



La guida pratica dell'EASO: il colloquio personale

EASO Serie di Guide Pratiche

Dicembre 2014

***Europe Direct è un servizio a vostra disposizione per aiutarvi
a trovare le risposte ai vostri interrogativi sull'Unione europea.***

Numero verde unico (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(*) Le informazioni sono fornite gratuitamente e le chiamate sono nella maggior parte dei casi gratuite (con alcuni operatori e in alcuni alberghi e cabine telefoniche il servizio potrebbe essere a pagamento).

Numerose altre informazioni sull'Unione europea sono disponibili su Internet consultando il portale Europa (<http://europa.eu>).

ISBN 978-92-9243-353-6
doi:10.2847/39325

© Ufficio europeo di sostegno per l'asilo, 2015

Né l'EASO né alcuna persona operante a nome dell'EASO è responsabile dell'uso che potrebbe essere fatto delle informazioni fornite in appresso.



European Asylum Support Office

La guida pratica dell'EASO: il colloquio personale

EASO Serie di Guide Pratiche

Dicembre 2014

SUPPORT IS OUR MISSION

La suddetta guida pratica è stato sviluppata in linea con la metodologia dell'EASO Quality Matrix. EASO ringrazia i consulenti esperti degli Stati membri dell'Unione europea e del gruppo di consultazione (composto da Commissione europea, UNHCR e Consiglio europeo per i rifugiati e gli esuli) per il loro attivo contributo e supporto nello sviluppo di questa guida.

Introduzione

A che scopo è stata creata questa guida? La guida pratica dell'EASO «Colloquio personale» vuole essere una pratica lista di controllo e un breve documento di orientamento atto ad affiancare nel loro lavoro quotidiano i funzionari competenti di tutta l'Unione europea e oltre. La guida è stata creata per agevolare gli Stati membri nell'adempimento di uno dei loro obblighi fondamentali nell'ambito del sistema europeo comune di asilo (CEAS): quello di dare al richiedente asilo un'equa ed efficace opportunità di presentare i motivi della propria domanda, nella quale il colloquio personale svolge un ruolo chiave. La guida è stata concepita nel rispetto delle pertinenti disposizioni di legge e, al tempo stesso, propone un approccio pratico, applicabile al lavoro quotidiano dei funzionari competenti, rispondendo all'esigenza di tradurre le norme comuni del CEAS in un approccio comune per l'attuazione delle stesse.

Com'è collegata la presente guida pratica ad altri strumenti di sostegno dell'EASO? Come tutti gli strumenti di sostegno dell'EASO, la guida pratica sul colloquio personale si basa sulle norme comuni del CEAS. La missione dell'EASO è quella di sostenere gli Stati membri attraverso, tra l'altro, una formazione, una qualità e informazioni sui paesi d'origine comuni: questo strumento è stato creato nel quadro di tale esigenza e deve essere considerato complementare agli altri già disponibili. La coerenza di questo con detti altri strumenti è stata una priorità, in particolare in relazione ai moduli — strettamente correlati — sui programmi di formazione dell'EASO, come ad esempio il modulo sulle tecniche di colloquio, sui colloqui con persone vulnerabili e con minori. La guida pratica non può in alcun modo sostituire la necessità di una formazione, di base e avanzata, trattata da tali moduli. Mentre questi ultimi, infatti, forniscono conoscenze approfondite, competenze e formazione sull'atteggiamento da adottare, la presente guida pratica mira a ricapitolare un contenuto e un approccio coerenti in uno strumento che affianca il lavoro quotidiano dei funzionari competenti.

La presente è la guida pratica pilota sviluppata nel processo Matrice di qualità dell'EASO e va considerata insieme con gli strumenti di qualità che vi fanno seguito, i prossimi due dei quali verteranno sulla valutazione delle prove e l'individuazione di persone con esigenze particolari.

Che cosa contiene questa guida? La guida pratica promuove un metodo strutturato per condurre i colloqui, in linea con il programma di formazione dell'EASO. Tale metodo strutturato guida l'utente attraverso le fasi di preparazione al colloquio personale (sezione 1), inizio del colloquio e comunicazione di informazioni (sezione 2), effettuazione del colloquio (sezione 3), fornendo anche orientamenti sul merito della domanda da valutare durante il colloquio (sezione 4), e si conclude con la conclusione di quest'ultimo e la procedura post-colloquio (sezione 5).

Com'è stata creata la guida pratica? È stata creata da esperti degli Stati membri affiancati dall'EASO. Un contributo prezioso è stato inoltre fornito da un gruppo di riferimento di cui facevano parte la Commissione europea, l'UNHCR e il Consiglio europeo per i rifugiati e gli esuli (ECRE). La guida è stata poi sottoposta a consultazione e accettata da tutti gli Stati membri. È il prodotto della combinazione di esperienze e rispecchia le norme comuni e l'obiettivo condiviso di realizzare procedure di asilo di alta qualità.

Chi deve utilizzare questa guida? La guida è destinata principalmente a sostenere i funzionari competenti nel loro lavoro quotidiano. È considerata utile sia per i funzionari nominati di recente, i quali potrebbero trarre vantaggio da maggiori indicazioni, sia per i funzionari competenti con anni di esperienza, che potrebbero utilizzarla a mo' di promemoria nel loro lavoro. Inoltre, dev'essere considerata uno strumento di autovalutazione nonché di controllo della qualità. Con qualche modifica, può trovare applicazione come strumento di valutazione della qualità e può essere d'interesse per qualsiasi persona coinvolta nella procedura di asilo in questa fase fondamentale.

Come va utilizzato questa guida? La guida è costituita da tre livelli interconnessi. Il primo è una lista di controllo che fornisce una panoramica istantanea degli elementi importanti in ciascuna delle fasi, dalla preparazione al colloquio personale, alla conclusione dello stesso colloquio fino al momento della riflessione personale. Il secondo livello fornisce un breve orientamento, che spiega e arricchisce d'informazioni ogni elemento della lista di controllo. Il terzo livello contiene i riferimenti agli strumenti internazionali, dell'Unione europea e nazionali menzionati nel documento d'orientamento. **I tre livelli sono collegati interattivamente da collegamenti ipertestuali**, il che migliora la praticità della guida quando quest'ultima viene utilizzata elettronicamente.

Com'è collegato questa guida alla normativa e alla prassi nazionale? Si tratta di uno strumento d'armonizzazione, che rispecchia le norme comuni e lascia spazio a eventuali differenze nazionali nella normativa, negli orientamenti e nella prassi. Ogni autorità nazionale può integrare nella guida, negli appositi spazi, elementi pertinenti della normativa e degli orientamenti, al fine di fornire ai propri funzionari competenti uno sportello unico quale guida all'effettuazione del colloquio personale.

La guida pratica di qualità dell'EASO: lista di controllo del colloquio personale

Sezione 1. Preparazione

- Importanza della preparazione
- Studiare il caso
 - Raccogliere informazioni sul singolo caso
 - Leggere le informazioni sul fascicolo del caso
 - Verificare le banche dati disponibili
 - Consultare le pertinenti informazioni sul paese d'origine (COI)
 - Individuare i fatti essenziali
 - Individuare le questioni di protezione non internazionale pertinenti
 - Individuare particolari esigenze procedurali
 - Minori accompagnati e non accompagnati
 - Disabili
 - Anziani
 - Donne in gravidanza
 - Genitori singoli con figli minori
 - Vittime della tratta di esseri umani
 - Persone con disturbi psichici
 - Persone che hanno subito torture, stupri o altre forme gravi di violenza psicologica, fisica o sessuale
 - Consultare gli orientamenti pertinenti
 - Prepararsi mentalmente
 - Preparare il piano del caso
- Disposizioni pratiche
 - Funzionario e interprete adeguati
 - Allestimento della sala e procedure locali
 - Questioni di sicurezza

Sezione 2. Inizio del colloquio

- Creare e mantenere un'atmosfera di fiducia
 - Assumere un atteggiamento professionale
 - Rivolgersi al richiedente direttamente
 - Usare un tono e un linguaggio del corpo adeguati
- Assicurarsi che si tratti del richiedente giusto
- Benvenuto/presentazione
 - Salutare il richiedente in modo professionale e spiegare i ruoli delle persone presenti nella sala
 - Verificare la comprensione fra l'interprete e il richiedente
 - Chiedere al richiedente se ha esigenze particolari
 - Incoraggiare il richiedente a segnalare qualsiasi difficoltà di comunicazione e/o comprensione
- Informare il richiedente
 - Spiegare lo scopo del colloquio
 - Fornire informazioni sulla base e la struttura del colloquio
 - Fornire informazioni sulle pause
 - Fornire informazioni sulla riservatezza
 - Fornire informazioni circa gli obblighi del richiedente/il dovere di cooperare
 - Ove applicabile, fornire informazioni sulla registrazione del colloquio
 - Fornire informazioni sulla relazione scritta

Sezione 3. Effettuazione del colloquio

- Atteggiamento**
 - Neutralità
 - Atteggiamento non critico
 - Evitare malintesi dovuti a supposizioni, valori o aspettative di matrice culturale
- Gestire la situazione del colloquio**
 - Gestire il dialogo
 - Gestire l'interprete
- Narrazione libera**
 - Presentare la narrazione libera
 - Incoraggiare il richiedente con l'ascolto attivo
- Fase di verifica**
 - «Segnaletica»
 - Controllare la comprensione
- Tecniche di colloquio e tipi di domande**
 - Porre domande semplici
 - Utilizzare domande aperte
 - Utilizzare opportunamente domande chiuse
 - Utilizzare domande chiarificatrici e di riflessione
 - Porre domande corrette in modo corretto ed equo
 - Porre domande in base alla capacità e al livello d'istruzione del richiedente
- Opportunità di chiarire le incoerenze**

Sezione 4. Merito della domanda

- Raccogliere informazioni sulle persecuzioni e i danni gravi subiti
 - Che cosa è accaduto?
 - Chi ha subito persecuzioni/danni gravi?
 - Chi è l'autore delle persecuzioni/dei danni gravi?
 - Quando è accaduto?
 - Dov'è accaduto?
 - Perché è accaduto?
 - Quali sono i documenti e le prove presentate (se pertinente)?
- Chiedere informazioni sulla paura di persecuzioni o danni gravi
 - In caso di rientro del richiedente, che cosa crede che gli potrebbe accadere?
 - Perché il richiedente crede che accadrà?
 - Da chi il richiedente teme persecuzioni/danni gravi qualora dovesse rientrate nel proprio paese d'origine?
- Verificare i motivi della persecuzione
 - Spazio per domande di controllo sulle caratteristiche, effettive o attribuite, del richiedente
 - È possibile che alcune questioni si debbano sollevare d'ufficio
- Verificare i motivi della protezione sussidiaria
 - È possibile che alcune questioni si debbano sollevare d'ufficio
- Ove possibile, verificare altre forme di protezione
- Chiedere che tipo di protezione è disponibile nel paese d'origine
 - Il richiedente ha chiesto protezione all'autorità/ai soggetti competenti?
 - Se sì, a quale autorità/quali soggetti che offrono protezione? Qual è stato il risultato?
 - Se no, perché?
- Ove possibile, chiedere se vi sono alternative di protezione all'interno del paese d'origine
 - Esiste un «riparo sicuro» nel paese d'origine del richiedente?
 - È accessibile legalmente e all'atto pratico, ed è ragionevole aspettarsi che il richiedente vi si stabilisca?
- Ove possibile, chiedere se vi sono motivi per l'esclusione
 - Articolo 1D e l'articolo 1E della convenzione di Ginevra del 1951
 - Articolo 1F della convenzione di Ginevra del 1951

