



Upplýsingaöflun við rannsóknir afbrota

Sambætting fyrri og seinni stiga rannsókna

Margrét Harpa Jónsdóttir
Valdís Kristjánsdóttir

Lokaverkefni til BS-gráðu
Sálfræðideild
Heilbrigðisvísindasvið



HÁSKÓLI ÍSLANDS

Upplýsingaöflun við rannsóknir afbrota
Sambætting fyrri og seinni stiga rannsókna

Margrét Harpa Jónsdóttir
Valdís Kristjánsdóttir

Lokaverkefni til BS-gráðu í sálfræði
Leiðbeinandi: Ólafur Örn Bragason

Sálfræðideild
Heilbrigðisvísindasvið Háskóla Íslands
Júní 2017

Ritgerð þessi er lokaverkefni til BS-gráðu í sálfræði og er óheimilt að afrita ritgerðina á nokkurn hátt nema með leyfi rétthafa.

© Margrét Harpa Jónsdóttir, Valdís Kristjánsdóttir 2017

Prentun: Háskólaprent
Reykjavík, Ísland

Að afla upplýsinga við rannsóknir afbrota getur verið vandasamt verk. Oft þarf lítið til þess að upplýsingar vitna skekkist svo um munar sem hefur áhrif á allt rannsóknarferlið. Það þarf að vanda vinnubrögð frá upphafi og nota þær aðferðir við upplýsingaöflun sem vísindarannsóknir sýna að hafa reynst sem best. Markmiðið með þessari samantekt er að beina sjónum að mikilvægi samþættingar allra rannsóknarstiga og skoðað verður hvers þarf að gæta og hvar tækifæri leynast við upplýsingaöflun á hverju stigi fyrir sig. Lögð verður áhersla á upplýsingaöflun á fyrri stigum rannsókna og viðtalsform og aðferðir skoðaðar á borð við hugræna viðtalið sem reynst hafa vel til að nálgast upplýsingar frá vitnum.

Efnisyfirlit

| | |
|---|-----------|
| Útdráttur | 3 |
| Inngangur | 5 |
| 1. Minni..... | 7 |
| 1.1 Þrjú stig minnis..... | 7 |
| 1.2 The misinformation effect..... | 8 |
| 2. Fyrstu skref lögreglurannsókna | 9 |
| 2.1 Ferli í neyðarsímsvörun og á vettvangi | 10 |
| 2.2 Viðtalsaðferðir og gæði spurninga í neyðarsímsvörun og á vettvangi..... | 11 |
| 2.3 Þjálfun starfsmanna í neyðarsímsvörun | 13 |
| 2.4 Hagnýting neyðarsímtala..... | 14 |
| 3. Upplýsingaöflun við skýrslutöku vitna | 15 |
| 3.1 Hugræna viðtalið | 15 |
| 3.2 Framkvæmd hugræna viðtalsins..... | 16 |
| 3.3 Þjálfun í viðtalstækni..... | 17 |
| 4. Upplýsingaöflun við skýrslutöku grunaðra..... | 18 |
| 4.1 Falskar játningar | 19 |
| 4.2 PEACE líkanið | 20 |
| 4.3 Hljóð og myndbandsupptökur | 22 |
| Umræða | 23 |
| Heimildaskrá | 27 |

Upplýsingaöflun í rannsóknum brota er eitt af mikilvægustu verkefnum lögreglu þar sem þær upplýsingar eru notaðar af öllu réttarvörslukerfinu. Enþá mikilvægara er þó að nálgast þessar upplýsingar með sem bestri viðtalstækni og upprifjunaraðferðum þar sem upplýsingar eru aðalatriði rannsóknar og nauðsynlegar til að byggja upp sterk dómsmál (Gabbert, 2012). Sakamál fara í gegnum nokkur stig og einkennast þau af viðtölum lögreglu við vitni og grunaða einstaklinga á mismunandi tímamökum. Fyrsta stig er þegar atburður er tilkynntur til neyðarlínu af vitni eða brotapolu og fyrsta viðtal er því tekið við hann þar í gegnum síma. Annað stig er þegar lögregla tekur skýrslu af vitni á vettvangi. Þriðja stig er þegar rannsóknarlögreglumaður tekur skýrslu af vitni á lögreglustöð. Fjórða stig er þegar hinn grunaði er handtekinn og viðtal tekið við hann af rannsóknarlögreglumanni. Þegar þessum viðtölum er lokið tekur ákærvald við og metur hvort tilefni sé til ákæru eða ekki (Leeney og Johnson, 2011). Þrátt fyrir að rannsóknir á viðtalstækni innan lögreglunnar séu tiltölulega nýjar af nálinni eru þær þó sífellt að aukast. Rannsóknum á minni hefur fleygt fram og sem dæmi má nefna virkni endurheimtar sem hefur leitt til þróunar á afkastameiri og nákvæmari upplýsingaöflun (Grant, Milne, Myklebust og Oxburgh, 2015; Steblay, 2011).

Fyrstu tvö stigin eru oft vanrækt í rannsóknum og minna skoðuð heldur en þau stig sem koma á eftir. Áhersla rannsókna hingað til hefur verið á vitnisframburði við skýrslutöku sem er eitt af seinni stigum rannsóknar en komið hefur í ljós að minni fólks mengast auðveldlega af misvísandi upplýsingum eftir atburð og getur breytt eða jafnvel skapað nýjar minningar (Wright og Loftus, 1998). Einnig hefur verið sýnt fram á að minningar dofna og þá mest skömmu eftir atburð (Wixted og Ebbesen, 1997). Þetta sýnir mikilvægi þess að huga að fyrstu tveimur stigum rannsóknar þar sem fyrsta viðtal getur haft mikið að segja um framhaldið. Nokkrar rannsóknar hafa sýnt fram á mikilvægi fyrstu tveggja stiganna og hvernig þau geti miðlað betri upplýsingagjöf til seinni stiga. Fáar rannsóknir eru til en þær sem eru til staðar hafa mestmegnis skoðað viðtalstækni neyðarvarða. „The report everything interview” og „the self-administered interview” hafa bæði verið skoðuð en þau byggja á nokkrum eiginleikum hugræna viðtalsins og hafa reynst vel sem upprifjunartæki fyrir vitni á vettvangi og í neyðarsímsvörum (Gabbert, Hope, Fisher, og Jamieson 2012; Pescod, Wilcock og Milne 2013). Þessi fyrstu viðtöl eru mikilvæg þar sem þau eru nálægust atviki í tíma og skipta því sköpum fyrir endurheimt upplýsinga (Leeney og Johnson, 2011).

Nýrri rannsóknir sýna að aðferðir eins og yfiringangsemi og hræðsluáróður sem enn eru við lýði í Bandaríkjunum eru ekki að skila tilætluðum árangri og þörf er á að breyta þeim

aðferðum og einblína þess í stað á upplýsingaöflunina sjálfa. Játningar sakborninga munu alltaf veða þungt þegar reynt er að komast til botns í sakamáli en ef of mikil áhersla er lögð á þann þátt getur þrýstingur lögreglu við það að ná fram játningu leitt til falskra játninga og sent saklausa einstaklinga í fangelsi (Garrett, 2008; Grant o.fl., 2015).

Á Íslandi líkt og annars staðar hafa falskar játningar komið upp í viðtölum lögreglu, rannsóknir sýna að á milli 12% til tæplega 20% grunaðra sakborninga eða manna í afplánun hafa játað á sig glæp sem þeir sögðust seinna ekki hafa framið. Rannsóknir á háskólanemum sýna einnig að um 4% til 7% þeirra höfðu líka játað á sig glæp þrátt fyrir að vera saklaus (Jón F. Sigurðsson og Gísli H. Guðjónsson, 1997; Asgeirsdóttir, Guðjónsson, Sigfusdóttir og Sigurdsson, 2006; Einarsson, Guðjónsson og Sigurdsson, 2004; Guðjónsson, Hreinsdóttir, Nielsen, Sigurdsson og Steingrimsdóttir, 2007; Bragason, Einarsson, Guðjónsson, Sigurdsson og Valdimarsdóttir, 2004).

Til að draga úr fölskum játningum og auka þátt upplýsingaöflunar í rannsóknarferlinu er núorðið víða notuð, meðal annars á Íslandi, viðtalstækni sem byggir á því sem nú er vitað um minni og annars konar hugræna starfsemi við endurheimt upplýsinga. Viðtalsformið sem notað er kallast hugræna viðtalið og var þróað út frá svokölluðu PEACE líkani. Þar er aukin áhersla á að spurningar séu hafðar opnar og rannsakandi sýni vitninu tillit og aukið frelsi til að tjá sig. Slíkur viðtalsrammi auðveldar bæði framkvæmd rannsóknarviðtala og þjálfun lögreglumanna í viðtalstækni. Einstaklingurinn sem veitir upplýsingarnar er því í aðalhlutverki og felst því starf rannsóknarlögreglu í auknum mæli í stuðningi við upprifjun til að hámarka magn og nákvæmni upplýsinga (Grant o.fl., 2015). Ásamt hugræna viðtalinu átti PEACE líkanið einnig að stuðla að betri vinnubrögðum rannsóknarlögreglumanna í formi aukins undirbúnings fyrir rannsóknarviðtöl og gefa sér tíma til að mynda tengsl við vitnið. Nákvæmni upplýsinga er einnig undir myndbands- og hljóðupptökum komið sem eru í auknu mæli að verða skylda í rannsóknarviðtölum (Leo og Richman, 2007). Þessir mikilvægu þættir eru víða vanræktir vegna meðal annars tímaleysis eða vanafestu innan lögreglunnar og það getur bitnað verulega á framgangi lögreglurannsókna, nákvæmni upplýsingaöflunar og úrvinnslu sakamála almennt (Grant o.fl., 2015; Clarke og Milne, 2001).

