

# Praktični vodič za planiranje i vođenje intervjua za preseljenje





Ni Agencija Europske unije za azil (EUAA) ni osobe koje djeluju u njezino ime ne odgovaraju za uporabu podataka iz ove publikacije.

Luxembourg: Ured za publikacije Europske unije, 2022.

PDF ISBN 978-92-9487-071-1 doi:10.2847/044119 BZ-06-22-118-HR-N

© Agencija Europske unije za azil, 2022.

Ilustracija na naslovnici: Irina\_Strelnikova, © iStock, 2021.

Reproduciranje je dopušteno pod uvjetom da se navede izvor. Za svaku uporabu ili reprodukciju fotografija ili drugog materijala koji nije zaštićen autorskim pravom EUAA-e potrebno je zatražiti dopuštenje izravno od nositeljâ autorskih prava.





# Upoznavanje s alatom

Informacije navedene u ovom alatu nisu ni u kojem slučaju iscrpne već predstavljaju zbirku smjernica i praktičnih savjeta za planiranje i vođenje intervjua za preseljenje (<sup>1</sup>). Cilj je pružiti potporu državama članicama Europske unije i pridruženim zemljama (EU+) u njihovu operativnom radu na preseljenju.

## Što je svrha ovog alata?

Ovaj praktični vodič služi kao kratka uputa i kontrolni popis koji službenicima nadležnim za preseljenje pomaže u pripremi i provedbi intervjua za odabir. Svrha mu je pridonijeti jačanju znanja o tome kako voditi i rješavati predmete preseljenja te kako nadležne službenike opremiti alatima koji su im potrebni za pripremu intervjua za preseljenje.

## Zašto je ovaj alat osmišljen?

Postoji niz publikacija koje se odnose na preseljenje i one predstavljaju neprocjenjiv alat za nove i postojeće zemlje preseljenja. Neke od publikacija navodimo u nastavku. Osim toga, ovim se praktičnim vodičem žele nadopuniti postojeći dokumenti, pružanjem detaljnih i praktičnih informacija o onim manje razvijenim aspektima prakse povezane s preseljenjem. Obuhvaća i upute o tome kako pripremiti intervjua za preseljenje i kako ga voditi u sklopu misije za odabir.

## Što alat sadrži?

Ovaj praktični vodič sadrži pregled postupaka koji se obično rabe tijekom razmatranja predmeta preseljenja kroz intervjue u državi prvog azila. Temelji se na pretpostavci da se intervjui planiraju i provode u suradnji s UNHCR-om. Sastoji se od četiri dijela osmišljena za pomoć nadležnim službenicima tijekom pripreme i vođenja intervjua te za prevladavanje povezanih izazova. Savjeti su ponuđeni u obliku kontrolnih popisa i smjernica za pomoć tijekom različitih koraka iznošenjem ključnih problema, preporuka i praktičnih alata povezanih s intervjuiima za odabir.

## Kome je namijenjen ovaj alat?

Ovaj je vodič prvenstveno namijenjen da bude potpora službenicima nadležnim za predmete preseljenja tijekom pripreme intervjua za preseljenje u državi prvog azila. Može se smatrati korisnim kako za nadležne službenike koji nemaju nikakvo ili imaju ograničeno iskustvo s misijama za odabir osoba za preseljenje, tako i za one koji već imaju iskustva s preseljenjem i koji ga u svom poslu mogu upotrebljavati kao podsjetnik. Može se smatrati alatom za samoocjenjivanje ili procjenu kvalitete i može biti zanimljiv svim subjektima uključenim u pripreme ili provođenje probira u predmetima preseljenja.

(<sup>1</sup>) Ovaj je alat izvorno razvijen u okviru projekta *Facilitating Resettlement and Refugee Admission through New Knowledge* (Olakšavanje preseljenja i prihvata izbjeglica s pomoću novog znanja – EU-FRANK). Projekt se financirao iz europskog Fonda za azil, migracije i integraciju koji je vodila Švedska agencija za migracije. U sklopu prelaska s projekta EU-FRANK, EUAA je provela postupak osiguranja kvalitete operativnih alata za preseljenje razvijenih u okviru ovog projekta.





## Koji se drugi alati za osposobljavanje i izvori mogu koristiti?

Ovaj vodič treba promatrati kao dopunu drugim dostupnim alatima, poput primjerice Praktičnog vodiča za planiranje i provedbu misija za odabir i kontrolnog popisa u vezi s istom temom. Ostala literatura može uključivati i:

- EASO-ov praktični vodič: Osobni intervju, 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 (Priručnik za rad na terenu za provedbu Smjernica UNHCR-a za utvrđivanje najboljih interesa djeteta), 2011. <https://www.refworld.org/docid/4e4a57d02.html>
- Poglavlje 7. UNHCR-ova priručnika o preseljenju (UNHCR Resettlement Handbook, 2011). [www.unhcr.org/protection/resettlement/3d464ee37/unhcr-resettlement-handbook-chapter-7-basic-procedures-follow-processing.html](http://www.unhcr.org/protection/resettlement/3d464ee37/unhcr-resettlement-handbook-chapter-7-basic-procedures-follow-processing.html)
- UNHCR, Managing the Stress of Humanitarian Emergencies (Upravljanje stresom u humanitarnim kriznim situacijama), kolovoz 2001. <http://www.refworld.org/docid/4905f1752.html>
- UNHCR, RLD4 - Interviewing Applicants for Refugee Status (Intervjuiranje podnositeljâ zahtjeva za dobivanje statusa izbjeglice), 1995., RLD4, <https://www.refworld.org/docid/3ccea3304.html>





# Praktični vodič za planiranje i vođenje intervjua za preseljenje

Kad UNHCR identificira izbjeglice kojima je potrebno preseljenje i dostavi njihove predmete zemlji preseljenja, odluku o tome hoće li se izbjeglice prihvatiti za preseljenje donose tijela zemlje preseljenja. Neke zemlje provode misije za odabir u zemlji prvog azila, dok druge razmatraju predmete odabirom na temelju dosjea ili intervjua na daljinu. Neke zemlje koriste kombinaciju tih načina odabira. Tijekom misije za odabir, intervjui s izbjeglicama provode se na licu mjesta u zemlji prvog azila. Misija za odabir općenito zahtijeva pažljivo planiranje, a njezini su aspekti opisani u Praktičnom vodiču za planiranje i provedbu misija za odabir. Ovaj se praktični vodič usredotočuje na glavnu komponentu svake misije za odabir, a to je intervju za odabir. Namjera mu je opisati razmatranja koja je potrebno uzeti u obzir tijekom pripreme intervjua za odabir i vođenja intervjua u zemlji prvog azila.

## ODJELJAK 1. PRIPREMA INTERVJUA ZA ODABIR – KRATKI VODIČ

### Intervjui za odabir

Svrha je intervjua za odabir razmotriti čimbenike koji se odnose na potrebu podnositelja zahtjeva za međunarodnom zaštitom i preseljenjem. Neke zemlje mogu imati i dodatne kriterije utvrđene u okviru njihova nacionalnog konteksta. Čimbenici poput zdravstvenih ili posebnih potreba i ranjivosti mogu se detaljnije istražiti intervjuom, a isto se tako mogu potvrditi sastav obitelji i osnovne informacije kao što je mjesto boravka. Može postojati i potreba za provjerom pitanja povezanih s isključenjem. Dio intervjua može obuhvatiti i upoznavanje s očekivanjima izbjeglica i prilikom da oni postavljaju pitanja.

