



Praktični vodnik urada EASO: Osebni razgovor

*Zbir praktičnih vodnikov
urada EASO*

December 2014

***Europe Direct je služba za pomoč pri iskanju odgovorov
na vprašanja v zvezi z Evropsko unijo.***

Brezplačna telefonska številka (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(*) Informacije so brezplačne, kakor tudi večina klicev (nekateri operaterji, telefonske govorilnice ali hoteli lahko klic zaračunajo).

Veliko dodatnih informacij o Evropski uniji je na voljo na internetu.
Dostop je mogoč na strežniku Europa (<http://europa.eu>).

ISBN 978-92-9243-431-1

doi:10.2847/18194

BZ-04-14-990-SL-N

© Evropski azilni podporni urad, 2015

Niti urad EASO niti osebe, ki delujejo v njegovem imenu, niso odgovorne za uporabo podatkov iz te publikacije.



Praktični vodnik urada EASO: Osebni razgovor

*Zbir praktičnih vodnikov
urada EASO*

December 2014

Ta praktični vodnik je bil pripravljen v skladu z metodologijo matrice kakovosti urada EASO. Urad se zahvaljuje strokovnjakom iz držav članic EU in referenčni skupini (ki jo sestavljajo Evropska komisija, Urad Visokega komisarja Združenih narodov za begunce ter Evropski svet za begunce in izgnance) za njihov dejavni prispevek in podporo pri pripravi tega praktičnega vodnika.

Uvod

Zakaj je ta praktični vodnik nastal? Praktični vodnik urada EASO z naslovom „Osebni razgovor“ naj bi uradnike, ki vodijo zadeve, v Evropski uniji in zunaj nje kot praktičen kontrolni seznam in kratke smernice spremljal pri vsakodnevem delu. Državam članicam naj bi pomagal pri izpolnjevanju ene od ključnih obveznosti, ki jih imajo v okviru skupnega evropskega azilnega sistema (CEAS): prosilcu pošteno in učinkovito omogočiti, da predstavi razloge za prošnjo, pri čemer ima osebni razgovor ključno vlogo. Vodnik je zasnovan v skladu z ustreznimi pravnimi zahtevami, hkrati pa ponuja praktičen pristop, ki ga lahko uradniki, ki vodijo zadeve, uporabijo pri vsakodnevem delu. Izpolnjuje potrebo po prenosu navedenih skupnih standardov v skupni pristop k njihovem izvajanju.

Kako se ta praktični vodnik navezuje na druga podporna orodja urada EASO? Kot vsa podporna orodja urada EASO tudi praktični vodnik za osebni razgovor temelji na skupnih standardih CEAS. Naloga urada EASO je pomagati državam članicam, med drugim s skupnim usposabljanjem, skupno kakovostjo in skupnimi informacijami o državah izvora. Ta vodnik je del istega okvira in dopolnjuje vsa druga orodja, ki so na voljo. Glavna skrb je bila posvečena njegovi usklajenosti s temi orodji, zlasti z zelo podobnimi moduli načrtov usposabljanja urada EASO, kot so moduli o tehnikah razgovora, razgovorih z ranljivimi osebami in razgovorih z otroki. Praktični vodnik nikakor ne more nadomestiti osnovnega in nadaljevalnega usposabljanja, ki je obravnavano s temi moduli. Medtem ko moduli ponujajo poglobljeno znanje, veččine in usposabljanje o ravnanju, je namen tega praktičnega orodja povzeti nespremenljivo vsebino in pristop v instrumentu, ki je uradniku, ki vodi zadevo, v pomoč pri vsakodnevem delu.

To je pilotni praktični vodnik, ki je bil pripravljen v okviru matrice kakovosti urada EASO. Razumeti ga je treba v povezavi s praktičnimi vodniki, ki bodo sledili. Naslednja dva se bosta tako nanašala na presojo dokazov in prepoznavanje oseb s posebnimi potrebami.

Kaj je v tem praktičnem vodniku? Vodnik zagovarja metodo strukturiranega razgovora, kar je v skladu z načrtom usposabljanja urada EASO. Ta strukturirani pristop vodi uporabnika skozi pripravo na osebni razgovor (razdelek 1), začetek razgovora in zagotovitev informacij (razdelek 2), vodenje razgovora (razdelek 3), vključno s smernicami glede vsebine prošnje, ki jo je treba proučiti med razgovorom (razdelek 4), konča pa se z zaključkom razgovora in dejavnostmi po njem (razdelek 5).

Kako je ta praktični vodnik nastal? Pripravili so ga strokovnjaki iz držav članic ob pomoči urada EASO. Dragocen je bil tudi prispevek referenčne skupine, vključno z Evropsko komisijo, Uradom Visokega komisarja Združenih narodov za begunce (UNHCR) ter Evropskim svetom za begunce in izgnance (ECRE). O tem vodniku se je nato posvetovalo z vsemi državami članicami, ki so ga tudi sprejele. Je rezultat skupnega strokovnega znanja, pri katerem se upoštevajo skupni standardi in skupni cilj, doseči visokokakovostne azilne postopke.

Kdo naj uporablja ta praktični vodnik? V pomoč naj bi bil predvsem uradnikom, ki vodijo zadeve, pri njihovem vsakodnevem delu. Koristil naj bi novim uradnikom, ki bi lahko s pridom izkoristili dodatne smernice, pa tudi uradnikom z večletnimi izkušnjami, da bi jim služil kot opomnik. Poleg tega naj bi bil orodje za samoocenjevanje in nadzor kakovosti. Z manjšimi prilagoditvami ga je mogoče uporabljati kot orodje za ocenjevanje kakovosti, zato je lahko zanimiv za vse udeležence v tem ključnem delu azilnega postopka.

Kako je treba uporabljati ta praktični vodnik? Vodnik izhaja iz treh medsebojno povezanih ravni. Prva je kontrolni seznam, ki zagotavlja hiter pregled pomembnih delov posamezne stopnje, od priprave na osebni razgovor do zaključka razgovora in časa za samorefleksijo. Druga raven zagotavlja kratke smernice, s katerimi se pojasnjuje in dopolnjuje vsak element s kontrolnega seznama. Tretja raven vsebuje sklice na mednarodne, evropske in nacionalne listine, navedene v smernicah. **Ravni so interaktivno povezane s hiperpovezavami**, kar še povečuje praktičnost vodnika, če se uporablja elektronsko.

Kako se ta praktični vodnik navezuje na nacionalno zakonodajo in prakso? To je mehko orodje konvergence, ki upošteva skupne standarde ter pušča prostor za nacionalne razlike v zakonodaji, smernicah in praksi. Vsak nacionalni organ lahko v za to namenjeni prostor vključi pomembne dele zakonodaje in smernic, da svojim uradnikom, ki vodijo zadeve, na enem mestu zagotovi smernice za osebni razgovor.

Praktični vodnik urada EASO:

Kontrolni seznam za osebni razgovor

Razdelek 1: Priprava

- Pomen priprave
- Seznanitev z zadevo
 - Zberite informacije o posamezni zadevi
 - Preberite informacije, ki jih vsebuje spis o zadevi
 - Preverite razpoložljive podatkovne zbirke
 - Poiščite ustrezne informacije o državi izvora (COI)
 - Ugotovite materialna dejstva
 - Opredelite zadevna vprašanja, ki niso del mednarodne zaščite
 - Opredelite posebna procesna jamstva
 - Mladoletniki s spremstvom in brez spremstva
 - Invalidi
 - Starejši
 - Nosečnice
 - Starši samohranilci z mladoletnimi otroki
 - Žrtve trgovine z ljudmi
 - Osebe z motnjami v duševnem zdravju
 - Osebe, ki so bile mučene, posiljene ali podvržene drugim hudim oblikam psihološkega, fizičnega ali spolnega nasilja
 - Seznanite se z zadevnimi smernicami
 - Miselno se pripravite
 - Pripravite načrt zadeve
- Praktične priprave
 - Ustrezen uradnik in tolmač
 - Ureditev prostora in lokalni postopki
 - Vprašanja varnosti

Razdelek 2: Začetek razgovora

- Vzpostavite in ohranjajte zaupanje
 - Pokažite profesionalen odnos
 - Prosilca nagovarjajte neposredno
 - Uporabljajte primeren ton glasu in telesno govorico
- Prepričajte se, da je prosilec pravi
- Pozdrav/uvod
 - Prosilca profesionalno pozdravite in mu pojasnite vloge oseb v prostoru
 - Preverite, ali se tolmač in prosilec razumeta
 - Prosilca povprašajte o posebnih potrebah
 - Prosilca spodbudite, naj vas opozori na vse težave pri komunikaciji/razumevanju
- Zagotovite informacije prosilcu
 - Pojasnilo o cilju razgovora
 - Informacije o poteku in zgradbi razgovora
 - Informacije o odmorih
 - Informacije o zaupnosti
 - Informacije o obveznostih prosilca/dolžnosti sodelovanja
 - Po potrebi informacije o snemanju razgovora
 - Informacije o pisnem zapisniku

Razdelek 3: Vodenje razgovora

- Odnos
 - Nevtralnost
 - Neobsojajoč odnos
 - Izogibajte se nesporazumom zaradi kulturno pogojenih domnev, vrednot ali pričakovanj
- Obvladajte okoliščine razgovora
 - Obvladajte dialog
 - Obvladajte tolmača
- Prosto pripovedovanje
 - Uvedite prosto pripovedovanje
 - Prosilca spodbujajte z aktivnim poslušanjem
- Preverjanje izjav
 - „Označevanje“
 - Potrdite, da prosilca razumete
- Tehnike razgovora in vrste vprašanj
 - Vprašanja naj bodo preprosta
 - Uporabljajte odprta vprašanja
 - Zaprta vprašanja uporabljajte ustrezno
 - Uporabljajte pojasnjujoča in reflektivna vprašanja
 - Primerno in pravično postavljajte primerna vprašanja
 - Vprašanja postavljajte v skladu s prosilčevimi zmožnostmi in stopnjo izobrazbe
- Priložnost za razjasnitev nedoslednosti

