

Πρακτικός οδηγός για τον σχεδιασμό και τη διεξαγωγή συνεντεύξεων επανεγκατάστασης





Ούτε ο Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το Άσυλο (ΕΥΑΑ) ούτε οποιοδήποτε πρόσωπο ενεργεί εξ ονόματος του ΕΥΑΑ ευθύνεται για ενδεχόμενη χρήση των πληροφοριών που περιέχονται στην παρούσα έκδοση.

Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2022

PDF ISBN 978-92-9487-074-2 10.2847/551506 BZ-06-22-118-EL-N

© Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το Άσυλο, 2022

Εικονογράφηση εξωφύλλου: Irina_Strelnikova, © iStock, 2021

Η αναπαραγωγή επιτρέπεται εφόσον αναφέρεται η πηγή. Για κάθε χρήση ή αναπαραγωγή φωτογραφιών ή άλλου υλικού τα οποία δεν καλύπτονται από δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας του ΕΥΑΑ, πρέπει να ζητείται απευθείας η άδεια των κατόχων των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας.





Εισαγωγή στο παρόν εργαλείο

Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται στο παρόν εργαλείο δεν είναι σε καμία περίπτωση εξαντλητικές, ωστόσο παρουσιάζουν μια συλλογή οδηγιών και πρακτικών συμβουλών σχετικά με τον σχεδιασμό και τη διεξαγωγή συνεντεύξεων επανεγκατάστασης ⁽¹⁾. Στόχος είναι η παροχή στήριξης στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των συνδεδεμένων χωρών (EE+) όσον αφορά το επιχειρησιακό τους έργο στον τομέα της επανεγκατάστασης.

επανεγκατάσταση, και οι δημοσιεύσεις αυτές αποτελούν πολύτιμα εργαλεία για τις νεοεμφανιζόμενες και τις υφιστάμενες χώρες επανεγκατάστασης. Ορισμένες από τις εν λόγω δημοσιεύσεις αναφέρονται παρακάτω. Εκτός από αυτές, ο παρών πρακτικός οδηγός επιδιώκει να συμπληρώσει τα υπάρχοντα έγγραφα παρέχοντας αναλυτικές και πρακτικές πληροφορίες σχετικά με τις λιγότερο αναπτυγμένες πτυχές των πρακτικών επανεγκατάστασης. Σε αυτές περιλαμβάνονται ο τρόπος προετοιμασίας της συνέντευξης επανεγκατάστασης και ο τρόπος διεξαγωγής της κατά τη διάρκεια μιας αποστολής επιλογής.

Ποιος είναι ο σκοπός του παρόντος εργαλείου;

Ο παρών πρακτικός οδηγός προορίζεται για χρήση ως σύντομος οδηγός και κατάλογος ελέγχου ο οποίος θα συνοδεύει τους χειριστές υποθέσεων επανεγκατάστασης κατά την προετοιμασία και την υλοποίηση των συνεντεύξεων επιλογής. Σκοπός του είναι να συμβάλει στην ενίσχυση των γνώσεων σχετικά με τον τρόπο διαχείρισης και αντιμετώπισης των υποθέσεων επανεγκατάστασης και να εφοδιάσει τους χειριστές υποθέσεων με ένα κατάλληλο εργαλείο για την προετοιμασία των συνεντεύξεων επανεγκατάστασης.

Τι περιλαμβάνει το παρόν εργαλείο;

Ο παρών πρακτικός οδηγός παρέχει μια επισκόπηση των διαδικασιών που χρησιμοποιούνται συνήθως κατά την εξέταση υποθέσεων επανεγκατάστασης μέσω συνεντεύξεων σε μια πρώτη χώρα ασύλου. Βασίζεται στην υπόθεση ότι οι συνεντεύξεις σχεδιάζονται και διεξάγονται σε συνεργασία με την Ύπατη Αρμοστεία των Ηνωμένων Εθνών για τους Πρόσφυγες. Αποτελείται από τέσσερα τμήματα τα οποία έχουν σχεδιαστεί ώστε να βοηθούν τους χειριστές υποθέσεων επανεγκατάστασης να προετοιμάζονται και να διεξαγάγουν συνεντεύξεις, και να ξεπερνούν τις σχετικές προκλήσεις. Οι συμβουλές παρέχονται με τη μορφή καταλόγων ελέγχου και κατευθυντήριων γραμμών με στόχο την παροχή βοήθειας σε όλα τα στάδια, παρουσιάζοντας βασικά ζητήματα, συστάσεις και πρακτικά εργαλεία που σχετίζονται με τις συνεντεύξεις επιλογής.

Για ποιον λόγο δημιουργήθηκε το παρόν εργαλείο;

Υπάρχουν αρκετές υφιστάμενες δημοσιεύσεις σχετικά με την

⁽¹⁾ Το παρόν εργαλείο αναπτύχθηκε αρχικά στο πλαίσιο του σχεδίου για τη Διευκόλυνση της επανεγκατάστασης και της εισδοχής προσφύγων μέσω νέων γνώσεων (EU-FRANK). Το σχέδιο χρηματοδοτήθηκε από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Ασύλου, Μετανάστευσης και Ένταξης και υλοποιήθηκε από τον Σουηδικό Οργανισμό Μετανάστευσης. Στο πλαίσιο της διαδικασίας παράδοσης του σχεδίου από το EU-FRANK, ο EUAA πραγματοποίησε άσκηση διασφάλισης της ποιότητας των επιχειρησιακών εργαλείων επανεγκατάστασης που αναπτύχθηκαν στο πλαίσιο του εν λόγω σχεδίου.





Σε ποιον απευθύνεται το παρόν εργαλείο;

Ο παρών οδηγός προορίζεται πρωτίστως για την υποστήριξη των χειριστών υποθέσεων επανεγκατάστασης κατά την προετοιμασία συνεντεύξεων επανεγκατάστασης σε πρώτη χώρα ασύλου. Μπορεί να θεωρηθεί χρήσιμος τόσο για χειριστές υποθέσεων με ελάχιστη ή μηδενική εμπειρία στον τομέα της επανεγκατάστασης, όσο και για χειριστές υποθέσεων με εμπειρία στον τομέα της επανεγκατάστασης, οι οποίοι μπορούν να τον χρησιμοποιούν ως εργαλείο υπενθύμισης των καθηκόντων τους. Μπορεί να θεωρηθεί εργαλείο αυτοαξιολόγησης ή αξιολόγησης της ποιότητας και μπορεί να ενδιαφέρει οποιονδήποτε παράγοντα συμμετέχει στην προετοιμασία ή τη διεξαγωγή προληπτικού ελέγχου υποθέσεων επανεγκατάστασης.

Ποια άλλα εκπαιδευτικά εργαλεία και ποιες άλλες πηγές μπορούν να χρησιμοποιηθούν;

Ο παρών οδηγός θα πρέπει να θεωρείται συμπλήρωμα άλλων διαθέσιμων εργαλείων, όπως ο πρακτικός οδηγός για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση αποστολών επιλογής και ο κατάλογος ελέγχου για το

ίδιο θέμα. Περαιτέρω υλικό μελέτης μπορούν επίσης να αποτελέσουν τα εξής έντυπα:

- Πρακτικός οδηγός της EUAA: Προσωπική συνέντευξη, 2014, <http://www.euaa.europa.eu/sites/default/files/public/EASO-Practical-Guide-Personal-Interview-EN.pdf>
- UNHCR, Field Handbook for the Implementation of UNHCR BID Guidelines [Εφαρμογή των κατευθυντήριων γραμμών της UNHCR για τον καθορισμό του βέλτιστου συμφέροντος του παιδιού: Εγχειρίδιο για τους εργαζόμενους στο πεδίο], 2011, <https://www.refworld.org/docid/4e4a57d02.html>
- Κεφάλαιο 7, Εγχειρίδιο της UNHCR για την επανεγκατάσταση, 2011, www.unhcr.org/protection/resettlement/3d464ee37/unhcr-resettlement-handbook-chapter-7-basic-procedures-follow-processing.html
- UNHCR, Managing the Stress of Humanitarian Emergencies (Διαχείριση του άγχους των ανθρωπιστικών καταστάσεων έκτακτης ανάγκης), Αύγουστος 2001, <http://www.refworld.org/docid/4905f1752.html>
- UNHCR, RLD4 - Interviewing Applicants for Refugee Status (Η συνέντευξη με τους αιτούντες την αναγνώριση του καθεστώτος του πρόσφυγα), 1995, RLD4, <https://www.refworld.org/docid/3ccea3304.html>





Πρακτικός οδηγός για τον σχεδιασμό και τη διεξαγωγή συνεντεύξεων επανεγκατάστασης

Όποτε η Ύπατη Αρμοστεία των Ηνωμένων Εθνών για τους Πρόσφυγες εντοπίζει πρόσφυγες οι οποίοι χρήζουν επανεγκατάστασης και υποβάλλει τις υποθέσεις τους σε χώρα επανεγκατάστασης, οι αρχές της χώρας επανεγκατάστασης αποφασίζουν εάν θα δεχθούν ή όχι τους πρόσφυγες για επανεγκατάσταση. Ορισμένες χώρες πραγματοποιούν αποστολές επιλογής στην πρώτη χώρα ασύλου, ενώ άλλες εξετάζουν υποθέσεις μέσω της επιλογής βάσει φακέλων ή μέσω της διεξαγωγής απομακρυσμένων συνεντεύξεων. Ορισμένες χώρες χρησιμοποιούν συνδυασμό των δύο διαδικασιών. Κατά τη διάρκεια μιας αποστολής επιλογής, οι συνεντεύξεις με τους πρόσφυγες διεξάγονται επιτόπου στην πρώτη χώρα ασύλου. Γενικά στις αποστολές επιλογής απαιτείται προσεκτικός σχεδιασμός, και οι πτυχές αυτές περιγράφονται στον πρακτικό οδηγό για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση αποστολών επιλογής. Ο παρών πρακτικός οδηγός επικεντρώνεται κυρίως στο βασικό στοιχείο κάθε αποστολής επιλογής, δηλαδή στη συνέντευξη επιλογής. Σκοπός του είναι η περιγραφή των ζητημάτων τα οποία είναι αναγκαίο να λαμβάνονται υπόψη κατά την προετοιμασία για μια συνέντευξη επιλογής και κατά τη διεξαγωγή της συνέντευξης στην πρώτη χώρα ασύλου.

ΤΜΗΜΑ 1. ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ - ΣΥΝΤΟΜΟΣ ΟΔΗΓΟΣ

Συνεντεύξεις επιλογής

Σκοπός της συνέντευξης επιλογής είναι η εξέταση των παραγόντων οι οποίοι σχετίζονται με την ανάγκη διεθνούς προστασίας και την ανάγκη επανεγκατάστασης. Ορισμένες χώρες ενδέχεται να διαθέτουν πρόσθετα κριτήρια τα οποία καθορίζονται από το εθνικό τους πλαίσιο. Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης είναι δυνατή η περαιτέρω διερεύνηση παραγόντων όπως λ.χ. οι ιατρικές ή ειδικές ανάγκες και τα τρωτά σημεία, καθώς και η επιβεβαίωση της οικογενειακής σύνθεσης και βασικών πληροφοριών, όπως ο τόπος διαμονής. Ενδέχεται επίσης να υπάρχει ανάγκη εξέτασης ζητημάτων τα οποία σχετίζονται με τον αποκλεισμό. Μέρος της συνέντευξης μπορεί επίσης να αποτελεί η κοινοποίηση των προσδοκιών των προσφύγων και η παροχή σε αυτούς της δυνατότητας υποβολής ερωτήσεων.