Markmið þessarar ritgerðar er í fyrsta lagi að skoða aðferðir til að bæta upplýsingaöflun í rannsóknum brota á fyrri stigum meðferðar máls hjá lögreglu, jafnvel áður en formleg rannsókn er hafin. Í öðru lagi er sjónum beint að mikilvægi þess að skoða hvernig fyrstu stig rannsókna leggja grunninn fyrir seinni stig. Sérstök áhersla er á neyðarsímsvörun og hvernig

hún getur verið öflugur upplýsingagjafi ef upplýsingar eru meðhöndlaðar á réttan hátt og er viðtalstækni því skoðuð í samhengi af því. Fjallað verður um helstu eiginleika minnis og „the misinformation effect” sem er ein helsta minnisskekkja vitna. Farið verður yfir ferli lögreglurannsókna með áherslu á viðtöl, framburð og þá viðtalstækni sem hefur verið skoðuð.

1. Minni

Minni vitna og brotþola hefur verið mikið rannsakað innan sálfræðinnar. Ýmsar vísindarannsóknir hafa sýnt fram á hversu viðkvæmt minnið er, hversu auðvelt er að gleyma smáatriðum og hversu auðvelt er að byggja upp heildarminningu af smáatriði sem gerðist aldrei, sem leiðir til þess að vitni segir frá þessu smáatriði með vissu og veldur því að rangur einstaklingur er hugsanlega sakfelldur (Loftus, 2005). Komið hefur í ljós hvernig einföld lögregluvinna getur valdið skekkjum í minni vitna eins og með leiðandi spurningum (Stebly, 2011). Í þessum kafla verður fjallað um þrjú stig minnis og hvernig „the misinformation effect” getur leitt til þess að fólk greinir ekki rétt frá atvikum og atriðum tengdum atviki.

1.1 Þrjú stig minnis

Í kjölfar þróun tölvunnar á seinni hluta 20. aldar kom fram kenning um að líkja huganum við tölvu sem kóðar (e. encoding), geymir (e. storage) og endurheimtir (e. retrieval) upplýsingar (Holt o.fl., 2012). Kóðun er þegar upplýsingar sem koma inn í kerfið eru færðar yfir í taugakóða sem heilinn vinnur úr. Geymsla er þegar upplýsingar eru geymdar yfir tíma líkt og þegar upplýsingar eru vistaðar í tölvu. Endurheimt er þá þegar nálgast má upplýsingarnar úr geymslu líkt og að opna skjal (Holt o.fl., 2012).

Ein þekktasta kenning um virkni minnis er tilkomin frá Atkinson og Shriffrin. Þeir skilgreindu minni þannig að það hefði þrjá eiginleika: Skynminni (e. sensory register), skammtímaminni (e. short term store) og langtímaminni (e. long term store). Skynupplýsingar fara þá fyrst í skynminnið þar sem það dvelur í stutta stund áður en það hverfur. Næst kemur skammtímaminnið sem er í raun vinnsluminnið en þar koma inn skynupplýsingar sem fóru áfram í gegn frá skynminninu og einnig upplýsingar frá langtímaminninu. Upplýsingar í skammtímaminninu hnigna (e. decay) og eru farnar úr minni eftir um 30 sekúndur nema að endurtekning fari í gang en það hjálpar til við að halda takmörkuðum upplýsingum í skammtímaminni. Næsta stopp fyrir upplýsingar er langtímaminnið en þar er varanleg geymsla fyrir upplýsingar úr skammtímaminninu. Upplýsingar geta flakkað á milli kerfa án

Þess að hverfa úr því kerfi sem þær komu úr. Þær afritast t.d. frá skynminni yfir í skammtímaminni. Það er að segja þær hverfa ekki úr skynminninu (Atkinson og Shiffrin, 1968).

Hvernig upplýsingar flakka á milli kerfa fer mikið eftir einstaklingnum sjálfum (Atkinson og Shiffrin, 1968). Munur er á upplýsingum sem koma upp í skynminni eftir því hvort að einstaklingur var að fylgjast sérstaklega með atviki eða ekki. Stýrt ferli (e. Effortful processing) er þegar meðvitaðri athygli er beint sérstaklega að atviki. Sjálfvirkt ferli (e. automatic processing) er þegar kóðun upplýsinga verður án ásetnings og krefst lítillar athygli (Hasher og Zacks, 1979).

Ef þetta er fært yfir á dæmi um vitni þá sér vitni einstakling í rauðum fötum sem er hluti af atviki sem hann varð vitni af. Upplýsingarnar sem koma frá sjóninni eru þá skynupplýsingar sem fara beint upp í skynminnið. Núna veltur það á ýmsu hvort að þessar upplýsingar fari áfram upp í skammtímaminnið eða hverfi fljótlega. Ef vitnið var að fylgjast sérstaklega með einstaklingnum þá er líklegt að upplýsingarnar um rauðu fötin fari áfram í gegnum síuna sökum þess að hann var að nota stýrt ferli. Ef vitni hinsvegar gengur framhjá þessum manni án þess að veita því sérstaka athygli í hverskyns fötum hann var er ólíklegt að þessar upplýsingar haldist í skynminni sökum þess að sjálfvirkt ferli fór af stað. Ógrynni af upplýsingum fer upp í skynminnið en hverfur fljótt vegna þess að heilinn telur þær ekki þjóna neinum tilgangi (Hasher og Zacks, 1979).

Næst fara þá upplýsingarnar um rauðu fötin til skammtímaminnisins þar sem þær geta annaðhvort hnignað og farið eða lifað áfram með endurtekningu. Ef upplýsingarnar lifa þá fara þær áfram til langtímaminnis þar sem þær eru geymdar. Ef einstaklingur vill síðan endurheimta þessar upplýsingar til dæmis í skýrslutöku eða þegar hann hringir inn í neyðarlínu þá sækir hann þær úr langtímaminni og færir yfir í vinnslu/skammtímaminnið á þeim tímapunkti þar sem hann greinir frá þeim upplýsingum (Hasher og Zacks, 1979).

1.2 The misinformation effect

Skekkjur í upplýsingum vitna er ein aðalástæða rangra sakfellinga (Wright, Self og Justice, 2000). Nokkrar skekkjur eru þekktar en sú sem stendur efst er „the misinformation effect” en það hefur verið rannsakað síðastliðin 30 ár. „The misinformation effect” er þegar minningar brenglast sökum nýrra misvísandi upplýsinga. Rannsóknir hafa sýnt að ef fólk sér atvik og fær svo misvísandi upplýsingar um atvikið frá öðrum, til dæmis að gerandi hafi tekið utan um háls

fórnarlamb í staðin fyrir hendi, þá eru líkur á að fólk greini frekar frá misvísandi upplýsingunum (Loftus, 2005).

Vitni geta fengið upplýsingar eftir atburð (e. post-event information) með þremur leiðum. Fyrsta leiðin er að vitni séu spurð misvísandi spurninga um atvikið af til dæmis lögregluþjónum við skýrslutöku eða á vettvangi. Önnur leiðin er að vitni fái endurlýsingu á atviki. Þriðja leiðin er þegar vitni tala við annað fólk eftir atvik og fá upplýsingar frá þeim (Wright o.fl., 2000).

Fræg rannsókn Loftus og Palmer sýndi fram á að mjög lítið þarf til að fólk breyti minningum sínum eftir að hafa fengið misvísandi upplýsingar. Þar var fólki sýnd myndbandsupptaka af bílslysi sem það átti svo að lýsa. Frumbreytan voru orð sem höfðu missterka merkingu. Sumir voru spurðir: „About how fast were the cars going when they hit each other?” svo var „hit” skipt út fyrir “smashed”, “collided” o.fl. (Í. Á hvaða hraða voru bílarnir þegar þeir skullu saman?). Það kom í ljós að fólk mat hraða bílsins mismunandi eftir orðinu, ef fólk fékk „smashed” mat það hraða bílsins meiri heldur en ef það fékk „hit”. Þetta sýnir hversu auðveldlega er hægt að brengla svör vitna með því að nota ekki rétt orðalag (Loftus og Palmer, 1974).

Hermann Ebbinghaus gerði rannsókn á minni um 1880 þar sem hann gerði grein fyrir hvernig upplýsingar í minni gleymast yfir tíma og hefur það verið þekkt sem gleymskukúrva Ebbinghaus (e. Forgetting curve). Ebbinghaus komst að því að upphaflegar upplýsingar gleymast hraðast fyrst og jafnast svo út og hefur það verið endurtekið í rannsóknum (Hu o.fl., 2013). Þetta leggur enn frekari áherslu á mikilvægi þess að fá upplýsingar sem fyrst frá vitnum. Þetta er í samræmi við að „the misinformation effect” eykst eftir því sem lengra líður á milli atviks sem vitni sér og misvísandi upplýsinga. Mögulegt er að minningin um upprunalega atvikið hnigni mest fyrst en jafnist svo út með tímanum sem gerir minnið móttækilegra fyrir misvísandi upplýsingum í upphafi. Þetta sýnir nauðsyn þess að fá upplýsingar sem fyrst (Loftus, Miller og Burns, 1978).

2. Fyrstu skref lögreglurannsókna

Neyðarsímsvörun er í mörgum tilfellum fyrstu samskipti sem vitni og þolendur afbrota eiga eftir að atburður gerist. Neyðarsímsvörun er vettvangur sem er vanræktur í rannsóknum þrátt fyrir að þetta sé oft fyrstu samskipti einstaklinga við einhvern eftir atburð. Flestar vísindarannsóknir eru gerðar til að kanna seinni stig rannsóknar svo sem komu lögreglu á

rannsóknarvettvang og skýrslutökur á lögreglustöð en mikilvægt er að skoða einnig fyrri stig rannsóknar til að sjá hvort að þau séu mögulega að hafa áhrif á seinni stig (Leeney og Johnson, 2012). Í þessum kafla verður fjallað um ferli lögreglurannsóknna með áherslu á fyrstu stig, meðal annars neyðarsímsvörun. Fjallað verður um viðtalstækni á þessum fyrstu stigum og mögulega hagnýtingu.