Razdelek 4: Vsebina prošnje

- Zberite informacije o preteklem preganjanju ali resni škodi
 - Kaj se je zgodilo?
 - Kdo je/so žrtev(-ve) preganjanja/resne škode?
 - Kdo je povzročitelj preganjanja/resne škode?
 - Kdaj se je dogodek zgodil?
 - Kje se je dogodek zgodil?
 - Zakaj se je dogodek zgodil?
 - Kateri so predloženi dokumenti in dokazi (kjer je primerno)?
- Prosilca povprašajte o strahu pred preganjanjem ali resno škodo
 - Kaj bi se po mnenju prosilca lahko zgodilo ob vrnitvi?
 - Zakaj prosilec misli, da bi se to zgodilo?
 - Čigavega preganjanja/povzročitve resne škode se prosilec boji, če bi se vrnil v državo izvora?
- Proučite razloge za preganjanje
 - Načrtujte dodatna vprašanja glede na dejanske ali pripisane značilnosti prosilca
 - Nekatera vprašanja bo morda treba obravnavati po uradni dolžnosti
- Proučite razloge za subsidiarno zaščito
 - Nekatera vprašanja bo morda treba obravnavati po uradni dolžnosti
- Po potrebi proučite druge oblike zaščite
- Pozanimajte se o zaščiti, ki je na voljo v državi izvora
 - Ali je prosilec poskusil zaprositi za zaščito ustrezne organe/subjekte?
 - Če je odgovor pritrdilen, kateri organ/subjekte zaščite? Kakšen je bil rezultat?
 - Če je odgovor negativen, zakaj ne?
- Če je primerno, povprašajte o možnosti notranje zaščite
 - Ali je v prosilčevi državi izvora na voljo „varno zatočišče“?
 - Ali je pravno in praktično dostopno in ali je razumno pričakovati, da se bo prosilec nastanil tam?
- Po potrebi se pozanimajte o veljavnih razlogih za izključitev
 - Člen 1(D) in (E) Ženevske konvencije iz leta 1951
 - Člen 1(F) Ženevske konvencije iz leta 1951

Razdelek 5: Zaključek razgovora

- Poskrbite, da med razgovorom obravnavate vse pomembne vidike prošnje
 - Povzemite vse razloge za prošnjo za zaščito in vprašajte prosilca, ali je povzetek pravilen
 - Vprašajte ga, ali bi želel vključiti dodatne informacije
- Ponovno preverite, ali se tolmač in prosilec razumeta
- Če je primerno, ponudite drugim priložnost, da uveljavijo svoje pravice
- Prosilca obvestite o naslednjih korakih v postopku
 - Kdaj približno bo sprejeta odločba?
 - Kako bo prosilec prejel informacije o odločbi?
 - Po potrebi, kdo bo sprejel odločbo?
 - Pravica do pritožbe, če je prošnja zavrnjena
 - Če je odgovor pozitiven: dokumentacija, združitev družine, pravica do dela itd.
 - Po potrebi pravice in ugodnosti med čakanjem na odločbo
- Če je na tej stopnji to primerno, prosilcu omogočite, da navede pripombe o zapisniku o razgovoru
- Prosilcu omogočite, da postavi vprašanja
- Dejavnost po razgovoru: razmislite o razgovoru
 - Ocena razgovora
 - Samoocena in razmislek

Praktični vodnik urada EASO: Smernice za osebni razgovor

Razdelek 1: Priprava

Stopnja pred razgovorom je lahko ključna za njegovo kakovost. Zaščitni znak dobrega uradnika, ki obravnava zadeve, je, da se na razgovor dobro pripravi.

1.1 Pomen priprave [nazaj]

Priprava je ključnega pomena za dober razgovor. Bolje kot se uradnik, ki obravnava zadevo, pripravi, učinkovitejši je razgovor in bistvenejša so postavljena vprašanja. Brez priprave se med razgovorom izgublja čas, pogosto se postavljajo nepomembna vprašanja, zaradi česar je lahko potreben dodaten razgovor.

Uradnik, ki vodi zadevo, si mora vnaprej rezervirati čas za seznanitev s podrobnostmi zadeve, da bo lahko vodil dobro strukturiran razgovor in poskušal obravnnavati tudi vsa vprašanja, ki se pojavijo pred začetkom razgovora.

Razgovoru je treba nameniti dovolj časa. Če se oseba, ki vodi razgovor, dobro pripravi, lahko čas, ki je na voljo, nameni bistvenim vidikom prošnje, ne pa za prošnjo manj pomembnim vprašanjem. Učinkovit razgovor, med katerim se zberejo pomembni dokazi o ključnih vidikih prošnje, je bistvenega pomena za pravično odločitev o prošnji.

1.2 Seznanitev z zadevo [nazaj]

1.2.1 Zberite informacije o posamezni zadevi [nazaj]

(a) Preberite informacije, ki jih vsebuje spis o zadevi [nazaj]

Če spis o zadevi ni na voljo, morate zanj zaprositi. Če so dokumenti na voljo, mora uradnik, ki vodi zadevo, pregledati obrazec prošnje, razgovor ob vložitvi prošnje, morebitne pisne izjave, identifikacijske dokumente in dokazila, rezultate preverjanja posebnih potreb, vključno z zdravniškimi poročili, in druge razpoložljive informacije.

Uradnik, ki vodi zadevo, mora določiti dokumente, ki jih je morda treba prevesti, in izpeljati vse potrebne nacionalne postopke.

(b) Preverite razpoložljive podatkovne zbirke [nazaj]

Informacije v razpoložljivih podatkovnih zbirkah ali sistemih so lahko pomembne za presojo prošnje. V teh sistemih so lahko zlasti na voljo dodatne informacije ali dokumenti v zvezi s prosilčevo identiteto, državljanstvom, družinskimi razmerami, osebnimi okoliščinami in preteklimi migracijami.

1.2.2 Poiščite ustrezne informacije o državi izvora (COI) [nazaj]

Oseba, ki vodi zadevo, mora biti seznanjena z razmerami v državi izvora prosilca ob domnevnem preganjanju ali resni škodi in s trenutnimi razmerami. Če informacij še ni na voljo, mora po potrebi zahtevati ali poiskati informacije, ki so pomembne za prošnjo. Zaradi pomanjkanja informacij o državi izvora, ki bi se skladale s pričanjem osebe, se objektivnost uradnika, ki vodi zadevo, ne sme zmanjšati.

Natančne in posodobljene informacije o državi izvora (COI) je mogoče pridobiti iz različnih virov, kot so nacionalne enote COI, EASO, UNHCR in druge pomembne organizacije za človekove pravice.

1.2.3 Ugotovite materialna dejstva [nazaj]

Odvisno od količine informacij, ki so že na voljo, mora uradnik, ki vodi zadevo, med pripravo poskusiti ugotoviti materialna dejstva v zvezi s prošnjo. To so dejstva, ki so neposredno povezana z opredelitvijo pojmov begunec ali oseba, upravičena do subsidiarne zaščite. Vendar mora ostati odprt in upoštevati nova dejstva, ki se lahko pojavijo v postopku.

Več informacij o materialnih dejstvih je na voljo v [razdelku 4](#).

1.2.4 Opredelite pomembna vprašanja, ki niso del mednarodno zaščite [nazaj]

V nekaterih državah članicah bo uradnik, ki vodi zadevo, morda moral opredeliti razloge, ki ne spadajo v okvir opredelitve begunca ali osebe, upravičene do subsidiarne zaščite, ki pa jih v skladu z nacionalnimi pravili organ odločanja prav tako upošteva. Odvisno od nacionalne zakonodaje lahko taki razlogi na primer vključujejo človekoljubne razloge in/ali sočutje, družinsko in zasebno življenje ali zdravstvene razloge.

Če morate proučiti razloge za zaščito, ki ni mednarodna, so informacije na voljo tukaj: [\[Vstavite sklic na nacionalno zakonodajo in/ali smernice\]](#).

1.2.5 Opredelite posebna procesna jamstva [nazaj]

Delovna opredelitev pojma ranljivi prosilec (prosilca s posebnimi procesnimi jamstvi), dogovorjena za načrt usposabljanja urada EASO na podlagi [člena 2\(d\) Direktive 2013/32/EU \(direktiva o azilnih postopkih \(prenovitev\)\)](#): „Ranjivi prosilec je prosilec, čigar sposobnost za razumevanje in učinkovito predstavitev primera ali dejavno sodelovanje v postopku je omejena zaradi njegovih osebnih okoliščin.“

Izkušnje prosilca v njegovi domovini, med potjo ali v azilni državi imajo lahko močan vpliv. Zaradi jezikovnih ovir ali občutka socialne izključenosti, ki jih doživlja, je lahko na primer še bolj ranljiv.

Naslednji razdelki vsebujejo informacije o najpogostejših kategorijah oseb s posebnimi potrebami.

(a) Mladoletniki s spremstvom in brez spremstva [nazaj]

(člen 15 direktive o azilnih postopkih (prenovitev))

Če je mogoče, mora razgovor z otroki, mlajšimi od 18 let, opraviti uradnik, ki se je usposabljal na tem področju. Razgovori z otroki morajo potekati na otroku prijazen način. Uradnik, ki vodi zadevo, mora na primer jezik ali ton glasu ustrezno prilagoditi posameznemu prosilcu, njegovi starosti in stopnji razumevanja. Glede posebnih ureditev je treba preveriti nacionalno zakonodajo in postopke, zlasti v zvezi z vzpostavitvijo nujnega podpornega okvira za mladoletnega prosilca v prostoru za razgovor, kot je prisotnost skrbnika med razgovorom pri mladoletnikih brez spremstva.

(b) Invalidi [nazaj]

Uradnik, ki vodi zadevo, mora presoditi, ali sta potrebni posebna oskrba in pomoč. Upoštevati mora vrsto invalidnosti in ustrezno ukrepati, saj različne stopnje invalidnosti zahtevajo različne ureditve.

(c) Starejši [nazaj]

Uradnik, ki vodi zadevo, mora presoditi, ali sta potrebni posebna oskrba in pomoč, na primer, ali je mogoče prosilcu zagotoviti posebno pomoč, če ima omejeno mobilnost. Uporabiti mora primerne tehnike spraševanja in po potrebi omogočiti redne odmore.

(d) Nosečnice [nazaj]

Od nosečnic se pričakuje, da se bodo udeležile razgovora, razen če so visoko noseče ali imajo zdravstvene težave. V skladu z nacionalno prakso se lahko v takem primeru zahtevajo zdravniška dokazila. Nosečnice imajo lahko različne fizične potrebe, ki se jih mora uradnik, ki vodi razgovor, med razgovorom zavedati.

(e) Starši samohranilci z mladoletnimi otroki [nazaj]

Uradnik, ki vodi zadevo, mora urediti vse potrebno, da staršem ni treba opisovati osebne viktimizacije ali poniževanja v prisotnosti njihovih otrok. Če prosilec na primer nima možnosti, da bi otroku zagotovil ustrezno varstvo, to nujno pomeni, da je treba razgovor načrtovati takrat in tam, ko in kjer je na voljo otroško varstvo.

(f) Žrtve trgovine z ljudmi [nazaj]

Ne glede na morebitno potrebo po mednarodni zaščiti imajo žrtve trgovine z ljudmi posebne pravice v skladu z [Direktivo 2011/36/EU o preprečevanju trgovine z ljudmi in boju proti njej ter zaščiti njenih žrtev \(z dne 5. aprila 2011\)](#). Če se ugotovijo znaki, je treba take zadeve predložiti pristojnemu organu za boj proti trgovini z ljudmi.

(g) Osebe z motnjami v duševnem zdravju [nazaj]

Uradnik, ki vodi zadevo, mora presoditi, ali prosilcu njegovo duševno stanje omogoča sodelovanje pri razgovoru. Če prosilec iz katerega koli razloga ni zmožen opraviti razgovora, je treba načrtovani razgovor preložiti ali ga ni dovoljeno opraviti.

