



# Практичен водич од ЕАСО: Лично сослушување

*Серија практични водичи  
од ЕАСО*

Декември 2014



This Project is funded by the European Union

*Овој документ е објавен со помош на Европската Унија преку проектот „Регионална поддршка за управување со миграции насочено кон заштита на правата на мигрантите на Западен Балкан и во Турција – Фаза II“. Неговата содржина е одговорност единствено на ЕКПА и задолжително не ги одразува ставовите на Европската Унија.*

Neither the European Asylum Support Office (EASO) nor any person acting on behalf of the EASO is responsible for the use that might be made of the following information.

Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2020

PDF ISBN 978-92-9485-071-3 doi:10.2847/324293 BZ-04-14-990-MK-N

© European Asylum Support Office, 2020

Reproduction is authorised provided the source is acknowledged.

For any use or reproduction of photos or other material that is not under the copyright of the EASO, permission must be sought directly from the copyright holders.

# Практичен водич од ЕАСО: Лично сослушување

*Серија практични водичи  
од ЕАСО*

Декември 2014

Овој практичен водич е развиен во согласност со методологијата за Модел за квалитет на ЕАСО. ЕАСО им се заблагодарува на експертите од земјите-членки на ЕУ, како и на Референтната група (составена од Европската комисија, Високиот комесаријат на Обединетите нации за бегалци и Европскиот совет за бегалци и прогонети) за нивниот активен придонес и поддршка во развивањето на овој практичен водич.

# Вовед

**Зошто е направен овој практичен водич?** Практичниот водич од ЕАСО со наслов „Лично сослушување“ е наменет да послужи како практичен контролен список и кратко упатство за секојдневните работни задачи на службените лица задолжени за случаи во Европската Унија и пошироко. Подготвен е за да им обезбеди поддршка на земјите-членки во исполнувањето на една од нивните најсуштински обврски во рамки на Заедничкиот европски систем за азил (ЗЕСА): обврската да им се овозможи на барателите праведна и ефективна можност да ја презентираат основата на нивното барање, при што личното сослушување има клучна улога. Водичот е направен согласно релевантните правни услови и истовремено нуди практичен пристап којшто може да се применува во секојдневната работа на службените лица задолжени за случаи. Ја исполнува потребата за пренесување на тие заеднички стандарди во еден заеднички пристап за нивно имплементирање.

**Како е поврзан овој практичен водич со другите помагала од ЕАСО?** Како и со другите алатки за поддршка од ЕАСО, практичниот водич за лично сослушување се заснова на заедничките стандарди на ЗЕСА. Мисијата на ЕАСО е да им обезбеди поддршка на земјите-членки, меѓу другото, преку заедничка обука, подеднаков квалитет и заеднички информации за земјата на потекло. Овој водич е направен во истата рамка и треба да се гледа како дополнување на другите алатки што се на располагање. Многу се внимаваше на конзистентноста на водичот со тие алатки, особено на сродните модули од Програмата за обука од ЕАСО, како што се модулите Техники на сослушување, Сослушување на ранливи категории на лица и Сослушување деца. Практичниот водич во никој случај не може да ја замени потребата од суштинска и напредна обука, што се обезбедува со модулите. Додека модулите обезбедуваат продлабочено знаење, вештини и обука за пристапот, оваа практична алатка ги резимира конзистентната содржина и пристапот во инструмент со кој се поддржува секојдневната работа на службените лица задолжени за случаи.

Ова е пилот-практичен водич, развиен во рамки на Моделот за квалитет на ЕАСО. Тој треба да се гледа во врска со практичните водичи коишто следат, од кои следните два се Процена на докази и Препознавање на лицата со посебни потреби.

**Што има во овој практичен водич?** Овој водич промовира структуриран метод на сослушување, којшто е во согласност со Програмата за обука од ЕАСО. Овој структуриран пристап го води корисникот низ фазите на подготовка за личното сослушување (дел 1), отворање на сослушувањето и информирање (дел 2), спроведување на сослушување (дел 3), вклучувајќи насоки околу содржината на барањето коешто треба да се истражи за време на сослушувањето (дел 4), и завршува со затворање на сослушувањето како и со дејства што следуваат по сослушувањето (дел 5).

**Како е направен овој практичен водич?** Овој водич го изготвија експерти од земјите-членки помогнати од ЕАСО. Драгоцен придонес даде и Референтната група, која ги вклучува Европската комисија, УНХЦР и Европскиот совет за бегалци и прогонети (ЕСБП). Овој водич потоа беше разгледан и прифатен од сите земји-членки. Тој е производ на комбинирана експертиза која ги отсликува заедничките стандарди и цели за постигнување висок квалитет во постапката за азил.

**Кој треба да го користи овој практичен водич?** Овој водич е главно наменет да послужи како помагало низ секојдневната работа на службените лица задолжени за случаи. Се смета дека е корисен за новите службени лица задолжени за случаи, коишто би имале корист од дополнителни насоки, како и за службените лица со долгогодишно искуство, како потсетник во нивната работа. Покрај тоа, на водичот треба да се гледа и како на алатка за самооценување, како и за контрола на квалитетот. Со мали приспособувања, тој може да се примени и како алатка за проценка на квалитетот, и може да биде од интерес за секој чинител вклучен во постапката за азил во оваа клучна фаза.

**Како треба да се користи овој практичен водич?** Водичот е изготвен во три меѓусебно поврзани нивоа. Првото ниво е контролниот список, којшто нуди општ преглед на важните елементи во секоја од фазите, од подготовката до спроведувањето и затворањето на личното сослушување, како и одвојувањето време за размислување. Второто ниво нуди кратки насоки со кои се објаснуваат и дополнуваат елементите во контролниот список. Третото ниво упатува кон меѓународните инструменти и инструментите на Европската Унија и на земјите-членки коишто се наведени во рамки на насоките. **Нивоата се интерактивно поврзани преку линкови**, со што се подобрува практичноста на водичот кога се употребува електронски.

**Како е поврзан овој практичен водич со националната легислатива и практика?** Ова е алатка којашто овозможува прилагодување - ги отсликува заедничките стандарди и остава простор за варијациите во националната легислатива, принципи и пракса. Секоја национална власт може да вгради релевантни делови од легислативата и насоки на предвидените места во водичот, за да им обезбеди на службените лица задолжени за случаи еден универзален водич за личното сослушување.

# Практичен водич од ЕАСО: Контролен список за лично сослушување

## Дел 1: Подготовка

- Важноста на подготовката
- Запознавање со случајот
  - Собирање информации за конкретниот случај
    - Читање на информациите од документацијата за случајот
    - Проверка на базите на податоци кои ви стојат на располагање
  - Разгледување на релевантните информации за земјата на потекло (ИЗП)
  - Препознавање на материјалните факти
  - Препознавање на релевантни прашања што не влегуваат во рамките на меѓународна заштита
  - Препознавање на посебни потреби во постапката
    - Малолетни лица со или без придружба
    - Лица со попреченост
    - Постари лица
    - Бремени жени
    - Самохрани родители со малолетни деца
    - Жртви на трговија со луѓе
    - Лица со ментални нарушувања
    - Луѓе подложени на тортура, силување или други сериозни форми на психолошко, физичко или сексуално насилство
  - Консултирање со релевантни извори што можат да обезбедат насоки
  - Ментална подготовка
  - Подготовка на план за случајот
- Практични подготовки
  - Соодветно службено лице и толкувач
  - Подготвување на просторијата и локалните постапки
  - Безбедносни аспекти

## Дел 2: Отворање на сослушувањето

- Воспоставување и одржување атмосфера на доверба
  - Покажете професионалност
  - Обраќајте му се на барателот директно
  - Користете соодветен тон и говор на телото
- Уверете се дека е тоа вистинскиот барател
- Добредојде/вовед
  - Поздравете го барателот на професионален начин и објаснете ја улогата на лицата присутни во просторијата
  - Уверете се дека толкувачот и барателот се разбираат
  - Прашајте го барателот дали има посебни потреби
  - Охрабрете го барателот да укаже на какви било потешкотии во комуникацијата/ разбирањето
- Информирајте го барателот
  - Објаснете ја целта на сослушувањето
  - Информации за рамката и структурата на сослушувањето
  - Информации за паузите
  - Информации за доверливоста
  - Информации за обврските на барателот/должноста да соработува
  - Ако е тоа случај, информирајте го барателот дека сослушувањето се снима
  - Информации за записникот

## Дел 3: Спроведување на сослушувањето

- Став
  - Неутралност
  - Неосудувачки став
  - Избегнувајте недоразбирања поради културолошки претпоставки, вредности или очекувања
- Управувајте со ситуацијата
  - Водете го дијалогот
  - Контролирајте го толкувачот
- Слободно раскажување
  - Воспоставете слободно раскажување
  - Охрабрувајте го барателот преку активно слушање
- Пробна фаза
  - „Означување“
  - Уверете се дека постои разбирање
- Техники на сослушување и типови прашања
  - Поставувајте едноставни прашања
  - Употребувајте отворени прашања
  - Употребувајте затворени прашања таму каде што е соодветно
  - Употребувајте прашања за појаснување и рефлексивни прашања
  - Поставувајте правилни прашања на правилен и фер начин
  - Поставувајте прашања според способностите и образовното ниво на барателот
- Можност за појаснување на недоследности



