Praktické průvodce a nástroje

igc intergovernmental consultations on migration, asylum and refugees

euaa EUROPEAN UNION AGENCY FOR ASYLUM

Tlumočení v rámci azylového řízení

Únor 2024

igc intergovernmental consultations on migration, asylum and refugees

euaa EUROPEAN UNION AGENCY FOR ASYLUM

Praktická příručka o tlumočení v rámci azylového řízení

Únor 2024

Dne 19. ledna 2022 se z Evropského podpůrného úřadu pro otázky azylu (EASO) stala Agentura Evropské unie pro otázky azylu (EUAA). Veškeré odkazy na úřad EASO a produkty a subjekty úřadu EASO by měly být chápány jako odkazy na agenturu EUAA.

igc intergovernmental consultations on migration, asylum and refugees

euaa EUROPEAN UNION AGENCY FOR ASYLUM

Rukopis dokončen v prosinci 2023

Agentura Evropské unie pro otázky azylu (EUAA) a žádná osoba vystupující jejím jménem není zodpovědná za využití níže uvedených informací.

Lucemburk: Úřad pro publikace Evropské unie, 2026

Print	ISBN 978-92-9410-874-6	doi:10.2847/9007959	BZ-09-23-430-CS-C
PDF	ISBN 978-92-9410-873-9	doi:10.2847/1670151	BZ-09-23-430-CS-N

© Agentura Evropské unie pro otázky azylu (EUAA), 2026

Obrázek na titulní straně, jozefmicic, © Adobe Stock, 2023

Reprodukce povolena pod podmínkou uvedení zdroje. K veškerému použití nebo reprodukci prvků, které nejsou ve vlastnictví EUAA, může být nutné získat svolení přímo od příslušných nositelů práv.

O této příručce

Proč byla tato příručka vypracována? Posláním Agentury Evropské unie pro otázky azylu (EUAA) je usnadňovat a podporovat činnosti členských států EU a jiných zemí schengenského prostoru (země EU+ ([1])) při provádění společného evropského azylového systému. V souladu se svým obecným cílem podporovat správné a účinné provádění systému a umožnit sbližování vypracovává agentura EUAA společné operativní standardy a ukazatele, pokyny a praktické nástroje.

Mezivládní konzultace k migraci, azylu a uprchlictví (IGC) je státem vedený, multidisciplinární a meziregionální konzultační proces. Usnadňuje neformální výměnu informací, politické diskuse a spolupráci mezi svými devatenácti zúčastněnými státy ([2]) v oblasti nejnovějších trendů ve sféře mezinárodní migrace a nově vznikajících politických a operačních výzev v rámci všech aspektů migrace, včetně postupů pro tlumočení v souvislosti s azylem.

Tato příručka, kterou společně vypracovaly agentura EUAA a fórum IGC, kombinuje bohaté odborné znalosti jak sítě agentury EUAA pro azylové procesy, tak transatlantické sítě odborníků na tlumočení fóra IGC.

Jak byla tato příručka vypracována? Tuto příručku vytvořili odborníci ze zemí EU+ a ze třetích zemí za přispění Evropské komise, Úřadu vysokého komisaře OSN pro uprchlíky a Evropské rady pro uprchlíky a exulanty ([3]). Její vypracování zprostředkovaly a koordinovaly agentura EUAA a fórum IGC. Před dokončením příručky proběhla konzultace se všemi zeměmi EU+ prostřednictvím sítě pro azylová řízení agentury EUAA.

Agentura EUAA a fórum IGC děkují členům pracovní skupiny, kteří připravili návrh této příručky, mezi něž patří mimo jiné Farihah Karim, Fien De Pauw, Hetty Klinker, Nicola Fischer, Roska Weber a Rustem Yunusov. Děkujeme také Sonje Pöllabauerové, která se podělila o své názory v rámci zvláštního přezkumu.

Kdo by měl tuto příručku používat? Tato příručka je určena především tlumočníkům v rámci azylového řízení. Kromě toho je tento nástroj užitečný pro tazatele, tlumočnické koordinátory, pracovníky zajišťující kvalitu a všechny další osoby, které pracují nebo se zapojují v oblasti mezinárodní ochrany.

([1]) 27 členských států Evropské unie a Island, Lichtenštejnsko, Norsko a Švýcarsko.
([2]) Zúčastněnými státy jsou Austrálie, Belgie, Dánsko, Finsko, Irsko, Kanada, Německo, Nizozemsko, Norsko, Nový Zéland, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Spojené království, Spojené státy americké, Španělsko, Švédsko a Švýcarsko . Zúčastněné státy IGC přispěly k vypracování této příručky v rámci sítě IGC pro tlumočení v azylových řízeních.
([3]) Upozorňujeme, že dokončená příručka nemusí nutně odrážet postoje Úřadu vysokého komisaře OSN pro uprchlíky a Evropské rady pro uprchlíky a exulanty.

Jak se tato příručka vztahuje k vnitrostátním právním předpisům a praxi? Tato příručka je nástrojem „měkké“ konvergence a není právně závazná. Odráží společně dohodnuté standardy, které přijala správní rada agentury EUAA dne 22. ledna 2024.

Upozornění

Tato příručka byla vypracována, aniž by byla dotčena zásada, že k závaznému výkladu právních předpisů EU je příslušný pouze Soudní dvůr Evropské unie.

Obsah

Zkratky **7**

Úvod **8**

1. Přehled azylového řízení **10**

1.1. Mezinárodní ochrana a azylové řízení 10

1.2. Práva a povinnosti žadatele 14

1.3. Hlavní fáze azylového řízení a typy pohovorů 15

1.3.1. Podání žádosti: registrační pohovor 17

1.3.2. Řízení o přípustnosti: pohovory o přípustnosti 18

1.3.3. Posouzení žádosti: osobní pohovor 20

1.3.4. Sdělení rozhodnutí 20

1.3.5. Řízení ve druhém stupni: pohovor v rámci podání opravného prostředku 21

1.3.6. Ukončení mezinárodní ochrany 21

1.4. Fáze osobního pohovoru 21

1.4.1. Příprava 22

1.4.2. Zahájení 22

1.4.3. Vedení 23

1.4.4. Závěr 25

2. Klíčové zásady tlumočení v azylovém řízení **26**

2.1. Profesionalita a integrita 26

2.2. Přesnost a úplnost 28

2.3. Důvěrnost 30

2.4. Nestrannost a neutralita 31

3. Tlumočení při azylových pohovorech **33**

3.1. Komunikace a jazyk 33

3.1.1. Nerovnováha moci 33

3.1.2. Mezikulturní komunikace 34

3.1.3. Terminologie 35

3.2. Před pohovorem 35

3.3. Během pohovoru 36
3.3.1. Konsekutivní tlumočení 36
3.3.2. Tlumočení z listu 39
3.3.3. Tlumočnický zápis 40
3.3.4. Strategie tlumočení 41
3.4. Po pohovoru 47
3.5. Tlumočení na dálku 47
4. Tlumočení pro žadatele ve zranitelné situaci 52
4.1. Zranitelnost v azylovém řízení 52
4.2. Skupiny ve zranitelných situacích 53
4.2.1. Děti 53
4.2.2. LGBTIQ 54
4.2.3. Oběti sexuálního a genderově podmíněného násilí 57
4.2.4. Oběti obchodování s lidmi 58
4.2.5. Oběti mučení nebo jiných forem násilí 58
4.2.6. Osoby s problémy v oblasti duševního zdraví 59
4.2.7. Osoby s fyzickým nebo mentálním postižením 59
4.3. Strategie tlumočení pro žadatele ve zranitelné situaci 60
4.3.1. Přispívání k atmosféře důvěry 60
4.3.2. Spolupráce s žadatelem a tazatelem 61
4.3.3. Tlumočení pro děti 62
4.3.4. Tlumočení pro LGBTIQ 62
5. Péče o vlastní duševní pohodu 64
5.1. Stres 64
5.2. Dopad traumatických vyprávění 64
5.3. Strategie zvládání stresu 65
5.3.1. Krátkodobé strategie 65
5.3.2. Dlouhodobé strategie 67

Zkratky

Zkratka	Definice
směrnice o azylovém řízení (přepracované znění)	směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/32/EU ze dne 26. června 2013 o společných řízeních pro přiznávání a odnímání statusu mezinárodní ochrany (přepracované znění)
EU	Evropská unie
EUAA	Agentura Evropské unie pro otázky azylu
IGC	Mezivládní konzultace k migraci, azylu a uprchlictví
kvalifikační směrnice (přepracované znění)	směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/95/EU ze dne 13. prosince 2011 o normách, které musí splňovat státní příslušníci třetích zemí nebo osoby bez státní příslušnosti, aby mohli požívat mezinárodní ochrany, o jednotném statusu pro uprchlíky nebo osoby, které mají nárok na doplňkovou ochranu, a o obsahu poskytnuté ochrany (přepracované znění)
LGBTIQ	lesby, gayové, bisexuální, transgender, intersexuální a queer osoby
nařízení Dublin III	nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 604/2013 ze dne 26. června 2013, kterým se stanoví kritéria a postupy pro určení členského státu příslušného k posuzování žádosti o poskytnutí mezinárodní ochrany podané státním příslušníkem třetí země nebo osobou bez státní příslušnosti v některém z členských států (přepracované znění)
nařízení o Eurodacu	nařízení Rady (ES) č. 2725/2000 ze dne 11. prosince 2000 o zřízení systému „Eurodac“ pro porovnávání otisků prstů za účelem účinného uplatňování Dublinské úmluvy
směrnice o podmínkách přijímání (přepracované znění)	směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/33/EU ze dne 26. června 2013, kterou se stanoví normy pro přijímání žadatelů o mezinárodní ochranu (přepracované znění)
SOGIESC	sexuální orientace, genderová identita, genderové vyjádření a/nebo pohlavní znaky
úmluva o uprchlících	Úmluva o právním postavení uprchlíků (1951) ve znění jejího protokolu (1967)

Úvod

Azylové řízení zaručuje, že osoby, které potřebují mezinárodní ochranu, ji mohou požívat v zemi azylu. Tlumočníci hrají v tomto postupu klíčovou roli. Fungují jako zrcadlo mezi všemi aktéry zapojenými do procesu. Zvlášť důležitou rolí tlumočníků je umožnit tazateli a žadateli vzájemnou komunikaci. Jazyk je klíčovou složkou ve všech fázích azylového řízení. Během celého azylového řízení, včetně přístupu k řízení, fáze posuzování a odvolacího řízení, je zásadní, aby si žadatel, tazatel a ostatní účastníci vzájemně plně rozuměli. Základem azylového řízení je osobní pohovor. Jedná se o hlavní příležitost pro žadatele, aby předložil svou žádost o mezinárodní ochranu spolu se všemi relevantními informacemi, na jejichž základě orgán rozhodne.