Če se prosilec šteje za primerne in zmožnega za razgovor, je treba razmisliti o sprejetju posebnih praktičnih ukrepov, da se tankočutno zadostijo njegove posebne potrebe.

(h) Osebe, ki so bile mučene, posiljene ali podvržene drugim hudim oblikam psihološkega, fizičnega ali spolnega nasilja [nazaj]

Uradnik, ki vodi zadevo, se mora zavedati, da ima lahko žrtev tako travmatičnih izkušenj posebne težave pri opisanju svoje prošnje za mednarodno zaščito. Težave lahko nastanejo zaradi občutljive narave izkušenj, ki jih je treba opisati, in izkušenj, ki jih je prosilec morda imel s pristojnimi uradniki. Če uradnik, ki vodi zadevo, med pripravo opazi, da je bil prosilec podvržen tako hudim oblikam nasilja ali je pokazal znake travme, mora sam sebe opomniti, da to upošteva med razgovorom ter v takih okoliščinah pokaže še posebno skrb in rahločutnost. Zavedati se mora, da o nekaterih travmatičnih dogodkih prosilec morda ne bo mogel ali želel navesti podrobnosti, in to tudi sprejeti.

1.2.6 Seznanite se z zadevnimi smernicami [nazaj]

Uradnik, ki vodi zadevo, mora po pregledu gradiva o zadevi upoštevati pravna načela, ki so lahko pomembna za to, kaj je treba obravnavati med razgovorom. Dejstva v zvezi s prošnjo mora ugotoviti ob upoštevanju veljavne

zakonodaje in sodne prakse. Če je v dvomu, mora preveriti upoštevne pravne določbe in posebne razpoložljive smernice, ki jih uporablja njegov nacionalni organ.

1.2.7 Miselno se pripravite [nazaj]

Pred začetkom razgovora je pomembno, da se uradnik, ki vodi zadevo, miselno pripravi, pri čemer si mora zapomniti, da je treba presojsati vsako zadevo zase.

Med miselno pripravo na razgovor se mora vprašati, katera stališča, mišljenja ali predsodki bi lahko vplivali na njegovo nepristranskost, in se poskušati temu izogniti.

Opisovanje travmatičnih izkušenj je lahko za prosilca boleče. Uradnik, ki vodi zadevo, se mora zavedati, da lahko pričanje tudi na njem pusti psihološke posledice. Opisi mučenja ali fotografije utrpelih poškodb so lahko na primer zelo pretresljivi in imajo dolgotrajni učinek. Zavedati se mora tudi morebitnih posledic za tolmača, zato ga po možnosti pred začetkom razgovora na kratko seznanite z znaki, ki kažejo na to, da se lahko med razgovorom znajdejo v težavnih položajih.

1.2.8 Pripravite načrt zadeve [nazaj]

Vsak uradnik, ki vodi zadevo, razvije svojo metodo priprave. Glede na razpoložljive informacije je morda koristno narisati časovnico materialnih dejstev v prošnji, s katero si je mogoče pomagati med razgovorom. Poleg takega kronološkega pristopa je lahko načrt zadeve zgrajen tudi logično ali tematsko. Taka zgradba je lahko koristna tudi ob pripravi osnutka odločbe o prošnji.

Vnaprej pripravljen dolg seznam vprašanj lahko ovira potek razgovora in ni produktiven. Zato se šteje, da je bolj koristen kratek pregled posebnih področij/elementov, ki so pomembni za prošnjo.

1.3 Praktične priprave [nazaj]

Da se lahko razgovor nemoteno začne ob predvideni uri, mora uradnik, ki vodi zadevo, zagotoviti, da je vnaprej storjeno vse potrebno, da se ustvari varno okolje. Tako okolje za razgovor bo pripomoglo k pridobitvi čim več pomembnih informacij, ki so potrebne za dobro odločitev.

Če tako določajo nacionalna zakonodaja in/ali smernice, se mora uradnik, ki vodi zadevo, o vsem potrebnem dogovoriti z zakonitim zastopnikom prosilca.

V skladu s profesionalno naravo dela mora vsak, ki je pozvan, da opravi razgovor, poskrbeti, da so njegova oblačila primerna in ustrezajo namenu.

1.3.1 Ustrezen uradnik in tolmač [nazaj]

(člen 15 direktive o azilnih postopkih (prenovitev))

Kadar je mogoče, je treba ugoditi zahtevam, naj bosta uradnik, ki vodi zadevo, in tolmač istega spola kot prosilec, razen če organ za presojo upravičeno domneva, da taka zahteva temelji na razlogih, ki niso povezani s težavami prosilca, da celovito predstavi razloge za svojo prošnjo.

Storiti je treba vse potrebno, da lahko prosilec poda celovit in natančen opis, tako da se zadeva dodeli uradniku in tolmaču, ki sta tistega spola, da se prosilec ne počuti ogroženo ali neprijetno. To je ključnega pomena, če je bil prosilec žrtev posilstva ali spolne zlorabe.

V nekaterih primerih lahko prosilec izrazi željo, naj bo oseba, ki vodi razgovor, ali tolmač nasprotnega spola. Nekatere države članice imajo uveljavljeno prakso, da taki prošnji ugodijo, če je le mogoče.

Če bo opravljen razgovor z otrokom, mora imeti uradnik, ki mu je dodeljena zadeva, ustrezno znanje in veščine za vodenje razgovora na otroku prijazen način.

V vaši državi morda obstajajo še druge vrste prilagoditve profilu prosilca.

1.3.2 Ureditev prostora in lokalni postopki [\[nazaj\]](#)

Zaradi zaupnosti je prosilec na razgovoru običajno sam, z mladoletniki brez spremstva pa se razgovor opravi v navzočnosti zakonitega zastopnika ali skrbnika. Odvisno od nacionalne zakonodaje in prakse se lahko dovolijo tudi druge osebe, na primer predstavniki UNHCR ali osebe, ki zagotavljajo pravno ali drugo svetovanje, čustveno podporo ali zdravniško pomoč. To je lahko zlasti pomembno, če se jasno kaže kateri od prej navedenih dejavnikov ranljivosti.

Uradnik, ki vodi zadevo, mora vnaprej preveriti primernost prostora in razporeditev sedežev. Pri razporeditvi sedežev je treba upoštevati načelo, da glavna komunikacija poteka med uradnikom, ki vodi zadevo, in prosilcem, tolmaču pa je treba nameniti samo stransko vlogo.

Poleg tega mora uradnik, ki vodi zadevo, na primer preveriti, ali oprema za snemanje ali druga potrebna oprema deluje. Dobro je, da med razgovorom priskrbi vodo in ima pripravljene robčke, če bi bilo potrebno.

1.3.3 Pomisleki glede varnosti [\[nazaj\]](#)

Če začetna ocena tveganja pokaže, da ima prosilec nasilno preteklost, ali če obstajajo drugi pomisleki glede varnosti, mora uradnik, ki vodi zadevo, sprejeti potrebne previdnostne ukrepe. To lahko pomeni, da je treba vnaprej obvestiti varnostno osebje, da lahko prosilca ob prihodu temeljito preišče, ali prositi sodelavca, da je na razgovoru. Uradnik, ki vodi zadevo, mora biti v celoti seznanjen s postopkom evakuacije, če bi se med razgovorom sprožil požarni alarm ali v drugem nujnem primeru.

Razdelek 2: Začetek razgovora

Za večino prosilcev je razgovor nov in nenavaden položaj. Zato je dobro, da se dovolj časa nameni ustvarjanju dobrega vzdušja za pogovor. V ta namen mora uradnik, ki vodi zadevo, imeti profesionalen odnos in prosilcu razumljivo zagotoviti dovolj informacij o razgovoru in cilju razgovora.

2.1 Vzpostavite in ohranjajte zaupanje [nazaj]

Uradnik, ki vodi zadevo, poskuša med osebnim razgovorom zbrati natančne in zanesljive informacije o razlogih, zaradi katerih je prosilec zaprosil za zaščito. Način, kako obvladuje medosebno komunikacijo med razgovorom, lahko zelo vpliva na kakovost in količino pridobljenih informacij. Dobro je, da se dovolj časa posveti vzpostavljanju primerne vzdušja za pogovor, v katerem se vse zadevne osebe počutijo varne in se pozitivno sporazumevajo. To prosilcu omogoča, da se sprosti, in pripomore k zmanjšanju stresa, nelagodja ali nezaupanja, zato ga spodbuja k zagotavljanju informacij.

Tudi uradniku, ki vodi zadevo, omogoča, da se sprosti in opazuje prosilca. Uradnik, ki vodi zadevo, je odgovoren za vzpostavitev takšnega zaupanja in varnosti – ta cilj bo lažje dosegel, če bo pokazal profesionalen odnos in se vživel v prosilca.

Na razgovor je treba gledati kot na dialog, v katerem bi moral imeti besedo predvsem prosilec. Uradnik, ki vodi zadevo, mora prosilcu z verbalno in neverbalno komunikacijo jasno sporočiti, da je v središču pozornosti prosilec. Prav tako mora komunikacijo prilagoditi njegovim potrebam. V praksi to pomeni, da uporablja ustrezen jezik, prosilcu posreduje informacije, ki jih ta lahko razume, razbira znake iz neverbalne komunikacije in upošteva medkulturna vprašanja. Če se rahločutno odzove z enako govorico telesa, položajem telesa in tempom (ritmom), kot jih opazi pri prosilcu, lahko to pomaga vzpostaviti zaupanje. Poleg tega lahko pojasni vloge vseh navzočih oseb ter vsak korak in dejanje v postopku, s čimer zmanjša napetost in nelagodje.

2.1.1 Pokažite profesionalen odnos [nazaj]

Bistveni vidik odločanja o mednarodni zaščiti je objektivni in nepristranski odnos. Naloga uradnika, ki vodi zadevo, je zagotoviti pravilno ugotovitev dejstev in okoliščin prošnje. Osebni razgovor je pogosto osnova za tako ugotovitev dejstev.

Potekati mora v skladu z osnovnimi načeli, ki zagotavljajo spoštljiv, pravičen in objektivni pristop. Odprtost uradnika, ki vodi zadevo, pomaga pridobiti zaupanje prosilca; zagotavlja, da vsakega prosilca obravnava spoštljivo in dostojanstveno; ter mu omogoča, da podrobno prouči prošnjo.

Če se držite osnovnih slogov komuniciranja, tako da ste na primer prilagodljivi, potrpežljivi, mirni in aktivno poslušate, boste lažje ustvarili dobro vzdušje za pogovor, ki je podlaga za pridobitev vseh potrebnih informacij.

Ne nazadnje mora uradnik, ki vodi zadevo, znati obvladati svoja čustva ter čustva prosilca in drugih navzočih oseb. Pri tem mora priznati in sprejeti čustva, izzvana med razgovorom, a hkrati ohranjati ravnovesje med tem, da se zna vživeti v prosilca, in tem, da se nanj osebno ne naveže ali ne vpleta v primer.