Sezione 5. Conclusione del colloquio

- Assicurarsi che durante il colloquio siano stati affrontati tutti gli aspetti significativi della domanda
 - Riepilogare tutte i motivi addotti per la domanda di protezione e chiedere al richiedente se il riepilogo è corretto
 - Chiedere al richiedente se vi sono informazioni supplementari che vorrebbe aggiungere
- Verificare nuovamente la comprensione fra l'interprete e il richiedente
- Ove possibile, offrire ad altri l'opportunità di esercitare i propri diritti
- Informare il richiedente sulle fasi successive del processo
 - Quando sarà adottata la decisione, all'incirca?
 - Come sarà informato il richiedente in merito alla decisione?
 - Chi adotterà la decisione, ove opportuno?
 - Spiegare il diritto di ricorso qualora la domanda venga respinta
 - Se la risposta è positiva: documentazione, ricongiungimento familiare, diritto al lavoro ecc.
 - Ove opportuno, diritti e sostegno in attesa della decisione
- Ove possibile in questa fase, dare al richiedente l'opportunità di esprimere osservazioni sulla relazione del colloquio
- Dare al richiedente l'opportunità di fare domande
- Procedura post-colloquio: riflessione sul colloquio
 - Valutazione del colloquio
 - Autovalutazione e riflessione

La guida pratica di qualità dell'EASO: orientamenti al colloquio personale

Sezione 1. Preparazione [indietro]

La fase che precede il colloquio può essere critica per la qualità dello stesso. Un funzionario competente è considerato un buon professionista se è ben preparato quando entra nella sala del colloquio.

1.1. Importanza della preparazione [indietro]

La preparazione è la chiave di un buon colloquio. Quanto meglio si prepara il funzionario competente, più efficiente sarà il colloquio e più pertinenti le domande poste. Non preparare il colloquio comporta perdite di tempo e spesso porta a domande non pertinenti o alla necessità di realizzare un ulteriore colloquio.

È compito del funzionario competente dedicare del tempo prima del colloquio per studiare i dati del caso, in modo da poter condurre un colloquio ben strutturato e anche tentare di risolvere eventuali problemi sorti prima dell'inizio del colloquio stesso.

Al colloquio va dedicato il tempo necessario. Quando è ben preparato, il responsabile del colloquio fa sì di potersi concentrare, nel tempo a disposizione, sul nocciolo della domanda di asilo e non su questioni di minore importanza per la stessa. Un colloquio efficace che raccoglie prove rilevanti sugli aspetti chiave della domanda è essenziale per la giusta determinazione dell'esito della domanda stessa.

1.2. Studiare il caso [indietro]

1.2.1. Raccogliere informazioni sul singolo caso [indietro]

a) Leggere le informazioni sul fascicolo del caso [indietro]

Qualora non sia disponibile, il fascicolo del caso va richiesto. Il funzionario competente deve studiare, ove opportuno, il modulo di domanda, la registrazione del colloquio, eventuali dichiarazioni scritte, documenti identificativi e di supporto nonché i risultati dell'esame per l'individuazione di esigenze particolari, compresi i referti medici e qualsiasi altra informazione disponibile.

Il funzionario competente deve individuare eventuali documenti da tradurre e adottare le misure necessarie in base alle procedure nazionali.

b) Verificare le banche dati disponibili [indietro]

Le informazioni contenute nelle banche dati o nei sistemi disponibili possono essere pertinenti per la valutazione della domanda. In particolare, in questi sistemi possono esservi informazioni o documenti supplementari relativi all'identità, nazionalità, situazione familiare, circostanze personali e cronologia dell'emigrazione del ricorrente.

1.2.2. Consultare le pertinenti informazioni sul paese d'origine (COI) [indietro]

Un funzionario competente deve conoscere la situazione nel paese d'origine del richiedente, sia al momento della presunta persecuzione e dei danni gravi sia al momento del colloquio. Qualora non siano già disponibili, è

possibile che il funzionario competente debba richiedere o ricercare informazioni relative alla domanda. La mancanza di COI coerenti con il racconto della persona non deve condizionare il funzionario competente.

COI precise e aggiornate si possono ottenere da diverse fonti, come ad esempio unità nazionali COI, EASO, UNHCR e altre organizzazioni per i diritti umani.

1.2.3. Individuare i fatti essenziali [indietro]

A seconda della quantità di informazioni già disponibili, nel prepararsi il funzionario competente deve cercare di individuare i fatti essenziali della domanda. I fatti essenziali sono quelli direttamente collegati alle definizioni di rifugiato o di persona avente titolo a beneficiare della protezione sussidiaria. Tuttavia, il funzionario competente deve mantenere una mentalità aperta e considerare la possibilità che emergano nuovi fatti durante il processo.

Per saperne di più sui fatti essenziali andare alla [Sezione 4](#).

1.2.4. Individuare le questioni di protezione non internazionale pertinenti [indietro]

In alcuni Stati membri è possibile che il funzionario competente debba individuare i motivi che non rientrano nelle definizioni di rifugiato o di persona avente titolo a beneficiare della protezione sussidiaria, ma che in base alle norme nazionali sono altresì presi in considerazione dall'autorità accertante. A seconda della normativa nazionale, ad esempio, fra tali motivi possono esserci quelli umanitari e/o caritatevoli, connessi alla vita familiare e privata o medici.

Qualora fosse necessario valutare motivi per una protezione non internazionale, è possibile trovare maggiori informazioni qui: [\[inserire riferimento alla normativa e/o agli orientamenti nazionali\]](#).

1.2.5. Individuare particolari esigenze procedurali [indietro]

Secondo la definizione operativa di richiedente vulnerabile (richiedente con particolari esigenze procedurali), elaborata ai fini del programma formativo dell'EASO in virtù [dell'articolo 2, lettera d\), della direttiva 2013/32/UE \(direttiva procedure, rifusione\)](#), un «richiedente che necessita di garanzie procedurali particolari» è «il richiedente la cui capacità di godere dei diritti e adempiere gli obblighi previsti dalla presente direttiva è limitata a causa di circostanze individuali».

Le esperienze del richiedente nel suo paese d'origine, durante il viaggio o nel paese di asilo possono incidere notevolmente. Ad esempio, la barriera linguistica o la sensazione di esclusione sociale che questa persona percepisce può aggravare la situazione di vulnerabilità.

Le seguenti sezioni contengono informazioni sulle categorie più comuni di persone con esigenze particolari.

a) Minori accompagnati e non accompagnati [indietro]

[\(articolo 15, direttiva procedure, rifusione\)](#)

I minori di 18 anni devono effettuare il colloquio, se possibile, con un funzionario competente che abbia ricevuto una formazione specifica. I colloqui con minori devono essere condotti con modalità consone alla loro età. Ad esempio, il funzionario competente deve adeguare opportunamente il linguaggio o il tono del colloquio al singolo richiedente, alla sua età e al suo livello di comprensione. Vanno consultate la normativa e le procedure nazionali per le disposizioni speciali, soprattutto per quanto riguarda l'attuazione del necessario quadro di sostegno per il richiedente minore nel contesto del colloquio, come ad esempio la presenza di un tutore durante detto colloquio nel caso di minori non accompagnati.

b) Disabili [indietro]

Il funzionario competente deve valutare se sono necessari una cura e un sostegno particolari, tenendo conto della natura della disabilità e agendo di conseguenza, in quanto diverse disabilità richiedono una diversa organizzazione degli spazi.

c) Anziani [indietro]

Il funzionario competente deve valutare se sono necessari una cura e un sostegno particolari. Ad esempio, il funzionario incaricato di condurre il colloquio deve valutare se si può prestare assistenza speciale per aiutare il richiedente se quest'ultimo ha una mobilità limitata. Il funzionario competente deve ricorrere a tecniche adeguate nel porre domande e, all'occorrenza, proporre periodicamente delle pause.

d) Donne in gravidanza [indietro]

Le donne in stato di gravidanza dovranno recarsi al colloquio, a meno che la gravidanza non sia molto avanzata o vi siano difficoltà dal punto di vista medico. In tal caso, in base alla prassi nazionale è possibile richiedere prove mediche. Le donne in gravidanza possono avere diverse esigenze fisiche, di cui il funzionario deve tenere conto nella conduzione del colloquio.

e) Genitori singoli con figli minori [indietro]

Il funzionario competente deve fare in modo che i genitori non debbano fare un resoconto delle loro persecuzioni o umiliazioni personali in presenza dei figli. Ad esempio, se il richiedente non ha i mezzi per affidare il figlio/i figli a un servizio per l'infanzia qualificato risulta necessario programmare il colloquio in un momento e in un luogo in cui vi sia tale disponibilità.

f) Vittime della tratta di esseri umani [indietro]

Fatta salva l'eventuale necessità di protezione internazionale, le vittime della tratta di esseri umani hanno diritto a godere di prerogative specifiche, conformemente a quanto sancito dalla [direttiva 2011/36/UE concernente la prevenzione e la repressione della tratta di esseri umani e la protezione delle vittime \(5 aprile 2011\)](#). Tali casi devono essere riferiti a un'autorità competente sul traffico di esseri umani, qualora ne fossero constatati gli indicatori.

g) Persone con disturbi psichici [indietro]

Il funzionario competente deve valutare se il richiedente ha la capacità mentale necessaria per sostenere un colloquio. Se il richiedente non è idoneo a sostenerlo per un motivo qualsiasi, il colloquio programmato deve essere rinviato o annullato.

