



European Asylum Support Office

# EASO Uygulama Kılavuzu: Kişisel mülakat

*EASO Uygulama Kılavuzu Serisi*

Aralık 2014

SUPPORT IS OUR MISSION

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

Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2020

PDF ISBN 978-92-9485-938-9 doi:10.2847/441756 BZ-04-14-990-TR-N

© European Asylum Support Office, 2020

Reproduction is authorised provided the source is acknowledged.

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



European Asylum Support Office

# EASO Uygulama Kılavuzu: Kişisel mülakat

*EASO Uygulama Kılavuzu Serisi*

Aralık 2014

SUPPORT IS OUR MISSION

Bu uygulama kılavuzu, EASO Kalite Matrisi metodolojisi doğrultusunda geliştirilmiştir. EASO, AB Üye Ülkeleri ve aynı zamanda Referans Grubundan (Avrupa Komisyonu, Birleşmiş Milletler Yüksek Temsilcisi ve Avrupa Mülteci ve Sürgün Konseyinden oluşan) gelen uzmanlara bu uygulama kılavuzunun geliştirilmesi için ortaya koydukları aktif katkı ve desteklerinden ötürü teşekkür eder.

# Giriş

**Bu uygulama kılavuzu neden oluşturuldu?** EASO "Kişisel Mülakat" uygulama kılavuzu, Avrupa Birliği sınırları içerisinde görev yapan vaka görevlilerine yardımcı olması amaçlanan pratik bir kontrol listesi ve kısa bir kılavuzdur. Kılavuz; Üye Ülkeleri, Ortak Avrupa Sığınma Sistemi (CEAS) içerisindeki en önemli yükümlülüklerinden birini yerine getirmeleri konusunda desteklemek için oluşturulmuştur. Bu, başvuru sahibine kişisel mülakatın kilit rol oynadığı başvuru sırasında, başvurusunun nedenlerini adil ve verimli biçimde sunma fırsatı verme yükümlülüğüdür. Bu kılavuz, ilgili yasal gereksinimler doğrultusunda tasarlanmıştır ve aynı zamanda vaka görevlilerinin günlük çalışması sırasında kullanabilecekleri pratik yaklaşımlar sunar. Bu ortak standartların, uygulanmalarına yönelik ortak bir yaklaşıma dönüştürülmesi talebini karşılar.

**Bu uygulama kılavuzunun diğer EASO destek araçlarıyla bağlantısı nedir?** Tüm EASO destek araçları gibi kişisel mülakata yönelik uygulama kılavuzu da CEAS ortak standartlarını baz alır. EASO'nun görevi, Üye Ülkeleri *diğer konuların yanında* ortak eğitim, ortak kalite ve ortak menşe ülke bilgisi hususlarında desteklemektir. Bu kılavuz aynı çerçeveye hazırlanmıştır ve diğer mevcut araçlara ilave olarak görülmelidir. Kılavuzun özellikle Müfredat Teknikleri, Hassas Kişilerle Mülakat ve Çocuklarla Mülakat modülleri gibi kılavuzla yakından ilgili EASO Eğitim Müfredatı modülleriyle bağlantılı olarak bu araçlarla tutarlı olması öncelikli olarak göz önünde bulundurulmuştur. Uygulama kılavuzu, bu modüller tarafından işlenen temel ve gelişmiş eğitim ihtiyacının yerini hiçbir şekilde alamaz. Modüller ayrıntılı bilgiler, beceri ve davranış eğitimleri sunarken bu uygulama kılavuzu vaka görevlisinin günlük çalışmasını destekleyen bir araca tutarlı bir içerik ve yaklaşım sunmayı amaçlar.

Bu, EASO Kalite Matrisi sürecinde geliştirilen pilot uygulama kılavuzudur. Kanıt Değerlendirmesi ve Özel İhtiyaçları Olan Kişilerin Tanımlaması hakkındaki müteakip iki uygulama kılavuzuyla aynı doğrultuda görülmelidir.

**Bu uygulama kılavuzunda neler yer alıyor?** Kılavuz, EASO Eğitim Müfredatı ile aynı doğrultuda yapılandırılmış bir mülakat yöntemi sunuyor. Bu yapılandırılmış yaklaşım, kullanıcıyı kişisel mülakat (bölüm 1), mülakata açma ve bilgi sağlama (bölüm 2), mülakata gerçekleştirme (bölüm 3) adımları için hazırlar, mülakat sırasında keşfedilmesi gereken başvuru içeriği konusunda kılavuzluk sağlar (bölüm 4) ve mülakata sonlandırma ve mülakat sonrası eylemlerle (bölüm 5) sona erer.

**Bu uygulama kılavuzu nasıl oluşturuldu?** Bu kılavuz EASO desteğiyle Üye Ülkelerden uzmanlar tarafından oluşturulmuştur. Daha sonra Avrupa Komisyonu, UNHCR ve Avrupa Mülteci ve Sürgün Konseyinin (ECRE) de dahil olduğu bir Referans Grubu kılavuza değerli katkılarda bulunmuştur. Ardından kılavuz konusunda tüm Üye Ülkelere danışılmış ve kılavuz tümü tarafından onaylanmıştır. Kılavuz; yüksek kaliteli sığınma prosedürleri oluşturma konusundaki ortak standartları ve amacı yansıtan bir ortak uzmanlık ürünüdür.

**Bu uygulama kılavuzunu kimler kullanmalıdır?** Bu kılavuzun esas amacı, vaka görevlilerine günlük çalışmaları sırasında destek olmaktır. Kılavuzun ek kılavuzluk bilgilerinden faydalanabilecek olan yeni vaka görevlilerinin yanı sıra kılavuzu işlerinde bir hatırlatıcı olarak kullanabilecek olan deneyimli vaka görevlileri için de faydalı olacağı düşünülmektedir. Ayrıca kılavuz öz değerlendirme aracı olmanın yanı sıra kalite denetimi için de bir araç olarak düşünülmelidir. Küçük ayarlamalarla kılavuz bir kalite değerlendirme aracı olarak kullanılabilir ve bu kilit adımda sığınma prosedüründe yer alan herhangi bir aktörün ilgisini çekebilir.

**Bu uygulama kılavuzu nasıl kullanılmalıdır?** Kılavuz, birbirine bağlı üç katmandan oluşmaktadır. İlk katman, kişisel mülakata hazırlıktan mülakata sonlandırma ve kendi üzerine düşünmeye kadar aşamaların her birinde yer alan önemli unsurlara hızlı ve genel bakış sunan bir kontrol listesidir. İkinci katman, kontrol listesindeki her bir unsuru açıklayan ve unsurlara eklemeler yapan kısa bir kılavuzluk sunar. Üçüncü katman ise kılavuz içerisinde bahsi geçen uluslararası, Avrupa Birliği ile ilgili ve ulusal araçlara yönelik referanslar sağlar. **Katmanlar etkileşimli olarak köprülerle birbirine bağlıdır**, bu da elektronik ortamda kullanıldığında kılavuzun kullanılabilirliğini artırır.

**Bu uygulama kılavuzu ulusal mevzuat ve uygulamalarla nasıl bağlantılıdır?** Kılavuz, ortak standartları yansıtan ve mevzuat, kılavuzluk ve uygulama konularında ülkeden ülkeye değişiklik gösteren noktalar için alan bırakan ılımlı bir yaklaşım aracıdır. Her ulusal makam, vaka görevlilerine kişisel mülakat konusunda tek elden rehberlik sunmak için belirlenen alanlarda ilgili mevzuat ve rehberlik bölümlerini kılavuza dahil edebilir.

# EASO Uygulama Kılavuzu: Kişisel Mülakat Kontrol Listesi

## Bölüm 1: Hazırlık

- Hazırlanmanın önemi
- Vakayı tanıma
  - Her bir vaka hakkında bilgi toplayın
    - Vaka dosyasında yer alan bilgileri okuyun
    - Mevcut veritabanlarını kontrol edin
  - İlgili menşe ülke bilgisine (COI) başvurun
  - Maddi gerçekleri tanımlayın
  - İlgili uluslararası olmayan koruma sorunlarını tanımlayın
  - Özel prosedür gereksinimlerini tanımlayın
    - Refakatçi eşliğinde ve refakatsiz çocuklar
    - Engelli kişiler
    - Yaşlı kişiler
    - Hamile kadınlar
    - Küçük yaşta çocuğu olan yalnız ebeveynler
    - İnsan kaçakçılığı kurbanları
    - Ruhsal bozuklukları olan kişiler
    - İşkence, tecavüz veya diğer ciddi psikolojik, fiziksel veya cinsel şiddet türlerine maruz kalan kişiler
  - Konuyla ilgili rehberlik alın
  - Zihinsel olarak hazırlanın
  - Vaka planını hazırlayın
- Uygulamaya yönelik düzenlemeler
  - Uygun görevli ve çevirmen
  - Odanın hazırlanması ve yerel prosedürler
  - Güvenlik endişeleri

## Bölüm 2: Mülakatı başlatma

- Güven ortamı oluşturun ve bu ortamı koruyun
  - Profesyonel bir tutum sergileyin
  - Başvuru sahibine doğrudan hitap edin
  - Uygun bir dil ve beden dili kullanın
- Başvuru sahibinin kimliğini doğrulayın
- Karşılama/tanışma
  - Başvuru sahibini profesyonel biçimde karşılayın ve odada bulunan kişilerin rollerini açıklayın
  - Çevirmen ve başvuru sahibinin birbirini anladığından emin olun
  - Başvuru sahibine özel ihtiyaçlarını sorun
  - Başvuru sahibini tüm iletişim/anlama güçlüklerini dile getirmeye teşvik edin
- Başvuru sahibine bilgi verin
  - Mülakatın amacının açıklanması
  - Mülakatın çerçevesi ve yapısı hakkında bilgiler
  - Molalar hakkında bilgiler
  - Gizlilik hakkında bilgiler
  - Başvuru sahibinin yükümlülükleri/işbirliği yapma görevi hakkında bilgiler
  - Varsa, mülakatın kaydı hakkında bilgiler
  - Yazılı rapor hakkında bilgiler

## Bölüm 3: Mülakatı gerçekleştirme

- Tutum**
  - Tarafsızlık
  - Yargısız tutum
  - Kültüre bağlı varsayımlar, değerler veya beklentilerden kaynaklanan yanlış anlamaları önleyin
- Mülakat durumunu yönetin**
  - İletişimi yönetin
  - Çevirmeni yönetin
- Serbest anlatım**
  - Serbest anlatımı açıklayın
  - Etkin dinleme yaparak başvuru sahibini teşvik edin
- Derine inme safhası**
  - “İşaretlerle anlatım”
  - Anlaşıldığınızı doğrulayın
- Mülakat teknikleri ve soru türleri**
  - Soruları basit tutun
  - Açık sorular sorun
  - Kapalı soruları uygun biçimde sorun
  - Açıklayıcı ve yansıtıcı sorular sorun
  - Doğru soruları doğru ve adil biçimde sorun
  - Başvuru sahibinin kapasitesine ve eğitim seviyesine uygun sorular sorun
- Tutarsızlıkları ortadan kaldırma fırsatı**



## Bölüm 4: Başvurunun özü

- Başvuru sahibinin geçmişte maruz kaldığı işkence veya ağır hasar hakkında bilgi toplayın
  - Ne oldu?
  - İşkence/ağır hasar kurbanı/kurbanları kim?
  - İşkence/ağır hasarı uygulayan kim?
  - Ne zaman gerçekleşti?
  - Nerede oldu?
  - Neden gerçekleşti?
  - Gönderilen belge ve kanıtlar (varsa) neler?
- İşkence veya ciddi hasar korkusu hakkında sorular sorun
  - Dönüş yapması durumunda başvuru sahibi nelerin olabileceğini düşünüyor?
  - Başvuru sahibi neden böyle düşünüyor?
  - Menşe ülkeye dönmesi durumunda başvuru sahibi kimin işkence/ciddi hasar uygulamasından korkuyor?
- İşkencenin sebeplerini araştırın
  - Başvuru sahibinin gerçek veya varsayılan özellikleri hakkında birbirini izleyen sorular sorun
  - Bazı sorunlar re'sen ortaya çıkabilir
- Ek koruma sebeplerini araştırın
  - Bazı sorunlar re'sen ortaya çıkabilir
- Varsa, diğer koruma biçimlerini araştırın
- Menşe ülkede koruma mevcut olup olmadığını sorun
  - Başvuru sahibi ilgili makamlardan/aktörlerden koruma talep etmiş mi?
  - Evet ise hangi koruma makamları/aktörleri? Sonuç ne oldu?
  - Hayır ise neden?
- Varsa, İç Koruma alternatifi hakkında sorular sorun
  - Başvuru sahibinin menşe ülkesinde "güvenli sığınak" var mı?
  - Sığınağa pratik olarak ulaşılabilir mi ve başvuru sahibinin oraya yerleşmesini beklemek mantıklı mı?
- Varsa, muafiyet için mevcut nedenler hakkında sorular sorun
  - 1951 Cenevre Sözleşmesi'nin 1D ve 1E maddeleri
  - 1951 Cenevre Sözleşmesi'nin 1F maddesi