Zemlje preseljenja mogu imati različite ciljeve intervjua za odabir. Neke intervjui za odabir koriste kao priliku za prikupljanje informacija kojima se mogu ojačati sposobnosti zajednice domaćina u pružanju potpore ranjivim izbjeglicama i onima s posebnim potrebama. Neke države preseljenja procjenjuju i aspekte koji se odnose na sposobnost ili želju izbjeglica da se integriraju u novu zemlju. Važno je da format, sadržaj i opseg intervjua za odabir

budu jasni te da postoje dogovoreni protokoli vođenja takvih intervjua.

UNHCR predmet najčešće dostavlja na obrascu zahtjeva za preseljenje (Resettlement Registration Form - RRF), koji se sastoji od devet odjeljaka, a uključuje biografske podatke te informacije o zahtjevu za izbjeglički status i o potrebi za preseljenjem. Glavni cilj intervjua često uključuje utvrđivanje zahtjeva izbjeglice i potrebe za preseljenjem.

Države imaju različitu praksu u pogledu sadržaja intervjua za preseljenje. Oni se mogu sastojati od različitih dijelova, kao što su:

- dio tijekom kojeg se postavljaju pitanja o potrebi za međunarodnom zaštitom (osobna povijest izbjeglice, činjenice o proganjanju, strah od povratka itd.);
- dio tijekom kojeg se postavljaju pitanja o okolnostima i potrebama pojedinca koje bi mogle biti relevantne za njegov budući život u zemlji preseljenja (razina obrazovanja, radno iskustvo, zdravstveno stanje, medicinske potrebe itd.).



Neke zemlje preseljenja velik dio intervjua posvećuju razgovoru o očekivanjima, kako izbjeglice tako i zemlje preseljenja. Ishod takvih razgovora može utjecati na odluku kako izbjeglice tako i zemlje preseljenja o tome hoće li (se) ili ne postupak preseljenja nastaviti.

Budući da se ciljevi intervjua za odabir u kontekstu misije preseljenja mogu razlikovati od ciljeva osobnog intervjua u kontekstu nacionalnog postupka odobravanja azila, važno je timu za provedbu intervjua dati jasne upute o tome kako voditi intervju i koju vrstu informacija prikupiti.

## Važnost dobre pripreme

Dobra priprema općenito je ključ visokokvalitetnog intervjua. To je osobito važno kod intervjua za odabir u kontekstu preseljenja, uzimajući u obzir da se misije za odabir često provode unutar ograničenog vremenskog razdoblja i ponekad u neoptimalnim uvjetima. Budući da intervju za izbjeglicu može biti zastrašujući proces, dobro pripremljen nadležni službenik moći će bolje stvoriti ugođaj koji izbjeglici omogućuje da se opusti i iznese najrelevantnije i najtočnije informacije. Što je priprema bolja to će i intervju biti učinkovitiji. Dobre pripreme mogu potrebu za dodatnim informacijama nakon obavljenog intervjua svesti na najmanju moguću mjeru jer je tijekom samog intervjua lakše utvrditi informacije koje nedostaju, koje su nepotpune, kontradiktorne ili nejasne, kao i ta pitanja izravno razjasniti.

Mnoge zemlje probiru predmete prije obavljanja intervjua. Kvalitetnim prethodnim probirom stječe se uvid u materijalne činjenice predmeta i bolje razumijevanje važnih pojedinosti bitnih za pripremu praktičnih rješenja povezanih s intervjuom. Na primjer, time se omogućuje ostavljanje dovoljno vremena za intervju za odabir, ujednačena raspodjela predmeta među nadležnim službenicima, informirani odabir usmene prevoditeljice ili usmenog prevoditelja odnosno nadležnog službenika ili nadležne službenice u specifičnim

predmetima ili rješavanje potrebe za osobljem s posebnim vještinama. U nekim zemljama preseljenja, zahvaljujući inicijalnom prethodnom probiru predmeta koje upućuje UNHCR neki predmet može biti isključen iz probira i zamijenjen novim zahtjevom. Time se povećava učinkovitost procesa jer je veća vjerojatnost da će oni predmeti za koje se provode intervjui biti odobreni. Osim toga izbjegava se i pozivanje na intervjue onih izbjeglica čiji su izgledi za preseljenje ograničeni, a time i rizik od pobuđivanja nerealnih očekivanja kod tih pojedinaca. Ako se predmeti mogu zamijeniti drugima prije same misije, preporučuje se da zemlja preseljenja konkretne rokove dogovori s UNHCR-om. Time se UNHCR-u omogućuje dovoljno vremena za pripremu i dostavljanje (jednog ili više) nadomjesnih predmeta preseljenja, a zemlji preseljenja ostavlja dovoljno vremena za pripremu za novi predmet prije početka misije.

## Opća razmatranja koja treba uzeti u obzir

Jedno od razmatranja koje treba uzeti u obzir jest da svako mjesto intervjua i operacija preseljenja predstavljaju jedinstven skup izazova koji se uvelike razlikuju od misije do misije i od mjesta do mjesta. Iako se intervjui općenito provode u prostorima UNHCR-a ili IOM-a ili u veleposlanstvima, mogu se provoditi i u hotelima ili izbjegličkim kampovima. Drugi čimbenici koji na njih utječu mogu biti izazovi povezani s okolišem, kao što su teški klimatski uvjeti, izolirana lokacija, nedostatak električne energije, interneta ili Wi-Fi veze itd. Ovo potonje može biti bitno jer neke zemlje rade u zatvorenom IT okružju ili zahtijevaju internetski pristup na lokaciji koji dobro funkcionira.

Važno je napomenuti i da izbjeglice za koje UNHCR podnosi zahtjeve za preseljenje nisu homogena skupina već različiti pojedinci, različitog obrazovnog profila, dobi, spola, obiteljskih prilika, saznanja o svijetu i društvene povezanosti. Njihove su životne situacije i okolnosti različiti. Dostupnost tehničkih rješenja ili usluga poput interneta, telefona pa čak i električne



energije, kao i druge praktične okolnosti razlikuju se od skupine do skupine i od pojedinca do pojedinca. Neki od njih možda već dugo žive u izbjegličkim kampovima i djelomično su ili potpuno odvojeni od funkcionalnog društvenog života, dok drugi žive u urbanim sredinama, dobro poznaju druge zemlje i možda imaju iskustva s putovanjima i posjetima različitim dijelovima svijeta. Ovi i brojni drugi čimbenici stvaraju razlike u načinima na koje se pojedinci snalaze tijekom intervjua te kako primaju i tumače informacije. To utječe i na teme koje postaju relevantne tijekom komunikacije s njima i na to kako će tim misije uspostaviti okvir za uspješnu komunikaciju. Uzimajući sve to u obzir, važno je da okruženje i sadržaj informacija te način postavljanja pitanja budu što je moguće više prilagođeni pojedincu.