Tak odnos se pogosto imenuje profesionalnost pri delu, kar pomeni, da uradnik, ki vodi zadevo, ohrani nepristranski, zvedav in spoštljiv pristop. To zadeva komunikacijo s prosilcem, tolmačem, zakonitim zastopnikom in drugimi navzočimi osebami. Pogosto je potrebna samorefleksija, da prepoznamo svoj odnos in se odločimo, kako ga bomo prilagodili.

2.1.2 Prosilca nagovarjajte neposredno [nazaj]

Kot je bilo že pojasnjeno, mora uradnik, ki vodi razgovor, prosilcu z verbalno in neverbalno komunikacijo sporočiti, da je v središču razgovora prosilec. Zato je bistveno, da ga nagovarjate neposredno, namesto da govorite s tolmačem, zakonitim zastopnikom ali drugo osebo, na prosilca pa se nanašate v tretji osebi.

2.1.3 Uporabljajte ustrezen ton glasu in telesno govorico [nazaj]

Med razgovorom s prosilci, ki prihajajo z različnih koncev sveta, se mora uradnik, ki vodi zadevo, zavedati kulturnih razlik v neverbalni komunikaciji in se vzdržati prenagljene razlage telesne govorice prosilca.

Poleg tega se mora vedno zavedati pomena svoje telesne govorice in nevarnosti, da bi deloval nezainteresirano ali napadalno. Po drugi strani pa se lahko znanje o pomenu neverbalnih znakov uporabi za spodbujanje komunikacije med razgovorom.

Za več informacij glej tudi [razdelek 3](#).

2.2 Prepričajte se, da je prosilec pravi [nazaj]

Odvisno od nacionalne prakse bi moral uradnik, ki vodi zadevo, zahtevati vpogled v prosilčeve dokumente, ki jih je izdala država gostiteljica, in se tako prepričati, ali ima pred seboj pravega prosilca.

2.3 Pozdrav/uvod [nazaj]

2.3.1 Prosilca pozdravite profesionalno in pojasnite vloge oseb v prostoru [nazaj]

Za večino prosilcev je razgovor nov in nenavaden položaj. Številni ne razumejo, kdo je oseba, ki opravlja razgovor, oziroma kaj je namen razgovora. Zato je bistveno, da uradnik, ki vodi zadevo, prosilca pozdravi profesionalno, predstavi vse navzoče osebe in pojasni njihove vloge.

2.3.2 Preverite, ali se tolmač in prosilec razumeta [nazaj]

Dalje mora uradnik, ki vodi zadevo, vprašati prosilca, ali razume tolmača, in tolmača, ali razume prosilca.

2.3.3 Prosilca povprašajte o posebnih potrebah [nazaj]

V uvodnem delu razgovora se mora uradnik, ki vodi zadevo, vedno prepričati, ali je prosilec v ustreznem stanju za razgovor, tako da ga povpraša o zdravstvenih težavah ali drugih težavah, ki bi jih moral upoštevati.

2.3.4 Prosilca spodbudite, naj vas opozori na morebitne težave pri komunikaciji in/ali razumevanju [nazaj]

Uradnik, ki vodi zadevo, mora prosilca spodbuditi, naj kadar koli med razgovorom opozori na morebitne težave pri komunikaciji in/ali razumevanju. Uporabljati mora jezik, ki je prilagojen individualnim okoliščinam prosilca (npr. starosti, spolu, izobrazbi, socialnemu ozadju itd.). To je pomembno za medsebojno razumevanje razgovora in zaščito zakonskih pravic prosilca.

2.4 Prosilcu zagotovite informacije [nazaj]

Pomembno je, da prosilec razume postopek. Zato je zagotovitev informacij pomembna. Po drugi strani pa se lahko v preveliki količini informacij izgubi. Uradnik, ki vodi zadevo, mora pomembne informacije prilagoditi in pojasniti ustrezno za posameznega prosilca. Spodaj so navedeni primeri informacij, ki jih je treba zagotoviti v vseh zadevah.

2.4.1 Razlaga cilja razgovora [nazaj]

Pomembno je, da prosilcu pojasnite cilj razgovora. Jasno mu mora biti, da mora uradnik, ki vodi zadevo, zbrati čim bolj bistvene, natančne in zanesljive informacije o razlogih, zaradi katerih je zaprosil za mednarodno zaščito.

2.4.2 Informacije o poteku in zgradbi razgovora [nazaj]

Pomembno je, da uradnik, ki vodi zadevo, prosilcu pojasni, kako bo razgovor strukturiran. V skladu z nacionalno prakso se lahko prosilcu najprej omogoči, da popravi ali pojasni podatke, ki so bili organom že dani, na primer ob vložitvi prošnje. Omogoči se mu tudi, da razloge za prošnjo pojasni z lastnimi besedami, v svojem ritmu in brez prekinitev med prostim pripovedovanjem. Po prostem pripovedovanju lahko uradnik, ki vodi zadevo, postavi podrobnejša vprašanja o različnih elementih prošnje.

2.4.3 Informacije o odmorih [nazaj]

Uradnik, ki vodi zadevo, mora prosilca obvestiti o odmorih in možnosti, da sporoči, če potrebuje odmor.

2.4.4 Informacije o zaupnosti [nazaj]

(člen 15(2) in člen 48 direktive o azilnih postopkih (prenovitev))

Pomembno je poudariti, kaj zaupnost dejansko pomeni. Številni prosilci prihajajo iz držav, v katerih se ne domneva, da država varuje zasebnost svojih državljanov. Zato morda nekateri težko razumejo pojem „zaupnost“. Uradnik, ki vodi zadevo, si mora tudi zapomniti, da ima lahko prosilec dobre razloge za to, da okleva z razkritjem informacij, če meni, da razgovor ni zaupen. Prosilec se morda boji, da mu bodo drugi škodovali, lahko se boji za življenje in varnost družinskih članov in prijateljev.

2.4.5 Informacije o obveznostih prosilca/dolžnosti sodelovanja [nazaj]

(člena 4 in 5 direktive o azilnih postopkih (prenovitev))

Uradnik, ki vodi zadevo, mora pojasniti, zakaj je zagotovitev vseh pomembnih in točnih informacij koristna za dobro odločitev. Ko opozori na dolžnost, da je treba govoriti resnico, lahko poudari dejstvo, da se to pojasni vsem. S tem prepreči, da bi bil razumljen, kot da namiguje, da namerava prosilec lagati. Pomembno je tudi opozoriti, da ima lahko navajanje neresničnih informacij negativne posledice samo, če prosilec to stori namerno.

Uradnik, ki vodi zadevo, mora prosilca tudi poučiti, da ne sme poskušati odgovoriti z ugibanjem, če ne ve odgovora na vprašanje, ampak mora to preprosto povedati.

2.4.6 Po potrebi informacije o snemanju razgovora [nazaj]

Po potrebi mora uradnik, ki vodi zadevo, zagotoviti informacije o snemanju razgovora in zaprositi za soglasje, če je to potrebno glede na nacionalne smernice. Prav tako mora prosilcu pojasniti, kaj se bo dejansko zgodilo s posnetkom in kako dolgo se bo hranil (vključno z upoštevanjem zakonodaje o varstvu zasebnosti, če je potrebno).

2.4.7 Informacije o pisnem zapisniku [nazaj]

Uradnik, ki vodi zadevo, mora prosilcu pojasniti tudi, kaj se bo dejansko zgodilo s pisnim zapisnikom, in možnosti, da poda pripombe in/ali pojasni morebitne napake ali napačne razlage v njem.

Razdelek 3: Vodenje razgovora

Način, kako uradnik vodi razgovor, pomembno vpliva na splošno kakovost in količino informacij, ki jih zbere. To vključuje njegov odnos ter njegovo verbalno in neverbalno komunikacijo (tehnike razgovora).

3.1 Odnos [nazaj]

3.1.1 Nevtralnost [nazaj]

Uradnik, ki vodi zadevo, mora biti nevtralen. Poskusiti mora biti čim bolj objektivni in nazoren. Druge zadeve ali njegova osebna prepričanja in mnenja ne smejo vplivati nanj.

3.1.2 Neobsojajoč odnos [nazaj]

Uradnik, ki vodi zadevo, mora med razgovorom uporabljati primeren ton glasu in pokazati neobsojajoč odnos ter ohraniti nepristranski in zvedav pristop in odziv na izjave prosilca, tudi če na primer nakazujejo na nedoslednosti, ponarejene dokumente ali dejanja, ki lahko privedejo do izključitve.

3.1.3 Izogibajte se nesporazumom zaradi kulturno pogojenih domnev, vrednot ali pričakovanj [nazaj]

Pomembno je poznavanje kulture prosilca. Vendar se mora uradnik, ki vodi zadevo, zavedati nevarnosti stereotipov in imeti pred očmi, da je prosilec najprej in predvsem posameznik. Zaradi opredelitve osebe samo na podlagi kulturnih tradicij je lahko slep za prosilčevo osebno zgodbo.

Uradnik, ki vodi zadevo, ne sme domnevati, da vsi razumejo stvari tako, kot jih on, ali da je njegovo razumevanje edino pravilno. Poleg tega mora razumeti, kako njegovo kulturno ozadje vpliva na njegovo razlago pomembnih dejstev.

Potrebna sta samozavedanje in samorefleksija, da prepoznamo svoje vedenje, verbalno in neverbalno komunikacijo ter se odločimo, kako jih bomo prilagodili. Če zanemarimo te vidike, lahko izničimo odprtost in zaupnost na razgovoru ter negativno vplivamo na njegov rezultat.

3.2 Obvladujte okoliščine razgovora [nazaj]

3.2.1 Obvladujte dialog [nazaj]

Uradnik, ki vodi zadevo, je odgovoren, da prosilca usmerja k temu, da se njegova prošnja za mednarodno zaščito v celoti razišče. Pri tem si lahko pomaga z **načrtom zadeve** (na podlagi logične, kronološke ali tematske zgradbe), pomembno pa je tudi, da ostane prilagodljiv.

3.2.2 Obvladujte tolmača [nazaj]

(člen 15(3)(c) direktive o azilnih postopkih (prenovitev))

Tolmač je nujen za premostitev jezikovne vrzeli med prosilcem in uradnikom, ki vodi zadevo. Če je mogoče, je dobro, da tolmača pred razgovorom na hitro seznanite z zadevo, zlasti v primerih, ko je morda potrebna še posebna obzirnost.

Pomembno je, da ga seznanite z njegovo odgovornostjo in vlogo med razgovorom ter mu zagotovite primerno mesto v prostoru za razgovor (na koncu mize, kjer je enako oddaljen od uradnika, ki vodi zadevo, in prosilca).

Pri delu s tolmačem mora uradnik, ki vodi zadevo, poskušati govoriti počasi in jasno ter s pogostimi premori, da lahko tolmač prevede kratke odseke, zlasti ob podrobnih ali zapletenih pojasnilih. Pomembno je, da prosilca nagovarja neposredno (v prvi osebi) in ne prek tolmača, tako da bi se na prosilca skliceval v tretji osebi.