## Дел 4: Содржина на барањето

- Соберете информации за претходен прогон или сериозна неправда
  - Што се случило?
  - Кој е/кои се жртвата/жртвите на прогонот/сериозната неправда?
  - Кој е сторителот на прогонот/сериозната неправда?
  - Кога се случило?
  - Каде се случило?
  - Зошто се случило?
  - Кои се поднесените документи и докази (онаму каде што е потребно)?
- Прашајте за стравот од прогон или сериозна неправда
  - Во случај на враќање, што мисли барателот дека би можело да се случи?
  - Зошто барателот смета дека ќе се случи тоа?
  - Од кого се плаши барателот дека ќе биде прогонуван/ќе му нанесе сериозна неправда во случај на негово/нејзино враќање во земјата на потекло?
- Истражете ги причините за прогонот
  - Простор за дополнителни прашања во однос на фактичките или припишаните карактеристики на барателот
  - За некои прашања можеби треба да се разговара по службена должност
- Истражете ги причините за супсидијарна заштита
  - За некои прашања можеби треба да се разговара по службена должност
- Истражете ги другите форми на заштита, доколку постојат
- Прашајте за заштитата што е на располагање во земјата на потекло
  - Дали барателот се обидел да побара заштита од соодветните власти/чинители?
  - Ако да, од кои власти/чинители? Каков бил резултатот?
  - Ако не, зошто?
- Прашајте за алтернативата за внатрешна заштита, доколку постојат
  - Дали има „безбедно засолниште“ во земјата на потекло на барателот?
  - Дали е тоа правно и практично достапно и дали е разумно да се очекува барателот да се смести таму?
- Ако е потребно, прашајте за постоечките основи за исклучување
  - Член 1Г и Член 1Д од Женевската конвенција од 1951
  - Член 1Г 1951 од Женевската конвенција

## Дел 5: Затворање на сослушувањето

- Осигурете се дека за време на сослушувањето биле опфатени сите релевантни аспекти од барањето
  - Сумирајте ги сите причини за заштита дадени во барањето и прашајте го барателот дали е тоа точно
  - Прашајте го барателот дали има дополнителни информации што би сакал/а да ги додаде
- Повторно уверете се дека толкувачот и барателот се разбираат
- Понудете им можност на другите да ги искористат своите права, ако е применливо
- Информирајте го барателот за следните фази од постапката
  - Кога приближно ќе биде донесена одлука?
  - На кој начин ќе добие барателот информации за одлуката?
  - Доколку е релевантно, кој ќе ја донесе одлуката?
  - Правото да поднесе жалба во случај на одбиено барање
  - Ако е одговорот позитивен: документација, соединување со семејството, право на работа итн.
  - Права и надоместоци додека чека на одлука, кога е потребно
- Дајте му на барателот можност да даде коментар за записникот од сослушувањето, доколку е применливо во оваа фаза
- Понудете му на барателот можност да постави прашања
- Дејствија што следуваат по крајот на сослушувањето: размислување околу сослушувањето
  - Процена на сослушувањето
  - Самооценување и анализа

# Практичен водич од ЕАСО: Насоки за лично сослушување

## Дел 1: Подготовка [назад]

Фазата пред сослушувањето може да биде критична за неговиот квалитет. Карактеристика на добро службено лице задолжено за случаи е неговата/нејзината подготвеност кога влегува во просторијата за сослушување.

### 1.1 Важноста на подготовката [назад]

Подготовката е клучна за добро сослушување. Колку е подобро подготвено службеното лице задолжено за случајот, толку поефикасно е сослушувањето и толку порелевантни се прашањата што се поставуваат. Ако не се подготвите пред сослушувањето, честопати поставените прашања ќе бидат нерелевантни или пак ќе има потреба за дополнително сослушување.

Должност на службеното лице задолжено за случајот е да одвои доволно време однапред за да се запознае со деталите од случајот за да може да спроведе добро структурирано сослушување, но и да се обиде да реши какви било проблеми пред да почне сослушувањето.

Треба да се одвои доволно време за сослушувањето. Добрата подготовка значи дека службеното лице што го води сослушувањето ќе може во рамки на времето што е на располагање да се фокусира на сржта на барањето, а не на прашања што имаат помало значење за барањето. Од суштинска важност е да се спроведе ефективно сослушување со кое ќе се соберат релевантни докази за клучните аспекти од изјавеното, за да може да се донесе праведна одлука за барањето.

### 1.2 Запознавање со случајот [назад]

#### 1.2.1 Собирање информации за конкретниот случај [назад]

##### а. Читање на информациите од документацијата за случајот [назад]

Треба да се побара документацијата за случајот ако не е на располагање. Службеното лице треба да се запознае, ако е возможно, со формуларот за барање, со прелиминарниот разговор и со сите пишани изјави, документи за идентификација и придружни документи, со резултатите од направениот скрининг за посебни потреби вклучувајќи медицински извештаи и какви било други информации што се на располагање.

Службеното лице треба да ги препознае сите документи за коишто е можеби потребен превод и да преземе соодветни чекори согласно националните постапки.

##### б. Проверка на базите на податоци кои ви стојат на располагање [назад]

Информациите што се наоѓаат во базите на податоци или во системите што се на располагање може да бидат релевантни за проценката на барањето. Поконкретно, можеби таму ќе пронајдете дополнителни информации или документи што се однесуваат на идентитетот на барателот, националноста, семејната ситуација, личните околности и историјата на мигрирање.

### 1.2.2 Разгледување на релевантните информации за земјата на потекло (COI) [назад]

Службеното лице треба да биде запознаено со ситуацијата во земјата на потекло на барателот, како во времето на наводниот прогон или кога е нанесена сериозната неправда, така и во моментот. Кога информациите не се однапред на располагање, службеното лице може да побара или да истражи информации релевантни за барањето. Непостоењето на информации за земјата на потекло коишто кореспондираат со кажувањето на лицето, не треба да создаде предрасуда кај службеното лице.

Прецизни и ажурирани информации за земјата на потекло може да се добијат од разни извори, како што се националните единици за информации за земјата на потекло, ЕАСО, УНХЦР или други релевантни организации за човекови права.

### 1.2.3 Препознавање на материјалните факти [назад]

Во зависност од бројот на информации што се веќе на располагање, службеното лице треба за време на подготовката да се обиде да ги препознае материјалните факти поврзани со барањето. Материјалните факти се факти коишто се директно поврзани со дефинициите за бегалец или за лице што исполнува услови за супсидијарна заштита. Сепак, службеното лице треба да биде отворен и да има предвид дека во постапката може да се појават нови факти.

За да дознаете повеќе околу материјалните факти, одете на [Дел 4](#).

### 1.2.4 Препознавање на релевантни прашања што не влегуваат во рамките на меѓународна заштита [назад]

Во некои земји-членки, службените лица задолжени за случаи треба да препознаат причини коишто не спаѓаат во рамки на дефинициите за бегалец или лице што исполнува услови за супсидијарна заштита, но коишто според националната легислатива исто така се земаат предвид од страна на органите што ја носат одлуката. На пример, во зависност од националната легислатива, таквите причини може да бидат хуманитарни и/или солидарни, семејни или лични, или медицински.

Ако има причини за заштита коишто не се од меѓународен карактер, а коишто треба да ги истражите, информации за тоа можете да пронајдете овде: [\[Вметни упатување до национална легислатива и/или насоки\]](#).

### 1.2.5 Препознавање на посебни потреби во постапката [назад]

Според работната дефиниција за барател од ранлива категорија (барател со посебни потреби во постапката), изготвена за потребите на Програмата за обука од ЕАСО врз основа на [Член 2 \(d\) од Директивата 2013/32/ЕУ \(Изменета директива ДПА\) барател од ранлива категорија е оној барател чијашто способност да го разбере и ефективно да го претстави својот случај или целосно да учествува во постапката е ограничена поради неговите/нејзините лични околности.](#)

Големо влијание може да имаат искуствата на барателот во матичната земја, за време на патувањето или во земјата на азил. На пример, јазичната бариера или чувството на социјална исклученост може да го доведат во позиција на зголемена ранливост.

Следните делови содржат информации за повообичаените категории лица со посебни потреби во постапката.

#### **а. Малолетни лица со или без придружба [назад]**

(Член 15 од Изменетата директива ДПА)

Каде што е возможно, децата под 18-годишна возраст треба да ги сослуша службеното лице задолжено за случај што има поминато обука во таа област. Сослушувањата на деца треба да се прават на начин соодветен за деца. На пример, службеното лице треба да го прилагоди јазикот и тонот според индивидуалниот барател и неговата возраст и ниво на разбирање. Треба да се земат предвид националната легислатива и пракса во однос на посебните услови, особено во однос на воспоставување на потребната рамка за поддршка на малолетни баратели за време на сослушувањето, како што е присуство на старател во случај на малолетни лица без придружба.

#### **б. Лица со попреченост [назад]**

Службеното лице треба да земе предвид дали е потребна посебна нега или поддршка. Службеното лице треба да ја земе предвид природата на попреченоста и да дејствува соодветно бидејќи различните попречености бараат различни услови.

#### **в. Постари лица [назад]**

Службеното лице треба да земе предвид дали е потребна посебна нега или поддршка. На пример, тој треба да земе предвид дали може да се обезбеди посебна помош за да му се помогне на барателот ако има ограничена подвижност. Службеното лице треба да употребува соодветни техники на испрашување и, кога е потребно, да нуди редовни паузи.

#### **г. Бремените жени [назад]**

Од бремените жени се очекува да присуствуваат на сослушувањето, освен ако се во напредна бременост или имаат здравствени потешкотии. Зависно од националната пракса, за таквите случаи може да бидат потребни медицински докази. Бремените жени може да имаат различни физички потреби, а службеното лице што го врши сослушувањето треба да биде свесен за нив кога го врши сослушувањето.

#### **д. Самохрани родители со малолетни деца [назад]**

Службеното лице треба да осигури дека се создадени услови за родителите да не треба да го објаснуваат претрпеното измачување или понижување во присуство на своите деца. На пример, во случаи кога барателот нема услови да обезбеди соодветно згрижување на детето, сослушувањето треба да се закаже во време и на место каде што може да се обезбеди соодветно згрижување.

#### **ѓ. Жртви на трговија со луѓе [назад]**

Без да биде во спротивност со можната потреба за меѓународна заштита, жртвите на трговија со луѓе имаат посебни права согласно Директива 2011/36/EU за спречување и борба со трговијата со луѓе и заштита на жртвите од трговија (5 април 2011). Кога постојат показатели за тоа, таквите случаи треба да се упатат до релевантните служби за недозволена трговија.

