennomfører med de reisende sammenlignbar på flere områder. Toll og politi har begge mål om å skaffe til veie mest mulig relevant og pålitelig informasjon, være objektiv under henholdsvis avhøret og tollkontrollsamtalet samt ivareta menneskerettighetene. Det har likevel ikke vært det samme fokuset i tolletaten på den delen av kontrollarbeidet som omhandler selve samtalen med de reisende. Samtaleteknikk var en del av opplæringen i den tidligere tolletatsutdanningen som opphørte i 2021 (Tolldirektoratet, 2018/2019). Etatsutdanningen er nå erstattet av en bachelorutdanning ved Universitetet i Stavanger, der samtale inngår som en del av den praktiske opplæringen i reisendekontroll. Historisk har opplæring i samtaleteknikk i all hovedsak foregått «skulder til skulder». Primært har man tilegnet seg kunnskap gjennom egne og kollegaers

erfaringer samt observasjon, i likhet med hvordan situasjonen var i norsk politi frem til innføringen av KREATIV på starten av 2000-tallet.

Hensikten med denne oppgaven er å undersøke hvordan vi som tolletat på best mulig måte bør gjennomføre tollkontrollsamtaler. Hva er god praksis? Vi har i tilknytning til tollkontrollsamtales foreløpig valgt å definere begrepet «god praksis» på følgende måte: «en foretrukket strategi for effektiv innhenting av pålitelig informasjon».

Gjennom denne oppgaven søker vi å skape engasjement i egen etat for videreutvikling av samtalemotodikken. Dette for å ivareta tolletatens samfunnsoppdrag på en effektiv, profesjonell og god måte, sikre tillit hos publikum samt motvirke prosessfeil. Prosessfeil forklares som en feil som skjer i løpet av prosessen, noe som leder til at utfallet ikke blir best mulig (Rachlew et al., 2020). Målet må være å ivareta rettssikkerheten til den reisende, sikre riktig gjengivelse av de faktiske forholdene og bidra til en rettferdig rettsbehandling.

Det har vært gjennomført lite vitenskapelig forskning på tollere som yrkesgruppe, men vi har funnet følgende undersøkelser som relevante for vår oppgave og problemstilling: *Crime on the border: Use of evidence in customs interviews* (Granhag et al., 2014), *Police interviewing styles and confessions in Japan* (Wachi et al., (2014) og *The cognitive interview for suspects: A test with customs officers* (Noc et al., 2022). Derimot finnes det, som blant annet Noc et al. (2022) påpeker, mye forskning knyttet til politiets etterforskningsavhør og kvalitative forskningsintervju, både nasjonalt og internasjonalt. I denne forbindelse er det viktig å skille mellom tolletatens samtale med et kontrollobjekt i en tollkontroll og politiets avhør av personer som har status som vitne, mistenkt/siktet eller fornærmet. Politiavhøret reguleres av straffeprosessloven og påtaleinstruksen, med de rettigheter og plikter det innebærer. Tolletatens samtale er lovregulert etter vareførselsloven; *plikt til å medvirke til kontroll* (Vareførselsloven, 2023 §8-5). I forarbeidene til vareførselsloven er det utdypet hva plikten til å medvirke ved kontroll innebærer. Det omhandler blant annet at kontrollobjektet skal måtte svare på spørsmål fra tolletaten som både direkte og indirekte vil kunne avdekke forhold av betydning for tollkontrollen. Det skal dog være samsvar mellom spørsmålene som stilles og formålet med kontrollen (Prop.237 L, 2020–2021).

Utvikling av en problemstilling er en prosess bestående av konkretisering, presisering og avgrensning. For at en problemstilling skal være forskbar, må den «*bringes fra et teoretisk til et operativt nivå*» (Jacobsen, 2022, s. 73).

Problemstillingen for vår oppgave er: Hva er en god tollkontrollsamtale?

I lys av vår problemstilling ønsket vi å undersøke hvilke elementer erfarne tolltjenestepersoner mener en slik samtale bør inneholde og eventuelt utelate? Hvilke krav stiller tolletaten til tollkontrollsamtalet, og på hvilken måte ivaretar tolletaten denne problemstillingen? Vil tolltjenestepersoner kunne dra nytte av en metodisk tilnærming til samtalen med kontrollobjektet?

Problemstillingen er relevant, ikke bare for tolletaten, men også for andre organisasjoner og kontrolletater nasjonalt og internasjonalt, der samtale eller intervju med andre mennesker er en del av virksomheten. Måten tollkontrollsamtalet gjennomføres på vil også være relevant for politi- og påtalemyndigheten for å sikre en god og rettferdig etterforskning. I etterforskningsmiljøene i politiet er det en kontinuerlig pågående diskurs knyttet til avhør og avhørstaktiske hensyn.

Problemstillingen avgrenses eksplisitt til å gjelde samtalen mellom en tolltjenesteperson og et kontrollobjekt. Problemstillingen vil ikke omhandle andre kontrolltiltak som eksempelvis bagasje kontroll, hundesøk, røntgen eller bevishåndtering i forbindelse med beslag.

Den romlige konteksten vil være Grensedivisjonen i tolletaten, herunder GDO (Grensedivisjonen Oslo), GDG (Grensedivisjonen Gardermoen) og GDØ (Grensedivisjonen Øst, herunder Ørje og Svinesund). Ved å velge disse tre ulike områdene ivaretas de ulike måtene å ankomme Norge på, som eksempelvis vil være med fly, bil og ferge. Den tidsmessige konteksten vil være nyere tid. Selve undersøkelsen vil finne sted våren 2024.

1.3 Oppgavens disposisjon

Oppgaven vil definere en problemstilling med tilhørende forskningsspørsmål. Relevant teori vil bli trukket frem, før det innhentes empiri gjennom kvalitative undersøkelser og dokumentstudier. Funnene vil bli drøftet og presentert i lys av teorien. Resultatet av studien vil avslutningsvis oppsummeres og forhåpentligvis gi noen anbefalinger til videre arbeid.

2.0 Teori

2.1 Teoretisk forankring

Teorien er forankret med hovedvekt i boken *Den profesjonelle samtalen*, skrevet av Asbjørn Rachlew, Geir-Egil Løken og Svein Tore Bergestuen (2020). «Den profesjonelle samtalen» beskrives som en samtale der formålet er «å innhente relevant, nøyaktig og pålitelig informasjon, som igjen skal danne grunnlag for beslutninger» (Rachlew et al., 2020 s. 9). Politiet erfarte at konsekvensene ved fravær av en metodisk tilnærming til «den profesjonelle samtalen», ofte førte til at intervjuene eller avhørene ble gjennomført basert på intervjuerens magefølelse, intuisjon og erfaring, i kombinasjon med arbeidsplassens kultur (Rachlew et al., 2020).

Formålet med en metodisk tilnærming er at informasjon som innhentes skal være så pålitelig som mulig, samtidig som man skal unngå prosessfeil (Rachlew et al., 2020). Det vil derfor være viktig å lage en standard med en metodisk tilnærming for et intervju eller samtale som gjør oss i stand til fange opp feil gjennom evaluering. Korreksjon av egne vurderinger er avgjørende for at erfaring skal resultere i bedre ferdigheter (Magnussen, 2017).

I mange profesjonelle samtaler vil det være ubalanse i maktforholdet mellom to parter. En part skal stille den andre parten spørsmål for å innhente så pålitelig informasjon som mulig.

Eksempel på dette kan være politi som avhører en siktet, en lege i møte med en pasient eller en journalist som intervjuer en politiker. Bevisstgjøring rundt denne asymmetrien er viktig, samtidig som at man må forsøke å begrense den. Det er dog ikke en ønsket situasjon at asymmetrien utlignes helt, da den er en naturlig del av hvordan en profesjonell aktør, i kraft av sin stilling, innhenter informasjon fra en annen. Er vi derimot ikke bevisste på dette, kan asymmetrien påvirke tillitsforholdet mellom partene, i tillegg til at det kan øke faren for ubevisst påvirkning (Rachlew et al., 2020).

Uskyldspresumpsjonen, at man er uskyldig til det motsatte er bevist, er en helt sentral del av «den profesjonelle samtalen». Det er avgjørende at man gjennomfører en samtale eller et intervju med et åpent sinn, hvor målet er å forebygge tunnelsyn, moralisering og raske konklusjoner. Dette gjennom å møte intervjuobjektet med respekt og ikke forhåndsdomme. Dersom «den profesjonelle samtalen» gjennomføres uten fordommer vil kommunikasjonen stimuleres, uavhengig om vedkommende har noe å skjule eller ikke (Rachlew et al., 2020).

Rachlew, Løken og Bergestuen (2020) retter søkelyset på selve formålet med et avhør. Formålet må være å innhente så pålitelig informasjon som mulig, hvor målet ikke i seg selv er en oppklaring av forholdet. Dette er overførbart til alle former for profesjonelle intervju. Samtidig er tid ofte en knapphetsressurs, noe som vil påvirke kvaliteten på samtalen. Det er derfor viktig å finne en god balanse mellom tidsaspektet og kvaliteten på informasjonsinnhentingen. Det er her metoden spiller en viktig rolle (Rachlew et al., 2020).

I en profesjonell samtale, der målet er å innhente så presis og pålitelig informasjon som mulig, er det først og fremst intervjueren som vil kunne være med å påvirke svarene og kontaminere intervjuobjektets hukommelse. Dette kan unngås ved at man stiller åpne spørsmål og dermed unngår ledende spørsmål (Rachlew et al., 2020). Ledende spørsmål legger visse føringer for svaret. Intervjueren tilfører informasjon inn i spørsmålet som er ukjent for den som blir intervjuet, og som kan føre til at svaret blir påvirket av dette (Bjerknes & Fahsing, 2018).

Kommunikasjon kommer også i form av kroppsspråk. Blikkontakt, et vennlig smil og et «hei» har mye å si for hvordan den videre samtalen forløper seg. Dette påvirker forholdet mellom intervjuer og den som intervjues, og vil kunne påvirke kvaliteten på informasjonen som skal innhentes (Rachlew et al., 2020). Den profesjonelle intervjueren skal samtidig være forsiktig med å tolke kroppsspråk, særlig om den som intervjues kommer fra en annen kultur. Derfor er det viktig å avklare kroppsspråk ved å stille spørsmål (Bjerknes & Fahsing, 2018).

Gjennom undersøkelser og forskning har det vist seg at alle mennesker, uavhengig av yrke, er like dårlige til å avsløre løgn ved å lese kroppsspråk (Vrij, 2008). Dette omtales også i vitnepsykologien (Magnussen, 2017). Det å skulle vurdere troverdighet ut ifra kroppsspråk og samtale, anses som helt tilfeldig. Det er først når samtalen settes i sammenheng med andre bevis at man kan vurdere troverdighet (Magnussen, 2017). Flere yrker, som for eksempel politi, skatteetaten og tolletaten, gjennomfører avhør, intervju eller samtale, der den som avhøres, intervjues eller samtales med kan ha til hensikt å skjule sannheten. Denne sannheten eller informasjonen har politi og forskere utviklet en metodikk for å forsøke å fremskaffe (Rachlew et al., 2020). I forlengelsen av dette er det viktig å holde begrepene troverdighet og pålitelighet adskilt, da troverdighet knyttes til person og pålitelighet knyttes til informasjon. Problemet som kan oppstå, om man ikke holder disse begrepene adskilt, er at menneskets forenklingsstrategier gjør noe med oss. En person som fremstår troverdig, får oss ofte til å tro at informasjonen

vedkommende kommer med er pålitelig. En person som fremstår som lite troverdig kan raskt oppfattes som at vedkommende innehar lite pålitelig informasjon. Det er stor fare for å gå i bekräftelsesfeller, og uten kunnskap og metodikk blir vi sårbare for denne problemstillingen (Rachlew et al., 2020).