2.1 Ferli í neyðarsímsvörun og á vettvangi

Ferli lögreglurannsóknna og saksóknar er oft langt og getur tekið marga mánuði frá því að tilkynning berst og þangað til að dómur fellur í máli. Rannsókn brota krefst einnig margra viðtala á mismunandi stöðum í ferlinu. Ekki var til tölfræði um meðal málsmeðferðartíma á Íslandi þegar leitast var eftir því (Ríkissaksóknari, munnleg heimild, 6.apríl 2017). Í fyrirmælum ríkissaksóknara um meðferðartíma kemur þó fram að verkefni skuli unnin eftir forgangi, það er hversu alvarleg brotin eru. Þar má nefna að í nauðgunarmálum skal meðferðartími ekki vera lengri en 60 dagar nema rannsóknarhagsmunir eða aðrar ástæður komi í veg fyrir það, svo sem DNA gögn. Ekki er eins mikill forgangur í efnahagsbrotum en þar er markmiðið að hefja rannsókn sem fyrst og eigi síðar en sex mánuðum eftir að kæra berst (Ríkislögreglustjórinn, 2009).

Flestar aðgerðir viðbragðsaðila hefjast með því að hringt er í neyðarnúmerið 112 en alls afgreiddu neyðarverðir 111.630 neyðarsímtöl árið 2016 sem gera um 305 símtöl á dag (Neyðarlínan ohf., e.d.; Neyðarlínan ohf., 2016). Atburðarás byrjar með því að einstaklingur verður vitni af atburði eða er brotþoli glæps. Sá hinn sami hringir í neyðarlínuna til að tilkynna um glæpinn og gefur upp viðeigandi upplýsingar til neyðarvarðar sem svarar símanum. Þetta er skráð sem fyrsta viðtal. Neyðarvörður greinir svo atvikið og boðar viðeigandi viðbragðsaðila eins og slökkvilið og/eða sjúkrabíla á vettvang til að sinna atvikinu. Sé um lögreglumál að ræða færir neyðarvörðurinn símtalið til fjarskiptamiðstöðvar ríkislögreglustjóra sem greinir málið og sendir lögreglu á vettvang ef þörf krefur. Það samtal er því annað viðtal (Leeney og Johnson, 2012).

Þegar komið er á rannsóknarvettvang tekur lögreglumaður vitnisburð af vitni og/eða brotþola sem flokkast þá sem þriðja viðtal. Fjórða viðtal er tekið af rannsóknarlögreglumanni þar sem vitni og brotþolar eru tekin til skýrslutöku á lögreglustöð og þau beðin um upplýsingar sem gætu gagnast við rannsókn málsins. Fimmta viðtal er svo tekið af

rannsóknarlögreglumanni við þann sem grunaður er um verknaðinn. Saksóknari metur síðan út frá þessum upplýsingum hvort tilefni er til ákæru (Leeney og Johnson, 2012).

2.2 Viðtalsaðferðir og gæði spurninga í neyðarsímsvörun og á vettvangi

Mikilvægt er að gæði fyrsta viðtals séu góð til að koma í veg fyrir að brengla upplýsingar sem vitni hefur að geyma. Vísindarannsóknir á minni sýna að nákvæmni og heildarmagn upplýsinga við upprifjun á atburði minnkar eftir því sem lengra líður á milli atburðar og upprifjunar og að þessi hnignun sé mest fyrst en jafnist svo út (Wixted og Ebbesen, 1997). Rannsóknir á minni hafa einnig sýnt að upphafleg tilraun til endurheimtar (e. initial recall attempt) getur styrkt minnið og auðveldað upprifjun seinna (Gabbert, Hope, Fisher og Jamieson, 2012). Ekki er mikið til um ágæti viðtalsaðferða í neyðarsímsvörun en þó hefur komið fram að margt mætti bæta. Rannsóknir hafa sýnt að starfsmenn í símsvörun brengla oft upplýsingar af atburðum og trúa ekki eða telja fólk vera að ýkja lýsingar á atburðum (Leeney og Johnson, 2012).

Í Bretlandi er starfsfólki í neyðarsímsvörun ráðlagt að nota spurninga handrit (e. call-scripts) í samskiptum sínum við einstaklinga. Notast er við rafrænan lista af spurningum sem passa við sérstakan atburð til dæmis innbrot. Um er að ræða 10-15 spurningar sem starfsmenn geta notast við sem eiga að hjálpa þeim að nálgast upplýsingar. Þessar spurningar eru sérstakar kennslaspurningar eins og „eru einhver slys á fólki?“ og „voru vopn til staðar?“ Ekki er þó alltaf ljóst hvaða handrit passar best við atburð og því eru þau ekki alltaf notuð. Eins finnst starfsmönnum oft ekki þægilegt að nota þau þar sem þeim finnst handritin raska náttúrulegu samskiptaflæði (Leeney og Johnson, 2012).

Í gæðakerfi neyðarlínunnar á Íslandi eru svipaðar spurningar notaðar, þegar neyðarvörður svarar spyr hann hvað, hvar, hvenær atvik gerðist og einnig hver einstaklingurinn sé. Spurningaferlið hjá neyðarlínunni er innbyggt í tölvukerfi neyðarvarða og er hann þannig studdur skref fyrir skref í ferlinu. Þetta á að tryggja það að nauðsynlegt viðbragð sé gefið út sem fyrst. Kerfið lætur neyðarvörð vita þegar nægar upplýsingar eru komnar fram til að boða viðeigandi viðbragðsaðila í verkið (Neyðarlínan ohf., e.d.). HV-spurningar eru einnig mikið notaðar í Bretlandi. Þá er spurt hvað (e. what), hvar (e. where), hver (e. who), afhverju (e. why), hvenær (e. when) og hvernig (e. how) í sambandi við atburð. Neyðarvörður leiðir því viðtalið (Pescod o.fl., 2013).

„The report everything interview” er viðtalsaðferð sem Pescod og Wilcock þróuðu byggða á eiginleikum hugræna viðtalsins. Hugræna viðtalið er aðferð sem var hönnuð til að nota við formlega skýrslutöku og er mikið notuð í dag um allan heim. Hún er notuð til að auka magn upplýsinga og nákvæmni í endurheimt. Ítarlegri umfjöllun um hugræna viðtalið má finna seinna í textanum. „The report everything interview” byggist á því að einstaklingar hafi óhindrað upplýsingaflæði til neyðarvarða. Fólk á þá að segja frá öllu sem það man í sambandi við atburðinn, líka því sem það telur ekki skipta máli. Einnig er það hvatt til að segja frá upplýsingum sem það man einungis að hluta til þar sem það gæti gagnast síðar meir við að sameina heildarmynd atviks. Pescod og félagar báru saman HV-spurningaaðferðina við „report everything interview” og komust að því að „the report everything interview” jók fjölda réttra atriða sem fólk mundi. Þó kom einnig í ljós að „the report everything interview” leiddi til þess að lítil en marktæk aukning varð á atriðum sem fólk greindi frá sem voru ekki rétt (Pescod o.fl., 2013).

Gagnsemi spurninga og tímalengd símtala var skoðuð hjá Leeney og Johnson en þeir greindu neyðarsímtöl í Bretlandi og komust að því að meðaltími símtala var þrjár mínútur og 36 sekúndur þar sem 78% símtalanna tók minna en fimm mínútur í úrtaki 40 símtala. Að meðaltali talaði neyðarvörður 44% af tímanum og sá sem hringdi inn 56% af tímanum. Þeir greindu spurningar niður í tvo flokka, gagnlegar og ógagnlegar spurningar. Gagnlegar spurningar innihéldu opnar spurningar, sérstakar kennslaspurningar (hv-spurningar o.fl.) og viðeigandi já/nei spurningar. Ógagnlegar spurningar innihéldu óviðeigandi já/nei spurningar þar sem neyðarvörður kemur fram með upplýsingar sem vitni/fórnarlamb hefur ekki sagt áður og geta því verið leiðandi, leiðandi spurningar þar sem neyðarvörður hefur væntingar um svar án þess að gefa nýjar upplýsingar, lokaðar (e. Forced choice) spurningar og fjölkosta spurningar (Leeney og Johnson, 2012).

Í úrtakinu voru spurningahandrit notuð í 42,5% tilfella. Niðurstöður voru að 88,5% spurninga voru gagnlegar (e. productive), þar af 52,4% sérstakar já/nei spurningar, 33,6% voru sérstakar kennslaspurningar og 2,4% voru opnar spurningar. Þá voru 11,45% allra spurninga flokkaðar sem ógagnlegar (e. unproductive). Þar af voru 3,6% óviðeigandi já/nei spurningar sem gátu verið leiðandi, 2,9% voru leiðandi spurningar, 2,9% voru margar spurningar í einu og í 1,9% tilfella var notast við lokaðar spurningar (Leeney og Johnson, 2012).

Annar vitnisburður eða annað viðtal fer fram á vettvangi og er tekið að öllu jöfnu af lögregluþjónum. Þar er einnig mikilvægt að gæta að spurningum og nota viðtalstækni sem á eftir að ná fram sem bestum vitnisburði. Lögreglumenn hafa oft ekki nægan tíma til að sinna málum eins vel og þeir vildu og getur það ollið því að upplýsingaöflun verður þar af leiðandi verri á vettvangi. „The self-administered interview” er þróað sérstaklega til að nota á vettvangi til að auka betri upplýsingar frá vitnum sem og að nýta tíma lögreglumanna betur. „The self-administered interview” (SAI) er upprifjunartæki í formi bæklinga sem inniheldur fimm hluta en þar koma fram allar upplýsingar sem vitnið þarf til að nýta sér þetta tæki. Nokkrir þættir SAI byggja á eiginleikum hugræna viðtalsins. SAI gerir vitnum kleift að greina frá öllum upplýsingum sem þeir muna um atvikið með sínum eigin orðum og nýta minnisaðferðir til að ná sem bestum upplýsingum frá vitni. Þetta auðveldar lögreglumönnum vinnuna þar sem þeir þurfa ekki að vera viðstaddir og leiðir til betri upprifjunar vitna þar sem vitni gefur ítarlegan vitnisburð stuttu eftir atvik sem er mikilvægt skref í átt að betri upplýsingaöflun eins og komið hefur fram. Rannsóknir á SAI hafa sýnt fram á að notkun þess leiði til betri endurheimtar upplýsinga og fólk er ekki eins viðkvæmt fyrir misvísandi upplýsingum eftir atvik sem getur leitt til „the misinformation effect” sem fjallað var um að ofan (Gabbert o.fl., 2012; Gabbert, Hope og Fisher 2009).