Η στοχοθεσία των χωρών επανεγκατάστασης όσον αφορά τις συνεντεύξεις επιλογής μπορεί να διαφέρει.

Ορισμένες χώρες χρησιμοποιούν τη συνέντευξη επιλογής ως ευκαιρία για τη συγκέντρωση πληροφοριών οι οποίες μπορούν να ενισχύουν τις ικανότητες ένταξης της κοινότητας υποδοχής όσον αφορά τη στήριξη των προσφύγων με συγκεκριμένες ανάγκες και τρωτά σημεία. Ορισμένα κράτη επανεγκατάστασης αξιολογούν επίσης πτυχές οι οποίες σχετίζονται με την ικανότητα ή την προθυμία του πρόσφυγα να ενταχθεί σε μια νέα χώρα. Είναι σημαντικό να αποσαφηνίζονται η μορφή, το περιεχόμενο και το πεδίο εφαρμογής των συνεντεύξεων επιλογής και να συμφωνούνται τα πρωτόκολλα που διέπουν τη διεξαγωγή των εν λόγω συνεντεύξεων.

Η UNHCR ως επί το πλείστον υποβάλλει κάποια υπόθεση με τη μορφή εντύπου καταγραφής βασικών στοιχείων για αίτηση επανεγκατάστασης (Resettlement Registration Form-RRF), το οποίο περιέχει εννέα τμήματα, συμπεριλαμβανομένων των βιολογικών δεδομένων, των πληροφοριών σχετικά με την αίτηση ασύλου και των πληροφοριών σχετικά με την ανάγκη επανεγκατάστασης. Βασικός στόχος της





συνέντευξης επιλογής είναι συχνά η τεκμηρίωση του αιτήματος ασύλου πρόσφυγα και της ανάγκης επανεγκατάστασης.

Τα κράτη διαθέτουν διαφορετικές πρακτικές όσον αφορά το περιεχόμενο των συνεντεύξεων επανεγκατάστασής τους. Αυτές μπορούν να αποτελούνται από διάφορα μέρη, όπως:

- ένα μέρος κατά τη διάρκεια του οποίου τίθενται ερωτήματα σχετικά με την ανάγκη διεθνούς προστασίας (ατομικό ιστορικό του πρόσφυγα, γεγονότα σχετικά με διώξεις, φόβος κατά την επιστροφή κ.λπ.)·
- ένα μέρος κατά τη διάρκεια του οποίου τίθενται ερωτήσεις σχετικά με τις ατομικές συνθήκες και ανάγκες που μπορεί να έχουν σημασία για τη μελλοντική ζωή στη χώρα επανεγκατάστασης (επίπεδο εκπαίδευσης, εργασιακή εμπειρία, κατάσταση της υγείας, ιατρικές ανάγκες κ.λπ.).

Ορισμένες χώρες επανεγκατάστασης αφιερώνουν μεγάλο μέρος της συνέντευξης στην ανάλυση των προσδοκιών τόσο από την πλευρά του πρόσφυγα όσο και από την πλευρά της χώρας επανεγκατάστασης. Το αποτέλεσμα αυτών των συζητήσεων μπορεί να επηρεάσει τόσο την απόφαση του πρόσφυγα όσο και της χώρας επανεγκατάστασης σχετικά με το αν θα προχωρήσει ή όχι στην επανεγκατάσταση.

Επειδή οι στόχοι μιας συνέντευξης επιλογής η οποία διεξάγεται στο πλαίσιο αποστολής επανεγκατάστασης ενδέχεται να διαφέρουν από τους στόχους μιας προσωπικής συνέντευξης η οποία διεξάγεται στο πλαίσιο εθνικής διαδικασίας ασύλου, είναι σημαντικό να δίνονται στην ομάδα συνεντεύξεων σαφείς οδηγίες σχετικά με τον τρόπο διεξαγωγής της συνέντευξης και το είδος των πληροφοριών που πρέπει να συλλέγονται.

Σημασία της κατάλληλης προετοιμασίας

Η κατάλληλη προετοιμασία αποτελεί γενικά τον πλέον σημαντικό παράγοντα για μια υψηλής ποιότητας συνέντευξη. Πρόκειται για κάτι ιδιαίτερα σημαντικό για τις συνεντεύξεις επιλογής που διεξάγονται στο πλαίσιο της επανεγκατάστασης, δεδομένου ότι οι αποστολές επιλογής διεξάγονται συχνά εντός περιορισμένου χρονικού πλαισίου και μερικές φορές υπό βασικές προϋποθέσεις. Επειδή η συνέντευξη μπορεί να αποτελεί μια διαδικασία η οποία να προκαλεί φόβο στον πρόσφυγα, ένας επαρκώς προετοιμασμένος χειριστής υποθέσεων θα είναι καλύτερα εξοπλισμένος για τη δημιουργία μιας ατμόσφαιρας η οποία να επιτρέπει στον πρόσφυγα να αισθάνεται άνετα και να μεταφέρει τις πλέον σχετικές και ακριβείς πληροφορίες. Όσο καλύτερη είναι η προετοιμασία, τόσο πιο αποτελεσματική θα είναι η συνέντευξη. Οι κατάλληλες προετοιμασίες μπορούν να ελαχιστοποιούν την ανάγκη λήψης πρόσθετων πληροφοριών μετά τη συνέντευξη, επειδή καθίσταται ευκολότερος ο εντοπισμός πληροφοριών οι οποίες μπορεί να απουσιάζουν, να είναι ελλιπείς, αντιφατικές ή ασαφείς, καθώς και η αντιμετώπιση παρόμοιων ζητημάτων απευθείας κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.

Οι περισσότερες χώρες προβαίνουν σε διερευνητικό έλεγχο των υποθέσεων πριν από τη διεξαγωγή των συνεντεύξεων. Η διεξαγωγή ενός ποιοτικού προκαταρκτικού ελέγχου επιτρέπει την κατανόηση των ουσιαστών περιστατικών μιας υπόθεσης και την καλύτερη κατανόηση των λεπτομερειών οι οποίες είναι σημαντικές για τις πρακτικές ρυθμίσεις μιας συνέντευξης. Για παράδειγμα, επιτρέπει την κατάλληλη κατανομή του χρόνου στη συνέντευξη επιλογής, την ισορροπημένη κατανομή των υποθέσεων μεταξύ των χειριστών υποθέσεων της ομάδας, την εμπειριστατωμένη επιλογή άντρα ή γυναίκας διερμηνέα ή υπευθύνων χειρισμού για συγκεκριμένες υποθέσεις ή την ανάγκη για προσωπικό με ειδική εμπειρογνωμοσύνη. Σε ορισμένες χώρες επανεγκατάστασης, ο αρχικός προκαταρκτικός έλεγχος των υποθέσεων οι οποίες παραπέμπονται από την UNHCR





μπορεί επίσης να οδηγήσει στην απόρριψη κάποιας υπόθεσης και την αντικατάστασή της με νέα υποβολή. Με τον τρόπο αυτό η αποτελεσματικότητα της διαδικασίας αυξάνεται, επειδή οι υποθέσεις για τις οποίες διενεργούνται συνεντεύξεις έχουν περισσότερες πιθανότητες να γίνουν δεκτές. Αποφεύγεται επίσης η πρόσκληση προσφύγων σε συνεντεύξεις στις περιπτώσεις που οι προοπτικές επανεγκατάστασής τους είναι περιορισμένες και ως αποτέλεσμα υπάρχει κίνδυνος δημιουργίας μη ρεαλιστικών προσδοκιών μεταξύ αυτών των ατόμων. Εφόσον είναι δυνατή η αντικατάσταση των υποθέσεων με άλλες πριν από την αποστολή, είναι σκόπιμο για τις χώρες επανεγκατάστασης να συμφωνούν συγκεκριμένες προθεσμίες με την UNHCR. Αυτό γίνεται ώστε να δίνεται επαρκής χρόνος στην UNHCR για την προετοιμασία και υποβολή υποθέσεων επανεγκατάστασης, δίνοντας με τον τρόπο αυτό στη χώρα επανεγκατάστασης επαρκή χρόνο ώστε να προετοιμαστεί για την υπόθεση αντικατάστασης πριν από τη διεξαγωγή της αποστολής.

Γενικά ζητήματα που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη

Ένα από τα ζητήματα που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη είναι ότι κάθε τοποθεσία διεξαγωγής συνεντεύξεων και κάθε επιχείρηση επανεγκατάστασης παρουσιάζει ένα μοναδικό σύνολο προκλήσεων, οι οποίες διαφέρουν σε μεγάλο βαθμό από αποστολή σε αποστολή και από τοποθεσία σε τοποθεσία. Παρόλο που οι συνεντεύξεις διεξάγονται γενικά στις εγκαταστάσεις της UNHCR, του ΔΟΜ ή σε πρεσβείες, μπορεί επίσης να διεξάγονται σε ξενοδοχεία ή καταυλισμούς προσφύγων. Άλλοι παράγοντες επιρροής μπορεί να είναι περιβαλλοντικές προκλήσεις, όπως οι δύσκολες κλιματικές συνθήκες, οι απομονωμένες τοποθεσίες, η έλλειψη παροχής ηλεκτρικού ρεύματος, υπηρεσιών διαδικτύου ή σύνδεσης WiFi κ.λπ. Το τελευταίο μπορεί να είναι σημαντικό, δεδομένου ότι ορισμένες χώρες εργάζονται σε κλειστό περιβάλλον ΤΠ ή

απαιτούν ικανοποιητική επιτόπια πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι οι πρόσφυγες των οποίων προωθεί την αίτηση για επανεγκατάσταση η UNHCR δεν αποτελούν κάποια ομοιογενή ομάδα, αλλά ένα πλήθος ατόμων που διαφέρουν ως προς το εκπαιδευτικό υπόβαθρο, την ηλικία, το φύλο, την οικογενειακή σύνθεση, τη γνώση του κόσμου και το κοινωνικό δίκτυο. Ζουν σε διαφορετικές καταστάσεις και περιβάλλοντα. Η πρόσβαση σε τεχνικές λύσεις ή υπηρεσίες όπως το διαδίκτυο, οι υπηρεσίες τηλεφωνίας ή ακόμη και οι υπηρεσίες παροχής ηλεκτρικής ενέργειας και άλλες πρακτικές συνθήκες διαφέρει από ομάδα σε ομάδα και από άτομο σε άτομο. Ορισμένοι ενδέχεται να έχουν ζήσει για μεγάλο χρονικό διάστημα σε καταυλισμούς προσφύγων και να έχουν εν μέρει ή πλήρως αποκοπεί από μια λειτουργική κοινωνική ζωή, ενώ ορισμένοι ζουν σε αστικές περιοχές, διαθέτουν επαρκείς γνώσεις σχετικά με άλλες χώρες και μπορεί να έχουν κάνει αρκετά ταξίδια και να έχουν επισκεφθεί διάφορα μέρη του κόσμου. Αυτοί και πολλοί άλλοι παράγοντες δημιουργούν διαφορές στον τρόπο με τον οποίο τα άτομα χειρίζονται την κατάσταση κατά τη διάρκεια της συνέντευξης και στον τρόπο με τον οποίο λαμβάνουν και ερμηνεύουν πληροφορίες. Αυτό επηρεάζει τα ζητήματα τα οποία καθίστανται σχετικά με την επικοινωνία μαζί τους και τον τρόπο με τον οποίο η ομάδα αποστολής θέτει το πλαίσιο για την κατάλληλη επικοινωνία. Με αυτό το δεδομένο, είναι σημαντική η προσαρμογή του περιβάλλοντος, καθώς και του περιεχομένου των πληροφοριών και του τρόπου με τον οποίο υποβάλλονται οι ερωτήσεις όσο το δυνατόν περισσότερο στο υπόβαθρο των ατόμων.