De grunnleggende kommunikasjonsprinsippene omtales som avgjørende for å oppnå det optimale samarbeidsklimaet. «*En forutsetning for god kommunikasjon er åpenhet og ærlighet*» (Rachlew et al., 2020, s. 78). Empati står sentralt, men det er viktig å skille på det psykologene kaller for emosjonell empati og kognitiv empati. Emosjonell empati, som gjør at vi blir emosjonelt påvirket, er uheldig og kan få oss til å gå i bekräftelsesfeller. Dette må den profesjonelle intervjueren lære seg å kontrollere. Den kognitive empatien derimot, er en viktig egenskap for intervjueren å ha. Da viser intervjueren hensyn, forstår situasjonen, de tanker og følelser som intervjuobjektet har (Rachlew et al., 2020).

Aktiv lytting er en av de viktigste redskapene for å få til et godt profesjonelt intervju. Stillhet, som en del av den aktive lyttingen, vil inspirere den enkelte til å gi gode og velformulerte svar. Stillhet vil hjelpe intervjuobjektet til lettere å hente frem minner og dermed huske flere detaljer (Rachlew et al., 2020). Vitnepsykologer benytter aktiv lytting og bruk av stillhet som viktige variabler når de undersøker hvilke avhørsteknikker som gir mest pålitelig informasjon (Bjerknes & Fahsing, 2018). Avbrytelser derimot, sees på som svært ødeleggende for en profesjonell samtale. Sjansen for å gå glipp av kritisk informasjon som ellers ville kommet til uttrykk, er stor. Resepten for å unngå avbrytelser er aktiv lytting (Rachlew et al., 2020).

Bjerknes & Fahsing (2018) fremhever fire viktige huskereglene knyttet til spørsmålstillingen: Still ett spørsmål av gangen, still korte og klare spørsmål, vær positiv pågående ved å bruke ordene fortell, forklar, beskriv eller vis meg og unngå ledende spørsmål.

Metakommunikasjon utføres gjerne før og etter en samtale. Når vi metakommuniserer forklarer vi hva som skal skje. Intervjuer oppretter en form for tillit, og den som skal intervjues blir forberedt på hva som skal skje (Rachlew et al., 2020). En samtale som starter uten metakommunikasjon, hvor det foreligger et asymmetrisk maktforhold, kan fort skape dårlig samtaleklima. Dette vil igjen kunne påvirke informasjonen som skal innhentes. Skaper man trygghet og forutsigbarhet i det som skal skje, øker sjansen for å lykkes (Rachlew et al., 2020).

Metoden for «den profesjonelle samtalen» deles opp i følgende faser: Planlegging, kontaktetablering, fri forklaring, sondering, avslutning og evaluering (Rachlew et al., 2020). Dette er en mal som tar intervjueren gjennom hele «den profesjonelle samtalen» fra start til slutt. Første fase er planlegging av samtalen, som er en krevende prosess hvor man identifiserer sakens relevante sider og inntar rett tanke sett (Rachlew et al., 2020).

Kontaktetablering er fase to i metoden. En presentasjon av hvem vi er og hvor vi jobber, er en naturlig start på en profesjonell samtale. Tidligere har teorien fortalt oss at asymmetrien i en profesjonell samtale fort kan skape stress og usikkerhet, og vil kunne påvirke den videre samtalen. Det å skape tillit gjennom åpenhet, positivt kroppsspråk, smil og øyekontakt vil gi næring til en god samtale. Metakommunikasjon er, som tidligere nevnt, en viktig bidragsyter til å skape forståelse for hva som skal skje og hvilke rammer som gjelder (Rachlew et al., 2020).

Fase tre omtales som fri forklaring. Den frie forklaringen finner vi som regel igjen i avhørssituasjoner, men er like relevant i «den profesjonelle samtalen». Den frie forklaringen skal stimuleres av den profesjonelle intervjueren, uten at den påvirkes. Det som vektlegges er hvordan spørsmål stilles, og at man bør unngå unødige spørsmål. Det anbefales å bruke ord som «forklar», «beskriv» eller «vis». I denne fasen lytter man aktivt, unngår avbrytelser og viser empati (Rachlew, et al., 2020). Dersom man som avhører eller profesjonell intervjuer tar for mye kontroll over samtalen, avbryter eller introduserer nye tema for tidlig, vil dette kunne påvirke prosessen med å hente frem minner (Magnussen, 2017).

Sondering er den fjerde fasen der intervjueren skal styre samtalen i større grad enn under den frie forklaringen. Sonderingen tar blant annet for seg hvordan man bør begrense bruken av avklarende spørsmål, også kalt lukkede spørsmål, og heller åpne opp for nøytrale, åpne og korte spørsmål. Spørsmålene bør fremsettes med riktig stemmebruk og vennlighet (Rachlew et al., 2020). Strategisk presentasjon av kritisk informasjon bør foretas når alle andre plausible forklaringer er avklart. Vedkommende bes så forklare de funn som er gjort.

Fase fem er selve avslutningen av «den profesjonelle samtalen». En god avslutning er viktig for tilliten til organisasjonen og profesjonen. En positiv avslutning vil bli husket og vil kunne skape et godt omdømme for organisasjonen man representerer (Rachlew et al., 2020).

Sjette og siste fase er evalueringen. Tilkommet informasjon og gjennomføringen av samtalen er hovedsakelig de temaene som er aktuelle å evaluere. På den måten vil man kunne lære av feil (Rachlew et al., 2020).

2.2 Det kvalitative forskningsintervjuet

Det kvalitative forskningsintervjuet er en godt egnet metode for datainnsamling når man som forsker ønsker å forstå og utvikle dyp kunnskap om en respondents unike opplevelser, handlinger og fortolkninger knyttet til et fenomen. Gjennom samtale formidles data i form av ord, setninger og fortellinger som nedtegnes eller tas opp på lyd for senere analyse. Gjennom å benytte en intervjuguide, kan man med ulik grad av strukturering, fra svært lav til sterk, kunne tilpasse tema for intervjuet (Jacobsen, 2022).

En synkron samtale, ansikt til ansikt, er godt egnet til å skape tillit mellom intervjuer og respondent, og åpner for rike og nyanserte beskrivelser. Gjennom åpne spørsmål legges det til rette for at respondenten selv kan formidle sine oppfatninger og forståelse, noe som vil skape høy presisjon. Det kvalitative forskningsintervjuet kjennetegnes gjennom fleksibiliteten, hvor den åpne kommunikasjonsformen legger til rette for at undersøkeren kan stille oppfølgingsspørsmål (Jacobsen, 2022). Det er nettopp disse kjennetegnene ved det kvalitative forskningsintervjuet som også gjør metoden egnet for profesjonelle samtaler, som for eksempel politiavhør og tollkontroll samtalen. Det kvalitative forskningsintervjuet har generelt mange fellestrekk med de ulike fasene i «den profesjonelle samtalen», beskrevet av Rachlew et al. (2020). Vi trekker i den forbindelse spesielt frem de fire fasene planlegging, kontaktetablering, fri forklaring og sondering.

2.3 Granskingsintervjuet

Granskingsintervjuet er en kvalitativ metode egnet for å utvikle kunnskap og rik forståelse om en eller flere respondents opplevelser, følelser og holdninger. Det finnes lite teori om gransking som intervjumetode, men den benyttes ofte i forbindelse med alvorlige uønskede hendelser, der respondentene kan ha vært utsatt for store psykiske påkjenninger. Granskingsintervjuet kan derfor sees i sammenheng med vitneforklaringer i kriminalsaker relatert til vitners troverdighet (Kuran, 2021).

Relatert til tollkontroll samtalen er det viktig å kjenne til at kontrollsituasjonen i seg selv kan utvikle liknende stressreaksjoner hos kontrollobjektet, noe som igjen vil kunne påvirke

tolltjenestepersonens oppfatning av kontrollobjektets troverdighet. I granskingsintervjuet er fasene vi kjenner igjen fra «den profesjonelle samtalen» (Rachlew et al., 2020) som planlegging og kontaktetablering viktig. I tillegg legges det stor vekt på at intervjuobjektet oppfordres til å fortelle så detaljert som mulig, uten avbrytelser, i likhet med den frie forklaring beskrevet av Rachlew et al. (2020).

3.0 Metode

I dette kapitlet redegjøres det for de metodiske valg vi har foretatt i undersøkelsen. Kapitlet inkluderer valg av forskningsdesign, kvalitativ metode, metode for datainnsamling, intervjuguide, utvalg av enheter, validitet og reliabilitet, etiske avveininger og samtaler med Asbjørn Rachlew.

3.1 Valg av forskningsdesign

Riktig forskningsdesign vil være avgjørende for undersøkelsens validitet og reliabilitet. Vi skal stille spørsmålet: «*Er det undersøkelsesopplegget vi velger, egnet til å belyse den problemstillingen vi ønsker å undersøke*»? (Jacobsen, 2022, s. 99).

Problemstillingen vi har valgt i oppgaven er eksplorerende, da vi ønsket å utvikle forståelse for et fenomen vi har begrenset kunnskap om. Gjennom et utforskende undersøkelsesopplegg ønsket vi å utvikle kunnskap om hva som kjennetegner en god tollkontrollsamtale. Gjennom å intervjuer en gruppe erfarne tollere, ønsket vi å få frem nyanser og gå i dybden. For å svare ut vår problemstilling ville det være naturlig med et intensivt undersøkelsesopplegg, hvor fokuset var å innhente en detaljert forståelse av hvordan virkeligheten henger sammen. De som blir studert vil føle det virkelighetsnært, da det er deres forståelse og kontekst som er utgangspunktet for undersøkelsen (Jacobsen, 2022). Da undersøkelsen vil fremstå som relevant for respondentene og legge til rette for en riktig beskrivelse av virkeligheten, vil dette ha en høy grad av intern gyldighet. Intensive opplegg vil i tillegg score høyt på presisjon gjennom detaljerte og grundige intervjudata. Opplegget er godt egnet for teoretisk generalisering noe som vil være sentralt i våre undersøkelser. Dataene vil siden bli anvendt i forskning for å gi svar på vår problemstilling, hvilket innebærer at vi benytter oss av induktiv metode (Jacobsen, 2022).

Da vår problemstilling omhandler et relativt klart fenomen, hvor vi ønsker å få frem en nyansert beskrivelse fra respondentene, vil små-N-studier være vårt undersøkelsesopplegg. Dette vil

kunne gi en rik og detaljert beskrivelse av begrepet tollkontrollsamtale og vil være egnet for å få frem ulike oppfatninger (Jacobsen, 2022).

3.2 Kvalitativ metode

Der undersøkelsesopplegget er strategien på hvordan forskeren skal samle inn informasjon, er valg av data knyttet til hvordan man best kan måle virkeligheten. Kvalitative studier kjennetegnes ved et intensivt undersøkelsesopplegg, med innsamling av data i form av tekster og ord fra få respondenter (Jacobsen, 2022). Vi ønsket gjennom vår problemstilling å få frem erfaringer tolltjenestepersoners individuelle oppfatninger, fortolkninger, forståelse, meninger og erfaringer med begrepet tollkontrollsamtalet. Den kvalitative metoden, der man går i dybden og får frem grundige beskrivelser formidlet fra respondentene i form av ord, var hensiktsmessig for vår problemstilling.