Vođenje intervjua za preseljenje može biti zahtjevno i za nadležne službenike. Misije za odabir mogu biti užurbane, radni dani dugi i intervjui za preseljenje ponekad se vode unutar vrlo kratkog vremena i u neoptimalnim radnim uvjetima. Slušanje izbjeglica koji pričaju o proganjanju, gubitcima, kršenju ljudskih prava, nasilju pa čak i mučenju kojima su bile izložene može emotivno opterećivati i službenike nadležne za predmet preseljenja, posebno one čiji je raspored intervjua popunjen. Dobro pripremljen nadležni službenik bit će se spremniji nositi s takvim uvjetima. Praktične i psihičke pripreme mogu smanjiti osobni stres i nadležnim službenicima pomoći da se uspješnije snađu u nepredviđenim događajima koji mogu nastupiti tijekom misije za odabir.

## *Upoznavanje s predmetom*

### Obrazac zahtjeva za preseljenje (Resettlement Registration Form – RRF)

Prije misije za odabir, UNHCR dostavlja RRF obrazac zemlji preseljenja. Ostala dostupna dodatna dokumentacija najčešće se

dostavlja na zahtjev. RRF obrazac služi kao primarni alat dostupan UNHCR-u za iznošenje potreba pojedinih izbjeglica prema zemlji preseljenja. Kvalitetno popunjen RRF obrazac ključan je za osiguravanje visokog udjela prihvaćanja predmeta preseljenja.

RRF obrazac često je glavni ili jedini dokument dostupan u predmetu preseljenja. Za svaki predmet preseljenja popunjava se jedan RRF obrazac, koji sadrži podatke o svim članovima obitelji koju treba zajedno preseliti. Na svakom RRF obrascu ili zahtjevu navedeno je tko se smatra podnositeljem zahtjeva (Principal Applicant – PRA), a tko su članovi obitelji odnosno osobe koje ovise o podnositelju. Informacije u RRF obrascu, među ostalim, uključuju pojedinosti o izbjeglicama, njihovim članovima obitelji, zahtjevu za izbjeglički status te svim elementima koji se odnose na isključenje i posebne potrebe. Uz to sadrže i UNHCR-ovu analizu potrebe za preseljenjem i sveobuhvatan prikaz kako zahtjeva tako i utvrđivanja statusa izbjeglice (Refugee Status Determination -RSD) koje je proveo UNHCR. Putem RRF obrazaca koji se podnose zemljama preseljenja vlade imaju priliku vrlo temeljito proučiti i procijeniti materijalne činjenice predmeta i pripremiti osobni intervju.

U određenim kontekstima djelovanja te kako bi brzo obradio velik broj predmeta, UNHCR postupak utvrđivanja statusa izbjeglice i postupak preseljenja spaja u jedan. Time se dobiva pojednostavljeni oblik mehanizma upućivanja poznat kao metodologija temeljena na identifikaciji (Identification Based Methodology – IBM). UNHCR trenutačno IBM upotrebljava na Bliskom Istoku (npr. u Turskoj) i u regiji Sjeverne Afrike (MENA). RRF obrazac ponekad se zamjenjuje IBM obrascem.

### Prikupljanje dokumentacije o identitetu i ostale dokazne dokumentacije

Važno je provjeriti i pregledati sve primjerke identifikacijskih dokumenata i ostalih





pratećih dokumenata ako ih je UNHCR dostavio u sklopu upućivanja. Neovisno o tome, UNHCR ili IOM trebaju od izbjeglica tražiti da na intervju donesu svu svoju prateću dokumentaciju. O tome operativne partnere može obavijestiti vlada kad planira misiju za odabir.

## Probir predmeta

### Jezik

Točna saznanja o jezičnim vještinama osobe koja je podnijela zahtjev važna su kako bi se osiguralo ispravno usmeno prevođenje na dan održavanja intervjua. Ako je to moguće, svaki pojedinac koji je podnio zahtjev trebao bi biti u mogućnosti govoriti na jeziku koji želi. Kako bi se prevođenje pojednostavilo, mnoge zemlje preseljenja intervjue obavljaju na engleskom jeziku pri čemu usmeni prevoditelj prevodi s engleskog na jezik izbjeglice i obratno.

### Dob

Izbjeglice starije životne dobi i djeca sami su po sebi ranjiviji u situacijama prisilnog raseljavanja, stoga je važno posebnu pozornost obratiti na sva osjetljiva pitanja povezana s dobi pojedinca. Predmeti koji uključuju djecu mogu zahtijevati posebno obučene voditelje intervjua, a zemlje preseljenja trebaju osigurati postojanje zaštitnih mjera. Što se osoba starije životne dobi tiče, službenik za preseljenje možda će željeti razmotriti hoće li biti potrebna posebna skrb ili podrška. Na primjer, službenik za preseljenje koji obavlja intervju može razmotriti treba li osigurati posebnu pomoć za pojedince s ograničenom pokretljivošću.

## Državljanstvo, etnička pripadnost i vjera

Osim općeg konteksta zemlje podrijetla ili zemlje azila, posebnu će pozornost možda trebati obratiti ostalim osjetljivim pitanjima navedenim u RRF obrascu, povezanima s, primjerice, nacionalnom, etničkom i/ili vjerskom pripadnošću. Izbjeglice koje pripadaju manjinama ili domorodačkim skupinama obično nemaju dominantan položaj u društvu u kojem žive. Time mogu biti izloženi riziku od marginalizacije, diskriminacije i zlostavljanja, što posljedično može prerasti u situaciju prisilnog raseljavanja.

## Stupanj obrazovanja

Službenici za preseljenje mogu također željeti intervju prilagoditi stupnju obrazovanja izbjeglice kako bi bili sigurni da izbjeglice u potpunosti razumiju pitanja i na njih primjereno odgovaraju.

## Članovi obitelji u podnesenom predmetu

U obzir je važno uzeti obiteljski status osobe. Navedite sve bliske rođake svakog člana obitelji uključenog u predmet podnositelja zahtjeva (Principal Applicant – PRA). Spis predmeta obično obuhvaća supružnike, uzdržavanu djecu (uključujući udomljenu i usvojenu djecu), braću i sestre te roditelje.

## Povezani predmeti

Ponekad odvojene obitelji mogu biti rodbinski povezane i spojene zajedno čak i ako imaju različite RRF obrasce. U tom slučaju to treba navesti na svakom od njihovih RRF obrazaca. Stoga je važno voditi evidenciju i popis svih obiteljskih veza. Ne







zaboravite da mogu postojati i obitelji koje su primile i brinu o pojedincima poput djece bez pratnje ili starijih susjeda s kojima nisu u krvnom srodstvu ali za koje bi se veza uzdržavanja trebala uspostaviti. U RRF obrascu treba biti jasno naznačeno imaju li dotične osobe rodbinu u zemlji preseljenja i, ako imaju, trebaju biti navedena njihova imena, vrsta srodstva, mjesto boravka i, radi lakše identifikacije, što je moguće više osobnih detalja. To je važno iz više razloga, npr. zbog sigurnosnih provjera i procjene vjerodostojnosti zahtjeva pojedinca te radi pripreme/odabira smještaja i službi za integraciju u zemlji preseljenja.