## Bölüm 5: Mülakatı Sonlandırma

- Mülakat sırasında başvurunun tüm ilgili konularına değinildiğinden emin olun
  - Koruma başvurusu için sağlanan tüm nedenleri özetleyin ve başvuru sahibine özetin doğru olup olmadığını sorun
  - Başvuru sahibine eklemek istediği bilgi olup olmadığını sorun
- Çevirmen ve başvuru sahibinin birbirini anladığından bir kez daha emin olun
- Varsa, diğerlerine haklarını kullanmaları için bir fırsat teklif edin
- Başvuru sahibini sürecin sonraki adımları konusunda bilgilendirin
  - Karar yaklaşık olarak ne zaman alınacak?
  - Başvuru sahibi kararla ilgili bilgileri nasıl alacak?
  - Konu ile ilgisi varsa, kararı verecek olan kişi kim?
  - Başvurunun reddi durumunda temyiz hakkı
  - Sonuç olumlu ise: belgeler, aile birleşmesi, çalışma hakkı vb.
  - Varsa, kararı beklerken kullanılacak hak ve avantajlar
- Bu aşamada mümkünse başvuru sahibine mülakat raporu hakkında yorum yapma fırsatı verin
- Başvuru sahibine soru sorma fırsatı verin
- Mülakat sonrası eylem: mülakatın yansıması
  - Mülakatın değerlendirilmesi
  - Kendi kendine değerlendirme ve düşünme

# EASO Uygulama Kılavuzu: Kişisel Mülakat Kılavuzu

## Bölüm 1: Hazırlık [geri]

Mülakat öncesindeki safha, mülakatın kalitesi açısından çok önemli olabilir. Mülakat odasına girdiğinde iyi hazırlanmış olması, vaka görevlisine büyük avantaj sağlar.

### 1.1 Hazırlanmanın önemi [geri]

Hazırlık, iyi bir mülakat için çok önemlidir. Vaka görevlisi ne kadar iyi hazırlanırsa mülakat o kadar verimli olacak ve aynı ölçüde verimli sorular sorulacaktır. Hazırlıksız gelmek mülakat sırasında zaman kaybına yol açar, sıklıkla ilgisiz soruların sorulmasına neden olur veya ek bir mülakat yapma ihtiyacıyla sonuçlanabilir.

İyi yapılandırılmış bir mülakat yürütebilmek için vaka ayrıntıları üzerinde çalışmaya zaman ayırmak ve aynı zamanda mülakat başlamadan önce ortaya çıkan sorunlara dikkat çekmeye çalışmak vaka görevlisinin sorumluluğundadır.

Mülakat için yeterli süre ayrılmalıdır. Önceden hazırlık yaparak mülakatı yapan kişi, mevcut sürenin, başvuru için daha az önem taşıyan sorunlar yerine tamamen iddianın temeline odaklanmak için harcanmasını sağlamalıdır. İddianın kilit yönleri hakkında ilgili kanıtların toplandığı verimli bir mülakat, başvuruya istinaden adil bir kararın alınması için çok önemlidir.

### 1.2 Vakayı tanıma [geri]

#### 1.2.1 Her bir vaka hakkında bilgi toplayın [geri]

##### a. Vaka dosyasında yer alan bilgileri okuyun [geri]

Mevcut değilse vaka dosyası talep edilmelidir. Vaka görevlisi varsa başvuru formu, kayıt mülakatı, yazılı tüm beyanlar, kimlik ve destekleyici belgeler, tıbbi raporlar gibi özel gereksinimler için izleme sonuçları ve diğer tüm bilgiler üzerinde önceden çalışma yapılmalıdır.

Vaka görevlisi çevrilmesi gereken tüm belgeleri tanımlamalı ve ülke prosedürleri uyarınca gerekli adımları atmalıdır.

##### b. Mevcut veritabanlarını kontrol edin [geri]

Mevcut veritabanları veya sistemlerde tutulan bilgiler başvurunun değerlendirilmesi açısından önem teşkil edebilir. Bu sistemlerde özellikle başvuru sahibinin kimliği, uyruğu, aile durumu, kişisel şartları ve göç geçmişi ile ilgili ek bilgiler veya belgeler mevcut olabilir.

#### 1.2.2 İlgili menşe ülke bilgisine (COI) başvurun [geri]

Vaka görevlisi, hem işkence veya ciddi hasarın gerçekleştirildiğinin iddia edildiği zaman zarfında hem de şu anda başvuru sahibinin menşe ülkesindeki mevcut koşullar hakkında bilgi sahibi olmalıdır. Bilginin halihazırda mevcut olmadığı durumlarda vaka görevlisi başvuru ile ilgili bilgi talep edebilir veya bu konuda araştırma yapabilir. Kişinin hesabıyla bağlantılı menşe ülke bilgisinin mevcut olmaması vaka görevlisinde ön yargıya yol açmamalıdır.

Kesin ve güncel menşe ülke bilgileri COI Birimleri, EASO, UNHCR ve ilgili diğer insan hakları kuruluşları gibi birçok kaynaktan edinilebilmektedir.

### 1.2.3 Maddi gerçekleri tanımlayın [geri]

Halihazırda mevcut bilgi miktarına bağlı olarak vaka görevlisi hazırlık sırasında başvurunun maddi gerçeklerini tanımlamalıdır. Maddi gerçekler, mülteci veya ikincil korumaya uygun kimse tanımlarıyla doğrudan bağlantılı gerçeklerdir. Ancak vaka görevlisi açık görüşlü olmalı ve süreç boyunca yeni gerçeklerin ortaya çıkabileceğini göz önünde bulundurmalıdır.

Maddi gerçekler hakkında daha fazla bilgi için Bölüm 4'e gidin.

### 1.2.4 İlgili uluslararası olmayan koruma sorunlarını tanımlayın [geri]

Bazı Üye Ülkelerde vaka görevlisi, mülteci veya ikincil koruma için uygun kimse tanımlarına girmeyen fakat ulusal kurallara göre belirleyici makam tarafından da dikkate alınan gerekçeleri tespit etmelidir. Örneğin ulusal mevzuata bağlı olarak bu gerekçeler insani ve/veya merhamet uyandıran, aile ve özel hayata dair veya tıbbi gerekçeler içerebilir.

Araştırmanız gereken uluslararası olmayan koruma gerekçeleri varsa, bilgileri burada bulabilirsiniz: [Ulusal mevzuat ve/veya kılavuzluğa ait referansları yerleştirin].

### 1.2.5 Özel prosedür gereksinimlerini tanımlayın [geri]

Savunmasız bir başvuru sahibinin (özel usul gereksinimleri olan başvuran) çalışma tanımına göre 2013/32/AB Yönergesi Madde 2(d) (değiştirilmiş) esas alınarak EASO Eğitim Müfredatının amaçları doğrultusunda geliştirilmiştir: **Savunmasız bir başvuru sahibi, vakasını anlama ve etkili bir şekilde sunma veya sürece tam olarak katılma yeteneği kendi kişisel şartları nedeniyle sınırlı olan bir başvuru sahibidir.**

Başvuru sahibinin kendi ülkesinde, yolculuk sırasında veya iltica ettiği ülkede edindiği deneyimler güçlü bir etkiye sahip olabilir. Örneğin dil engeli veya deneyimlerinden dolayı sosyal dışlanma duygusu, başvuru sahibini yüksek hassasiyet durumuna itebilir.

Aşağıdaki bölümlerde, özel ihtiyaçları olan kişilere ait daha yaygın kategoriler hakkında bilgi verilmektedir.

#### a. Refakatçi eşliğinde ve refakatsiz çocuklar [geri]

(Madde 15 APD değişikliği)

18 yaşın altındaki çocukların mülakatı, mümkünse bu alanda eğitim almış bir vaka görevlisi tarafından gerçekleştirilmelidir. Çocuklarla yapılan mülakatlar çocuklara uygun bir şekilde gerçekleştirilmelidir. Örneğin vaka görevlisi dilini veya tonunu başvuru sahibine, başvuru sahibinin yaşına ve anlayış düzeyine uygun şekilde ayarlamalıdır. Özellikle refakatsiz küçüklerin yanında mülakat sırasında bir vasinin bulunması gibi küçük başvuru sahibi için gerekli destek çerçevesinin oluşturulmasına ilişkin ulusal mevzuat ve prosedürlere danışılmalıdır.

#### b. Engelli Kişiler [geri]

Vaka görevlisi, özel bakım ve desteğin gerekli olup olmadığını değerlendirmelidir. Vaka görevlisi engelin beraberinde getirdiği koşulları hesaba katmalı ve farklı engeller farklı düzenlemeler gerektirdiğinden dolayı bu doğrultuda hareket etmelidir.

**c. Yaşlı Kişiler** [geri]

Vaka görevlisi, özel bakım ve desteğin gerekli olup olmadığını değerlendirmelidir. Örneğin mülakat görevlisi, hareket kabiliyetinin sınırlı olması durumunda başvuru sahibine yardımcı olmak için özel yardım sağlanıp sağlanamayacağını göz önünde bulundurmalıdır. Vaka görevlisi uygun sorgulama teknikleri kullanmalı ve gerektiğinde düzenli molalar vermelidir.

**d. Hamile kadınlar** [geri]

Ağır hamile olmadıkları veya tıbbi zorlukları bulunmadığı sürece hamile kadınların mülakata katılması beklenir. Ulusal uygulamaya göre, böyle bir durumda tıbbi kanıtlar gerekli olabilir. Hamile kadınların fiziksel ihtiyaçları farklı olabilir ve mülakatı gerçekleştirirken mülakat görevlisi bunlardan haberdar olmalıdır.

**e. Küçük yaşta çocuğu olan yalnız ebeveynler** [geri]

Vaka görevlisi, ebeveynlerin çocuklarının yanlarında olması durumunda, düzenlemelerin kişisel mağduriyet veya aşağılanma hakkında açıklama yapmalarını gerektirmeyecek şekilde yapılmasını sağlamalıdır. Örneğin, başvuru sahibinin çocuğunu uygun bir çocuk bakım evine yerleştirme olanağı bulunmaması halinde, mülakatın mutlaka çocuk bakımının mevcut olacağı bir zaman ve yerde yapılmasının planlanması gerekecektir.

**f. İnsan kaçakçılığı kurbanları** [geri]

Uluslararası korumaya duyulabilecek ihtiyaca hanel gelmeksizin, insan kaçakçılığı mağdurları; insan kaçakçılığını önleme, insan kaçakçılığıyla mücadele ve kurbanlarını koruma hakkında 2011/36/AB Yönergesi'ne istinaden özel haklara sahiptir (5 Nisan 2011). Göstergelerin tanımlanması durumunda bu tür vakalar kaçakçılıkla ilgilenen yetkili bir makama yönlendirilmelidir.

**g. Ruhsal bozuklukları olan kişiler** [geri]

Vaka görevlisi, başvuru sahibinin mülakata katılmak için gereken zihinsel kapasiteye sahip olup olmadığını değerlendirmelidir. Başvuru sahibinin herhangi bir sebepten dolayı mülakat yapmaya uygun olmadığı durumlarda, planlanan mülakat ertelenmeli veya gerçekleştirilmemelidir.

Başvuru sahibinin mülakat için uygun olduğu düşünülürse, başvuranın özel ihtiyaçlarına duyarlı bir şekilde hitap edebilmek için özel pratik önlemlerin alınıp alınmayacağına dikkat edilmelidir.