3.3 Datainnsamling

Vi var avhengig av å innhente data selv, da det ikke foreligger tidligere innhentet data knyttet direkte til vår problemstilling. Gjennom vår utforskende problemstilling ønsket vi å foreta en empirisk undersøkelse av hva som er en god tollkontrollsamtale.

Med bakgrunn i vår problemstilling og fenomenologiske undersøkelsesopplegg, var det hensiktsmessig å benytte pre-strukturerte intervju for datainnsamling. Ved å benytte en intervjuguide (vedlegg 1), fikk vi muligheten til å styre tema for intervjuet, samtidig som det åpnet for at respondentene selv fikk snakke fritt innenfor de ulike elementer vi ønsket belyst. Spørsmålene varierte mellom sterk pre-strukturering til åpne ikke-strukturerte spørsmål. Pre-strukturering av intervjuene bidrar til å begrense noe av kompleksiteten i datamaterialet, samtidig som det legger til rette for kategorisering under analysefasen (Jacobsen, 2022).

3.3.1 Dokumentstudier

Gjennom dokumentstudier ville vi undersøke om det eksisterer tidligere forskning, og om det eksisterer relevante dokumenter, studieplaner eller læringsplaner i tolletaten knyttet til problemstillingen. Tolletatens samtale med den reisende er lovregulert etter vareførselsloven; *plikt til å medvirke til kontroll* (Vareførselsloven, 2023 §8-5). I forarbeidene til vareførselsloven er det utdypet hva plikten til å medvirke ved kontroll innebærer. *Studieplan for tollfaglige tjenestemenn* (Tolldirektoratet, 2018/2019) omtaler samtaleteknikk i kapittel 5.3.2. I våre

dokumentstudier har vi ikke lyktes å finne ytterligere dokumentasjon som beskriver, instruerer eller regulerer tollkontroll samtalen, herunder etatens krav og forventninger til samtalen.

3.3.2 Individuelle intervjuer

Intervjuene ble delt inn i to faser. Fase 1 ble innledet med metakommunikasjon, hensikten med undersøkelsen og informasjon knyttet til den videre behandlingen av den innhentede informasjonen, herunder anonymitet. Respondentene ble deretter gitt 15 minutter til å besvare skriftlig et spørreskjema med totalt 20 spørsmål. Bortsett fra 4 åpne spørsmål, var samtlige lukkede med svaralternativer, basert på avkrysning. Målet med gjennomføring av fase 1 var at vi ønsket respondentenes spontane svar, med minst mulig grad av intervju effekt.

Dernest ble de individuelle intervjuene gjennomført ved at den ene forfatteren stilte spørsmål, mens den andre noterte svarene. På bakgrunn av spørreskjemaet, ble respondentene i fase 2 av intervjuet, oppfordret til å begrunne og utdype sine tidligere svar, i tillegg til at det ble stilt oppfølgingsspørsmål. Denne todelte intervjumetoden gav oss rikere og mer nyanserte data knyttet til begrepet tollkontroll samtalen i intervjuets fase 2, da respondentene gjennom spørreskjemaet allerede var satt inn i kontekst. Gjentatte intervjuer med samme respondent legger ifølge Jacobsen (2022) til rette for en dypere forståelse for respondentens oppfatninger og tolkninger av virkeligheten. Totalt ble det gjennomført intervjuer med 8 respondenter, med varighet fra 50 til 65 minutter. 4 av intervjuene ble foretatt fysisk på respondentenes tjenestested, på egnet rom uten forstyrrelser utenfra. 4 av intervjuene ble av tjenstlige og geografiske hensyn gjennomført som videomøter. Intervjuene ble foretatt i perioden 17.02.2024 til 05.03.2024.

3.4 Intervjuguide

I forkant av intervjuene ble det utviklet en intervjuguide delt inn i de ulike temaer vi ønsket å sette søkelys på i intervjuet. Intervjuguidens innhold varierte fra åpne spørsmål med svært lav strukturingsgrad, til mer lukkede spørsmål med sterk strukturingsgrad (Jacobsen, 2022). Samtlige av spørsmålene i intervjuguiden var lagt opp slik at respondentene skulle begrunne sine svar med egne ord, da vi ønsket å innhente respondentenes egne oppfatninger og tolkninger relatert til problemstillingen. Det ble stilt oppfølgingsspørsmål til respondentene i de tilfeller vi ønsket ytterligere presiseringer eller avklaringer.

3.5 Utvalg av enheter

Utvalget av respondenter er av stor betydning for undersøkelsens pålitelighet, og enhetene som skal studeres bestemmes utfra undersøkelsens formål (Jacobsen, 2022). Med bakgrunn i vår problemstilling, hva er en god tollkontrollsamtale, ønsket vi i denne undersøkelsen å intervju respondentene i tolletaten med minimum 10 års erfaring fra tolletatens kontrollarbeid. Dette da vi hadde en forventning om at tolltjenestepersoner med lang operativ tjeneste, ville ha et rikt og godt erfaringsgrunnlag til å kunne reflektere over undersøkelsens tematikk, og ville kunne gi oss verdifull empiri knyttet til vår problemstilling. Respondentene ble kontaktet direkte på e-post med forespørsel om å delta i undersøkelsen. Samtykkeskjema (vedlegg 2) med beskrivelse av hensikten for undersøkelsen ble tilsendt respondentene i forkant av intervjuene. Respondentene er anonymisert for å ivareta kravet til personvern. For å ivareta variasjon i populasjonen, geografisk spredning og type kontrollobjekter tolltjenestepersonene kontrollerer i hverdagen, som eksempelvis fly, bil, buss, tog, ferge og trailer, intervjuet vi tolltjenestepersoner fra ulike steder i landet. 8 respondenter ble rekruttert fra GDO (2 respondenter), GDG (2 respondenter) og GDØ (4 respondenter). Sistnevnte inkluderer tollstedene Svinesund og Ørje. Én respondent av hvert kjønn er representert fra både GDO, GDG og GDØ (Svinesund Tollsted). GDØ (Ørje Tollsted) er representert ved to mannlige tolltjenestepersoner. Totalt intervjuet vi 3 kvinner og 5 menn, noe som tilsvarer 37,5 % kvinner og 62,5 % menn. Antall år i etaten varierte fra 13 til 39 år, og antall år med operativ kontrollerfaring varierte fra 10 til 30 år. Samlet antall tjenesteår var 210 med totalt 165 års kontrollerfaring.

3.6 Validitet og reliabilitet

Valg av metode kan påvirke våre resultater og funn. Validitet og reliabilitet er begreper tett knyttet til forskningens kvalitet. For at et mål på virkeligheten skal være nøyaktig og presist når vi måler, ønsker vi at det er valid og reliabelt. Validitet handler om i hvilken grad vi måler det vi faktisk ønsker å måle. Reliabilitet innebærer hvorvidt vi kan stole på de innsamlede data. Intern validitet handler om hvorvidt vi har fått tak i ønsket data (Jacobsen, 2022). Den kvalitative metoden scorer høyt på den delen av ekstern gyldighet som omhandler teoretisk generalisering, men hvorvidt funnene kan generaliseres i andre kontekster og blant andre enheter er mer usikkert. Grunnen til dette er, som også i vår oppgave, at det er få respondenter som er trukket ut for et helt spesielt formål. (Jacobsen, 2020). Samlet sett mener vi at forskningens kvalitet er god. Vi har plukket ut gode respondenter med bakgrunn i vår kjennskap til tolletaten og tolletatens

ansatte. I oppgaven har vi vist åpenhet i forhold til hvordan dataene har blitt samlet inn i tillegg til at vi har påpekt mulige svakheter ved datainnsamlingen.

3.6.1 Validitet

Ifølge Jacobsen (2022) er en undersøkelses interne gyldighet avhengig av at man har fått tak i de riktige kildene til informasjon. Avgjørende i denne sammenheng er at respondentene føler tematikk og problemstilling virkelighetsnær. I denne undersøkelsen har samtlige av respondentene minimum 10 års kontrollert erfaring fra tolletaten. De har i løpet av sin tjenestetid gjennomført flere tusen samtaler med ulike kontrollobjekter, og har opparbeidet seg svært god kunnskap og nærhet relatert til problemstillingen. Spørsmålene ble i all hovedsak formulert med bakgrunn i aktuell teori, og oppfølgingsspørsmål ble stilt for å forsikre oss om at respondentene forstod spørsmålene. Under intervjuene opplevde vi at respondentene gjentatte ganger gav oss bekræftende nikk, noe som vitner om høy gjenkjennelsesfaktor. I en undersøkelse er det viktig å foreta en kritisk vurdering om man kan stole på den innhentede informasjonen (Jacobsen, 2022). Vi kan ikke garantere at respondentene har svart åpent og ærlig på samtlige spørsmål i undersøkelsen. Imidlertid er spørsmålene konstruert på en slik måte at vi ikke kan se noen åpenbare fordeler ved å svare uærlig. Enkelte av spørsmålene er likevel formulert slik at det kan være en fare for at respondentene kan være fristet til å gi uttrykk for at de besitter mer kunnskap enn de faktisk gjør, alternativt at respondentene ved enkelte spørsmål kan falle for fristelsen til å svare ut fra det de tror harmonerer med etablert teori, og ikke nødvendigvis ut fra deres egen oppfatning.

3.6.2 Reliabilitet

Knyttet til reliabiliteten må forskeren ifølge Jacobsen (2022) vurdere om resultatene kan ha blitt påvirket av selve måten undersøkelsen er gjennomført på, herunder undersøkelsesopplegget, innsamlingen av data og analysen. Spørsmålene i undersøkelsen er bevisst konstruert slik at respondentene skal føle nærhet til tematikken og problemstillingen. I 4 av intervjuene ble det benyttet videomøter, mens øvrige intervjuer ble foretatt i det som for respondentene er en naturlig kontekst på arbeidsplassen, med minst mulig stimuli fra oss som intervjuere. Sistnevnte er en viktig medvirkende faktor til at vi ønsket respondentenes spontane svar gjennom intervjuets fase 1, da stimuli fra forsker vil kunne resultere i intervju effekt og dermed påvirke undersøkelsens gyldighet (Jacobsen, 2022). Et annet moment er det faktum at våre respondenter

er kollegaer. Vi har vært bevisste på vår fremtoning og forsøkt å ha et vennlig og imøtekommende kroppsspråk. Vi har forholdt oss nøytrale og profesjonelle, for at ikke vår relasjon til respondentene skal kunne påvirke undersøkelsen. Dette følte vi at vi langt på vei lyktes med.

Nedtegning av data kan ifølge Jacobsen (2022) være en kilde til feil i undersøkelsen. I denne undersøkelsen benyttet vi, som tidligere nevnt, en spørreskjemaundersøkelse i forkant av de individuelle intervjuene. Nedtegningen fra de individuelle intervjuene ble derfor noe mindre omfangsrik, da respondentenes svar primært inneholdt begrunnelser og utdyping av deres tidligere svar. Oppsummert fikk vi gjennom intervjuene med respondentene innhentet mye god og relevant data sett i forhold til vår problemstilling.