Tato praktická příručka je určena tlumočníkům pracujícím v azylovém řízení. Najdete v ní jasné a konkrétní informace o tom:

- co můžete očekávat při práci v rámci azylového řízení,
- jaká je vaše role v tomto řízení,
- jak postupovat při plnění vašich úkolů v souladu s mezinárodními standardy.

Příručka začíná poskytnutím klíčových informací o azylovém řízení (jeho souvislostech, hlavních fázích a aktérech) se zaměřením na osobní pohovor. Dále zdůrazňuje klíčové zásady, které musí dodržovat každý tlumočník pracující v azylovém řízení. Poskytuje rovněž konkrétní pokyny, jak tlumočit, včetně tlumočení na dálku. Příručka se dále věnuje otázkám týkajícím se žadatelů ve zranitelné situaci a strategiím tlumočení pro tyto osoby. Dále se zaměřuje na to, jak můžete pečovat o svou duševní pohodu.

Příručka je doplněna o tyto další zdroje, které vám pomohou při každodenní práci:

- deset základních pravidel, která vám připomenou nejdůležitější aspekty tlumočení v rámci azylového řízení (k dispozici jako plakát a na zadní straně obálky složky),
- kontrolní seznamy, které vám pomohou zajistit kvalitu tlumočení.

Příručka a její doplňující zdroje jsou rovněž k dispozici on-line.

Tato praktická příručka je nástroj, do kterého můžete jako tlumočník působící v azylovém řízení snadno nahlédnout, abyste lépe porozuměli požadavkům a klíčovým aspektům souvisejícím s vaší prací. Nenahrazuje však nezbytnou odbornou přípravu tlumočníků ani konkrétnější pokyny, které mohou azylové orgány poskytovat na vnitrostátní úrovni.

Příručka se zaměřuje na tlumočení v rámci azylového řízení jak v členských státech EU, tak ve třetích zemích. Nezahrnuje jiné souvislosti, v nichž může být tlumočení pro žadatele o mezinárodní ochranu nezbytné, jako je přijímání, právní poradenství nebo poskytování psychosociální nebo lékařské podpory. Stejně tak do oblasti působnosti této příručky nespadá interkulturní mediace, protože přesahuje úkol tlumočení. V neposlední řadě se příručka zaměřuje na ústní překlad a tlumočení z listu a neobsahuje pokyny k písemnému překladu.

Konkrétně jsou zahrnuta tato témata:

- základní prvky azylového řízení, zejména osobní pohovor,
- klíčové zásady, které je třeba dodržovat, a opatření, která je třeba přijmout v rámci vaší práce tlumočníka,
- jak se připravit na vaše tlumočnické úkoly,
- technické a odborné dovednosti, jimiž se bude řídit vaše práce,
- doporučení, jak postupovat před pohovorem, během něj a po něm, a to i v souvislosti s tlumočením na dálku,
- práce s žadateli ve zranitelné situaci,
- jak pečovat o svou duševní pohodu.

1. Přehled azylového řízení

Vaším úkolem jako tlumočníka v azylovém řízení je umožnit komunikaci mezi žadatelem o mezinárodní ochranu, vnitrostátními azylovými orgány a dalšími příslušnými zúčastněnými stranami zapojenými do azylového řízení. Vaše práce může být zapotřebí v různých fázích řízení, od okamžiku učinění žádosti až do vydání konečného rozhodnutí. Vzhledem k tomu, že azylové řízení závisí na správném porozumění mezi žadatelem a orgány, a vzhledem ke složitosti dotčených témat je vaše role nanejvýš důležitá.

V této kapitole se seznámíte s azylovým řízením a souvislostmi, v nichž budete přizváni k tlumočení. Konkrétně se seznámíte s těmito aspekty:

- základní prvky mezinárodní ochrany,
- práva a povinnosti žadatelů o mezinárodní ochranu,
- hlavní fáze azylového řízení a různé typy pohovorů,
- jak se vede osobní pohovor.

V přehledu azylového řízení vychází část relevantní terminologie a popsaných postupů z práva a praxe EU. Ve třetích zemích se mohou používané termíny a postupy lišit.

1.1. Mezinárodní ochrana a azylové řízení

Právo žádat o azyl je uznáno ve Všeobecné deklaraci lidských práv ([4]) a v regionálních právních nástrojích, jako jsou Listina základních práv Evropské unie ([5]), právo EU v oblasti azylu ([6]) a Americká deklarace práv a povinností člověka ([7]). Pokud osoba nemůže žít ve své zemi, protože jí hrozí pronásledování, má právo požádat o ochranu v jiné zemi. Tato ochrana se nazývá **mezinárodní ochrana** nebo **azyl**.

Jedním ze základů mezinárodní ochrany je **zásada nenavracení**. Tato zásada je základním právem, které se vztahuje na všechny osoby, které přicházejí na hranice nebo na území jiné země nebo kamkoli, kde jiná země vykonává svou jurisdikci, bez ohledu na jejich státní příslušnost nebo migrační status.

([4]) Valné shromáždění OSN, *Všeobecná deklarace lidských práv*, 10. prosince 1948. V čl. 14 odst. 1 se stanoví: „Každý má právo vyhledat si před pronásledováním útočiště v jiných zemích a požívat tam azylu."

([5]) Evropský parlament, *Listina základních práv Evropské unie* (Úř. věst. C 326, 26.10.2012, s. 391). Článek 18 stanoví: „Právo na azyl je zaručeno při dodržování Ženevské úmluvy o právním postavení uprchlíků ze dne 28. července 1951 a Protokolu týkajícího se právního postavení uprchlíků ze dne 31. ledna 1967 a v souladu se Smlouvou o Evropské unii a Smlouvou o fungování Evropské unie […]."

([6]) Právo EU v oblasti azylu, tj. společný evropský azylový systém, je právním rámcem upravujícím mezinárodní ochranu v členských státech EU. Je založen na pěti právních nástrojích, které upravují všechny aspekty azylového řízení: směrnice 2011/95/EU (kvalifikační směrnice (přepracované znění)), směrnice 2013/32/EU (směrnice o azylovém řízení (přepracované znění)), nařízení (EU) č. 604/2013 (nařízení Dublin III (přepracované znění)), nařízení (EU) č. 603/2013 (nařízení o Eurodacu (přepracované znění)) a směrnice 2013/33/EU (směrnice o podmínkách přijímání (přepracované znění)).

([7]) Meziamerická komise pro lidská práva (IACHR), *American Declaration of the Rights and Duties of Man* (Americká deklarace práv a povinností člověka), 2. května 1948. Článek 27 stanoví: „Každý má právo v případě pronásledování, které není důsledkem běžné trestné činnosti, požádat o azyl a získat azyl na cizím území v souladu s právními předpisy dané země a mezinárodními dohodami."

Co je zásada nenavracení?

Zásada nenavracení (zákaz vyhoštění nebo navrácení) je základní zásadou mezinárodního práva, podle níž by nikdo neměl být přemístěn nebo navrácen do země, kde by čelil pronásledování, ohrožení svého života nebo své svobody, jiným formám vážné újmy, jako je mučení nebo jiné nelidské či ponižující zacházení anebo trest, nebo jinému závažnému porušování lidských práv ([8]).

Tato zásada umožňuje lidem, kteří se nacházejí v kterékoli z těchto situací, požádat o mezinárodní ochranu. Za tímto účelem jim země musí umožnit přístup na své území a k azylovému řízení a musí se zdržet vyhoštění žadatelů z jejího území předtím, než je vydáno rozhodnutí o jejich žádosti.

Kdo je žadatel o mezinárodní ochranu?

Žadatel o mezinárodní ochranu, označovaný také jako žadatel o azyl, je osoba, která učinila žádost o mezinárodní ochranu, o níž dosud nebylo rozhodnuto. Aby se osoba mohla stát žadatelem, musí být buď občanem jiné země, nebo osobou bez státní příslušnosti. Za žadatele je osoba považována od okamžiku, kdy projeví vůči orgánu svůj úmysl požádat o ochranu. To, jakým způsobem a kdy osoba tento úmysl vyjádří (tj. v okamžiku příjezdu do země nebo později), není rozhodující pro to, aby byla považována za žadatele o mezinárodní ochranu. Práva a povinnosti vyplývající z postavení žadatele se uplatňují od okamžiku, kdy osoba vyjádří svůj úmysl požádat o ochranu.

Mezinárodní ochranu lze získat uznáním nebo získáním různých typů statusu, v závislosti na právních předpisech platných v přijímající zemi. Některé z těchto statusů, včetně postavení uprchlíka a doplňkové ochrany, jsou popsány níže.

Klíčovými právními nástroji upravujícími mezinárodní ochranu jsou Úmluva o právním postavení uprchlíků (1951) a její protokol z roku 1967 (**Úmluva o uprchlících**) ([9]). Úmluva o uprchlících stanoví zásadu nenavracení jako základní povinnost a uvádí definici uprchlíka.

([8]) Ochrana před navracením je zakotvena v několika mezinárodních a regionálních právních nástrojích na ochranu lidských práv. Je rovněž zakotvena v mezinárodním uprchlickém právu, například v čl. 33 odst. 1 Úmluvy o právním postavení uprchlíků (Úmluva o uprchlících) (viz poznámka pod čarou č. 9) a v právu EU v oblasti azylu (viz poznámka pod čarou č. 6).