Qualora si ritenga che il richiedente sia idoneo a sostenere il colloquio, occorre valutare se si possono adottare misure speciali al fine di soddisfare con una certa sensibilità le particolari esigenze del richiedente.

h) Persone che hanno subito torture, stupri o altre forme gravi di violenza psicologica, fisica o sessuale [indietro]

Il funzionario competente deve essere consapevole che una vittima di siffatte esperienze traumatiche può trovare particolari difficoltà nel riferire le circostanze della propria domanda di protezione internazionale. Tale difficoltà può derivare dalla natura delicata delle esperienze da raccontare e da eventuali precedenti esperienze che il

richiedente può aver avuto con funzionari governativi. Pertanto, il funzionario competente che dovesse notare durante la preparazione del caso che il ricorrente è stato sottoposto a tali forme gravi di violenza o ha mostrato segni di trauma, deve ricordarsi di tenerne conto durante il colloquio e di mostrare particolare attenzione e sensibilità in tali circostanze. Il funzionario competente deve essere cosciente e accettare il fatto che per alcuni eventi traumatici il richiedente può non essere in grado o non essere disposto a fornire dettagli.

1.2.6. Consultare gli orientamenti pertinenti [indietro]

Dopo aver esaminato il materiale del caso, il funzionario competente deve tener conto di tutti i principi giuridici che potrebbero avere attinenza con ciò che si dovrebbe valutare durante il colloquio. Il funzionario deve individuare i fatti pertinenti alla domanda nel contesto della normativa e della giurisprudenza applicabili. In caso di dubbio, deve fare riferimento alle disposizioni di legge in materia e agli orientamenti specifici disponibili, applicati dalla propria autorità nazionale.

1.2.7. Prepararsi mentalmente [indietro]

Prima di iniziare il colloquio, è importante che il funzionario competente si prepari mentalmente ricordando che ogni caso deve essere valutato nel merito.

Durante la preparazione mentale per un colloquio, il funzionario competente deve chiedersi quali atteggiamenti, pensieri o pregiudizi in merito al caso possono influenzare la sua obiettività e deve adoperarsi per liberarsene.

Raccontare esperienze traumatiche può essere un'esperienza dolorosa per il richiedente. Il funzionario competente deve altresì essere consapevole del potenziale impatto psicologico della narrazione su di sé. Ad esempio, descrizioni di torture o fotografie di ferite riportate possono essere profondamente scioccanti e avere conseguenze a lungo termine. Il funzionario competente deve anche essere consapevole del potenziale impatto sull'interprete e, se possibile, prima che il colloquio cominci deve informare quest'ultimo della possibilità che si creino situazioni difficili durante il colloquio.

1.2.8. Preparare il piano del caso [indietro]

Ogni funzionario competente sviluppa il proprio metodo di preparazione. A seconda delle informazioni disponibili potrebbe essere utile annotare una sequenza dei fatti essenziali contenuti nella domanda, cui poter fare riferimento durante il colloquio. Oltre a tale approccio cronologico, il piano del caso può avere una struttura logica o tematica che può essere utile anche quando giunge il momento di redigere una decisione in merito alla domanda.

Un lungo elenco di domande preparate in anticipo può incidere negativamente sullo svolgimento del colloquio ed essere controproducente. Pertanto, si ritiene che risulti più utile delineare particolari punti/elementi rilevanti per la domanda.

1.3. Disposizioni pratiche [indietro]

Affinché il colloquio proceda senza problemi all'ora stabilita, il funzionario competente deve assicurarsi di aver attuato tutte le relative disposizioni pratiche preliminari al fine di creare un ambiente sicuro. Un ambiente sicuro durante il colloquio contribuisce a fornire il maggior numero possibile di informazioni pertinenti, necessarie per prendere una buona decisione.

Qualora la normativa e/o gli orientamenti nazionali lo prevedano, il funzionario competente deve prendere gli accordi necessari con il rappresentante legale del richiedente.

Conformemente alla natura professionale del lavoro, chiunque sia chiamato a condurre un colloquio deve fare in modo di portare un abbigliamento adeguato e adatto allo scopo.

1.3.1. Funzionario e interprete adeguati [indietro]

(articolo 15, direttiva procedure, rifusione)

Eventuali richieste di svolgere il colloquio con un funzionario competente o un interprete dello stesso sesso devono essere accolte ogniqualvolta possibile, a meno che l'autorità accertante non abbia motivo di ritenere che tale richiesta si basi su motivi non connessi alle difficoltà del richiedente di esporre i motivi della domanda in modo comprensibile.

Occorre fare tutto il possibile per consentire al ricorrente di fornire un resoconto completo e preciso, assegnando un funzionario competente e un interprete, uomo o donna, che non faccia sentire il richiedente minacciato o a disagio. Questo punto è di vitale importanza nei casi in cui il richiedente sia stato vittima di stupro o abuso sessuale.

In alcuni casi il richiedente può esprimere una preferenza per un funzionario e/o un interprete del sesso opposto. Alcuni Stati membri hanno una prassi consolidata per soddisfare tale richiesta, ove possibile.

Quando si effettua un colloquio con un minore, il funzionario deve avere le conoscenze e le competenze adeguate per condurre il colloquio in modo consono alla loro età.

Possono esservi anche altri tipi di specializzazione nel paese dell'utente del presente manuale, in base al profilo del richiedente.

1.3.2. Allestimento della sala e procedure locali [indietro]

Per motivi di riservatezza, di norma il richiedente sostiene il colloquio da solo o in compagnia del suo rappresentante legale o tutore nel caso di minori non accompagnati. A seconda della normativa e delle prassi nazionali, possono essere ammesse altre persone, come ad esempio i rappresentanti dell'UNHCR o persone che forniscono consulenza legale o di altro tipo oppure ancora sostegno emotivo o medico. Questo aspetto può essere particolarmente importante se si evidenzia qualcuno dei fattori di vulnerabilità elencati in precedenza.

Il funzionario competente deve effettuare in anticipo alcune verifiche sull'idoneità della sala e sulla disposizione delle sedie. Quest'ultima deve essere fatta in base al principio secondo cui la linea di comunicazione principale è fra il funzionario competente e il richiedente, mentre all'interprete va dato solo un ruolo di sostegno.

Inoltre, il funzionario competente deve controllare, ad esempio, il funzionamento di qualsiasi registratore o altro apparecchio, se necessario. È ritenuta una buona prassi che il funzionario competente offra acqua e fazzolettini di carta, nel corso del colloquio, qualora ve ne fosse bisogno.

1.3.3. Questioni di sicurezza [indietro]

Qualora la valutazione iniziale dei rischi metta in luce che il richiedente ha un'anamnesi di violenza, o se vi sono altre questioni legate alla sicurezza, il funzionario competente deve adottare le misure precauzionali necessarie. Ciò potrebbe comportare che il personale della sicurezza sia informato in anticipo, in modo che il richiedente possa essere perquisito a fondo al momento dell'arrivo, o fare richiesta a un collega di essere presente per la tutta la durata del colloquio. Il funzionario competente deve essere inoltre informato della procedura di evacuazione nel caso suoni un allarme antincendio nel corso del colloquio o nel caso di un'altra emergenza.

Sezione 2. Inizio del colloquio [indietro]

La situazione del colloquio è nuova ed estranea alla maggior parte dei richiedenti. Pertanto, si considera buona pratica dedicare il tempo necessario a creare una buona atmosfera per la comunicazione. Al fine di raggiungere questo obiettivo, il funzionario competente deve avere un atteggiamento professionale e fornire al richiedente, in modo comprensibile, sufficienti informazioni sulla situazione del colloquio e sullo scopo dello stesso.

2.1. Creare e mantenere un'atmosfera di fiducia [indietro]

L'obiettivo del funzionario incaricato del colloquio personale è quello di raccogliere informazioni accurate e affidabili sui motivi per cui il richiedente ha presentato la domanda di protezione. Il modo in cui il funzionario competente gestisce la comunicazione interpersonale nel corso del colloquio può influire sensibilmente sulla qualità e la quantità delle informazioni ottenute. È un ottimo investimento quindi dedicare il tempo necessario a creare una buona atmosfera di comunicazione, in cui tutti gli interessati si sentono sicuri e interagiscono in modo positivo. Ciò permette al richiedente di rilassarsi e contribuisce a ridurre la sensazione di stress, ansia o sfiducia, incoraggiandolo quindi a fornire le informazioni richieste.

Consente inoltre al funzionario competente di rilassarsi e osservare il richiedente. Il funzionario ha il compito di creare un'atmosfera di fiducia: assumendo un atteggiamento professionale e mostrando empatia contribuirà a raggiungere questo obiettivo.

Il colloquio deve essere considerato come un dialogo nel quale il richiedente deve essere il protagonista della conversazione. La comunicazione verbale e non verbale del funzionario competente deve far capire al richiedente che è lui al centro del colloquio. Il funzionario competente deve anche adeguare il proprio registro di comunicazione in base alle esigenze del richiedente. In pratica ciò significa usare un linguaggio appropriato, fornendo informazioni in modo che il richiedente sia in grado di capire, captando i segnali dalla comunicazione non verbale e tenendo conto delle questioni interculturali. Rispecchiare discretamente il linguaggio del corpo del richiedente, la sua postura e ritmo (ossia i suoi tempi) può favorire un clima di fiducia. Inoltre, spiegando il ruolo di ogni persona presente in ciascuna fase e azione del processo, il funzionario competente potrebbe allentare la sensazione di tensione e di ansia.

2.1.1. Assumere un atteggiamento professionale [indietro]

Un aspetto essenziale del processo di determinazione del diritto alla protezione è avere un atteggiamento obiettivo e imparziale. È compito del funzionario competente garantire che i fatti e le circostanze di una domanda siano accertati correttamente. Spesso il colloquio personale è la base «dell'accertamento dei fatti».

Il colloquio deve essere conforme ai principi fondamentali che assicurano un atteggiamento di rispetto, imparzialità e obiettività. Avere una mentalità aperta aiuta il funzionario competente a creare fiducia nel richiedente, fa sì che il funzionario tratti ogni richiedente con rispetto e dignità e gli consente di studiare a fondo la domanda di asilo.

L'adozione di stili di comunicazione basilari, ad esempio flessibilità, pazienza, calma e un ascolto attivo, contribuisce a creare un clima favorevole alla comunicazione che sarà il punto di partenza per acquisire tutte le informazioni necessarie.

Da ultimo, ma non per importanza, il funzionario competente deve essere in grado di gestire le emozioni, tra cui le proprie, quelle del richiedente e quelle di altre persone presenti. Il funzionario competente, quindi, deve essere in grado di riconoscere e accettare le emozioni suscitate durante il colloquio, pur mantenendo il giusto equilibrio tra l'empatia e il necessario distacco, senza farsi coinvolgere personalmente.

Sono questi gli atteggiamenti spesso identificati con la professionalità, nel senso che il funzionario competente si mantiene imparziale, curioso e rispettoso nel suo approccio. Ciò riguarda la comunicazione con il richiedente,

l'interprete, il rappresentante legale e eventuali altre persone presenti. In generale la capacità di inquadrare il proprio atteggiamento e decidere come modificarlo richiede capacità di riflessione autonome.