**h. İşkence, tecavüz veya diğer ciddi psikolojik, fiziksel veya cinsel şiddet türleri mağduru kişiler** [geri]

Vaka görevlisi, bu tür travmaya bağlı deneyimlerin kurbanı olan bir kişinin, uluslararası koruma başvurusunu anlatmada belirli zorluklar yaşayabileceğinin farkında olmalıdır. Zorluk, anlatılacak deneyimlerin hassas olmasından ve başvuru sahibinin görevdeki yetkililerle yaşamış olabileceği deneyimlerden kaynaklanıyor olabilir. Bu nedenle hazırlık aşamasında başvuru sahibinin ciddi şiddet olaylarına maruz kaldığını veya travma belirtileri gösterdiğini fark eden vaka görevlisi, bu tür durumlarda mülakat sırasında bunu hesaba katması gerektiğini kendine hatırlatmalı, ayrıca özel dikkat ve duyarlılık göstermelidir. Vaka görevlisi, başvuru sahibinin bazı travmaya bağlı olaylara ait ayrıntıları veremeyeceğinin veya vermek istemeyeceğinin farkında olmalı ve bunu kabul etmelidir.

### 1.2.6 Konuyla ilgili kılavuzluğa başvurun [geri]

Vaka dosyasını inceledikten sonra vaka görevlisi, mülakat sırasında araştırılacak konularla ilgisi olan tüm hukuki ilkeleri göz önünde bulundurmalıdır. İlgili mevzuat ve içtihat çerçevesinde başvurunun gerçeklerini tespit etmelidir. Şüphesi varsa vaka görevlisi, kendi ulusal makamında uygulanan belirli yasal düzenlemelere ve ilgili yasal hükümlere başvurmalıdır.

### 1.2.7 Zihinsel olarak hazırlanın [geri]

Mülakata başlamadan önce vaka görevlisinin, her vakanın kendi içinde değerlendirilmesi gerektiğini hatırlayarak zihinsel olarak kendisini hazırlaması önemlidir.

Zihinsel olarak bir mülakata hazırlanırken vaka görevlisi; vakayla ilgili tutum, düşünce veya ön yargıların objektifliğini etkileyebileceğini kendisine sormalı ve bunları önlemek için çaba göstermelidir.

Travmaya bağlı deneyimleri anlatmak başvuru sahibi için acı verici bir deneyim olabilir. Vaka görevlisi, hikayenin kendisi üzerindeki potansiyel psikolojik etkisinin farkında olmalıdır. Örneğin, işkencelerin anlatılması veya kalıcı yaralanmaların fotoğrafları son derece şok edici ve uzun süreli bir etkiye sahip olabilir. Vaka görevlisi, çevirmen üzerindeki olası etkiyi de dikkate almalı ve çevirmeni mümkünse mülakat başlamadan önce mülakat sırasında zor durumların ortaya çıkabileceğine dair göstergeler hakkında kısaca bilgilendirmelidir.

### 1.2.8 Vaka planı hazırlayın [geri]

Her vaka görevlisi kendi hazırlık yöntemini geliştirir. Mevcut bilgilere bağlı olarak başvuru sürecindeki maddi gerçeklerin zaman çizelgesini hazırlamak yararlı olabilir, bu çizelgeye mülakat sırasında başvurulabilir. Bu tür kronolojik bir yaklaşımın yanı sıra bir vaka planı mantıklı veya tematik bir yapıya da sahip olabilir. Bu yapı aynı zamanda başvuru konusunda karar verme zamanı geldiğinde de yararlı olabilir.

Önceden hazırlanmış uzun bir soru listesi mülakatın akışını yavaşlatabilir ve verimliliği düşürebilir. Bu yüzden başvuruya ilişkin belirli alanların/unsurların ana hatlarının çizilmesinin daha yararlı olacağı düşünülmektedir.

## 1.3 Uygulamaya yönelik düzenlemeler [geri]

Mülakatın belirlenen zamanda sorunsuz gerçekleştirilebilmesi için vaka görevlisi, güvenli bir ortam yaratmak amacıyla tüm ön düzenlemelerin yapılmasını sağlamalıdır. Böyle bir mülakat ortamı, olabildiğince iyi bir karar için gerekli olan bilgileri edinmeye yardımcı olacaktır.

Ulusal mevzuat ve/veya rehberliğin bu yönde olması durumunda, vaka görevlisi başvuru sahibinin yasal temsilcisi ile gerekli düzenlemeleri yapmalıdır.

Çalışmanın profesyonel niteliği doğrultusunda, mülakat gerçekleştirmek için çağrıda bulunan herkes kıyafetinin uygun ve amaca yönelik olduğundan emin olmalıdır.

### 1.3.1 Uygun görevli ve çevirmen [geri]

(Madde 15 APD değişikliği)

Belirleyici makamın, böyle bir talebin, başvuranın kendi başvurusuna dair gerekçeleri kapsamlı bir şekilde sunmasıyla ilgili zorluklarla bağlantılı olmayan gerekçelere dayandığına inanması için bir neden olmadıkça, aynı cinsiyete sahip görevli veya çevirmen talepleri mümkün olduğunca karşılanmalıdır.

Başvuru sahibini tehdit altında veya rahatsız hissettirmeyen bir vaka görevlisi ve çevirmen atayarak başvuru sahibinin hikayesini tam ve doğru biçimde anlatabilmesi için her türlü çaba gösterilmelidir. Bu, başvuru sahibinin tecavüz veya cinsel taciz mağduru olması durumunda mutlak surette önem taşır.

Bazı durumlarda başvuru sahibi karşı cinse mensup bir mülakatçı ve/veya çevirmen tercih ettiğini ifade edebilir. Bazı Üye Ülkeler mümkün olduğu durumlarda bu tür bir talebi karşılamak amacıyla uygulama başlatmıştır.

Bir çocukla mülakat yapılacağı durumlarda vakaya atanan vaka görevlisi mülakatı çocuklara uygun biçimde gerçekleştirmek için uygun bilgi ve becerilere sahip olmalıdır.

Başvuru sahibinin profiline bağlı olarak diğer uzmanlık türleri de ülkenizde mevcut olabilir.

### 1.3.2 Odanın hazırlanması ve yerel prosedürler [geri]

Gizlilik sebebiyle başvuru sahibinin refakatsiz bir çocuk olması durumunda başvuru sahibiyle mülakat normal şartlar altında yalnız başına veya yasal temsilcisinin veya vasisinin eşliğinde gerçekleştirilir. Ulusal mevzuata ve uygulamalara bağlı olarak, UNHCR temsilcileri ya da yasal veya diğer danışmanlar, duygusal ya da tıbbi destek sağlayan kişiler gibi diğer kişiler kabul edilebilir. Daha önce listelenen güvenlik açığı faktörlerinden herhangi birinin belirgin olması durumunda bu özellikle önemlidir.

Vaka görevlisi, önceden odanın uygunluğuna ve oturma düzenlemelerine yönelik belirli kontroller gerçekleştirmelidir. Oturma düzeni, ana iletişim hattının vaka görevlisi ve başvuru sahibi arasında olması ve çevirmene yalnızca destekleyici bir rol vermesi ilkelerini yansıtmalıdır.

Buna ek olarak vaka görevlisi, kayıt ekipmanının veya gerekiyorsa diğer ekipmanların çalışıp çalışmadığını kontrol etmelidir. Vaka görevlisinin, mülakat sırasında gerekli olması ihtimaline karşı biraz su ve hazırda birkaç adet mendil bulundurması iyi bir uygulama olarak düşünülür.

### 1.3.3 Güvenlik endişeleri [geri]

İlk risk değerlendirmesinde başvuru sahibinin şiddet geçmişine sahip olduğunun anlaşılması veya farklı güvenlik endişelerinin mevcut olması durumunda, vaka görevlisi gerekli önlemleri almalıdır. Bu önlemler, başvuru sahibinin mülakat yerine varış sırasında kapsamlı bir şekilde aranması amacıyla güvenlik görevlilerini önceden bilgilendirmeyi veya mülakat süresince bir meslektaşın hazırda bulunmasını talep etmeyi içerebilir. Mülakat sırasında yangın alarmı sesinin duyulması durumunda veya başka bir acil durumda, vaka görevlisinin tahliye prosedürü hakkında tam olarak bilgi sahibi olması gerekir.

## Bölüm 2: Mülakatı başlatma [geri]

Mülakat durumu çoğu başvuru sahibi için yeni ve yabancı bir durumdur. Bu yüzden güzel bir iletişim ortamı oluşturmak için zaman ayırmak iyi bir uygulama olarak düşünülür. Bunu gerçekleştirmek için vaka görevlisinin profesyonel bir tutum takınması ve başvuru sahibine mülakat durumu ve mülakatın amacıyla ilgili yeterli ölçüde bilgiyi anlaşılır biçimde sunması gerekir.

### 2.1 Güven ortamı oluşturun ve bu ortamı koruyun [geri]

Vaka görevlisinin kişisel mülakattaki amacı, başvuru sahibinin korunma başvurusunda bulunma nedenleri hakkında doğru ve güvenilir bilgileri toplamaktır. Vaka görevlisinin mülakatta kişiler arası iletişimi yönetme biçimi, elde edilen bilginin hem niteliğini hem de niceliğini büyük ölçüde etkileyebilir. İlgili tüm kişilerin güvende hissetmelerini ve olumlu bir şekilde etkileşim kurmalarını sağlamak amacıyla iyi bir iletişim ortamı geliştirmek için yeterli zamanı ayırmak iyi bir yatırımdır. Bu, başvuru sahibinin stres, kaygı veya güvensizlik duygularının azalmasına yardımcı olur ve böylece başvuru sahibini bilgi vermeye teşvik eder.

Aynı zamanda vaka görevlisinin de rahatlamasına ve başvuru sahibini gözlemlemesine izin verir. Vaka görevlisi, böyle bir güven ortamı yaratma sorumluluğuna sahiptir; profesyonel bir tutum sergilemek ve empati göstermek bu hedefe ulaşmada yardımcı olacaktır.

Mülakat, konuşmaların çoğunu başvuru sahibinin yapması gereken bir diyalog olarak görülmelidir. Vaka görevlisi sözlü ve sözlü olmayan biçimlerde başvuru sahibine mülakatın odak noktasında başvuru sahibinin olduğunu açıkça hissettirmelidir. Vaka görevlisi aynı zamanda iletişim biçimini başvuru sahibinin ihtiyaçlarına göre ayarlamalıdır. Uygulamada bu, uygun bir dil kullanarak, bilgileri başvuru sahibinin anlayabileceği biçimde vererek, sözsüz iletişimdeki işaretlere dikkat ederek ve kültürler arası konuları dikkate alarak mümkün olur. Kendisine fark ettirmeden başvuru sahibinin vücut dilini, duruşunu ve hızını (tempo) taklit etmek güven ortamı oluşturma konusunda yardımcı olabilir. Ayrıca, ortamda bulunan her kişinin rolünü ve süreç içerisindeki her adım ile eylemi açıklayarak vaka görevlisi, gerginlik ve kaygı duygularını azaltabilir.

#### 2.1.1 Profesyonel bir tutum sergileyin [geri]

Koruma belirleme sürecinin önemli bir yönü de objektif ve tarafsız bir tutumdur. Başvurunun gerçeklerinin ve koşullarının doğru bir şekilde oluşturulmasını sağlamak, vaka görevlisinin sorumluluğundadır. Genellikle kişisel mülakat, bu “gerçeği bulma” eylemi için temel oluşturmaktadır.

Mülakat saygı, eşitlik ve tarafsızlık çerçevesindeki tutumu güvenceye alan temel ilkelerle uyumlu olmalıdır. Açık görüşlü olmak vaka görevlisinin başvuru sahibine güven duymasına yardımcı olur; tüm başvuru sahiplerine saygı ve haysiyetle davranmasını sağlar ve uygulamayı tam olarak keşfetmesine izin verir.

Esnek, sabırlı, ılımlı olmak ve etkin bir dinleyici olmak gibi temel iletişim biçimlerine göre hareket etmek, tüm gerekli bilgileri almanın temeli olan iyi bir iletişim ortamı yaratılmasına yardımcı olur.

Son olarak, vaka görevlisinin kendi duygularını, başvuru sahibinin duygularını ve ortamda bulunan diğer kişilerin duygularını kontrol edebilecek yeterlilikte olması gerekir. Böylece, vaka görevlisinin empati kurmakla kişisel olarak bağlanmak veya yakından ilgilenmek arasındaki dengeyi korurken, mülakat sırasında ortaya çıkan duyguları anlaması ve kabul etmesi gerekir.