3.7 Ethiske avveininger samt styrker og svakheter ved undersøkelsen

Vi har jobbet til sammen 48 år i tolletaten, i all hovedsak innen kontroll og etterretning. I løpet av disse årene har vi tatt med oss både egne og kollegaers erfaringer når det gjelder ulike forhold relatert til kontrollsituasjonen med den reisende. Vi har i denne oppgaven hatt søkelys på de forskningsetiske retningslinjene som løfter frem den frie forskningen, og åpenhet rundt hvordan dataene er samlet inn og presentert. Gjennom oppgaven har vi reflektert mye over egne holdninger og verdier knyttet til valg av problemstilling. Fordelene og ulempene ved å studere forhold i egen organisasjon er også noe vi har viet mye oppmerksomhet for å øke objektiviteten i oppgaven. Vi har diskutert de ulike aspektene som gjør at vi som ansatte i tolletaten kan farges av det å studere egen organisasjon. Vi har forsøkt å være bevisste på våre antagelser og ha et åpent sinn i forhold til utfallet av forskningen, noe som vil komme klart frem i oppgaven. Gjennom god kjennskap til egen organisasjon, har en styrke vært at vi under intervjuene har hatt god forståelse av det som ble sagt, da vi snakker «samme språk». Vi har i denne forbindelse vært opptatt av å ikke øve påvirkning på respondentene eller stille ledende spørsmål.

En styrke i forbindelse med utvalget av enheter, har vært vår kjennskap og tilgang til kunnskapsrike respondenter. Vi har i kontakt med våre respondenter vært bevisste på vår rolle som studenter. Grunnet begrenset tid og ressurser ser vi det som en svakhet at vi ikke har kunnet intervjuet et større utvalg. For å oppnå en større geografisk spredning, skulle vi ideelt sett intervjuet flere kollegaer fra hele landet. Det kunne også ha vært interessant å foreta en

metodetriangulering, gjennom først å foreta en kvantitativ undersøkelse med et større antall respondenter, for deretter å gå i dybden gjennom kvalitative individuelle intervjuer.

All forskning på mennesker skal bygge på frivillighet. Det har vært full åpenhet om vår forskning, hva som skal undersøkes, hvordan og hvorfor. Det er et krav at de som skal undersøkes ikke bare skal ha fått full informasjon om forskningsprosjektet, men de skal også ha forstått informasjonen (Jacobsen, 2022). Dette er ivaretatt ved å innhente skriftlig samtykkeerklæring fra våre respondenter. Ingen av respondentene ble premiert på noen måte. Denne oppgaven er en del av en etter- og videreutdanning finansiert av tolletaten, som er vår arbeidsgiver.

3.8 Inspirasjonssamtaler med Rachlew

Vi har under prosjektperioden hatt to fysiske samtaler med Asbjørn Rachlew på politihuset i Oslo. En stor del av prosjektets teori er forankret i boken *Den profesjonelle samtalen* (Rachlew et al., 2020), og det har derfor vært til stor inspirasjon å kunne drøfte ulike tema relatert til den tollfaglige kontekst. Den første samtalen ble gjennomført i forkant av utvikling av intervjuguiden, hvor vi diskuterte aktuelle innfallsvinkler, hovedtema og teori relatert til tollkontroll samtalen. Under den andre samtalen la vi frem våre hovedfunn og hadde en god faglig prat, hvor Rachlew la frem sine synspunkter og gav oss inspirasjon til videre arbeid.

4.0 Presentasjon av funn

Vi har foretatt dokumentstudier og gjennomført 8 intervjuer, der vi har innhentet data om hva enkelte erfarne tolltjenestepersoner mener er en god tollkontroll samtale. Vi har valgt å presentere våre funn fordelt etter de temaer som intervjuguiden er strukturert etter.

4.1 Dokumentstudier

I forbindelse med den tidligere grunnutdanningen i tolletaten, var kroppsspråk og samtaleteknikk en del av opplæringen i *Reisendebestemmelser og adferdsfag*, jmfør *Studieplan for tollfaglige tjenestemenn* (Tolldirektoratet, 2018/2019). Kurset bestod av 16 timer teoretisk undervisning og 8 timer praksis, totalt 24 timer. Målet for undervisningen var blant annet at deltakerne skulle «*ha kjennskap til og kunne anvende ulike samtaleteknikker i kontrollsituasjoner*» og «*vite hvilke kroppsspråksignaler som er troverdige og hvorfor, og kunne rangere signalene etter troverdighet*» samt «*kunne se etter og avsløre nervøsitet*» (Tolldirektoratet, 2018/2019). Kurset

var ment å skulle gi deltakerne «*teoretisk og praktisk trening i samtaleteknikker samt bruk og analyse av kroppsspråk*» (Tolldirektoratet, 2018/2019). Pensumet i kurset var basert på eget kompendium og støttelitteratur. All støttelitteratur omhandlet i all hovedsak temaet kroppsspråk. Da kompendiet ikke lenger er tilgjengelig har vi tatt utgangspunkt i *Studieplan for tollfaglige tjenestemenn* (Tolldirektoratet, 2018/2019) i den videre drøftingen.

I 2014 gjennomførte Granhag, Clemens, Strömwall og Giollay en undersøkelse av totalt 80 svenske tolltjenestepersoners intervjustrategier. Hovedmålet var å undersøke i hvilken grad fremleggelse av bevis under avhør ble foretatt på en planlagt måte, med en underliggende tro på at en strategisk fremleggelse av bevis vil ha en positiv effekt på avhøret. Hovedfunnet i undersøkelsen var at beviskonfrontasjon av mistenkte i stor grad ble gjort på en ikke-strategisk måte. Videre viste undersøkelsen at kursing av tjenestemenn hadde en positiv effekt i forhold til strategien for fremleggelse av bevis, og at kursing var langt viktigere enn erfaring fra avhør. Erfaring alene så tvert imot ut til å ha en negativ effekt på måten bevis ble fremlagt på (Granhag et al., 2014).

Når det gjelder fremleggelse av bevis under avhør, eksisterer en variasjon i praksis mellom ulike land. Tilståelsesfokusert intervjuteknikk som tradisjonelt benyttes i USA, står i sterk kontrast til hvordan avhør foretas i eksempelvis Storbritannia, der avhør har fokus på informasjonsinnhenting (Gudjonsson, 2003). En studie i USA utført av Leo (1996) viste at i den tilståelsesfokuserte intervjuteknikken fremlegges bevis, i de aller fleste tilfeller, i avhørets innledende fase (Granhag et al., 2014). Når det gjelder avhør med fokus på informasjonsinnhenting (PEACE), viser resultater i Storbritannia, ifølge Moston & Engelberg (1993) at fremleggelse av bevis i en tidlig fase kun foretas i et mindretall av avhørene (Granhag et al., 2014).

Forskning i Australia (Smith & Bull, 2014) og i Storbritannia (Moston et al., 2014), viste dessuten at bevisstyrken hadde liten innvirkning på intervjuerens taktikk i forhold til når i avhøret mistenkte ble konfrontert med bevisene (Granhag et al., 2014). Andre studier tyder på at tidlig fremleggelse av bevis i avhøret øker faren for unnvikende strategier fra mistenkte, som for eksempel fornektelse og tilbakeholdelse av informasjon. I tillegg vil den mistenkte i større grad evne å tilpasse sin forklaring til de fremlagte bevis (Granhag et al., 2014).

Relatert til tollkontroll samtalen og en eventuell konfrontasjon av den reisende ved mistanke om smugling, viser en studie utført av Wachi et al. (2014) på japanske politifolks intervjustiler relatert til mistenkte tilståelser, at den mistenkte hadde en tendens til å reagere unnvikende på en konfronterende intervjustil. En bevisfokusert tilnærming hadde størst effekt i de tilfeller der bevisene var sterke og omfattende. Imidlertid innrømmet den mistenkte kun det forholdet politiet kunne bevise. Gjennom en relasjonsfokusert tilnærming derimot, så forskerne at den mistenkte i større grad innrømmet ugjerningen, og samtidig gav politiet mer omfattende informasjon (Wachi et al., 2014).

I en undersøkelse foretatt av Noc et al. (2022) på tolltjenestepersoner i Frankrike, ønsket forskere å teste effekten av det kognitive intervjuet for mistenkte (CIS). CIS er basert på en vitenskapelig metode for detaljert informasjonsinnhenting basert på 8 stadier, og benyttes som en del av opplæringsprogrammet for politiet i en rekke land (Noc et al., 2022). Resultatene fra kognitive intervjuer foretatt av tolltjenestepersoner kurset i CIS ble sammenliknet med resultatene fra standard intervjuer (SI) foretatt av tollere uten relevant kursing. Formålet med undersøkelsen var å teste effekten av CIS for informasjonsinnsamling sammenliknet med SI. Hovedfunnene var at CIS som metode fremkalte en betydelig større grad av sannhet og detaljrikdom relatert til forklaringer om handlinger, objekter og steder. Funnene understøttes av resultater fra annen forskning på det kognitive intervjuet, som viste at personer som får trening i kognitiv intervju praksis fremskaffer mer kunnskap enn utrenede personer (Magnussen, 2017). Når det kom til å avsløre løgn, fant man ingen markante forskjeller på de ulike intervjustilene. Forskerne påpeker imidlertid i undersøkelsen at tollernes standard intervjuteknikk (SI) kan hemme informasjonsinnhenting, gjennom for eksempel å stille intervjuobjektet mange spørsmål, ved stadige avbrytelser og ved å innta en autoritær stil (Noc et al., 2022).

4.2 Kvalitative forskningsintervjuer

Presentasjon av funnene er i all hovedsak strukturert etter de ulike fasene i «den profesjonelle samtalen» (Rachlew et al., 2020).

4.2.1 Introduksjon

Respondentene ble bedt om å forklare hva de mener legger til rette for en god tollkontroll samtale. Gjentakende var at det er viktig å være høflig, blid, imøtekommende, vise respekt, skape tillit og drive relasjonsbygging. I møte med den reisende uttalte en respondent at

det er sentralt å få frem «*hvem er vi og hva gjør vi*». To av respondentene nevnte viktigheten av å ha en strategi og bevissthet rundt samtalen. To av respondentene vektla at det er viktig å unngå kontrollspørsmål i den første fasen, og tre respondenter fremhevet viktigheten av å ufarliggjøre situasjonen, skape trygghet og tilpasse seg situasjonen.

Ingen av respondentene kjente til om det eksisterer noen krav eller forventninger fra tolletaten til tollkontrollsamtalet, utover det å utvise normal folkeskikk. Tre respondenter fortalte at det er en forventning om at tolltjenestepersoner utviser profesjonalitet, uten at de kunne konkretisere dette noe nærmere. Fire av respondentene sa at det ikke eksisterer noen fastsatte krav eller forventninger til tollkontrollsamtalet. De andre fire var usikre, da de aldri hadde hørt noe om krav eller forventninger til tollkontrollsamtalet. En respondent svarte «*det har jeg aldri hørt noe om*».

4.2.2 Kontaktetablering/metakommunikasjon

Alle de 8 respondentene svarte at de er bevisste på hvordan de innleder en tollkontroll. Samtlige respondenter svarte at kontaktetableringen er av stor eller svært stor betydning for den videre kontrollen. To av respondentene svarte at de første minuttene er de viktigste, og er med å kunne skape en magefølelse.