2.1.2. Rivolgersi al richiedente direttamente [indietro]

Come spiegato in precedenza, la capacità di comunicazione verbale e non verbale del funzionario competente deve far capire al richiedente che è quest'ultimo al centro del colloquio. Pertanto, è essenziale rivolgersi al richiedente direttamente, invece di parlare con l'interprete o con il rappresentante legale o con altri riferendosi al richiedente in terza persona.

2.1.3 Usare un tono e un linguaggio del corpo adeguati [indietro]

Durante il colloquio con richiedenti che provengono da diverse parti del mondo, il funzionario competente deve essere consapevole delle differenze culturali nella comunicazione non verbale e si deve astenere dall'interpretare frettolosamente il linguaggio del corpo del richiedente.

Inoltre, il funzionario deve sempre essere cosciente dell'importanza del proprio linguaggio del corpo e del rischio di essere percepito, ad esempio, come disinteressato o aggressivo. D'altra parte, la conoscenza dell'importanza del comportamento non verbale può essere utilizzata per stimolare la comunicazione durante il colloquio.

Cfr. anche la [sezione 3](#) per maggiori informazioni.

2.2. Assicurarsi che si tratti del richiedente giusto [indietro]

A seconda delle prassi nazionali, il funzionario competente deve chiedere di visionare i documenti del richiedente rilasciati dal paese ospitante, al fine di assicurarsi di avere di fronte la persona giusta.

2.3. Benvenuto/presentazione [indietro]

2.3.1. Salutare il richiedente in modo professionale e spiegare i ruoli delle persone presenti nella sala [indietro]

La situazione del colloquio è nuova ed estranea alla maggior parte dei richiedenti. Molti richiedenti non comprendono chi sia la persona che effettua il colloquio né lo scopo dello stesso. È quindi essenziale che il funzionario competente saluti il richiedente in modo professionale, presenti tutte le persone che partecipano al colloquio e ne spieghi i ruoli.

2.3.2. Verificare la comprensione fra l'interprete e il richiedente [indietro]

Il funzionario competente deve inoltre chiedere al richiedente se capisce l'interprete e deve chiedere a quest'ultimo se capisce il richiedente.

2.3.3. Chiedere al richiedente se ha esigenze particolari [indietro]

Nella fase introduttiva del colloquio, il funzionario competente deve sempre accertarsi che lo stato di salute del richiedente gli permetta di sostenere il colloquio, chiedendo se vi sono problemi di salute o altri problemi di cui debba tenere conto.

2.3.4. Incoraggiare il richiedente a segnalare qualsiasi difficoltà di comunicazione e/o comprensione [indietro]

Il funzionario competente deve incoraggiare il richiedente a segnalare eventuali difficoltà di comunicazione/comprensione nel corso di tutto il colloquio e usare un linguaggio adeguato alle circostanze individuali e contestuali del richiedente (ad esempio età, genere, istruzione, estrazione sociale ecc.). Tale premura è fondamentale per giungere a una reciproca comprensione della situazione del colloquio e per salvaguardare i diritti legali del richiedente.

2.4. Informare il richiedente [indietro]

È essenziale che il richiedente comprenda il processo: è quindi importante informarlo. D'altra parte, troppe informazioni possono risultare opprimenti per il richiedente. Il funzionario competente deve adattare e spiegare le informazioni pertinenti a seconda del singolo richiedente. Di seguito sono riportati esempi di informazioni da dare in ogni caso.

2.4.1. Spiegare lo scopo del colloquio [indietro]

È importante spiegare lo scopo del colloquio al richiedente, al quale deve essere chiaro che il funzionario competente deve raccogliere informazioni il più possibile pertinenti, precise e affidabili sulle ragioni che hanno indotto il ricorrente a presentare domanda di protezione internazionale.

2.4.2. Fornire informazioni sulla base e la struttura del colloquio [indietro]

È importante che il funzionario competente spieghi al richiedente quale sarà la struttura del colloquio. In base alla prassi nazionale si può prima dare al richiedente la possibilità di correggere o chiarire qualsiasi dato già fornito alle autorità, per esempio durante la fase di registrazione. In seguito, il richiedente avrà la possibilità di parlare dei motivi della propria domanda con parole sue e seguendo i propri tempi, senza interruzioni, durante la narrazione libera. Dopo la narrazione libera, il funzionario competente può porre domande più specifiche sui diversi elementi della domanda.

2.4.3. Fornire informazioni sulle pause [indietro]

Il funzionario competente deve informare il richiedente sulle pause che vi saranno durante il colloquio e sulla possibilità per il richiedente di indicare se ha bisogno di una pausa.

2.4.4. Fornire informazioni sulla riservatezza [indietro]

(articolo 15, paragrafo 2, e articolo 48, direttiva procedure, rifuisione)

È importante sottolineare ciò che significa realmente riservatezza. Molti richiedenti provengono da paesi in cui non si dà per scontato che un governo rispetti la privacy dei propri cittadini. Può essere quindi difficile per alcuni capire il concetto di «riservatezza». Il funzionario competente, inoltre, deve ricordare che il richiedente può avere delle buone ragioni per essere riluttante a rivelare informazioni se crede che non saranno mantenute riservate, temendo magari che altri gli facciano del male o temendo per la vita e la sicurezza di familiari e amici.

2.4.5. Fornire informazioni circa gli obblighi del richiedente/il dovere di cooperare [\[indietro\]](#)

(articoli 4 e 5, direttiva procedure, rifusione)

Il funzionario competente deve spiegare perché fornire tutte le informazioni pertinenti e corrette è utile al fine di pervenire a una decisione giusta. Quando si parla dell'obbligo di dire la verità, il funzionario competente potrebbe sottolineare il fatto che questo aspetto viene spiegato a tutti i richiedenti, evitando in tal modo che il richiedente percepisca questo invito come un'insinuazione sulla propria sincerità. È importante altresì segnalare che solo se il richiedente fornisce informazioni false deliberatamente possono esserci conseguenze negative.

Il funzionario competente deve anche informare il richiedente che se non conosce la risposta a una domanda è sufficiente che lo dica, senza cercare di dare una risposta tirando a indovinare.

2.4.6. Ove applicabile, fornire informazioni sulla registrazione del colloquio [\[indietro\]](#)

Se del caso, il funzionario competente deve fornire informazioni sulla registrazione del colloquio e deve chiederne il consenso, in base agli orientamenti nazionali. Inoltre, deve inoltre informare il richiedente su quanto all'atto pratico viene fatto della registrazione e per quanto tempo è conservata (aggiungendo anche considerazioni sulla normativa sulla privacy, se necessario).

2.4.7. Fornire informazioni sulla relazione scritta [\[indietro\]](#)

Il funzionario competente deve anche informare il richiedente su quanto, all'atto pratico, viene fatto della relazione scritta e sulla possibilità di formulare osservazioni e/o fornire chiarimenti in merito a eventuali errori o interpretazioni errate che figurano nella relazione.

Sezione 3. Effettuazione del colloquio [indietro]

Il modo in cui il funzionario competente effettua il colloquio ha un impatto significativo sulla qualità complessiva e sulla quantità delle informazioni raccolte. Gli aspetti da considerare comprendono l'atteggiamento dello stesso funzionario competente nonché la sua comunicazione verbale e non verbale (tecniche di colloquio).

3.1. Atteggiamento [indietro]

3.1.1. Neutralità [indietro]

Il funzionario competente deve essere neutrale, cercando di essere il più possibile obiettivo e chiaro. Non deve essere influenzato da altri casi o dalle proprie convinzioni e opinioni personali.

3.1.2. Atteggiamento non critico [indietro]

Durante il colloquio il funzionario competente deve adottare un tono di voce adeguato e un atteggiamento non critico, restando imparziale e curioso nel suo approccio e nella sua reazione alle dichiarazioni del richiedente, anche quando, ad esempio, vi sono indicazioni di incoerenze, documenti falsi o atti biasimevoli.

3.1.3. Evitare malintesi dovuti a supposizioni, valori o aspettative di matrice culturale [indietro]

La conoscenza della cultura del richiedente è importante. Tuttavia, il funzionario competente deve essere consapevole del rischio di agire in base a stereotipi e deve tenere sempre presente che il richiedente è innanzitutto un individuo. Definire una persona solo attraverso le tradizioni culturali può impedire al funzionario competente di riconoscere la storia personale del richiedente.

Il funzionario competente non deve presupporre che tutti interpretino le cose allo stesso modo o che il suo modo di interpretare le cose sia l'unico corretto. Inoltre, deve rendersi conto di come la propria estrazione culturale influenzi il suo modo di interpretare i fatti rilevanti.

Autocoscienza e riflessione autonoma sono necessarie al fine di inquadrare il proprio atteggiamento, la propria comunicazione verbale e non verbale e decidere come adeguarli. Trascurare questi atteggiamenti potrebbe rovinare l'atmosfera aperta e fiduciosa del colloquio e avere un impatto negativo sull'esito dello stesso.

3.2. Gestire la situazione del colloquio [indietro]

3.2.1. Gestire il dialogo [indietro]

È compito del funzionario competente guidare il richiedente nel percorso di analisi approfondita del caso di protezione internazionale. Per aiutarsi in questo processo, il funzionario competente potrebbe seguire un [piano del caso](#) (basato su una struttura logica, cronologica o tematica), sebbene sia anche importante restare flessibili.

3.2.2. Gestire l'interprete [indietro]

(articolo 15, paragrafo 3, lettera c), direttiva procedure, rifusione)

L'interprete è necessario per colmare il divario linguistico tra il richiedente e il funzionario competente. Ove possibile, sarebbe buona pratica istruire l'interprete sul caso prima del colloquio, specialmente in situazioni in cui può essere necessaria una certa sensibilità.

È importante informare l'interprete della sua responsabilità e del suo ruolo durante il colloquio e assicurarsi che occupi il posto giusto nella sala (alla stessa distanza dal funzionario competente e dal richiedente, alla fine della scrivania).

Lavorando con l'interprete, il funzionario competente deve cercare di parlare lentamente e chiaramente, fare pause frequenti per consentirgli di interpretare brevi frammenti di discorso, specialmente se le spiegazioni che vengono date sono dettagliate e complicate. È importante che il funzionario competente si rivolga al richiedente direttamente (in prima persona) e non attraverso l'interprete, riferendosi in terza persona al richiedente.

Il funzionario competente deve controllare che l'interprete scelto sia in grado di offrire un'interpretazione precisa e imparziale del racconto del richiedente. L'interprete non deve avere alcuna relazione con il richiedente. Gli interpreti devono sempre comunicare al funzionario competente, all'inizio di un colloquio, se hanno qualche legame con il richiedente e, se del caso, di che tipo. A seconda della natura della relazione, può essere necessario nominare un altro interprete.