Potrditi mora, da je izbrani tolmač sposoben pravilno in nepristransko prevesti prosilčevo pripoved. Tolmač ne sme biti v nikakršni povezavi s prosilcem. Tolmači morajo uradnika, ki vodi zadevo, vedno na začetku razgovora opozoriti, če so povezani s prosilcem, in pojasniti, kakšna je ta povezava. Glede na vrsto povezave je včasih treba imenovati drugega tolmača.

Tolmač ne sme izražati mnenja ali ponujati nasvetov uradniku, ki vodi zadevo, ali prosilcu. Kljub temu je včasih potrebna kontekstualna razlaga tolmača, če na primer ciljni jezik nima ustrezne besede. V teh primerih je lahko nujno, da tolmač na to opozori.

Uradnik, ki vodi zadevo, mora tolmača spremljati pri delu ter zagotoviti, da ravna nevtralnno in nepristransko. Če ima pomisleke glede sposobnosti ali vedenja tolmača, je treba to rešiti v skladu z nacionalnimi postopki (na primer tako, da se o tem pomeni z višjimi uradniki), razgovor pa je morda treba prekiniti in ga znova začeti z drugim tolmačem.

Med razgovorom je treba upoštevati stanje prosilca in tolmača ter odobriti redne odmore.

3.3 Prosto pripovedovanje [nazaj]

3.3.1 Uvedite prosto pripovedovanje [nazaj]

Cilj prostega pripovedovanja je pridobiti čim več zanesljivih in natančnih informacij, ki jih dobite tako, da prosilcu omogočite neprekinjeno osebno pripoved o razlogih, zaradi katerih je zaprosil za zaščito. Uradnik, ki vodi zadevo, mora prosilca pozvati, naj z lastnimi besedami pojasni razloge za prošnjo. S prostim pripovedovanjem bo večinoma dobil veliko natančnih informacij in podrobnosti, ki jih je mogoče podrobneje raziskati pozneje med razgovorom. Namesto da prekinja prosto pripovedovanje, naj si raje dela zapiske o temah, h katerim se mora vrniti po koncu prostega pripovedovanja.

Prosilca mora opozoriti, naj navede čim več podrobnosti, ki se jih spomni v zvezi z imeni, kraji, dogodki itd. in bi bile lahko koristne/pomembne za prošnjo. Vendar se mora zavedati omejitev spomina in imeti razumna pričakovanja glede količine in kakovosti informacij, ki jih prosilec lahko prikliče v zvezi z materialnimi dejstvi. Proces spominjanja so individualni, nanje pa vplivajo številni dejavniki, vključno s starostjo, kulturo in ozadjem prosilca, ter zlasti posledice travmatičnih izkušenj.

3.3.2 Prosilca spodbujajte z aktivnim poslušanjem [nazaj]

Aktivno poslušanje je bistveno, da prosilca spodbudite k podrobnemu in doslednemu pripovedovanju.

Uradnik, ki vodi zadevo, mora neverbalno in verbalno pozornost usmeriti k prosilcu ter biti pozoren, kako bi si lahko neverbalne znake razlagal prosilec, da izboljša komunikacijske veščine in pomaga preprečiti nesporazume.

Zavedati se mora, da z zelo kratkimi nevtralnimi izjavami, kot so: „Mhm“, „Razumem“, „Vredu“, potrjuje, da prosilca med razgovorom vseskozi posluša. Take izjave prosilca spodbudijo k nadaljevanju pripovedi ter pripomorejo k ohranitvi in razširitvi pripovedovanja.

S kratkimi ponovitvami delov prosilčevega pripovedovanja lahko prosilcu pomagamo pri spominjanju in se ne oddaljujemo od bistva razgovora, ne da bi prosilca prekinjali. Uradnik, ki vodi zadevo, lahko prosilcu pomaga, da

se spomni dogodkov in podrobnosti, tudi z različnimi spominskimi tehnikami. Pri tem sta lahko pomembna postavljanje vprašanj, povezanih z dojetjem določenega dogodka z različnimi čutili, ali uporaba sedanjika.

Nekateri prosilci imajo težave s prostim pripovedovanjem. Uradnik, ki vodi zadevo, mora v takem primeru poskusiti prevzeti dejavnejšo vlogo in postavljati bolj usmerjena vprašanja, zapomniti pa si mora tudi, da še naprej predstavi vsako temo in novo temo vedno začne s postavljanjem odprtih vprašanj.

Prosilcu mora dati dovolj časa, da se zbere in spomni, ter mu pustiti nadzor nad tem, koliko informacij je pripravljen razkriti, zlasti če pripoveduje o travmatičnem ali kako drugače občutljivem dogodku.

Če se prosilec med prostim pripovedovanjem oddalji od pomembnih informacij, mora uradnik, ki vodi zadevo, poskusiti obzirno speljati pripoved nazaj v želeni okvir. Naravne premore med pripovedovanjem lahko na primer izkoristi za to, da razišče, ali je prosilec ta vprašanja načel z razlogom in ali so po njegovem mnenju pomembna za prošnjo. Nato se lahko vrne na pomembno temo in prosi prosilca, naj nadaljuje od tam. Uradnik, ki vodi zadevo, mora biti dovolj pazljiv, da se ne vmeša prezgodaj, temveč da prosilcu čas, da sam nadaljuje pripovedovanje.

3.4 Preverjanje izjav [nazaj]

Uradnik, ki vodi zadevo, mora prepoznati in podrobneje proučiti bistvene dele prosilčevega pripovedovanja. Naenkrat mora proučevati eno temo. Prepoznati mora glavne teme (bistvo prošnje) in nadaljevati proučevanje podtem glavne teme, da ustvari kontekstualno skladnost, „tok“ pogovora. Tako prosilcu pomaga, da poda podrobno pripoved o določenem dogodku. To je dober način za strukturiranje razgovora in zagotovitev, da so obravnavani vsi pomembni deli. Pomembno je, da uradnik, ki vodi zadevo, vedno ostane prilagodljiv in razišče nove informacije, ki jih navede prosilec.

3.4.1 Označevanje [nazaj]

Uradnik, ki vodi zadevo, mora vedno predstaviti okvir teme, preden nadaljuje z odprtimi in bolj usmerjenimi vprašanji. Predstavitve ciljne teme prosilcu pomaga, da se drži prave smeri, uradniku, ki vodi zadevo, pa omogoča, da obdrži rdečo nit razgovora in dobi pomembne informacije, ne da bi postavil preveč vprašanj.

3.4.2 Potrdite razumevanje [nazaj]

Uradnik, ki vodi zadevo, mora med razgovorom izkoristiti priložnost, da pojasni razumevanje in prosi za potrditev ključnih izjav. Parafrazira lahko na primer odgovore prosilca v zvezi s ključnimi elementi njegove prošnje in zaprosi za potrditev, da ga je pravilno razumel.

3.5 Tehnike razgovora in vrste vprašanj [nazaj]

3.5.1 Vprašanja naj bodo preprosta [nazaj]

Uporabljen je jezikovna raven in način, kako uradnik, ki vodi zadevo, postavlja vprašanja, lahko vodita do večjih nesporazumov in napačnega sklepanja. Vprašanja, postavljena med razgovorom, morajo biti jasna, čim preprostejša ter prilagojena prosilčevi starosti in stopnji izobrazbe. Izbirnim vprašanjem se je treba izogibati.

3.5.2 Uporabljajte odprta vprašanja [nazaj]

Uradnik, ki vodi zadevo, mora uporabljati odprta vprašanja, s katerimi prosilca prosi za opis dogodka ali primera oziroma za njegovo vedenje, mnenje ali občutke. Tako prosilca spodbudi, naj navede čim več informacij. Odprta vprašanja se običajno začnejo s „kako“, „zakaj“ ali „povejte mi“, „razložite mi“, „prosim, opišite“ itd.

3.5.3 Zaprta vprašanja uporabljajte ustrezno [nazaj]

Čeprav bo uradnik, ki vodi zadevo, uporabljal večinoma odprta vprašanja, lahko z zaprtimi vprašanji preveri svoje razumevanje prosilčevega pripovedovanja ali dobi točno določene informacije.

Vendar mora biti pazljiv, saj lahko neumestno zaprto vprašanje ali pretirana uporaba takih vprašanj zmoti pogovor. Priporočljivo se jim je torej izogibati, če pogovor ali prosto pripovedovanje lepo teče. Če se zaporedoma postavijo preveč zaprta vprašanja, lahko prosilec dobi občutek, da gre za policijsko zasliševanje, namesto da bi imel možnost do potankosti pojasniti svojo prošnjo.

3.5.4 Uporabljajte pojasnjujoča in reflektivna vprašanja [nazaj]

Pomembna so, če mora uradnik, ki vodi zadevo, iz prosilca izvesti natančen opis dejanskega dogodka.

3.5.5 Primerna vprašanja postavljajte korektno in pravično [nazaj]

Uradnik, ki vodi zadevo, mora vprašanja vedno postavljati primerno, pravično in nesugestivno. S sugestivnimi vprašanji lahko prosilca napeljujemo na želeni ali pričakovani odgovor ali mu dajemo napačen vtis o tem, kakšna bi morala biti vsebina odgovora.

3.5.6 Vprašanja postavljajte v skladu s prosilčevo zmožnostjo in stopnjo izobrazbe [nazaj]

Uradnik, ki vodi zadevo, mora vprašanja postavljati v skladu s prosilčevo zmožnostjo in stopnjo izobrazbe. Vedno mora najprej preveriti stopnjo izobrazbe ali prosilčevo zmožnost dojetja nekaterih pojmov, da prepreči vrzel v komunikaciji zaradi preveč preprostega ali pretežkega in prezapletenega jezika. Kadar je mogoče, mora pri spraševanju uporabljati prosilčeve besede in stavke.

3.6 Priložnost za razjasnitev nedoslednosti [nazaj]

(člen 16 direktive o azilnih postopkih (prenovitev))

Prosilcu je treba omogočiti, da prošnjo predstavi čim bolj celovito. To vključuje možnost, da pojasni elemente, ki morda manjkajo, in/ali morebitne nedoslednosti ali protislovja v svojih izjavah ter morebitna neskladja z informacijami iz drugih virov.

Uradnik, ki vodi zadevo, mora prosilcu tudi omogočiti, da pojasni morebitna neskladja in protislovja z informacijami o državi izvora in znanimi dejstvi.

V skladu z nacionalno prakso lahko prosilcu tudi omogoči, da pojasni morebitne nedoslednosti glede na pričanja družinskih članov ali prič.

Temeljno načelo pravičnosti pomeni, da ima prosilec dostop do istih informacij kot odločevalec, da lahko te informacije po potrebi prereka in/ali je pripravljen, da obravnava informacije, ki bi lahko ovrgle verodostojnost njegove prošnje. Zagotoviti mu je treba informacije o državi izvora, zaradi katerih bi se lahko odločevalec nagibal k negativni oceni verodostojnosti, da se lahko odzove nanje.