## Procjena najboljeg interesa (BIA) i utvrđivanje najboljeg interesa (BID)

Što se tiče djece bez pratnje, razdvojene od obitelji i ostale djece izložene riziku čije se preseljenje razmatra, provjerite postoji li procjena najboljeg interesa (BIA) ili postupak utvrđivanja najboljeg interesa (BID), kako biste mogli osigurati optimalnu provedbu načela najboljeg interesa u radnjama koje utječu na svako dijete. Postupak BID opisuje formalni proces strogih postupovnih zaštitnih mjera osmišljenih kako bi se utvrdili najbolji interesi djeteta radi donošenja posebno važnih odluka koje utječu na njegov život. Trebao bi omogućiti odgovarajuće sudjelovanje djeteta bez diskriminacije, uključivati donositelje odluka s iskustvom u relevantnim područjima i ujednačiti sve relevantne čimbenike kako bi se procijenilo koja je opcija najbolja. Utvrđivanja najboljeg interesa (BID) jednako kao i procjene najboljeg interesa (BIA) provodi UNHCR prije odabira osoba za preseljenje i oni trebaju biti priloženi RRF obrascu. Utvrđivanje najboljeg interesa (BID) vrlo je važan dio koji zemlja preseljenja treba uzeti u obzir prilikom utvrđivanja potreba za zaštitom djeteta bez pratnje ili procjenjivanja pitanja skrbništva nad djetetom u zemlji preseljenja. U predmetima koji se odnose na pitanje skrbništva nad djetetom, i u određenim okolnostima, UNHCR može dostaviti BID kako bi se utvrdilo je li preseljenje u najboljem interesu djeteta. UNHCR će uvijek dostaviti BID u

predmetima koji uključuju djecu u pratnji samo jednog roditelja samo ako drugi roditelj odbija dati privolu za putovanje. Što se zemalja preseljenja tiče, osim osobnog intervjua s djetetom ili relevantnim skrbnikom / pružateljem skrbi BID se smatra glavnom referencom.

## Materijalne činjenice

Na temelju informacija dostupnih u RRF obrascu, nadležni službenik treba tijekom pripreme utvrditi materijalne činjenice, odnosno činjenice koje se odnose na bit zahtjeva za izbjeglički status. Ako je potrebno može se posavjetovati s nadređenim. Međutim, nadležni službenik treba razmišljati otvoreno i u obzir uzeti mogućnost da će se tijekom intervjua za preseljenje možda pojaviti neke nove činjenice.

## Isključenje

UNHCR pažljivo razmatra pitanja isključenja, a ispunjavanje uvjeta za međunarodnu zaštitu u okviru mandata UNHCR-a potvrđuje se prije podnošenja pojedinog predmeta preseljenja. Klauzule o isključenju čine sastavni dio definicije „izbjeglice” (sadržane u članku 1. Konvencije o statusu izbjeglica iz 1951. godine), a razmatranje njihove primjenjivosti sastavna je komponenta postupaka utvrđivanja ispunjava li pojedinac uvjete za dobivanje statusa izbjeglice. Otkrivanje mogućeg slučaja isključenja moguće je u bilo kojoj fazi postupka preseljenja. Mogu postojati slučajevi kad je razmatranje o isključenju ispitivao UNHCR. U takvim slučajevima RRF obrazac uključuje relevantne činjenice i pravnu procjenu temeljem nalaza UNHCR-a da isključenje nije bilo primjenjivo. Iako UNHCR pažljivo razmatra pitanja isključenja, a ispunjavanje uvjeta za međunarodnu zaštitu u okviru mandata UNHCR-a potvrđuje se prije podnošenja pojedinačnog predmeta preseljenja, pitanja isključenja mogu se svejedno pojaviti i u kasnijoj fazi postupka preseljenja. Takva se pitanja mogu otkriti i tijekom faze nacionalnog probira na temelju informacija u spisu



predmeta (RRF obrascu) koje je dostavio UNHCR i/ili na temelju drugih dostupnih informacija prikupljenih tijekom faze probira, kao što su informacije koje dostavljaju sigurnosne službe i/ili informacije dobivene nakon analize društvenih medija. U nekim slučajevima uputa na potencijalno isključive postupke ne pojavljuje se prije osobnog intervjua.

Kako bi se slučajevi za isključenje otkrili što je moguće ranije, svima uključenima u vođenje predmeta preseljenja savjetujemo da obrate pozornost na moguće indikacije. Savjetujemo da se prikupi što više informacija o osobi, njezinu podrijetlu, povijesti boravišta i zaposlenja, članovima obitelji, vojnoj obvezi (ako je primjenjivo), političkim opredjeljenjima, članstvima u raznim grupama, rutama putovanja i ostale relevantne informacije. Za usporedbu i reference koristite se pouzdanim informacijama o zemlji podrijetla (Country of Origin Information – COI). Što se tiče dodatne literature ili podrške u vezi s isključenjem, proučite EUAA-in Praktični vodič o isključenju. Također upućujemo i na procjene isključenja u kontrolnom popisu koji navodimo u nastavku ovog dokumenta.

## Provjera dostupnih baza podataka

Informacije dostupne u bazama podataka ili na društvenim mrežama (Facebook itd.) mogu biti relevantne za procjenu predmeta. Tu naročito mogu biti dostupne dodatne informacije ili dokumenti koji upućuju na identitet osobe, državljanstvo, obiteljsku situaciju, osobne okolnosti, ranije područje boravišta i povijest migracije. Iako je važno s informacijama prikupljenim iz izvora na društvenim mrežama postupati oprezno, takve informacije mogu potvrditi navode UNHCR-a, koji zatim pomažu jačanju pouzdanja i vođenju intervjua na učinkovitiji način. Jednako se tako može dogoditi da informacije iz otvorenog izvora naruše vjerodostojnost nekih aspekata predmeta preseljenja, što je tada potrebno detaljnije ispitati.

## Proučite relevantne informacije o zemlji podrijetla (COI) i relevantne nacionalne smjernice

Općenito poznavanje najnovije situacije u državi podrijetla osobe, uključujući opće političke okolnosti, sigurnosno stanje i poštovanje temeljnih prava važno je za dobru pripremu intervjua, postavljanje specifičnih i ciljanih pitanja te pravilnu procjenu potrebe za međunarodnom zaštitom.

Možda će uz to biti potrebno u obzir uzeti i situaciju u zemlji azila, jer su se mogle pojaviti situacije relevantne za pojedinačnu procjenu potrebe za međunarodnom zaštitom i preseljenjem.

Osim informacija o zemlji podrijetla (COI) navedenih u RRF obrascu, precizne i ažurirane informacije o zemlji podrijetla (COI) moguće je dobiti iz različitih izvora, primjerice od nacionalne jedinice za COI, EUAA-e (portal EUAA COI) ili drugih relevantnih organizacija za ljudska prava. Ako je to potrebno i moguće, dodatne informacije zatražite od svoje nacionalne jedinice za COI.

## Posebne potrebe

Kad proučavate spise predmeta i pripremate intervju utvrdite posebne potrebe postupka za određene okolnosti izbjeglicâ koje su predale zahtjev. Neke od njih odnose se na spol, dob, zdravstveno stanje te tjelesni, mentalni ili psihološki invaliditet. Detaljne upute o identificiranju osoba s posebnim potrebama pronađite u alatu EUAA IPSN.