L'interprete non deve esprimere opinioni né offrire consigli al funzionario competente o al richiedente. Tuttavia, talvolta si rende necessaria una spiegazione contestuale da parte dell'interprete, ad esempio nei casi in cui la lingua di destinazione può non avere un termine appropriato. In questi casi è possibile che l'interprete debba richiamare l'attenzione su questo punto.

Il funzionario competente deve controllare l'interprete durante il suo lavoro e assicurarsi che agisca in modo neutrale e imparziale. Qualora abbia dei dubbi circa la capacità o la condotta dell'interprete, il problema deve essere affrontato seguendo le procedure nazionali (ad esempio, riferendolo ai funzionari suoi superiori); in tal caso, è possibile che il colloquio debba essere sospeso e ripreso in un secondo momento con un interprete diverso.

Durante il colloquio si devono valutare le condizioni del richiedente e dell'interprete e fare pause regolari.

3.3. Narrazione libera [indietro]

3.3.1. Presentare la narrazione libera [indietro]

Lo scopo della fase di narrazione libera è quello di ottenere informazioni il più possibile affidabili e accurate, offrendo al richiedente l'opportunità di fornire una spiegazione personale e ininterrotta dei motivi della sua domanda di protezione. Il funzionario competente deve invitare il richiedente a spiegare con parole sue i motivi della domanda. Una narrazione libera nella maggior parte dei casi dà al funzionario competente una grande quantità di informazioni precise e riporta dettagli che possono essere studiati andando avanti nel colloquio. Piuttosto che interrompere la narrazione libera, il funzionario competente può prendere appunti relativamente agli aspetti su cui tornare dopo la narrazione libera.

Il funzionario competente deve ricordare al richiedente di fornire quanti più dettagli ricorda su nomi, luoghi, eventi ecc., che potrebbero essere utili/pertinenti ai fini della domanda. Egli deve, tuttavia, essere consapevole dei limiti della memoria e avere aspettative ragionevoli per quanto riguarda la quantità e la qualità delle informazioni che il richiedente può fornire sui fatti essenziali. I processi della memoria sono individuali e influenzati da numerosi fattori, fra cui l'età, la cultura e l'estrazione del richiedente, ma soprattutto dalle ripercussioni delle esperienze traumatiche.

3.3.2. Incoraggiare il richiedente con l'ascolto attivo [indietro]

L'ascolto attivo è essenziale per incoraggiare il richiedente a fare una narrazione dettagliata e coerente.

Il funzionario competente deve rivolgere la sua attenzione non verbale e verbale verso il richiedente ed essere consapevole di come spunti non verbali possono essere interpretati dal richiedente, al fine di migliorare le proprie competenze comunicative e contribuire a evitare malintesi.

Il funzionario competente deve essere cosciente che l'uso di espressioni minime e neutrali, come «Hmm», «Capisco», «OK» confermano che il funzionario sta ascoltando nel corso di tutto il colloquio. L'uso di tali espressioni invita il richiedente a continuare a parlare e contribuisce a mantenere e ad ampliare la narrazione.

Brevi ripetizioni di parte della narrazione del richiedente potrebbero essere utili sia per riattivare la memoria di quest'ultimo, sia per mantenere la giusta attenzione sul colloquio, senza interrompere il richiedente. Il funzionario competente può inoltre aiutare il richiedente a ricordare eventi e dettagli mediante varie tecniche di memoria. A questo riguardo si potrebbe valutare la possibilità di fare domande legate alla percezione associata a un particolare evento attraverso i diversi sensi o usare il tempo presente.

Alcuni richiedenti hanno difficoltà a parlare liberamente. In tali casi il funzionario competente deve cercare di assumere un ruolo più attivo e porre domande più mirate, ricordandosi anche di continuare a presentare tutti gli argomenti e di iniziare sempre un nuovo argomento facendo domande aperte.

Il funzionario competente deve dare al richiedente il tempo necessario per concentrarsi e ripensare al passato, lasciando che questi mantenga il controllo della quantità di informazioni che è disposto a rivelare, soprattutto se sta parlando di un evento traumatico o comunque delicato.

Se il richiedente devia dalle informazioni pertinenti durante la narrazione libera, il funzionario competente deve reindirizzarla con molto tatto. Ad esempio, il funzionario potrebbe utilizzare le pause naturali della narrazione per capire se vi è una ragione per cui il richiedente parla di determinati argomenti e se li considera pertinenti per la domanda di protezione. Successivamente, il funzionario competente può ritornare su un argomento pertinente e chiedere al richiedente di riprendere il discorso da quel punto. Il funzionario deve essere abbastanza attento da non interferire troppo presto, dando al richiedente il tempo di trovare il filo della narrazione.

3.4. Fase di verifica [indietro]

Il funzionario competente deve individuare e controllare le parti essenziali della narrazione del richiedente, affrontando un argomento alla volta, individuando gli argomenti principali (il nucleo della domanda) e riprendendoli con analisi degli argomenti secondari derivati dal tema principale, al fine di creare una coerenza contestuale, un «flusso» nella conversazione. Questo approccio aiuterà il richiedente a fornire una narrazione dettagliata sull'evento in questione. È un buon modo di strutturare il colloquio e assicurarsi che tutti gli elementi siano presi in considerazione. È importante che il funzionario competente resti sempre flessibile e controlli le nuove informazioni fornite dal richiedente.

3.4.1. «Segnaletica» [indietro]

Il funzionario competente deve sempre presentare il quadro dell'argomento prima di proseguire con domande aperte o più mirate. L'introduzione all'argomento mirato aiuta il richiedente a proseguire nella giusta direzione, consentendo al funzionario competente di mantenere il colloquio in argomento e di acquisire le informazioni pertinenti senza porre troppe domande.

3.4.2. Controllare la comprensione [indietro]

Durante il colloquio il funzionario competente deve cogliere l'occasione per verificare la propria comprensione e chiedere conferma delle principali affermazioni. Potrebbe, ad esempio, riformulare le risposte del richiedente sugli elementi principali della domanda di protezione e chiedere conferma sull'esattezza della sua comprensione.

3.5. Tecniche di colloquio e tipi di domande [indietro]

3.5.1. Porre domande semplici [indietro]

Il livello di linguaggio utilizzato e il modo in cui il funzionario competente fa le domande può generare notevoli malintesi e portare a conclusioni errate. Le domande poste durante il colloquio devono essere chiare, il più possibile semplici e adeguate all'età e al livello d'istruzione del richiedente. Sono da evitare le domande multiple.

3.5.2. Utilizzare domande aperte [indietro]

Il funzionario competente deve ricorrere a domande aperte per chiedere al richiedente di narrare un evento o spiegare una situazione oppure ancora per chiedergli che cosa sa o quali sono le sue opinioni o i suoi sentimenti. La domanda aperta è un invito al richiedente a dare il maggior numero possibile di informazioni. Solitamente le domande aperte iniziano con «*come*», «*perché*» o «*mi dica*», «*mi spieghi*», «*descriva*» ecc.

3.5.3. Utilizzare opportunamente domande chiuse [indietro]

Anche se il funzionario competente ricorre principalmente a domande aperte, può anche servirsi di domande chiuse per verificare la propria comprensione del racconto del richiedente o per ottenere informazioni specifiche.

Tuttavia, il funzionario competente deve essere cauto, perché una domanda chiusa fuori luogo o l'abuso di questo tipo di domande può disturbare la conversazione. Si consiglia, pertanto, di evitarle quando è in pieno svolgimento una conversazione o la narrazione libera. Se si fanno troppe domande chiuse una dopo l'altra, il richiedente può avere la sensazione di essere sottoposto a un interrogatorio di polizia, invece di avere l'opportunità di spiegare dettagliatamente la propria domanda di protezione.

3.5.4. Utilizzare domande chiarificatrici e di riflessione [indietro]

Le domande chiarificatrici e di riflessione sono importanti quando il funzionario competente deve ottenere dal richiedente una corretta descrizione di ciò che è realmente accaduto.

3.5.5. Porre domande corrette in modo corretto ed equo [indietro]

Il funzionario competente deve porre le domande in modo corretto ed equo, senza suggerire le risposte. Le domande tendenziose propendono a guidare il richiedente verso la risposta desiderata o prevista o gli danno un'impressione sbagliata di ciò che deve essere il contenuto della risposta.

3.5.6. Porre domande in base alle capacità e al livello d'istruzione del richiedente [indietro]

Il funzionario competente deve porre le domande in base alle capacità e al livello d'istruzione del richiedente, verificandone sempre innanzitutto il grado di istruzione o come il richiedente riesce a cogliere alcune nozioni, al fine di evitare che la comunicazione si inceppi per aver utilizzato un linguaggio troppo elementare o troppo

difficile e complesso. Quando pone le domande, il funzionario competente deve usare le parole e le frasi proprie del richiedente, ove possibile.

3.6. Opportunità di chiarire le incoerenze [indietro]

(articolo 16, direttiva procedure, rifusione)

Al richiedente si deve dare la possibilità di presentare la domanda nella forma più completa possibile. Ciò comprende l'opportunità di spiegare l'eventuale assenza di elementi e/o le eventuali incoerenze o contraddizioni delle sue dichiarazioni nonché qualsiasi possibile discrepanza rispetto alle informazioni ottenute da altre fonti.

Il funzionario competente deve anche dare al richiedente l'opportunità di spiegare possibili discrepanze e contraddizioni con le informazioni sul paese d'origine e con fatti noti.

In base alla prassi nazionale, il funzionario competente può inoltre dare al richiedente l'occasione di spiegare le eventuali incongruenze con il racconto fornito da familiari o testimoni.

Un principio fondamentale di equità è che il richiedente abbia accesso alle stesse informazioni della persona responsabile della decisione. Il motivo sta nel fatto che in questo modo il richiedente è in grado di opporvisi se ne ha bisogno ed è pronto a replicare a qualsiasi informazione che tenda a mettere in dubbio la credibilità della sua domanda. Eventuali informazioni sul paese d'origine che potrebbero far pesare il piatto della bilancia del responsabile della decisione più verso una dichiarazione di credibilità negativa devono essergli presentate per offrirgli una possibilità di replica.

Sezione 4. Merito della domanda [indietro]

Al fine di condurre un buon colloquio, il funzionario competente deve affrontare tutte le questioni attinenti alla domanda di protezione, concentrandosi sui **fatti essenziali**. Le tecniche di colloquio non possono essere prese in considerazione separatamente, senza una comprensione degli argomenti di cui si deve parlare. In effetti, il vero scopo delle tecniche di colloquio e degli atteggiamenti riassunti in questa guida pratica dell'EASO è quello di mettere il funzionario competente in condizione di raccogliere informazioni precise e affidabili, in modo giusto ed efficiente, circa i motivi che hanno indotto il richiedente a presentare domanda di protezione.