Razdelek 4: Vsebina prošnje

Da bi uradnik, ki vodi zadevo, opravil dober razgovor, mora obravnavati vsa vprašanja, ki so pomembna za prošnjo, s poudarkom na **materialnih dejstvih**. Tehnik razgovora ni mogoče presojati ločeno, ne da bi vedeli, kaj naj bi se obravnavalo. Pravzaprav je namen tehnik razgovora in vedenj, povzetih v tem praktičnem vodniku urada EASO, uradniku, ki vodi zadevo, omogočiti, da korektno in učinkovito zbere natančne in zanesljive informacije o razlogih, zaradi katerih je prosilec zaprosil za zaščito.

Naslednje točke ne napeljujejo na to, kako naj uradnik, ki vodi zadevo, postavlja ali oblikuje vprašanja, temveč so bolj zbir vprašanj, ki jih bo morda treba proučiti glede na posebne okoliščine prošnje, da se omogoči poznejša presoja. Seveda nekaterih vprašanj, ki so navedena spodaj, ne bo treba obravnavati v vseh zadevah; tukaj so navedena samo kot opomnik in smernice, če bi bilo to potrebno zaradi vsebine prošnje in/ali nacionalne zakonodaje ali prakse.

Uradnik, ki vodi zadevo, se mora zavedati, da imajo organi in prosilec deljeno dolžnost, da ugotovijo dejstva v zvezi s prošnjo. To zlasti pomeni, da mora biti uradnik, ki vodi zadevo, med razgovorom (a) seznanjen z ustreznimi informacijami o državi izvora, ki lahko pomagajo razumeti prosilčev položaj in potrdijo ali pokažejo neskladnosti z deli njegovih izjav (glej tudi podrazdelek **Poiščite ustrezne informacije o državi izvora**); (b) pomagati prosilcu, da celovito predstavi svojo zgodbo, tako da mu ustrezno postavi ustrezna vprašanja; (c) omogočiti prosilcu, da pojasni morebitne nedoslednosti (glej tudi podrazdelek **Priložnost za razjasnitev nedoslednosti**).

4.1 Zberite informacije o preteklem preganjanju ali resni škodi [nazaj]

(člen 4 direktive o pogojih)

4.1.1 Kaj se je zgodilo? [nazaj]

(Čim bolj) podroben opis dogodkov je nujen za oceno resnosti prosilčevih preteklih izkušenj (glej **člen 9(1)(a)** in **9(2)** ter **člen 15 direktive o pogojih**). Tudi akumulacija različnih ukrepov lahko pomeni preganjanje (glej **člen 9(1)(b)** **direktive o pogojih**). Uradnik, ki vodi zadevo, mora biti zato pripravljen, da povpraša ali posluša o „manj pomembnih“ dejstvih/grožnjah, katerih akumulacija lahko pomeni preganjanje ali resno škodo.

Poleg tega si mora zapomniti, da neobstoj dokazov o preteklem preganjanju/resni škodi v preteklosti ne pomeni, da ni prihodnjega tveganja.

4.1.2 Kdo je/so žrtev(-ve) preganjanja/resne škode? [nazaj]

Običajno je žrtev kar prosilec sam. Lahko pa se prosilec boji, ker so druge osebe s podobnimi lastnostmi (razlogi iz Ženevske konvencije; družinski člani; kraj prebivanja itd.) bile preganjane/utrpele resno škodo.

Včasih se lahko zgodi, da se ne boji prosilec sam, temveč je zastopnik vzdrževanega mladoletnega otroka ali nemočne odrasle osebe, v imenu katere mora pojasniti dejstva (npr. otrok ženskega spola, ki mu grozi pohabljanje ženskih spolovil).

Profil in ozadje prosilca/žrtve (starost, narodnost, izobrazba, veroizpoved, spol, kraj prebivanja itd.) sta lahko sama po sebi materialno dejstvo, na podlagi katerega je treba priznati mednarodno zaščito. Pomembna sta tudi za ugotavljanje njegovega položaja v družbi njegove države izvora in lahko vplivata na poznejšo oceno verodostojnosti (glej **člen 4(2)** in **4(3)(c)** **direktive o pogojih**).

4.1.3 Kdo je povzročil preganjanje/resno škodo? [nazaj]

Povzročitelji preganjanja/resne škode so lahko državni ali nedržavni subjekti ali oboji (glej člen 6 direktive o pogojih). Določitev, kdo je/so navedeni povzročitelj(i) v posamezni zadevi, je pomembna tudi za poznejšo presojo, ali je na voljo subjekt zaščite (v smislu člena 7 direktive o pogojih) oziroma ali je mogoče razmisliti o notranji zaščiti v skladu s členom 8 direktive o pogojih.

4.1.4 Kdaj se je dogodek zgodil? [nazaj]

Datumi in kronološki mejniki so koristni za zagotovitev ozadja, preverjanje skladnosti z informacijami, ki jih je predhodno predložil prosilec, in preverjanje njegove pripovedi glede na druge informacije, kot so informacije o državi izvora, podatkovne zbirke (Eurodac, VIS itd.), itd.

Koristni so med drugim za presojo vzročne zveze med preteklimi dogodki in pobegom iz države izvora. Vendar uradnik, ki vodi zadevo, ne sme pozabiti, da lahko prosilčeve osebne okoliščine, na primer kulturno ozadje, travmatična izkušnja ali drugi dejavniki, vplivajo na to, kako si je prosilec sposoben zapomniti datume.

4.1.5 Kje se je dogodek zgodil? [nazaj]

Kraji (imena) in orientacijske točke so koristni za zagotovitev ozadja in preverjanje glede na informacije o državi izvora.

4.1.6 Zakaj se dogodek zgodil? [nazaj]

Uradnik, ki vodi zadevo, mora prosilcu omogočiti, da pove svoje mnenje o tem, zakaj je bil sam ali drugi (ali bo/bodo verjetno postal(-i)) žrtev(-ve) preganjanja/resne škode. Hkrati ne sme pozabiti, da prosilec morda ne ve, kaj je vodilo povzročitelje preganjanja, in/ali ni zmožen uporabljati pravne terminologije.

„Razlog“ je za uradnika, ki vodi zadevo, nujen, da vzpostavi povezavo z razlogi za mednarodno zaščito, zlasti za priznanje statusa begunca.

4.1.7 Kateri so predloženi dokumenti in dokazi (kjer je primerno)? [nazaj]

Prošnja za pojasnitev predloženih dokumentov in dokazov je sestavni del razgovora (glej člen 4(2) direktive o pogojih).

Pomembni vidiki so lahko: Za kakšen namen je bil dokument predložen? Kakšna je njegova narava/vsebina (če ni preveden)? Na katero dejstvo/dogodek se nanaša? Kaj utemeljuje/dokazuje? Od kod izvira? Kdaj ga je prosilec dobil? Kako ga je prosilec dobil?

Če se za dokumente v zvezi z nekaterimi elementi lahko domneva, da obstajajo, vendar niso bili predloženi, mora uradnik, ki vodi zadevo, podrobneje proučiti razloge za nepredložitev, ne da bi to vplivalo na rezultat poznejše presoje.

4.2 Povprašajte o strahu pred preganjanjem ali resno škodo [nazaj]

4.2.1 Kaj bi se po mnenju prosilca zgodilo ob vrnitvi? [nazaj]

Prihodnje tveganje preganjanja/resne škode je ključno vprašanje za ugotovitev potreb po mednarodni zaščiti; prosilcu je treba omogočiti, da izrazi, česa se boji – saj je prav to razlog za njegovo prošnjo.

4.2.2 Zakaj prosilec misli, da se bo to zgodilo? [nazaj]

Uradnik, ki vodi zadevo, se mora med razgovorom s prosilcem zavedati, da lahko preteklo preganjanje/resna škoda kaže na prihodnje tveganje ponovitve podobnega preganjanja/resne škode (glej člen 4(4) direktive o pogojih). Po drugi strani pa neobstoj preteklega preganjanja/resne škode ne pomeni, da ni prihodnjega tveganja (glej tudi potrebe po mednarodni zaščiti, ki se pojavijo na kraju samem, člen 5 direktive o pogojih).

Razlogi so lahko drugačni kot pri preteklem preganjanju/resni škodi, če se je položaj posameznika ali v državi izvora spremenil.

4.2.3 Čigavega preganjanja/povzročitve resne škode se prosilec boji ob morebitni vrnitvi v državo izvora? [nazaj]

Povzročitelji preganjanja so lahko drugi kot pri preteklem preganjanju/resni škodi, če se je položaj posameznika ali v državi izvora spremenil.

Proučitev tega vprašanja je nujna, zlasti če ni bilo preteklega preganjanja/resne škode.

4.3 Proučite razloge za preganjanje [nazaj]

(člen 10 direktive o pogojih, člen 1(A)(2) Ženevske konvencije)

4.3.1 Načrtujte dodatna vprašanja glede dejanskih ali pripisanih značilnosti prosilca [nazaj]

Če je prosilec navedel premalo podatkov v odgovor na vprašanje „Zakaj se je to zgodilo?“, je še vedno treba proučiti, ali obstaja razlog za preganjanje v skladu s členom 10 direktive o pogojih.

Če je pojasnil, zakaj je bil ali bi bil preganjan, so morda potrebna dodatna vprašanja za ugotovitev, da ima dejansko ali po mnenju povzročitelja preganjanja značilnosti, ki so razlog za domnevno preganjanje.

V nekaterih državah članicah se lahko značilnosti, ki niso izrecno navedene v Ženevski konvenciji iz leta 1951 ali členu 10 direktive o pogojih, štejejo za samostojne razloge za priznanje statusa begunca v skladu z nacionalno zakonodajo (npr. spol, „borec za svobodo“, prejšnji status begunca, ki ga je priznal UNHCR ali druga država pogodbenica Ženevske konvencije).

Če obstaja tak dodatni razlog v skladu z vašo zakonodajo, ga lahko najdete tukaj: [vstavi sklic na nacionalno zakonodajo].

4.3.2 Nekatera vprašanja bo morda treba obravnavati po uradni dolžnosti [nazaj]

Nekatera vprašanja bo morda potrebno obravnavati po uradni dolžnosti, če jih prosilec ne navede sam (npr. pohabljanje ženskih spolovil pri prosilkah iz nekaterih držav izvora).

Če v vaši državi v zvezi s tem obstajajo zakonodaja ali posebne smernice, jih lahko najdete tukaj: [vstavi sklic na nacionalno zakonodajo/smernice].

4.4 Proučite razloge za subsidiarno zaščito [nazaj]

(člen 15 direktive o pogojih)

Če se strah pred resno škodo nanaša na „smrtno kazen ali usmrtitev“ (glej člen 15(a) direktive o pogojih) ali „mučenje ali nehumano ali poniževalno ravnanje“ (glej člen 15(b) direktive o pogojih), so morale biti potrebne informacije zagotovljene že na podlagi predhodno postavljenih vprašanj iz podrazdelkov 4.1 in 4.2. Če pa je razlog za tveganje resne škode samovoljno nasilje v primerih mednarodnega ali notranjega oboroženega spopada, so morda potrebna dodatna vprašanja (glej člen 15(c) direktive o pogojih).