([9]) Valné shromáždění Organizace spojených národů, *Úmluva o právním postavení uprchlíků*, 28. července 1951, Sbírka smluv Organizace spojených národů, sv. 189, s. 137 (v právních předpisech EU v oblasti azylu a Soudním dvorem Evropské unie označována jako Ženevská úmluva); Valné shromáždění Organizace spojených národů, *Protokol týkající se právního postavení uprchlíků*, 31. ledna 1967, Sbírka smluv Organizace spojených národů, sv. 606, s. 267. Úmluva, která je použitelná ve velké většině zemí světa, definuje uprchlíka a vymezuje práva a povinnosti uprchlíků v hostitelské zemi a právní závazky signatářských států v oblasti ochrany uprchlíků.

Kdo je uprchlík?

Uprchlíkem se rozumí každá osoba, která:

- je vystavena riziku pronásledování z důvodu:
  - rasy (např. barva pleti nebo příslušnost k etnické skupině) ([10]),
  - náboženství (např. náboženství a rituály, které praktikují nebo odmítají praktikovat),
  - národnosti (např. státní občanství, jazyk, kultura nebo absence státní příslušnosti),
  - politických názorů (např. skutečná nebo domnělá politická příslušnost nebo politické názory),
  - příslušnosti k určitým společenským vrstvám (např. v některých zemích konkrétní pohlaví, sexuální orientace, zaměstnání nebo životní styl),
- nachází se mimo zemi své státní příslušnosti nebo v případě osob bez státní příslušnosti (osob, které nemají státní příslušnost žádné země) mimo zemi svého dosavadního pobytu,
- nemůže požívat ochrany země své státní příslušnosti nebo země svého dosavadního pobytu.

V běžném jazyce se pojem „uprchlík“ používá pro všechny osoby, které jsou nuceny opustit svou zemi, aby unikly válce, násilí nebo jakékoli jiné závažné hrozbě. V právním kontextu azylu je uprchlíkem osoba, které hrozí **pronásledování** v zemi původu nebo dosavadního pobytu z jednoho nebo více důvodů popsaných v rámečku „Kdo je to uprchlík?“.

Co je pronásledování?

Pronásledování je závažným porušením lidských práv a základních svobod a může zahrnovat fyzické nebo duševní násilí, urážlivé zacházení nebo trestání nebo jednání orgánů ovlivňující například možnost dané osoby získat přístup ke zdravotní péči, práci, vzdělání nebo pomoci ze strany policie nebo domáhat se spravedlnosti u soudu.

V souladu s Umluvou o uprchlících a dalšími mezinárodními nástroji v oblasti lidských práv státy vytvořily další právní nástroje upravující mezinárodní ochranu, které jsou použitelné na regionální úrovni, například v EU, Africe, severní, střední a jižní Americe nebo na vnitrostátní úrovni. Ačkoli Úmluva o uprchlících uvádí pouze jednu formu mezinárodní ochrany (konkrétně postavení uprchlíka), komplementární formy mezinárodní ochrany, které nejsou použitelné ve všech zemích, mohou být poskytovány na regionální a vnitrostátní úrovni, například **doplňková ochrana** v EU.

([10]) Příklady uvedené v závorkách nejsou součástí definice uprchlíka obsažené v Úmluvě o uprchlících. Slouží k ilustraci toho, jak může být definice uprchlíka v praxi chápána, a nejsou vyčerpávající.

Co je doplňková ochrana?

Doplňková ochrana je formou mezinárodní ochrany, kterou lze poskytnout osobě, která nesplňuje podmínky pro uznání za uprchlíka, ale při návratu do země svého původu nebo dosavadního pobytu by byla vystavena vážné hrozbě a daná země by jí neposkytla ochranu ([11]).
Vážnou hrozbou se rozumí uložení nebo vykonání trestu smrti, mučení, nelidské či ponižující zacházení nebo trest nebo ohrožení života civilisty v důsledku ozbrojeného konfliktu ([12]).

Mezinárodní ochrana v EU proto zahrnuje jak postavení uprchlíka, tak doplňkovou ochranu ([13]).

Co se rozumí azylovým řízením?

Azylové řízení, v některých souvislostech rovněž označované jako „řízení o mezinárodní ochraně“, je proces, který určuje, zda bude žadateli o mezinárodní ochranu v zemi, kde učinil žádost, ochrana poskytnuta, nebo zamítnuta. Pojem „azylové řízení“ zahrnuje všechny kroky od okamžiku, kdy žadatel vyjádří své přání požádat o mezinárodní ochranu, až po vydání konečného rozhodnutí o žádosti. Zahrnuje důkladné posouzení důvodů, proč žadatel opustil svou zemi a nemůže se vrátit.

Azylové řízení se používá k určení toho, zda žadatel splňuje kritéria pro uznání za uprchlíka. Pouze v případě, že tato kritéria nebudou splněna, orgány přistoupí k posouzení toho, zda je žadatel způsobilý pro komplementární formu ochrany, jako je doplňková ochrana v EU.

V případech postavení uprchlíka a doplňkové ochrany je mezinárodní ochrana poskytnuta, pokud se na žadatele nevztahují ustanovení o **vyloučení** obsažená v Úmluvě o uprchlících a v jiných použitelných nástrojích ([14]).

([11]) Právní definice osoby, která má nárok na doplňkovou ochranu, je uvedena v čl. 2 písm. f) kvalifikační směrnice (přepracované znění).
([12]) Viz článek 15 kvalifikační směrnice (přepracované znění).
([13]) V některých členských státech EU a mimo EU je komplementární ochrana stanovena vnitrostátními právními předpisy. Například ve Spojených státech jsou poskytovány „alternativní formy pomoci“.
([14]) Kvalifikační směrnice (přepracované znění); Organizace spojených národů, *Charta Organizace spojených národů*, 24. října 1945; Valné shromáždění Organizace spojených národů, *Římský statut Mezinárodního trestního soudu*, 17. července 1998.

Co je vyloučení?

K vyloučení ([15]) dochází, když je žadateli po posouzení jeho žádosti odepřena mezinárodní ochrana z jednoho z těchto důvodů:

- nepotřebují mezinárodní ochranu, protože již požívají ochrany od organizací nebo agentur OSN nebo ochrany od jiných zemí, která je rovnocenná ochraně poskytované na základě státní příslušnosti,
- nezasluhují mezinárodní ochranu, protože existují závažné důvody se domnívat, že se před vstupem do země azylu dopustili zločinu proti míru, válečného zločinu nebo zločinu proti lidskosti, závažného (nepolitického) trestného činu nebo činu, který je v rozporu se zásadami a cíli OSN.

Ustanovení o vyloučení se mohou lišit v závislosti na regionálních nebo vnitrostátních souvislostech. V EU se na osoby, které by jinak měly nárok na doplňkovou ochranu, vztahují další důvody pro vyloučení ([16]).

Žadatelům, na něž se vztahují ustanovení o vyloučení, není přiznáno postavení uprchlíka nebo doplňková ochrana.

1.2. Práva a povinnosti žadatele

Žadatelé o mezinárodní ochranu mají řadu základních práv a v průběhu azylového řízení jsou vázáni několika povinnostmi. Většina žadatelů nemluví úředním jazykem hostitelské země dostatečně dobře nebo vůbec. Jako tlumočník tak budete hrát klíčovou roli při zajištění toho, aby mohli uplatňovat svá práva a plnit své povinnosti.

Práva a povinnosti žadatele v azylovém řízení

Žadatel má právo být informován ([17]) o možnosti požádat o mezinárodní ochranu, o jednotlivých krocích řízení, o svých právech a povinnostech během řízení a o rozhodnutí.

Žadatel má právo být vyslechnut ([18]) tím, že vyjádří své názory, a aktivně se účastnit řízení, zejména prostřednictvím osobního pohovoru na základě své žádosti o mezinárodní ochranu. Příslušný orgán je povinen přiznat žadateli právo být vyslechnut, pokud nelze na základě dostupných důkazů vydat kladné rozhodnutí o přiznání postavení uprchlíka bez provedení osobního pohovoru ([19]). Prohlášení žadatele jsou často hlavním zdrojem pro rozhodování o žádosti.

([15]) V závislosti na vnitrostátních právních předpisech mohou platit jiná ustanovení podobná vyloučení. Například ve Spojených státech se vyloučení označuje jako „mandatory bar“ (povinná překážka).
([16]) Konkrétně 1) pokud daná osoba představuje nebezpečí pro společnost nebo pro bezpečnost členského státu nebo 2) pokud se tato osoba před přijetím do členského státu dopustila trestného činu, za který lze uložit trest odnětí svobody, a zemi původu opustila výhradně proto, aby se vyhnula sankcím plynoucím z těchto trestných činů.
([17]) Ustanovení čl. 12 odst. 1 písm. a) směrnice o azylovém řízení (přepracované znění). Další pokyny k poskytování informací žadatelům naleznete na portálu Let's Speak Asylum (LSA) Agentury Evropské unie pro otázky azylu.
([18]) Ustanovení čl. 41 odst. 2 písm. a) Listiny základních práv EU (op. cit., poznámka pod čarou č. 5).
([19]) Ustanovení čl. 14 odst. 2 písm. a) a b) a čl. 15 odst. 3 písm. c) směrnice o azylovém řízení (přepracované znění).

Práva a povinnosti žadatele v azylovém řízení

Je-li vydáno zamítavé rozhodnutí o žádosti žadatele o mezinárodní ochranu, má žadatel právo na podání účinného opravného prostředku ([20]) a na spravedlivý proces ([21]). To znamená, že může proti rozhodnutí o azylu podat opravný prostředek u odvolacího orgánu nebo soudu, který případ přezkoumá nezávisle a nestranně. To rovněž znamená, že žadatel má právo být informován o důvodech rozhodnutí, aby mohl smysluplně uplatnit své právo na podání účinného opravného prostředku.