## Medicinske potrebe

Medicinske potrebe pojedinca mogu biti relevantne za obavljanje intervjua i trebalo bi zabilježiti da je netko, primjerice, osoba s invaliditetom, trudnica (u visokom stupnju trudnoće ili netom nakon poroda), da pati od psihičkog poremećaja i sl. Ako se predmet podnosi u kategoriji Medicinske potrebe, zahtjevu će biti priložen obrazac medicinske procjene (Medical Assessment Form – MAF). Provjerite jesu li informacije u MAF obrascu dovoljno nove i ažurirane. Napominjemo da se s informacijama o medicinskim potrebama treba postupati uz poštovanje integriteta pojedinca i trebalo bi se na njih upućivati ili ih bilježiti samo ako su relevantne za postupak preseljenja (npr. ako utječu na sposobnost putovanja zrakoplovom ili dolaska na mjesto održavanja intervjua ili ako je to potrebno znati kako bi se intervju moglo pripremiti na odgovarajući način).

## Posebne vještine intervjuiranja

Pokušajte predvidjeti gdje bi posebne vještine intervjuiranja mogle biti potrebne kako biste lakše savladali prepreke u komunikaciji. Pripremite se za intervjuiranje posebno ranjivih osoba u obitelji, uključujući žrtve nasilja (npr. spolno ili rodno uvjetovanog nasilja) jer bi se mogla pojaviti potreba za postavljanjem osjetljivih pitanja. Važno je da se ta pitanja obrađuju na kulturološki obziran i rodno osjetljiv način primjeren dobi. Nadležni službenici trebali bi se pripremiti za pojedinačno intervjuiranje članova obitelji, i to uz oprez.

## Povjerljivost

Obratite pozornost na povjerljivost među članovima obitelji. Iz razloga povjerljivosti, uobičajeno je da se osobe intervjuiraju zasebno.

## Praktične pripreme

### Nadležni službenik i usmeni prevoditelj

Kako bi se postigla maksimalna učinkovitost, sve povezane predmete trebao bi, ako je to moguće, intervjuirati isti službenik. Osim toga intervju bi se, ako je to moguće, trebali održati isti dan, iako se taj postupak može mijenjati. Potrebno je uložiti sve moguće napore kako bi se podnositelju zahtjeva omogućilo da dâ cjelovit i točan prikaz dodjeljivanjem nadležnog službenika i usmenog prevoditelja u čijoj se prisutnosti podnositelj zahtjeva neće osjećati ugroženo ili neugodno. To može, primjerice, značiti da treba odabrati osobu određenog spola. Zahtjevima za nadležnim službenicima / usmenim prevoditeljima određenog spola treba udovoljiti kad god je to moguće. Posebno senzibilan treba biti u slučajevima LGBTI osoba i u slučajevima kad je osoba žrtva silovanja ili seksualnog zlostavljanja.

### Pojedinačni intervjui

Preporučuje se odrasle osobe intervjuirati pojedinačno. Ponekad je to zakonska obveza ili se savjetuje u određenim predmetima koji uključuju maloljetnike. Neke zemlje preseljenja obavljaju zajedničke intervjue sa svim članovima obitelji. Međutim vodite računa o tome da postoji mogućnost da je osoba u obitelji, npr. žena koja je dio obitelji i koja se ne smatra podnositeljem zahtjeva (PRA) za status izbjeglice, možda bila žrtva proganjanja i/ili ima posebne potrebe u pogledu preseljenja koje mogu biti drugačije od podnositelja zahtjeva i ostalih članova obitelji. Imajući to u vidu, voditelj intervjua trebao bi uložiti sav svoj trud i osigurati da svi članovi jedne obitelji, uključujući supružnike i uzdržavane osobe kao što su odrasla djeca, imaju priliku za zasebni intervju. Samo na taj način voditelj intervjua može utvrditi postoji li, uz podnositelja zahtjeva, za pojedinog člana obitelji potreba za neovisnim zahtjevom za međunarodnu zaštitu.





## Trajanje intervjua

Trajanje intervjua treba procijeniti ovisno o složenosti predmeta.

## Unaprijed pripremljeni protokol

Unaprijed pripremljena pitanja mogu biti korisna za vođenje intervjua za odabir jer se takvim načinom rada jamči postavljanje svih relevantnih pitanja. Međutim, uvijek treba postojati dovoljna fleksibilnost kako bi se osiguralo da nadležni službenik može organizirati i prilagoditi stil intervjua s obzirom na dinamiku određene obitelji. Ovo je vrlo važno pitanje kad se usmeno prevođenje uključuje jezik koji nije prvi jezik tima.

## Raspored

U rasporedu treba osigurati vrijeme za stanke ako intervjue predugo traje. Važno je voditi računa o tome da intervjuiranje može biti emocionalno iscrpljujući i intenzivan zadatak za sve uključene strane. Naročito je potrebno omogućiti stanke za prevoditelja i za izbjeglicu. Osim toga, kako bi mogao učinkovito djelovati i voditelj intervjua mora raditi redovite stanke.

## Vođenje bilješki i potpunost

Definirani protokoli pomažu u vođenju bilješki. Vrijeme potrebno za intervjue dragocjeno je, kako za tim za odabir tako i za izbjeglice, pa su visoki i dosljedni standardi vođenja bilješki od ključne važnosti. Struktura vođenja bilješki osigurava postavljanje svih potrebnih pitanja i dobivanje odgovora na njih. Struktura treba upućivati na jasnu razliku između postavljenih pitanja i danih odgovora. Dosljednost intervjua

Dosljednost intervjua općenito je važna. Kod nekih operacija preseljenja postoje međuresorni timovi. U takvom slučaju, međuresorna usporedba s kolegama koji provode daljnje intervjue s istim podnositeljima zahtjeva omogućiti će provjeru dosljednosti izjava ili može potaknuti potrebu za razjašnjenjem mogućih kontradikcija ili nedosljednosti.

## Ostala praktična pitanja koja treba razmotriti

Ostala praktična pitanja koja se odnose na intervjue za odabir na koja treba dogovoriti prije misije opisana su u priručniku za pripremu i provedbu misija za odabir.





## ODJELJAK 2. PREDLOŽAK ZA PROBIR / PRIPREMU INTERVJUA ZA ODABIR

Ovaj predložak primjer je alata koji se može koristiti za prethodni probir podnesenih zahtjeva za preseljenje. Nadležnom službeniku omogućit će pripremu intervjua za odabir sveobuhvatnim utvrđivanjem najvažnijih podataka o predmetu, materijalnih elemenata zahtjeva izbjeglice, posebnih potreba izbjeglice i mogućih razloga za isključenje. Probir će vam omogućiti da navedete točke koje tijekom intervjua treba dodatno razjasniti. Osim toga može biti koristan i za pripremu rasporeda intervjua. Pregled podataka koristan je tijekom obavljanja prethodnog probira, posebno kad se vode učestale misije.

**Ne zaboravite** da vaša organizacija mora procijeniti koji se podatci moraju – i smiju – čuvati i kako se s tim podacima treba postupati u skladu s internim standardima te nacionalnim i međunarodnim pravom (npr. Općom uredbom o zaštiti podataka – OUZP). Ovaj je predložak prvenstveno namijenjen da bude interni radni dokument, a ne službeni dokument, no ipak je važno razmotriti pitanja integriteta i čuvati samo one podatke koji su potrebni za postupak preseljenja. Te podatke potrebno je čuvati i dijeliti oprezno.