På spørsmål om hva respondentene legger i begrepet «kontaktetablering», var det stor enighet om at de vektlegger en positiv fremtoning. Ha godt humør, være blid og høflig for å få i gang en god dialog. Fire av respondentene påpekte viktigheten av eget kroppsspråk i den innledende fasen.

På spørsmål om i hvilken grad de informerer om hva som skal skje i tollkontrollen svarte respondentene følgende, se tabell 1.

Liten grad	Noen grad	Stor grad
1	2	5

Tabell 1.

En respondent uttalte følgende: «*Jeg informerer mye om hva som skal skje. Informasjon er viktig*». En annen respondent svarte: «*jeg kunne sikkert vært flinkere*». Begge respondentene som svarte i noen grad, påpekte at de kunne sikkert vært flinkere, da de anså informasjon som viktig for den reisendes opplevelse av kontrollen.

4.2.3 Kroppsspråk

Respondentene ble stilt spørsmål om hvor bevisste de er på eget og den reisendes kroppsspråk. Når det gjaldt spørsmål i forbindelse med eget kroppsspråk, svarte fire respondenter at de i noen grad var bevisst på dette, mens resterende fire svarte at de i stor grad var bevisst på dette. De fire sistnevnte uttalte at de med kroppsspråket ønsket å utstråle tillitt og imøtekommenhet, da de mente at dette bidro positivt til å etablere kontakt med den reisende. Beskrivelser som godt forbilde, kontaktskapende, tillitsfull og imøtekommende ble dratt frem som grunner til hvorfor de var bevisste på dette. En respondent hadde mer fokus på eget kroppsspråk dersom situasjonen ble mer truende.

Samtlige respondenter var i stor grad bevisste på den reisendes kroppsspråk. Respondentene utstrålte selvtillit på dette området, og svarte at dette var en viktig del av seleksjonen for om den reisende skulle kontrolleres grundigere. Halvparten oppgav at de ser etter nervøsitet. En respondent fortalte at «*det å se på kroppsspråket til den reisende er ren rutine. Det er noe vi bruker hele tiden*». En annen respondent fortalte at «*det er ingen fasit, folk er forskjellige*». En tredje respondent var bevisst på den reisendes kroppsspråk både i forhold til seleksjon for eventuell videre kontroll, og i et HMS-perspektiv da kroppsspråket kan si noe om den reisendes sinnsstemning. Respondentene tilkjennegir at nervøsitet kan skyldes kontrollsituasjonen, og at de er opptatt av å kartlegge årsaken til dette.

4.2.4 Tollkontroll samtalen

Respondentene ble spurt om hva de mener skaper en god samtale hvor formålet er å innhente mest mulig pålitelig informasjon. I all hovedsak var alle samstemte i sine svar og vektla viktigheten av å få i gang en god dialog og etablere tillit. Tre av respondentene nevnte viktigheten av åpne spørsmål. Tre respondenter nevnte at de lar den reisende snakke fritt. Fem av respondentene påpekte at det er viktig å ha en bevisst strategi for samtalen. Fire av disse mente at det å snakke om «vær og vind» er viktig for å skape en god dialog og bygge en god relasjon med den reisende, før man stiller mer kontrollrettede spørsmål. To av respondentene mente kontrollspørsmål bør flettes inn naturlig i samtalen.

Alle respondentene vektla viktigheten av å vise den reisende respekt, være høflig, hyggelig og fremstå korrekt. To respondenter nevnte metakommunikasjon som viktig for å skape tillit. To respondenter sa at det handler om å etablere det de kalte «*falsk tillit*». To respondenter trakk frem

ærlighet, som innebærer at de som offentlige tjenestepersoner ikke vil love noe de ikke kan holde.

Respondentene ble spurt om de konfronterer den reisende dersom de mistenker at vedkommende medbringer ulovlige varer. Fire svarte at de konfronterer den reisende ved mistanke, to sa de ikke konfronterer, mens de to siste svarte både ja og nei, da det er veldig situasjonsbetinget.

Videre ble de spurt om når i samtalen de eventuelt konfronterer med mistanken. Tre respondenter svarte at de konfronterer midtveis i samtalen, mens de resterende fire svarte at de konfronterer mot slutten av samtalen. Flertallet svarte at dette er situasjonsbetinget, og at de gjør det når det er naturlig og taktisk riktig. Det lille flertallet viste til at de gjør dette av taktiske grunner for å innhente mest mulig informasjon før de konfronterer med mistanken.

4.2.5 Fri forklaring

I forbindelse med den frie forklaringen ble respondentene spurt hvor bevisste de var på å la den reisende snakke fritt, uten avbrytelser. Svarene ble som følger, se tabell 2.

Liten grad	Noen grad	Stor grad
1	2	5

Tabell 2.

Majoriteten er opptatt av å la den reisende snakke fritt for å få mest mulig informasjon. Det er dermed lettere å avsløre løgn, ifølge enkelte respondenter. Halvparten av respondentene sa at de kun avbryter i situasjoner der den reisende snakker seg helt bort. En respondent sa: «*Jeg er bevisst på å ikke avbryte, så lenge det som blir sagt er relevant. Jeg avbryter bare hvis praten tar helt av*». En annen respondent sier «*Jeg har lett for å ta over styringa i samtalen*». Respondenten som oppgav at vedkommende i liten grad lar den reisende snakke fritt, forklarte dette med at «*Jeg vil forsøke å avbryte en innøvd kurerhistorie*».

Videre ble respondentene spurt om i hvilken grad de er bevisste på om de stiller åpne eller lukkede spørsmål. Svarene fordelte seg på følgende måte, se tabell 3.

Liten grad	Noen grad	Stor grad
0	3	5

Tabell 3.

Respondentene er i stor grad unisone når de svarer at de er bevisste på om de stiller åpne eller lukkede spørsmål. En respondent sa følgende: «*Åpne spørsmål kan gi uventede svar som en*

toller ikke har tenkt på. Jeg er redd jeg stiller spørsmål som enkelt kan besvares med ja/nei». Respondentene uttrykker at de alle er bevisst på tematikken, men at det tidvis er utfordrende å huske på.

Vi har alle grunnleggende antagelser. Respondentene ble spurt om i hvilken grad de er bevisste på dette, og om de evner å ivareta objektivitet under kontrollen. Følgende svar ble gitt, se tabell 4.

Ingen grad	Liten grad	Noen grad	Stor grad	Svært stor grad
0	0	2	5	1

Tabell 4.

Samtlige respondenter forbinder grunnleggende antagelser med noe negativt, og nevner i den forbindelse rasisme og forskjellsbehandling. To respondenter dro sammenligninger mellom grunnleggende antagelser og erfaring/modus. De uttrykte at selv om man har et bevisst forhold til det å være objektiv, er det erfaring og kunnskap om modus som dominerer tjenesteutførelsen. I denne forbindelsen uttrykte to respondenter at dette er, og vil være, en utfordring for tolletaten da det vanskeliggjør muligheten for å avdekke nye modus og trender. *«Proffe smuglere lurert deg»*, ble sagt av en respondent i denne forbindelse. En annen respondent sa at *«vi har alle lett for å være forutinntatt»*. En annen svarte at *«vi snakker om det internt, og har fokus på objektivitet»*.

4.2.6 Avslutning av tollkontroll samtalen

Samtlige respondenter svarte at de er bevisste på hvordan de avslutter en tollkontroll samtale. En respondent sa at det er viktig å skape en god opplevelse for den reisende. Det er *«viktig å skape forståelse for jobben jeg gjør, også med tanke på etatens omdømme»*. Flere nevnte at det å vise respekt er viktig. En respondent sa at *«det er viktig at den reisende føler seg ivaretatt»*. En annen uttrykte det som viktig å *«føle at man har gjort jobben sin på en god måte»*.

Respondentene forklarte at de har for vane å avslutte tollkontroll samtalen med å takke for hjelpen, takke for samarbeidet og ønske den reisende god tur videre. Alle respondentene fremhevet viktigheten av å avslutte tollkontroll samtalen på en positiv måte. En respondent svarte at det er viktig å avslutte tollkontrollen slik *«at den reisende er positiv og har forståelse for jobben jeg gjør»*.

4.2.7 Oppsummering av tollkontroll samtalen

Respondentene ble spurt om i hvor stor grad de mener tollkontroll samtalen med den reisende er viktig i en tollkontroll. Følgende svar ble gitt, se tabell 5.

Helt irrelevant	Ikke spesielt viktig	Noe viktig	Veldig viktig	Helt avgjørende
0	0	0	4	4

Tabell 5.

Samtlige respondenter mener at tollkontroll samtalen er «veldig viktig» eller «helt avgjørende». De av respondentene som svarte «veldig viktig», viste til at det i noen tilfeller vil være språkproblemer eller at den reisende ikke ønsker å svare på spørsmål. Uavhengig av det, vil man allikevel kunne gjennomføre en fullverdig tollkontroll. Dette var grunnen til at de svarte «veldig viktig» og ikke «helt avgjørende». I begrunnelsen fremhevet en respondent at tollkontroll samtalen er med på å avsløre løgn, få en reaksjon og skape en magesfølelse. En annen respondent mente at tollkontroll samtalen er et viktig bidrag inn i en helthetsvurdering. En tredje respondent fremhevet at man må være bevisst skal man få ut informasjon av den reisende, da «*man kan få mye gratis*». En fjerde respondent fortalte at tollkontroll samtalen er avgjørende «*for å få den riktige bilen inn i kontrollhallen*». En femte respondent fortalte følgende: «*Samtalen er på vei til å dø ut...*». «*...vi har mange tekniske hjelpemidler, etterretning osv., men det er samtalen som er det viktigste*». Respondenten uttrykte bekymring og mente det var mer fokus på tollkontroll samtalen før i tiden.

Videre ble det spurt om hvordan respondentene har tilegnet seg sine kunnskaper om samtale/intervju. Det var mulighet for å svare flere alternativer, se diagram 1.



Diagram 1.

Seks av respondentene mente de fikk en innføring i samtaleteknikk i forbindelse med grunnutdanningen. Ingen kunne konkretisere dette noe nærmere, annet enn at det var i forbindelse med generell opplæring i grensekontroll. En respondent trakk frem uttrykket «*learning by doing*» på måten vedkommende har tilegnet seg kunnskapen om samtalen.

På spørsmål om i hvilken grad respondentene føler at de innehar nødvendig kunnskap om samtale/intervju som kreves for å gjøre en god jobb, svarte samtlige at de i stor eller i svært stor grad innehar denne kompetansen. Flere påpekte den lange erfaringen som grunnen til dette. Samtidig fortalte to respondenter at de savner kursing innen dette fagfeltet, og uttrykte at «*man kan alltid bli bedre*».

Respondentene ble bedt om å oppsummere noen momenter de anser som viktig for å innhente så pålitelig informasjon som mulig. Respondentene viste til viktigheten av å være høflig og vise respekt for den reisende. La kontrollobjektet snakke fritt og forsøke å verifisere informasjonen. Det siste momentet som gikk igjen, var å konfrontere den reisende med eventuell motstridende informasjon.

Avslutningsvis ble respondentene utfordret på hvordan de vil vektlegge følgende påstander om egenskapen ved tolltjenestepersonen relatert til tollkontrollsamtalet. 100% skulle fordeles på ett eller flere alternativer:

- En egenskap du bare har i deg
- En egenskap som kommer med erfaring
- En egenskap du kan lære gjennom å tilegne deg kunnskap fra teori og forskning

Sektordiagrammet viser gjennomsnittet av de 8 respondentenes svar, se diagram 2.