#### **е. Лица со ментални нарушувања [назад]**

Службеното лице задолжен за случај треба да провери дали барателот го поседува потребниот ментален капацитет за учество во сослушувањето. Во ситуација кога барателот не е способен да биде сослушан од која било причина, закажаното сослушување треба да биде одложено или не треба да се одржи.

Ако се смета дека барателот е способен и е во можност да биде сослушан, тогаш треба да се размисли дали може да се преземат некакви практични мерки за да се одговори на посебните потреби на барателот на внимателен начин.

### **ж. Луѓе подложени на тортура, силување или други сериозни форми на психолошко, физичко или сексуално насилство [назад]**

Службеното лице треба да биде свесен дека жртвата со такво трауматично искуство може да има особени потешкотии да ги раскажува настаните коишто довеле до потреба од меѓународна заштита. Може да се појават потешкотии поради чувствителната природа на искуствата коишто треба да се раскажат и поради какви било претходни искуства што барателот можеби ги имал службени лица. Според тоа, службеното лице задолжен за случај којшто ќе забележи за време на подготовката дека барателот бил подложен на сериозни форми на насилство или покажува знаци на траума, треба да се потсети да го земе тоа предвид за време на сослушувањето и да покаже особена грижа и внимателност во таквите случаи. Службеното лице треба да биде свесен и да прифати дека барателот не може или не сака да даде детали за одредени трауматични настани.

### **1.2.6 Консултирање со релевантни извори што можат да обезбедат насоки [назад]**

Откако ги разгледал материјалите за случајот, службеното лице задолжено за него треба да ги земе предвид сите правни принципи коишто можеби се релевантни во однос на она што треба да се истражи за време на сослушувањето. Тој/таа треба да ги препознае фактите во барањето во контекст на применливата легислатива и правото. Доколку има недоумици, службеното лице треба да ги погледне релевантните законски одредби, како и посебните насоки коишто се на располагање и се во примена во неговата/нејзината национална служба.

### **1.2.7 Ментална подготовка [назад]**

Пред да го започне сослушувањето, важно е службеното лице да се подготви ментално, потсетувајќи се дека секој случај треба да се разгледува посебно.

Кога ментално се подготвува за сослушување, службеното лице треба да се запраша кои ставови, мисли или предубедувања релевантни за случајот може да влијаат врз неговата/нејзината објективност и да направи обид да ги избегне.

Прераскажувањето на трауматичните искуства може да биде болно искуство за барателот. Службеното лице треба да биде свесен и за потенцијалниот психолошки ефект што раскажувањето може да го има врз него самиот. На пример, описите на тортура или фотографиите од претрпени повреди може да бидат потресни и да остават траен ефект. Службеното лице треба да го има предвид и потенцијалното влијание врз толкувачот и, ако е можно, да го информира пред сослушувањето дека во текот на сослушувањето може да се јават непријатни ситуации.

### **1.2.8 Подготовка на план за случајот [назад]**

Секое службено лице задолжено за случај треба да развие сопствен индивидуален метод на подготовка. Во зависност од информациите што се на располагање, може да е корисно да се изготви временска скала на материјалните факти од барањето кон која ќе се упатува за време на сослушувањето. Освен таквиот хронолошки пристап, планот за случајот може да има логичка или тематска структура. Оваа структура може да биде корисна и кога ќе дојде време за носење одлука за барањето.

Однапред подготвен список со голем број прашања може да го закочи текот на сослушувањето и да не биде продуктивен. Затоа се смета дека е покорисно ако се направи концепт за конкретните аспекти/ елементи релевантни за барањето.

### 1.3 Практични подготовки [назад]

За сослушувањето да се одвива непречено во назначеното време, службеното лице треба да осигури дека се направени сите прелиминарни подготовки за да се создаде безбедна средина. Таквата средина за сослушување ќе помогне да се добијат што е можно повеќе релевантни информации коишто се потребни за добра одлука.

Ако националната легислатива и/или насоки го предвидуваат тоа, службеното лице треба да ги направи потребните подготовки со правниот застапник на барателот.

За да се задржи професионалната природа на работата, секој што е повикан на сослушување треба да биде во соодветна облека којашто одговара на ситуацијата.

#### 1.3.1 Соодветно службено лице и толкувач [назад]

(Член 15 од Изменетата директива ДПА)

Барањата за службено лице или толкувач којшто е од истиот пол со сослушувачото лице треба да се исполнат секогаш кога е тоа можно, освен ако службите што одлучуваат за тоа имаат причини да веруваат дека таквото барање се базира на причини коишто не се поврзани со потешкотии на барателот да ги изнесе основите за своето барање на сеопфатен начин.

Треба да се направат сите обиди за да се овозможи барателот да даде целосна и прецизна слика со тоа што ќе се назначи службено лице и толкувач од таков пол којшто нема да му предизвика на барателот чувство на загрозеност и непријатност. Ова е од голема важност ако барателот бил жртва на силување или сексуална злоупотреба.

Во некои случаи барателот може да претпочита лицето коешто го врши сослушувањето и/или толкувачот да се од спротивниот пол. Некои земји-членки имаат утврдена пракса да се исполни таквото барање секогаш кога е возможно.

Кога треба да се сослушува дете, службеното лице треба да има соодветни познавања и вештини за да го спроведе сослушувањето на начин којшто е соодветен за децата.

Во вашата земја може да постојат други типови специјалности според профилот на барателот.

#### 1.3.2 Подготвување на просторијата и локалните постапки [назад]

Поради доверливост, барателот обично се сослушува сам или во присуство на правниот застапник или старател во случајот на малолетни лица без придружба. Во зависност од националната легислатива и пракса, може бидат примени и други лица како што се претставници на УНХЦР или лица што обезбедуваат правни и други совети, емоционална или медицинска поддршка. Ова може да биде особено релевантно кога е очигледен некој од факторите на ранливост што се претходно наведени.

Службеното лице треба однапред да направи одредени проверки за тоа дали просторијата одговара и во однос на распоредот на седење. Распоредот на седење треба да го отсликува принципот дека главната линија на комуникација е помеѓу службеното лице и барателот, и дека толкувачот има само споредна улога.

Освен тоа, службеното лице треба да провери и, на пример, дали е во функција опремата за снимање, доколку е потребна. Се смета дека е добра пракса службеното лице да обезбеди вода за пиење и хигиенски марамчиња за време на сослушувањето, во случај да бидат потребни.

### 1.3.3 Безбедносни аспекти [назад]

Онаму каде што првичната процена на опасноста покажала дека барателот има историја на насилство или ако постојат какви било безбедносни аспекти што треба да се земат предвид, службеното лице треба да преземе соодветните мерки на претпазливост. Ова може да вклучува однапред да се известат лицата за обезбедување за барателот да биде темелно претресен при пристигнувањето, или да се побара од колега да присуствува на сослушувањето. Службеното лице треба да биде целосно запознаено со постапката за евакуација во случај на тревога за пожар за време на сослушувањето или во други итни случаи.



## Дел 2: Отворање на сослушувањето [назад]

Сослушувањето е нешто ново и непознато за повеќето баратели. Според тоа, се смета за добра пракса да се потроши доволно време на создавање добра атмосфера за комуникација. За да се постигне ова, службеното лице треба да има професионален пристап и, на разбирлив начин, да му обезбеди на барателот доволно информации за сослушувањето и за целта на испрашувањето .

### 2.1 Воспоставување и одржување атмосфера на доверба [назад]

Целта на службеното лице во сослушувањето е да собере прецизни и веродостојни информации за причините поради кои барателот бара заштита. Начинот на кој службеното лице ја води меѓусебната комуникација при сослушувањето може значајно да влијае на квалитетот и квантитетот на добиените информации. Се смета дека е добра инвестиција да се потроши доволно време на развивање добра атмосфера за комуникација, во којашто сите релевантни лица се чувствуваат безбедно и имаат интеракција на позитивен начин. Ова овозможува барателот да се опушти и помага да се намали чувството на стрес, анксиозност или недоверба, и го охрабрува да понуди информации.

Тоа исто така му овозможува и на службеното лице да се опушти и да го набљудува барателот. Службеното лице е должно да создаде таква атмосфера на сигурност и доверба – професионалниот став и покажувањето емпатија помагаат да се постигне оваа цел.

Сослушувањето треба да се смета за дијалог во кој барателот треба да зборува поголемиот дел од времето. Вербалната и невербалната комуникација на службеното лице треба да му даде на знаење на барателот дека тој/таа е во фокусот. Службеното лице треба да ја приспособи сопствената комуникација според потребите на барателот. Во пракса тоа значи употреба на соодветен јазик, информирање на начин којшто е разбирлив за барателот, собирање информации од невербалната комуникација и земање предвид на културолошките разлики. Суптилното отсликување на говорот на тело на барателот од страна на службеното лице, држењето на телото и брзината на говорот можат да помогнат за воспоставување атмосфера на доверба. Освен тоа, со објаснување на улогата на секое присутно лице и на секој чекор и дејство во постапката, службеното лице може да го намали чувството на напнатост и анксиозност.

#### 2.1.1 Покажете професионалност [назад]

Суштински аспект во постапката за одредување заштита е да се има објективен и непристрасен став. Задачата на службеното лице е да осигури дека фактите и околностите на барателот се правилно утврдени. Честопати, сослушувањето е основата за ова „утврдување факти“.

Сослушувањето треба да биде во согласност со основните принципи со кои се обезбедува почит, правичност и објективност. Кога има отворен став, службеното лице гради доверба кај барателот; осигурува дека со секој барател се постапува со почит и достоинство; тоа му овозможува целосно да го испита барањето.

Следењето на основните стилови на комуникација, како флексибилност, трпеливост, смиреност и активно слушање помага да се создаде добра атмосфера за комуникација како основа за добивање на сите потребни информации.

Како последно, иако не и најмалку важно, службеното лице треба да знае да се справи со емоциите, вклучувајќи ги сопствените и тие на барателот, како и тие на другите присутни лица. Притоа, службеното лице треба да ги препознае и да ги прифати емоциите предизвикани во текот на сослушувањето, одржувајќи баланс меѓу емпатија и неинволвираност на лично ниво.