Bu tutumlara sahip olmak sıklıkla meslekte profesyonellik olarak kabul edilir ve vaka görevlisinin yaklaşımlarında tarafsız, öğrenmeye meraklı ve saygılı olması anlamına gelir. Bu husus; başvuru sahibi, çevirmen, yasal temsilci ve mevcut diğer kişilerle olan iletişimle ilgilidir. Birinin tutumunu belirlemek ve buna kendinizi nasıl ayarlayacağınıza karar vermek için sıklıkla kendiniz üzerine düşünmeniz gerekir.



### 2.1.2 Başvuru sahibine doğrudan hitap edin [geri]

Daha önce açıklandığı üzere vaka görevlisi sözlü ve sözlü olmayan iletişim becerilerini kullanarak başvuru sahibine mülakatın odak noktasında başvuru sahibinin olduğunu açıkça hissettirmelidir. Bu nedenle çevirmene, yasal temsilciye ya da başka bir kişiye hitap etmek ve başvuru sahibine üçüncü şahıs olarak atıfta bulunmak yerine doğrudan başvuru sahibine hitap etmek önemlidir.

### 2.1.3 Uygun bir dil ve beden dili kullanın [geri]

Vaka görevlisi dünyanın farklı kesimlerinden gelen başvuru sahipleri ile mülakat yaparken, sözsüz iletişimdeki kültürel farkların farkında olmalı ve başvuru sahibinin beden dilinden acele anlamlar çıkarmaktan kendisini alıkoymalıdır.

Ayrıca vaka görevlisi kendi beden dilinin gücünün ve örneğin ilgisiz veya agresif olarak algılanma riskinin farkında olmalıdır. Öte taraftan, sözsüz ipuçlarının gücüne dair bilgiler, mülakat sırasında iletişimi teşvik etmek için kullanılabilir.

Daha fazla bilgi için ayrıca Bölüm 3'e göz atabilirsiniz.

## 2.2 Başvuru sahibinin kimliğini doğrulayın [geri]

Ülkedeki uygulamaya bağlı olarak vaka görevlisi, başvuru sahibinin doğru kişi olduğundan emin olmak için bu doğrultuda ev sahibi ülke tarafından verilen belgeleri görmek istemelidir.

## 2.3 Karşılama/tanışma [geri]

### 2.3.1 Başvuru sahibini profesyonel biçimde karşılayın ve odada bulunan kişilerin rollerini açıklayın [geri]

Mülakat durumu çoğu başvuru sahibi için yeni ve yabancı bir durumdur. Çoğu başvuru sahibi mülakatı yapan kişinin kim olduğunu veya mülakatın amacını anlamaz. Bu nedenle vaka görevlisinin, başvuru sahibini profesyonelce karşılaması, ortamda bulunan tüm kişileri tanıtması ve rollerini açıklaması önemlidir.

### 2.3.2 Çevirmen ve başvuru sahibinin birbirini anladığından emin olun [geri]

Vaka görevlisi başvuru sahibine çevirmeni, çevirmene ise başvuru sahibini anlayıp anlamadığını sormalıdır.

### 2.3.3 Başvuru sahibine özel ihtiyaçlarını sorun [geri]

Mülakatın giriş safhasında vaka görevlisi, her zaman başvuru sahibine göz önünde bulundurması gereken sağlık sorunları veya başka sorunlar olup olmadığını sorarak başvuru sahibinin mülakat için iyi durumda olduğundan emin olmalıdır.

### 2.3.4 Başvuru sahibini herhangi bir iletişim ve anlama güçlüğünü dile getirmeye teşvik edin [geri]

Vaka görevlisi, başvuru sahibini mülakat boyunca oluşabilecek tüm iletişim/anlama zorluklarını dile getirme konusunda teşvik etmelidir. Vaka görevlisi, başvuru sahibinin (yaş, cinsiyet, eğitim, sosyal geçmiş gibi) bireysel ve bağlamsal koşullarına uyarlanmış bir dil kullanmalıdır. Mülakat durumunda karşılıklı anlaşmaya varılması ve başvuru sahibinin yasal haklarının güvenceye alınması önemlidir.

## 2.4 Başvuru sahibine bilgi verin [geri]

Başvuru sahibinin mülakat sürecini anlaması önemlidir. Bu yüzden bilgi vermek de önemlidir. Öte yandan çok fazla bilgi vermek başvuru sahibini bunaltabilir. Vaka görevlisi, ilgili bilgileri her bir başvuru sahibine göre düzenlemeli ve açıklamalıdır. Aşağıda tüm durumlarda verilmesi gereken bilgilere dair örnekler yer almaktadır.

### 2.4.1 Mülakatın amacının açıklanması [geri]

Mülakatın amacının başvuru sahibine açıklanması önemlidir. Başvuru sahibi vaka görevlisinin, başvuru sahibinin uluslararası koruma için başvurma nedenleri ile ilgili gerekli, doğru ve güvenilir bilgileri toplaması gerektiğinin açıkça farkında olmalıdır.

### 2.4.2 Mülakatın çerçevesi ve yapısı hakkında bilgiler [geri]

Vaka görevlisinin başvuru sahibine mülakatın yapısının nasıl olacağını açıklaması önemlidir. Ulusal uygulamaya göre öncelikle başvuru sahibine, örneğin kayıt aşamasında, yetkililere daha önceden sağlanmış verilerin düzeltilmesi veya açıklığa kavuşturulması olanağı verilebilir. Ayrıca başvuru sahibi, başvurusunun nedenleri hakkında kendi sözleriyle ve serbest bir anlatımla kesintisiz biçimde kendi temposunda konuşma fırsatı bulacaktır. Serbest anlatımın ardından vaka görevlisi başvuruya ait farklı unsurlara dair daha ayrıntılı sorular sorabilir.

### 2.4.3 Molalar hakkında bilgiler [geri]

Vaka görevlisi başvuru sahibini verilecek molalar ve molaya ihtiyaç duyması halinde başvuru sahibinin bunu belirtme olanağı konularında bilgilendirmelidir.

### 2.4.4 Gizlilik hakkında bilgiler [geri]

(Madde 15(2) APD değişikliği; Madde 48 APD değişikliği)

Gizlilikten tam olarak ne kastettiğimizi vurgulamanız önemlidir. Çoğu başvuru sahibi, bir devletin vatandaşlarının gizliliğini koruyacağı öngörüsü olmayan ülkelerden gelmektedir. Bu yüzden, bazılarının “gizlilik” kavramını anlaması zor olabilir. Vaka görevlisi aynı zamanda başvuru sahibinin gizli olmadığını düşünmesi durumunda bilgileri ifşa etme konusunda tereddüt etmesinin iyi nedenleri olabileceğini unutmamalıdır. Başvuru sahibi başkalarının kendisine zarar vereceğinden korkuyor olabilir veya aile bireylerinin ve arkadaşlarının hayatları ve güvenliğinden endişe ediyor olabilir.

### 2.4.5 Başvuru sahibinin yükümlülükleri/işbirliği yapma görevi hakkında bilgiler [geri]

(Değiştirilmiş APD Madde 4 ve 5)

Vaka görevlisi, iyi bir karara varmak için ilgili ve doğru tüm bilgilerin sağlanmasının neden faydalı olduğunu açıklamak zorundadır. Gerçeği söyleme yükümlülüğünü belirtirken vaka görevlisi, bu yükümlülüğün herkese açıklandığı gerçeğini vurgulayabilir. Bunu yaparak vaka görevlisi, başvuru sahibinin yalan söylemek istediğini ima ediyor algısını yaratmaktan kaçınır. Ayrıca, ancak başvuru sahibinin kasıtlı olarak yanlış bilgi vermesi durumunda bunun olumsuz sonuçları olabileceğine işaret etmek de önemlidir.

Vaka görevlisi, başvuru sahibine bir sorunun cevabını bilmediğinde, sadece bilmediğini söylemesi ve tahmin ederek bir yanıt vermeye çalışmaması gerektiği yönünde talimat vermelidir.

### 2.4.6 Varsa, mülakatın kaydı hakkında bilgiler [geri]

Varsa, vaka görevlisi mülakatın kaydı hakkında bilgi sağlamalı ve ulusal kılavuzlara bağlı olarak başvuru sahibinin rızasını istemelidir. Vaka görevlisi, başvuru sahibine kayıtla ne yapılacağı ve kaydın ne kadar süre boyunca saklanacağı ile ilgili uygulama adımları (gerektiğinde gizlilik yasası konuları da dahil olmak üzere) hakkında bilgi vermelidir.

### 2.4.7 Yazılı rapor hakkında bilgiler [geri]

Vaka görevlisi, başvuru sahibine yazılı rapor ile ne yapılacağı konusundaki uygulama adımları ve raporda bulunan herhangi bir hata ya da yanlış yorum hakkında yorum ve/veya açıklama yapma fırsatı ile ilgili de bilgi vermelidir.

## Bölüm 3: Mülakatı gerçekleştirme [geri]

Vaka görevlisinin mülakatı yürütme şekli toplanan bilgilerin genel niteliği ve niceliği üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Vaka görevlisinin tutumu ile sözlü ve sözsüz iletişimi (mülakat teknikleri) göz önünde bulundurulur.

### 3.1 Tutum [geri]

#### 3.1.1 Tarafsızlık [geri]

Vaka görevlisi tarafsız olmalıdır. Vaka görevlisinin mümkün olduğunca tarafsız ve net olmaya çalışması gerekir. Diğer vakalar veya kendi kişisel inanç ve görüşlerinden etkilenmemelidir.

#### 3.1.2 Yargısız tutum [geri]

Vaka görevlisi, mülakat sırasında uygun bir ton kullanmalı, yargılayıcı olmayan bir tutum sergilemeli ve örneğin tutarsızlık, sahte belge veya hariç tutulabilir eylemlere dair göstergeler mevcut olduğunda başvuru sahibinin ifadelerine yaklaşırken ve tepki verirken tarafsız ve meraklı olmalıdır.

#### 3.1.3 Kültüre bağlı varsayımlar, değerler veya beklentilerden kaynaklanan yanlış anlamaları önleyin [geri]

Başvuru sahibinin kültürü hakkında bilgi sahibi olmak önemlidir. Bununla birlikte vaka görevlisi, genellemenin tehlikeli olduğunun farkında olmalıdır ve başvuru sahibinin öncelikle bir birey olduğunu unutmamalıdır. Bir kişiyi yalnızca kültürel geleneklerle tanımlamak, vaka görevlisinin başvuru sahibinin kişisel hikayesini görmesini engelleyebilir.

Vaka görevlisi herkesin her şeyi kendisi gibi anladığı veya kendi anlayışının tek doğru anlayış olduğu çıkarımlarını yapmamalıdır. Vaka görevlisi, kendi kültürel geçmişinin ilgili olguları yorumlama biçimini nasıl etkilediğinin farkına varmalıdır.

Kişinin tutumunu, sözlü ve sözsüz iletişimini belirlemek ve bunların nasıl ayarlanacağına karar vermek için benlik bilinci ve kendi üzerine düşünme gereklidir. Bu tutumları görmezden gelmek açık ve güven dolu bir mülakat ortamını mahvedip mülakatın sonucunu da olumsuz etkiler.

## 3.2 Mülakat durumunu yönetin [geri]

### 3.2.1 İletişimi yönetin [geri]

Başvuru sahibini tamamen incelenmiş bir uluslararası koruma vakasına yönlendirmek vaka görevlisinin sorumluluğundadır. Bu süreçte yardımcı olması için vaka görevlisi bir **vaka planı** (mantık, kronoloji veya tema çerçevesinde) uygulayabilir, fakat esnek kalmak da aynı ölçüde önemlidir.

### 3.2.2 Çevirmeni yönetin [geri]

(Değiştirilmiş APD Madde 15(3)(c))

Bir çevirmen, başvuru sahibiyile vaka görevlisi arasında dil uçurumunu ortadan kaldırmak için gereklidir. Mümkünse özellikle belirli duyarlılığın gerekli olduğu durumlarda, mülakat öncesinde çevirmene vakayı kısaca anlatmak iyi bir uygulamadır.

Çevirmeni mülakat sırasında üstleneceği sorumluluk ve rol hakkında bilgilendirmek ve çevirmenin mülakat salonuna düzgün bir şekilde yerleştirildiğinden (masanın ucunda, vaka görevlisi ve başvuru sahibine eşit mesafede) emin olmak önemlidir.