V případě potřeby má žadatel právo na tlumočníka ([22]), aby mohl příslušným orgánům předložit svůj případ. Komunikace s žadatelem v průběhu celého řízení musí probíhat v jazyce, jemuž žadatel rozumí nebo o němž lze důvodně předpokládat, že mu rozumí ([23]). V některých fázích, včetně osobního pohovoru, musí komunikace probíhat v jazyce, který žadatel upřednostňuje, nebo v jiném jazyce, jemuž žadatel rozumí a je v něm schopen jasně komunikovat ([24]). Pokud žadatel upřednostňuje, aby mu při osobním pohovoru tlumočila osoba určitého pohlaví, azylové orgány posoudí důvody této žádosti a pokusí se jí vyhovět, pokud by to žadateli pomohlo plně se vyjádřit ([25]).

Žadatel má právo na to, aby byly jeho osobní údaje a všechny ostatní informace týkající se jeho případu považovány za důvěrné ([26]). To znamená, že žádná osoba zapojená do azylového řízení nesmí sdělovat žádné informace osobám mimo toto řízení.

Žadatel má povinnost spolupracovat ([27]) s orgány, které by mu to měly umožnit ([28]). Žadatel musí komunikovat s orgány a poskytnout úplné, přesné a správné informace podle svého nejlepšího vědomí. Kromě toho musí orgánům poskytnout veškerou podpůrnou dokumentaci, kterou má k dispozici.

1.3. Hlavní fáze azylového řízení a typy pohovorů

S určitými odchylkami v závislosti na azylovém systému v jednotlivých zemích se azylové řízení skládá z řady fází, které jsou znázorněny na obrázku 1.

([20]) Ustanovení čl. 18 odst. 1 písm. f) směrnice o azylovém řízení (přepracované znění); článek 8 Všeobecné deklarace lidských práv (op. cit., poznámka pod čarou č. 4).
([21]) Americká deklarace práv a povinností člověka (op. cit., poznámka pod čarou č. 7); Listina základních práv EU; Evropský soud pro lidská práva, *Evropská úmluva o ochraně lidských práv*, 4. listopadu 1950.
([22]) Ustanovení čl. 12 odst. 1 písm. b) směrnice o azylovém řízení (přepracované znění).
([23]) Ustanovení čl. 12 odst. 1 písm. a) směrnice o azylovém řízení (přepracované znění).
([24]) Ustanovení čl. 15 odst. 3 písm. c) směrnice o azylovém řízení (přepracované znění).
([25]) Ustanovení čl. 15 odst. 3 písm. c) směrnice o azylovém řízení (přepracované znění).
([26]) Ustanovení čl. 15 odst. 2 a článku 48 směrnice o azylovém řízení (přepracované znění).
([27]) Ustanovení čl. 13 odst. 1 směrnice o azylovém řízení (přepracované znění).
([28]) 25. bod odůvodnění směrnice o azylovém řízení (přepracované znění).

Obrázek 1. Azylová cesta

Zdroj: převzato z Azylové řízení | Let's Speak Asylum (europa.eu) (únor 2024).
© EUAA – Agentura Evropské unie pro otázky azylu – Let's Speak Asylum.

Většina fází řízení zahrnuje vedení **pohovoru** s žadatelem o mezinárodní ochranu. V různých fázích azylového řízení mohou být vedeny různé typy pohovorů, včetně klíčových typů, které jsou uvedeny v tomto oddíle.

Hlavními účastníky všech typů pohovorů jsou:

- tazatel ([29]),
- žadatel,
- tlumočník, který umožňuje komunikaci.

V závislosti na vnitrostátní praxi, osobní situaci žadatele a fázi řízení, v níž se pohovor koná, mohou být přítomny **jiné osoby**. Patří mezi ně například právní poradci, zástupci Úřadu vysokého komisaře OSN pro uprchlíky, osoby poskytující psychosociální, zdravotní nebo jinou podporu a důvěrník. Děti (osoby mladší 18 let), které v zemi azylu nemají žádnou dospělou osobu, která by za ně byla odpovědná, může k pohovoru doprovázet opatrovník / zákonný zástupce ([30]) nebo jiná dospělá osoba poskytující podporu. V některých případech může být přítomen také spolupracovník tazatele, jiný tlumočník nebo osoba provádějící záznam. Je úkolem tazatele umožnit ostatním osobám účastnit se pohovoru, představit je žadateli, vysvětlit jejich roli během pohovoru, určit jejich místo v místnosti a v případě potřeby a v souladu s vnitrostátní praxí jim umožnit zapojení do komunikace během pohovoru.

([29]) V závislosti na zemi může být tazatel označován například jako odpovědný úředník, azylový pracovník, úředník pro otázky ochrany atd.
([30]) Ustanovení čl. 25 odst. 1 písm. a) směrnice o azylovém řízení (přepracované znění).

V závislosti na vnitrostátním azylovém systému a fázi řízení mohou být pohovory vedeny na jiných **místech**, než jsou prostory azylového orgánu, jako jsou hraniční přechody, místa vylodění, zajišťovací střediska, kanceláře odpovědných orgánů, prostory soudů. Obdobně platí, že pohovory mohou vést různé **orgány nebo** různí **zaměstnanci**, a to buď **osobně, nebo na dálku**.

Ve všech fázích řízení a při všech pohovorech jsou žadateli poskytnuty **informace** o účelu pohovoru a o jeho právech a povinnostech. To doplňují další informace podle konkrétní fáze řízení. Vzhledem k tomu, že budete všechny tyto informace tlumočit, je nanejvýš důležité, abyste rozuměli azylovému řízení a různým typům pohovorů. Je také nezbytné, abyste byli obeznámeni s příslušnou terminologií.

Typy pohovorů, které jsou vedeny v různých fázích řízení, se liší nejen svým účelem, ale také svým specifickým obsahem a charakteristikami, jako je doba trvání, místo a zaměření. Různé typy pohovorů a jejich účel a specifika jsou vysvětleny v následujících oddílech.

1.3.1. Podání žádosti: registrační pohovor

Pokud osoba vyjádří své přání požádat o mezinárodní ochranu, musí příslušný vnitrostátní orgán žádost zaznamenat. Podání ([31]) žádosti o mezinárodní ochranu je prvním krokem v azylovém řízení. Osoby podávající žádost o mezinárodní ochranu mohou zůstat na území hostitelské země, dokud není o jejich žádosti rozhodnuto ([32]). Podání žádosti je nezbytné pro zajištění ochrany před navracením a pro určení příslušného orgánu a použitelného postupu pro posouzení žádosti. V tomto smyslu je práce tlumočníka zásadní pro zajištění účinného přístupu žadatele k azylovému řízení.

V závislosti na vnitrostátní praxi nejsou registrační pohovory nutně vedeny tazateli ze stejného orgánu, který je odpovědný za osobní pohovory (viz oddíl 1.3.3 Posouzení žádosti: osobní pohovor). Registrační pohovory mohou vést registrační pracovníci, úředníci pro otázky migrace, příslušníci pohraniční stráže nebo policie. Lišit se mohou také místa, kde probíhají registrační pohovory, a mohou zahrnovat prostory azylových orgánů, přijímacích středisek, hraničních přechodů a zajišťovacích středisek.

Registrační pohovory nejsou zdlouhavé pohovory. Registrační pracovníci shromažďují od žadatele základní osobní údaje a informace, například jméno, datum a místo narození, státní příslušnost, etnický původ, náboženství, vzdělání, rodinné příslušníky, zaměstnání a trasu cesty. Shromažďují se rovněž doklady totožnosti nebo jiné doklady na podporu tvrzení žadatele, které má žadatel u sebe. Žadatel je často vyfotografován a jsou mu sejmuty otisky prstů.

V závislosti na vnitrostátní praxi mohou být zaznamenány hlavní důvody žadatele pro opuštění země původu a čeho se obává v případě svého návratu. Podrobný popis těchto důvodů však není součástí registračního pohovoru.

([31]) V závislosti na zemi může být podání žádosti o mezinárodní ochranu označováno jako „registrace“, „prohlášení učiněná na hranicích“, „schvalující proces“ nebo „podání“.
([32]) Nestanoví-li zákon výjimku z této obecné zásady.

Registrační pohovor rovněž umožňuje co nejdříve v azylovém řízení určit žadatele, kteří potřebují zvláštní procesní záruky.

Kdo jsou žadatelé, kteří potřebují zvláštní procesní záruky?

Žadatelé, kteří potřebují zvláštní procesní záruky, jsou osoby, jejichž schopnost předložit žádost a plně porozumět azylovému řízení a účastnit se ho je z důvodu jejich individuální situace omezena. Mezi tyto okolnosti může patřit věk, pohlaví, zdravotní postižení, duševní poruchy, závažná onemocnění a zkušenosti se závažným násilím.
Žadatelům, kteří potřebují zvláštní procesní záruky, by měla být poskytnuta odpovídající podpora, aby mohli účinně předložit všechny prvky potřebné k doložení jejich žádosti o mezinárodní ochranu. Tato podpora může mít různou podobu, například lékařskou nebo psychologickou pomoc, možnost požádat o tlumočníka určitého pohlaví, odložení osobního pohovoru nebo poskytnutí více času na jeho průběh.

Žadatelé, kteří potřebují zvláštní procesní záruky, se běžně označují jako žadatelé ve zranitelné situaci. Více informací viz oddíl 4 Tlumočení pro žadatele ve zranitelné situaci.

1.3.2. Řízení o přípustnosti: pohovory o přípustnosti

V závislosti na použitelných právních předpisech a postupech mohou orgány před posouzením podstaty žádosti o mezinárodní ochranu nejprve posoudit její přípustnost.

Jako tlumočník můžete být požádáni o tlumočení při těchto pohovorech o přípustnosti. Tyto pohovory se zaměřují pouze na prvky relevantní pro rozhodnutí o přípustnosti žádosti o mezinárodní ochranu a nezahrnují projednávání podrobností žádosti žadatele.