Η διεξαγωγή συνεντεύξεων επανεγκατάστασης μπορεί επίσης να δημιουργεί προκλήσεις για τους χειριστές υποθέσεων. Οι αποστολές επιλογής μπορεί να είναι επίπονες, οι εργάσιμες ημέρες ατελείωτες και οι συνεντεύξεις επανεγκατάστασης διεξάγονται μερικές φορές με αυστηρούς χρονικούς περιορισμούς και υπό βασικές συνθήκες εργασίας. Το να ακούει κανείς τους πρόσφυγες να αφηγούνται περιστατικά δίωξης, απώλειας, παραβιάσεων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, βίας, ακόμη και





βασανιστηρίων τα οποία έχουν βιώσει μπορεί να αποτελεί εξίσου τεράστιο συναισθηματικό βάρος για τους χειριστές υποθέσεων επανεγκατάστασης, ειδικά αν το χρονοδιάγραμμα των συνεντεύξεων είναι πλήρες. Ένας επαρκώς προετοιμασμένος χειριστής υποθέσεων θα είναι καλύτερα προετοιμασμένος για να αντιμετωπίσει αυτές τις συνθήκες. Οι πρακτικές και ψυχικές προετοιμασίες μπορούν να μειώνουν το προσωπικό άγχος και να βοηθούν τους χειριστές υποθέσεων να χειρίζονται με μεγαλύτερη ευχέρεια τα απρόβλεπτα γεγονότα που μπορεί να προκύψουν κατά τη διάρκεια μιας αποστολής επιλογής.

Εξοικείωση με την υπόθεση

Το έντυπο καταχώρισης βασικών προσωπικών στοιχείων για αίτηση επανεγκατάστασης (Resettlement Registration Form-RRF)

Πριν από κάθε αποστολή επιλογής, διατίθεται από την UNHCR στη χώρα επανεγκατάστασης το έντυπο RRF. Άλλα διαθέσιμα συμπληρωματικά έγγραφα παρέχονται συνήθως κατόπιν αιτήματος. Το RRF αποτελεί το βασικό εργαλείο στη διάθεση της UNHCR για την παρουσίαση των αναγκών μεμονωμένων προσφύγων σε κάποια χώρα επανεγκατάστασης. Ένα έντυπο RRF υψηλής ποιότητας είναι απαραίτητο για την εξασφάλιση υψηλού επιπέδου αποδοχής των υποθέσεων επανεγκατάστασης.

Το έντυπο RRF αποτελεί συχνά το βασικό ή το μοναδικό διαθέσιμο στοιχείο τεκμηρίωσης σε μια υπόθεση επανεγκατάστασης. Για κάθε περίπτωση επανεγκατάστασης συμπληρώνεται ένα ενιαίο έντυπο RRF, το οποίο περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά όλα τα μέλη μιας οικογένειας τα οποία πρόκειται να

επανεγκατασταθούν μαζί. Κάθε έντυπο RRF ή υποβολή υποδεικνύει ποιος πρέπει να θεωρείται ο κύριος αιτών και ποια είναι τα μέλη της οικογένειας ή τα εξαρτώμενα μέλη αυτού του ατόμου. Οι πληροφορίες του εντύπου RRF περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, λεπτομέρειες σχετικά με το ιστορικό των προσφύγων, την οικογενειακή σύνθεση, την αίτηση ασύλου και τυχόν στοιχεία που σχετίζονται με τον αποκλεισμό και τις ιδιαίτερες ανάγκες. Περιέχει επίσης την ανάλυση της UNHCR σχετικά με την ανάγκη επανεγκατάστασης και μια ολοκληρωμένη περιγραφή τόσο του αιτήματος ασύλου όσο και της διαδικασίας καθορισμού του καθεστώτος του πρόσφυγα (ΚΚΠ) που διεξήγε η UNHCR. Μέσω των εντύπων RRF τα οποία υποβάλλονται στις χώρες επανεγκατάστασης, οι κυβερνήσεις έχουν την ευκαιρία να εξετάζουν προσεκτικά και να αξιολογούν τα ουσιαστικά πραγματικά περιστατικά της υπόθεσης και να προετοιμάζονται για τη διεξαγωγή προσωπικής συνέντευξης.

Σε ορισμένα επιχειρησιακά πλαίσια και με σκοπό την ταχύτερη διεκπεραίωση μεγαλύτερων φόρτων υποθέσεων, η UNHCR συγχώνευσε τις διαδικασίες καθορισμού του καθεστώτος του πρόσφυγα και τις διαδικασίες επανεγκατάστασης σε μία. Το γεγονός αυτό είχε ως αποτέλεσμα τη δημιουργία μιας νέας απλοποιημένης μορφής μηχανισμού παραπομπής η οποία ονομάζεται μεθοδολογία με βάση την ταυτοποίηση (Identification Based Methodology-IBM). Η μεθοδολογία IBM χρησιμοποιείται επί του παρόντος από την UNHCR στην περιοχή της Μέσης Ανατολής (π.χ. Τουρκία) και της Βόρειας Αφρικής (MENA). Το έντυπο IBM αντικαθιστά μερικές φορές το έντυπο RRF.

Συγκέντρωση εγγράφων ταυτότητας και άλλων αποδεικτικών στοιχείων

Είναι σημαντικό να ελέγχονται και να εξετάζονται όλα τα αντίγραφα των εγγράφων ταυτότητας και άλλων δικαιολογητικών εγγράφων, εάν αυτά κοινοποιήθηκαν από την UNHCR κατά την παραπομπή. Ανεξάρτητα από αυτό, οι





πρόσφυγες θα πρέπει να καλούνται από την UNHCR ή τον ΔΟΜ να προσκομίζουν όλα τα δικαιολογητικά τους έγγραφα στη συνέντευξη. Σχετική οδηγία μπορεί να εκδίδεται στους επιχειρησιακούς εταίρους από την κυβέρνηση κατά τον σχεδιασμό της αποστολής επιλογής.

περίπτωση που ο αιτών/η αιτούσα έχει περιορισμένη κινητικότητα.

Έλεγχος της υπόθεσης

Γλώσσα

Η επαρκής εικόνα των γλωσσικών δεξιοτήτων του ατόμου που υποβάλλεται σε συνέντευξη είναι σημαντική προκειμένου να διασφαλίζεται η παροχή κατάλληλων υπηρεσιών διερμηνείας την ημέρα της διεξαγωγής των συνεντεύξεων. Εάν είναι δυνατόν, κάθε άτομο που υποβάλλεται σε συνέντευξη πρέπει να είναι σε θέση να ομιλεί τη γλώσσα της προτίμησής του. Για την απλούστευση της μετάφρασης, πολλές χώρες επανεγκατάστασης διενεργούν τις συνεντεύξεις στα αγγλικά, με διερμηνέα που μεταφράζει στην αγγλική και στη γλώσσα του πρόσφυγα.

Ηλικία

Οι ηλικιωμένοι πρόσφυγες και τα παιδιά πρόσφυγες είναι άτομα εγγενώς ευάλωτα σε καταστάσεις αναγκαστικού εκτοπισμού, και είναι σημαντικό να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή σε τυχόν ευαισθησίες οι οποίες συνδέονται με την ηλικία κάποιου. Σε υποθέσεις που αφορούν παιδιά ενδέχεται να απαιτείται η χρήση ειδικά εκπαιδευμένων υπευθύνων συνεντεύξεων, και οι χώρες επανεγκατάστασης θα πρέπει να διασφαλίζουν την ύπαρξη διασφαλίσεων. Όσον αφορά τους ηλικιωμένους, ο υπάλληλος επανεγκατάστασης θα είναι καλό να εξετάζει εάν πρόκειται να απαιτηθεί η παροχή ειδικής φροντίδας και υποστήριξης. Για παράδειγμα, ο υπάλληλος επανεγκατάστασης που διενεργεί τη συνέντευξη μπορεί να εξετάζει το ενδεχόμενο παροχής ειδικής βοήθειας σε

Ιθαγένεια, εθνικότητα και θρήσκευμα

Εκτός από το γενικό πλαίσιο της χώρας καταγωγής ή της χώρας ασύλου, μπορεί να χρειαστεί να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή σε άλλες ευαισθησίες που αναφέρονται στο έντυπο RRF και συνδέονται, για παράδειγμα, με την εθνική και την εθνοτική καταγωγή ή/και τις θρησκευτικές πεποιθήσεις. Οι πρόσφυγες που προέρχονται από μειονότητες και ομάδες αυτοχθόνων βρίσκονται συνήθως σε μη δεσπόζουσα θέση στην κοινωνία στην οποία ζουν. Αυτό μπορεί να τους θέτει σε κίνδυνο περιθωριοποίησης, διακρίσεων και κακομεταχείρισης, ο οποίος με τη σειρά του μπορεί να αυξηθεί σε κατάσταση αναγκαστικού εκτοπισμού.

Επίπεδο εκπαίδευσης

Επίσης καλό θα είναι οι υπάλληλοι επανεγκατάστασης να προσαρμόζουν τη συνέντευξη στο εκπαιδευτικό επίπεδο του πρόσφυγα, προκειμένου να διασφαλίζουν ότι οι πρόσφυγες θα μπορούν να κατανοούν πλήρως και να απαντούν επαρκώς στις ερωτήσεις.

Μέλη της οικογένειας στην υποβληθείσα υπόθεση

Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να λαμβάνεται υπόψη η οικογενειακή κατάσταση του εν δυνάμει αιτούντος. Καταγράψτε τυχόν στενούς συγγενείς κάθε μέλους της οικογένειας το οποίο περιλαμβάνεται στην υπόθεση του κυρίως αιτούντος. Ο φάκελος της υπόθεσης περιλαμβάνει συνήθως συζύγους, εξαρτώμενα τέκνα (συμπεριλαμβανομένων των ανάδοχων και των θετών τέκνων), αδέρφια και γονείς.





Συνδεδεμένες υποθέσεις

Μερικές φορές οι χωρισμένες οικογένειες μπορούν να σχετίζονται και να συνδέονται μεταξύ τους, ακόμη και αν έχουν υποβάλει διαφορετικά έντυπα RRF. Σε αυτή την περίπτωση, αυτό θα πρέπει να αναφέρεται στο αντίστοιχο έντυπο RRF. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό να παρακολουθείτε και να καταγράφετε όλους τους οικογενειακούς δεσμούς. Να θυμάστε ότι ενδέχεται να υπάρχουν οικογένειες που έχουν αναλάβει τη συντήρηση και φροντίδα άλλων ατόμων, όπως ασυνόδευτα παιδιά ή ηλικιωμένοι γείτονες με τους οποίους δεν υπάρχει καμία σχέση αίματος, αλλά μια σχέση εξάρτησης που μπορεί να χρειαστεί να αποδειχθεί. Το έντυπο RRF πρέπει να αναφέρει σαφώς εάν τα ενδιαφερόμενα πρόσωπα έχουν συγγενείς στη χώρα επανεγκατάστασης και, εάν ναι, να αναφέρει τα ονόματά τους, τον βαθμό συγγένειας, τον τόπο διαμονής τους και, για τη διευκόλυνση της ταυτοποίησης, να παρέχει όσο το δυνατόν περισσότερα προσωπικά στοιχεία. Αυτά είναι σημαντικά από πολλές απόψεις, π.χ. για τους ελέγχους ασφαλείας και τις αξιολογήσεις αξιοπιστίας των αιτημάτων κάποιου, καθώς και για την προετοιμασία/επιλογή των υπηρεσιών στέγασης και ένταξης στη χώρα επανεγκατάστασης.