Овие принципи честопати се нарекуваат професионализам во работата, што значи дека службеното лице ќе остане непристрасно, ќе покажува интерес и почит. Ова се однесува на комуникацијата со барателот, толкувачот и со правниот застапник, како и со другите присутни лица. Честопати е потребно себепреиспитување за да се препознае сопствениот став и да се утврди како тој да се прилагоди.

### 2.1.2 Обраќајте му се на барателот директно [назад]

Како што беше претходно објаснето, вербалната и невербалната комуникација на службеното лице треба да му укажат на барателот дека тој/таа е во фокусот на сослушувањето. Затоа е од суштинска важност да се обраќате директно кон барателот наместо кон толкувачот, правниот застапник или друго присутно лица, при што ќе зборувате за барателот во трето лице.

### 2.1.3 Користете соодветен тон и говор на телото [назад]

Кога се сослушуваат баратели од различните делови на светот, службеното лице треба секогаш да биде свесно за културолошките разлики во невербалната комуникација и да се воздржи од избрзани толкувања на говорот на телото на барателот.

Дополнително, службеното лице треба секогаш да биде свесно за моќта на сопствениот говор на телото и опасноста да биде доживеан како незаинтересиран или агресивен. Од друга страна, познавањето на моќта на невербалните знаци може да се искористи за да се охрабри комуникацијата за време на сослушувањето.

За повеќе информации видете во [Дел 3](#).

## 2.2 Уверете се дека е тоа вистинскиот барател [назад]

Во зависност од националната пракса, службеното лице треба да му ги побара на барателот документите издадени во земјата-домаќин за да се увери дека пред него се наоѓа вистинскиот барател.

## 2.3 Добредојде/вовед [назад]

### 2.3.1 Поздравете го барателот на професионален начин и објаснете ја улогата на лицата присутни во просторијата [назад]

Сослушувањето е нешто ново и непознато за повеќето баратели. Голем број баратели не разбираат кое е лицето што го води сослушувањето или не ја разбираат целта на сослушувањето. Според тоа, од суштинска важност е службеното лице да го поздрават барателот на професионален начин, да ги претстави сите присутни лица и да ги објасни нивните улоги.

### 2.3.2 Уверете се дека толкувачот и барателот се разбираат [назад]

Службеното лице понатаму треба го праша барателот дали го разбира толкувачот и да го праша толкувачот дали го разбира барателот.

### 2.3.3 Прашајте го барателот дали има посебни потреби [назад]

Службеното лице треба во воведната фаза на сослушувањето да утврди дали барателот е способен да биде сослушан со тоа што ќе го праша дали има здравствени или други проблеми коишто треба да ги земе предвид.

### 2.3.4 Охрабрете го барателот да укаже на какви било потешкотии во комуникацијата/ разбирањето [назад]

Службеното лице треба да го охрабри барателот да укаже на какви било тешкотии со комуникацијата/ разбирањето во текот на сослушувањето. Службеното лице треба да употребува јазик којшто е приспособен на индивидуалните и контекстуални околности на барателот (пр. возраст, пол, образование, социјална историја итн.). Ова е важно за да се постигне заедничко разбирање во ситуацијата на сослушување и за да се заштитат законските права на барателот.

## 2.4 Информирајте го барателот [назад]

Важно е барателот да ја разбира постапката. Според тоа, важно е да се дадат информации. Од друга страна, премногу информации може да претставуваат оптоварување за барателот. Службеното лице треба да ги приспособи и објасни релевантните информации според индивидуалниот барател. Подолу се наведени примери за информации што треба да се даваат во сите случаи.

### 2.4.1 Објаснете ја целта на сослушувањето [назад]

Важно е на барателот да му се објасни целта на сослушувањето. На барателот треба да му биде јасно дека службеното лице треба да собере што е можно повеќе релевантни, прецизни и веродостојни информации за причините поради кои барателот бара меѓународна заштита.

### 2.4.2 Информации за рамката и структурата на сослушувањето [назад]

Важно е службеното лице да му објасни на барателот каква ќе биде структурата на сослушувањето. Зависно од националната пракса, барателот може најпрво да добие можност да ги коригира или појасни податоците што веќе им биле дадени на службите, на пример, за време на фазата на регистрирање. Понатаму, барателот треба да добие можност со сопствени зборови и со сопствено темпо да ги искаже причините за барањето, без прекини додека раскажува. По слободното раскажување, службеното лице може да поставува поконкретни прашања за различните елементи на барањето.

### 2.4.3 Информации за паузите [назад]

Службеното лице треба да го информира барателот за планираните паузи и за можноста барателот да каже дека му/и е потребна пауза.

### 2.4.4 Информации за доверливоста [назад]

(Член 15(2) од Изменетата директива ДПА; Член 48 од Изменетата директива ДПА)

Важно е да се нагласи што точно значи доверливост. Голем број баратели доаѓаат од земји каде што не се претпоставува дека владата ќе ја штити приватноста на своите граѓани. Затоа за некои ќе биде тешко да го разберат концептот „доверливост“. Службеното лице треба да запомни и дека барателот можеби има добри причини да се воздржува од разоткривање информации ако верува дека не постои доверливост. Барателот можеби се плаши дека другите ќе му/и наштетат, или можеби се плаши за животот и безбедноста на членовите на семејството и пријателите.

### 2.4.5 Информации за обврските на барателот/должноста да соработува [назад]

(Член 4 и 5 од Изменетата директива ДПА)

Службеното лице треба да објасни зошто е обезбедувањето релевантни и точни информации е корисно за да се донесе добра одлука. Кога се зборува за обврската да се кажува вистината, службеното лице може да го нагласи фактот дека истото им се објаснува на сите. Со тоа службеното лице избегнува да биде протолкувано како да инсинуира дека барателот има намера да лаже. Исто така, важно е да се укаже дека негативни последици доаѓаат само ако барателот со знаење дава погрешни информации.

Службеното лице треба да му објасни на барателот дека кога не го знае одговорот на прашањето, треба само да го каже тоа и да не се обидува да претпоставува.

### 2.4.6 Ако е тоа случај, информирајте го барателот дека сослушувањето се снима [назад]

Ако е тоа случај, службеното лице треба да го информира барателот дека сослушувањето се снима и да побара неговата согласност во зависност од националните насоки. Службеното лице треба исто така да го информира барателот за практичните чекори околу тоа што ќе се случи со снимката и колку долго ќе се чува (вклучувајќи го и аспектот на законот за заштита на приватноста кога е потребно).

### 2.4.7 Информации за записникот [назад]

Службеното лице треба да го информира барателот за практичните чекори околу тоа што ќе се случи со записникот и за можноста барателот да даде коментар и/или појаснување во однос на можните грешки или погрешните толкувања во записникот.

## Дел 3: Спроведување на сослушувањето [назад]

Начинот на којшто службеното лице го спроведува сослушувањето има значително влијание врз целокупниот квалитет и квантитет на информациите што ќе ги добие. Аспектите што треба да се земат предвид се ставот на службеното лице како и неговата/нејзината вербална и невербална комуникација (техники на сослушување).

### 3.1 Став [назад]

#### 3.1.1 Неутралност [назад]

Службеното лице треба да биде неутрално. Службеното лице треба да се труди да биде што е можно пообјективно и појасно. Не треба да дозволи влијанија од други случаи ниту пак од сопствените лични уверувања и мислења.

#### 3.1.2 Неосудувачки став [назад]

Службеното лице треба да користи соодветен тон за време на сослушувањето и да покаже неосудувачки став, како и да остане непристрасен и заинтересиран во својот пристап и во своите реакции на изјавите на барателот, вклучувајќи и онаму каде што постојат, на пример, индикации за недоследност, фалсификувани документи или дејствија што може да се основа за исклучување.

#### 3.1.3 Избегнувајте недоразбирања поради културолошки претпоставки, вредности или очекувања [назад]

Важно е да се има познавања за културата на барателот. Сепак, службеното лице треба да биде свесно за опасноста од поставување стереотипи и да има на ум дека барателот е, пред сè, поединец. Дефинирање на лицето единствено преку културните традиции му оневозможуваат на службеното лице да ја согледа личната приказна на барателот.

Службеното лице не треба да претпоставува дека секој ги разбира работите на ист начин како тој/таа, ниту дека неговиот/нејзиниот начин на разбирање е единствениот правилен. Службеното лице треба да сфати на кој начин неговото/нејзиното сопствено културно потекло влијае врз начинот на кој ги толкува релевантните факти.

Потребни се самосвест и себепреиспитување за да се препознае сопствениот став, вербалната и невербалната комуникација и за да се утврди како тие да се прилагодат. Занемарувањето на тие ставови може да ја наруши атмосферата на отвореност и доверба, и негативно да влијае врз резултатите од сослушувањето.

### 3.2 Управувајте со ситуацијата [назад]

#### 3.2.1 Водете го дијалогот [назад]

Должност е на службеното лице е да го води барателот кон целосно истражен случај на меѓународна заштита. Како помош во постапката, службеното лице може да следи **план за случајот** (врз основа на логичка, хронолошка или тематска структура), но важно е и да остане флексибилен.

## 3.2.2 Контролирајте го толкувачот [назад]

(Член 15(3)(с) од Изменетата директива ДПА)

Толкувачот е неопходен за премостување на јазичната бариера меѓу барателот и службеното лице. Кога е возможно, добра пракса е да се информира толкувачот во врска со случајот пред сослушувањето, особено во ситуации каде што можеби е потребна посебна чувствителност.

Важно е да го информирате толкувачот за неговата должност и улога за време на сослушувањето, и да проверите дали е соодветно сместен во просторијата (на еднакво растојание од службеното лице и од барателот, на крајот од работната маса).

Кога работи со толкувач, службеното лице треба да се обиде да зборува бавно и јасно и да прави чести паузи за толкувачот да толкува кратки сегменти, особено ако се даваат детални и сложени објаснувања. Важно е службеното лице да му се обраќа директно на барателот (во прво лице), а не преку толкувачот употребувајќи трето лице во однос на барателот.