Çevirmenle çalışırken vaka görevlisi yavaş ve tane tane konuşmaya çalışmalı ve özellikle ayrıntılı ya da karmaşık açıklamalarda bulunuyorsa çevirmenin kısa cümle parçalarını çevirmesine olanak sağlamak için sık sık duraklamalıdır. Vaka görevlisinin, çevirmen aracılığıyla başvuru sahibiyle ilgili üçüncü şahıs anlatım biçimi kullanmak yerine doğrudan başvuru sahibine (birinci şahıs anlatım biçimi) hitap etmesi önemlidir.

Vaka görevlisi, seçilen çevirmenin başvuru sahibinin anlattıklarını doğru ve tarafsız bir şekilde yorumlayabileceğini onaylamalıdır. Çevirmenin başvuru sahibiyle hiçbir bağlantısının olmaması gerekir. Çevirmenler, mülakat başlamadan önce başvuru sahibiyle bağlantılarının olması durumunda bu durumu ve bağlantılarının ne olduğunu mutlaka belirtmelidir. Bağlantının niteliğine bağlı olarak, alternatif bir çevirmenin atanması gerekebilir.

Çevirmen, vaka görevlisine veya başvuru sahibine bir görüş belirtmemeli veya tavsiyede bulunmamalıdır. Bununla birlikte bazen, hedef dilde uygun bir sözcük bulunmadığında çevirmenden bağlamsal bir açıklama alma ihtiyacı doğabilir. Bu durumlarda çevirmenin bu noktaya dikkat çekmesi gerekebilir.

Vaka görevlisi çevirmeni çalışırken gözlemlemeli ve çevirmenin tarafsız biçimde davrandığından emin olmalıdır. Vaka görevlisinin çevirmenin yeteneği veya davranışları hakkında herhangi bir endişesi olması durumunda bu durum ulusal usullere uygun olarak ele alınmalıdır (örneğin üst düzey yetkililerle paylaşarak); mülakat askıya alınabilir ve farklı bir çevirmenle yeniden düzenlenebilir.

Mülakat sırasında başvuru sahibi ve çevirmenin durumları dikkate alınmalı ve düzenli molalar verilmelidir.

### 3.3 Serbest anlatım [geri]

#### 3.3.1 Serbest anlatımı açıklayın [geri]

Serbest anlatım safhasının hedefi, başvuru sahibine korunma başvurusunda bulunma nedenlerini sözünü kesmeden anlatma fırsatı vererek mümkün olan en güvenilir ve doğru bilgiyi almaktır. Vaka görevlisi, başvuru sahibini başvurusunun nedenleri hakkında kendi sözcükleriyle konuşmaya davet etmelidir. Çoğu vakada serbest anlatım vaka görevlisine çok sayıda doğru bilgi verecektir ve mülakatın ilerleyen safhalarında derinine inebileceği detayları sağlayacaktır. Serbest anlatımı kesmektense vaka görevlisi serbest anlatımdan sonra döneceği alanlara dair notlar alabilir.

Vaka görevlisi başvuru sahibine isimler, yerler, olaylara ilişkin iddia için yararlı/iddia ile ilgili olabilecek ayrıntıları hatırlayabildiği kadarıyla vermesini hatırlatmalıdır. Bununla birlikte vaka görevlisi, hafızanın kısıtlılıklarının farkında olmalı ve başvuru sahibinin maddi olgulara ilişkin olarak ortaya çıkarabileceği bilgi miktarına ve bilgilerin kalitesine ilişkin makul beklentilere sahip olmalıdır. Hafıza süreçleri bireye özgüdür ve başvuru sahibinin yaşı, kültürü ve geçmişi ile özellikle travmayla bağlantılı deneyimlerinin etkisi gibi bir dizi faktörden etkilenir.

#### 3.3.2 Etkin dinleme yaparak başvuru sahibini teşvik edin [geri]

Etkin dinleme başvuru sahibini ayrıntılı ve tutarlı bir anlatımla açıklama yapmaya teşvik etmek için çok önemlidir.

Vaka görevlisi, sözsüz ve sözlü ilgisini başvuru sahibine yöneltmeli ve iletişim becerilerini geliştirmek ve yanlış anlaşılmalara önlemek için sözel olmayan ipuçlarının başvuru sahibi tarafından nasıl yorumlanabileceğinin farkında olmalıdır.

Vaka görevlisi, asgari ve tarafsız konuşmaların şu şekilde uygulandığının farkında olmalıdır: “Hmm”, “Anlıyorum”, “Tamam” ifadeleri mülakat boyunca karşıdaki kişiyi dinlediğini onaylar. Bu tür ifadelerin kullanımı, başvuru sahibini konuşmaya devam etmeye çağırır ve anlatımın sürmesine ve genişletilmesine katkıda bulunur.

Başvuru sahibinin anlatımına yönelik kısa tekrarlar hem başvuru sahibinin hafızasını yeniden harekete geçirmek, hem de başvuru sahibinin sözünü kesmeden mülakatta doğru odakta kalabilmek için etkili olabilir. Vaka görevlisi, başvuru sahibinin olayları ve ayrıntıları çeşitli hafıza teknikleriyle hatırlamasına daha fazla yardımcı olabilir. Bu bağlamda, farklı duyularla belirli bir olayla ilgili algıya ilişkin sorular sormak veya geniş zaman kipinde cümleler kullanmak da düşünülebilir.

Bazı başvuru sahipleri serbestçe konuşma konusunda zorluk yaşayabilir. Bu gibi durumlarda vaka görevlisi daha etkin bir rol almaya ve daha odaklı sorular sormaya çalışmalı, ayrıca tüm konuları tanıtmaya ve her zaman açık sorular sorarak yeni bir konuyu başlatmaya devam etmeyi unutmamalıdır.

Vaka görevlisi başvuru sahibine, konsantre olup eskiye düşünmesi için yeterli zaman tanımalı ve özellikle travmayla bağlantılı bir olaydan bahsediyorsa başvuru sahibinin ne kadar bilgiyi açığa çıkarmaya istekli olduğunun kontrolünü elinde tutmasına izin vermelidir.

Başvuru sahibinin, serbest anlatım sırasında ilgili bilgiden uzaklaşması durumunda vaka görevlisi hassas bir şekilde anlatıyı yeniden düzene sokmaya çalışmalıdır. Örneğin vaka görevlisi, başvuru sahibinin bu konuları açması için bir sebep olup olmadığını ve bu konuların başvuruyla ilgili olduğunu düşünüp düşünmediğini anlamak için anlatıdaki doğal kopmaları kullanabilir. Daha sonra vaka görevlisi ilgili bir konuya tekrar atıfta bulunabilir ve başvuru sahibinden o konudan devam etmesini isteyebilir. Vaka görevlisi anlatıya çok erken müdahale etmeme konusunda dikkatli olmalı ve başvuru sahibine anlatıyı toparlaması için süre vermelidir.

### 3.4 Derine inme safhası [geri]

Vaka görevlisi, başvuru sahibinin anlatısının önemli kısımlarını belirlemeli ve takip etmelidir. Vaka görevlisi her seferinde tek bir konuyu keşfetmelidir. Ana konuları (iddianın özü) belirlemeli ve konuşmada bir “akış” olan bağlamsal bir tutarlılık yaratmak için o ana konunun altındaki konuları araştırmalıdır. Bu yaklaşım, başvuru sahibinin söz konusu olay hakkında ayrıntılı bir anlatım yapmasına yardımcı olacaktır. Bu prosedür, mülakatı planlamak ve ilgili tüm unsurların üzerinden geçilmesi için iyi bir yoldur. Vaka görevlisinin her zaman esnek olması ve başvuru sahibi tarafından verilen yeni bilgileri takip etmesi önemlidir.

#### 3.4.1 “İşaretlerle anlatım” [geri]

Vaka görevlisinin her zaman açık veya daha odaklı sorularla devam etmeden önce konu başlığının ana hatlarını açıklaması gerekir. Odak noktasında bulunan konuya giriş yapılması, başvuru sahibinin doğru davranmasına ve vaka görevlisinin mülakatı odak noktasından uzaklaştırmayarak, çok fazla soru sormadan ilgili bilgileri almasına izin verir.

#### 3.4.2 Anlaşıldığınızı doğrulayın [geri]

Mülakat sırasında vaka görevlisi, anlaşılabilirliği sağlama ve kilit ifadeleri doğrulama fırsatlarını kullanmalıdır. Örneğin vaka görevlisi, başvuru sahibinin başvurusunun ana unsurlarıyla ilgili yanıtını farklı şekillerde yeniden ifade edebilir ve doğru biçimde anlaşılıp anlaşılmadığının onaylanmasını isteyebilir.

### 3.5 Mülakat teknikleri ve soru türleri [geri]

#### 3.5.1 Soruları basit tutun [geri]

Kullanılan dilin seviyesi ve vaka görevlisinin soru sorma şekli büyük yanlış anlamalara ve yanlış çıkarımlara yol açabilir. Mülakat sırasında sorulan sorular net, mümkün olduğunca basit ve başvuranın yaşına ve eğitim düzeyine uygun olmalıdır. Aynı anda birden fazla soru sorulmamalıdır.

### 3.5.2 Açık sorular sorun [geri]

Vaka görevlisi, başvuru sahibinden bir olay ya da durum hakkında açıklama yapmasını veya bilgi, görüş ve duygularını ifade etmesini istemek için açık sorular kullanmalıdır. Bu, başvuru sahibine mümkün olduğunca fazla bilgi vermesi için bir davettir. Açık sorular genellikle “nasıl”, “neden” veya “bana anlatın”, “bana açıklayın”, “lütfen şunu açıklayın” gibi ifadelerle kullanılır.

### 3.5.3 Kapalı soruları uygun biçimde sorun [geri]

Vaka görevlisi genellikle açık sorular sorarken, başvuru sahibinin verdiği ifadeleri kendi anlayışına göre test etmek veya belirli bilgileri almak için kapalı sorular kullanılabilir.

Bununla birlikte vaka görevlisi, yersiz bir kapalı sorunun ya da bu tür soruların aşırı sıklıkta kullanılmasının konuşmanın akışını bozabileceği konusunda dikkatli olmalıdır. Bu nedenle, bir konuşma veya serbest anlatım akıcı biçimde ilerlerken bu tür sorulardan kaçınmanız önerilir. Arka arkaya çok fazla kapalı soru sorulursa, başvuru sahibi başvuru nedenlerini tüm ayrıntılarıyla açıklama imkanı verilmiş gibi değil, kendini bir polis sorgusunda gibi hissedebilir.

### 3.5.4 Açıklayıcı ve yansıtıcı sorular sorun [geri]

Vaka görevlisinin başvuru sahibinden gerçek olayın açıklamasını doğru biçimde alması gerektiğinde açıklayıcı ve yansıtıcı sorular önem kazanır.

### 3.5.5 Doğru soruları doğru ve adil biçimde sorun [geri]

Vaka görevlisi soruları doğru, adil ve imasız bir şekilde sormalıdır. İmalı sorular başvuru sahibini istenen veya beklenen yanıtı vermeye yönlendirir veya başvuru sahibine yanıtın içeriğinin ne olması gerektiğine dair yanlış bir izlenim vermeye yol açar.

### 3.5.6 Başvuru sahibinin kapasitesine ve eğitim seviyesine uygun sorular sorun [geri]

Vaka görevlisi, başvuru sahibinin kapasitesine ve eğitim seviyesine uygun sorular sormalıdır. Vaka görevlisi, çok basit veya çok zor ve karmaşık olan bir dilin kullanılması nedeniyle iletişimde bir ihlali önlemek için öncelikle başvuru sahibinin eğitim seviyesini veya belirli kavramları kavrayabilme şeklini kontrol etmelidir. Soru sorarken vaka görevlisi başvuru sahibinin kendi sözcüklerini ve cümlelerini mümkün olduğunca kullanmalıdır.

## 3.6 Tutarsızlıkları ortadan kaldırma fırsatı [geri]

(Madde 16 APD değişikliği)

Başvuru sahibine başvurusunu sunma fırsatı mümkün olduğunca verilmelidir. Bu, eksik olabilecek unsurlar ve/veya başvuru sahibinin ifadelerinde yer alan herhangi bir tutarsızlık veya çelişkinin yanı sıra diğer kaynaklardan gelen bilgilerle olası herhangi bir tutarsızlık hakkında bir açıklama yapma olanağını da içerir.

Vaka görevlisi, başvuru sahibine menşe ülke bilgisi ve bilinen gerçeklerle arasındaki olası uyumsuzluk ve çelişkileri açıklama fırsatı vermelidir.

Ulusal uygulamaya göre, vaka görevlisi ayrıca, başvuru sahibine, aile üyeleri veya tanıkların verdiği ifadelerle ilgili olası uyumsuzlukları açıklama fırsatı da verebilir.