Če so v zvezi s prenosom člena 15(c) direktive o pogojih v vaši državi kakšne posebnosti, lahko besedilo najdete tukaj: [vstavite sklice na zadevne zakonske določbe vaše države].

4.4.1 Nekatera vprašanja bo morda treba obravnavati po uradni dolžnosti [nazaj]

Nekatera vprašanja bo morda potrebno obravnavati po uradni dolžnosti, če jih prosilec ne navede sam (npr. pri prosilkah iz nekaterih držav izvora, obstoj/neobstoj sorodnika (moškega spola) ali družinske/klanovske/plemenske mreže ali znancev, ki bi lahko zagotovili „zaščito“ in/ali preživljanje v skladu z lokalnimi običaji).

Če v vaši državi obstajajo posebne zakonske določbe ali ustrezne smernice, jih boste našli tukaj: [vstavite sklic na zadevne zakonske določbe ali smernice vaše države].

4.5 Po potrebi proučite druge oblike zaščite [nazaj]

V nekaterih državah je lahko za izdajo dovoljenja za prebivanje iz razlogov, ki niso povezani z mednarodno zaščito (človekoljubni, sočutni ali zdravstveni razlogi itd.), pristojen organ odločanja. Glej v razdelku 1 zgoraj podrazdelek Opredelite pomembna vprašanja zaščite, ki ni mednarodna.

Če v vaši državi obstajajo posebne zakonske določbe ali ustrezne smernice, jih boste našli tukaj: [vstavite sklic na zadevne zakonske določbe ali smernice vaše države].

4.6 Pozanimajte se o zaščiti, ki je na voljo v državi izvora [nazaj]

(člen 6(c) in člen 7 direktive o pogojih)

4.6.1 Ali je prosilec poskusil zaprositi za zaščito ustrezne organe/subjekte? [nazaj]

Ta način spraševanja običajno ni ustrezen, če je povzročitelj preganjanja ali resne škode država.

Kljub temu je lahko v nekaterih državah iz informacij o državi izvora razvidno, da bi bila lahko zaščita/sodno varstvo neodvisnega sodstva ali drugega organa učinkovita in dostopna (glej člen 7 direktive o pogojih).

Ta vidik je treba nujno proučiti, če je povzročitelj preganjanja/resne škode nedržavni subjekt (glej člen 6(c) direktive o pogojih).

Nasprotno pa ni pomemben, če subjekt zaščite ni na voljo.

4.6.2 Če je odgovor pritrdilen, katere organe/subjekte zaščite je zaprosil in kakšen je bil rezultat? [nazaj]

Med razgovorom je morda treba proučiti, ali subjekt zaščite ni sposoben ali pripravljen ukrepati in ali je njegova nepripravljenost ukrepati temeljila na razlogih iz Konvencije (glej člen 6(c) direktive o pogojih).

4.6.3 Če je odgovor negativen, zakaj ne? [nazaj]

Če prosilec ni poskušal poiskati zaščite v svoji državi izvora, mu mora uradnik, ki vodi zadevo, omogočiti, da pojasni, zakaj ne, na primer:

- iskanje zaščite mu je bilo preprečeno;
- meni, da to ne bi imelo smisla.

4.7 Če je primerno, povprašajte o možnosti notranje zaščite [nazaj]

(člen 8 direktive o pogojih)

4.7.1 Ali je v državi izvora prosilca na voljo varno zatočišče? [nazaj]

V zvezi s tem delom razgovora se zavedajte, da dokazno breme glede razpoložljivosti zaščite nosi organ odločanja.

4.7.2 Ali je pravno in praktično dostopno in ali je razumno pričakovati, da se bo prosilec nastanil tam? [nazaj]

Uradnik, ki vodi zadevo, bo moral preveriti, ali lahko prosilec:

- **varno** odpotuje v zadevni del države;
- **zakonito** odpotuje in dobi dovoljenje za vstop v zadevni del države in
- ali je mogoče **upravičeno** pričakovati, da se bo tam nastanil ter bo zaščiten pred preganjanjem in resno škodo.

4.8 Po potrebi se pozanimajte o veljavnih razlogih za izključitev [nazaj]

(člena 12 in 17 direktive o pogojih na podlagi člena 1(D), (E) in (F) Ženevske konvencije iz leta 1951)

Glede na znake bo uradnik, ki vodi zadevo, med razgovorom morda moral proučiti vprašanja, pomembna za izključitev.

4.8.1 Člen 1(D) in (E) Ženevske konvencije iz leta 1951 [nazaj]

Za prosilce palestinskega rodu: Ali prosilec uživa zaščito ali pomoč organov ali uradov Združenih narodov poleg UNHCR (glej člen 12(1)(a) direktive o pogojih na podlagi člena 1(D) Ženevske konvencije)? Če je pomoč prenehala, mora uradnik, ki vodi zadevo, postaviti ustrezna vprašanja, da ugotovi, ali se je to zgodilo iz razlogov, nad katerimi

nima nadzora in ki niso odvisni od njegove volje (sodba Sodišča z dne 19. decembra 2012 v zadevi C-364/11 – *Abed El Karem El Kott in drugi*).

Ali ima prosilec v državi uradnika, ki vodi zadevo (ali drugi državi, v kateri je pridobil prebivališče), pravice in dolžnosti, ki izhajajo iz državljanstva te države, ali njim enakovredne pravice in dolžnosti (glej člen 12(1)(b) direktive o pogojih na podlagi člena 1(E) Ženevske konvencije)?

4.8.2 Člen 1(F) Ženevske konvencije iz leta 1951 [nazaj]

(a) Ali je prosilec navedel dejanja, ki jih je storil in bi lahko povzročila izključitev (za dejanja, ki povzročijo izključitev, glej člen 12(2) in člen 17(1) direktive o pogojih na podlagi člena 1(F) Ženevske konvencije)?

V takem primeru mora uradnik, ki vodi zadevo:

- prosilca pozvati, naj potrdi svojo izjavo;
- prosilca obvestiti, da bo lahko zaradi dejanj, ki jih navaja, izgubil pravico do mednarodne zaščite;
- proučiti morebitne olajševalne okoliščine.

V vaši državi morda velja posebna ureditev v zvezi s preverjanjem razlogov za izključitev, kot so posebni uradniki za vodenje zadeve, potreba po posebnem razgovoru itd. Svoje nacionalne postopke preverite tukaj [[vstavi sklic na zadevne smernice](#)].

(b) Ali iz informacij o državi izvora ali pričanj izhaja, da je organizacija, ki ji pripada prosilec (npr. policija, vojska, milica, gverila, teroristična skupina, mafija ...), storila dejanja, ki bi lahko privedla do izključitve?

V takem primeru mora uradnik, ki vodi zadevo, pridobiti naslednje informacije v zvezi s položajem in/ali vlogo prosilca v organizaciji:

- Ali je prosilec vedel za kazniva dejanja?
- Kako je bil osebno vpleten? Ali je taka kazniva dejanja naročil, sprožil, storil ali zavestno omogočil?
- Mogoče dodatne okoliščine: trajanje sodelovanja v organizaciji, hierarhični položaj, naloge, posledice dejanj itd.?
- Jih je takrat odobral/jim nasprotoval? Jih odobrava/jim nasprotuje zdaj?
- Mogoče olajševalne okoliščine: duševno stanje, prisila, samoobramba itd.

(c) Ali je bil prosilec obtožen/obsojen za huda (nepolitična) kazniva dejanja, storjena zunaj države pribežališča pred sprejemom v navedeno državo, oziroma ali informacije o državi izvora/zunanje informacije/obveščevalni podatki kažejo, da je storil tako kaznivo dejanje?

V zvezi s tem delom razgovora se mora uradnik, ki vodi zadevo, zavedati, da dokazno breme glede pogojev za izključitev nosi organ odločanja.

V takem primeru mora uradnik, ki vodi zadevo, vprašati o naslednjih vidikih:

- Katero kaznivo dejanje je bilo storjeno?
- Če je primerno, zakaj je obtožba po mnenju prosilca pretveza za preganjanje/resno škodo?
- Če je primerno, zakaj pogoji za pošteno sojenje po mnenju prosilca niso bili ali ne bodo izpolnjeni?
- Katera kazen se lahko naloži? Ali je predvidena smrtna kazen? Kakšne so razmere v zaporih v državi?

Tudi nepolitična kazniva dejanja, ki so bila v tretji državi storjena pred sprejemom v državo uradnika, ki vodi zadevo, lahko privedejo do izključitve. V takih primerih bo moral uradnik, ki vodi zadevo, proučiti posledice za položaj prosilca v njegovi državi izvora.

(d) Kjer je primerno, ali prosilec predstavlja nevarnost za skupnost/državo članico? (člen 14(5) in člen 17(1)(d) direktive o pogojih)

Uradnik, ki vodi zadevo, bo morda moral te razloge dodatno proučiti v zvezi z izključitvijo iz subsidiarne zaščite. V zvezi s tem glej nacionalno zakonodajo in morebitne smernice.

(e) Nevračanje v primeru izključitve

Če pristojnost organa odločanja ni omejena na upravičenost do statusa begunca ali subsidiarne zaščite in če se izključitev zdi verjetna, bo moral uradnik, ki vodi zadevo – če tako zahteva zadeva in če odgovori prosilca na zgodnejših stopnjah razgovora niso zagotovili dovolj informacij, kar je malo verjetno –, morda postaviti ustrezna vprašanja, da se pozneje presodi, ali bi se z vrnitvijo prosilca v državo izvora kršile mednarodne obveznosti na podlagi listin o človekovih pravicah, zlasti člena 3 Evropske konvencije o človekovih pravicah in člena 3 Konvencije proti mučenju.

Razdelek 5: Zaključek razgovora

Ko je prosilec pojasnil razloge za svojo prošnjo in je uradnik, ki vodi zadevo, postavil vsa pomembna in nujna vprašanja, je čas za zaključni del razgovora. V njem se predvsem preveri, ali so bile vse informacije, ki so pomembne za prošnjo, primerno raziskane. Zagotovi se tudi, da ima prosilec vse potrebne informacije, preden odide z razgovora.

5.1 Prepričajte se, da so bili med razgovorom obravnavani vsi pomembni vidiki prošnje [nazaj]

Uradnik, ki vodi zadevo, mora med razgovorom o vsebini prošnje za mednarodno zaščito zagotoviti, da se prosilcu ustrezno omogoči predstavitev elementov, potrebnih za utemeljitev prošnje.

5.1.1 Povzemite vse razloge, navedene za prošnjo za zaščito, in vprašajte prosilca, ali je povzetek pravilen [nazaj]

V skladu z nacionalno prakso je lahko nujno, da uradnik, ki vodi zadevo, povzame bistvo prosilčevega pričanja. Čeprav je to zamudno, je dober način za zagotovitev, da je uradnik, ki vodi zadevo, v pisnem zapisniku obravnaval glavne razloge, ki jih je navedel prosilec.