Службеното лице треба да се увери дека избраниот толкувач е способен да обезбеди прецизно и непристрасно толкување на она што го кажува барателот. Толкувачот не треба да има поврзаност со барателот. Толкувачите треба на почеток на сослушувањето да го известат службеното лице доколку имаат некаква поврзаност со барателот и каква е таа поврзаност. Во зависност од природата на врската со барателот, можеби ќе биде потребно да се назначи друг толкувач.

Толкувачот не треба да изразува мислење или да нуди совети на службеното лице или на барателот. Сепак, понекогаш постои потреба за контекстуално објаснување од страна на толкувачот кога, на пример, во целниот јазик можеби не постои соодветниот збор. Во таквите случаи може да е потребно толкувачот да обрне внимание на тој факт.

Службеното лице треба да го надгледува толкувачот во текот на работата и да осигури дека дејствува неутрално и непристрасно. Доколку службеното лице има каква било загриженост околу способноста или однесувањето на толкувачот, истото треба да се решава во согласност со националните постапки (на пример, преку информирање на надредените службени лица), а сослушувањето можеби ќе треба да се прекине и да започне одново со друг толкувач.

За време на сослушувањето треба да се земе предвид состојбата на барателот и толкувачот и треба да се прават редовни паузи.

## 3.3 Слободно раскажување [назад]

### 3.3.1 Воспоставете слободно раскажување [назад]

Целта на фазата на слободно раскажување е да добиете што е можно повеќе доверливи и прецизни информации така што на барателот ќе му овозможите да даде непречено објаснување за причините поради кои бара заштита. Службеното лице треба да побара од барателот да зборува со сопствени зборови за причините за барањето. Во повеќето случаи слободното раскажување ќе му даде на службеното лице голем број прецизни информации и ќе му овозможи детали коишто можат подоцна во сослушувањето дополнително да се истражат. Наместо да го прекинува слободното раскажување, службеното лице може да пишува белешки за одредени аспекти на коишто ќе се наврати кога ќе заврши раскажувањето.

Службеното лице треба да го потсети барателот да даде што е можно повеќе детали во однос на имиња, места, настани итн. коишто би биле корисни/релевантни за барањето. Сепак, службеното лице треба да биде свесно за ограничувањата на човековата меморија и да има разумни очекувања во однос на количината и квалитетот на информациите што барателот може да ги пренесе во врска со материјалните факти. Процесите на човековата меморија се индивидуални и зависат од голем број фактори, вклучувајќи ја возраста, културата и потеклото на барателот, а особено од трауматичните искуства.

### 3.3.2 Охрабрувајте го барателот преку активно слушање [назад]

Активното слушање е од суштинска важност за да се охрабри барателот да раскажува детално и разбирливо.

Службеното лице треба да го насочи своето невербално и вербално внимание кон барателот и да биде свесен за тоа како невербалните знаци може да се протолкуваат од страна на барателот, со цел да се подобрат комуникациските вештини и да се избегнат недоразбирања.

Службеното лице треба да биде свесно дека употребата на минимални и неутрални изрази како: „Мхм“, „Сфаќам“, „Во ред“ потврдуваат дека тој/таа активно слуша во текот на сослушувањето. Употребата на такви изрази претставува повик барателот да продолжи да зборува и придонесува да се одржи и да се прошири раскажувањето.

Кратките повторувања на делови од раскажувањето на барателот може да бидат ефикасни за да се поттикне меморијата на барателот и за да се одржи правилен фокус во сослушувањето, без притоа да се прекинува барателот. Службеното лице може дополнително да му помогне на барателот да се потсети на некои настани или детали преку разни техники на потсетување. За таа цел може да се земе предвид поставување прашања во однос на перцепцијата преку различните сетила поврзана со одреден настан или употребата на сегашно време.

Некои баратели имаат потешкотии да зборуваат слободно. Во такви случаи службеното лице треба да заземе поактивна улога и да поставува пофокусирани прашања, но и да запомни да продолжи со воведувањето на сите теми и секогаш да започнува нова тема со поставување отворени прашања.

Службеното лице треба да му даде на барателот доволно време да се сконцентрира и да размисли за настаните во минатото, но и да му дозволи на барателот да контролира колку информации сака да разоткрие, особено ако зборува за трауматични или други настани од чувствителна природа.

Ако барателот се оддалечи од релевантните информации за време на слободното раскажување, службеното лице треба да се обиде на внимателен начин да го врати раскажувањето во вистинската насока. На пример, службеното лице може да ги употребува природните паузи во раскажувањето за да праша дали имало причина барателот да ги изнесе тие аспекти во сослушувањето и дали тој/таа ги смета тие информации за релевантни. Тогаш службеното лице може се врати назад кон некое релевантно прашање и да побара барателот да продолжи оттаму. Службеното лице треба секогаш да внимава да не се вмеша прерано, туку да му даде време на барателот да навлезе во раскажувањето.

## 3.4 Пробна фаза [назад]

Службеното лице треба да ги препознае и да се осврне на суштинските делови од раскажувањето на барателот. Службеното лице треба да ги истражува темите една по една. Треба да ги препознае главните теми (суштината на барањето) и да продолжи преку истражување на поттемите во рамки на одредена главна тема, со цел да создаде контекстуална целина, „тек“ на конверзацијата. Овој пристап може да му помогне на барателот да даде детален приказ на настанот за кој станува збор. Ова е добар начин да се структурира сослушувањето и да се осигури покривање на сите релевантни елементи. Важно е службеното лице секогаш да биде флексибилно и да се осврнува на новите информации што ги добива од барателот.

### 3.4.1 „Означување“ [назад]

Службеното лице треба секогаш да ја воведо рамката на темата пред да продолжи со поставување отворени прашања или пофокусирани прашања. Воведувањето на темата помага барателот да продолжи во правилната насока, овозможувајќи му на службеното лице да го одржи фокусот на сослушувањето и да добие релевантни информации без да поставува премногу прашања.

### 3.4.2 Уверете се дека постои разбирање [назад]

За време на сослушувањето, службеното лице треба да ја користи можноста да го појасни разбирањето и да бара потврда за клучните изјави. На пример, службеното лице може да ги повтори со други зборови одговорите на барателот во однос на клучните елементи во барањето и да побара потврда дека точно разбира што кажал барателот.

## 3.5 Техники на сослушување и типови прашања [назад]

### 3.5.1 Поставувајте едноставни прашања [назад]

Нивото на употребениот јазик и начинот на кој службеното лице поставува прашања може да доведат до големи недоразбирања и погрешни заклучоци. Прашањата поставени за време на сослушувањето треба да се јасни и што е можно поедноставни, и да одговараат на возраста и нивото на образование на барателот. Треба да се одбегнуваат повеќекратни прашања.

### 3.5.2 Употребувајте отворени прашања [назад]

Службеното лице треба да употребува отворени прашања, за да побара од барателот објаснување за одреден настан или ситуација или за сопствените познавања, мислења и чувства. Тоа е повик барателот да даде што е можно повеќе информации. Отворените прашања обично започнуваат со „како“, „зошто“ или „кажи ми“, „објасни ми“, „те молам објасни“ итн.

### 3.5.3 Употребувајте затворени прашања таму каде што е соодветно [назад]

Иако службеното лице главно се потпира на отворени прашања, може да се употребат затворени прашања за да провери дали го разбира тоа што го раскажува барателот или за да добие конкретна информација.

Сепак, службеното лице треба да внимава зашто погрешно поставено затворено прашање или преголемата употреба на овој тип прашања може да ја наруши конверзацијата. Затоа се советува избегнување на такви прашања кога конверзацијата или слободното раскажување е во полн тек. Ако се постават премногу затворени прашања по ред, барателот може да добие чувство дека е испрашуван на полициски начин, а не дека му е дадена можност детално да го објасни своето барање.

### 3.5.4 Употребувајте прашања за појаснување рефлексивни прашања [назад]

Прашањата за појаснување и рефлексивните прашања се важни кога службеното лице треба од барателот да добие правилен опис за конкретниот настан.

### 3.5.5 Поставувајте правилни прашања на правилен и фер начин [назад]

Службеното лице треба да поставува прашања на правилен, фер и несугестивен начин. Сугестивните прашања имаат тенденција да го наведуваат барателот кон посакуваниот или очекуваниот одговор или да му дадат на барателот погрешен впечаток за тоа што треба да биде содржината на одговорот.



### 3.5.6 Поставувајте прашања според способностите и образовното ниво на барателот [назад]

Службеното лице треба да поставува прашања според способностите и образовното ниво на барателот. Службеното лице треба секогаш прво да го провери нивото на образование или начинот на кој барателот може да разбере одредени поими, за да спречи прекин на комуникацијата поради употреба на јазик којшто е преедноставен или претежок и комплексен. Кога поставува прашања, службеното лице треба да ги употребува зборовите и фразите на барателот кога е тоа можно.

### 3.6 Можност за појаснување на недоследности [назад]

(Член 16 од Изменетата директива ДПА)

Барателот треба да добие можност да го презентира барањето што е можно поцелосно. Ова ја вклучува можноста да даде објаснување во однос на елементи коишто можеби недостасуваат и/или во однос на недоследности или контрадикторности во сопствените изјави, како и во однос на можни разлики во однос на информациите од други извори.

Службеното лице треба да му овозможи на барателот да ги објасни можните разлики и контрадикторности во однос на информациите за земјата на потекло и во однос на познатите факти.

Согласно националната пракса, службеното лице може да му даде дополнителна можност на барателот да ги објасни можните недоследности во однос на објаснувањата дадени од страна на членовите на семејството или сведоците.

Фундаментален принцип на правичност е барателот да има пристап до истите информации како и оној што одлучува. Причината за ова е барателот да може да ги оспори ако е потребно и/или да биде подготвен да одговори на какви било информации коишто можеби ја негираат веродостојноста на неговите тврдења. Од барателот треба да се побара одговор за информации за земјата на потекло коишто може да го наведат оној што одлучува да направи проценка за неверодостојност на тврдењата на барателот.