ΕΒΣ και ΚΒΣ

Όσον αφορά τα ασυνόδευτα παιδιά, τα παιδιά που έχουν χωριστεί από την οικογένειά τους και άλλα παιδιά που διατρέχουν κίνδυνο και τα οποία εξετάζονται για επανεγκατάσταση, βεβαιωθείτε ότι υπάρχει διαθέσιμο έντυπο εκτίμησης του βέλτιστου συμφέροντος (ΕΒΣ) ή καθορισμού του βέλτιστου συμφέροντος (ΚΒΣ), προκειμένου να διασφαλιστεί η βέλτιστη εφαρμογή της αρχής του βέλτιστου συμφέροντος σε δράσεις που επηρεάζουν μεμονωμένα παιδιά. Το έντυπο καθορισμού του βέλτιστου συμφέροντος του παιδιού (ΚΒΣ) περιγράφει την επίσημη διαδικασία με αυστηρές διαδικαστικές εγγυήσεις που έχουν σχεδιαστεί για τον καθορισμό του βέλτιστου συμφέροντος του παιδιού για ιδιαίτερα σημαντικές αποφάσεις που

επηρεάζουν τη ζωή του. Πρέπει να διευκολύνει την επαρκή συμμετοχή των παιδιών χωρίς διακρίσεις, να εξασφαλίζει τη συμμετοχή των φορέων λήψης αποφάσεων στους σχετικούς τομείς εμπειρογνωμοσύνης και να εξισορροπεί όλους τους σχετικούς παράγοντες προκειμένου για την εκτίμηση της βέλτιστης επιλογής. Οι ΕΒΣ και οι ΚΒΣ διεξάγονται από την UNHCR πριν από την επιλογή επανεγκατάστασης και πρέπει να επισυνάπτονται στο έντυπο RRF. Το έντυπο ΚΒΣ αποτελεί σημαντικό μέρος το οποίο πρέπει να λαμβάνει υπόψη μια χώρα επανεγκατάστασης κατά τον προσδιορισμό των αναγκών προστασίας ενός ασυνόδευτου παιδιού ή κατά την αξιολόγηση ζητημάτων επιμέλειας του παιδιού στη χώρα επανεγκατάστασης. Σε υποθέσεις που αφορούν ζητήματα επιμέλειας παιδιών, και υπό ορισμένες συνθήκες, η UNHCR μπορεί να υποβάλει έντυπο ΚΒΣ ώστε να καθορίζεται κατά πόσον η επανεγκατάσταση είναι προς το βέλτιστο συμφέρον του παιδιού. Η UNHCR υποβάλλει πάντοτε έντυπο ΚΒΣ για τις υποθέσεις που αφορούν παιδί συνοδευόμενο από έναν μόνο γονέα όταν ο άλλος γονέας αρνείται να δώσει τη συγκατάθεσή του για το ταξίδι. Για τις χώρες επανεγκατάστασης, το έντυπο ΚΒΣ αποτελεί το βασικό σημείο αναφοράς, μαζί με την προσωπική συνέντευξη με το παιδί ή τον σχετικό φροντιστή.

Ουσιώδη πραγματικά περιστατικά

Με βάση τις πληροφορίες που είναι διαθέσιμες στο έντυπο RRF, ο χειριστής υποθέσεων πρέπει να προσδιορίζει κατά την προετοιμασία τους τα ουσιώδη πραγματικά περιστατικά, δηλαδή γεγονότα που σχετίζονται με τον πυρήνα της προσφυγικής αξίωσης. Εάν είναι απαραίτητο, μπορεί να ζητηθεί η γνώμη κάποιου ανώτερου. Εντούτοις, ο χειριστής υποθέσεων δεν πρέπει να έχει προκαταλήψεις και πρέπει να λαμβάνει υπόψη του ότι κατά τη διάρκεια της συνέντευξης μετεγκατάστασης ενδέχεται να προκύψουν νέα δεδομένα.





Αποκλεισμός

Τα ζητήματα αποκλεισμού εξετάζονται προσεκτικά από την UNHCR και η επιλεξιμότητα για διεθνή προστασία βάσει της εντολής της UNHCR επιβεβαιώνεται πριν την υποβολή κάποιας μεμονωμένης υπόθεσης για επανεγκατάσταση. Οι ρήτρες αποκλεισμού αποτελούν μέρος του ορισμού του πρόσφυγα (που περιλαμβάνεται στο άρθρο 1 της σύμβασης του 1951 για τους πρόσφυγες) και η εξέταση της εφαρμογής τους αποτελεί αναπόσπαστο μέρος των διαδικασιών για τον καθορισμό της επιλεξιμότητας κάποιου για την απόδοση του καθεστώτος του πρόσφυγα. Ζητήματα αποκλεισμού είναι δυνατόν να εντοπιστούν σε όλα τα στάδια της διαδικασίας επανεγκατάστασης. Ενδέχεται να υπάρχουν υποθέσεις στις οποίες η UNHCR εξέτασε ζητήματα αποκλεισμού. Σε αυτές τις περιπτώσεις, το RRF περιλαμβάνει τα σχετικά πραγματικά περιστατικά, καθώς και τη νομική αξιολόγηση που οδήγησε στη διαπίστωση της UNHCR ότι ο αποκλεισμός δεν ήταν εφαρμόσιμος. Παρόλο που τα ζητήματα αποκλεισμού εξετάζονται προσεκτικά από την UNHCR και η επιλεξιμότητα για διεθνή προστασία βάσει της εντολής της UNHCR επιβεβαιώνεται πριν την υποβολή κάποιας μεμονωμένης υπόθεσης για επανεγκατάσταση, ζητήματα αποκλεισμού μπορούν ωστόσο να εμφανίζονται σε μεταγενέστερο στάδιο της διαδικασίας επανεγκατάστασης. Τέτοια ζητήματα μπορούν να εντοπίζονται κατά τη διάρκεια της εθνικής φάσης ελέγχου βάσει των πληροφοριών στο αρχείο της υπόθεσης (έντυπο RRF) το οποίο παρέχεται από την UNHCR ή/και βάσει άλλων διαθέσιμων πληροφοριών οι οποίες λαμβάνονται κατά τη διάρκεια της φάσης ελέγχου, όπως πληροφορίες που παρέχονται από τις υπηρεσίες ασφαλείας ή/και πληροφορίες που λαμβάνονται μετά τον έλεγχο των μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Σε ορισμένες υποθέσεις, η αναφορά πιθανών πράξεων που επισύρουν αποκλεισμό δεν εμφανίζεται πριν από την προσωπική συνέντευξη.

Προκειμένου να εντοπίζονται οι περιπτώσεις αποκλεισμού το συντομότερο δυνατόν, συνιστάται σε όλους τους εμπλεκόμενους στη διαχείριση των

υποθέσεων επανεγκατάστασης να δίνουν προσοχή σε πιθανές ενδείξεις. Κρίνεται σκόπιμο να συλλέγονται όσο το δυνατόν περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το πρόσωπο, μεταξύ άλλων πληροφορίες σχετικά με την καταγωγή, τον τόπο διαμονής και το επαγγελματικό ιστορικό του, την οικογένειά του, τη στρατιωτική του θητεία (εάν συντρέχει περίπτωση), τις πολιτικές του πεποιθήσεις, τη συμμετοχή του σε ομάδες, τα δρομολόγια που ακολούθησε και άλλες σχετικές πληροφορίες. Χρησιμοποιήστε αξιόπιστες πληροφορίες σχετικά με τη χώρα καταγωγής (ΠΧΚ) για σύγκριση και ως υλικό αναφοράς. Για περαιτέρω υλικό μελέτης ή υποστήριξη σχετικά με τον αποκλεισμό, συμβουλευτείτε τον πρακτικό οδηγό του EUAA για τον αποκλεισμό. Μερική αναφορά στις αξιολογήσεις αποκλεισμού πραγματοποιείται επίσης στον κατάλογο σημείων ελέγχου που παρατίθεται στη συνέχεια του παρόντος εγγράφου.

Ελέγξτε τις διαθέσιμες βάσεις δεδομένων

Οι πληροφορίες που διατίθενται σε βάσεις δεδομένων ή στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Facebook κ.λπ.) μπορεί να είναι σημαντικές για την αξιολόγηση μιας υπόθεσης. Ειδικότερα, μπορούν να διατίθενται πρόσθετες πληροφορίες ή έγγραφα που συνδέονται με την ταυτότητα, την ιθαγένεια, την οικογενειακή κατάσταση, την ατομική κατάσταση, την περιοχή προηγούμενης διαμονής και το ιστορικό μετανάστευσης του προσώπου. Μολονότι οι πληροφορίες που λαμβάνονται μέσω των πηγών των μέσων κοινωνικής δικτύωσης είναι σημαντικό να αντιμετωπίζονται με προσοχή, οι πληροφορίες αυτές μπορούν να επιβεβαιώνουν τις δηλώσεις της UNHCR, οι οποίες στη συνέχεια θα συμβάλουν στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης και στη διεξαγωγή της συνέντευξης με πιο αποτελεσματικό τρόπο. Οι πληροφορίες ανοικτής πηγής ενδέχεται επίσης να υπονομεύουν την αξιοπιστία ορισμένων πτυχών της υπόθεσης επανεγκατάστασης, η οποία στη συνέχεια πρέπει να εξεταστεί πιο προσεκτικά.



Συμβουλευτείτε τις σχετικές ΠΧΚ και τις συναφείς εθνικές οδηγίες

Οι γενικές επικαιροποιημένες γνώσεις σχετικά με την τρέχουσα κατάσταση στη χώρα καταγωγής του προσώπου, συμπεριλαμβανομένων των γενικών πολιτικών συνθηκών, της κατάστασης στους τομείς της ασφάλειας και του σεβασμού των θεμελιωδών δικαιωμάτων, είναι σημαντικές για την κατάλληλη προετοιμασία της συνέντευξης, την υποβολή συγκεκριμένων και στοχευμένων ερωτήσεων και την ορθή αξιολόγηση της ανάγκης για διεθνή προστασία.

Ενδέχεται επίσης να είναι αναγκαίο να ληφθεί υπόψη η κατάσταση στη χώρα ασύλου, καθώς ενδέχεται να έχουν προκύψει καταστάσεις σχετικές με την ατομική αξιολόγηση της ανάγκης για διεθνή προστασία και των αναγκών επανεγκατάστασης.

Εκτός από τις ΠΧΚ που παρουσιάζονται στο έντυπο RRF, είναι δυνατή η λήψη ορθών και επικαιροποιημένων ΠΧΚ από διάφορες πηγές, όπως η εθνική μονάδα ΠΧΚ, ο EUAA (η δικτυακή πύλη ΠΧΚ του EUAA) ή άλλες σχετικές οργανώσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Εάν είναι απαραίτητο και εφόσον είναι δυνατόν, ζητήστε συμπληρωματικές πληροφορίες από την εθνική σας μονάδα ΠΧΚ.