I seguenti punti non suggeriscono come il funzionario competente debba porre o formulare le domande, ma sono piuttosto un elenco degli argomenti che può essere necessario esplorare, a seconda delle particolari circostanze della domanda, al fine di poterne fare una valutazione in un secondo momento. Infatti, molti degli argomenti elencati di seguito non dovranno essere necessariamente affrontati: in questa sede sono indicati a titolo di promemoria e d'orientamento qualora il contenuto della domanda e/o la normativa o la prassi nazionale lo richiedano.

Il funzionario competente deve tenere presente che è un compito comune delle autorità e del richiedente accertare i fatti di cui alla domanda. Ciò significa, in particolare, che durante il colloquio il funzionario deve: a) essere a conoscenza delle informazioni sul paese d'origine che possano aiutarlo a capire la situazione del richiedente e a verificare o segnalare eventuali discrepanze con elementi delle sue affermazioni (cfr. anche la sottosezione [Consultare le pertinenti informazioni sul paese d'origine](#)); b) aiutare il richiedente a fare un resoconto completo della sua storia, ponendo domande opportune in modo adeguato; c) dare al richiedente l'opportunità di chiarire eventuali incongruenze (cfr. anche la sottosezione [Opportunità di chiarire le incoerenze](#)).

4.1. Raccogliere informazioni sulle persecuzioni e i danni gravi subiti [indietro]

(articolo 4 della direttiva qualifiche)

4.1.1. Che cosa è accaduto? [indietro]

È necessario un resoconto (il più possibile) dettagliato degli eventi per valutare il livello di gravità delle esperienze passate del richiedente (cfr. [l'articolo 9, paragrafo 1, lettera a](#)), e [paragrafo 2](#), nonché [l'articolo 15 della direttiva qualifiche](#)). La somma di varie misure può anche rivelarsi equivalente ad atti di persecuzione (cfr. [l'articolo 9, paragrafo 1, lettera b](#)), della direttiva qualifiche). Il funzionario competente deve, pertanto, essere pronto a chiedere o ad ascoltare in merito a fatti/minacce «di minore entità», la somma dei quali può equivalere a persecuzione o danni gravi.

Inoltre, il funzionario del caso deve ricordare che l'assenza di prove di passate persecuzioni/danni gravi non significa che non vi siano rischi in futuro.

4.1.2. Chi ha subito persecuzioni/danni gravi? [indietro]

Solitamente la vittima è il richiedente stesso, che tuttavia può avere paura perché altre persone con caratteristiche simili (in base ai motivi della convenzione di Ginevra, familiari, luogo di residenza ecc.) hanno subito persecuzioni/danni gravi.

Talvolta il richiedente può avere paura non per sé ma per una persona non autonoma: un minore o un adulto incapace, a nome del quale deve spiegare i fatti (ad esempio, una bambina a rischio di MGF).

Il profilo e l'estrazione del richiedente/della vittima (età, etnia, istruzione, religione, genere, luogo di residenza ecc.) possono, in sé, essere un fatto essenziale in base al quale va concessa protezione internazionale. Sono inoltre importanti al fine di «ubicare» il richiedente nella società del suo paese d'origine e possono influire sulla

valutazione di credibilità da effettuare in una fase successiva (cfr. l'articolo 4, paragrafo 2, e paragrafo 3, lettera c), della direttiva qualifiche).

4.1.3. Chi è l'autore delle persecuzioni/dei danni gravi? [indietro]

Gli autori della persecuzione/dei danni gravi possono essere soggetti statuali o non statuali oppure entrambi (cfr. l'articolo 6 della direttiva qualifiche). Determinare chi sono tali autori nella fattispecie è importante anche al fine di valutare, in una fase successiva, se possa esservi un soggetto che offre protezione (ai sensi dell'articolo 7 della direttiva qualifiche) o se si possa valutare il ricorso alla protezione all'interno del paese d'origine ai sensi dell'articolo 8 della direttiva qualifiche.

4.1.4. Quando è accaduto? [indietro]

Date e punti di riferimento cronologici sono utili per fornire un contesto, per verificare la coerenza con le informazioni fornite in precedenza dal richiedente e per confrontare il resoconto del richiedente con altre informazioni, come ad esempio le informazioni sul paese d'origine, le banche dati (Eurodac, VIS ecc.) ecc.

Date e punti di riferimento cronologici sono utili, fra l'altro, per valutare il nesso di causalità tra gli eventi passati e la fuga dal paese di origine. Tuttavia, il funzionario competente deve ricordare che le circostanze personali del richiedente, quali l'estrazione culturale, i traumi o altri fattori possono influire sul modo in cui il richiedente è in grado di ricordare le date.

4.1.5. Dov'è accaduto? [indietro]

Luoghi e punti di riferimento sono utili per fornire un contesto ed essere confrontati con le COI.

4.1.6. Perché è accaduto? [indietro]

Il funzionario competente deve offrire al richiedente la possibilità di esprimere il proprio punto di vista personale sul perché lui stesso o altri siano stati (o è probabile che diventino) vittime di persecuzioni/danni gravi. Nel contempo, il funzionario competente deve ricordare che il richiedente può non essere a conoscenza della motivazione del o dei responsabili della persecuzione e/o può non essere in grado di utilizzare la terminologia giuridica.

L'aspetto del «perché» è necessario affinché il funzionario competente stabilisca un nesso con i motivi alla base della protezione internazionale e, in particolare, della concessione dello status di rifugiato.

4.1.7. Quali sono i documenti e le prove presentate (se pertinente)? [indietro]

Chiedere spiegazioni sui documenti e le prove presentate è parte integrante del colloquio (cfr. l'articolo 4, paragrafo 2, della direttiva qualifiche).

Aspetti rilevanti possono essere: a che scopo viene presentato il documento? Qual è la sua natura/il suo contenuto (se non è tradotto)? A quale fatto/evento si riferisce? Che cosa conferma/dimostra? Da dove proviene? Quando l'ha ottenuto il richiedente? Come ha fatto il ricorrente a ottenerlo?

Quando si può presupporre che esistano documenti relativi a determinati elementi, ma non sono stati presentati, il funzionario competente deve esaminare ulteriormente le ragioni della mancata presentazione, fatto salvo l'esito della valutazione da effettuare in una fase successiva.

4.2. Chiedere informazioni sulla paura di persecuzioni o danni gravi [indietro]

4.2.1. In caso di rientro del richiedente, che cosa crede che gli potrebbe accadere? [indietro]

Il rischio di persecuzione/danni gravi in futuro è il punto cruciale per la determinazione della necessità di protezione internazionale; al richiedente deve essere data la possibilità di esprimere ciò che teme, dal momento che è questo il vero motivo della sua domanda.

4.2.2. Perché il richiedente crede che accadrà? [indietro]

Durante il colloquio con il richiedente, il funzionario competente deve tenere presente che le persecuzioni/i danni gravi del passato possono essere un'indicazione di un rischio che in futuro si ripetano persecuzioni/danni gravi simili (cfr. [l'articolo 4, paragrafo 4, della direttiva qualifiche](#)). D'altra parte, la mancanza di persecuzioni/danni gravi in passato non significa che non vi sia nessun rischio in futuro (cfr. anche il bisogno di protezione internazionale sorto fuori dal paese d'origine, «sur place», [articolo 5 della direttiva qualifiche](#)).

I motivi possono essere diversi da quelli delle persecuzioni/dai danni gravi subiti in passato se la situazione della persona o del paese di origine è cambiata.

4.2.3. Da chi il richiedente teme persecuzioni/danni gravi qualora dovesse rientrate nel proprio paese d'origine? [indietro]

I responsabili di persecuzioni possono essere diversi rispetto a quelli di persecuzioni/danni gravi subiti in passato, se la situazione della persona o del paese di origine è cambiata.

Studiare questa questione è necessario soprattutto nei casi in cui non vi sono persecuzioni/danni gravi nel passato.

4.3. Verificare i motivi della persecuzione [indietro]

(articolo 10 della direttiva qualifiche, e articolo 1, lettera A, secondo comma, della convenzione di Ginevra)

4.3.1. Spazio per domande di controllo sulle caratteristiche, effettive o attribuite, del richiedente [indietro]

Se il richiedente ha fornito indicazioni insufficienti in risposta alla domanda «*Perché è accaduto?*» è ancora necessario verificare se esiste un motivo per la persecuzione ai sensi dell'articolo 10 della direttiva qualifiche.

Se il richiedente ha fornito indicazioni in merito ai motivi per cui era o sarebbe perseguitato, può essere necessario porre domande supplementari per accertare che effettivamente questa persona possieda, o se il responsabile della persecuzione ritiene che possedga, le caratteristiche che motivano la presunta persecuzione.

In alcuni Stati membri, le caratteristiche non menzionate esplicitamente nella convenzione di Ginevra del 1951 o nell'articolo 10 della direttiva qualifiche possono essere un motivo a sé stante per la concessione dello status di rifugiato in base alla normativa nazionale (ad esempio, genere, «combattente per la libertà», precedente riconoscimento di rifugiato da parte dell'UNHCR o di un altro Stato firmatario della convenzione di Ginevra).

Qualora esista tale motivo supplementare applicabile ai sensi della normativa nel paese dell'utente del presente manuale, quest'ultimo può cliccare qui: [\[inserire il riferimento alla normativa nazionale\]](#).

4.3.2. È possibile che alcune questioni si debbano sollevare d'ufficio [indietro]

È possibile che alcune questioni debbano essere sollevate d'ufficio, se il richiedente non le menziona per primo (ad esempio, le MGF per quanto riguarda le richiedenti donne provenienti da determinati paesi di origine).

Se esistono una normativa o degli orientamenti specifici relativamente a quanto sopra nel paese dell'utente del presente manuale, quest'ultimo può cliccare qui: [\[inserire il riferimento alla normativa e/o agli orientamenti nazionali\]](#).

4.4. Verificare i motivi della protezione sussidiaria [indietro]

(articolo 15 della direttiva qualifiche)

Nei casi in cui i danni gravi temuti equivalgano alla «condanna o l'esecuzione della pena di morte» (cfr. [l'articolo 15, lettera a\), della direttiva qualifiche](#)) o alla «tortura o altre forme di pena o trattamento inumano o degradante» (cfr. [l'articolo 15, lettera b\), della direttiva qualifiche](#)), le domande poste in precedenza, di cui ai punti 4.1 e 4.2, dovrebbero aver già fornito le informazioni necessarie. Tuttavia, qualora il rischio di danni gravi sussista a causa di una violenza indiscriminata in situazioni di conflitto armato interno o internazionale, possono rendersi necessarie specifiche domande aggiuntive (cfr. [l'articolo 15, lettera c\), della direttiva qualifiche](#)).

Se vi sono specifiche nel modo in cui l'articolo 15, lettera c), della direttiva qualifiche è recepito nel paese dell'utente del presente manuale, quest'ultimo può trovare il testo qui: [\[inserire il riferimento alle disposizioni di legge pertinenti del proprio paese\]](#).