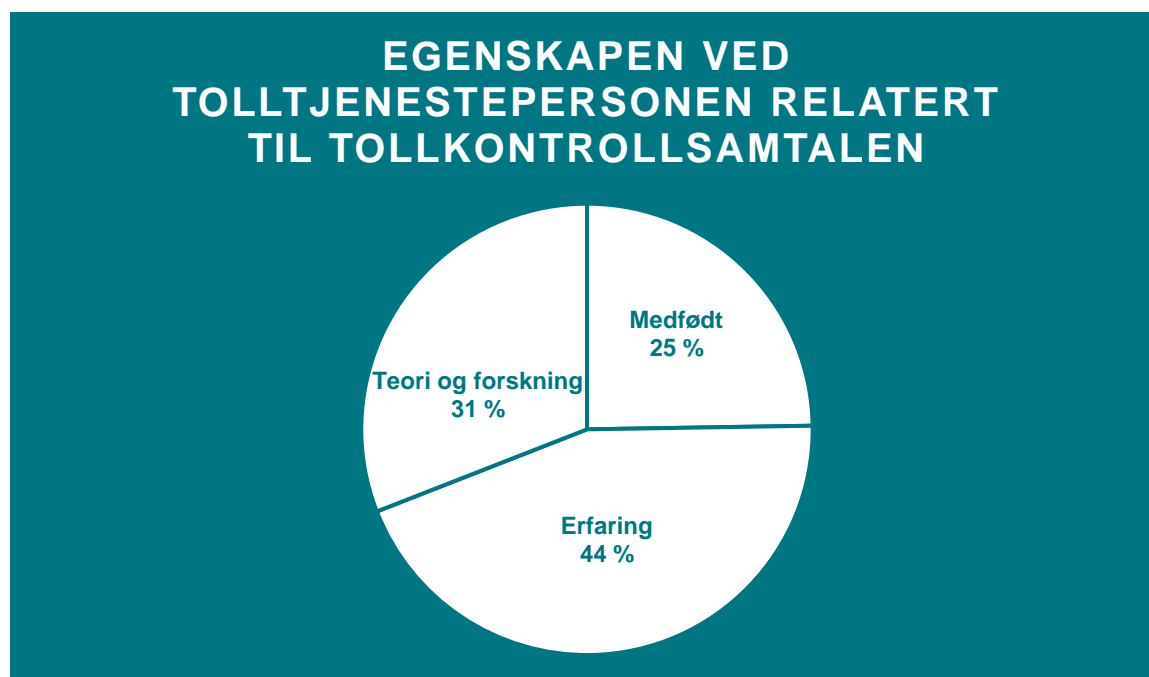


Diagram 2.

En respondent mente at tollkontrollsamtalet ikke er en medfødt egenskap, men vektla 60 % på erfaring og 40% på teori og forskning. En annen respondent mente at medfødt egenskap utgjør 50%, og fordelte 25% på erfaring og 25% teori og forskning. Respondenten uttrykte videre at «det viktigste er magesfølelsen». En tredje respondent uttalte at «flere har sagt at det er altfor lite fokus på samtalen». En fjerde respondent fortalte at «teorien rundt samtalen mangler».

5.0 Drøfting

Vi vil i det følgende drøfte vår problemstilling: «Hva er en god tollkontrollsamtale?».

Uskyldspresumpsjonen er sentral både i menneskerettighetene (EMK, 1950, Art. 6 nr. 2) og i «den profesjonelle samtalen» (Rachlew et al., 2020). Det er viktig at enhver møtes med respekt og ikke forhåndsdommes (Rachlew et al., 2020). På samme måte vil dette gjelde for tollkontroll samtalen, og for tolletatens møte med de reisende. Objektivitet og fokus på grunnleggende antagelser blir løftet frem som viktig av våre respondenter. Enkelte nevner likevel erfaringer, trender og modus som mer avgjørende for valg av kontrollobjekt.

En tydelig metodikk vil bidra til å heve kvaliteten på «den profesjonelle samtalen», der formålet er å innhente pålitelig informasjon, som igjen skal danne grunnlaget for beslutninger (Rachlew et al., 2020). Samtidig viser forskning på svenske tolltjenestepersoner, at erfaring alene ofte leder til en ikke-strategisk oppbygning av en profesjonell samtale og vil kunne hemme informasjonsinnhenting (Granhag et al., 2014). Gjennom en metodisk tilnærming til «den profesjonelle samtalen» vil man i større grad bli bedre på å innhente pålitelig informasjon (Rachlew et al., 2020), noe som er overførbart til tollkontroll samtalen. Våre respondenter forteller at kunnskapen de besitter i hovedsak er tilegnet gjennom erfaring, og at det ikke ligger noen metodikk eller opplæring til grunn om hva teori og forskning sier om samtaleteknikk. De kjenner ikke til hvorvidt det stilles krav fra arbeidsgiver knyttet til tollkontroll samtalen, utover kunnskap om det rent faglige, herunder lover og regelverk. I *Studieplan for tollfaglige tjenestemenn* (Tolldirektoratet, 2018/2019), er det ikke formulert noen tydelig metodikk for tollkontroll samtalen, annet enn at samtaleteknikk er nevnt og knyttes i stor grad til kroppsspråk. Det er derfor et naturlig funn at respondentene fremhever erfaring som den viktigste faktoren for kunnskap innen samtaleteknikk. Vi vil i det følgende drøfte respondentenes syn på de ulike fasene i tollkontroll samtalen. Dette sett i lys av de ulike fasene i «den profesjonelle samtalen» (Rachlew, et al., 2020), granskingsintervjuet, det kvalitative forskningsintervjuet og annen relevant teori og forskning. Fasene i tollkontroll samtalen illustreres i form av en figur sist i dette kapitlet, se figur 1.

Forberedelsesfasen

I granskingsintervjuet trekkes gode forberedelser frem som en viktig faktor for å lykkes med samtalen (Kuran, 2021). Forberedelsesfasen i tollkontrollsamtalet vil hovedsakelig være aktuell i de tilfellene hvor det foreligger informasjon om kontrollobjektet i forkant av tollkontrollen. Eksempel på dette kan være etterretningsopplysninger. Denne fasen innebærer planlegging og forberedelser for hvordan tolltjenestepersonen bør legge opp tollkontrollsamtalet for å innhente mest mulig pålitelig informasjon, basert på den informasjonen som allerede foreligger. I de tilfeller hvor tollkontrollen starter uten forhåndsinformasjon vil første fase være kontaktetableringen. Av den grunn er fasen «forberedelse» stippet i modellen under. Ifølge «den profesjonelle samtalen» består planleggingsfasen av å identifisere sakens relevante sider og forberede seg mentalt (Rachlew et al., 2020).

Kontaktetableringsfasen

Kontaktetableringsfasen er den fasen hvor tolltjenestepersonen tar kontakt med den reisende og presenterer seg. Respondentene forteller at de er bevisste på viktigheten av elementene som inngår i kontaktetablering og metakommunikasjon, herunder å skape tillitt gjennom et åpent kroppsspråk, vise høflighet og respekt, samt å informere den reisende om hva som skal skje. Dette er sentrale elementer i det å legge til rette for en god profesjonell samtale (Rachlew et al., 2020). I den innledende fasen av tollkontrollen forteller respondentene at samtalen primært omhandler relasjons- og tillitsbygging. Det å etablere en form for «*falsk tillit*» ble nevnt av flere, noe som i utgangspunktet står i kontrast til det respondentene svarte om viktigheten av ærlighet. Imidlertid viser våre oppfølgingsspørsmål at «falsk tillitt» har som formål å skape en god dialog og opprettholde en god tone. Ifølge enkelte respondenter relateres ærligheten til at man som offentlig tjenesteperson ikke skal love noe man ikke kan holde. Åpenhet og ærlighet i kombinasjon med empati, trekkes frem av Rachlew et al. (2020) som et av de grunnleggende kommunikasjonsprinsipper for å oppnå det optimale samarbeidsklimaet.

Granskingsintervjuet er en kvalitativ metode egnet for å få frem kunnskap og rik forståelse av en informants opplevelser og følelser knyttet til en alvorlig uønsket hendelse (Kuran, 2021). Her vektlegges gode forberedelser gjennom planleggings- og kontaktetableringsfasen. På lik linje

med en person utsatt for en sterk psykisk påkjenning, vil en tollkontrollsamtale kunne gi stressrelaterte reaksjoner hos kontrollobjektet og dermed påvirke hvordan en tolltjenesteperson oppfatter den reisendes troverdighet. Respondentene forteller at de legger stor vekt på den reisendes kroppsspråk, både i seleksjonen av kontrollobjektene og i den videre kontrollen. Dette gjøres i den tro og med det mål å skulle avsløre løgn eller frembringe magesfølelsen hos tolltjenestepersonen.

Dokumentstudiet viser at den tidligere *Studieplan for tollfaglige tjenestemenn* (Tolldirektoratet, 2018/2019) hadde et stort fokus på kroppsspråk som en viktig indikator for å avsløre løgn. Respondentene fortalte at de er bevisste på at den reisendes autonome signaler i stor grad kan være situasjonsbetinget, og ikke er ensbetydende med at man har noe å skjule. «*Det er mange grunner til at folk er nervøse*», svarte en respondent. Dette står i kontrast til at respondentene legger så stor vekt på betydningen av kroppsspråk under tjenesteutførelsen. Hva med alle de reisende som av ulike grunner ikke har et kroppsspråk man reagerer på? «*Proffe smuglere lurer deg*», ble i denne forbindelse uttalt av en respondent. Forskningen er tydelig på at kroppsspråk er en lite pålitelig indikator for å avsløre løgn (Vrij, 2008). Det er stor usikkerhet knyttet til å vurdere troverdighet ut ifra kroppsspråk og samtale. I vitnep psykologien vektlegges viktigheten av å sette samtalen i sammenheng med andre bevis for å kunne vurdere troverdighet (Magnussen, 2017).

Den åpne samtalen

Den åpne samtalen er den fasen hvor tolltjenestepersonen legger til rette for at kontrollobjektet skal snakke mest mulig fritt. Våre respondenter fortalte at de var kjent med viktigheten av å stille åpne spørsmål, men enkelte fortalte at det tidvis «*glipper*». En respondent sa at «*jeg er redd jeg stiller spørsmål som enkelt kan besvares med ja/nei*». Nesten samtlige respondenter fortalte at de er bevisste på å lytte aktivt uten avbrytelser. Respondentene argumenterte for at man på denne måten får mest mulig informasjon ut av den reisende, og at det er lettere å avsløre eventuelle løgner.

Respondentene oppgir at aktiv lytting uten avbrytelser er en bevisst strategi. Dette fordi de har en oppfatning av at kontrollobjekter i en stresset situasjon, og som har noe å skjule, tenderer til å

forsnakke seg og røpe detaljer som kan være relevante for tollkontrollen. Dette er interessant sett i lys av forskning (Noc et al., 2022), da våre respondenter i all hovedsak har tilegnet seg sine kunnskaper om samtaleteknikk gjennom erfaring.