Ειδικές ανάγκες

Προσδιορίστε τις ειδικές διαδικαστικές ανάγκες των ιδιαίτερων περιστάσεων των προσφύγων που έχουν υποβληθεί κατά την εξέταση των φακέλων των υποθέσεων και την προετοιμασία των συνεντεύξεων. Μερικές από αυτές αφορούν το φύλο, την ηλικία, ιατρικές παθήσεις ή τη σωματική, διανοητική ή ψυχολογική αναπηρία. Για αναλυτικές οδηγίες σχετικά με την ταυτοποίηση των ατόμων με ειδικές ανάγκες, μπορείτε να συμβουλευτείτε το εργαλείο IPSN του EUAA.

Ιατρικές ανάγκες

Οι ιατρικές ανάγκες ενός ατόμου μπορεί να είναι σημαντικές για τη διεξαγωγή της συνέντευξης και θα πρέπει να επισημαίνονται, για παράδειγμα, όταν κάποιος είναι ανάπηρος, έγκυος (προχωρημένη εγκυμοσύνη ή αμέσως μετά τον τοκετό), πάσχει από ψυχική διαταραχή κ.λπ. Εάν μια υπόθεση υποβληθεί με ταξινόμηση στην κατηγορία των ιατρικών αναγκών, στην υποβολή θα προστίθεται ένα Έντυπο Ιατρικής Αξιολόγησης (Medical Assessment Form-MAF). Να ελέγχετε εάν οι πληροφορίες του MAF είναι επαρκώς πρόσφατες και επικαιροποιημένες. Σημειώνεται ότι οι πληροφορίες σχετικά με τις ιατρικές ανάγκες πρέπει να αντιμετωπίζονται με σεβασμό στην ακεραιότητα του ατόμου και θα πρέπει να αντιμετωπίζονται ή να σημειώνονται μόνο όταν θεωρούνται σχετικές με τη διαδικασία επανεγκατάστασης (π.χ. εάν επηρεάζουν την ικανότητα πτήσης ή την πρόσβαση στον χώρο της συνέντευξης ή εάν η γνώση τους είναι απαραίτητη για την κατάλληλη προετοιμασία της συνέντευξης).

Ειδικές δεξιότητες συνέντευξης

Προσπαθήστε να προβλέψετε πού μπορεί να χρειαστούν ειδικές δεξιότητες συνέντευξης για να βοηθήσετε να ξεπεραστούν τα εμπόδια επικοινωνίας. Προετοιμαστείτε για τη διεξαγωγή συνεντεύξεων με ιδιαίτερα ευάλωτα άτομα στην οικογένεια, συμπεριλαμβανομένων των επιζώντων περιστατικών βίας (π.χ. σεξουαλικής βίας ή βίας με βάση το φύλο) επειδή μπορεί να προκύψουν ευαίσθητες ερωτήσεις. Είναι σημαντικό τα ζητήματα αυτά να αντιμετωπίζονται με σεβασμό στον πολιτισμό, ευαισθησία ως προς το φύλο και τρόπο κατάλληλο για την ηλικία. Οι χειριστές υποθέσεων θα πρέπει να είναι προετοιμασμένοι για τη διεξαγωγή ξεχωριστών ατομικών συνεντεύξεων με τα μέλη της οικογένειας και με προσοχή.



Τήρηση απορρήτου

Δώστε προσοχή στην εμπιστευτικότητα μεταξύ των μελών της οικογένειας. Για λόγους εμπιστευτικότητας, οι συνεντεύξεις πραγματοποιούνται συνήθως χωριστά.

Πρακτικές ρυθμίσεις

Υπάλληλος και διερμηνέας

Για τη μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας, όλες οι συνδεδεμένες υποθέσεις θα πρέπει, όποτε αυτό είναι δυνατόν, να εξετάζονται από τον ίδιο χειριστή υποθέσεων. Αυτό πρέπει επίσης να συμβαίνει την ίδια ημέρα, αν είναι δυνατόν, αν και η διαδικασία αυτή μπορεί να υπόκειται σε τροποποιήσεις. Πρέπει να καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε ο αιτών/η αιτούσα να έχει τη δυνατότητα να περιγράψει με ακρίβεια και πληρότητα όλα τα γεγονότα με τον διορισμό χειριστή υποθέσεων και διερμηνέα οι οποίοι δεν προκαλεί αίσθημα απειλής ή αμηχανίας στον αιτούντα/στην αιτούσα. Αυτό μπορεί, για παράδειγμα, να σημαίνει την επιλογή ατόμου συγκεκριμένου φύλου. Οι αιτήσεις για χειριστές υποθέσεων/διερμηνείς συγκεκριμένου φύλου θα πρέπει να ικανοποιούνται όποτε αυτό είναι δυνατόν. Ιδιαίτερη ευαισθησία θα πρέπει να εφαρμόζεται στις περιπτώσεις των ατόμων ΛΟΑΔΜ και όταν το άτομο έχει πέσει θύμα βιασμού ή σεξουαλικής κακοποίησης.

Ατομικές συνεντεύξεις

Συνιστάται να διεξάγεται χωριστή ατομική συνέντευξη με κάθε ενήλικα. Αυτό μπορεί επίσης να αποτελεί νομική υποχρέωση ή να κρίνεται σκόπιμο σε συγκεκριμένη υπόθεση για τη διεξαγωγή συνεντεύξεων με ανηλίκους. Ορισμένες χώρες επανεγκατάστασης διεξάγουν κοινή συνέντευξη με όλα τα μέλη της οικογένειας. Έχετε ωστόσο υπόψη ότι είναι

πιθανό ένα άτομο εντός της οικογένειας, π.χ. μια γυναίκα που είναι μέλος μιας οικογενειακής μονάδας και δεν θεωρείται κύριος αιτών για την απόδοση του καθεστώτος του πρόσφυγα, να έχει αποτελέσει στόχο δίωξης ή/και να έχει ειδικές ανάγκες επανεγκατάστασης που μπορεί να είναι διαφορετικές από τις ανάγκες του κύριου αιτούντος ή άλλων μελών της οικογένειας. Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, ο υπεύθυνος της συνέντευξης πρέπει να καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να διασφαλίζει ότι παρέχεται σε όλα τα μέλη μιας οικογενειακής μονάδας, συμπεριλαμβανομένων των συζύγων και των εξαρτώμενων ατόμων, όπως τα πιο μεγάλα παιδιά, η δυνατότητα ατομικής προσωπικής συνέντευξης. Μόνο κατ' αυτόν τον τρόπο έχει ο υπεύθυνος συνέντευξης τη δυνατότητα να προσδιορίζει κατά πόσον τα μεμονωμένα μέλη της οικογένειας έχουν ανεξάρτητη αίτηση διεθνούς προστασίας παράλληλα με τον κύριο αιτούντα.

Διάρκεια συνέντευξης

Η διάρκεια της συνέντευξης πρέπει να υπολογίζεται ανάλογα με την πολυπλοκότητα της υπόθεσης.

Προκαθορισμένο πρωτόκολλο

Οι προ-διατυπωμένες ερωτήσεις μπορεί να είναι χρήσιμες για τη διεξαγωγή συνεντεύξεων επιλογής, επειδή αυτή η μέθοδος εργασίας εγγυάται την υποβολή όλων των σχετικών ερωτήσεων. Θα πρέπει, ωστόσο, να υπάρχει πάντοτε επαρκής ευελιξία για να εξασφαλίζεται ότι ο χειριστής υποθέσεων θα μπορεί να παρακολουθεί και να προσαρμόζει το στυλ συνέντευξης σύμφωνα με τη δυναμική κάθε συγκεκριμένης οικογένειας. Πρόκειται για ένα ιδιαίτερα σημαντικό ζήτημα όταν η διερμηνεία πραγματοποιείται σε γλώσσα η οποία δεν αποτελεί τη μητρική γλώσσα της ομάδας.





Σχεδιασμός χρονοδιαγράμματος

Το χρονοδιάγραμμα θα πρέπει να παρέχει χρόνο για διαλείμματα, αν η συνέντευξη πρόκειται να διαρκέσει πολύ. Είναι σημαντικό να έχουμε υπόψη ότι η συνέντευξη μπορεί να είναι μια διαδικασία συναισθηματικής αποστράγγισης και μια έντονη άσκηση για όλα τα μέρη. Ειδικότερα, είναι απαραίτητο να προβλέπονται διαλείμματα για τον διερμηνέα και τον πρόσφυγα. Επιπλέον, ο υπεύθυνος συνεντεύξεων πρέπει να κάνει τακτικά διαλείμματα για την αποτελεσματική εκτέλεση των καθηκόντων του.

Λήψη σημειώσεων και πληρότητα

Τα καθορισμένα πρωτόκολλα συμβάλλουν στη λήψη σημειώσεων. Ο χρόνος της συνέντευξης είναι πολύτιμος τόσο για τις ομάδες επιλογής όσο και για τους πρόσφυγες και τα υψηλά και συνεπή πρότυπα καταγραφής είναι κρίσιμα. Μια δομή για τη λήψη σημειώσεων διασφαλίζει ότι υποβάλλονται όλες οι απαραίτητες ερωτήσεις και ότι λαμβάνονται όλες οι απαντήσεις. Η δομή πρέπει να παρουσιάζει

σαφή διάκριση μεταξύ των ερωτήσεων που υποβάλλονται και των απαντήσεων που δίνονται.

Συνοχή των συνεντεύξεων

Η συνοχή των συνεντεύξεων είναι σε γενικές γραμμές σημαντική. Σε ορισμένες επιχειρήσεις επανεγκατάστασης υπάρχουν διυπηρεσιακές ομάδες. Σε αυτή την περίπτωση, η διασταύρωση στοιχείων με συναδέλφους οι οποίοι διεξάγουν περαιτέρω συνεντεύξεις με τους ίδιους αιτούντες επιτρέπει την επαλήθευση της συνέπειας των δηλώσεων ή μπορεί να προκαλέσει την ανάγκη αποσαφήνισης πιθανών αντιφάσεων ή ασυνεπειών.

Άλλα πρακτικά ζητήματα τα οποία πρέπει να λαμβάνονται υπόψη

Άλλα πρακτικά θέματα σχετικά με τις συνεντεύξεις επιλογής τα οποία πρέπει να συμφωνούνται πριν από την αποστολή περιγράφονται στο εγχειρίδιο προετοιμασίας και υλοποίησης αποστολών επιλογής.





ΤΜΗΜΑ 2. ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ/ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ ΕΠΙΛΟΓΗΣ

Το υπόδειγμα αυτό αποτελεί ένα παράδειγμα εργαλείου που μπορεί να χρησιμοποιείται για τον προκαταρκτικό έλεγχο μιας υποβολής αιτήματος επανεγκατάστασης. Δίνει στον χειριστή υποθέσεων τη δυνατότητα να προετοιμάζει τη συνέντευξη επιλογής προσδιορίζοντας με ολοκληρωμένο τρόπο τα πιο σημαντικά δεδομένα μιας υπόθεσης, τα ουσιώδη στοιχεία της προσφυγικής αξίωσης, τις ειδικές ανάγκες του πρόσφυγα και τους πιθανούς παράγοντες αποκλεισμού. Ο προκαταρκτικός αυτός έλεγχος σας δίνει τη δυνατότητα να καταγράφετε τα σημεία που χρειάζονται περαιτέρω διευκρίνιση κατά τη διάρκεια της συνέντευξης. Μπορεί επίσης να χρησιμεύσει για την προετοιμασία του χρονοδιαγράμματος των συνεντεύξεων. Η επισκόπηση των δεδομένων είναι επίσης χρήσιμη κατά τη διεξαγωγή προκαταρκτικού ελέγχου, ιδίως κατά τη διεξαγωγή συχνών αποστολών.