**Ovaj alat treba popuniti za svaki podneseni predmet. Gdje je relevantno, navedite informacije za različite članove u predmetu.**

Datum probira

.....

Probir obavio/la

.....

Detalji predmeta			
UNHCR-ov broj predmeta			
Veličina predmeta			
Prezime(na) + ime(na)			
Datum i mjesto rođenja			
Državljanstvo			
Ostali relevantni osobni podatci			
Poznavanje jezika	Materinski jezik		
	Ostali jezici		
	Odabrani jezik za ovaj intervju		
<b>Članovi obitelji u okviru predmeta</b>	<b>Srodstvo</b>	<b>Ime i prezime</b>	<b>Referentni broj</b>
Ne/da, ako ste odgovorili „da”: navedite pojedinosti			
<b>Povezani predmeti</b>	<b>Srodstvo</b>	<b>Ime i prezime podnositelja zahtjeva</b>	<b>Referentni broj</b>





<b>Detalji predmeta</b>	
Rodbina u zemlji preseljenja ne/da, ako ste odgovorili „da”: navedite pojedinosti (ime(na) i prezime(na), podatci za kontakt uključujući kontakte na društvenim medijima u svrhu sigurnosne provjere).	
Razina obrazovanja	
<b>Identifikacijske i ostale isprave</b>	
Putovnica	<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne
Ostali dostupni dokumenti (s priloženim preslikama)	
Ostali dostupni dokumenti (bez priloženih preslika)	
<b>Sažetak zahtjeva za izbjeglički status</b>	
<b>Provjera društvenih mreža</b>	
Pronađen je profil na društvenim mrežama	<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne
Ako da, postoje li problematične indikacije	
<b>Procjena isključenja</b>	
Indikacije utvrđenih mogućih razloga za isključenje	<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne





## POJEDINOSTI PREDMETA

Ako ste odgovorili „da”, objasnite:

- zločini protiv mira, ratni zločini ili zločini protiv čovječnosti
- ozbiljni nepolitički zločini izvan zemlje utočišta, počinjeni prije nego što je osoba prihvaćena kao izbjeglica, djelovanje protivno ciljevima i načelima UN-a
- teška kaznena djela (samo za supsidijarnu zaštitu)
- djela koja predstavljaju opasnost za društvo ili sigurnost države članice EU-a, ostali zločini / indikacije

### Posebne potrebe za intervju

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Odgovarajući nadležni službenik i odgovarajući usmeni prevoditelj                                  |  |
| Medicinske potrebe Ovdje navedite samo one medicinske potrebe koje su relevantne za provođenje intervjua (npr. invaliditet) |  |
| Ostalo (npr. dijete, starija osoba, žrtva mučenja, traume itd.)   |  |

### Točke na koje tijekom intervjua treba obratiti pozornost i točke koje treba razjasniti

Broj osoba koje treba intervjuirati	
Predviđeno trajanje (jednog ili više) intervjua	
<input type="checkbox"/> Uobičajeno	<input type="checkbox"/> Prosječno
<input type="checkbox"/> Izvanredno	<input type="checkbox"/> Dulje od prosjeka







## ODJELJAK 3. VOĐENJE INTERVJUÂ ZA ODABIR

Intervju za preseljenje u nekim se aspektima razlikuje od uobičajenog osobnog intervjua. Međutim oni još uvijek imaju mnogo zajedničkih značajki. Kako smo ranije naveli, važno je napomenuti da zemlje preseljenja imaju različite ciljeve u pogledu intervjua za preseljenje. Dok neke zemlje preseljenja zahtjev izbjeglice procjenjuju tek nakon obavljenog intervjua, druge se oslanjaju na već postojeće informacije i procjenu UNHCRa. Općenit je savjet da se nastoji ostvariti atmosfera povjerenja, kako bi se uspostavila osnova za uspješno funkcioniranje intervjua.

- motivacija za integraciju i otvorenost za društveno sudjelovanje (ako je to dio nacionalne regulative)
- zdravlje, osim ako se ono ne procjenjuje u zasebnom intervjuu ili postupku
- dati priliku izbjeglici da potakne dodatne teme o kojima se još nije raspravljalo i da postavlja pitanja
- dati informacije o postupku odabira i održavanju kontakta s UNHCR-om
- završetak intervjua.

### *Smjernice – kontekstualni kontrolni popis intervjua*

### Strukturni plan intervjua

Svaki intervju je jedinstven. Međutim, svim članovima tima od koristi je da imaju zajednički strukturni plan na kojem se intervju može zasnivati. Plan može obuhvaćati sljedeća elemente, od kojih neki ovise o nacionalnim propisima:

- uvod: pozdraviti izbjeglicu i predstaviti sve nazočne
  - objasniti aspekte povjerljivosti
  - objasniti ulogu usmenog prevoditelja i prevođenja tijekom intervjua
  - objasniti prirodu i svrhu intervjua
  - razjasniti osobne podatke izbjeglice
  - dodatna pitanja o zahtjevu osobe za dobivanje statusa izbjeglice
  - podaci o školovanju (ako je potrebno, postaviti dodatna pitanja)
  - radno iskustvo (ako je potrebno, postaviti dodatna pitanja, npr. o prethodnom iskustvu te željama i očekivanjima u vezi sa zapošljavanjem u budućnosti)
  - razgovor o trenutačnoj situaciji izbjeglice u pogledu posla, uključujući i podatak o tome jesu li malodobna djeca zaposlena, o stanovanju, prihodima, mogućnostima školovanja djece, hobijima itd.
- Kako bi obavio dobar intervju, nadležni službenik treba se pozabaviti glavnim aspektima predmeta i intervju isplanirati na način da se usmjeri na područja u kojima postoje dijelovi koji nedostaju ili kontradikcije. Popis u nastavku sadrži neke prijedloge o tome čime bi se trebalo pozabaviti. Popis nije iscrpan te se savjetuje da ga se upotrebljava zajedno s EUAAinim praktičnim vodičem za osobni intervju.
- Potvrdite identitet osobe – provjerite fotografiju, ime i prezime, identifikacijske dokumente itd.
  - Pribavite izvorne dokumente, a ne preslike. Ako osoba ne predoči izvorne dokumente treba je pitati jesu li oni dostupni te, ako nisu, o tome treba zatražiti obrazloženje.
  - Ako osoba dostavi dokaznu dokumentaciju, trebate ocijeniti njenu vjerodostojnost, izvor i način na koji je pribavljena te utječe li upotreba lažnih dokumenata na vjerodostojnost osobe. Osim toga, potrebno je usporediti unutarnju i vanjsku dosljednost dokazne dokumentacije. U nekim slučajevima možete pribaviti medicinsku dokumentaciju. No i nju treba procijeniti u odnosu na izjave osobe i podudarnost dokumentacije sa zahtjevom.
  - Ishodite detaljne podatke o članovima obitelji i predmetu (ako je potrebno vodite računa o utvrđivanju i/ili procjeni



najboljeg interesa), odnosno jesu li članovi obitelji navedeni u spisu predmeta još uvijek isti?