## Дел 4: Содржина на барањето [назад]

За да спроведе добро сослушување, службеното лице треба да се осврне на сите прашања што се релевантни за барањето, со фокус на материјалните факти. Техниките на сослушување не може да се земаат предвид изолирано, без да се има разбирање за она што треба да биде покриено. Всушност, самата цел на техниките на сослушување и ставовите сумирани во овој практичен водич од ЕАСО е да му се овозможи на службеното лице, на правичен и ефикасен начин, да собере прецизни и веродостојни информации за причините поради кои барателот бара заштита.

Следните точки не наведуваат како службеното лице треба да ги поставува или формулира прашањата, туку претставуваат каталог за тоа какви прашања можеби треба да се истражат, зависно од околностите на барањето, за да може да донесе процена во подоцнежната фаза. Вистина е дека неколку од прашањата дадени подолу нема да треба да се поставуваат во сите случаи. Тие се споменати овде како потсетник и како насока доколку содржината на барањето и/или националната легислатива и пракса наложуваат така.

Службеното лице треба да има на ум дека постои заедничка должност на властите и на барателот за утврдување на фактите во барањето. Ова особено значи дека службеното лице треба за време на сослушувањето (а) да биде запознаено со релевантните информации за земјата на потекло коишто можат да помогнат да се разбере ситуацијата на барателот и да потврдат или да укажат на разлики во однос на елементите од изјавата на барателот (видете ја и точката [Разгледување на релевантните информации за земјата на потекло](#)); (б) да му помогне на барателот да даде целосна слика за својата приказна преку поставување на соодветни прашања на соодветен начин; (в) да му даде на барателот можност да ги објасни можните недоследности (видете го и делот [Можност за појаснување на недоследности](#)).

### 4.1 Соберете информации за претходен прогон или сериозна неправда [назад]

(Член 4 од ДК)

#### 4.1.1 Што се случило? [назад]

Потребна е (колку што е можно) подетална слика за настаните за да се процени степенот на сериозност на минатите искуства на барателот (видете [Член 9\(1\)\(а\)](#) и [9\(2\)](#) и [Член 15 од ДК](#)). Акумулирањето различни мерки може исто така да биде рамно на прогон (видете [Член 9\(1\)\(б\)](#) од ДК). Според тоа, службеното лице треба да биде подготвен да прашува или да слуша за „помалите“ факти/закани коишто може да бидат рамни на прогон или сериозна неправда.

Покрај тоа, службеното лице треба да запомни дека отсуството на докази за минат прогон/сериозна неправда не значи дека нема опасност за тоа во иднина.

#### 4.1.2 Кој е/кои се жртвата/жртвите на прогонот/сериозната неправда? [назад]

Обично жртвата е самиот барател. Сепак, барателот може да се плаши и поради тоа што други лица со слични карактеристики (основи утврдени со Женевската конвенција; членови на семејството; место на живеење итн.) претрпеле прогон/сериозна неправда.

Понекогаш барателот можеби самиот не чувствува страв туку го застапува лицето зависно од него; малолетно лице или неспособно возрасно лице во чие име тој/таа треба да ги објасни фактите (на пример женско дете во опасност од генитално осакатување).

Профилот на барателот/жртвата и потеклото (возраст, етничка припадност, образование, религија, пол, место на живеење итн.) можат самите да бидат материјален факт на чија основа треба да се додели меѓународна заштита. Тие се важни и за да се „лоцира“ неговата позиција во општеството на земјата на потекло и може да имаат улога во процената на веродостојноста којашто се прави во подоцнежната фаза (видете Член 4(2) и 4(3)(в) од ДК).

#### 4.1.3 Кој е сторителот на прогонот/сериозната неправда? [назад]

Сторители на прогонот/сериозната неправда може да се државата или чинители што не се во врска со државата, или пак двете заедно (видете Член 6 од ДК). Утврдувањето кои се сторителите во конкретниот случај е важно и за да се процени во подоцнежната фаза дали можеби постои и чинител што обезбедува заштита (во рамки на значењето на Член 7 од ДК) или дали може да се разгледува внатрешна заштита согласно Член 8 од ДК.

#### 4.1.4 Кога се случило? [назад]

Датумите и хронолошките одредници се корисни за да се добие контекст, за да се провери доследноста во однос на информациите што биле претходно дадени од страна на барателот и за да се провери сликата на барателот во однос на другите информации како што се информациите за земјата на потекло, базите на податоци (Eurodac, VIS etc.), итн.

Датумите и хронолошките одредници се корисни за да се процени, меѓу другото, причинската врска меѓу минатите настани и бегането од земјата на потекло. Сепак, службеното лице треба да запомни дека личните околности на барателите, на пример, културното потекло, траумата или другите фактори можеби имаат влијание врз тоа како се сеќава барателот на датумите.

#### 4.1.5 Каде се случило? [назад]

Местата (и нивните имиња) и одредниците се корисни за обезбедување контекст и за да се направи проверка преку споредба со информациите за земјата на потекло.

#### 4.1.6 Зошто се случило? [назад]

Службеното лице треба да му овозможи на барателот да ги изнесе своето лично гледање за тоа зошто тој/таа или други биле (или постои можност да бидат) жртви на прогон/сериозна неправда. Истовремено, службеното лице треба да запомни дека барателот можеби не ги знае мотивите на сторителите на прогонот и/или дека не знае да употребува правна терминологија.

Аспектот на „Зошто?“ е потребен за службеното лице да воспостави врска со основите за меѓународна заштита и особено со основите за статус на бегалец.

#### 4.1.7 Кои се поднесените документи и докази (онаму каде што е потребно)? [назад]

Барањето објаснување за поднесените документи и докази е составен дел од сослушувањето (видете Член 4(2) од ДК).

Релевантните аспекти може да бидат: Со која цел е поднесен документот? Каква е неговата природа/содржина (ако не е преведен)? На кој факт/настан се однесува? Што поткрепува/покажува? Од каде доаѓа? Кога барателот го добил документот? Како го добил?

Кога постои претпоставка дека постојат документи во однос на одредени елементи, но не се поднесени, службеното лице треба да ги испита причините за неподнесувањето, без притоа да се донесуваат заклучоци во однос на исходот од процената што треба да се изврши во подоцнежна фаза.

## 4.2 Прашајте за стравот од прогон или сериозна неправда [назад]

### 4.2.1 Во случај на враќање, што мисли барателот дека би можело да се случи? [назад]

Идната опасност од прогон/сериозна неправда е суштинско прашање за да се утврдат потреби за меѓународна заштита; барателот треба да добие можност да изрази од што се плаши – бидејќи тоа е основата на неговото барање.

### 4.2.2 Зошто барателот смета дека ќе се случи тоа? [назад]

Додека го сослушува барателот, службеното лице треба да има на ум дека минатиот прогон/сериозна неправда може да биде показател за опасност од повторување на сличен прогон/сериозна неправда во иднината (видете Член 4(4) од ДК). Од друга страна, непостоењето на прогон/сериозна неправда не значи дека не постои идна опасност (исто така, видете ги Потребите за меѓународна заштита *sur place*, Член 5 од ДК).

Причините може да бидат поразлични отколку тие за претрпениот прогон/неправда во минатото, доколку ситуацијата на лицето или ситуацијата во земјата на потекло се промениле.

### 4.2.3 Од кого се плаши барателот дека ќе биде прогонуван/ќе му нанесе сериозна неправда во случај на негово/нејзино враќање во земјата на потекло? [назад]

Сторителите на прогонот може да бидат поразлични отколку тие на претрпениот прогон/неправда во минатото, доколку ситуацијата на лицето или ситуацијата во земјата на потекло се промениле.

Истражувањето на ова прашање е потребно особено таму каде што не постои минат случај на прогон/сериозна неправда.

## 4.3 Истражете ги причините за прогонот [назад]

(Член 10 од ДК, Член 1(A)(2) од Женевската конвенција)

### 4.3.1 Простор за дополнителни прашања во однос на фактичките или припишаните карактеристики на барателот [назад]

Онаму каде што барателот не обезбедил доволни индикации како одговор на прашањето „Зошто се случило?“ и понатаму е потребно да се истражи дали постои причината за прогон согласно Член 10 од ДК.

Онаму каде што барателот понудил индикации за причините зошто бил или би бил прогонуван, може да се потребни дополнителни прашања за да се утврди дека тој/таа вистински ги поседува или дека сторителите на прогонот сметаат дека тој/таа ги поседува карактеристиките што го мотивирале наводниот прогон.

Во некои земји-членки, карактеристики што не се споменати експлицитно во Женевската конвенција од 1951 или во Членот 10 од ДК може да претставуваат независни основи за статус на бегалец согласно

националната легислатива (на пр. пол, статус на „борец за слобода“, претходно признаен статус на бегалец од УНХЦР или друга земја-потписничка на Женевската конвенција).

Доколку постои таква дополнителна основа што може да се примени согласно вашата легислатива, истата можете да ја најдете овде: [Вметни упатување кон националната легислатива].

#### 4.3.2 Некои прашања можеби треба да се отворат по службена должност [назад]

Некои прашања можеби треба да се отворат по службена должност кога самиот барател не ги споменува (на пр. генитално осакатување во однос на жените-баратели што потекнуваат од одредени земји).

Доколку во овој поглед постои легислатива или специфични насоки во вашата земја, можете да ги најдете овде: [Вметни упатување кон националната легислатива/насоки].

### 4.4 Истражете ги причините за супсидијарна заштита [назад]

(Член 15 од ДК)

Онаму каде што стравот од сериозна неправда вклучува „смртна казна или погубување“ (видете Член 15(а) од ДК) или „измачување или нечовечко или деградирачко постапување или казнување“ (видете Член 15(б) од ДК), потребните информации можеби веќе се добиени со помош на прашањата од деловите 4.1 и 4.2. Сепак, онаму каде што опасноста од сериозна неправда е поради неселективно насилство во ситуации на меѓународен или внатрешен вооружен конфликт, може да постои потреба за поставување дополнителни прашања (видете Член 15(в) од ДК).