4.4.1. È possibile che alcune questioni si debbano sollevare d'ufficio [indietro]

È possibile che alcune questioni debbano essere sollevate d'ufficio quando il richiedente non le menziona per primo [ad esempio nel caso di richiedenti donne provenienti da certi paesi d'origine, l'esistenza/assenza di un parente (uomo) o di una rete familiare/di clan/tribale o di conoscenti in grado di fornire «protezione» e/o sussistenza a seconda dell'usanza locale].

Se vi sono specifiche disposizioni di legge o orientamenti pertinenti nel paese dell'utente del presente manuale, quest'ultimo può cliccare qui: [\[inserire il riferimento alle disposizioni o agli orientamenti di legge pertinenti del proprio paese\]](#).

4.5. Ove possibile, verificare altre forme di protezione [indietro]

In alcuni paesi, la concessione del permesso di soggiorno per motivi di protezione non internazionali (umanitari, caritatevoli o medici ecc.) può essere di competenza dell'autorità accertante. Si veda, alla sezione 1 che precede, la sottosezione [Individuare le questioni di protezione non internazionale pertinenti](#).

Se vi sono specifiche disposizioni di legge o orientamenti pertinenti nel paese dell'utente del presente manuale, quest'ultimo può cliccare qui: [\[inserire il riferimento alle disposizioni o agli orientamenti di legge pertinenti del proprio paese\]](#).

4.6. Chiedere che tipo di protezione è disponibile nel paese d'origine [indietro]

(articolo 6, lettera c) e articolo 7 della direttiva qualifiche)

4.6.1. Il richiedente ha chiesto protezione all'autorità/ai soggetti competenti che la offrono? [indietro]

Questa linea di colloquio di solito non è rilevante se lo Stato è il responsabile delle persecuzioni o dei danni gravi.

Tuttavia, in alcuni paesi, le informazioni sul paese d'origine possono indicare che la protezione/i mezzi di ricorso presso una magistratura indipendente o un'altra autorità possono essere efficaci e accessibili (cfr. l'articolo 7 della direttiva qualifiche).

È necessario studiare questo aspetto se il responsabile delle persecuzioni/dei danni gravi è un soggetto non statale (cfr. l'articolo 6, lettera c), della direttiva qualifiche).

D'altra parte, non sarebbe rilevante se non vi sono soggetti che offrono protezione.

4.6.2. Se sì, a quali autorità/soggetti che offrono protezione? E qual è stato l'esito? [indietro]

Durante il colloquio può essere necessario valutare se i soggetti che offrono protezione non possono o non vogliono agire e se tale indisponibilità ad agire si basa su motivi della convenzione (cfr. l'articolo 6, lettera c), della direttiva qualifiche).

4.6.3. Se no, perché? [indietro]

Se il ricorrente non ha cercato di chiedere protezione nel proprio paese d'origine, il funzionario competente deve dargli l'opportunità di spiegare perché, ad esempio:

- gli è stato impedito di chiedere protezione;
- pensa che sarebbe stato inutile.

4.7. Ove possibile, chiedere se vi sono alternative di protezione all'interno del paese d'origine [indietro]

(articolo 8 della direttiva qualifiche)

4.7.1. Esiste un «riparo sicuro» nel paese d'origine del richiedente? [indietro]

Per questa parte del colloquio, tenere presente che l'onere della prova relativamente alla disponibilità di protezione spetta all'autorità accertante.

4.7.2. È accessibile legalmente, all'atto pratico, ed è ragionevole aspettarsi che il richiedente vi si stabilisca? [indietro]

Il funzionario competente dovrà verificare se il richiedente:

- può viaggiare in **sicurezza** in quella parte del paese;

- può recarsi e ottenere accesso **legalmente** a quella parte del paese;
- può **ragionevolmente** attendersi di potersi stabilire e godere di protezione dalla persecuzione e da danni gravi.

4.8. Ove possibile, chiedere se vi sono motivi per l'esclusione [indietro]

(articoli 12 e 17 della direttiva qualifiche in base all'articolo 1 D, E, F della convenzione di Ginevra del 1951)

In base alle indicazioni, è possibile che durante il colloquio il funzionario competente debba studiare le questioni attinenti all'esclusione.

4.8.1. Articolo 1D e 1E della convenzione di Ginevra del 1951 [indietro]

Per i richiedenti di origine palestinese: il richiedente gode della protezione o dell'assistenza di organi o agenzie delle Nazioni Unite diverse dall'UNHCR? (cfr. l'articolo 12, paragrafo 1, lettera a), della direttiva qualifiche basato sull'articolo 1D della convenzione di Ginevra). Se l'assistenza è cessata, il funzionario competente deve porre le opportune domande per determinare se ciò è dipeso da ragioni al di là del suo controllo e indipendenti dalla sua volontà (sentenza della Corte di giustizia del 19 dicembre 2012 nella causa C-364/11, Abed El Karem El Kott e altri).

Verificare se il richiedente, nel paese del funzionario competente (o in un altro paese in cui ha preso residenza), gode dei diritti ed è soggetto agli obblighi connessi al possesso della cittadinanza di tale paese o gode di diritti ed è soggetto ad obblighi ad essi equivalenti (cfr. l'articolo 12, paragrafo 1, lettera b), della direttiva qualifiche basato sull'articolo 1E della convenzione di Ginevra).

4.8.2. Articolo 1F della convenzione di Ginevra del 1951 [indietro]

a) Il richiedente ha menzionato atti che ha commesso e che potrebbero comportare l'esclusione dalla protezione? (Per gli atti che comportano l'esclusione si veda l'articolo 12, paragrafo 2, e l'articolo 17, paragrafo 1, della direttiva qualifiche basati sull'articolo 1F della convenzione di Ginevra)

Qualora dovesse verificarsi questa situazione, il funzionario competente deve:

- invitare il richiedente a confermare la propria dichiarazione;
- informare il richiedente che gli atti dallo stesso menzionati possono escluderlo dal godere della protezione internazionale;
- verificare se vi sono possibili circostanze attenuanti.

È possibile che nel paese dell'utente del presente manuale vi siano provvedimenti specifici per quanto riguarda l'esame dei motivi di esclusione, come ad esempio funzionari competenti specializzati, necessità di un colloquio separato ecc. Consultare le procedure nazionali cliccando qui [\[inserire il riferimento agli orientamenti pertinenti\]](#).

b) Le informazioni sul paese d'origine (COI) o le testimonianze indicano forse che l'organizzazione alla quale appartiene il richiedente (ad esempio, polizia, esercito, milizia, guerriglia, gruppo terrorista, mafia ecc.) abbia commesso atti che potrebbero essere causa di esclusione?

Qualora si verifichi una situazione di questo tipo, il funzionario competente deve ottenere le seguenti informazioni attinenti alla posizione del richiedente e/o al suo ruolo nell'organizzazione:

- Il richiedente era consapevole dei reati?
- Qual era il suo coinvolgimento personale? Il richiedente ha forse ordinato, istigato, commesso o fornito consapevolmente i mezzi per commettere tali reati?
- Ulteriori possibili circostanze: lunghezza del soggiorno, posizione gerarchica, compiti, conseguenze di atti ecc.
- Il richiedente ha (dis)approvato in quel momento? Il richiedente (dis)approva adesso?
- Possibili circostanze attenuanti: capacità mentali, costrizione, autodifesa ecc.

c) Il richiedente è stato forse accusato/condannato per un reato grave (non-politico) commesso al di fuori del paese di accoglienza, prima di essere ammesso come rifugiato in detto paese, o le informazioni COI/ informazioni esterne/l'intelligence indicano che il richiedente ha commesso un tale reato?

Per questa parte del colloquio, il funzionario competente deve tenere presente che l'onere della prova relativamente alle condizioni di esclusione spetta all'autorità accertante.

Qualora si verificasse questa situazione, il funzionario competente deve far emergere i seguenti elementi:

- Qual è il reato commesso?
- Se del caso, che cosa fa pensare al richiedente che l'accusa sia una copertura per la persecuzione/i danni gravi?
- Se del caso, che cosa fa pensare al richiedente che non siano state rispettate le condizioni di un processo giusto o che non lo saranno?
- Quale può essere la sentenza? È prevista la pena di morte? Quali sono le condizioni negli istituti penitenziari del paese?

Anche eventuali reati non politici commessi in un paese terzo prima dell'ammissione nel paese del funzionario competente possono comportare l'esclusione. In questi casi, il funzionario competente dovrà valutare le conseguenze sulla situazione del richiedente per quanto riguarda il suo paese d'origine.

d) Ove applicabile, il richiedente rappresenta forse un pericolo per la comunità/lo Stato membro? (articolo 14, paragrafo 5, e articolo 17, paragrafo 1, lettera d), della direttiva qualifiche)

È possibile, inoltre, che il funzionario competente debba valutare questi motivi in relazione all'esclusione dalla protezione sussidiaria. Cfr. la normativa e gli orientamenti nazionali a questo proposito: [\[inserire il riferimento alla normativa e/o agli orientamenti nazionali\]](#).

e) Non respingimento in caso di esclusione

Nei casi in cui le competenze dell'autorità accertante non si limitino all'ammissibilità relativamente allo status di rifugiato o alla protezione sussidiaria, e quando sembra probabile l'esclusione, è possibile — qualora il caso lo richieda, e nell'improbabile circostanza in cui le risposte del richiedente in una fase iniziale del colloquio non abbiano fornito informazioni sufficienti — che il funzionario competente debba fare delle domande opportune per valutare, in una fase successiva, se il fatto di rimandare il richiedente nel paese d'origine costituisca una violazione degli obblighi previsti dagli strumenti sui diritti umani, in particolare dall'[articolo 3 della convenzione europea dei diritti dell'uomo](#) e dall'[articolo 3 della convenzione contro la tortura](#).

Sezione 5. Conclusione del colloquio [indietro]

Dopo che il richiedente ha finito di spiegare i motivi della sua domanda e il funzionario competente ha posto tutte le domande pertinenti e necessarie, è il momento di entrare nella fase di chiusura del colloquio. In questa fase si tratta principalmente di assicurarsi che tutte le informazioni pertinenti per la domanda siano state valutate adeguatamente. Nella fase di chiusura ci si deve anche assicurare che il richiedente abbia tutte le informazioni necessarie prima che si congedi.

5.1. Assicurarsi che durante il colloquio siano stati affrontati tutti gli aspetti significativi della domanda [indietro]

Nel condurre un colloquio sul merito di una domanda di protezione internazionale, il funzionario competente assicura che al richiedente sia data una congrua possibilità di presentare gli elementi necessari a motivare detta domanda.