Έχετε υπόψη ότι πρέπει να γίνεται αξιολόγηση από τον οργανισμό σας σχετικά με το ποια δεδομένα είναι απαραίτητα –και επιτρέπεται– να διατηρούνται και πώς πρέπει να αντιμετωπίζονται τα δεδομένα αυτά σύμφωνα με τα εσωτερικά πρότυπα και το εθνικό και διεθνές δίκαιο [π.χ. Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ)]. Το υπόδειγμα αυτό προορίζεται πρωτίστως για χρήση ως εσωτερικό έγγραφο εργασίας και όχι ως επίσημο έγγραφο, ωστόσο εξακολουθεί να είναι σημαντικό να εξετάζονται ζητήματα ακεραιότητας και να διατηρούνται μόνο τα δεδομένα που είναι απαραίτητα για τη διαδικασία επανεγκατάστασης. Τα δεδομένα αυτά πρέπει επίσης να αποθηκεύονται και να κοινοποιούνται με προσοχή.





Το παρόν εργαλείο πρέπει να συμπληρώνεται για την εκάστοτε υποβληθείσα υπόθεση. Κατά περίπτωση, προσδιορίστε τις πληροφορίες σχετικά με τα διάφορα μέλη της υπόθεσης.

Ημερομηνία ελέγχου

.....

Ο έλεγχος διεξήχθη από

.....

Στοιχεία της υπόθεσης			
Αριθμός υπόθεσης UNHCR			
Μέγεθος υπόθεσης			
Επώνυμο (-α) + Όνομα (-ατα)			
Ημερομηνία και τόπος γέννησης			
Ιθαγένεια			
Άλλες σχετικές ατομικές πληροφορίες			
Γλωσσικές γνώσεις	Μητρική γλώσσα		
	Άλλες γλώσσες		
	Γλώσσα η οποία επιλέχθηκε για τη διεξαγωγή της συνέντευξης		
Μέλη της οικογένειας στην υπόθεση	Βαθμός συγγένειας	Όνομα	Αριθμός αναφοράς
Όχι, /ναι, εάν ναι, λεπτομέρειες			
Συνδεδεμένες υποθέσεις	Βαθμός συγγένειας	Ονοματεπώνυμο κύριου αιτούντα	Αριθμός αναφοράς





Στοιχεία της υπόθεσης	
Συγγενείς στη χώρα επανεγκατάστασης όχι/ ναι, εάν ναι: λεπτομέρειες (πλήρη ονοματεπώνυμο, στοιχεία επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένων των επαφών στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για σκοπούς ελέγχου ασφαλείας)	
Επίπεδο εκπαίδευσης	
Έγγραφα ταυτότητας και λοιπά έγγραφα	
Διαβατήριο	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι
Άλλα διαθέσιμα έγγραφα (με παρασχεθέντα αντίγραφα)	
Άλλα διαθέσιμα έγγραφα (χωρίς παρασχεθέντα αντίγραφα)	
Σύνοψη του αιτήματος ασύλου	
Έλεγχος των μέσων κοινωνικής δικτύωσης	
Βρέθηκε προφίλ στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι
Εάν ναι, τυχόν προβληματικές ενδείξεις	
Αξιολόγηση αποκλεισμού	
Εντοπίστηκαν ενδείξεις πιθανών λόγων αποκλεισμού	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι





ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ

Εάν ναι, διευκρινίστε:

- εγκλήματα κατά της ειρήνης, εγκλήματα πολέμου, εγκλήματα κατά της ανθρωπότητας
- σοβαρά μη πολιτικά εγκλήματα τα οποία διαπράχθηκαν εκτός της χώρας ασύλου πριν από την εισδοχή του προσώπου ως πρόσφυγα, κατά παράβαση των αρχών και των σκοπών των Ηνωμένων Εθνών
- σοβαρά εγκλήματα (μόνο όσον αφορά την επικουρική προστασία)
- εγκλήματα τα οποία συνιστούν κίνδυνο για την κοινωνία ή για την ασφάλεια του κράτους μέλους
- άλλα εγκλήματα/ενδείξεις

Ειδικές ανάγκες για τη συνέντευξη

- Κατάλληλος χειριστής υπόθεσης και διερμηνέας

Ιατρικές ανάγκες: Αναφέρετε εδώ μόνο ιατρικές ανάγκες που σχετίζονται με τη διεξαγωγή της συνέντευξης (π.χ. αναπηρίες)

Άλλο (π.χ. παιδιά, ηλικιωμένοι, θύματα βασανιστηρίων, ψυχικά τραύματα)

Σημεία προσοχής και σημεία που πρέπει να διευκρινιστούν κατά τη διάρκεια της συνέντευξης

Αριθμός ατόμων που πρόκειται να υποβληθούν σε συνέντευξη

Εκτιμώμενη διάρκεια των συνεντεύξεων

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Κανονική | <input type="checkbox"/> Μέτρια |
| <input type="checkbox"/> Υπερβολική | <input type="checkbox"/> Άνω του μέσου όρου |





ΤΜΗΜΑ 3. ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ

Μια συνέντευξη επανεγκατάστασης διαφέρει σε ορισμένες πτυχές από μια συνηθισμένη προσωπική συνέντευξη. Ωστόσο, εξακολουθούν να έχουν ορισμένα κοινά χαρακτηριστικά. Όπως προαναφέρθηκε, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι οι χώρες επανεγκατάστασης έχουν διαφορετικούς στόχους όσον αφορά τη συνέντευξη επανεγκατάστασης. Ενώ ορισμένες χώρες επανεγκατάστασης αξιολογούν την αξίωση του πρόσφυγα μόνο μετά τη συνέντευξη, άλλες βασίζονται στις ήδη υπάρχουσες πληροφορίες και εκτιμήσεις της UNHCR. Η γενική συμβουλή είναι να προσπαθείτε να δημιουργείτε ένα κλίμα εμπιστοσύνης προκειμένου να θέσετε τη βάση για την ομαλή διεξαγωγή μιας συνέντευξης.

Δομικός σχεδιασμός της συνέντευξης

Κάθε συνέντευξη είναι μοναδική. Ωστόσο, είναι χρήσιμο για όλα τα μέλη της ομάδας που διεξάγουν συνεντεύξεις να διαθέτουν κοινό δομικό σχεδιασμό στον οποίο να μπορεί να βασίζεται η συνέντευξη. Το σχέδιο αυτό μπορεί να περιλαμβάνει τα ακόλουθα ζητήματα, ορισμένα από τα οποία εξαρτώνται από τις εθνικές ρυθμίσεις:

- εισαγωγή: καλωσορίστε τον πρόσφυγα και παρουσιάστε όλους τους εμπλεκόμενους·
- αναλύστε τις πτυχές εμπιστευτικότητας·
- αναλύστε τον ρόλο του διερμηνέα και της διερμηνείας κατά τη διάρκεια της συνέντευξης·
- αναλύστε τη φύση και τον σκοπό της συνέντευξης·
- αποσαφηνίστε τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του πρόσφυγα·
- συμπληρωματικές ερωτήσεις σχετικά με την αίτηση του προσώπου για την απόδοση καθεστώτος πρόσφυγα·

- εκπαιδευτικό υπόβαθρο (εάν είναι απαραίτητο, υποβάλετε συμπληρωματικές ερωτήσεις)·
- εργασιακή εμπειρία (εάν είναι απαραίτητο, κάντε συμπληρωματικές ερωτήσεις, για παράδειγμα, προσδιορίζοντας την προηγούμενη εμπειρία και τις μελλοντικές ελπίδες και προσδοκίες όσον αφορά την απασχόληση)·
- συζήτηση σχετικά με την παρούσα κατάσταση του πρόσφυγα όσον αφορά την εργασία, μεταξύ άλλων και σχετικά με το ενδεχόμενο εργασίας των ανήλικων παιδιών, τη στέγαση, το εισόδημα, τις εκπαιδευτικές ευκαιρίες για τα παιδιά, τα χόμπι κ.λπ.
- κίνητρα για την ενσωμάτωση και την διάθεση για κοινωνική συμμετοχή (εάν αυτό αποτελεί μέρος των εθνικών κανονισμών)·
- την υγεία, εκτός εάν αυτό αξιολογείται σε χωριστή συνέντευξη·
- την ευκαιρία για τον πρόσφυγα να θίξει τυχόν πρόσθετα σημεία που δεν έχουν ακόμη συζητηθεί και να υποβάλει ερωτήσεις·
- παροχή πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία επιλογής και διατήρηση της επαφής με την UNHCR·
- λήξη της συνέντευξης.

Κατευθυντήριες γραμμές - εννοιολογικός κατάλογος ελέγχου μιας συνέντευξης

Για την ορθή διεξαγωγή μιας συνέντευξης, ο χειριστής υποθέσεων πρέπει να εξετάζει τις βασικές πτυχές της υπόθεσης και να σχεδιάζει τη συνέντευξη κατά τρόπο ώστε να επικεντρώνεται στους τομείς στους οποίους υπάρχουν παραλείψεις ή αντιφάσεις. Ο παρακάτω κατάλογος περιέχει ορισμένες προτάσεις σχετικά με τις πτυχές τις οποίες μπορείτε να εξετάζετε. Δεν είναι εξαντλητικός και συνιστάται να χρησιμοποιείται μαζί με τον





πρακτικό οδηγό του ΕΥΑΑ για τις προσωπικές συνεντεύξεις.

- Επαληθεύστε την ταυτότητα –ελέγξτε τη φωτογραφία, το ονοματεπώνυμο, τα έγγραφα ταυτότητας κ.λπ.
- Αποκτήστε τα πρωτότυπα έγγραφα και όχι φωτοαντίγραφα. Εάν δεν προσκομιστούν τα πρωτότυπα έγγραφα, το άτομο μπορεί να ερωτηθεί εάν αυτά είναι διαθέσιμα και, εάν δεν είναι διαθέσιμα, θα πρέπει να του ζητηθεί να παράσχει εξηγήσεις.
- Εάν το άτομο έχει προσκομίσει αποδεικτικά στοιχεία, πρέπει να αξιολογήσετε τη συνάφειά τους, την πηγή τους και τον τρόπο με τον οποίο αποκτήθηκαν και κατά πόσον η χρήση πλαστών εγγράφων έχει αντίκτυπο στην αξιοπιστία του ατόμου. Πρέπει επίσης να συγκρίνετε τα έγγραφα αποδεικτικά στοιχεία όσον αφορά την εσωτερική και εξωτερική τους συνοχή. Σε ορισμένες περιπτώσεις, ενδέχεται να παραλάβετε ιατρικές αναφορές. Και πάλι, αυτές θα πρέπει να αξιολογούνται σε σχέση με τις δηλώσεις του ατόμου και τη συμβατότητα των καταγγελιών με την αίτηση.
- Αποκτήστε αναλυτικά στοιχεία σχετικά με τη σύνθεση της οικογένειας και της υπόθεσης (να έχετε γνώση των στοιχείων της αξιολόγησης του βέλτιστου συμφέροντος του παιδιού ή του καθορισμού του βέλτιστου συμφέροντος του παιδιού εάν αυτό είναι απαραίτητο), δηλαδή αν η σύνθεση της οικογένειας όπως αναφέρεται στον φάκελο της υπόθεσης παραμένει η ίδια.
- Εάν προκύψουν τυχόν αλλαγές στη σύνθεση της οικογένειας (π.χ. γάμοι, διαζύγια, γεννήσεις ή θάνατοι), βεβαιωθείτε για την καταχώριση και διαβίβαση των εν λόγω πληροφοριών στην UNHCR, ώστε να είναι δυνατή η παροχή επικαιροποιημένου εντύπου RRF, εάν κρίνεται σκόπιμο.
- Ζητήστε πληροφορίες οι οποίες δεν είναι διαθέσιμες στο έντυπο RRF.
- Υποβάλετε αναλόγως τις συμπληρωματικές ερωτήσεις σας. Σε αυτό μπορεί να βοηθήσει η παροχή μιας σύντομης σύνοψης των βασικών

ουσιωδών περιστατικών τα οποία παρουσιάζονται στο έντυπο RRF και η επαλήθευση/επιβεβαίωση της ορθής κατανόησης των βασικών ισχυρισμών των αιτήσεων χορήγησης ασύλου. Να επιβεβαιώνετε την ορθότητα και την επικαιροποίηση των πληροφοριών.