- Ako nastupe bilo kakve promjene u sastavu obitelji (npr. brak, razvod, rođenje ili smrt), provjerite je li taj podatak upisan i proslijeđen UNHCR-u kako bi se po potrebi mogao dostaviti ažurirani RRF obrazac.
- Ishodite informacije koje nisu navedene u RRF obrascu.
- Shodno tome postavljajte naknadna pitanja. Od pomoći može biti i ako nabavite sažetak ključnih materijalnih činjenica navedenih u RRF obrascu i provjerite/potvrdite jeste li dobro razumjeli glavne zahtjeve za azil. Pobrinite se da informacije budu točne i ažurirane.
- Procijenite uvjerljivost (ako je bitna) i vjerodostojnost priče pojedinca te ispunjavanje uvjeta za zahtjev za odobravanje azila, a zatim procijenite razloge za isključenje.
- Utvrdite sve posebne potrebe koje osoba ima, a koje su važne za zemlju preseljenja.
- Ako je potrebno, pribavite privolu pojedinca za daljnju obradu podataka, na primjer, za njihovo dijeljenje s relevantnim nacionalnim partnerima u zemlji preseljenja.
- Ako je potrebno, prikupite ostale prateće dokumente koji će zemlji preseljenja omogućiti procjenjivanje potrebe pojedinca za preseljenjem.
- Ako je potrebno, unakrsno povežite osobne podatke članova obitelji koji već žive u zemlji preseljenja.

## Sadržaj intervjua

### *Osobni podatci*

Intervju je prilika za provjeru točnosti osobnih podataka i prezimena podnositelja zahtjeva i uzdržavanih osoba. Važno je da se za potvrđivanje osobnih podataka

zajedno s izbjeglicom ostavi dovoljno vremena.

Intervjui obično započinju postavljanjem pitanja o imenima i datumima rođenja izbjeglica. Ispravno pisanje imena svih članova obitelji može se provjeriti (vodeći računa o razlikama u slučaju transliteracije) jednako kao i točni datumi rođenja (na rodnim listovima, u putovnicama itd., ako su dostupni). Dobro je imati na umu da se dob može tumačiti na različite načine. Ovisno o državljanstvu, izbjeglice mogu koristiti različite kalendare: gregorijanski, hinduistički, islamski ili židovski, , , ili. Osim toga u nekim se kulturama datum rođenja smatra prvim rođendanom.

Važno je intervju iskoristiti kako bi se u najvećoj mogućoj mjeri utvrdile mogućnosti za buduće podnošenje zahtjeva za spajanje obitelji. Stoga naglasite propise kojima se regulira spajanje obitelji, kako biste izbjegli nerealne nade za spajanje svih spomenutih rođaka u novoj državi. Timovi misije za odabir trebali bi biti pripremljeni i za susret s izbjeglicama iz kultura s poligamnim brakovima. U takvim situacijama, izbjeglice treba detaljno informirati o tome koji članovi obitelji ispunjavaju uvjete za spajanje obitelji.

Savjetuje se provjeriti prisutnost rođaka, prijatelja i ostalih veza zemlji preseljenja. Ako osoba s takvim vezama bude odabrana za preseljenje, neke zemlje preseljenja pokušat će je smjestiti na lokaciju gdje već borave njezini kontakti, kako bi proces integracije bio što lakši. Voditelji intervjua moraju biti svjesni postojanja dječjih brakova i sposobni izbjeglice uputiti u nacionalne propise po tom pitanju. Budući da sukladno međunarodnom pravu dječji brak nema pravnu osnovu i općenito se tretira kao oblik seksualno i rodno uvjetovanog nasilja, UNHCR u načelu ne podnosi predmete koji se odnose na vjenčane osobe mlađe od 18 godina. Uobičajeno se obrada ovih predmeta i predmeta njihovih roditelja može obustaviti dok navedeno dijete ne navrší 18 godina. Međutim, postoje situacije u kojima se molba za preseljenje vjenčanog djeteta-izbjeglice zajedno sa supružnikom može opravdati postojanjem uvjerljive potrebe za zaštitom ili ranjivosti u obitelji. UNHCR ima



alat za procjenjivanje koji može poslužiti kao referenca o dječjim brakovima.

dugo čekati na obavijest o odluci o njihovu preseljenju.

### *Okolnosti izbjeglice (tj. bit zahtjeva za odobravanje statusa izbjeglice)*

Pojedinosti koje se odnose na određivanje statusa izbjeglice navedene su u RRF obrascu koji priprema UNHCR. Zahtjev izbjeglice u RRF obrascu služi kao osnova na temelju koje se gradi struktura intervjua. Ponekad je potrebno postavljati dodatna i pronicljiva pitanja. Cilj je takvih dodatnih pitanja na zadovoljavajući način uvjeriti tim za odabir u točnost zahtjeva izbjeglice i izjava navedenih u dokumentaciji. Ako se raspravlja o osjetljivim temama, djeca ne bi trebala biti prisutna u prostoriji.

Temeljiti pregled zahtjeva izbjeglice za izbjeglički statusa potreban je samo kad je RRF obrazac nejasan ili dvosmislen.

Važno je postavljati i pitanja o izbjegličkim okolnostima supružnika podnositelja zahtjeva za preseljenje. Te osobe mogu imati drugačiju ili ponekad čak i snažniju osnovu za zahtjev za izbjeglički status od podnositelja zahtjeva.

### *Protokoli završavanja intervjua*

Zbog osjetljivosti intervjua, važno je završiti ga na primjeren način. Na kraju intervjua omogućite izbjeglici da postavlja pitanja o procesu odabira i općenito o postupcima preseljenja ili bilo kakva druga opća pitanja. Važno je izbjeglice pozvati da daju i dodatne informacije uz sve ono što je već rečeno (npr. „Postoji li još nešto što biste željeli reći, a o čemu nismo razgovarali ili nešto za što mislite da bi moglo biti korisno za razmatranje vaše prijave?“). Nadalje, savjetuje se da izbjeglice informirate o tome što će se događati u razdoblju dok ne prime obavijest o odluci. Na primjer, da moraju UNHCR obavijestiti o svakoj promjeni članova obitelji, adrese, podataka za kontakt ili o bilo kojoj dugoj informaciji koja bi mogla utjecati na postupak preseljenja. Izbjeglice treba informirati o tome koliko će

Što se praktičnih stvari tiče, izbjeglice treba podsjetiti da pri odlasku s intervjua sa sobom uzmu sve relevantne dokumente. Ako tim za odabir zadrži bilo koje dokumente, izbjeglice treba informirati o pojedinostima njihova vraćanja. Zatražite privolu izbjeglice i uručite pisanu ispravu koju je potpisao voditelj intervjua ili nadležna osoba, s popisom svih dokumenata koje je izbjeglica predao navodeći kako i do kad će dokumenti biti vraćeni. I na kraju, ponovite obećanje o povjerljivosti tema o kojima se raspravljalo tijekom intervjua i zatim završite intervju uz pozdrav koji treba biti dosljedan u svim intervjuima.

## Opće napomene o tehnikama vođenja intervjua i međukulturalnoj komunikaciji

Na intervju za odabir uobičajeno utječu brojni čimbenici, npr. kulturološke razlike između voditelja intervjua i izbjeglice, njihove različite osobnosti i osjetljivost same situacije. Intervju može za izbjeglice biti stresan iz više razloga, a službenik treba pokušati ublažiti stres ili ga svesti na najmanju moguću mjeru. Primjerice, izbjeglica može: nadležnog službenika nadležnog doživjeti kao autoritet koji zastupa vladu

- osjećati se neugodno kad se dotaknu rodno osjetljive teme
- imati poteškoća s iznošenjem priče o proganjanju
- patiti od PTSP-a itd.