V následujících oddílech naleznete více informací o některých řízeních o přípustnosti platných v některých členských státech EU. Třetí země mohou mít obdobná nebo jiná řízení o přípustnosti.

a) Koncept bezpečné země

Koncept bezpečné země vychází z předpokladu, že za určitých okolností lze za bezpečnou pro žadatele považovat i jinou zemi než tu, ve které žadatel žádá o mezinárodní ochranu. V těchto případech může být země azylu zproštěna odpovědnosti za posouzení žádosti.

Při těchto pohovorech o přípustnosti si můžete všimnout, že se projednávaná témata nezaměřují na důvody, proč žadatel opustil svou zemi původu a žádá o azyl. Žadatel bude zejména vyzván, aby hovořil o důvodech, proč se vzhledem ke své osobní situaci nemůže vrátit do této jiné bezpečné země.

Níže jsou uvedeny dva příklady konceptů bezpečné země.

První země azylu
Pokud by se žadatel mohl vrátit do jiné země (označované jako první země azylu), kde byl uznán za uprchlíka a může stále požívat ochrany vyplývající z tohoto postavení, nebo pokud může jinak požívat dostatečné ochrany, může být jeho žádost považována za nepřípustnou.

V takových případech se pohovory zaměří na situaci žadatele v zemi, kde požívá ochrany, a na důvody, proč tuto první zemi azylu opustil a proč do ní nemohl být znovu přijat.

Bezpečná třetí země
Pokud se má za to, že žadatel má vazbu na jinou zemi, kde mu nehrozí nebezpečí, může být jeho žádost považována za nepřípustnou, aniž by se zkoumala její podstata. Aby byla třetí země považována za bezpečnou, musí mít žadatel možnost požádat v ní o mezinárodní ochranu a získat postavení uprchlíka, pokud na něj má nárok, musí být chráněn před navrácením a nesmí být vystaven pronásledování nebo vážné újmě.

V tomto případě se pohovory o přípustnosti zaměřují především na vazbu žadatele na třetí zemi a na důvody, proč žadatel v této zemi nemůže požádat o ochranu.

b) Následné žádosti o mezinárodní ochranu

Pokud žadatel, jehož původní žádost byla zamítnuta, podá následnou žádost, azylový orgán nejprve posoudí přípustnost jeho žádosti a může rozhodnout o provedení úplného posouzení jeho žádosti.

Pokud se koná pohovor o přípustnosti následné žádosti, probírají se nové prvky žádosti namísto těch, které byly uvedeny v dříve posuzované žádosti.

c) Určení odpovědné země: dublinské řízení

V evropských zemích v rámci dublinského prostoru ([33]) je každá registrace žádosti následována nebo doprovázena určením země, která je příslušná k jejímu posouzení, aby se zajistilo, že žádost bude zpracována pouze v jedné zemi. Kritéria používaná k určení příslušné země se týkají ochrany celistvosti rodiny a příslušnosti země, která hrála největší úlohu při vstupu žadatele do dublinského prostoru nebo jeho pobytu v něm.

Pohovor k určení země příslušné k posouzení žádosti se označuje jako pohovor v dublinském řízení. V pohovorech v dublinském řízení se zjišťuje existence, totožnost a status rodinných příslušníků v jiné zemi v rámci dublinského prostoru, víza nebo doklady o pobytu vydané jinými zeměmi, trasy cesty žadatele a jeho předchozí vstup do jiných zemí nebo pobyt v nich, potenciální potřeba zvláštních procesních záruk pro žadatele a možné faktory bránící přemístění žadatele do příslušné země. Pohovory v dublinském řízení se nezaměřují na důvody žadatele pro opuštění země původu. Probíhají po registračním pohovoru nebo v jeho rámci. Mohou je vést registrační pracovníci, úředníci dublinského systému nebo jiní tazatelé.

([33]) Dublinský prostor zahrnuje 27 členských států EU a čtyři přidružené země, a to Island, Lichtenštejnsko, Norsko a Švýcarsko.

1.3.3. Posouzení žádosti: osobní pohovor

Po podání žádosti, která je v případě, že proběhlo řízení o přípustnosti, shledána přípustnou, bude žadatel předvolán k osobnímu pohovoru ([34]) před příslušný vnitrostátní orgán. Osobní pohovor je základním kamenem azylového řízení, neboť se jedná o fázi, ve které žadatel může plně vysvětlit svou potřebu mezinárodní ochrany. Většina informací, které azylový orgán vyhodnotí během posuzování žádosti, je často shromažďována prostřednictvím osobního pohovoru ([35]).

Osobní pohovory se zaměřují na důvody, proč žadatel opustil svou zemi původu nebo dosavadního pobytu (pokud je osobou bez státní příslušnosti), a na to, co se mu v případě návratu může stát. Zahrnují rovněž osobní a rodinné zázemí a trasu cesty žadatele a veškeré další relevantní okolnosti. Kromě ústních vyjádření žadatele shromáždí tazatel veškerou písemnou dokumentaci a další důkazy, které může žadatel předložit, a zváží všechny relevantní důkazy, které má již orgán k dispozici. Tazatel bude rovněž usilovat o zjištění případných zranitelností nebo potřeby zvláštních procesních záruk na straně žadatele, které dosud nebyly určeny.

V závislosti na případu může osobní pohovor trvat několik hodin a může být zapotřebí více než jeden osobní pohovor. Možné důvody pro vyloučení z mezinárodní ochrany lze řešit a prozkoumat v osobním pohovoru nebo v samostatném pohovoru. Tazatel se může podrobně vyptávat na konkrétní minulé zkušenosti nebo konkrétní činy a související okolnosti, do nichž byl žadatel zapojen a které mohou vést k vyloučení žadatele z mezinárodní ochrany. Žadatelé mají následně příležitost podrobně vysvětlit veškeré relevantní skutečnosti a vyjasnit rozporuplné informace, vyjádřit se k předloženým důkazům nebo dále doložit svou žádost o mezinárodní ochranu.

Pohovory o vyloučení mohou být obzvláště intenzivní a dlouhé. Někdy je zapotřebí více než jeden pohovor.

Další informace o průběhu osobního pohovoru naleznete v oddíle 1.4 Fáze osobního pohovoru.

1.3.4. Sdělení rozhodnutí

Po osobním pohovoru tazatel nebo jiné odpovědné osoby přezkoumají žádost o mezinárodní ochranu z hlediska její podstaty a rozhodnou, zda lze žadateli mezinárodní ochranu udělit. Po dokončení tohoto posouzení vnitrostátní azylové orgány oznámí žadateli, zda mu byla poskytnuta ochrana, nebo zda je jeho žádost zamítnuta. V případě zamítavého rozhodnutí bude oznámení obsahovat také důvody tohoto rozhodnutí a informace o tom, jak proti tomuto rozhodnutí podat opravný prostředek. Žadatel bude informován písemně a v závislosti na vnitrostátní praxi osobně. Pokud je žadatel informován osobně, můžete být požádáni o tlumočení.

([34]) V závislosti na zemi může být osobní pohovor označován jako „azylový pohovor“.
([35]) V některých zemích, pokud platí zvláštní postupy a orgán již má věcné informace, ale chce potvrdit některé aspekty žádosti, se pohovor může zaměřit pouze na tyto konkrétní aspekty.

1.3.5. Řízení ve druhém stupni: pohovor v rámci podání opravného prostředku

V případě zamítavého rozhodnutí nebo rozhodnutí o přiznání jiného typu ochrany než postavení uprchlíka má žadatel právo podat opravný prostředek k příslušnému orgánu, například k odvolací komisi nebo k soudu. Řízení ve druhém stupni může zahrnovat pohovor v rámci podání opravného prostředku, který se zaměřuje na otázky související s důvody podání opravného prostředku a na veškeré relevantní informace nebo obavy předložené žadatelem v souvislosti s (prvním) rozhodnutím o jeho žádosti. Pohovor v rámci podání opravného prostředku tedy obecně není úplným osobním pohovorem, není-li to nezbytné k rozhodnutí o výsledku opravného prostředku ([36]).

Poskytnutí tlumočení během pohovoru v rámci podání opravného prostředku závisí na vnitrostátních předpisech.

1.3.6. Ukončení mezinárodní ochrany

V některých případech může být nutné, aby vnitrostátní azylové orgány posoudily, zda by měla být mezinárodní ochrana ukončena.

Mezinárodní ochrana může být ukončena z několika důvodů, včetně toho, že ochrana již není potřebná nebo odůvodněná, například pokud osoba požívající mezinárodní ochrany znovu využije ochrany země své státní příslušnosti nebo dosavadního pobytu nebo získá novou státní příslušnost a požívá ochrany této země, nebo pokud dojde ke změnám okolností, které vedly k udělení ochrany (např. vývoj v zemi původu). Ochrana může být rovněž ukončena, pokud existují důkazy, které svědčí o tom, že daná osoba měla být v prvé řadě z mezinárodní ochrany vyloučena nebo že jí byla nesprávně poskytnuta ochrana z důvodu nesprávného výkladu nebo vynechání skutečností.

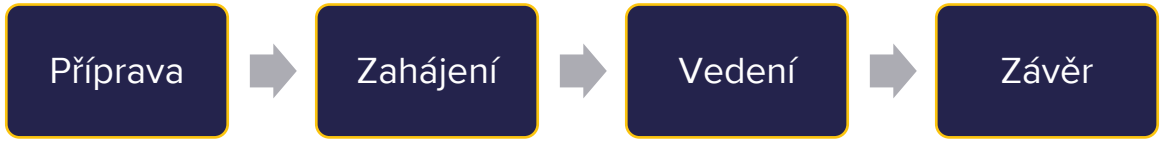
V závislosti na vnitrostátní praxi a použitelných právních předpisech mohou postupy pro ukončení mezinárodní ochrany zahrnovat pohovor zaměřený na prvky, které by mohly odůvodnit konec ochrany.