Ако постои специфичен начин на кој Член 15(в) од ДК е транспониран во вашата земја, овде можете да го најдете текстот за тоа: [Вметни упатување кон релевантните правни одредби во вашата земја]

#### 4.4.1 Некои прашања можеби треба да се отворат по службена должност [назад]

Некои прашања можеби треба да се отворат по службена должност кога самиот барател не ги споменува (на пр. во однос на жените-баратели што потекнуваат од одредени земји, постоење/непостоење на роднина [од машки пол] или семејна/клановска/племенска мрежа или познаници коишто можат да обезбедат „заштита“ и/или издршка согласно локалните обичаи).

Доколку постојат специфични правни одредби или релевантни насоки во вашата земја, ќе ги пронајдете тука: [Вметни упатување кон релевантните правни одредби или насоки во вашата земја].

### 4.5 Истражете ги другите форми на заштита, доколку постојат [назад]

Во некои земји, давањето дозвола да се остане од причини што не влегуваат во рамки на меѓународна заштита (хуманитарни причини, солидарност или медицински причини итн.) може е надлежност на службата што одлучува за барањето. Види во Дел 1 погоре, точката Препознавање на релевантни прашања што не влегуваат во рамките на меѓународна заштита.

Доколку постојат специфични правни одредби или релевантни насоки во вашата земја, ќе ги пронајдете тука: [Вметни упатување кон релевантните правни одредби или насоки во вашата земја].

## 4.6 Прашајте за заштитата што е на располагање во земјата на потекло [назад]

(Член 6(в) и Член 7 од ДК)

### 4.6.1 Дали барателот се обидел да побара заштита од соодветните власти/чинители? [назад]

Овој аспект обично не е релевантен во случаи кога државата е сторител на прогонот или сериозната неправда.

Сепак, во случајот на некои земји, информациите за земјата на потекло може да укажуваат дека постои ефективна и достапна заштита/правен лек од страна на независно судство или друга власт (видете Член 7 од ДК).

Овој аспект е важно да се истражи кога сторителот на прогонот/сериозната неправда е фактор што не е поврзан со Државата (видете Член 6(в) од ДК).

Од друга страна, ова не е релевантно доколку не постои чинител на заштитата.

### 4.6.2 Ако да, од кои власти/чинители? Каков бил резултатот? [назад]

Можеби е потребно за време на сослушувањето да се истражи дали чинителот на заштитата не може или не сака да дејствува и дали несакањето да дејствување е базирано на Конвенцијата (видете Член 6(в) од ДК).

### 4.6.3 Ако не, зошто? [назад]

Ако барателот не се обидел да побара заштита во сопствената земја на потекло, службеното лице треба да му овозможи да објасни зошто. На пример:

- Барателот бил спречен да побара заштита;
- Барателот смета дека тоа би било залудно.

## 4.7 Прашајте за алтернативата за внатрешна заштита, доколку постои [назад]

(Член 8 од ДК)

### 4.7.1 Дали има „безбедно засолниште“ во земјата на потекло на барателот? [назад]

Треба да се има на ум за овој дел од сослушувањето дека обврската за докажување на постоењето на заштита паѓа на службата што одлучува за барањето.

### 4.7.2 Дали е тоа правно и практично достапно и дали е разумно да се очекува барателот да се смести таму? [назад]

Службеното лице ќе треба да провери дали барателот:

- може **безбедно** да патува до тој дел на земјата;
- може **легално** да патува и да добие пристап во тој дел од земјата; и
- е **разумно** да се очекува да се смести таму и да ужива заштита од прогон и сериозна неправда.

## 4.8 Ако е потребно, прашајте за постоечките основи за исклучување онаму каде што може [назад]

(Член 12 и член 17 од ДК врз основа на Член 1 Г, Д, Ѓ од Женевската конвенција од 1951)

Во случај на постоење показатели, службеното лице можеби ќе треба во текот на сослушувањето да ги истражи прашањата релевантни за исклучување.

### 4.8.1 Член 1Д и Член 1Е од Женевската конвенција од 1951 [назад]

За баратели од палестинско потекло: Дали барателот ужива заштита или помош од органи или агенции на Обединетите Нации со исклучок на УНХЦР? (видете Член 12(1)(а) од ДК врз основа на Член 1Г од Женевската конвенција). Во случај кога помошта престанала, службеното лице треба да постави соодветни прашања за да утврди дали тоа се случило поради причини коишто се надвор од контрола на барателот и неповрзани со неговата/нејзината волја (CJEU случај C-364/11 - Abed El Kareem El Kott and Others - 19.12.2012).

Дали барателот во земјата на службеното лице (или во друга земја каде што засновал живеалиште) ужива права и обврски што произлегуваат од поседувањето на државјанство на таа земја или права и обврски еквивалентни на тие? (видете Член 12(1)(б) од ДК врз основа на Член 1Д од Женевската конвенција).

### 4.8.2 Член 1Ѓ 1951 од Женевската конвенција [назад]

**а) Дали барателот споменал дела што ги сторил коишто би претпоставувале исклучување? (За делата што претпоставуваат исклучување видете Член 12(2) од ДК и Член 17(1) од ДК врз основа на Член 1Ѓ од Женевската конвенција)**

Доколку се појави таков случај, службеното лице треба:

- да побара од барателот да ја потврди неговата/нејзината изјава.
- да го информира барателот дека делата што ги споменува можат да го исклучат од правото на меѓународна заштита.
- да праша за можни олеснителни околности.

Во вашата земја можеби постојат посебни решенија во однос на испитувањето на основите за исклучување, како специјализирани службени лица, потреба од одделно сослушување итн. Ве молиме погледнете ги вашите национални постапки овде [вметни упатување кон релевантните насоки].

**б) Дали информации за земјата на потекло (ИЗП) или сведочења укажуваат на тоа дека организацијата на којашто припаѓа барателот (на пр. полиција, армија, милиција, герилска група, терористичка група, мафија...) сторила дела коишто може да доведат до исклучување?**

Доколку се појави таков случај, службеното лице треба да ги добие следните информации во врска со позицијата и/или улогата на барателот во организацијата:

- Дали барателот бил свесен за кривичните дела?
- Која била неговата/нејзината лична инволвираност? Дали барателот дал наредба, поттикнал, сторил или свесно обезбедил средства за извршување на таквите кривични дела?
- Можни дополнителни околности: должина на престој, хиерархиска позиција, задачи, последици од дејствијата итн.
- Дали барателот ги одобрувал делата во тоа време? Дали сега ги одобрува?

- Можни олеснителни околности: ментален капацитет, принуда, самоодбрана итн.

**в) Дали барателот е обвинет/осуден за сериозен (неполитички) криминал сторен надвор од земјата каде што нашол засолниште пред да биде примен во споменатата земја или дали информациите за земјата на потекло/надворешните информации/разузнавачките информации укажуваат дека сторил такво дело?**

Службеното лице треба да има на ум за овој дел од сослушувањето дека обврската за докажување за условите за исклучување паѓа на службата што одлучува за барањето.

Доколку се појави таков случај, службеното лице треба да ги дознае следните аспекти:

- Кое е стореното кривично дело?
- Што го наведува барателот да мисли дека обвинувањето е покритие за прогон/сериозна неправда, доколку е тоа случај?
- Што го наведува барателот да мисли дека условите за фер судење не се исполнети и нема да бидат исполнети, доколку е тоа случај?
- Каква може да биде казната? Дали е предвидена смртна казна? Какви се условите во затворите во земјата?

Неполитички кривични дела сторени во трета земја пред барателот да влезе во земјата на службеното лице може исто така да доведат до исклучување. Во такви случаи, службеното лице треба да ги истражи последиците за ситуацијата на барателот vis-à-vis неговата земја на потекло.

**г) Дали барателот претставува опасност за заедницата/земјата-членка? (Член 14(5) и Член 17(1)(г) од ДК)**

Службеното лице може дополнително да треба да ги истражи овие основи во однос на исклучување од супсидијарна заштита. Погледнете ја националната легислатива и насоките во однос на ова: [вметни упатување кон националната легислатива и насоки].

**д) Невраќање во случај на исклучување**

Онаму каде што надлежноста на службата што одлучува за барањето не е ограничена на квалификување за статус на бегалец или супсидијарна заштита, а во случаи кога е веројатно исклучување, службеното лице - доколку тоа го наложува случајот и во редок случај кога одговорите на барателот во претходните фази од сослушувањето не овозможиле доволно информации - можеби треба да постави соодветни прашања коишто, во подоцнежна фаза, ќе овозможат проценка за тоа дали со враќањето на барателот во неговата земја на потекло би се прекршиле меѓународните обврски согласно инструментите за човекови права, особено Член 3 од ЕКЧП и Член 3 од САТ.



## Дел 5: Затворање на сослушувањето [назад]

Кога барателот завршил со објаснувањето на причините за барањето и службеното лице ги поставило сите релевантни и потребни прашања, време е да се влезе во завршната фаза на сослушувањето. Во оваа фаза главно се проверува дали се добро истражени сите информации релевантни за барањето. Во фазата на затворање на сослушувањето исто така треба да се осигурите дека барателот ги има сите потребни информации пред да го напушти сослушувањето.

### 5.1 Осигурете се дека за време на сослушувањето биле опфатени сите релевантни аспекти од барањето [назад]

Кога се спроведува сослушување околу суштината на барањето за меѓународна заштита, службеното лице треба да осигури барателот добил адекватна можност за да ги претстави елементите потребни за да се поткрепи барањето.

#### 5.1.1 Сумирајте ги сите причини за заштита дадени во барањето и прашајте го барателот дали е тоа точно [назад]

Согласно националната пракса, може да е потребно службеното лице да ја сумира суштината на исказот што го дал барателот. Иако одзема многу време, ова е добар начин да се осигури дека службеното лице ги опфатило во записникот главните причини што ги искажал барателот.