- Αξιολογήστε την αληθοφάνεια (κατά περίπτωση) και την αξιοπιστία της ιστορίας του ατόμου και της επιλεξιμότητας της αίτησης ασύλου, μαζί με αξιολόγηση των λόγων αποκλεισμού.
- Προσδιορίστε τυχόν ειδικές ανάγκες που μπορεί να έχει το άτομο και οι οποίες είναι σημαντικές για τη χώρα επανεγκατάστασης.
- Κατά περίπτωση, αποκτήστε τη συγκατάθεση των ατόμων για περαιτέρω επεξεργασία, για παράδειγμα, την κοινοποίηση πληροφοριών στους σχετικούς εθνικούς εταίρους στη χώρα επανεγκατάστασης.
- Κατά περίπτωση, συλλέξτε άλλα δικαιολογητικά έγγραφα που θα δίνουν στη χώρα επανεγκατάστασης τη δυνατότητα να αξιολογεί την ανάγκη του ατόμου για επανεγκατάσταση.
- Κατά περίπτωση, διασταυρώστε τα στοιχεία με τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των μελών της οικογένειας που διαμένουν ήδη στη χώρα επανεγκατάστασης.

Περιεχόμενο των συνεντεύξεων

Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα

Η συνέντευξη αποτελεί μια ευκαιρία για την επαλήθευση της ακρίβειας των προσωπικών στοιχείων και των επωνύμων του αιτούντος και των εξαρτώμενων προσώπων. Ο χρόνος που δαπανάται για την επιβεβαίωση των προσωπικών στοιχείων με τον πρόσφυγα είναι σημαντικός.





Οι συνεντεύξεις ξεκινούν συνήθως με ερωτήσεις σχετικά με το ονοματεπώνυμο και την ημερομηνία γέννησης των προσφύγων. Είναι δυνατός ο έλεγχος της ορθότητας της αναγραφής του ονοματεπώνυμου όλων των μελών της οικογένειας (λαμβάνοντας υπόψη τις διαφορές στη μεταγραφή) καθώς και της ακρίβειας των αναγραφόμενων ημερομηνιών γέννησης (από τα πιστοποιητικά γέννησης, τα διαβατήρια κ.λπ., εάν υπάρχουν). Καλό είναι να γνωρίζετε ότι η ηλικία μπορεί να ερμηνεύεται με διαφορετικούς τρόπους. Ανάλογα με την εθνικότητα του πρόσφυγα, το ημερολόγιο που χρησιμοποιεί μπορεί να είναι το Γρηγοριανό, το Ινδουιστικό, το Ισλαμικό ή το Εβραϊκό. Επιπλέον, σε ορισμένους πολιτισμούς θεωρούν ως πρώτα γενέθλια την ημερομηνία γέννησης.

Είναι σημαντικό να χρησιμοποιείται η συνέντευξη για να προσδιορίζεται στον μέγιστο δυνατό βαθμό το δυναμικό για μελλοντικές αιτήσεις οικογενειακής επανένωσης. Ως εκ τούτου, δώστε έμφαση στους κανονισμούς που αφορούν την οικογενειακή επανένωση, ώστε να αποφεύγονται οι μη ρεαλιστικές ελπίδες επανένωσης με όλους τους προαναφερθέντες συγγενείς στη νέα χώρα. Οι ομάδες αποστολής επιλογής θα πρέπει επίσης να είναι προετοιμασμένες για συναντήσεις με πρόσφυγες από πολιτισμούς με πολυγαμικούς γάμους. Σε αυτές τις περιπτώσεις, οι πρόσφυγες θα πρέπει να ενημερώνονται πλήρως ως προς το ποια μέλη της οικογένειας θα είναι επιλέξιμα για οικογενειακή επανένωση.

Συνιστάται να ελέγχεται η παρουσία συγγενών, φίλων και άλλων συνδέσμων στη χώρα επανεγκατάστασης. Εάν κάποιο άτομο το οποίο διαθέτει τέτοιους δεσμούς επιλεγεί για επανεγκατάσταση, ορισμένες χώρες επανεγκατάστασης θα προσπαθούν να επανεγκαταστήσουν το εν λόγω άτομο σε τόπο στον οποίο διαμένουν ήδη οι επαφές τους προκειμένου να διευκολύνουν τη διαδικασία ένταξης. Οι υπεύθυνοι των συνεντεύξεων πρέπει επίσης να έχουν γνώση σχετικά με τυχόν γάμους μεταξύ παιδιών και πρέπει να είναι σε θέση να ενημερώνουν τους πρόσφυγες σχετικά με τους εθνικούς κανονισμούς όσον αφορά το εν λόγω θέμα. Επειδή ο παιδικός γάμος δεν έχει νομική υπόσταση σύμφωνα με το

διεθνές δίκαιο και αντιμετωπίζεται ευρέως ως μορφή σεξουαλικής βίας και βίας με βάση το φύλο, η UNHCR δεν υποβάλλει, καταρχήν, υποθέσεις προσφύγων ηλικίας κάτω των 18 ετών οι οποίοι είναι παντρεμένοι. Συνήθως η διεκπεραίωση των εν λόγω υποθέσεων και των υποθέσεων των γονέων τους μπορεί να αναβάλλεται έως ότου το εν λόγω παιδί φθάσει στην ηλικία των 18. Ωστόσο, υπάρχουν περιπτώσεις στις οποίες η υποβολή αίτησης επανεγκατάστασης για έγγαμα παιδιά πρόσφυγες μαζί με τις/τους συζύγους τους μπορεί να δικαιολογείται λόγω επιτακτικών αναγκών προστασίας ή τρωτών σημείων στην οικογένεια. Η UNHCR διαθέτει εργαλείο αξιολόγησης το οποίο μπορεί να είναι χρήσιμο ως σημείο αναφοράς για τους γάμους παιδιών.

Το ιστορικό των προσφύγων (δηλαδή, η ουσία της αίτησης για την απόδοση του καθεστώτος του πρόσφυγα)

Οι λεπτομέρειες σχετικά με τον προσδιορισμό του καθεστώτος του πρόσφυγα καθορίζονται στο έντυπο RRF που καταρτίζεται από την UNHCR. Η αίτηση ασύλου στο έντυπο RRF χρησιμεύει ως βάση για την οικοδόμηση της δομής της συνέντευξης. Ενδέχεται να είναι απαραίτητη η υποβολή συμπληρωματικών και διερευνητικών ερωτήσεων. Στόχος των συμπληρωματικών αυτών ερωτήσεων είναι η ικανοποίηση των απαιτήσεων της ομάδας επιλογής όσον αφορά την ακρίβεια της αίτησης του πρόσφυγα και την αποφασιστικότητα που ορίζεται στα έγγραφα τεκμηρίωσης. Εάν συζητούνται ευαίσθητα θέματα, τα παιδιά θα πρέπει να απουσιάζουν από τον χώρο.

Η εκτενής εξέταση της αίτησης ασύλου κάποιου πρόσφυγα είναι απαραίτητη μόνο όταν το έντυπο RRF είναι ασαφές ή διφορούμενο.

Είναι επίσης σημαντικό να τίθενται ερωτήματα σχετικά με το προσφυγικό ιστορικό του/της συζύγου του κύριου αιτούντος για επανεγκατάσταση. Μπορεί να έχουν διαφορετική ή μερικές φορές ακόμη



ισχυρότερη προσφυγική αξίωση από τον κύριο αιτούντα.

Πρωτόκολλα λήξης

Δεδομένης της ευαισθησίας της συνέντευξης, είναι σημαντική η λήξη της με κατάλληλο τρόπο. Στο τέλος της συνέντευξης, επιτρέψτε στον πρόσφυγα να υποβάλει ερωτήσεις σχετικά με τη διαδικασία επιλογής και τις διαδικασίες επανεγκατάστασης γενικά, ή οποιαδήποτε άλλα γενικά ερωτήματα μπορεί να έχει. Είναι σημαντικό οι πρόσφυγες να καλούνται να προσθέτουν περισσότερες πληροφορίες σε όσα έχουν ήδη ειπωθεί (π.χ. «Υπάρχει κάτι που θα θέλατε να πείτε για το οποίο δεν έχουμε μιλήσει και το οποίο πιστεύετε ότι θα ήταν χρήσιμο για την εξέταση της αίτησής σας;»). Επιπλέον, συνιστάται να ενημερώνετε τους πρόσφυγες σχετικά με το τι θα συμβεί κατά τη διάρκεια της περιόδου μέχρι την κοινοποίηση της απόφασης. Για παράδειγμα, ότι πρέπει να ενημερώνουν την UNHCR για οποιαδήποτε αλλαγή στη σύνθεση της οικογένειας, τη διεύθυνση, τα στοιχεία επικοινωνίας ή οποιαδήποτε άλλη πληροφορία που θα μπορούσε να επηρεάσει τη διαδικασία επανεγκατάστασης. Οι πρόσφυγες πρέπει να ενημερώνονται σχετικά με το χρονικό διάστημα που θα χρειαστεί για την κοινοποίηση της απόφασης σχετικά με την υποβολή της αίτησης για επανεγκατάστασή τους.

Όσον αφορά τα πρακτικά θέματα, πρέπει να υπενθυμίζεται στους πρόσφυγες ότι όταν φεύγουν από τη συνέντευξη θα πρέπει να παίρνουν πίσω όλα τα σχετικά έγγραφα. Εάν κάποια ομάδα επιλογής διατηρεί οποιαδήποτε έγγραφα, οι πρόσφυγες πρέπει να ενημερωθούν για τις λεπτομέρειες σχετικά με την επιστροφή των εγγράφων. Ζητήστε τη συγκατάθεση του πρόσφυγα και δώστε ένα έγγραφο, υπογεγραμμένο από τον υπεύθυνο της συνέντευξης ή κάποιον αρμόδιο, στο οποίο θα αναγράφονται όλα τα έγγραφα που παρέδωσε ο πρόσφυγας, καθώς και με ποιον τρόπο και μέχρι πότε θα μπορεί να πάρει πίσω τα έγγραφα. Τέλος, επαναλάβετε τις διαβεβαιώσεις σχετικά με την τήρηση του απορρήτου όσον αφορά τα θέματα που συζητήθηκαν κατά τη διάρκεια της συνέντευξης και στη συνέχεια κλείστε

τη συνέντευξη με έναν αποχαιρετισμό ο οποίος θα επαναλαμβάνεται με συνέπεια σε όλες τις συνεντεύξεις.