2.3 Þjálfun starfsmanna í neyðarsímsvörun

Þjálfun neyðarvarða er mjög misjöfn eftir löndum. Í Finnlandi er þjálfunin t.d. á háskólastigi á meðan hún er einungis námskeið annars staðar. Í Svíþjóð eru nýjir neyðarverðir sendir á sjö vikna bóklegt námskeið sem felst í því að læra inn á tölvukerfið, læra viðtalsaðferðir og krísusálfræði (e. Crisis psychology). Eftir þennan hluta námskeiðsins þurfa þeir að ljúka fjögurra til sex vikna starfsþjálfun þar sem þeir vinna náið með reyndum leiðbeinanda. Þegar þeir hafa staðist þessa hluta eru þeir undir eftirliti fyrstu þrjá mánuðina þar sem fylgst er grannt með þeim og hvernig þeir standa sig í starfi. Ef þeir standast allar þessar kröfur eru þeir fullráðnir. Starfsmenn þurfa svo að standast endurmat á 12 mánaða fresti (European emergency number association, 2012).

Á Íslandi gangast nýjir neyðarverðir undir minnst tveggja mánaða þjálfun í starfi, undir leiðsögn þjálfara neyðarvarða áður en þeir starfa sjálfstætt við símvörslu. Símvörðir verða að vera þjálfaðir í samskiptum við fólk í uppnámi og þurfa að geta unnið undir miklu álagi. Starfsmenn þurfa að fá þjálfun í ýmsum sérgreinum, svo sem skyndihjálp, í lögum og

reglum við hæfi, skipulag viðbragðsaðila, í vélritun og notkun tækjabúnaðar og staðháttum á neyðarsvæðum, götuheitum og gatnakerfum. Símvörðir þurfa að ganga í gegnum endurmenntun eftir þörfum og heimsækja einn viðbragðsaðila á ári til að viðhalda þekkingu sinni á störfum hans og þörfum (Þingskjal nr. 126/1996). Þeir lögreglumenn sem starfa í fjarskiptamiðstöð ríkislögreglustjóra hafa lokið lögreglunámi sem er almennt um eitt til eitt og hálf ár við Lögregluskóla ríkisins. Lítil sem engin þjálfun í viðtalstækni var í lögregluskólanum á meðan hann starfaði. Lögreglunám var fært á háskólastig árið 2016 og í því námi sem Háskólinn á Akureyri býður upp á verða nemendur þjálfaðir í hugræna viðtalinu. Háskólinn á Akureyri býður upp á sérstakt námskeið sem ætlað er að efla nemendur í árangursríkum tjáskiptum með sérstakri áherslu á sakborninga, brotapolu og vitni. Kynntar eru viðurkenndar viðtalsaðferðir með áherslu á PEACE-líkanið sem fjallað verður um seinna (Háskólinn á Akureyri, 2017).

2.4 Hagnýting neyðarsímtala

Möguleiki er að með aukinni hagnýtingu neyðarsímtala verði hægt að nálgast betri upplýsingar sem og meira magn af upplýsingum frá brotapolum og vitnum. Umfjöllunin hér að ofan um minnið sýndi fram á mikilvægi þess að fá upplýsingar sem fyrst til að koma í veg fyrir minnisskekkjur. Neyðarverðir eiga ekki að koma í staðinn fyrir lögreglumenn heldur hjálpa þeim að nálgast sem mestar upplýsingar sem fyrst til að aðstoða við seinni stig rannsóknar. Þetta gæti hjálpað til þar sem bil er á milli fyrsta samtals og annars viðtals við lögreglu þar sem smáatriði atviks gætu hafa gleymst á þessu tímabili biðar. Því er mikilvægt að fá upplýsingar strax sem lögregla getur svo nýtt í rannsóknarferlinu. Til þess að færa rannsóknarferlið til betri vegar er nauðsynlegt að skoða frekar hvernig neyðarverðir geti verið áhrifaríkari í að taka fyrsta viðtal með því að bæta viðtalstækni sem hjálpar vitni við að gefa greinargóða lýsingu á atviki. Einnig er mikilvægt að starfsfólk innan neyðarlínu og lögreglu átti sig á mikilvægi þessa fyrsta viðtals við rannsókn brota og hvernig það getur haft áhrif á seinni stig rannsóknar (Pescod o.fl., 2013).

Eins og staðan er í dag eru neyðarverðir og lögreglumenn á fjarskiptamiðstöð ekki taldir mikilvægir við rannsókn brota en þeir hafa alla burði til þess að hafa bæði góð og slæm áhrif á rannsóknir. Ef þjálfun er ekki nægileg þá er möguleiki á að þeir geti ollið skekkjum í minni vitna. Ef hinsvegar þeir fá þjálfun við hæfi eru góðir möguleikar á því að þeir geti haft

góð áhrif á rannsókn með að hjálpa til við að veita áreiðanlegar upplýsingar (Leeney og Johnsson, 2011).

3. Upplýsingaöflun við skýrslutöku vitna

Greinargóður vitnisburður er oft það sem ræður úrslitum í dómsniðurstöðu sakamála svo mikilvægt er að vanda til verka við upplýsingaöflun í viðtölum við vitni og brotþola (Grant o.fl., 2015). Að spyrja vitni nokkurra spurninga og biðja það að rifja upp ákveðna atburðarás kann að hljóma einfalt í sjálfu sér en ef upplýsingarnar eiga að vera eins nákvæmar og hægt er eru margir sálfræðilegir þættir sem þarf að huga að á meðan á viðtalinu stendur (Fisher & Geiselman, 1992).

3.1 Hugræna viðtalið

Líkt og áður hefur komið fram er minnið hluti af afar flókinni upplýsingavinnslu hugrænnar starfsemi. Orðið hugrænt á sér nokkrar skilgreiningar en í grófum dráttum mætti lýsa því sem þeirri virkni í heilanum sem sér um öflun upplýsinga, geymslu þeirra, endurheimt, flutning og notkun. Hugræn nálgun í sálfræði byggir á kenningarlegum grunni um meðal annars eðli og þróun þekkingar. Ekki er hægt að mæla hugræna virkni beint og því er notast við aðferðir sem mæla til dæmis hegðun eða lífeðlislega starfsemi til að varpa ljósi á þessi hugrænu kerfi (Girod, 2015).

Þýskur prófessor í sálfræði að nafni William Stern, oft þekktur sem faðir greindarvísitölunnar, setti fram tilgátu í bók sinni „Die Aussagepsychologie“ eða „Sálfræði vitna“ sem hljómaði svo að staðhæfing einstaklings er alltaf í samræmi við hans hugrænu getu og þá viðtalstækni sem notuð var til að kalla hana fram (Fleisher og Gordon, 2011). Stern var einnig fyrsti sálfræðingurinn sem sýndi fram á að opnar spurningar væru mun afkastameiri í öflun upplýsinga og veita oft og tíðum mun nákvæmari upplýsingar en lokaðar spurningar. Opnar spurningar gera það að verkum að sá sem er spurður er í aðalhlutverki og stjórnar því upplýsingaflæði og hraða viðtalsins. Opin spurning gæti til að mynda verið „Geturðu sagt mér, með þínum orðum, hvað gerðist þetta kvöld?“ Lokaðar spurningar miða oft að því að fá staðfestingu á ákveðnum upplýsingum sem liggja nú þegar fyrir eða neyða vitni til velja ákveðna kosti eins og „Var ræninginn með hníf eða byssu?“ Slíkar tvíkosta spurningar geta verið villandi og haft áhrif á upprifjun vitna og kallað fram þvinguð og misvísandi svör. Þess

lags spurningar geta verið nauðsynlegar í ákveðnum aðstæðum en í hugræna viðtalinu og við upplýsingaöflun yfirhöfuð er þeim almennt haldið í minnihluta (Albuquerque, Bull & Paulo, 2013).

Rannsóknir hafa sýnt, víða í Bandaríkjunum og Evrópu, að hugræna viðtalið leiði af sér mun meira magn og nákvæmari upplýsingar en önnur viðtalstækni (Grant o.fl., 2015). Eiga þær niðurstöður við bæði á rannsóknarstofu, þar sem fólk er beðið að horfa á myndband af glæpsamlegu athæfi og viðtalið framkvæmt í kjölfarið, sem og í náttúrulegum aðstæðum þar sem fólk er vitni beint af ákveðinni atburðarás. Niðurstöðurnar ná yfir bæði eldri og yngri viðmælendur í öllum aðstæðum og óháð því hve langur tími líður frá atburði til viðtals.

R. Edward Geiselman þróaði aðferð til að hámarka upplýsingaöflun við upprifjun vitna og auka nákvæmi. Var sú aðferð, sem fyrr segir, hugræna viðtalið sem byggt var á kenningum um endurheimt minnis (Geiselman, Fisher, Holland og MacKinnon, 1986). Til eru nokkrar útgáfur af hugræna viðtalinu og sífellt eru að bætast við endurbættar útgáfur en hér að neðan verður greint frá helstu grunnþáttum viðtalsins.