Uzimajući sve to u obzir, važno je nastojati uspostaviti dijalog između uključenih strana, a ne atmosferu ispitivanja. Atmosfera koja je sigurna i odiše povjerenjem olakšava i ubrzava obavljanje intervjua. Za malu djecu može biti korisno ponijeti papir i olovke/bojice ili neke druge igračke.



Ne zaboravite na važnost pozdrava i nastojite ga osmisliti tako da djeluje umirujuće. Prilagodite se, ako je to moguće, kulturi izbjeglice. Na primjer, u nekim kulturama muškarci se ne rukuju sa ženama. Preporučljivo je da tim za odabir, ako je moguće, uzme u obzir i pridržava se praksi i kulture osoba koje intervjuira.

Nakon intervjua ključno je da svi članovi obitelji osjećaju da je njihovo sudjelovanje bilo važno i njihova iskustva cijenjena. Ako se cijela obitelj intervjuira zajedno, tijekom intervjua pripazite ne samo na dobivene odgovore već i na ponašanje i ophođenje

članova obitelji i njihove odnose. Brojni sitni detalji ilustriraju stanje u obitelji, primjerice kojim redoslijedom članovi obitelji sjedaju, kako druge osobe reagiraju na plakanje djeteta ili njegovo inače nemirno ponašanje te je li svatko dobio priliku odgovarati na pitanja. Ako vam se netko čini tužan, miran ili povučen, to može biti zato što ta osoba ne želi preseljenje s ostalima? Možda postoji zaručnik koji ne želi da ga se ne povede? Važno je da voditelji intervjua budu upoznati s međukulturološkim pitanjima komunikacije i da budu svjesni rizika od pogrešnog tumačenja koje može biti posljedica, primjerice, neverbalnih poruka.



## ODJELJAK 4. KORIŠTENJE USMENIH PREVODITELJA U INTERVJUIMA ZA ODABIR

Intervjui za odabir uobičajeno se provode uz asistenciju usmenog prevoditelja. Neke zemlje preseljenja koriste vlastite prevoditelje, ali najčešća je opcija da usmene prevoditelje osigurava UNHCR ili IOM (ako je to dogovoreno prije misije za odabir). Neovisno o tome koji se prevoditelji koriste, važno je imati na umu da je jezično prevođenje bitna i ključna veza između izbjeglice i nadležnog službenika. Stoga je ulogu usmenog prevoditelja potrebno pažljivo razmotriti, a ovaj odjeljak usredotočuje se na neka od tih razmatranja. Daljnje savjete i smjernice o toj temi potražite u Smjernici za komunikaciju preko usmenih prevoditelja. Neka razmatranja koja treba uzeti u obzir istaknuta su u nastavku, ali kako bi učinak bio što bolji potrebno ih je proučiti zajedno s prethodno navedenim alatom.

### Razmatranja koja treba uzeti u obzir

Ako zemlja preseljenja koristi usluge usmenog prevođenja koje osigurava UNHCR ili IOM, u obzir je korisno uzeti nekoliko sljedećih razmatranja:

- Usmene prevoditelje angažiraju drugi partneri, stoga zemlja preseljenja nije upoznata s postupkom njihova odabira niti kvalitetom prevoditeljevih vještina.
- Usmeni prevoditelji ne koriste se u nacionalnom postupku zemlje preseljenja i možda nisu upoznati s propisima specifičnim za neku državu.
- Usmeni prevoditelji rade za različite zemlje preseljenja u kojima se primjenjuju različite prakse.
- Nadležni službenik i usmeni prevoditelj mogu komunicirati na engleskom ili francuskom.
- Usmeni prevoditelji mogu pripadati populaciji izbjeglica. Ako je tako, važno je provjeriti imaju li usmeni prevoditelji isto državljanstvo ili drugačiju etničku

pripadnost, posebno ako između dvije etničke skupine postoji povijest sukoba u državi podrijetla.

### Priprema usmenog prevoditelja za intervju za odabir

Važan prvi korak u vođenju intervjuâ za odabir jest priprema usmenog prevoditelja davanjem smjernica o tome kako tu ulogu učinkovito obavljati. Za zaštitu izbjeglica koje se intervjuira, nužno je da komunikacija između njih, voditelja intervjuâ i usmenog prevoditelja dobro funkcionira. Kako bi se izbjegla nenamjerna šteta uzrokovana netočnim prevođenjem ili prekoračenjem etičkih granica u pogledu povjerljivosti i neutralnosti, priprema usmenog prevoditelja prije početka intervjuâ od ključne je važnosti.

Može pomoći i ako nadležni službenik objasni kako namjerava voditi intervju i kakva će pitanja postavljati. Osim toga, mogu pomoći i objašnjenja uobičajeno korištene terminologije, a upute treba dati i u pogledu etičkog kodeksa koji usmeni prevoditelj mora poštovati. Posebno je važno inzistirati na povjerljivosti svih informacija koje se odnose na izbjeglice.

Uloga je usmenih prevoditelja da ostanu neutralni i objektivni tijekom intervjuâ i da prevođenje ograniče samo na ono što je rečeno u intervjuu. Usmeni prevoditelj mora razumjeti da se sve što voditelj intervjuâ i izbjeglica kažu mora prevesti. Nije dovoljno sažeto iznijeti ili uljepšati ono što se kaže dodavanjem informacija koje nedostaju. Usmeni prevoditelj jednako tako ne smije pokušavati uljepšati riječi ili izraze podnositelja zahtjeva kako bi one zvučale koherentnije, vjerodostojnije ili učenije. Sva imena osoba ili nazive mjesta treba izreći tako da budu jasno razumljiva (slovkati). Voditelj intervjuâ ili izbjeglica mogu uvijek, kad je to potrebno, zatražiti pojašnjenje.





Usmeni prevoditelj treba se suzdržati od davanja bilo kakvih primjedbi ili izražavanja mišljenja.

## Izazovi u pogledu standarda usmenog prevođenja

Ako nadležni službenik nije zadovoljan dogovorenim usmenim prevođenjem, trebala bi postojati mogućnost da se odredi hoće li se intervju nastaviti ili treba napraviti promjene kako bi se situacija ispravila. Na

primjer, takva situacija može nastati ako osoba koju se intervjuira ne razumije usmenog prevoditelja u potpunosti zbog razlika u dijalektu. Ili primjerice u situaciji kad se kao usmeni prevoditelji angažiraju izbjeglice, usmeni prevoditelj koji je rodbinski blisko povezan s podnositeljem zahtjeva ne bi smio biti angažiran. Važno je podsjetiti da odnos između izbjeglice i prevoditelja može utjecati na njihovu sposobnost i spremnost za komuniciranjem. Usmeni prevoditelji ne smiju ometati ni utjecati na donošenje odluka niti se miješati u osjetljive ili povjerljive nacionalne postupke. Daljnju pomoć u komunikaciji putem usmenih prevoditelja potražite u Smjernici za komunikaciju preko usmenih prevoditelja.





Ured za publikacije  
Europske unije