Adaletin temel ilkelerinden biri, başvuru sahibinin karar vericiyle aynı bilgilere erişebilmesidir. Bunun ardında yatan sebep, ihtiyaç duyduğunda iddianın güvenilirliğini ortadan kaldırma eğiliminde olabilecek bilgileri yönetebilmesi ve/veya buna hazırlıklı olabilmesidir. Bir karar vericiyi olumsuz bir güvenilirlik değerlendirmesi yapmaya yöneltebilecek menşe ülke bilgileri, yanıt vermesi için kendisine yöneltilmelidir.



## Bölüm 4: Başvurunun özü [geri]

İyi bir mülakatın yapılabilmesi için, vaka görevlisi başvuruyu ilgili tüm konuları **maddi gerçeklere** odaklanarak ele almalıdır. Mülakat teknikleri, hangi konuların işlenmesi gerektiğini kavramış olmaktan ayrı olarak düşünülemez. Aslında bu EASO uygulama kılavuzunda özetlenen mülakat teknikleri ve tutumlarının amacı, vaka görevlisinin, başvuru sahibinin başvuru nedenleri hakkında adil ve verimli bir şekilde doğru ve güvenilir bilgi toplamasına olanak sağlamaktır.

Aşağıdaki noktalar, vaka görevlisinin soruları nasıl sorması ya da formüle etmesi gerektiğini ima etmekten ziyade başvurunun özel koşullarına bağlı olarak, daha sonraki bir aşamada değerlendirme yapabilmek için araştırılması gerekebilecek konulardan oluşan bir katalog görevi görmektedir. Aslında, aşağıda listelenen konulardan bazılarının her durumda ortaya çıkarılması gerekmemektedir; bu konulardan burada bir hatırlatma olarak bahsedilir ve bunlar başvurunun içeriğinin ve/veya ulusal mevzuat ya da uygulamaların bu konularda çağrıda bulunması durumunda rehberlik sağlayacaktır.

Vaka görevlisi, başvurunun gerçeklerini tespit etme görevinin yetkili makamlar ile başvuru sahibi arasında ortak bir görev olduğunu unutmamalıdır. Bu, özellikle mülakat sırasında vaka görevlisinin (a) başvuru sahibinin durumunu anlamaya yardımcı olabilecek ve beyan ettiği unsurlar ile uyumsuzlukları teyit eden veya bu unsurlarla uyumsuzluk gösteren ilgili menşe ülke bilgilerine sahip olması (ayrıca **İlgili menşe ülke bilgilerini edinim alt bölümüne** göz atın); (b) başvuru sahibinin hikayesini tam olarak verebilmesi için uygun bir şekilde sorular sorarak yardımcı olması; (c) olası tutarsızlıkları netleştirmesi için başvuru sahibine fırsat vermesi (ayrıca **Tutarsızlıkları ortadan kaldırma fırsatı alt bölümüne** göz atın) gerektiğini göstermektedir.

### 4.1 Başvuru sahibinin geçmişte maruz kaldığı işkence veya ağır hasar hakkında bilgi toplayın [geri]

(Madde 4 QD)

#### 4.1.1 Ne oldu? [geri]

Başvuru sahibinin geçmiş deneyimlerinin ciddiyetini değerlendirmek için olayların (mümkün olduğunca) ayrıntılı bir ifadesi gereklidir (bkz. Madde 9(1)(a) ve 9(2) ile Madde 15 QD). Çeşitli kriterlerin bir araya gelmesi de işkence yapılmış olduğu anlamına gelebilir (bkz. Madde 9(1)(b) QD). Vaka görevlisi bu nedenle, bir araya gelerek işkenceye veya ciddi zararlara yol açabilecek “küçük” gerçekler/tehditler hakkında soru sormaya ya da bunları duymaya hazır olmalıdır.

Ayrıca vaka görevlisi, geçmişteki işkence/ciddi zarar kanıtlarının mevcut olmayışının, gelecekte bir riskin mevcut olmadığı anlamına gelmediğini unutmamalıdır.

#### 4.1.2 İşkence/ağır hasar kurbanı/kurbanları kim? [geri]

Genellikle mağdur, başvuru sahibinin kendisidir. Bununla birlikte başvuru sahibi benzer özelliklere sahip diğer insanların (Cenevre Sözleşmesi gerekçeleri; aile üyeleri; yaşanan yer gibi) işkence/ciddi zarar görmüş olmasından dolayı korkuyor olabilir.

Bazen başvuru sahibinin kişisel korkusu bulunmasa da başvuru sahibi bakmakla yükümlü olunan birinin temsilcisi olabilir: adına gerçekleri açıklaması gereken küçük bir çocuk veya yetersiz bir yetişkin (örneğin, FGM riski taşıyan bir kadın).

Başvuru sahibinin/mağdurun profili ve geçmişi (yaş, etnik köken, eğitim, din, cinsiyet, ikamet ettiği yer gibi), kendisine hangi uluslararası korumanın sağlanması gerektiği konusunda önemli bir gerçek olabilir. Ayrıca bilgiler bu kişileri menşe ülkesine ait kültür içerisindeki “yerini belirlemek” için de önemlidir ve daha sonraki bir aşamada uygulanacak olan güvenilirlik değerlendirmesinde katkı sağlayabilir (bkz. Madde 4(2) ve 4(3)(c) QD).

### 4.1.3 İşkence/ağır hasarı uygulayan kim? [geri]

İşkence/ciddi zarar uygulayan aktörler Devlet veya Devlet dışı ajanlar veya her ikisi de olabilir (bkz. Madde 6 QD). Söz konusu vakada aktörün veya aktörlerin kim olduğunun belirlenmesi, daha sonraki bir aşamada bir koruma aktörünün (Madde 7 QD anlamı dahilinde) bulunup bulunmadığını veya Dahili Korumanın Article 8 QD uyarınca göz önünde bulundurulup bulundurulmayacağını değerlendirmek için de önemlidir.

### 4.1.4 Ne zaman gerçekleşti? [geri]

Tarihler ve kronolojik işaretler, daha önce başvuru sahibi tarafından sunulan bilgilerle tutarlılığı test etmek ve başvuranın ifadesini menşe ülke bilgileri, veritabanları (Eurodac, VIS vb.) gibi diğer bilgilere karşı kontrol etmek amacıyla bağlam sağlamak için kullanışlıdır.

Tarihler ve kronolojik yer işaretleri, *diğer bağlantıların yanı sıra* geçmiş olaylar ile menşe ülke dışına uçuş arasındaki nedensel bağlantıyı değerlendirmek için kullanışlıdır. Bununla birlikte vaka görevlisi, başvuru sahibinin kültürel geçmiş, travma veya diğer faktörler gibi kişisel koşullarının, başvuru sahibinin tarihleri hatırlama şeklini etkileyebileceğini unutmamalıdır.

### 4.1.5 Nerede gerçekleşti? [geri]

Yerler (isimleri) ve yer işaretleri, bir bağlam sağlaması ve COI'ye karşı test edilmesi açısından yararlıdır.

### 4.1.6 Neden gerçekleşti? [geri]

Vaka görevlisi başvuru sahibine, neden kendisinin veya başkalarının işkence/ciddi zarar mağduru olduklarına (veya olma eğilimi gösterdiklerine) ilişkin kişisel görüşlerini bildirme fırsatı vermelidir. Aynı zamanda vaka görevlisi başvuru sahibinin, işkence aktörünün veya aktörlerinin motivasyonundan habersiz olabileceğinin farkında olması gerektiğini ve/veya yasal terminolojiyi kullanamayacağını unutmamalıdır.

“Neden” hususu, vaka görevlisinin uluslararası koruma gerekçeleriyle ve özellikle mülteci statüsü gerekçeleriyle bağlantı kurması için gereklidir.

### 4.1.7 Gönderilen belge ve kanıtlar (varsa) neler? [geri]

Gönderilen belgeler ve kanıtlarla ilgili açıklamalar istemek mülakatın bir parçasıdır (bkz. Madde 4(2) QD).

İlgili sorular şöyle olabilir: Belge hangi amaçla gönderildi? Doğası/içeriği (çevrilmediyse) nedir? Hangi gerçekle/ olayla bağlantılı? Ne kanıtlıyor/gösteriyor? Kaynağı nedir? Başvuru sahibi bunu ne zaman elde etti? Başvuru sahibi bunu nasıl elde etti?

Bazı unsurlarla ilgili belgelerin mevcut olduğunun varsayılması ancak sunulmamış olması durumunda, vaka görevlisi daha sonraki bir aşamada yapılacak değerlendirmenin sonucuna hanel getirmeksizin, belgelerin sunulmama nedenlerini daha ayrıntılı bir şekilde incelemelidir.

## 4.2 İşkence veya ciddi zarar korkusu hakkında sorular sorun [geri]

### 4.2.1 Dönüş yapması durumunda başvuru sahibi nelerin olabileceğini düşünüyor? [geri]

Gelecekteki işkence/ciddi zarar riski, uluslararası koruma ihtiyaçlarının belirlenmesi için çok önemli bir konudur; başvurusunun nedeni bu olduğundan, başvuru sahibine, neden korktuğunu belirtmesi için fırsat verilmelidir.

### 4.2.2 Başvuru sahibi neden böyle düşünüyor? [geri]

Başvuru sahibiyle mülakati sırasında vaka görevlisi, geçmişte meydana gelen işkence/ciddi zararın, benzer bir işkence/ciddi zararın tekrarlanması riskinin bir göstergesi olabileceğini aklında tutmalıdır (bkz. Madde 4(4) QD). Öte yandan, geçmişte meydana gelen işkence/ciddi zarar içeren olaylar, gelecekte herhangi bir risk bulunmadığı anlamına gelmez (bkz. Yerinde ortaya çıkan uluslararası koruma gereksinimleri, Madde 5 QD).

Sebebi, bireyin veya menşe ülkesinin durumu değiştiğinde geçmişte çekilen işkence/zarardan farklı olabilir.

### 4.2.3 Menşe ülkeye dönmesi durumunda başvuru sahibi kimin işkence/ciddi hasar uygulamasından korkuyor? [geri]

İşkencenin aktörleri, bireyin veya menşe ülkesinin durumu değiştiğinde geçmişte görülen işkence/zarardan farklı olabilir.

Özellikle geçmişte işkence/ciddi zararın meydana gelmemiş olması durumunda bu sorunu araştırmak önemlidir.

## 4.3 İşkencenin sebeplerini araştırın [geri]

(Madde 10 QD, Cenevre Sözleşmesi Madde 1(A)(2))

### 4.3.1 Başvuru sahibinin gerçek veya varsayılan özellikleri hakkında birbirini izleyen sorular sorun [geri]

Başvuru sahibinin, “Neden oldu?” sorusuna verdiği yanıtta yetersiz gösterge sağladığı hallerde, Madde 10 QD uyarınca işkence için bir sebebin mevcut olup olmadığını araştırmak gereklidir.

Başvuru sahibi neden işkenceye uğradığına veya uğrayabileceğine dair sebepler hakkında bilgi verirken, iddia edilen işkenceyi motive eden niteliklere sahip olup olmadığından veya işkence aktörü tarafından bu niteliklere sahip olarak görülüp görülmediğinden emin olmak için ilave sorular gerekebilir.

Bazı Üye Ülkelerde 1951 Cenevre Sözleşmesi’nde veya Madde 10 QD içerisinde açıkça belirtilmeyen özellikler, ulusal mevzuata göre bağımsız mülteci statüsü gerekçeleri oluşturabilir (ör. cinsiyet, “öзgürlük savaşçısı”, UNHCR veya Cenevre Sözleşmesine taraf olan bir Ülke tarafından daha önce mülteci olarak tanınması).

Mevzuatınıza uygun geçerli ek bir sebep varsa burada bulabilirsiniz: [Ulusal mevzuata ait referansları yerleştirin].

### 4.3.2 Bazı sorunlar re'sen ortaya çıkabilir [geri]

Başvuru sahibinin kendinden bahsetmediği durumlarda bazı sorunlar *re'sen* ortaya çıkabilir (ör. bazı menşe ülkelerden kadın başvuru sahiplerine FGM (kadın sünneti)).

Ülkenizde bu konuda mevzuat veya özel rehberlik varsa, buradan bulabilirsiniz: [Ulusal mevzuata/kılavuzluğa ait referansları yerleştirin].