3.2 Framkvæmd hugræna viðtalsins

Eitt af grundvallaratriðum hugræna viðtalsins er að rannsakandinn myndi tengsl við vitnið, einkum og sér í lagi ef um brotþola er að ræða. Rannsakandi þarf að kynna sig og jafnvel segja örlítið frá sér svo vitninu líði betur með að deila viðkvæmum upplýsingum með honum/henni. Vitni og brotþolar eru oft enn í andlegu ójafnvægi eftir erfiða reynslu og eiga því gjarnan bæði erfiðara með að rifja atvikið upp og að treysta ókunnugum fyrir viðkvæmum og persónulegum upplýsingum (Grant o.fl., 2015). Útskýra þarf fyrir vitninu til hvers sé ætlast af því í viðtalinu og hvað muni gerast í grófum dráttum. Þetta er gert svo ekkert muni koma á óvart og vitninu líði vel á meðan á viðtalinu stendur. Þegar búíð er að brjóta ísinn og tengsl hafa myndast á milli rannsakanda og vitnis dregur það einnig úr kvíða hjá vitninu sem annars myndi hafa áhrif á upprifjun mikilvægra upplýsinga. Sá eða sú sem tekur viðtalið þarf því að feta hinn gullna meðalveg á milli þess að sýna vitninu nærgætni og jafnframt að ná fram sem mestum og nákvæmustum upplýsingum á meðan (Grant o.fl., 2015).

Miklu máli skiptir að vitnið sé í aðalhlutverki. Stór þáttur við framkvæmd hugræna viðtalsins er hvernig farið er að við að aðstoða vitnið við endurheimt minninga. Líkt og kom fram í minniskafnanum hér að ofan er minnið ákaflega flókið fyrirbæri og skiptir það því höfuðmáli hvernig farið er að á meðan vitni rifjar upp atburði. Spurningar eru hafðar opnar

svo vitnið geti leitt viðtalið og rannsakandi á þá einungis að aðstoða vitnið við endurheimt og skrifa niður upplýsingar en ekki trufla frásögnina. Oft er byrjað á því að biðja vitnið að ímynda sér umhverfið þar sem ákveðið athæfi átti sér stað (Fisher & Geiselman, 1992; Grant o.fl., 2015). Það er gert til þess að vitnið geti staðsett sig í huganum á ákveðinn stað áður en það fer að rifja upp frekari upplýsingar. Þannig er dregið úr villum við upprifjun vitna ásamt því að hámarka magn upplýsinga sem fæst úr endurheimtinni (Grant o.fl., 2015). Vitni er líka beðið um að ímynda sér það líkamlega og tilfinningalega ástand sem það var í þegar atburðurinn átti sér stað. Þannig komast vitni á þann stað í huganum að upprifjun verður nákvæmari og auðveldari. Vitni eru hvött til að segja frá öllu því sem þau muna þegar þau eru að rifja upp, hvort sem þau telja það mikilvægt fyrir rannsóknina eða ekki en hins vegar eru þau hvött til að giska ekki, frekar að segja bara að þau muni ekki ákveðna hluti. Misjafnt er hvort vitni eru beðin um að loka augunum á meðan þau rifja upp eða horfa á auðan vegg eða jafnvel teikna atburðarásina á blað (Albuquerque o.fl., 2003). Þegar fyrstu upprifjun er lokið eru notaðar aðrar upprifjunaraðferðir til að ná fram nýjum upplýsingum frá atburðarásinni eins og til dæmis að biðja vitnið að rifja atburðinn upp í öfugri röð og rifja atburðinn upp út frá sjónarhorni einhvers annars. Þá sér vitnið atburðinn út frá mismunandi sjónarhorni í hvert sinn og fleiri upplýsingar og smáatriði rifjast upp en ella (Grant o.fl., 2015). Eftir ólíkar aðferðir upprifjunar getur rannsakandi spurt ákveðinna spurninga ef honum finnst eitthvað óljóst eða ef hann vill fá nánari útlistingu á einhverju ákveðnu í sambandi við atburðinn (Albuquerque o.fl., 2013).

Í lok viðtalsins þarf rannsakandi að draga saman þær upplýsingar sem komið hafa fram til að vera viss um að þær séu rétt skráðar niður og vitnið hvatt til að leiðrétta ef því þykir þörf á. Að því loknu þakkar rannsakandi vitninu fyrir samvinnuna og býður því að hafa samband hvenær sem er ef það man eitthvað meira eða ef einhverjar spurningar vakna (Albuquerque o.fl., 2013).

3.3 Þjálfun í viðtalstækni

Aukning er á því að rannsóknarlögreglumenn séu skyldugir til að fara á sérstök sérhæfð námskeið í notkun viðtalsaðferða til að nota sem stuðningstæki hvort sem verið var að taka viðtal við vitni, brotáþola eða grunaða (Williamson, 1993). Árið 1975 fengu nýskipaðir rannsóknarlögreglumenn víðast hvar enga umfram þjálfun í viðtalstækni. Fljótlega eftir að PEACE líkanið var tekið í notkun, sem verður lýst nánar hér að neðan, árið 1992, var gerð

alþjóðleg könnun á viðtalstækni lögreglumanna. Meðal annars var athugað hvers kyns þjálfun rannsóknarlögreglumenn fengu í aðferð byggða á PEACE líkaninu og metinn árangur af viðtölum við vitni. Í ljós kom að þeim viðtalsaðferðum sem beitt var í viðtölum við vitni var enn ábótavant. Meðal annars var ástæðan talin vera sú að áherslur á skýrslutöku grunaðra skapaði mun stærri sess í þjálfuninni en skýrslutaka vitna og varð því að grípa til einhverra aðgerða til að ráða bót á því (Grant o.fl., 2015). Ákveðið var að tvískipta þá þjálfuninni þannig að fyrst fengu menn þriggja vikna þjálfun í PEACE aðferðinni í viðtalstækni grunaðara og í kjölfarið þriggja daga þjálfun í hugræna viðtalinu við vitni. Sú skipting bar ekki tilætlaðan árangur þar sem lögreglumenn áttu það til að grípa endurtekið til fljótlegri aðferða í rannsóknarviðtölum við vitni og hunsuðu mikilvæga grunnþætti hugræna viðtalsins. Voru þá gerðar þær breytingar á þjálfun að eftir grunnþjálfun í PEACE viðtalstækni gátu lögreglumenn valið á milli sérhæfingu í viðtölum við grunaða eða vitni. Fisher og Geiselman gáfu út leiðbeiningabækling árið 1992 sem notaður er víða um heim í hvernig væri best að framkvæma hugræna viðtalið ásamt því hvernig þjálfun er viðeigandi í kjölfarið (Fisher og Geiselman, 1992).

Mikil aukning hefur átt sér stað bæði í rannsóknum á minni og því hvernig þjálfun í hugræna aðferðinni skili sem mestum árangri. Þörf er á að aðlaga þjálfunaraðferðir í hugræna viðtalinu í samræmi við kenningalega nýbreytni eins og til dæmis við upplýsingaöflun lögreglumanna á vettvangi. Skortur hefur verið á áherslum á framkvæmd viðtala þar eins og fram kemur hér í fyrri köflum og mikilvægt að samræma aðferðir á öllum stigum rannsókna (Grant o.fl., 2015).

4. Upplýsingaöflun við skýrslutöku grunaðra

Upplýsingaöflun í skýrslutöku vitna og brotþola getur haft mikið að segja við dómstóla þegar skorið er úr um niðurstöðu sakamála en skýrslutaka grunaðra getur verið jafn áhrifamikið ef vandað er til verka (Grant o.fl., 2015). Ýmsum aðferðum hefur verið beitt í gegnum tíðina við skýrslutöku þeirra sem grunaðir voru um glæpsamlegt athæfi og margar þeirra verulega ómannúðlegar. Á dögum Rómverska keisaraveldisins og forn grikkja þóttu pyntingar vænlegasta leiðin til að ná fram sannleikanum. Við endurvakningu borgaralegs lagakerfis í Evrópu á 12. öld nægðu tveir vitnisburðir eða játning hins grunaða til sakfellingar sem dró síður en svo úr notkun pyntinga og vafasömum yfirheyrsluaðferðum (Ross, 2005).

Slíkar aðferðir þóttu mun ásættanlegri þá en í dag en hafa þó aldrei verið lausar við gagnrýni. Hinn mikli gríski heimspekingur Aristóteles hafði sínar efasemdir:

„Those under compulsion are as likely to give false evidence as true, some being ready to endure everything rather than tell the truth, while others are really ready to make false charges against others, in the hope of being sooner released from torture” (Ross, 2005).

4.1 Falskar játningar

Árið 1947 hannaði írskur lögreglumaður að nafni John Reid yfirheyrslutækni sem átti að auðvelda lögreglumönnum að ná fram játningu hjá hinum grunaða. Þessi tækni fól það meðal annars í sér að á meðan lögreglumaðurinn kynnti sér málavexti var sá grunaði látinn bíða í yfirheyrsluherberginu eða settur í einangrun til að auka óöryggi og kvíða viðkomandi og veikja viðnámsþrótt hans. Því næst tóku við ýmsar ásakandi spurningar þar sem gengið var út frá því að hinn grunaði væri sekur, jafnvel þó hann neitaði. Reynt var að byggja upp ímyndað traust á milli rannsakanda og þess grunaða og ögrandi aðferðum beitt til að ná fram skýrri játningu. Þessi tækni varð mjög vinsæl, hún þótti einföld í notkun og höfundar aðferðarinnar hafa haldið því fram að hún skili góðum árangri, það er að ná fram játningu, í um 80% tilvika. Þrátt fyrir að engar rannsóknir sýni fram á fyrrnefndan árangur af aðferðinni er Reid aðferðinni enn beitt í dag, þó aðallega í Bandaríkjunum (Grant o.fl., 2015; Guðjónsson, 2011). Með komu nýrra vísinda eins og DNA sýna var farið að endurskoða eldri sakfellingar og sönnunargögn og í ljós kom að margar játningar stóðust ekki. Yfir 200 einstaklingar voru sýknaðir frá árinu 1989 og fram til ársins 2009 fyrir rangar sakargiftir. Í 15-20% tilfella var ástæðan fölsk játning við yfirheyrslu lögreglu (Garrett, 2008). Fór þá áhugi að aukast, einkum hjá sálfræðingum, á því hvers vegna einstaklingar játuðu á sig glæp sem þeir frömdu ekki (Drizin o.fl., 2009).