#### 5.1.2 Прашајте го барателот дали има дополнителни информации што би сакал/а да ги додаде [назад]

Важно е да се уверите дека сè било опфатено за време на сослушувањето. Барателот треба да добие фер шанса да ги претстави елементите потребни за да се поткрепи барањето. Ако го прашате барателот дали има нешто да додаде, му создавате чувство дека со него се постапува на фер начин и дека е ислушан.

Ако барателот има нешто да додаде, службеното лице треба да остане отворено и флексибилно. Треба да ги слушне и да ги истражува понатаму новите теми што се релевантни за барањето.

Можеби службеното лице дознало за постоење на документи или други докази што му се на располагање на барателот. Начинот на којшто тие можат/треба да се пренесат до службите треба да му се објасни на барателот.

## 5.2 Повторно уверете се дека толкувачот и барателот се разбираат [назад]

( Член 12 и 15 од Изменетата директива ДПА)

На крајот од сослушувањето, службеното лице треба повторно да го праша барателот дали имал некакви проблеми во врска со толкувачот или толкувањето во текот на сослушувањето.

Важно е да се потврди кога се затвора сослушувањето дека барателот и толкувачот меѓусебно се разбирале за време на сослушувањето. Согласно утврдената пракса во некои земји-членки, службеното лице треба да го праша и толкувачот дали го разбирал барателот за време на сослушувањето.

### 5.3 Понудете им можност на другите да ги искористат своите права, ако е применливо [назад]

(Член 23 од Изменетата директива ДПА)

Во случај кога, согласно националната регулатива и пракса, на сослушувањето е присутен правен застапник на барателот, на крајот од сослушувањето тој/таа треба да добие можност да даде коментар или да му постави на барателот прашања што се релевантни за случајот .

Во зависност од националната легислатива и постапките, може да им се понуди да зборуваат и на другите лица што присуствуваат на сослушувањето, како старатели или возрасни лица во придружба.

Ако постојат специфични насоки во вашата земја во однос на правата на различните учесници во сослушувањето, можете да ги најдете тука: [\[вметни упатување кон националната легислатива/насоки\]](#)

### 5.4 Информирајте го барателот за следните фази од постапката [назад]

#### 5.4.1 Кога приближно ќе биде донесена одлука? [назад]

Немањето информација за тоа кога може да ја очекува одлуката предизвикува стрес кај барателот. Во повеќето случаи не е возможно да се даде точен датум кога ќе се донесе одлуката, но службеното лице треба кон крајот на сослушувањето да му даде на барателот барем приближна временска рамка за донесување на одлуката.

#### 5.4.2 На кој начин ќе добие барателот информации за одлуката? [назад]

Службеното лице треба да го информира барателот за тоа на кој начин ќе ги добие информациите за исходот од барањето. Дали, на пример, одлуката ќе му биде пренесена преку правниот застапник или преку службеното лице? Дали информацијата ќе биде во писмена форма или/и усна, итн.

#### 5.4.3 Доколку е релевантно, кој ќе ја донесе одлуката? [назад]

Идејата не е на барателот да му се даде име на конкретен службеник што ја носи одлуката. Сепак, треба да се смета дека е учтиво барателот да биде информиран за тоа, на пример, во која служба и на кое ниво ќе биде донесена одлуката.

#### 5.4.4 Правото да поднесе жалба во случај на одбиено барање [назад]

Барателот треба да биде информиран за неговото/нејзиното право на жалба кога барањето е одбиено. Кога и каде треба да поднесе жалба? Кои служби ќе ја разгледуваат жалбата? Дали барателот ќе добие помош од правниот застапник итн.

Службеното лице треба да земе предвид дека информациите околу правото на жалба може да предизвикаат стрес кај барателот и да му остават впечаток дека службите веќе донеле (негативна) одлука за случајот. Службеното лице треба да нагласи дека сè уште не е донесена одлука и дека таа информација се дава на сите баратели.

### 5.4.5 Ако е одговорот позитивен: документација, соединување со семејството, право на работа итн. [\[назад\]](#)

Во зависност од националната пракса, службеното лице може да го информира барателот за последиците што доаѓаат со одобрување на барањето. Ако барателот, на пример, има членови на семејството во трета земја и сака да се соедини со нив, што треба да направи итн. Како и во случајот со информирањето за можноста за жалба во случај на негативна одлука, службеното лице треба да нагласи дека сè уште не е донесена одлука.

### 5.4.6 Права и надоместоци додека чека на одлука, кога е потребно [\[назад\]](#)

Во некои земји-членки, информацијата за правата и бенефициите на барателот додека чека одлука се дава во раните фази на постапката. Но, ако барателот сè уште не добил информација за тоа, правилно е службеното лице да го информира барателот на крајот од сослушувањето.

## 5.5 Дајте му на барателот можност да даде коментар за записникот од сослушувањето, доколку е применливо во оваа фаза [\[назад\]](#)

(Член 17 од Изменетата директива ДПА)

На крајот од личното сослушување или во рамките на пропишаниот временски рок пред службите да донесат одлука, барателот ќе добие можност да даде коментар и/или појаснување, усно и/или во писмена форма, во однос на можен погрешен превод, недоразбирање или пропуст во записникот или во транскриптот. Важно е барателот да биде целосно информиран за содржината на записникот или за суштинските елементи во транскриптот, доколку е потребно со помош на толкувач.

Во зависност од националната постапка или пракса, службеното лице можеби ќе треба да даде можност за ова на крајот од личното сослушување и да побара потврда од барателот дека содржината во записникот или во транскриптот правилно го отсликува сослушувањето. Ако барателот не сака да ја потврди содржината во транскриптот, треба да се заведе причината за одбивањето.

Доколку постојат повеќе практични информации за постапката во вашата земја можете да најдете тука: [\[Вметни упатување кон правните одредби/насоки\]](#).

## 5.6 Понудете му на барателот можност да постави прашања [\[назад\]](#)

Службеното лице треба да го затвори сослушувањето со тоа што ќе го праша барателот дали има некакви прашања коишто би сакал да ги постави. Ако е потребно, барателот треба да се упати до релевантните лица/организации.

## 5.7 Дејствија што следуваат по завршување на сослушувањето: размислување околу сослушувањето [\[назад\]](#)

### 5.7.1 Процена на сослушувањето [\[назад\]](#)

Иако сослушувањето завршило, може да постојат уште прашања кои отвораат дилеми или за коишто е потребно дополнително истражување. Најважното прашање за кое треба да размисли службеното лице е дали сите релевантни елементи се истражени што е можно поцелосно или дали има дополнителни информации коишто треба да се приберат за да може да се донесе одлука за барањето. Ова размислување треба да следи бргу по сослушувањето, кога сите информации се сè уште во сеќавањето на службеното лице, за да не се губи одново време за повторно запознавање со случајот.

По сослушувањето, важно е да се одвои време и за размислување и самоанализа. Службеното лице треба да размисли како се доживеало сослушувањето од аспект на барателот. Дали службеното лице покажало почит и емпатија применувајќи правилен професионален пристап итн.

### 5.7.2 Самооценување и анализа [назад]

Службеното лице може да го употребува овој практичен водич и за процена на начинот на кој го спровел сослушувањето и да увиди каде може да ја подобри својата работа.

Службеното лице треба исто така да размисли за начинот на кој го доживеал сослушувањето, особено ако се разговарало за трауматични или чувствителни настани. За да го задржи професионалниот став и да биде продуктивен во работата, службеното лице треба редовно да прави процена и да внимава на сопствените потреби.

# Правни инструменти и национални референци

## Внатрешни инструменти

- 1951 Geneva Convention and 1967 New York Protocol relating to the status of Refugees
- European Convention on Human Rights (ЕКЧП)
- Convention against Torture and Other Cruel, Inhuman or Degrading Treatment or Punishment (CAT)

## Инструменти на Европската Унија

- Qualification Directive (recast) [ДК]

DIRECTIVE 2011/95/EU OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 13 December 2011 on standards for the qualification of third-country nationals or stateless persons as beneficiaries of international protection, for a uniform status for refugees or for persons eligible for subsidiary protection, and for the content of the protection granted (recast)

- Asylum Procedures Directive (recast) [ДПА recast]

DIRECTIVE 2013/32/EU OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 26 June 2013 on common procedures for granting and withdrawing international protection (recast)

- Anti-trafficking Directive

DIRECTIVE 2011/36/EU OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 5 April 2011 on preventing and combating trafficking in human beings and protecting its victims, and replacing Council Framework Decision 2002/629/JHA

## Обичајно право на Судот на правдата на Европската Унија

- CJEU CASE C 364-11 EL KOTT & OTHERS (JUDGMENT OF THE COURT (GRAND CHAMBER))

## Национални правни инструменти и принципи

### Национални правни инструменти

- 

### Национални принципи

-



## Getting in touch with the EU

### In person

All over the European Union there are hundreds of Europe Direct information centres. You can find the address of the centre nearest you at: [https://europa.eu/european-union/contact\\_en](https://europa.eu/european-union/contact_en)

### On the phone or by email

Europe Direct is a service that answers your questions about the European Union. You can contact this service:

- by freephone: 00 800 6 7 8 9 10 11 (certain operators may charge for these calls),
- at the following standard number: +32 22999696 or
- by email via: [https://europa.eu/european-union/contact\\_en](https://europa.eu/european-union/contact_en)

## Finding information about the EU

### Online

Information about the European Union in all the official languages of the EU is available on the Europa website at: [https://europa.eu/european-union/index\\_en](https://europa.eu/european-union/index_en)

### EU publications

You can download or order free and priced EU publications at: <https://op.europa.eu/en/publications>. Multiple copies of free publications may be obtained by contacting Europe Direct or your local information centre (see [https://europa.eu/european-union/contact\\_en](https://europa.eu/european-union/contact_en)).

### EU law and related documents

For access to legal information from the EU, including all EU law since 1952 in all the official language versions, go to EUR-Lex at: <http://eur-lex.europa.eu>

### Open data from the EU

The EU Open Data Portal (<http://data.europa.eu/euodp/en>) provides access to datasets from the EU. Data can be downloaded and reused for free, for both commercial and non-commercial purposes.



Publications Office  
of the European Union