5.1.2 Vprašajte prosilca, ali bi rad dodal še druge informacije [nazaj]

Pomembno je, da se prepričate, ali ste med razgovorom obravnavali vse. Prosilcu je treba korektno omogočiti, da predstavi elemente, potrebne za utemeljitev prošnje. Ko prosilca vprašate, ali bi rad še kaj dodal, dobi tudi občutek, da se z njim ravna pošteno in se ga posluša.

Če ima prosilec še kaj dodati, mora uradnik, ki vodi zadevo, ostati odprt in prilagodljiv. Pomembno je, da posluša in nadalje prouči vse nove teme, ki so pomembne za prošnjo.

Lahko izve tudi za obstoj dokumentov ali drugih dokazov, ki jih ima prosilec. Prosilcu je treba sporočiti, kako jih je mogoče/treba predložiti organu.

5.2 Ponovno preverite, ali se tolmač in prosilec razumeta [nazaj]

(člena 12 in 15 direktive o azilnih postopkih (prenovitev))

Ob koncu razgovora mora uradnik, ki vodi zadevo, prosilca še enkrat vprašati, ali ima kakšne pomisleke glede tolmača/tolmačenja med razgovorom.

Pomembno je, da se ob zaključku razgovora potrdi, da sta se prosilec in tolmač med celotnim razgovorom razumela. V skladu z ustaljeno prakso v nekaterih državah članicah uradnik, ki vodi zadevo, tudi tolmača vpraša, ali je prosilca razumel med celotnim razgovorom.

5.3 Če je primerno, ponudite drugim priložnost, da uveljavijo svoje pravice [nazaj]

(člen 23 direktive o azilnih postopkih (prenovitev))

Če je v skladu z nacionalnimi predpisi in prakso na razgovoru navzoč prosilčev pravni svetovalec, mu je treba omogočiti, da ob koncu razgovora poda pripombe ali prosilcu postavi vprašanja, ki so pomembna za zadevo.

Odvisno od nacionalne zakonodaje in postopkov se lahko tudi drugim osebam, ki se udeležijo razgovora, kot so skrbniki ali odrasli, ki spremljajo prosilca, ponudi priložnost, da spregovorijo.

Če v vaši državi v zvezi s pravicami različnih udeležencev med razgovorom obstajajo posebne smernice, jih lahko najdete tukaj: [\[vstavi sklic na nacionalno zakonodajo/smernice\]](#).

5.4 Prosilca obvestite o nadaljnjih korakih v postopku [\[nazaj\]](#)

5.4.1 Kdaj približno bo sprejeta odločba? [\[nazaj\]](#)

Če prosilec ne ve, kdaj lahko pričakuje odločbo, je to lahko zanj zelo stresno. V večini primerov prosilcu morda ne bo mogoče sporočiti točnega datuma sprejetja odločbe, vendar mora uradnik, ki vodi zadevo, do konca razgovora prosilcu sporočiti vsaj okvirni rok, v katerem bo odločba sprejeta.

5.4.2 Kako bo prosilec obveščen o odločbi? [\[nazaj\]](#)

Uradnik, ki vodi zadevo, mora prosilca obvestiti, kako bo obveščen o rešitvi prošnje. Bo odločba na primer poslana prek pravnega svetovalca ali uradnika, ki vodi zadevo? Ali bo sporočilo pisno in/ali ustno itd.?

5.4.3 Po potrebi, kdo bo sprejel odločbo? [\[nazaj\]](#)

Pri tem ni mišljeno, da se prosilcu sporoči ime določenega odločevalca. Lahko pa se šteje za dobro prakso, če je prosilec obveščen na primer o tem, kateri uradnik bo sprejel odločbo in na kateri stopnji.

5.4.4 Pravica do pritožbe v primeru zavrnitve prošnje [\[nazaj\]](#)

Prosilca mora biti obveščen o pravici do pritožbe, če se prošnja zavrne. Kdaj in kje je treba vložiti pritožbo? Kateri organ bo proučil pritožbo? Ali bo prosilcu pomagal njegov pravni svetovalec itd.

Uradnik, ki vodi zadevo, mora upoštevati, da lahko obveščanje o pravici do pritožbe prosilcu povzroči stres in pri njem ustvari vtis, da so organi že sprejeli (negativno) odločbo o zadevi. Poudariti mora, da odločba še ni bila sprejeta in da se o tem pouči vsakega prosilca.

5.4.5 Če je odgovor pozitiven: dokumentacija, združitev družine, pravica do dela itd. [\[nazaj\]](#)

Odvisno od nacionalne prakse lahko uradnik, ki vodi zadevo, prosilca obvesti o posledicah odobrene prošnje. Kaj naj prosilec na primer stori, če ima družinske člane v tretji državi in bi se rad ponovno združil z njimi itd. Kot v primeru informacij o možnosti pritožbe zoper negativne odločbe mora uradnik, ki vodi zadevo, paziti, da poudari, da odločba še ni bila sprejeta.

5.4.6 Po potrebi pravice in ugodnosti med čakanjem na odločbo [\[nazaj\]](#)

V nekaterih državah članicah se informacije o pravicah in ugodnostih prosilca med čakanjem na odločbo zagotovijo že na zgodnji stopnji postopka. Če pa prosilec teh informacij še ni prejel, je primerno, da mu jih uradnik, ki vodi zadevo, pove ob koncu razgovora.

5.5 Če je na tej stopnji to primerno, prosilcu omogočite, da poda pripombe k zapisniku o razgovoru [nazaj]

(člen 17 direktive o azilnih postopkih (prenovitev))

Prosilcu se omogoči, da poda pripombe in/ali ustno in/ali pisno pojasni morebitne napačne prevode, nespozume ali izpuste v zapisniku ali prepisu ob koncu osebnega razgovora ali v predpisanem roku, preden organ odločanja sprejme odločbo. Pomembno je, da je prosilec v celoti seznanjen z vsebino zapisnika ali vsebinskimi elementi prepisa, po potrebi ob pomoči tolmača.

Odvisno od nacionalnih postopkov in prakse mora uradnik, ki vodi zadevo, to omogočiti ob koncu osebnega razgovora in prosilca prositi za potrditev, da vsebina zapisnika ali prepisa ustrezno izkazuje vsebino razgovora. Če prosilec noče potrditi vsebine prepisa, se razlog za zavrnitev evidentira.

Če so o postopkih v vaši državi na voljo dodatne praktične informacije, jih lahko najdete tukaj: [\[vstavi sklic na zakonske določbe/smernice\]](#).

5.6 Prosilcu omogočite, da postavi vprašanja [nazaj]

Uradnik, ki vodi zadevo, mora ob koncu razgovora prosilca vprašati, ali ima kakšno vprašanje. Po potrebi je treba prosilca napotiti na ustrezno osebo/organizacijo.

5.7 Dejavnosti po razgovoru: razmislite o razgovoru [nazaj]

5.7.1 Ocena razgovora [nazaj]

Čeprav je razgovor končan, pa je morda treba nekatera vprašanja kljub temu dodatno proučiti. Najpomembnejše vprašanje, o katerem mora razmisliti uradnik, ki vodi zadevo, je, ali so bili vsi pomembni elementi čim podrobneje proučeni oziroma ali obstajajo dodatne informacije, ki jih je treba zbrati, da bo mogoče odločiti o prošnji. Tak razmislek o zadevi mora slediti kmalu po razgovoru, ko ima uradnik, ki vodi zadevo, v glavi še vse informacije, tako da ne izgublja časa s ponovno seznanitvijo z zadevo.

Po razgovoru si je pomembno tudi vzeti čas za razmislek in samoanalizo. Uradnik, ki vodi zadevo, mora razmisliti o tem, kako je razgovor doživel prosilec. Ali je uradnik, ki vodi zadevo, pokazal spoštovanje in empatijo, tako da je uporabil pravilen profesionalni odnos itd.

5.7.2 Samoocena in razmislek [nazaj]

Uradnik, ki vodi zadevo, lahko ta praktični vodnik uporabi tudi za to, da oceni, kako je vodil razgovor, in opredeli področja, na katerih bi lahko svoje delo izboljšal.

Razmisliti mora tudi o tem, kako je sam doživel razgovor, zlasti če so se obravnavali travmatični ali občutljivi dogodki. Da bi ohranil profesionalen odnos in bil učinkovit pri svojem delu, mora svoje potrebe redno preverjati in upoštevati.

Pravne listine in nacionalni sklici

Mednarodne listine

- Ženevska konvencija iz leta 1951 in Newyorški protokol o statusu beguncev iz leta 1967
- Evropska konvencija o človekovih pravicah
- Konvencija proti mučenju in drugim oblikam okrutnega, nečloveškega ali ponižujočega ravnanja ali kaznovanja

Listine Evropske unije

- Direktiva o pogojih, ki jih morajo izpolnjevati državljani tretjih držav ali osebe brez državljanstva (prenovitev)

Direktiva 2011/95/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. decembra 2011 o standardih glede pogojev, ki jih morajo izpolnjevati državljani tretjih držav ali osebe brez državljanstva, da so upravičeni do mednarodne zaščite, glede enotnega statusa beguncev ali oseb, upravičenih do subsidiarne zaščite, in glede vsebine te zaščite (prenovitev)

- Direktiva o azilnih postopkih (prenovitev) (DAP)

Direktiva 2013/32/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 26. junija 2013 o skupnih postopkih za priznanje ali odvzem mednarodne zaščite (prenovitev)

- Direktiva o boju proti trgovini z ljudmi

Direktiva 2011/36/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 5. aprila 2011 o preprečevanju trgovine z ljudmi in boju proti njej ter zaščiti njenih žrtev in o nadomestitvi Okvirnega sklepa Sveta 2002/629/PNZ

Sodna praksa Sodišča Evropske unije

- Sodišče Evropske unije, zadeva El Kott in drugi, C-364/11 (sodba Sodišča (veliki senat))

Nacionalne pravne listine in smernice

Nacionalne pravne listine

-

Nacionalne smernice

-

KAKO DO PUBLIKACIJ EVROPSKE UNIJE

Brezplačne publikacije:

- en izvod:
na spletni strani EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- več kot en izvod ter plakati in zemljevidi:
pri predstavništvi Evropske unije (http://ec.europa.eu/represent_sl.htm),
pri delegacijah v državah, ki niso članice EU (http://eeas.europa.eu/delegations/index_sl.htm),
pri službi Europe Direct (http://europa.eu/europedirect/index_sl.htm) ali
s klicem na telefonsko številko 00 800 6 7 8 9 10 11 (brezplačna številka za celotno EU) (*).

(*) Informacije so brezplačne, kakor tudi večina klicev (nekateri operaterji, telefonske govornice ali hoteli lahko klic zaračunajo).

Publikacije, ki so naprodaj:

- na spletni strani EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