Emil Einarsson vann árið 2003 skýrslu fyrir Ríkislögreglustjóra og Nýsköpunarsjóð og kannaði þar ýmislegt sem snéri að þjónustu og verklagi lögreglunnar. Í þeirri skýrslu kemur fram að 19,6% eða 9 af 47 grunuðum höfðu, af einhverjum ástæðum, játað á sig glæp sem þeir höfðu ekki framið. Margir þeirra voru góðkunningjar lögreglunnar og höfðu farið oft í yfirheyrslur sem kann að skýra fjölda atvika en gefur engu að síður til kynna að falskar játningar hér á landi sé eitthvað sem þarf að kanna nánar (logreglan.is, 2003). Í yfirgripsmikilli og ítarlegri rannsókn Jóns F. Sigurðssonar og Gísla H. Guðjónssonar kom í ljós að af 509 föngum sem voru í afplánun á Íslandi yfir fjögurra ára tímabil höfðu 62 af þeim

eða 12% fanga einhverntímann gefið falska játningu við lögregluþyrheyrslu (Jón F. Sigurðsson og Gísli H. Guðjónsson, 1997). Lokaverkefni Emils Einarssonar, Evu Bjarkar Valdimarsdóttur og Ólafs Arnar Bragasonar til BA prófs í sálfræði sýndi einnig að af 1080 framhaldsskólanemum höfðu 10 eða 3,8% játað á sig brot við lögregluþyrheyrslur sem þeir höfðu ekki framið og hafa sést tölur allt upp í 7% hlutfall háskólanema sem hafa játað á sig sök þrátt fyrir að vera saklaus (Asgeirsdóttir, Guðjónsson, Sigfusdóttir og Sigurdsson, 2006; Einarsson, Guðjónsson og Sigurdsson, 2004; Guðjónsson, Hreinsdóttir, Nielsen, Sigurdsson og Steingrimsdóttir, 2007; Bragason, Einarsson, Guðjónsson, Sigurdsson og Valdimarsdóttir, 2004).

Þrátt fyrir augljósar vísbendingar þess efnis að Reid aðferðin leiði auðveldlega til falskra játninga hefur vanafesta lögreglumanna, einkum í Bandaríkjunum, og hæg þróun viðtalstækni undanfarin ár orðið til þess að Reid tæknin er enn ein mest notaða viðtalstæknin þar í dag. Margir fóru þó snemma að efast um gagnsemi slíkrar aðferðar og hefur henni til dæmis ekki verið beitt í tugi ára meðal annars á Bretlandi og Íslandi. Síðustu tvo áratugina hefur rannsóknum á viðtalstækni lögreglunnar fleygt fram og áherslur færst frá yfirheyrslutækni eins og Reid, þar sem markmiðið var fyrst og fremst að sanna sekt, yfir í leit að sannleika og vandaðri öflun upplýsinga (Grant o.fl., 2015). Þegar í ljós kom að margar játninganna voru fengnar með þvingandi aðferðum og saklausir menn höfðu eytt stórum hluta ævi sinnar á bak við lás og slá var farið að leita betri leiða og athygli beindist í auknum mæli að viðtalstækni við upplýsingaöflun (Kassin og Guðjónsson, 2004; Guðjónsson, 2003).

Orðin yfirheyrsla og rannsóknarviðtal eða skýrslutaka eru notuð sitt á hvað í rannsókn mála og oft er munur þeirra óljós. Hugtakið yfirheyrsla er þó yfirleitt notað yfir það þegar sá sem er grunaður um aðild að ólöglegum verknaði er spurður spurninga um sakarefnið. Rannsóknarviðtal eða skýrslutaka er heldur notað þegar viðtal er tekið við vitni eða brotþola. Margir eru nú farnir að hvetja til þess að orðið yfirheyrsla verði ekki notað lengur þar sem í því felst ákveðin ágengni og yfirgangur. Lagt hefur verið til að nota einungis hugtakið rannsóknarviðtal og er það nú gert víða um heim í þjálfun rannsóknarlögreglumanna (Guðjónsson, 2003; Clarke og Milne, 2001; Williamson, 1994).

4.2 PEACE líkanið

Til að forðast vafasama viðtalstækni, falskar játningar og setja skýran ramma utan um framkvæmd rannsóknarviðtala lögreglunnar var þróað svokallað PEACE viðtalslíkan. PEACE

líkanið leiðir af sér tvær mögulegar nálganir, annars vegar hugræna nálgun (Cognitive approach eða Cognitive Interview) sem rætt var um hér að ofan, og hins vegar samtalsstjórnun (Management of conversation eða conversation management). Hugræna viðtalið hentar betur þegar vitni svara sjálfviljug spurningum en samtalsstjórnun getur verið afkastameiri þegar vitni sýnir mótþróa við skýrslutöku (Clarke og Milne, 2001; Grant o.fl., 2015).

Þar sem hugræna viðtalið er byggt á þessu líkani má sjá að ferlin eru keimlík í framkvæmd. Aðalmunurinn liggur einna helst í því hversu stóran þátt rannsakandinn skipar á stigi upplýsingaöflunar. Ef viðmælandi sýnir mikinn mótþróa gæti rannsakandi þurft að leiða viðtalið og stjórna ferlinu meira, samanber heitinu samtalsstjórnun, en ef um sjálfviljugt vitni er að ræða. PEACE er skammstöfun fyrir undirbúning og áætlun (planning and preparation), nálgun og kynning (engage and explain), frásögn, ítarefni og sókn (account), niðurlag (Closure) og mat (Evaluate) (Clarke og Milne, 2001). Líkanið átti að auðvelda þjálfun lögreglumanna í viðtalstækni og tryggja betri vinnubrögð við undirbúning og framkvæmd viðtala (Carson, Milne, Pakes, Shalev & Shawyer, 2007). Á fyrsta stiginu, sem er undirbúningur og áætlun, fer rannsakandi yfir öll gögn málsins og undirbýr framhaldið og komandi viðtöl. Þá þarf að ákveða hvar og hvenær viðtölin eiga að fara fram og hvaða gögn á að kynna viðmælanda á meðan á viðtalinu stendur. Ef rannsakendur eru fleiri en tveir þurfa þeir að vera samstíga í áætlunargerð og framgangi rannsókninnar. Á næsta stigi viðtalsferlisins, nálgun og kynning, fer fram svokölluð tengslamyndun á milli rannsakanda og viðmælanda. Rannsakandi byrjar á því að kynna sig og segja aðeins frá sér til að róa mögulega kvíðið og óöruggt vitni eða grunaðan einstakling. Hér útskýrir rannsakandi líka hvernig viðtalið muni ganga fyrir sig, hversu lengi það mun standa og alla helstu þætti sem við koma viðtalsferlinu. Næsta stig, ítarefni og sókn felur í sér aðal upplýsingaöflun viðtalsins, þá er viðmælandi beðinn um að rifja upp atburði og segja frá sinni upplifun. Hér eru líka kynnt til sögunnar þau gögn sem þurfa þykir, eins og til dæmis ákveðin sönnunargögn þegar um grunaðan einstakling er að ræða. Niðurlag er næstsíðasta stigið og er þá farið yfir þær upplýsingar sem komu fram og rannsakandi sér til þess að viðmælandi sammælist um að þær séu allar réttar og í samræmi við hans upplifun. Því næst er gert grein fyrir meðhöndlun hljóð- og myndbandsupptöku viðtalsins og því sem tekur við í rannsóknarferlinu. Á lokastiginu fer fram mat á bæði frammistöðu rannsóknarlögreglunnar á meðan á viðtalinu stóð

og á því hvaða upplýsingar komu fram í viðtalinu og ákvörðun tekin um hvað beri að gera í framhaldinu (Grant o.fl., 2015).

4.3 Hljóð og myndbandsupptökur

Líkt og kom fram hér að ofan losnuðu margir einstaklingar úr afplánun á grundvelli rangra sakargifta í kjölfar DNA tækninnar. Skráð eru að minnsta kosti 200 mál þar sem saklausir menn voru dæmdir í fangelsi og af þessum 200 voru 15-20% þeirra vegna vafasamra yfirheyrsluaðferða lögreglu (Garrett, 2008). Margar þessara röngu sakargifta hefði mátt forðast ef viðtölin hefðu verið tekin upp og farið yfir þau aftur. Á árum áður voru einungis stundum teknar upp þær yfirheyrslur sem verið var að framkvæma í annað sinn en ekki fyrstu yfirheyrslur. Óvíst er að samræmi hafi verið á milli framkvæmdar, upplýsinga og milli viðtalanna tveggja. Árið 1989 var lögreglu í Bretlandi gert skylt að taka upp á segulband alla skýrslutöku á lögreglustöð. Hafði það í för með sér að enginn vafi var á því hvað fór fram í viðtalsherbergjum og auðveldaði einnig þróun viðtalstækni eins og PEACE og hugræna viðtalsins (Leo og Richman, 2007). Upptökur skýrslutöku gera skráningu upplýsinga mun nákvæmari og ákvörðunartöku rannsakandans auðveldari. Þegar upptökur skýrslutöku fóru að aukast innan lögreglunnar komu fljótlega upp vangaveltur á meðal rannsóknarlögreglumanna að slíkar upptökur gætu fælt grunaða einstaklinga frá því að tjá sig og dregið úr fjölda sakfellinga þar sem skylt er að upplýsa þá um upptökuna. Annað hefur þó komið í ljós þar sem upptakan varð heldur til aukningar á sakfellingum þar sem upplýsingaöflun var mun meiri og nákvæmari (Buckley og Jayne, 2005). Einnig hafa upptökur verið gagnrýndar á grundvelli þess að þær séu of dýrar í rekstri. Hins vegar þegar litið er til framtíðar yrði kostnaður alltaf minni þegar búið er að taka saman kostnað sem fer annars í vinnu, undirbúning og skrásetningu viðtala og þann kostnað sem getur myndast í kjölfar sakfellinga byggða á ónægum, misvísandi eða röngum vitnisburði. Upptökur allra viðtala auka einnig traust almennings til lögreglu og hvetur lögreglumenn til að undirbúa sig vel fyrir viðtöl rannsókna og framkvæma þau af fagmennsku. Síðast en ekki síst eru viðtalsupptökur lögreglu mikilvægt verkfæri í frekari þróun árangursríkrar viðtalstækni og betrubót nákvæmrar upplýsingaöflunar á öllum stigum rannsóknarferlisins (Leo og Richman, 2007).