## 4.4 Ek koruma sebeplerini araştırın [geri]

(Madde 15 QD)

Korkulan ciddi zararın “ölüm cezası veya idam” (bkz. Madde 15(a) QD) veya “işkence veya insanlık dışı ya da küçük düşürücü davranış” (bkz. Madde 15(b) QD), olması durumunda 4.1 ve 4.2 sayılı alt bölümlerde sorulan soruların gerekli bilgileri sağlamış olması gerekir. Bununla birlikte, uluslararası veya iç silahlı çatışma durumlarında ayırım yapmadan uygulanan şiddet nedeniyle ciddi zarar riski mevcutsa, ek sorulara ihtiyaç duyulabilir (bkz. Madde 15(c) QD).

Madde 15(c) QD'nin ülkenizde değiştirilme şekli konusunda ayrıntılar mevcutsa, metni burada bulabilirsiniz: [Ülkenizdeki ilgili yasal hükümlere ait referansları yerleştirin]

### 4.4.1 Bazı sorunlar re'sen ortaya çıkabilir [geri]

Başvuru sahibinin kendinden bahsetmediği durumlarda bazı sorunlar *re'sen* ortaya çıkabilir (örneğin belirli menşe ülkelerden gelen kadın başvuru sahipleri, [erkek] akrabalarının veya aile/klan/kabile ağının varlığı/yokluğu veya yerel geleneklere göre “koruma” ve/veya geçim sağlamak için mevcut olan tanıdıklar).

Ülkenizde belirli yasal hükümler veya konuyla ilgili rehberlik mevcutsa, burada bulabilirsiniz: [Ülkenizdeki ilgili yasal hükümlere ait referansları yerleştirin].

## 4.5 Varsa, diğer koruma biçimlerini araştırın [geri]

Bazı ülkelerde, uluslararası olmayan koruma nedenleriyle (insancıl, merhamet uyandıran veya tıbbi gerekçeler gibi) kalma izninin verilmesi, belirleyici makamın yetkisi dahilinde olabilir. Yukarıda yer alan Bölüm 1 içerisindeki ilgili uluslararası olmayan koruma sorunlarını tanımlayın alt bölümüne göz atın.

Ülkenizde belirli yasal hükümler veya konuyla ilgili rehberlik mevcutsa, burada bulabilirsiniz: [Ülkenizdeki ilgili yasal hükümlere ait referansları yerleştirin].

## 4.6 Menşe ülkede koruma mevcut olup olmadığını sorun [geri]

(Madde 6(c) ve Madde 7 QD)

### 4.6.1 Başvuru sahibi ilgili makamlardan/aktörlerden koruma talep etmiş mi? [geri]

Bu mülakat çizgisi, Devletin işkence veya ciddi hasarın aktörü olması durumunda genellikle geçerli değildir.

Bununla birlikte bazı ülkelerde menşe ülke bilgisi, bağımsız bir yargı veya başka bir makamın korumasının/ tazmininin etkili ve erişilebilir olabileceğini öne sürebilir (bkz. Madde 7 QD).

İşkence/ciddi zararın aktörünün Devlet dışı bir faili olduğu bu yönü keşfetmek gerekir (bkz. Madde 6(c) QD).

Öte yandan, mevcut bir koruma aktörünün bulunmadığı durumlarda bu konu ilgili değildir.

#### 4.6.2 Evet ise, hangi makam/koruma aktörü tarafından ve sonuç ne oldu? [geri]

Mülakat esnasında, bir koruma aktörünün eyleme geçip geçemediğini veya eyleme geçmek isteyip istemediğini ve eylem konusunda isteksiz olmasının Sözleşme gerekçelerine dayanıp dayanmadığını araştırmak gerekli olabilir (bkz. Madde 6(c) QD).

#### 4.6.3 Hayır ise neden? [geri]

Başvuru sahibinin menşe ülkesinde koruma talep etmemesi durumunda vaka görevlisi kendisine bunun nedenini açıklamak için fırsat vermelidir, örneğin:

- - Koruma istemesi önlenmiştir;
- - Koruma istemenin faydalı olmayacağını düşünüyor;

#### 4.7 Varsa, İç Koruma alternatifi hakkında sorular sorun [geri]

(Madde 8 QD)

##### 4.7.1 Başvuru sahibinin menşe ülkesinde “güvenli sığınak” var mı? [geri]

Mülakatın bu bölümünde, korumanın mevcut olup olmadığına yönelik ispat yükünün belirleyici makama ait olduğunu unutmayın.

##### 4.7.2 Sığınağa pratik olarak ulaşılabilir mi ve başvuru sahibinin oraya yerleşmesini beklemek mantıklı mı? [geri]

Vaka görevlisi başvuru sahibinin aşağıdaki özelliklere sahip olup olmadığını kontrol edecektir:

- ülkenin bahsedilen bölgesine **güvenli biçimde** seyahat edebilir;
- ülkenin bahsedilen bölgesine **yasal olarak** seyahat edebilir ve giriş yapabilir;
- buraya yerleşmesi ve kendisine işkence ile ciddi zarara yönelik koruma sağlanması **mantık çerçevesinde** beklenebilir.

#### 4.8 Varsa, muafiyet için mevcut nedenler hakkında sorular sorun [geri]

(1951 Cenevre Sözleşmesi Madde 1 D, E, F doğrultusunda Madde 12 ve Madde 17 QD)

Göstergelere bakarak mülakat sırasında vaka görevlisi, mahrum edilme ile ilgili konuları araştırmak durumunda kalabilir.

### 4.8.1 1951 Cenevre Sözleşmesi'nin 1D ve 1E maddeleri [geri]

Filistin kökenli başvuru sahipleri için: Başvuru sahibi, UNHCR dışındaki Birleşmiş Milletler organları veya ajansları tarafından sağlanan koruma ve yardımdan faydalıyor mu? (bkz. Cenevre Sözleşmesi Madde 1D doğrultusunda Madde 12(1)(a) QD). Yardım durdurulduysa vaka görevlisi, bunun kendi kontrolü dışında olan ve kendi isteğinden bağımsız nedenlerden kaynaklanıp kaynaklanmadığını belirlemek için uygun soruları sormalıdır (CJEU vaka C-364/11 - Abed El Karem El Kott ve Diğerleri - 19.12.2012).

Başvuru sahibi, vaka görevlisinin ülkesinde (veya oturma izni aldığı diğer bir ülkede) bu ülkenin vatandaşlığıyla gelen veya bunlara eşdeğer hak ve yükümlülüklerden faydalıyor mu? (bkz. Cenevre Sözleşmesi Madde 1E doğrultusunda Madde 12(1)(b) QD).

### 4.8.2 1951 Cenevre Sözleşmesi Madde 1F [geri]

**a) sahibi, gerçekleştirdiği ve mahrum bırakılmayı gerektirebilecek eylemlerden bahsetti mi? (Mahrum bırakılmayı gerektirecek eylemler için bkz. Cenevre Sözleşmesi Madde 1F doğrultusunda Madde 12(2) QD ve Madde 17(1) QD)**

Bu tür bir olayın meydana gelmesi durumunda vaka görevlisi:

- Başvuru sahibini beyanını doğrulamaya davet etmelidir.
- Başvuru sahibini bahsettiği eylemlerin kendisini uluslararası korumanın faydalarından mahrum edebileceği konusunda bilgilendirmelidir.
- Olası hafifletici koşullar konusunda soru sormalıdır.

Ülkenizde mahrum bırakılma gerekçelerinin incelenmesine ilişkin uzman vaka görevlileri, ayrı bir mülakat ihtiyacı vb. gibi belirli düzenlemeler olabilir. Lütfen burada yer alan ulusal prosedürlerinize göz atın [İlgili kılavuza referansı yerleştirin].

**b) Menşe ülke bilgileri (COI) veya ifadeler, başvuru sahibinin ait olduğu topluluğun (örneğin polis, ordu, milis, gerilla, terörist grup, mafya...) mahrum bırakılmaya neden olabilecek hareketler yaptığını öne sürüyor mu?**

Böyle bir durumun ortaya çıkması halinde, vaka görevlisi başvuru sahibinin örgütün içindeki konumu ve/veya rolü ile ilgili aşağıdaki bilgileri ortaya çıkarmalıdır:

- Başvuru sahibi işlenen suçların farkında mıydı?
- Başvuru sahibinin kişisel rolü neydi? Başvuru sahibi bu tür suçların işlenmesi için gereken araçları emretti, harekete geçirdi, taahhüt etti veya bilerek sağladı mı?
- Olası ek koşullar: kalış süresi, hiyerarşik konum, görevler, eylemlerin sonuçları vb.
- O zamanda bunları onayladı mı? Şu anda bunları onaylıyor mu?
- Olası hafifletici koşullar: zihinsel kapasite, baskı, nefsi müdafaa vb.

**c) Başvuran, söz konusu ülkeye kabul edilmeden önce sığınma ülkesinin dışında faaliyet gösteren ciddi bir (siyasi olmayan) suçtan suçlu bulundu/mahkum oldu veya Menşe Ülke Bilgisi/harici bilgiler/istihbarat başvuru sahibinin böyle bir suç işlemiş olduğunu ileri sürdü mü?**

Mülakatın bu bölümünde, vaka görevlisi mahrum bırakılma koşullarına yönelik ispat yükünün belirleyici makama ait olduğunu unutmamalıdır.

Böyle bir durumda, vaka görevlisi aşağıdaki noktaları ortaya koymalıdır:

- İşlenen suç neydi?
- Uygunsa, başvuru sahibine, suçlamanın işkence/ciddi zarar için bir paravan olduğunu düşündüren şey nedir?
- Uygunsa, başvuru sahibine, adil yargılanma koşullarının yerine getirilmediğini veya karşılanmayacağını düşündüren şey nedir?
- Ceza ne olabilir? Ölüm cezası öngörülüyor mu? Ülkenin cezaevlerinde durum nedir?

Vaka görevlisinin ülkesine kabul edilmeden önce üçüncü bir ülkede işlenen siyasi olmayan suçlar da mahrum bırakılmaya neden olabilir. Bu gibi durumlarda vaka görevlisi, başvuru sahibinin kendi menşe ülkesindeki durumyla ilgili sonuçları araştırmak durumunda kalacaktır.

**d) Uygun olduğu yerde, başvuru sahibi topluluk/Üye Ülke için bir tehlike oluşturuyor mu? (Madde 14(5) ve Madde 17(1)(d) QD)**

Vaka görevlisi, ek korumadan mahrum bırakılma ile ilgili olarak bu gerekçeleri araştırmak durumunda kalabilir. Bu bağlamda ulusal mevzuat ve kılavuzlara göz atın: [ulusal mevzuat ve kılavuzlara ait referansları yerleştirin].

**e) Mahrum bırakılma durumunda geri göndermeme ilkesi**

Belirleyici makam yetkisinin mülteci statüsüne veya yardımcı korumaya uygunluk ile sınırlı olmadığı ve hariç tutulmanın muhtemel olduğu durumlarda, vaka görevlisi - durum böyle gerektiriyorsa ve başvuru sahibinin mülakatın erken evrelerinde verdiği yanıtların yeterli bilgi sağlamaması halinde - daha sonraki bir aşamada, başvuranın kendi menşe ülkesine iadesinin özellikle Madde 3 ECHR ve Madde 3 CAT gibi insan hakları araçları kapsamında uluslararası yükümlülükleri ihlal edip etmeyeceğini değerlendirmek için uygun sorular sormak durumunda kalabilir.

## Bölüm 5: Mülakatı sonlandırma [geri]

Başvuru sahibinin iddiasını açıklamayı bitirmesinin ve vaka görevlisinin tüm önemli ve gerekli soruları sormasının ardından mülakatın kapanış safhasına geçme zamanı gelmiştir. Bu aşama çoğunlukla, başvuruyu alakalı tüm bilgilerin doğru bir şekilde araştırıldığından emin olmakla ilgilidir. Kapanış safhasında başvuru sahibinin mülakattan ayrılmadan önce gerekli tüm bilgilere sahip olduğundan emin olunması da sağlanır.

### 5.1 Mülakat sırasında başvurunun ilgili tüm konularına değinildiğinden emin olun [geri]

Uluslararası koruma başvurusu hakkında bir mülakat gerçekleştirirken vaka görevlisi başvuru sahibine başvuruyu destekleyecek gerekli unsurları sunması için yeterli ölçüde fırsat verildiğinden emin olmalıdır.