Γενικές παρατηρήσεις σχετικά με τις τεχνικές συνέντευξης και τη διαπολιτισμική επικοινωνία

Οι συνεντεύξεις επιλογής συνήθως επηρεάζονται από πολλούς παράγοντες, π.χ. τις πολιτισμικές διαφορές μεταξύ του υπευθύνου συνέντευξης και του πρόσφυγα, τις διαφορετικές προσωπικότητές τους και την ευαισθησία της δεδομένης κατάστασης. Η συνέντευξη μπορεί να είναι αγχωτική για τον πρόσφυγα για πολλούς λόγους, και ο υπάλληλος θα πρέπει να προσπαθήσει να μειώσει ή να ελαχιστοποιήσει το άγχος. Για παράδειγμα, ο πρόσφυγας μπορεί να βλέπει τον χειριστή υποθέσεων ως πρόσωπο με εξουσία που εκπροσωπεί κάποια κυβέρνηση.

- να αισθάνεται άβολα όταν ασχολείται με θέματα φύλου.
- να δυσκολεύεται να αφηγηθεί ένα ιστορικό καταδίωξης.
- να πάσχει από διαταραχή μετατραυματικού στρες κ.λπ.

Με βάση τα παραπάνω, είναι σημαντικό να καταβάλλεται προσπάθεια για τη δημιουργία διαλόγου μεταξύ των μερών και όχι ατμόσφαιρα ανάκρισης. Η ατμόσφαιρα εμπιστοσύνης και ασφάλειας καθιστά τη συνέντευξη ταχύτερη και ευκολότερη. Μπορεί επίσης να είναι χρήσιμο να φέρετε μαζί σας χαρτί και μολύβια ή άλλα παιχνίδια για μικρά παιδιά.

Να έχετε επίγνωση της σημασίας των χαιρετισμών και να προσπαθείτε να τους σχεδιάζετε με τρόπο που να καθησυχάζουν τους πάντες. Προσαρμοστείτε, αν είναι δυνατόν, στην κουλτούρα των προσφύγων. Για παράδειγμα, σε ορισμένες κουλτούρες οι άνδρες δεν σφίγγουν το χέρι με τις



γυναίκες. Συνιστάται η ομάδα επιλογής να λαμβάνει υπόψη και, εάν είναι δυνατόν, να ακολουθεί τις πρακτικές και την κουλτούρα των προσώπων που υποβάλλονται σε συνέντευξη.

Είναι σημαντικό μετά τη συνέντευξη όλα τα μέλη της οικογένειας να αισθάνονται ότι η συμμετοχή τους ήταν ενεργή και ότι οι εμπειρίες τους εκτιμήθηκαν. Εάν συμμετάσχει σε κοινή συνέντευξη μια ολόκληρη οικογένεια, προσέξτε κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων όχι μόνο τις απαντήσεις που δίνονται, αλλά και τη συμπεριφορά και τη στάση των μελών της οικογένειας και των μεταξύ τους σχέσεων. Η κατάσταση που επικρατεί στην οικογένεια απεικονίζεται μέσα από πολλές

μικρές λεπτομέρειες, όπως η σειρά με την οποία κάθονται τα μέλη της οικογένειας, πώς αντιδρούν οι άλλοι στο κλάμα ή σε κατά τα άλλα ανήσυχα μωρά και αν έχουν όλοι την ευκαιρία να απαντήσουν σε ερωτήσεις. Αν κάποιο άτομο μοιάζει λυπημένο, σιωπηλό ή απόμακρο, μήπως αυτό το άτομο δεν θέλει να επανεγκατασταθεί με τους άλλους; Μήπως υπάρχει κάποιος αρραβωνιαστικός ή κάποια αρραβωνιαστικά που δεν θέλει να αφήσει πίσω του; Είναι σημαντικό οι υπεύθυνοι των συνεντεύξεων να είναι εξοικειωμένοι με θέματα διαπολιτισμικής επικοινωνίας και να έχουν επίγνωση των κινδύνων παρερμηνείας που προκαλούνται, για παράδειγμα, από μη λεκτικά μηνύματα.





ΤΜΗΜΑ 4. ΧΡΗΣΗ ΔΙΕΡΜΗΝΕΩΝ ΣΤΙΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ

Οι συνεντεύξεις επιλογής συνήθως διεξάγονται με τη βοήθεια διερμηνέα. Ορισμένες χώρες επανεγκατάστασης χρησιμοποιούν δικούς τους διερμηνείς, ωστόσο συνήθως παρέχονται διερμηνείς από την UNHCR ή τον ΔΟΜ (όταν συμφωνείται πριν από την αποστολή επιλογής). Ανεξάρτητα από τη χρήση των διερμηνέων, είναι σημαντικό να υπενθυμίζεται ότι η γλωσσική διερμηνεία αποτελεί ουσιαστικό και κρίσιμο σύνδεσμο μεταξύ του πρόσφυγα και του χειριστή υποθέσεων. Ως εκ τούτου, απαιτείται προσεκτική εξέταση όσον αφορά τον ρόλο του διερμηνέα, και η παρούσα ενότητα επικεντρώνεται σε ορισμένα από αυτά τα στοιχεία. Για περαιτέρω διαβουλεύσεις και καθοδήγηση σχετικά με το θέμα αυτό, ανατρέξτε στο Σημείωμα καθοδήγησης σχετικά με την επικοινωνία μέσω διερμηνέων. Ορισμένα από τα ζητήματα τα οποία πρέπει να λαμβάνονται υπόψη επισημαίνονται παρακάτω, ωστόσο για την επίτευξη του βέλτιστου αποτελέσματος θα πρέπει να μελετώνται μαζί με το προαναφερθέν εργαλείο.

Ζητήματα που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη

Εάν η χώρα επανεγκατάστασης χρησιμοποιεί υπηρεσίες διερμηνείας που παρέχονται από την UNHCR ή τον ΔΟΜ, αξίζει να έχουμε υπόψη ορισμένες από τις ακόλουθες παραμέτρους:

- Οι διερμηνείς παρέχονται από άλλους εταίρους, επομένως η χώρα επανεγκατάστασης δεν είναι εξοικειωμένη με τη διαδικασία πρόσληψης και την ποιότητα των δεξιοτήτων των διερμηνέων.
- Οι διερμηνείς δεν χρησιμοποιούνται στην εθνική διαδικασία μιας χώρας επανεγκατάστασης και ενδέχεται να μην είναι εξοικειωμένοι με τους ειδικούς κανονισμούς της χώρας.
- Οι διερμηνείς εργάζονται σε διάφορες χώρες επανεγκατάστασης οι οποίες ακολουθούν ποικίλες πρακτικές.
- Η γλώσσα επικοινωνίας μεταξύ του χειριστή υποθέσεων και του διερμηνέα μπορεί να είναι η αγγλική ή η γαλλική.
- Οι διερμηνείς μπορεί να ανήκουν στον προσφυγικό πληθυσμό. Σε τέτοια περίπτωση, είναι σημαντικό να ελεγχθεί εάν οι διερμηνείς είναι της ίδιας εθνικότητας αλλά διαφορετικής εθνοτικής καταγωγής, ιδίως όταν οι δύο εθνοτικές ομάδες έχουν ιστορικό συγκρούσεων στη χώρα καταγωγής.

Προετοιμασία του διερμηνέα για τη συνέντευξη επιλογής

Ένα σημαντικό πρώτο βήμα στη διεξαγωγή μιας συνέντευξης επιλογής είναι η προετοιμασία του διερμηνέα και η παροχή σε αυτόν καθοδήγησης σχετικά με τον τρόπο της αποτελεσματικής εκτέλεσης του ρόλου του. Για την προστασία των προσφύγων που υποβάλλονται σε συνεντεύξεις, είναι απαραίτητη η αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ των ίδιων, του υπευθύνου συνέντευξης και του διερμηνέα. Για την αποφυγή της πρόκλησης ακούσιας βλάβης εξαιτίας παρερμηνείας ή παραβίασης των δεοντολογικών ορίων όσον αφορά την εμπιστευτικότητα και την ουδετερότητα, παράγοντα ζωτικής σημασίας αποτελεί η προετοιμασία των διερμηνέων πριν από την έναρξη των συνεντεύξεων.

Ως προς αυτό, θα ήταν καλό εάν ο χειριστής υποθέσεων εξηγούσε τον τρόπο με τον οποίο σκοπεύει να διεξαγάγει τη συνέντευξη και τι είδους ερωτήσεις θα τεθούν. Επιπλέον, χρήσιμες μπορεί να φανούν και ορισμένες αναλύσεις της χρησιμοποιούμενης ορολογίας, ενώ πρέπει να παρέχονται και οδηγίες σχετικά με τον κώδικα δεοντολογίας που αναμένεται να





ακολουθεί ο διερμηνέας. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να επιμείνουμε στην εμπιστευτικότητα όλων των πληροφοριών που αφορούν τον πρόσφυγα.

Μέρος του ρόλου του διερμηνέα είναι η διατήρηση ουδέτερης στάσης και αντικειμενικότητας κατά τη διάρκεια της διαδικασίας της συνέντευξης, ενώ η μετάφραση θα πρέπει να περιορίζεται στα λεχθέντα κατά τη διάρκεια της συνέντευξης. Ο διερμηνέας πρέπει να κατανοεί ότι όλα όσα λένε ο ερευνητής και ο πρόσφυγας θα πρέπει να διερμηνεύονται. Δεν αρκεί να συνοψίζει ή να εξωραΐζει τα λεχθέντα συμπληρώνοντας τις πληροφορίες που λείπουν. Ούτε θα πρέπει να προσπαθεί να βελτιώνει τις λέξεις ή τις φράσεις του αιτούντος προκειμένου να ακούγονται πιο συνεκτικές, αξιόπιστες ή εκλεπτυσμένες. Οι ονομασίες προσώπων ή τοποθεσιών πρέπει να εκφέρονται με σαφήνεια. Ο υπεύθυνος της συνέντευξης ή ο πρόσφυγας μπορούν πάντα να ζητούν διευκρινίσεις όποτε αυτό κρίνεται απαραίτητο. Ο διερμηνέας δεν θα πρέπει να προβαίνει στην υποβολή σχολίων ή την έκφραση απόψεων.

Προκλήσεις όσον αφορά τα πρότυπα ποιότητας της διερμηνείας

Εάν ο χειριστής υποθέσεων δεν είναι ικανοποιημένος από την οργάνωση της διερμηνείας, πρέπει να είναι δυνατόν να αποφασιστεί εάν θα πρέπει να συνεχιστεί η συνέντευξη ή εάν θα πρέπει να γίνουν αλλαγές για τη διόρθωση της κατάστασης. Για παράδειγμα, μια τέτοια κατάσταση μπορεί να προκύψει εάν το άτομο που υποβάλλεται σε συνέντευξη δεν μπορεί να κατανοήσει πλήρως τον διερμηνέα λόγω διαφορών στη διάλεκτο. Ή, σε περίπτωση πρόσληψης προσφύγων ως διερμηνέων, εάν ο διερμηνέας δεν πρέπει να εμπλακεί επειδή συνδέεται στενά με τον αιτούντα μέσω οικογενειακών δεσμών. Είναι σημαντικό να υπενθυμίζουμε ότι η σχέση μεταξύ του πρόσφυγα και του διερμηνέα μπορεί να έχει αντίκτυπο στην ικανότητα και την προθυμία επικοινωνίας τους. Οι διερμηνείς δεν θα πρέπει να παρεμβαίνουν ή να επηρεάζουν τη λήψη αποφάσεων ή να επεμβαίνουν σε ευαίσθητες ή εμπιστευτικές εθνικές διαδικασίες. Για περαιτέρω υποστήριξη στην επικοινωνία μέσω διερμηνέων, ανατρέξτε στο Σημείωμα καθοδήγησης σχετικά με τη διερμηνεία μέσω διερμηνέων.





Υπηρεσία Εκδόσεων
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