Fase tre i «den profesjonelle samtalen» (Rachlew et al., 2020) omtales som «fri forklaring». Når det gjelder å benytte «den profesjonelle samtalen» til å innhente mest mulig pålitelig informasjon, vektlegger både Bjerknes & Fahsing (2018) og Rachlew et al. (2020) bruk av åpne spørsmål og aktiv lytting uten avbrytelser. Dette for å unngå påvirkning av intervjuobjektet, og for at stillhet stimulerer til velformulerte svar (Rachlew et al., 2020). En undersøkelse av franske tolltjenestepersoner i 2022, viste at ansatte som ikke hadde gjennomført opplæring i metodisk informasjonsinnhenting, tenderte til å stille intervjuobjektet mange spørsmål, foretok stadige avbrytelser og inntok en autoritær stil (Noc et al., 2022). Gjennom aktiv lytting oppfordres intervjuobjektet til å komme med rikholdige og detaljerte beskrivelser (Bjerknes & Fahsing, 2018) og (Rachlew et al., 2020).

Avklaringsfasen

Avklaringsfasen er fasen hvor tolltjenestepersonen avklarer, og i større grad stiller konfronterende spørsmål til kontrollobjektet. Dette for å oppklare eventuelle uklarheter fra tollkontrollsamtalet. Kun basert på erfaring, har flere av våre respondenter utviklet et bevisst forhold til om, og eventuelt når, i tollkontrollsamtalet konfrontasjon bør foretas. Dette avviker imidlertid fra det Granhag et al. (2014) kom frem til i sin undersøkelse. Undersøkelsen ble utført på svenske tolltjenestepersoner med etterforskningsmyndighet, og viste at kursing i avhørsmetodikk har en positiv effekt i forhold til strategien for fremleggelse av bevis, og at erfaringsbasert kunnskap alene er tilsvarende negativt for strategien (Granhag et al., 2014).

Tollkontrollsamtalet benyttes som et verktøy for å innhente mest mulig pålitelig informasjon fra et kontrollobjekt, og deler derfor mange av de samme problemstillingene som et mistenktavhør (Granhag et al., 2014). Det kan være interessant å sammenlikne konfrontasjon av den reisende ved mistanke om smugling i en tollkontroll, med forskningen rundt presentasjon av kritisk informasjon og funn i avhør. To av respondentene sier at de konfronterer «for å skape en reaksjon». Flertallet av respondentene sier om konfrontasjon at det er situasjonsbetinget. Ved en

eventuell konfrontasjon av den reisende, gjøres dette mot slutten av samtalen, av taktiske årsaker. Dette er i tråd med tidligere forskning som anbefaler sen presentasjon av bevis (Granhag et al., 2014). Erfaringen alene har vist respondentene hva som fungerer best, hvilket antyder at de på mange måter har lykket med strategien for denne delen av samtalen.

I «den profesjonelle samtalen» (Rachlew et al., 2020) skal intervjuer i sonderingsfasen i større grad styre samtalen. Uklarheter skal avklares, fortrinnsvis gjennom bruk av åpne, nøytrale og korte spørsmål. Strategisk presentasjon av kritisk informasjon og funn foretas i denne fasen, helst når alle andre plausible forklaringer er avklart (Rachlew et al., 2020). Forskning på japanske politifolks intervjustil, viste at en konfronterende tilnærming og tidlig presentasjon av bevis vil være uheldig for informasjonsinnhenting (Wachi et al., 2014).

Avslutningsfasen

Avslutningsfasen er fasen hvor tolltjenestepersonen avslutter tollkontrollen og tollkontroll samtalen. Flesteparten av gjennomførte tollkontroller er uten funn, hvilket innebærer at den reisende har fulgt gjeldende regelverk for innreise til Norge. Med stor grad av bevissthet oppgir respondentene at respekt for den reisende, det å skape forståelse for jobben og omdømmebygging av tolletaten, er hovedgrunner til hvorfor avslutningen av tollkontroll samtalen er viktig. Ifølge Rachlew et al. (2020) er en positiv avslutning en viktig del av «den profesjonelle samtalen», noe som bidrar til å skape tillitt til organisasjonen og profesjonen.

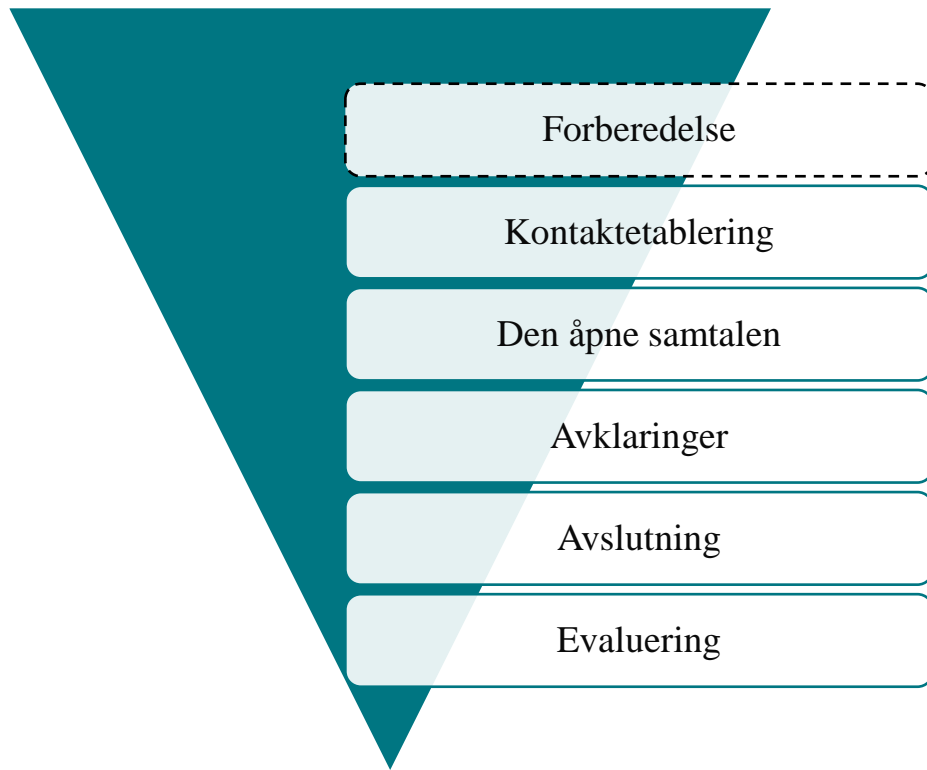
En av respondentene oppsummerte avslutningen av tollkontroll samtalen med at det er viktig «*at den reisende er positiv og har forståelse for jobben jeg gjør*». En annen respondent sa at det er viktig å avslutte tollkontroll samtalen på en god måte, og sa: «*...i hvert fall de jeg har tatt med noe, for at man ikke skal bære nag til hverandre*», hvilket leder inn på et viktig tema. I de tilfeller en tolltjenesteperson avdekker et ulovlig forhold, er det viktig å være klar over når og hvordan tollkontroll samtalen avsluttes. På hvilket tidspunkt går man fra en tollkontroll samtale og over i et avhør, som dermed utløser flere rettigheter for den reisende? Dette reiser aktuelle etiske og juridiske problemstillinger, ref. Den europeiske menneskerettighetsdomstolens dom 17. desember 1996 *Saunders v. United Kingdom* (Menneskerettsdomstolen, 1996). Denne

problemstillingen ville det være interessant å se nærmere på ved en annen anledning og bør være et sentralt tema i utdanningen av tollere.

Evalueringsfasen

Evaluering var ikke et tema vi berørte direkte under intervjuene. For å kunne lære av feil, bør man ifølge Rachlew et al. (2020) i siste fase evaluere samtalen, basert på tilkommet informasjon og gjennomføring av samtalen. På bakgrunn av egen erfaring gjennom mange år i operativ tjeneste i tolletaten, er forfatterne kjent med at evaluering tidligere ble foretatt etter større og spesielle beslag. Tollkontrollen ble evaluert fra start til slutt, hvor suksesskriterier og eventuelle forbedringspunkter ble kartlagt. Vår erfaring er at det ikke var et like stort fokus på å evaluere selve tollkontroll samtalen isolert sett, som tollkontrollen for øvrig. Vi er ikke kjent med om, eventuelt hvordan, dette gjøres i dag. En standard med en metodisk tilnærming til samtalen vil gjøre oss i stand til å fange opp feil gjennom evaluering. For at erfaringen skal resultere i økte ferdigheter, er korreksjon av egne vurderinger helt avgjørende (Magnussen, 2017).

Gjennom arbeidet med oppgaven har vi ytterligere konkretisert begrepet «god praksis» til å være: «tolltjenestepersoners samtalestrategi for effektiv innhenting av pålitelig informasjon fra kontrollobjektet». Arbeidet har vist viktigheten av en mer metodisk tilnærming til tollkontroll samtalen. Målet for tolletaten bør være å lage et utdanningsløp hvor den profesjonelle tollkontroll samtalen blir obligatorisk i utdanningen. Vi tillater oss å komme med et forslag til en modell for den profesjonelle tollkontroll samtalen, inspirert av «den profesjonelle samtalen» (Rachlew et al., 2020).



Figur 1: De ulike fasene i tollkontroll samtalen

6.0 Konklusjon

En god tollkontrollsamtale er en samtale der målet er å innhente så presis og pålitelig informasjon som mulig. Det gjelder å finne en god balanse mellom tidsaspektet og kvaliteten på informasjonsinnhenting (Rachlew et al., 2020). En god tollkontrollsamtale er bygget på teori og forskning, kombinert med erfaring og personlige egenskaper. En god tollkontrollsamtale bør bestå av en innarbeidet metodikk basert på følgende faser: Forberedelse, kontaktetablering, den åpne samtalen, avklaringer, avslutning og evaluering.

Gjennom de kvalitative intervjuene og dokumentstudiene har vi gjort flere viktige funn. Vi ser at erfarne tolltjenestepersoner har tilegnet seg god kompetanse på å gjennomføre tollkontrollsamtaler. Respondentene nevner flere av de sentrale fasene som trekkes frem i teorien som avgjørende for å få til en god profesjonell samtale. Det er tydelig at dette er kompetanse de i hovedsak har tilegnet seg gjennom lang erfaring, og ikke gjennom utdanning og kurs. Samtidig ser vi i dokumentstudiet at det har vært begrenset fokus på teorien relatert til tollkontrollsamtales i forbindelse med kurs og utdanning.

Tolletaten har for lite søkelys på opplæring av tolltjenestepersoner innen dette fagfeltet. Det eksisterer ingen fastsatte krav eller retningslinjer for hvordan samtalen bør foretas, bortsett fra enkelte elementer i praksisopplæringen. Det fremstår for oss som litt tilfeldig hva som defineres som «god praksis» i tolletaten i dag. Til tross for et høyt kunnskapsnivå blant tolltjenestepersonene, er det likevel ingen etablert strategi eller metodikk som ligger til grunn for tollkontrollsamtales. Hvilket grunnlag har da nyutdannede tollere for å gjennomføre en profesjonell tollkontrollsamtale? «God praksis», slik vi endelig har definert det i drøftingskapittelet, vil ivareta dette. En tilpasset samtalemotodikk vil kunne skape bedre resultater, ivareta menneskerettighetene og samtidig øke tilliten til tolletaten i befolkningen. Tollkontrollsamtales bør vies den oppmerksomhet den fortjener, slik at etaten på den måten sikrer ivaretagelse og utvikling av etatens viktigste verktøy.