1.4. Fáze osobního pohovoru

Tento oddíl se zaměřuje na vedení osobního pohovoru (viz obrázek 2), protože je základem azylového řízení, a jedná se o typ pohovoru, při kterém budete s největší pravděpodobností tlumočit. Vezměte prosím na vědomí, že mnoho aspektů je relevantních i pro jiné typy pohovorů.

([36]) UNHCR, *Procedural standards for refugee status determining under UNHCR's mandate* (Procesní normy pro určování právního postavení uprchlíků v rámci mandátu UNHCR), 26. srpna 2020.

Obrázek 2. Fáze osobního pohovoru



1.4.1. Příprava

Před uskutečněním osobního pohovoru přijme tazatel opatření v závislosti na případu, fázi řízení a souvislostech, v nichž se pohovor uskuteční.

Tazatel se na osobní pohovor připraví tím, že se seznámí se všemi dostupnými informacemi o případu a se situací v zemi původu žadatele. V závislosti na vnitrostátní praxi a dostupných informacích vám tazatel může před pohovorem stručně poskytnout relevantní informace o případu, abyste byli připraveni tlumočit.

Ideální **uspořádání sezení** v místnosti pro pohovor vytvoří komunikační linii mezi tazatelem a žadatelem: musí se vždy navzájem vidět. Jako tlumočník můžete být požádáni, abyste seděli ve stejné vzdálenosti od žadatele a tazatele, obvykle v trojúhelníkovém uspořádání ([37]), aby byla zdůrazněna vaše nestrannost (více informací o nestrannosti viz oddíl 2.4 Nestrannost a neutralita). Obvykle budete všichni sedět u stolu. K dispozici mohou být také voda a kapesníky. Mohou být přijata různá opatření pro žadatele, kteří potřebují zvláštní procesní záruky, například žadatele se sluchovým postižením, žadatele, kteří používají znakový jazyk, nebo děti (více informací o tlumočení pro tyto skupiny viz kapitola 4 Tlumočení pro žadatele ve zranitelné situaci).

V závislosti na vnitrostátní praxi může tazatel doprovodit vás a žadatele z čekárny do místnosti pro pohovory.

Podrobné informace o tom, jak se připravit na tlumočení při pohovoru, naleznete v oddíle 3.2 Před pohovorem.

1.4.2. Zahájení

Při zahájení osobního pohovoru je úkolem tazatele navodit atmosféru důvěry, aby se všichni účastníci cítili příjemně. Toho lze dosáhnout několika způsoby, například začít neutrálním tématem, aby se žadatel uvolnil.

Tazatel zahájí pohovor tím, že se sám **představí**. Může také představit vás jako tlumočníka nebo vás může požádat, abyste se představili sami. Z bezpečnostních důvodů se představování nemusí provádět jménem.

Tazatel zkontroluje, zda vy a žadatel hovoříte stejným **jazykem** a/nebo dialektem a zda si vzájemně plně rozumíte.

([37]) Viz UNHCR Rakousko, *Handbook for Interpreters in Asylum Procedures* (Příručka pro tlumočníky v azylových řízeních), Vídeň, 2022, s. 29.

Tazatel může žadatele **informovat** o tom, že:

- cílem pohovoru je shromáždit podrobné a spolehlivé informace o důvodech žádosti o ochranu,
- osobní pohovor má určitou strukturu a zahrnuje ověření osobních údajů, země původu, trasy cesty a důvodů, proč žadatel opustil svou zemi a nechce se vrátit,
- všechny osoby účastnící se pohovoru jsou vázány mlčenlivostí,
- tlumočník je neutrální a nestranný a nemá žádný vliv na výsledek přezkumu,
- žadatel by měl říct, pokud nerozumí otázce,
- žadatel má právo požádat o přestávku,
- je povinností žadatele spolupracovat tím, že sdělí všechny relevantní informace: úmyslné poskytnutí nepravdivých informací může vést k negativnímu výsledku jeho žádosti.

Žadatel je v této fázi rovněž informován o tom, jak je pohovor **zaznamenáván a dokumentován**. V závislosti na vnitrostátní praxi může být z pohovoru pořizován audiozáznam nebo videozáznam a/nebo může být pohovor zdokumentován v písemné zprávě o pohovoru. Zprávou o pohovoru může být buď doslovný záznam, nebo věcná zpráva obsahující podstatné informace poskytnuté žadatelem během pohovoru.

Tazatel může rovněž klást otázky týkající se **zdravotního stavu žadatele** s cílem zjistit, zda je způsobilý k pohovoru a/nebo zda potřebuje zvláštní procesní záruky.

1.4.3. Vedení

Tento oddíl popisuje nejběžnější techniky pohovoru používané při osobních pohovorech. V závislosti na vnitrostátní praxi mohou být použity jiné techniky. Kromě toho se plán tazatele pro konkrétní osobní pohovor může lišit a/nebo v průběhu pohovoru měnit, neboť každý žadatel má svou individuální historii a příběh.

Tazatel musí shromáždit co nejvíce podrobných a relevantních informací o **důvodech žadatele pro podání žádosti o ochranu**. Proto se pravděpodobně bude dotazovat na jakékoli relevantní minulé události uvedené žadatelem a zeptá se například na to, co se stalo, kdy a kde k událostem došlo, kdo byli oběti a účastníci událostí, jaké jsou důvody, proč k událostem došlo, a zda byly předloženy nějaké dokumenty nebo důkazy o událostech.

Tazatel rovněž potřebuje zjistit, čeho se žadatel obává v případě návratu do své země, proč si myslí, že by k tomu mohlo dojít a koho se obává.

Tazatel může rovněž klást **otázky zaměřené na jiná témata**, například doplňující otázky týkající se osobních charakteristik žadatele, toho, jak byl vnímán ve své zemi původu, na jeho možnost získat ochranu ve své zemi původu a na možnost, zda by se mohl bezpečně přemístit do jiné oblasti ve své zemi původu a bezpečně tam žít.

Tazatel obecně představí téma, o kterém se bude hovořit, například slovy: „Nyní vám položím několik otázek týkajících se vaší cesty.“ Vypracuje jasné a jednoduché otázky s ohledem na věk žadatele a jeho kulturní a vzdělávací prostředí. Vždy bude klást jen jednu otázku

najednou. Bude klást většinou otevřené otázky začínající slovy „Jak…?“, „Řekněte mi (důvod pro)…“, „Vysvětlete mi…“, „Popište prosím…“ atd. Uzavřené otázky budou pokládány v menší míře, obvykle s cílem potvrdit, že tazatel pochopil tvrzení žadatele. Uzavřené otázky obvykle vyžadují krátkou odpověď, například datum nebo místo, nebo jednoduše odpověď „ano“ nebo „ne“. Během některých částí pohovoru se tazatel může některých témat dotknout krátce bez podrobnějšího zkoumání. Může rovněž žadatele požádat, aby objasnil určité aspekty svých prohlášení nebo pojmy, které používá ([38]).

Během pohovoru bude tazatel monitorovat jak žadatele, tak tlumočníka a umožní jim udělat si **přestávku**, kdykoli to bude nutné (viz oddíly 2.1 Profesionalita a integrita a 3.3.4 Strategie tlumočení).

V následujících oddílech jsou popsány hlavní části, které jsou obvykle předmětem pohovoru.

a) Potvrzení totožnosti žadatele

Cílem této části pohovoru je potvrdit totožnost a registrační údaje žadatele. Tazatel může položit řadu otázek týkajících se země původu žadatele, jeho rodného města nebo oblasti, ve které žil, jeho vzdělání atd.

V některých případech, například při neexistenci dokladů totožnosti, může tato fáze trvat značně dlouho, protože některé záležitosti může být nutné prozkoumat nebo podrobně pochopit.

b) Volné vyprávění

V této části pohovoru žadatel hovoří o svých důvodech pro podání žádosti o mezinárodní ochranu. Tazatel uvede tuto část pohovoru tím, že žadatele požádá, aby podrobně vysvětlil důvody, proč žádá o mezinárodní ochranu. Tazatel s největší pravděpodobností nebude žadatele přerušovat, aby získal co nejvíce informací. Žadatel však může být požádán, aby používal krátké věty, abyste mohli důkladně tlumočit, co vypráví (více informací o krátké konsekutivě najdete v oddíle 3.3.1 Konsekutivní tlumočení). Zatímco někteří žadatelé budou mluvit otevřeně a bez zábran, jiní mohou být nesmělí nebo zdrženliví. Tazatel odpovídajícím způsobem upraví svou strategii pohovoru. Tazatel může rovněž otázku přeformulovat a zdůraznit zásadu důvěrnosti s cílem podpořit atmosféru důvěry a povzbudit žadatele, aby mluvil otevřeně.

Během této fáze pohovoru může tazatel opakovat části toho, co žadatel řekl. Cílem je pomoci žadateli vybavit si vzpomínky. Někdy může potřebovat vrátit pozornost vyprávění zpět k tématu, na které se původně ptal, nebo může chtít začít mluvit o novém tématu.

c) Zjišťování

Během zjišťovací části pohovoru tazatel naváže na různé části volného vyprávění, aby mohl dále zkoumat veškeré informace, které žadatel uvedl o důvodech pro podání žádosti o ochranu. V této části se tazatel může vrátit k jakémukoli tématu uvedenému ve volném

([38]) Viz EASO, *Praktická příručka úřadu EASO: Osobní pohovor*, 2014; UNHCR Rakousko, *Handbook for Interpreters in Asylum Procedures* (Příručka pro tlumočníky v azylových řízeních), Vídeň, 2022, s. 32.

vyprávění nebo požádat o potvrzení kteréhokoli z klíčových prohlášení žadatele. Obecně platí, že tazatel představí každé téma předtím, než položí podrobné otázky.

d) Vyjasnění nesrovnalostí

Aby žadatel mohl předložit svou žádost co nejúplněji, musí mu tazatel poskytnout příležitost k objasnění jakýchkoli nesrovnalostí nebo rozporů, které by jinak mohly mít negativní dopad na rozhodnutí.

Vysvětlení mohou souviset s prohlášeními žadatele nebo s informacemi z jiných zdrojů.