Umræða

Meginmarkmið þessarar fræðilegu samantektar var að draga saman ferli upplýsingaöflunar við rannsóknir lögreglu á afbrotum og vekja athygli á mikilvægi þess að samræma aðferðir fyrri og seinni stiga rannsókna sakamála með tilliti til viðtalstækni og þjálfunar lögreglumanna. Sérstök áhersla var lögð á fyrri stig rannsókna, neyðarsímsvörun og vitnisburð á vettvangi þar sem komið hefur í ljós að of oft er litið fram hjá þessum mikilvægu stigum rannsóknarferlisins. Sést það meðal annars á því að þetta er í fyrsta skipti sem fræðileg samantekt er gerð um þetta ákveðna efni hér á landi svo höfundar viti af. Flestar samantektir hafa einhverja annmarka og á það við um þessa líka. Ekki var hægt að fara djúpt í öll stig rannsóknarferlisins sökum umfangs þessa efnis í heild sinni. Hvert stig inniheldur mun fleiri þætti en farið var í en aðeins var farið í þá sem helst skiptu máli að mati höfunda.

Neyðarverðir eru þeir fyrstu sem vitni eða brotþoli hefur samskipti við þegar hringt er inn til að tilkynna afbrot. Þarna má segja að lagður sé grunnur að öllu því sem á eftir kemur í rannsóknarferlinu án þess að rannsóknir sakamála séu markmið móttöku slíkra tilkynninga. Þarna er atburður nýskeður og upplýsingar sem vitni hefur að geyma því ferskar í minni. Öflun mikilvægra upplýsinga er því að stórum hluta undir því komið hvernig neyðarvörður hagar spurningum sínum og leiðir samtalið. Mikilvægt er því að skoða hverskonar viðtalstækni sé best að nota á þessu stigi til að minnka líkur á minnisskekkjum eins og „the misinformation effect“. Margt bendir til þess að opnar spurningar, eins og eru ráðandi í hugræna viðtalinu, séu oft á tíðum afkastameiri en lokaðar tvíkostasþurningar. Á móti kemur geta þær verið tímafrekari og mögulega tafið fyrir þeim viðbragðsráðstöfunum neyðarvarða sem þeir þurfa að framkvæma sem fyrst eftir tilkynningu. „The report everything interview“ byggir á eiginleikum hugræna viðtalsins og á að vera fljótlegri leið sem kæmi sér þá vel í aðstæðum eins og við neyðarsímsvörun (Pescod o.fl., 2013). Deilt er um notagildi á stöðluðum handritum og leiðarvísunum í þessum samtölum neyðarvarða eins og kom fram í umfjöllun um viðtalstækni hjá neyðarvörðum. Sumum starfsmönnum neyðarsímsvörunar finnst þau gjarnan of stöðluð og þvingandi sem verður til þess að þeir nota þau síður (Leeney og Johnson, 2012).

Þetta sýnir mikilvægi þess að skoða betur með hvaða hætti þyrfti að haga viðtalstækni við neyðarsímsvörun til að hámarka gæði og nákvæmni upplýsinga frá vitnum á sama tíma og hraði viðbragðsráðstafana héldist góður. Ennfremur ýta rannsóknir á minni og minnisskekkjum enn frekar undir aukna áherslu á störf neyðarvarða og betri hagnýtingu

neyðarsímtala við upplýsingaöflun vitna og brotaþola. Þörf er á að skapa meiri tengingu á milli neyðarvarða og lögreglumanna sem sjá um viðtöl á seinni stigum rannsókna þar sem oft líður langur tími þar á milli og hætta á að ákveðin smáatriði atvika gleymist. Nauðsynlegt er að upplýsingar berist strax til lögreglu sem hún nýtir svo í framhaldi rannsóknarferlisins.

Til þess að flýta upplýsingaöflun á fyrri stigum til lögreglu mætti nýta betur sívaxandi tölvutækni og auka hljóð- og myndbandsupptökur á vettvangi með því að láta lögreglumenn ganga með upptökubúnað og koma þannig upplýsingum á milli á auðveldan og þægilegan hátt. Þannig væri hægt að meta framburð og spurningar lögreglumanns á fyrstu samskiptum brotaþola og/eða vitna við lögreglu. Slíkum búnaði myndi fylgja aukinn kostnaður en á sama tíma myndi hann draga verulega úr vinnuálagi með því að minnka **skriffinsku** og þann tíma sem fer í að taka skýrslu af vitnum á vettvangi. Þessi breyting yrði að öllum líkindum góð fyrir alla aðila þar sem upplýsingar væru orðréttar frá vitni og jafnframt væri hægt að meta viðtalstækni lögreglumanna og nýta til rannsókna. Sömuleiðis mætti nýta betur úrræði eins og „the self-administered interview” en rannsóknir sýna að það hefur reynst mjög vel til að minnka álag lögreglumanna á vettvangi ásamt því að endurheimta betri upplýsingar frá vitnum (Gabbert o.fl., 2012). Ekki fælist eins mikill kostnaður í að leggja það fyrir á vettvangi og að festa kaup á upptökubúnaði og gæti það þá verið möguleiki þar sem kostnaður væri fyrirstaða.

Stöðugar betrubætur hafa átt sér stað á viðtalstækni og þjálfunaraðferðum á seinni stigum rannsókna þróuðum út frá PEACE líkaninu og hugræna viðtalinu og kemur alltaf betur í ljós mikilvægi þess að undirbúa sig vel fyrir viðtalið og að mynda tengsl við það vitni sem tekið er viðtal við. Er það bæði mikilvægt á fyrstu stigum rannsókna við fyrsta símtal við neyðarverði sem og í viðtalsherbergi lögreglu. Að mynda tengsl við viðmælanda hefur, sem fyrr segir, jákvæð áhrif á upprifjun og eykur samstarfsvilja bæði vitna og grunaðra einstaklinga. Ef lögreglumenn fara illa undirbúnir inn í viðtöl og hunsa þannig einn mikilvægasta þátt PEACE líkansins aukast líkur á því að farið sé á mis við mikilvægar upplýsingar sem bitnar einkum og sér í lagi á brotaþolum og á öllum framgangi rannsókna. Að gefa sér aukinn tíma í tengslamyndun og undirbúning fyrir viðtöl er oft erfitt þar sem lögreglumenn eru oft í tímaþröng og þeirra bíða mörg mál til afgreiðslu yfir daginn. Því mætti velta þeim möguleika upp að forgangsraða málum þannig að í þeim tilfellum sem ekki eru í forgangi yrðu símaviðtöl og tölvupóstsamskipti látin nægja í stað fulls rannsóknarferlis. Með því væri hægt að auka tíma lögreglumanna við undirbúning og vinnu alvarlegri mála, eins og

kynferðisbrota og ofbeldismála, án þess að það myndi bitna á afgreiðslu annarra mála neðar í forgangsröðinni. Samskiptafærni mætti líka gefa aukinn gaum í þjálfun neyðarvarða og lögreglumanna við rannsóknir sakamála. Ef slík færni er ekki til staðar dregur það óhjákvæmilega úr gæðum upplýsinga, hvort sem verið er að tala við vitni eða grunaða, svo þörf er á aukinni áherslu á þennan þátt þjálfunar.

Rannsóknir á viðtalstækni neyðarvarða ásamt fleiri rannsóknum á öllum öðrum stigum rannsóknarferlisins þarf að auka til að fá betri yfirsýn yfir tækifæri til breytinga hér á landi. Ísland hefur til dæmis sérstakt forskot á sviði neyðarsímsvörunar þar sem hér á landi er ein miðlæg neyðarsímsvörun sem einfaldar alla úrvinnslu upplýsinga og auðveldar samvinnu starfsmanna allra stiga rannsókna. Slíkt fyrirkomulag gerir alla framkvæmd til breytinga mun auðveldari og hægt væri að fylgjast vel með árangri af breytingum sem gerðar yrðu.

Eins og fram hefur komið hafa seinni stig rannsókna verið í forgangi vísindarannsókna. Með nýtingu þess sem vitað er að virkar á seinni stigum, taka þá eiginleika og útfæra þannig að þeir henti fyrri stigum, væri hægt að betrumbæta rannsóknarferlið til muna. Mikilvægt er að rannsaka ferlið í heild sinni, þá að framkvæma rannsókn þar sem öll stigin eru skoðuð í samhengi og hvernig þau hafa áhrif á hvort annað. Hægt væri að rannsaka þetta nánar með samskonar rannsóknum og Loftus og fleiri hafa gert áður, láta þátttakendur horfa á myndband af ákveðnu atviki og líkja svo eftir allri atburðarás að myndbandi loknu. Þátttakendur þyrftu þá að hringja inn í neyðarlínu, tala við lögregluþjóna á vettvangi og fylgja öllu ferlinu líkt og um raunverulega rannsókn brots væri að ræða. Með þessu væri hægt að nota frumbreytur eins og viðtalstækni, lengd frá atviki ásamt öðru og fylgjast þannig með hvernig það hefur áhrif á upplýsingaferlið og framgang mála í heild sinni. Höfundar telja rannsókn byggða á samþættingu allra stiga vera það sem þurfi til að fá betri heildarsýn yfir það hvernig vitni meðtaka og veita upplýsingar á mismunandi stigum rannsókna (Loftus og Palmer, 1974). Þrátt fyrir aukningu vísindarannsókna á seinni stigum víða um heim, það er öllu því sem snýr að skýrslutöku á lögreglustöð, er mikill skortur á rannsóknum hér á landi. Rannsóknir sem snúa til dæmis að því að kanna tengsl viðtalstækni við sakfellingar eða úrlausn sakamála í heild sinni eru af skornum skammti eða ekki til.