5.1.1. Riepilogare tutti i motivi addotti per la domanda di protezione e chiedere al richiedente se il riepilogo è corretto [indietro]

Secondo la prassi nazionale potrebbe essere necessario che il funzionario competente riepiloghi il nocciolo del resoconto fatto dal richiedente. Sebbene richieda del tempo, è un ottimo modo per garantire che il funzionario competente abbia annotato nella relazione scritta i principali motivi addotti dal richiedente.

5.1.2. Chiedere al richiedente se vi sono informazioni supplementari che vorrebbe aggiungere [indietro]

È importante assicurarsi che nel colloquio siano stati affrontati tutti i punti. Al richiedente si deve dare un'effettiva possibilità di presentare gli elementi necessari a motivare la domanda. Chiedergli se ha qualcosa da aggiungere gli dà anche la sensazione di essere stato trattato correttamente e di essere stato ascoltato.

Se il richiedente ha qualcosa da aggiungere il funzionario competente deve restare aperto e flessibile, ascoltando e approfondendo ulteriormente qualsiasi nuovo argomento attinente alla domanda.

Il funzionario competente potrebbe anche venire a sapere dell'esistenza di documenti o di altre prove a disposizione del richiedente. In tal caso è tenuto a comunicare al richiedente come questi possa/debba fornire tale documentazione all'autorità.

5.2. Verificare nuovamente la comprensione fra l'interprete e il richiedente [indietro]

(articoli 12 e 15, direttiva procedure, rifusione)

Al termine del colloquio il funzionario competente deve chiedere nuovamente al richiedente se ha qualche preoccupazione per quanto riguarda l'interprete o il servizio di interpretazione fornito al colloquio.

È importante, alla fine del colloquio, controllare che il richiedente e l'interprete si siano capiti nel corso di tutto tale colloquio. Secondo la prassi consolidata in alcuni Stati membri, il funzionario competente chiede anche all'interprete se ha compreso il richiedente in ogni fase del colloquio.

5.3. Ove possibile, offrire ad altri l'opportunità di esercitare i propri diritti [indietro]

(articolo 23, direttiva procedure, rifusione)

Nel caso in cui il consulente legale del richiedente, in base alle normative e alle prassi nazionali, sia presente al colloquio, al termine dello stesso gli deve essere offerta la possibilità di formulare osservazioni o porre al richiedente domande pertinenti al caso.

A seconda della normativa e delle procedure nazionali, anche ad altre persone, come ad esempio tutori o adulti accompagnatori che partecipano al colloquio, può essere offerta l'opportunità di parlare.

Se vi sono degli orientamenti specifici sui diritti dei diversi soggetti durante il colloquio nel paese dell'utente del presente manuale, quest'ultimo può cliccare qui: [\[inserire il riferimento alla normativa e/o agli orientamenti nazionali\]](#).

5.4. Informare il richiedente sulle fasi successive del processo [indietro]

5.4.1. Quando sarà adottata la decisione, all'incirca? [indietro]

Il non sapere per quando è prevista la decisione è causa di stress per il richiedente. Nella maggior parte dei casi può non essere possibile comunicargli una data precisa per l'adozione della decisione; tuttavia, al termine del colloquio il funzionario competente deve comunicare al richiedente almeno un lasso di tempo indicativo in proposito.

5.4.2. Come sarà informato il richiedente in merito alla decisione? [indietro]

Il funzionario competente deve informare il richiedente in merito alla modalità con la quale questi sarà informato relativamente all'esito della domanda. La decisione sarà ad esempio comunicata attraverso il consulente legale o un funzionario competente? La comunicazione sarà scritta e/o orale? Ecc.

5.4.3. Se pertinente, chi adotterà la decisione? [indietro]

L'idea non è quella di indicare al richiedente il nome di un determinato responsabile della decisione. Tuttavia, potrebbe essere considerata una buona prassi comunicare al richiedente, ad esempio, da quale ufficio e a che livello sarà adottata la decisione.

5.4.4. Spiegare il diritto di ricorso qualora la domanda venga respinta [indietro]

Il richiedente deve essere informato del suo diritto di ricorso nel caso in cui la domanda sia respinta. Quando e presso quale istanza si deve presentare il ricorso? Quale autorità lo esaminerà? Il richiedente riceverà qualche forma di aiuto dal suo consulente legale ecc.?

Il funzionario competente deve tenere conto del fatto che informarlo in merito al diritto di ricorso può causare stress al richiedente e dargli l'impressione che le autorità abbiano già preso una decisione (negativa) sul suo caso. Il funzionario competente deve quindi sottolineare che non è stata ancora presa alcuna decisione e che queste informazioni vengono date a tutti i richiedenti.

5.4.5. Se la risposta è positiva: documentazione, ricongiungimento familiare, diritto al lavoro ecc. [indietro]

A seconda della prassi nazionale, il funzionario competente potrebbe comunicare al richiedente le conseguenze che derivano dall'accettazione della domanda: se il richiedente, ad esempio, ha familiari in un paese terzo e intende ricongiungersi con loro, che cosa deve fare ecc. Come nel caso delle informazioni sul possibile ricorso avverso decisioni negative, il funzionario competente deve essere cauto e sottolineare che non è stata ancora presa alcuna decisione.

5.4.6. Ove opportuno, diritti e sostegno in attesa della decisione [indietro]

In alcuni Stati membri le informazioni sui diritti e il sostegno che spettano al richiedente in attesa della decisione vengono fornite in una fase iniziale del processo. Ma se il richiedente non ha ancora ricevuto tali informazioni sarebbe opportuno che il funzionario competente glielne fornisse al termine del colloquio.

5.5. Ove possibile in questa fase, dare al richiedente l'opportunità di formulare osservazioni sulla relazione del colloquio [indietro]

(articolo 17, direttiva procedure, rifusione)

Al richiedente deve essere data la possibilità di formulare osservazioni e/o fornire chiarimenti, oralmente e/o per iscritto, su eventuali errori di traduzione, malintesi o omissioni contenute nella relazione o nella trascrizione, al termine del colloquio personale o entro un termine fissato prima che l'autorità accertante adotti una decisione. È importante che il richiedente sia pienamente informato del contenuto della relazione o degli elementi sostanziali della trascrizione, se necessario con l'assistenza di un interprete.

A seconda delle procedure e delle prassi nazionali, è possibile che il funzionario competente debba offrire quest'opportunità al termine del colloquio personale e chiedere al richiedente la conferma che il contenuto della relazione o della trascrizione rispecchia fedelmente il colloquio. Se il richiedente non vuole confermare la correttezza del contenuto della trascrizione occorre registrare il motivo di tale rifiuto.

Se disponibili, ulteriori informazioni pratiche sul processo nel paese dell'utente del presente manuale sono reperibili qui: [\[inserire il riferimento alla normativa e/o agli orientamenti legali\]](#).

5.6. Dare al richiedente l'opportunità di fare domande [indietro]

Il funzionario competente deve concludere il colloquio chiedendo al richiedente se ha qualche domanda da fare. All'occorrenza, il richiedente deve essere rinviato alla persona/all'organizzazione competente.

5.7. Procedura post-colloquio: riflessione sul colloquio [indietro]

5.7.1. Valutazione del colloquio [indietro]

Sebbene il colloquio sia terminato, potrebbero esserci ancora alcuni punti che sollevano degli interrogativi o che potrebbero richiedere un ulteriore approfondimento. La questione più importante su cui deve riflettere il funzionario competente è se tutti gli elementi rilevanti sono stati studiati il più a fondo possibile o se vi sono informazioni aggiuntive che devono essere acquisite per poter adottare una decisione in merito alla domanda. Questa riflessione sul caso deve essere fatta subito dopo il colloquio, quando tutte le informazioni sono ancora nella mente del funzionario competente, in modo da non perdere tempo a studiare il caso di nuovo in un secondo momento.

Dopo il colloquio è importante anche dedicare del tempo alla riflessione e all'autoanalisi. Il funzionario competente deve riflettere su come il richiedente ha percepito il colloquio: il funzionario ha mostrato rispetto ed empatia, adottando i giusti atteggiamenti professionali ecc.?

5.7.2. Autovalutazione e riflessione [\[indietro\]](#)

Il funzionario competente può utilizzare questa guida pratica anche per valutare il modo in cui ha condotto il colloquio e per individuare aspetti del suo lavoro da poter migliorare.

Il funzionario competente deve anche riflettere sul modo in cui ha vissuto il colloquio, specialmente se sono stati discussi eventi traumatici o delicati. Al fine di mantenere un atteggiamento professionale e di essere produttivo nel suo lavoro, questi deve valutare periodicamente e tenere presenti le proprie esigenze.

Strumenti giuridici e riferimenti nazionali

Strumenti internazionali

- Convenzione di Ginevra del 1951 e Protocollo di New York del 1967 relativi allo status dei rifugiati
- Convenzione europea dei diritti dell'uomo (CEDU)
- Convenzione contro la tortura e altre pene o trattamenti crudeli, inumani o degradanti

Strumenti dell'Unione europea

- Direttiva qualifiche (rifusione)

Direttiva 2011/95/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 dicembre 2011, recante norme sull'attribuzione, a cittadini di paesi terzi o apolidi, della qualifica di beneficiario di protezione internazionale, su uno status uniforme per i rifugiati o per le persone aventi titolo a beneficiare della protezione sussidiaria, nonché sul contenuto della protezione riconosciuta (rifusione)

- Direttiva sulle procedure di asilo (rifusione)

Direttiva 2013/32/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013, recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale (rifusione)

- Direttiva contro la tratta di esseri umani

Direttiva 2011/36/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 aprile 2011, concernente la prevenzione e la repressione della tratta di esseri umani e la protezione delle vittime, e che sostituisce la decisione quadro del Consiglio 2002/629/GAI

Giurisprudenza della Corte di giustizia dell'Unione europea

- Sentenza della Corte (Grande Sezione) nella causa C-364/11, El Kott e altri

Strumenti giuridici e orientamenti nazionali

Strumenti giuridici nazionali

-

Orientamenti nazionali

-

COME OTTENERE LE PUBBLICAZIONI DELL'UNIONE EUROPEA

Pubblicazioni gratuite:

- una sola copia:
tramite EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- più di una copia o poster/carte geografiche:
presso le rappresentanze dell'Unione europea (http://ec.europa.eu/represent_it.htm),
presso le delegazioni dell'Unione europea nei paesi terzi
(http://eeas.europa.eu/delegations/index_it.htm),
contattando uno dei centri Europe Direct (http://europa.eu/europedirect/index_it.htm),
chiamando il numero 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratuito in tutta l'UE) (*).

(* Le informazioni sono fornite gratuitamente e le chiamate sono nella maggior parte dei casi gratuite (con alcuni operatori e in alcuni alberghi e cabine telefoniche il servizio potrebbe essere a pagamento).

Pubblicazioni a pagamento:

- tramite EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