#### 5.1.1 Koruma başvurusu için sağlanan tüm nedenleri özetleyin ve başvuru sahibine özetin doğru olup olmadığını sorun [geri]

Ulusal uygulamalar çerçevesinde vaka görevlisinin, başvuru sahibinin anlattıklarını ana hatlarıyla özetlemesi gerekebilir. Zaman alıcı olsa da bu uygulama, vaka görevlisinin yazılı raporda başvuru sahibinin sağladığı ana nedenlerin tümünü ele aldığından emin olması için iyi bir yöntemdir.

#### 5.1.2 Başvuru sahibine eklemek istediği bilgi olup olmadığını sorun [geri]

Mülakat sırasında tüm noktaların üzerinden geçilmiş olması önemlidir. Başvuru sahibine, başvurusunu kanıtlamak üzere gerekli unsurları sunmasına yönelik adil şartlar sunulmalıdır. Başvuru sahibine eklemek istediği bir şey olup olmadığını sormak, kendisine adil davranıldığını ve dinlendiğini hissettirir.

Başvuru sahibinin vakaya ekleme yapmak istemesi durumunda vaka görevlisi buna açık olmalı ve esnek kalmalıdır. Başvuru sahibini dinlemeli ve başvuruyu ilişkili yeni konuların olup olmadığını araştırmalıdır.

Vaka görevlisi, başvuru sahibinin belge veya diğer kanıtlar bulundurduğunu da fark edebilir. Bu belge veya kanıtların makama nasıl ulaştırılabileceği/ulaştırılması gerektiği konusunda başvuru sahibine bilgi verilmelidir.

### 5.2 Çevirmen ve başvuru sahibinin birbirini anladığından bir kez daha emin olun [geri]

(Değiştirilmiş APD Madde 12 ve 15)

Mülakatın sonunda vaka görevlisi, başvuru sahibine mülakat için sağlanan çevirmene veya sunulan çeviri hizmetine ilişkin endişeleri olup olmadığını yeniden sormalıdır.

Mülakatı sonlandırırken, başvuru sahibinin ve çevirmenin mülakat boyunca birbirini anladığını teyit etmek önemlidir. Bazı Üye Ülkelerde başlatılan uygulamaya göre vaka görevlisi, mülakat boyunca başvuru sahibini tam olarak anlayıp anlamadığını çevirmene de soracaktır.



### 5.3 Uygun olduğu durumlarda, diğerlerine haklarını kullanmaları için bir fırsat sunun [geri]

(Değiştirilmiş APD Madde 23)

Ulusal düzenlemeler ve uygulamalara göre, başvuru sahibinin hukuki danışmanının mülakatta hazır bulunması halinde, mülakatın sonunda kendisine vaka ile ilgili yorumda bulunma veya soru sorma fırsatı sunulmalıdır.

Ulusal mevzuata ve prosedürlere bağlı olarak, mülakata katılan vasiler veya eşlik eden yetişkinler gibi diğer kişilere de konuşma fırsatı verilebilir.

Ülkenizde mülakat sırasında farklı aktörlerin haklarına ilişkin belirli bir kılavuz mevcutsa, kılavuzu burada bulabilirsiniz: [ulusal mevzuata/kılavuzluğa ait referansları yerleştirin]

### 5.4 Başvuru sahibini sürecin sonraki adımları konusunda bilgilendirin [geri]

#### 5.4.1 Karar yaklaşık olarak ne zaman alınacak? [geri]

Kararın ne zaman kendisine bildirileceğini bilmemek başvuru sahibi için stres yaratır. Çoğu durumda başvuru sahibine kararın ne zaman alınacağı konusunda kesin bir tarih vermek mümkün olmayabilir; ancak vaka görevlisi mülakatın sonunda başvuru sahibine en azından kararın alınacağı bir zaman aralığı vermelidir.

#### 5.4.2 Başvuru sahibi kararla ilgili bilgileri nasıl alacak? [geri]

Vaka görevlisi, başvuru sahibini başvurusunun sonucuna ilişkin bilgileri nasıl alacağı konusunda bilgilendirmelidir. Karar örneğin hukuki danışman mı yoksa vaka görevlisi vasıtasıyla mı bildirilecek? Bildirme yöntemi yazılı mı, yoksa sözlü mü olacak gibi.

#### 5.4.3 Konu ile ilgisi varsa, kararı kim verecek? [geri]

Başvuru sahibine karar veren kişinin doğrudan ismini vermek tercih edilmez. Ancak başvuru sahibini kararın hangi makamda ve hangi düzeyde alınacağı konusunda bilgilendirmek iyi bir hizmet olarak nitelendirilebilir.

#### 5.4.4 Başvurunun reddi durumunda temyiz hakkı [geri]

Başvurunun reddedilmesi durumunda başvuru sahibine temyiz hakkı konusunda bilgi verilmelidir. Temyiz başvurusu ne zaman ve nerede yapılmalıdır? Başvuruyu hangi makam inceleyecek? Başvuru sahibi hukuki danışmanından yardım alacak mı?

Vaka görevlisi, temyize başvurma hakkı konusunda bilgilendirmenin başvuru sahibi için stres yaratabileceğini ve yetkililerin vakaya ilişkin halihazırda (olumsuz) bir karar vermiş olduğu izlenimini verebileceğini dikkate almalıdır. Vaka görevlisi, kararın henüz alınmadığını ve bu bilginin tüm başvuru sahiplerine sunulduğunu vurgulamalıdır.

### 5.4.5 Sonuç olumu ise: belgeler, aile birleşmesi, çalışma hakkı vb. [geri]

Ulusal uygulamalara bağlı olarak vaka görevlisi, başvuru sahibine, başvurunun kabul edilmesinin doğuracağı sonuçlar hakkında bilgi verebilir. Başvuru sahibinin örneğin üçüncü bir ülkede aile üyelerine sahip olması ve onlarla yeniden bir araya gelmek istemesi durumunda ne yapması gerektiği vs. Olumsuz kararlar için temyiz olanağı konusunda bilgilendirme sırasında olduğu gibi, vaka görevlisi henüz bir kararın alınmadığını vurgulamalıdır.

### 5.4.6 Varsa, kararı beklerken kullanılabilir hak ve avantajlar [geri]

Bazı Üye Ülkelerde karar beklenirken başvuru sahibinin hak ve menfaatleri ile ilgili bilgiler sürecin erken safhasında sağlanmaktadır. Ancak, başvuru sahibinin bu bilgiyi henüz almamış olması durumunda, vaka görevlisinin kendisine bu bilgileri mülakatın sonunda vermesi daha uygun olacaktır.

## 5.5 Bu aşamada mümkünse başvuru sahibine mülakat raporu hakkında yorum yapma fırsatı verin [geri]

(Değiştirilmiş APD Madde 17)

Başvuru sahibine, kişisel mülakatın sonunda veya belirleyici makam karar vermeden önce belirli bir süre içinde raporda veya mülakat kopyasında yer alan herhangi bir yanlış çeviri, yanlış anlaşılma veya eksik noktaya ilişkin sözlü ve/veya yazılı olarak yorumda bulunma ve/veya açıklama yapma imkanı tanınacaktır. Başvuru sahibinin, gerektiği takdirde çevirmen yardımı ile rapor içeriği veya mülakat kopyasının asli unsurları hakkında tam olarak bilgilendirilmesi önemlidir.

Ulusal prosedürlere ve uygulamalara bağlı olarak, vaka görevlisi kişisel mülakatın sonunda bu fırsatı sunmak ve başvuru sahibinin raporun veya mülakat kopyasının içeriğinin mülakatı doğru bir şekilde yansıttığını onaylamasını istemek durumunda kalabilir. Başvuru sahibinin mülakat kopyasının içeriğini onaylamak istememesi durumunda ret nedeni kaydedilmelidir.

Varsa, ülkenizdeki sürece ilişkin ek uygulama bilgileri şurada bulunabilir: [[Yasal hükümlere/kılavuzlara ait referansları yerleştirin](#)].

## 5.6 Başvuru sahibine soru sorma fırsatı verin [geri]

Vaka görevlisi, mülakatı başvuru sahibine sorularının olup olmadığını sorarak sona erdirmelidir. Gerekirse, başvuru sahibi ilgili kişiye/kuruluşa yönlendirilmelidir.

## 5.7 Mülakat sonrası eylem: mülakatın yansıması [geri]

### 5.7.1 Mülakatın değerlendirmesi [geri]

Mülakat tamamlansa bile geride, sorulara yol açan ve takip edilmesi gerekebilecek bazı sorunlar kalabilir. Vaka görevlisinin yöneltmesi gereken en önemli soru, tüm ilgili unsurların olabildiğince eksiksiz biçimde araştırılıp araştırılmadığı veya başvuruya ilgili karar verilmesine yönelik toplanması gereken ek bilgilerin mevcut olup olmadığıdır. Vaka görevlisinin mülakatın hemen ardından, yani bilgiler hala tazeyken vaka üzerine düşünmesi gerekmektedir; böylece vakayı tekrar hatırlamak için zaman kaybetmemiş olur.

Mülakattan sonra, düşünmeye ve kişisel analize zaman ayırmak da önemlidir. Vaka görevlisi, mülakat sırasında başvuru sahibinin bakış açısıyla nelerin yaşandığına dair düşünmelidir. Vaka görevlisinin uygun bir profesyonel tutum takınarak gereken saygı ve empatiyi gösterip göstermediği gibi.

### 5.7.2 Kendi kendine değerlendirme ve düşünme [geri]

Vaka görevlisi bu uygulama kılavuzunu, mülakatı gerçekleştirme yöntemini değerlendirmek ve çalışmalarında iyileştirilmesi gereken alanları tespit etmek için de kullanabilir.

Vaka görevlisi, özellikle travmaya bağlı veya hassas olayların tartışıldığı bir durumda, mülakat deneyiminin nasıl olduğu üzerine düşünmelidir. Profesyonel bir tutum sürdürmek ve işinde verimli olabilmek için, vaka görevlisi düzenli olarak kendi ihtiyaçlarını değerlendirmeli ve bunlara göre hareket etmelidir.

# Hukuki araçlar ve referanslar

## Uluslararası araçlar

- 1951 Cenevre Sözleşmesi ve Mültecilerin durumuna ilişkin 1967 New York Protokolü
- Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi (ECHR)
- İşkence ve Diğer Zalimane, İnsanlık Dışı ya da Aşağılayıcı Muamele ve Cezanın Önlenmesine Yönelik Sözleşme (CAT)

## Avrupa Birliği araçları

- Nitelik Yönergesi (değiştirilmiş) [QD]  
Mülteciler ve ikincil koruma hakkına sahip kişilere yönelik tek tip durum ve sağlanan korumanın içeriği bakımından üçüncü ülke vatandaşlarının ve vatandaşlığı olmayan kişilerin uluslararası koruma hakkından faydalanabilmesi için nitelik standartları hakkında AVRUPA PARLAMENTOSU'NUN VE KONSEYİ'NİN 13 ARALIK 2011 TARİHLİ 2011/95/EU DİREKTİFİ (değiştirilmiş).
- Sığınma Prosedürleri Yönergesi (değiştirilmiş) [değiştirilmiş APD]  
Uluslararası koruma sağlama ve geri çekmeye yönelik ortak prosedürler hakkında AVRUPA PARLAMENTOSU VE KONSEYİ'NİN 26 HAZİRAN 2013 TARİHLİ 2013/32/EU DİREKTİFİ (değiştirilmiş)
- Kaçakçılıkla Mücadele Yönergesi  
İnsan kaçakçılığını önleme, insan kaçakçılığıyla mücadele ve kurbanlarını koruma hakkında Konsey Çerçeve Kararı 2002/629/JHA'nın yerini alan AVRUPA PARLAMENTOSU'NUN VE KONSEYİ'NİN 5 NİSAN 2011 TARİHLİ 2011/36/EU DİREKTİFİ.

## Avrupa Birliği Mahkemesi içtihat hukuku

- CJEU CASE C 364-11 EL KOTT VE DİĞERLERİ (MAHKEME (YÜCE DİVAN) KARARI)

## Ulusal hukuki araçlar ve kılavuzlar

### Ulusal hukuki araçlar

- 

### Ulusal kılavuzlar

-





## Getting in touch with the EU

### In person

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

### On the phone or by email

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

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

## Finding information about the EU

### Online

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

### EU publications

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

### EU law and related documents

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

### Open data from the EU

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

BZ-04-14-990-TR-C



Publications Office  
of the European Union

ISBN 978-92-9485-937-2  
doi:10.2847/58112