Með því að samþætta og auka rannsóknir á upplýsingaöflun við lögreglurannsóknir á öllum stigum, einkum og sér í lagi fyrri stigum og þjálfna neyðarsímverði og lögreglumenn í viðeigandi samskipta- og viðtalstækni má mögulega draga úr vinnuálagi, spara tíma og hámarka heildar árangur rannsóknarferlisins. Með því að koma á betri tengingu á milli

starfsmanna, auka vægi neyðarvarða, nota „the self-administered interview,“ breyta vinnubrögðum við forgangsröðun mála, nýta hljóð- og myndbandsupptökur og aðrar tækninýjungar má einnig mögulega draga úr áhrifum minnisskekkja hjá vitnum, auka gæði upplýsingaöflunar og ýta undir farsæla úrlausn sakamála.

Heimildaskrá

- Albuquerque., P. B., Bull., R., og Paulo., R. M. (2013). The Enhanced Cognitive Interview: towards a better use and understanding of this procedure, *International Journal of Police Science & Management*, 15(3), 192.
- Atkinson, R. C. og Shiffrin, R. M. (1968). Human memory: A proposed system and its control processes. *Psychology of Learning and Motivation*, 2, 89-195.
- Buckley, D., og Jayne. B. (2005). *Electronic Recording of Interrogations*. Chicago, Ill.: John E. Reid and Associates.
- Carson, D., Milne, R., Pakes, F., Shalev, K. og Shawyer, A. (Ritstjórar). (2007). *Applying Psychology to Criminal Justice*. John Wiley & Sons, Ltd.
- Clarke, C. og Milne, R. (2001). *National evaluation of the PEACE investigative interviewing course. Police Research Award Scheme. Report No. PRAS/149*. Sótt af https://www.researchgate.net/profile/Colin_Clarke3/publication/263127370_National_Evaluation_of_the_PEACE_Investigative_Interviewing_Course/links/53da3b620cf2e38c63366507.pdf
- Clifford, B. R., Kidd, L., Memon, A., og Zaragoza, M. (2010). Inoculation or antidote? The effects of cognitive interview timing on false memory for forcibly fabricated events. *Law and Human Behavior*, 34, 105–117.
- Drizin, S. A., Kassin, S. M., Grisso, T., Gudjonsson, G. H., Leo, R. A. og Redlich, A. D. (2009). Police-Induced Confessions: Risk Factors and Recommendations. *Law and Human Behavior*, 34(1), 3-38.
- European emergency number association. (2012). *Training of 112 call takers*. Sótt af http://www.eena.org/uploads/gallery/files/operations_documents/2012.010.22.3.3.3.trainin_gof112calltakers.v1.0.pdf
- Fisher, R. P. og Geiselman, R. E. (1992). *Memory-enhancing techniques for investigative interviewing*. Springfield, IL: Charles C. Thomas
- Fleisher, W. L. og Gordon, N. J. (2011). *Effective interviewing and interrogation techniques*. Burlington: Elsevier Ltd.
- Gabbert, F., Hope, L. og Fisher, R. P. (2009). Protecting eyewitness evidence: Examining the efficacy of a self-administered interview tool. *Law and human behavior*, 33(4), 298-307.

- Gabbert, F., Hope, L., Fisher, R. P. og Jamieson, K. (2012). Protecting against misleading post-event information with a self-administered interview. *Applied cognitive psychology*, 26(4), 568-575.
- Garrett, B. (2008). Judging innocence. *Columbia Law Review*, 108, 55–142.
- Girod., R. G. (2015). *Logical Investigative Methods Critical Thinking and Reasoning for Successful Investigations*. Boca Raton: Taylor & Francis Group.
- Grant, T., Milne, R., Myklebust, T. og Oxburgh, G. (2015). *Communication in Investigative and Legal Contexts: Integrated Approaches from Forensic Psychology, Linguistics and Law Enforcement*. John Wiley & Sons, Ltd.
- Gudjonsson, G. H. (2003). *The psychology of interrogations and confessions: A handbook*. West Sussex: John Wiley & Sons, Ltd.
- Gudjonsson, G. H., Sigurdsson, J. F., Asgeirsdottir, B. B. og Sigfusdottir, I. D. (2006). Custodial interrogation, false confession, and individual differences: A national study among Icelandic youth. *Personality and Individual Differences*, 41, 49–59.
- Gudjonsson, G. H., Sigurdsson, J. F., Bragason, O., Einarsson, E. og Valdimarsdottir, E. B. (2004). Confessions and denials and the relationship with personality. *Legal and Criminological Psychology*, 9, 121–133
- Gudjonsson, G. H., Sigurdsson, J. F. og Einarsson, E. (2004). The role of personality in relation to confessions and denials. *Psychology, Crime and Law*, 10, 125–135
- Gudjonsson, G. H., Hreinsdottir, H., Nielsen, T., Sigurdsson, J. F., og Steingrimsdottir, G., (2007). False confessions and the relationship with offending behaviour and personality among Danish adolescents. *Legal and Criminological Psychology*, 12, 287–296.
- Hasher, L. og Zacks, R.T. (1979). Automatic and Effortful Processes in Memory. *Journal of Experimental Psychology: General*, 108, 356-388.
- Háskólinn á Akureyri. (2017). *Samskipti og upplýsingaöflun lögreglu*. Sótt af <https://ugla.unak.is/kennsluskra/index.php?tab=nam&chapter=namskeid&id=86391320186&namskra=1>
- Holt, N., Bremner, A., Sutherland, E., Vliek, M., Passer, M. og Smith, R. (2012). *Psychology: The Science of Mind and Behavior*. New York: McGraw-Hill Education

- Hu, S. G., Liu, Y., Chen, T. P., Liu, Z., Yu, Q., Deng, L. J. o.fl. (2013). Emulating the Ebbinghaus forgetting curve of the human brain with a NiO-based memristor. *Applied Physics Letters*, 103.
- Jón F. Sigurðsson og Gísli H. Guðjónsson (1997). The criminal history of ‘false confessors’ and other prison inmates. *The Journal of Forensic Psychiatry*, 8, 447-455.
- Kassin, S.M. og Gudjonsson, G.H. (2004). The psychology of confessions: A review of the literature and issues. *Psychological Science in the Public Interest*, 5, 33–67.
- Leeney, D. G. og Mueller-Johnson, K. (2012). Examining the forensic quality of police call-centre interviews. *Psychology, crime & law*, 18(7), 669-688.
- Leo, A. R. og Richman, D. K. (2007). Mandate the Electronic Recording of Police Interrogations. *Criminology & Public Policy*, 6(4), 791-798.
- Loftus, E. F., Miller, D. G. og Burns, H. J. (1978). Semantic integration of verbal information into a visual memory. *Journal of Experimental Psychology: Human Learning and Memory*, 4(1), 19-31.
- Loftus, E. F. og Palmer, J. C. (1974). Reconstruction of Automobile Destruction: An Example of the Interaction Between Language and Memory. *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*, 13, 585-589.
- Loftus, E. F. (2005). Planting misinformation in the human mind: A 30-year investigation of the malleability of memory. *Learning & Memory*, 12, 361-366.
- Lögreglan. (2003). *Ríkislögreglustjóri lætur gera athugun á fölskum játningum*. Sótt af <http://www.logreglan.is/rikislogreglustjori-laetur-gera-athugun-a-folskum-jatningum/>
- Neyðarlínan ohf. (e.d.). 112. Sótt af <http://www.112.is/112>
- Neyðarlínan ohf. (2016). *Skýrsla um starfsemi Neyðarlínunnar fyrir árið 2016*. Sótt af <http://www.112.is/images/arsskyrslur/skyrslastjornarfyrir2016.pdf>
- Pescod, L., Wilcock, R., Milne, R. (2013). Improving eyewitness memory in police call centre interviews. *Policing: a Journal of Policy and Practice*, 7(3), 299-306. doi:10.1093/police/pat013
- Ross, J. (2005). A history of torture. Í K. Roth, M. Worden, A. D. Bernstein (ritstjórar), *Torture: Does it make us safer? Is it ever OK?: A human rights perspective*. New York: New Press.

Ríkislögreglustjórinn. (2009). *Skilgreining á grunnþjónustu lögreglunnar*. Reykjavík: Ríkislögreglustjórinn.

Stebly, N. K. (2011). How I got started: Field experiments, meta-analysis, and eyewitness memory. *Applied cognitive psychology*, 26(5), 823-824. DOI: 10.1002/acp.1838

Williamson, T.M. (1993). From interrogation to investigative interviewing. Strategic trends in the police questioning. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 3, 89–99

Williamson, T.M. (1994). Reflections on current police practice. Í D. Morgan and G. Stephenson (ritstjórar), *Suspicion and silence: The rights of silence in criminal investigations* (bls. 107–116). London: Blackstone.

Wixted, J. T. og Ebbesen, E. B. (1997). Genuine power curves in forgetting: A quantitative analysis of individual subject forgetting functions. *Memory & Cognition*, 25(5), 731-739.

Wright, D. B. og Loftus, E. F. (1998). How Misinformation Alters Memories. *Journal of Experimental Child Psychology*, 71, 155-164.

Wright, D. B., Self, G. og Justice, C. (2000). Memory conformity: Exploring misinformation effect when presented by another person. *British Journal of Psychology*, 91, 189-202.

Þingskjal nr. 126/1996. Málefni neyðarlínunnar hf.