1.4.4. Závěr

Během závěrečné fáze se tazatel zeptá, zda žadatel může něco doplnit nebo zda má nějaké otázky. Tazatel si může také ověřit, zda žadatel neměl problémy s porozuměním.

V souladu s vnitrostátními předpisy a praxí budou mít příležitost se vyjádřit nebo klást otázky také další účastníci, jako je právní poradce nebo opatrovník žadatele.

V závislosti na vnitrostátní praxi a na tom, zda je k dispozici **písemná zpráva** o pohovoru, můžete být požádáni, abyste zprávu přetlumočili z listu nebo „znovu přečetli“, aby měl žadatel příležitost opravit a vyjasnit případné chyby nebo mylné výklady ([39]) (více informací o vaší roli při tlumočení z listu viz oddíl 3.3.2 Tlumočení z listu).

Podle vnitrostátní praxe a v závislosti na typu pohovoru a fázi řízení možná budete muset **podepsat procesní dokumenty**, jako je písemná zpráva. V zemích, kde jsou tlumočníci povinni uvést své jméno a/nebo se čitelně podepsat, může být použit postup, jehož cílem je neodhalit vaše jméno, pokud by mohla být ohrožena vaše bezpečnost.

Tazatel pak může žadatele informovat o **dalších krocích v řízení**, například jak bude rozhodnutí oznámeno, důsledky kladného rozhodnutí, právo žadatele na podání opravného prostředku a bezplatnou právní pomoc v případě zamítavého rozhodnutí, jak může žadatel předložit další důkazy a jaká jsou práva, výhody a povinnosti žadatele během čekání na rozhodnutí.

V závislosti na vnitrostátní praxi může tazatel vás a žadatele doprovodit z místnosti pro pohovory do čekárny nebo k východu. Tazatel s vámi může probrat, jak tlumočení probíhalo.

([39]) Ustanovení čl. 17 odst. 3 směrnice o azylovém řízení (přepracované znění).

2. Klíčové zásady tlumočení v azylovém řízení

Musíte vědět, jak se chovat v různých situacích, k nimž může dojít během vaší kariéry tlumočníka v rámci azylového řízení. Většina vnitrostátních azylových orgánů má profesní etické normy nebo kodexy chování pro tlumočníky a s největší pravděpodobností budete požádáni, abyste je před přijetím úkolu podepsali. Uvádějí klíčové zásady, jejichž dodržování se od tlumočníků při výkonu jejich funkce očekává, a to v místnosti pro pohovory i mimo ni. Všechny zásady uvedené na obrázku 3 jsou považovány za zásadní. Nedodržení kterékoli z nich může mít vážné důsledky v azylovém řízení.

Obrázek 3. Klíčové zásady tlumočení v azylovém řízení

Tato kapitola vám pomůže seznámit se se zásadami, které se vyžadují od tlumočníka v azylovém řízení, a poskytne vám návodné pokyny, jak co nejlépe tlumočit. Konkrétně se seznámíte s těmito aspekty:

- hlavní zásady, jimiž se řídí vaše práce tlumočníka – profesionalita a integrita, přesnost a úplnost, důvěrnost, nestrannost a neutralita,
- náročné situace, se kterými se můžete setkat během svých úkolů, a návodné pokyny, jak se v takových situacích chovat.

2.1. Profesionalita a integrita

Profesionalita se týká toho, jak plníte své povinnosti. O vašem profesionálním jednání svědčí váš přístup a chování.

Udržování profesionálního přístupu zahrnuje projev respektu k zúčastněným osobám při plnění vašich povinností. Spočívá také v oddělení vašeho osobního a profesního života a v udržování profesního odstupu od tématu, které tlumočíte.

Vaše profesionální jednání bude navíc většinou viditelné prostřednictvím vašeho chování. Známkou profesionálního tlumočníka jsou dochvilnost a organizovanost spočívající ve včasném příchodu na místo plnění úkolu nebo včasné informování úřadu v případě zpoždění nebo zrušení. Měli byste rovněž prokázat profesionalitu tím, že budete ovládat své emoce a budete projevovat umírněné a neutrální chování (např. vyhnete se projevům netrpělivosti nebo používání výrazů, které mohou být vykládány tak, že sdělujete názory, postoje nebo přesvědčení atd.). Kromě toho byste si měli neustále dělat poznámky, abyste zajistili přesné a úplné tlumočení, k pohovoru byste měli přicházet v dobré fyzické i psychické kondici a měli byste si udržovat otevřenou mysl a neutrální postoj k žadateli. Profesionální tlumočník také zná své limity. Mějte na paměti svou roli a limity svých znalostí a dovedností. Zajistěte, abyste svou práci vykonávali, jak nejlépe umíte: požádejte o přestávku nebo odmítněte úkol, pokud z jakéhokoli důvodu nejste schopni podat výkon v souladu s danými standardy.

Integritou se rozumí projevování úcty vůči všem účastníkům a korektní, důstojné a ohleduplné chování. Pro tlumočníka znamená integrita dodržování etických norem, které tato práce vyžaduje.

Zejména je mimořádně důležité, abyste nikdy nezneužili svého postavení tím, že byste přijali peníze, protislužby nebo výhody výměnou za pomoc s pohovorem nebo v jiných částech azylového řízení. Jakoukoli takovou nabídku ze strany žadatele byste měli oznámit azylovému orgánu nebo svému přímému nadřízenému.

Během své kariéry tlumočníka se můžete setkat s porušením kodexu chování ze strany ostatních účastníků azylového řízení, jako jsou jiní tlumočníci, tazatelé, další zaměstnanci azylového orgánu nebo právní poradce žadatele. Měli byste znát způsoby, jak oznámit údajná porušení kodexu chování. Orgán, který vám tlumočnický úkol přidělil, vás provede postupy oznamování těchto porušení.

Situační výzva: být v dobré kondici pro tlumočení

Jedná se o třetí pohovor daného dne. Začínáte být unavení a ztrácíte pozornost a trpělivost. Od zahájení pohovoru uplynula více než hodina a vy máte dojem, že nikdy neskončí.

Co dělat
Když se ocitnete v této situaci, zvažte, zda nepožádat o přestávku, abyste načerpali energii, než budete v tlumočení pokračovat. Vždy požádejte o přestávku, pokud se obáváte, že byste se mohli přestat ovládat nebo že by se kvalita vašeho tlumočení mohla snížit, protože pohovor je delší, než jste očekávali.

Situační výzva: řešení kritiky

Žadatel během pohovoru kritizuje vás nebo vaše tlumočení.

Co dělat
Měli byste zůstat klidní a tlumočit vše, co žadatel říká, včetně komentářů a možných urážek. Za zvládnutí situace nese odpovědnost tazatel. Pokud tazatel zjistí, že nedostatek důvěry může narušit pohovor, může vás požádat, abyste od pohovoru odstoupili. Tento úsudek není založen na vašem výkonu, ale může být nezbytný v zájmu hladkého průběhu pohovoru.

Situační výzva: přijímání darů

Žadatel vidí, že jste stejného náboženského vyznání, a nabídne vám sladkost, protože dnes je náboženský svátek.

Co dělat
Integrita vyžaduje, abyste nepřijímali žádné dary nebo výhody, ani malé nebo symbolické, jako je sladkost. V tomto případě můžete žadateli poděkovat a laskavě mu sdělit, že ji nemůžete přijmout. Sladkost můžete nechat na stole.

2.2. Přesnost a úplnost

Přijetí spravedlivého rozhodnutí o žádosti o mezinárodní ochranu a zajištění toho, aby žadatel mohl vykonávat svá práva, závisí do značné míry na přesnosti tlumočení. Tazatelé musí přesně pochopit, co žadatel říká, a žadatel musí pochopit vše, co tazatel řekne a na co se ho ptá. Informace sdílené žadatelem při pohovorech jsou jedním z klíčových prvků, na jejichž základě bude azylový orgán hodnotit důvěryhodnost prohlášení žadatele. Toto hodnocení bude mít velký dopad na další posuzování a v konečném důsledku na rozhodnutí o žádosti. Proto je nesmírně důležité, abyste jako tlumočník co nejvěrněji tlumočili otázky tazatele a prohlášení žadatele a **plně převáděli původní sdělení bez jakéhokoli doplnění nebo opomenutí**. Někdy může mít změna, byť jen ve slově nebo v určitém datu, dopad na případ žadatele. Relevantními faktory jsou pořadí, v jakém jsou věci uvedeny, míra podrobnosti a způsob, jakým jsou uváděny. Při zajišťování přesného a úplného tlumočení můžete narazit na problém kvůli složitosti vašeho úkolu, ale také kvůli povaze mezikulturní komunikace (viz oddíl 3.1.2 Mezikulturní komunikace). Doporučuje se, abyste tazatele průběžně informovali o veškerých překážkách, s nimiž se při tlumočení potýkáte (viz oddíl 3.3.4 Strategie tlumočení).

Situační výzva: vyvarovat se doplňování informací

Tazatel se zeptá žadatele: „Jakým dopravním prostředkem jste sem dnes přijel?“ Přetlumočíte to, ale všimnete si, že žadatel danou otázku nechápe. Můžete dodat: „autobusem, taxíkem nebo vlakem“?

Co dělat
Doplňování informací z vlastní iniciativy není osvědčeným postupem. V tomto případě je na tazateli, aby zasáhl a položil žadateli další otázky nebo věc vyjasnil.

Situační výzva: tlumočení obrazného jazyka

Žadatel použije obrazný výraz, například idiom nebo přísloví, které je běžné v jeho jazyce, ale nemá bezprostřední ekvivalent v jazyce, do kterého tlumočíte.

Co dělat
Přesné tlumočení neznamená doslovné tlumočení. Vaším cílem je předat sdělení co možná nejvěrněji, nikoli tlumočit slovo od slova. Vysvětlíte tazateli, že tlumočíte obrazné vyjádření, a sdělení popíšete formou doplnění a parafráze. V takových případech jsou doplnění a úpravy pro přesné tlumočení nezbytné.