6.1 Anbefalinger og veien videre

Tolletaten bør innføre tollkontrollsamtales som en tydeligere del av grunnutdanningen. På den måten vil nyutdannede tollere få en solid plattform å stå på før de skal ut å tilegne seg mer kunnskap gjennom erfaring. Modellen for tollkontrollsamtales bør implementeres som en del av utdanningen av tolltjenestepersoner. Det bør foretas videre undersøkelser av hva et større utvalg

erfarne tolltjenestepersoner mener er «god praksis» relatert til tollkontroll samtalen. I tillegg bør det forskes videre på sammenhengen mellom tollkontroll samtalen, det kvalitative forskningsintervjuet og granskingsintervjuet.

Litteraturliste:

Bjerknes, O. T., & Fahsing, I. A. (2018). *Etterforskning: Prinsipper, metoder og praksis*.

Fagbokforlaget.

Granhag, P. A., Clemens, F., Strömwall, L. A., & Mac Giollay, E. (2015). Crime on the border: Use of evidence in customs interviews. *Archives of Forensic Psychology, 1*, 1-13.

Gudjonsson, G. H. (2003). *The psychology of interrogations and confessions: A handbook*. John Wiley & Sons.

Jacobsen, D. I. (2022). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (4. utgave). Cappelen Damm AS

Kuran, C. H. A., (2021). Forelesningsmateriell, *Granskingsmetodikk E-SAM600*, UiS.

Magnussen, S. (2017). *Vitnep psykologi 2.0*. Abstrakt forlag

Menneskerettsdomstolen, (1996). *Case of Saunders v. The United Kingdom, norsk sammendrag*. [Case of SAUNDERS v. THE UNITED KINGDOM \(Norsk sammendrag\) - Lovdata Pro](#)

Menneskerettsloven (1999). *Konvensjon om beskyttelse av menneskerettighetene og de grunnleggende friheter*, Roma 4. november 1950. https://lovdata.no/lov/1999-05-21-30/emkn/ARTIKKEL_6

Noc, M., Ginet, M., & Deslauriers-Varin, N. (2022). The cognitive interview for suspects: A test with customs officers. *Journal of Investigative Psychology and Offender Profiling, 19*(3), 167-184.

Rachlew, A., Løken, G. E., & Bergestuen, S. T. (2020). *Den profesjonelle samtalen: en forskningsbasert intervjuemetodikk for alle som stiller spørsmål*. Universitetsforlaget.

Tolldirektoratet (2018/2019) *Studieplan for tollfaglige tjenestemenn*.

Tolletaten. (2022) *Virksomhetsstrategi for tolletaten*.

[tolletatens-virksomhetsstrategi-2022-2030.pdf](#)

Vareførselsloven. (2023). *Lov om inn- og utførsel av varer*. (LOV-2023-06-16-52) Lovdata <https://lovdata.no/lov/2022-03-11-9>

Vareførselsloven og tollavgiftsloven (2023) *Lov om inn- og utførsel av varer og lov om tollavgift*.
Prop.237 L (2020–2021) <https://lovdata.no/pro/forarbeid/prop-237-l-202021>

Vrij, A. (2011). *Detecting Lies and Deceit: Pitfalls and Opportunities* (Vol. 55). John Wiley & Sons.

Wachi, T., Watanabe, K., Yokota, K., Otsuka, Y., Kuraishi, H., & Lamb, M. (2014). Police interviewing styles and confessions in Japan. *Psychology, Crime & Law*, 20(7), 673-694.

Vedlegg 1 – intervjuguide

Vedlegg 2 - samtykkeskjema

Vedlegg 1

Intervjuguide

Forfattere: Jon-Dyre Vaa og Thomas Weiby

Veileder: Bjørn Ivar Kruke

Problemstilling: Hva er en god tollkontrollsamtale?

Bacheloroppgave i toll, vareførsel og grensekontroll, etatsvei

E-TOLBAC-1 24V

Universitetet i Stavanger

Det teknisk-naturvitenskapelige fakultet

Presentasjon og innledning:

Obligatoriske fakta om informantene:

- Kjønn
- Alder
- Tjenestested
- Antall år i etaten
- Antall år i operativ tjeneste

Informasjon om prosjektet

- Taushetsplikt/anonymitet/konfidensialitet
- Vi vil påse at ingen arbeidsmetoder eller taushetsbelagte opplysninger blir med i oppgaven.
- Litt om hensikten med prosjektet
- Formålet
- Hvorfor vil vi snakke med nettopp deg?
- Notater blir lagret på et sikkert sted og informasjonen vil ikke være tilgjengelig for andre enn oss to og evt. veileder.

Hovedtema:

«Hva mener du er en god tollkontrollsamtale»?

Introduksjon:

1. Forklar hva du mener legger til rette for en god tollkontrollsamtale.
2. Hvilke krav og forventninger stilles fra tolletaten til tollkontrollsamtalet?

Kontaktetablering/metakommunikasjon:

3. Er du bevisst på hvordan du innleder en tollkontroll?
 - Ja
 - Nei
4. Mener du at kontaktetableringen er av betydning for den videre tollkontrollen?
 - Ingen betydning
 - Liten betydning
 - Noe betydning
 - Stor betydning
 - Svært stor betydning
5. Basert på ditt forrige svar: Hva legger du fenomenet kontaktetablering?
 6. I hvilken grad informerer du om hva som skal skje i tollkontrollen?
 - Liten grad
 - Noen grad
 - Stor grad

Kroppsspråk:

7. I hvilken grad er du bevisst på eget kroppsspråk?
 - Liten grad
 - Noen grad
 - Stor grad
8. I hvilken grad er du bevisst på den reisendes kroppsspråk?

- Liten grad
- Noen grad
- Stor grad

Tollkontrollsamtalet:

9. Hva mener du skaper en god samtale hvor formålet er å innhente mest mulig pålitelig informasjon?

10. Det er viktig å skape tillit i møte med den reisende for å legge til rette for god kommunikasjon. Hva gjør du for å skape denne tilliten?

Konfrontasjon ved mistanke om smugling:

11. Ved mistanke om at den reisende bringer med seg ulovlige varer til Norge; konfronterer du vedkommende med mistanken?

- Ja
- Nei

12. Hvis ja på spørsmålet over, når i samtalen konfronterer du vedkommende?

- Tidlig i samtalen
- Midtveis i samtalen
- Mot slutten av samtalen

Fri forklaring:

13. I hvilken grad er du bevisst på å la den reisende snakke fritt, uten avbrytelser?

- Liten grad
- Noen grad
- Stor grad

14. I hvilken grad er du bevisst på om du stiller åpne eller lukkede spørsmål?

- Liten grad
- Noen grad
- Stor grad

15. Vi har alle grunnleggende antagelser (fordommer). I hvilken grad er du bevisst på disse og evner å ivareta objektivitet under kontrollen?

- Ingen grad
- Liten grad
- Noen grad
- Stor grad
- Svært stor grad

Avslutning av kontrollen:

16. Er du bevisst på hvordan du avslutter en tollkontroll/tollkontrollsamtale?

- Ja
- Nei

17. På hvilken måte avslutter du en tollkontroll/tollkontrollsamtale?

Oppsummering av tollkontrollsamtalet:

18. I hvor stor grad mener du samtalen med den reisende er viktig i en tollkontroll?

- Helt irrelevant
- Ikke spesielt viktig
- Noe viktig
- Veldig viktig
- Helt avgjørende

19. Hvordan har du tilegnet deg dine kunnskaper om samtale/intervju? (Kan være flere svar)

- Gjennom kurs/opplæring/utdanning i regi av tolletaten
 - I forbindelse med grunnutdanningen
 - Etter endt utdanning
- Basert på egne erfaringer
- Basert på andres erfaringer/observasjon av kollegaer (skulder-ved-skulder-opplæring)
- Selvstudium

- Annet

20. I hvilken grad føler du at du innehar de nødvendige kunnskapene om samtale/intervju som kreves for å gjøre en god jobb?

- Svært liten grad
- Liten grad
- Noen grad
- Stor grad
- Svært stor grad

21. Hvilke momenter mener du er viktig å ha med for å innhente mest mulig pålitelig informasjon i en tollkontrollsamtale? Oppsummer med 5 ord.

- ____
- ____
- ____
- ____
- ____

22. Kunst, håndverk eller vitenskap? (Det er lov å kombinere flere svaralternativ)

- Kunst – en egenskap du bare har i deg?
- Håndverk – en egenskap som kommer med erfaring?
- Vitenskap – en egenskap du kan lære gjennom å tilegne deg kunnskap gjennom til teori og forskning?

Vil du delta i forskningsprosjektet

Hva er en god tollkontrollsamtale?

Formålet med prosjektet

Dette er et spørsmål til deg om du vil delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å finne ut hva som kjennetegner en god samtale mellom en tolltaker og den reisende. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg. Ytterligere informasjon vil bli gitt i forbindelse med intervjuet.

Denne undersøkelsen gjennomføres i forbindelse med en bacheloroppgave ved Universitetet i Stavanger, og formålet med studien er å undersøke hva erfarne tolltjenestepersoner mener er en god tollkontrollsamtale. Hva er oppfatningen av hvordan denne samtalen bør foretas for best mulig resultat? Videre er hensikten med forskningsprosjektet om tolletaten kan dra nytte av en metodisk tilnærming til samtalen med kontrollobjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du får denne forespørselen fordi vi ønsker å intervju tolltjenestepersoner med god kunnskap og erfaring relatert til problemstillingen.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Universitetet i Stavanger er ansvarlig for personopplysningene som behandles i prosjektet.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Hva innebærer det for deg å delta?

Vi ønsker i denne undersøkelsen å benytte oss av semistrukturerte intervjuer, med mellom 5 og 10 informanter fra Grensedivisjonen i tolletaten, fordelt på Oslo lufthavn Gardermoen, GDO og GDØ. I forbindelse med intervjuet vil vi ta notater og ikke benytte oss av lydopptak. Intervjuene vil ikke omfatte sensitive personopplysninger.

Kort om personvern

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler personopplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Du kan lese mer om personvern under*.

Med vennlig hilsen

Bjørn Ivar Kruke

Jon-Dyre Vaa og Thomas Weiby

Utdypende om personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Det vil kun være ovennevnte studenter og prosjektets veileder som vil ha tilgang til opplysningene dine. Deltakere på prosjektet vil anonymiseres og vil ikke kunne gjenkjennes i publikasjonen.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Universitetet i Stavanger har personverntjenestene ved Sikt – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør, vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

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

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

Vi vil gi deg en begrunnelse hvis vi mener at du ikke kan identifiseres, eller at rettighetene ikke kan utøves.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Prosjektet vil etter planen avsluttes 15. mai 2024. Innsamlede data behandles konfidensielt og slettes fire uker etter prosjektslutt.

Spørsmål

Hvis du har spørsmål eller vil utøve dine rettigheter, ta kontakt med:

- Universitetet i Stavanger ved veileder Bjørn Ivar Kruke på e-post: bjorn.i.kruke@uis.no
- Student Jon-Dyre Vaa på e-post Jon-Dyre.Vaa@toll.no eller student Thomas Weiby på e-post Thomas.Weiby@toll.no
- Vårt personvernombud: personvernombud@uis.no

Hvis du har spørsmål knyttet til Sikts vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt på e-post: personverntjenester@sikt.no, eller på telefon: 73 98 40 40.

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «Hva er en god tollkontrollsamtale», og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju, estimert tid ca. 30 min.
- å svare på forberedende spørreskjema i forbindelse med intervjuet. Kun avkryssningsspørsmål basert på ovennevnte tema, estimert tid ca. 10 min.

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