Situační výzva: tlumočení opakování

Během pohovoru žadatel několikrát opakuje stejné informace.

Co dělat
Měli byste tlumočit vše, co žadatel říká, včetně opakování. V prohlášeních žadatele nesmíte nic vynechat ani nesmíte prohlášení žadatele shrnout a za to, co říká, nenesete odpovědnost.

Situační výzva: vyvarovat se vynechávání

Během pohovoru žadatel uvede nějaký detail, ale požádá vás, abyste jej netlumočili.

Co dělat
Prohlášení žadatele přetlumočíte v plném rozsahu, včetně skutečnosti, že jste byli požádáni, abyste něco netlumočili. Tazatel se poté rozhodne, jak s touto informací naloží, a může se rozhodnout, že se žadatele zeptá na důvody, proč si nepřál, aby byl tento detail tlumočen.

2.3. Důvěrnost

Důvěrnost je základním prvkem azylového řízení jako celku a klíčovou zásadou tlumočení. Pokud není v azylovém řízení zaručena důvěrnost, nelze očekávat, že žadatelé budou otevřeně a podrobně sdílet hrozby, kterým čelili ve své zemi původu nebo ve své současné situaci. Nedostatek důvěrnosti může ohrozit žadatele a jeho rodinu nebo přátele, včetně těch, kteří zůstávají ve své domovské zemi. Pokud není plně respektována důvěrnost, je ohrožen celý proces posuzování žádosti.

Jako tlumočník musíte zacházet s veškerými informacemi, k nimž máte při výkonu své práce přístup, jako s důvěrnými. To znamená, že **mimo pohovor nelze probírat žádné informace týkající se žadatele nebo obsahu pohovoru**. Nemůžete o něm hovořit s externími stranami, svými kolegy, ani s žadatelem, jeho rodinnými příslušníky nebo jeho právním poradcem či opatrovníkem. Neměli byste zveřejňovat žádné informace na sociálních sítích ani poskytovat vyjádření médiím ohledně skutečností, o nichž se dozvíte při výkonu své práce. Mějte na paměti, že z důvodu ochrany osobních údajů nebudete mít přístup k žádným spisům nebo databázím, a to před pohovorem, v jeho průběhu ani po něm. Vaše povinnost dodržovat důvěrnou povahu řízení přesahuje dobu trvání vaší smlouvy. To znamená, že s informacemi musíte zacházet jako s důvěrnými i v případě, že již nepracujete jako tlumočník.

Současně byste měli přijmout opatření na ochranu svého soukromí. Ve vašem vlastním zájmu a v zájmu azylového řízení je rovněž nezbytné, abyste chránili své osobní údaje. Nesdílejte s žadateli, z vlastního podnětu ani na žádost žadatele, žádné osobní údaje týkající se vašeho původu nebo zázemí, vaší rodiny, vašeho osobního života nebo místa vašeho bydliště. Udržujte své účty a aktivity na sociálních sítích v soukromí.

Situační výzva: sdílení informací s rodinou žadatele

Během přestávky mezi pohovory vás osloví manžel žadatelky, pro kterou jste tlumočili předchozí den. Řekne, že jeho manželka je ve stresu a má obavy z včerejšího pohovoru, a zeptá se vás, jak tento pohovor probíhal.

Co dělat
Můžete mu vysvětlit, že chápete obavy jeho manželky, ale že nesmíte s nikým sdílet žádné informace o pohovorech, při kterých tlumočíte.

Situační výzva: sdílení informací s kolegy

Během přestávky se vás jiný tlumočník zeptá na váš pohovor: „Není tato žadatelka sestrou žadatele (žadatelky) z minulého týdne?“ Váháte, zda odpovědět.

Co dělat
S informacemi, které získáte během tlumočení, je třeba zacházet jako s důvěrnými. To znamená, že tyto informace nemůžete sdílet s kolegou, i když oba pracujete pro stejný orgán. V tomto případě odmítnete svému kolegovi odpovědět a sdělíte mu, že tyto informace jsou důvěrné a že je nemůžete sdílet.

2.4. Nestrannost a neutralita

Pro zachování nestrannosti a neutrality je nutné, abyste se před tlumočením, v jeho průběhu nebo po jeho skončení **nezastávali žádné strany, nevyjadřovali své osobní názory** ani neposkytovali doporučení či rady. Může se stát, že pociťujete sounáležitost s problémy žadatele nebo s věcí, kterou zastává, nebo naopak, že vám jeho postoj či situace nejsou blízké. Ve všech situacích si musíte zachovat neutrální postoj k tomu, co je řečeno, aniž by předpojatost ovlivňovala způsob, jakým tlumočíte.

Předpojatost je upřednostňování určité skupiny nebo předsudek vůči určité skupině na základě určitých myšlenek a přesvědčení. Můžete se například domnívat, že některé kultury jsou dochvilnější než jiné. Stejně tak se můžete domnívat, že některé kultury jsou méně pracovité než jiné. Předpojatost může ovlivnit vaše jednání, i když si toho nejste vědomi.

Tlumočník musí být nestranný a musí být také ostatními za všech okolností vnímán jako nestranný, a to jak z hlediska postoje, tak chování. Nesmíte dovolit, aby váš původ, zázemí, názory nebo přesvědčení ovlivnily způsob vašeho tlumočení.

Pokud se domníváte, že vás žadatel již nevnímá jako neutrálního, nebo pokud máte pocit, že jste emocionálně příliš úzce svázáni s určitým tématem, abyste tuto zásadu dodrželi, musíte informovat tazatele. To platí i v případě, že si uvědomíte, že jste byli v minulosti v kontaktu nebo navázali vztahy s žadatelem nebo s jinými osobami přítomnými během pohovoru. V takových případech je k případu přidělen nový tlumočník.

Situace, kdy spojení s žadatelem může ovlivnit vaši práci, se nazývá „**střet zájmů**“. Jakákoli skutečná nebo vnímaná zaujatost či střet zájmů může vést k nedostatku důvěry mezi žadatelem a azylovými orgány a může negativně ovlivnit azylové řízení. Pokud zjistíte jakékoli takové střety zájmů, musíte veškeré možné střety zájmů oznámit a úkol nepřijmout.

Vzhledem k tomu, že mluvíte stejným jazykem, může vás žadatel vnímat jako někoho, kdo mu pomůže odpovědět na otázky nebo mu pomůže získat kladné rozhodnutí. Naopak žadatel může mít vůči vám i nepřátelské pocity. Vzhledem k vašemu zázemí si vás může spojovat se svým původcem pronásledování. Vaše chování musí signalizovat, že vaším úkolem je pouze zajistit, aby mohl žadatel komunikovat s azylovým orgánem.

Situační výzva: střety zájmů

Během pohovoru si uvědomíte, že žadatel pochází ze stejné vesnice jako vy a jeho rodinu velmi dobře znáte.

Co dělat
Požádejte o přestávku a vysvětlete tazateli, že mu chcete něco sdělit. Informujte tazatele o přesném spojení, které máte s rodinou žadatele, neboť to může vést ke skutečnému nebo domnělému střetu zájmů. Tazatel vám poradí, jak postupovat dále. Pokud se však domníváte, že vaši neutralitu a nestrannost nelze zajistit, měli byste od úkolu odstoupit.

Situační výzva: dotaz na váš názor

Po pohovoru se vás tazatel zeptá, zda jsou informace poskytnuté žadatelem o jeho zemi původu správné nebo zda považujete prohlášení žadatele za důvěryhodná.

Co dělat
Tazateli připomenete, že v tomto ohledu nemůžete poskytnout rady ani stanovisko, protože vaším jediným úkolem jako tlumočníka je poskytovat tlumočení.

Situační výzva: zůstat v mezích své role

Tlumočíte pro žadatele, který podle vašeho názoru neříká pravdu. Ale tazatel si toho zřejmě není vědom.

Co dělat
Jako tlumočník neposuzujete pravdivost nebo věrohodnost uváděných informací. Jste nestranní a nevyjadřujete své osobní názory, hodnotící soudy ani předsudky.

Situační výzva: ujištění žadatele o vaší neutralitě

Během přestávky v pohovoru se žadatel s vámi snaží vést rozhovor o vašem společném etnickém původu a problémech s ním spojených ve vaší zemi původu.

Co dělat
Připomenete žadateli, že jste pouze pověřeni tlumočením, že tento typ rozhovoru nemůžete vést a že o sobě nesmíte sdělovat žádné informace. Informujete tazatele o tom, co se stalo. Kdykoli je to možné, používejte během přestávek jiný prostor než žadatelé, abyste se vyhnuli interakci s nimi.

3. Tlumočení při azylových pohovorech

Postavení profesionálního tlumočníka v azylovém řízení vyžaduje přípravu, specifické znalosti, technické a odborné dovednosti a interpersonální dovednosti. Vaším hlavním cílem jakožto tlumočníka při pohovoru v azylovém řízení je zajistit, aby každý účastník rozuměl všemu, co se říká. Nezapomeňte, že žadatel má právo na spravedlivé a nestranné azylové řízení. To částečně závisí na kvalitě vašeho tlumočení. Ve většině případů mají žadatelé pouze jednu šanci zúčastnit se osobního pohovoru, aby doložili svou žádost před rozhodujícím orgánem. Díky tomu je váš úkol tlumočníka velmi důležitý. Případné nedostatky mohou mít závažné důsledky pro žadatele.

V této kapitole naleznete návodné pokyny, jak se připravit na osobní pohovor a jak během pohovoru tlumočit. Tato kapitola zejména:

- představí některé klíčové aspekty týkající se nerovnováhy moci v pohovorech, specifika a výzvy mezikulturní komunikace a návodné pokyny, jak se seznámit s terminologií potřebnou pro vaše úkoly,
- vysvětlí metody a techniky tlumočení, zejména pokud jde o konsekutivní tlumočení, střídání mluvčích, tlumočnický zápis a tlumočení z listu,
- poradí vám s technickými aspekty poskytování tlumočení během osobních pohovorů a pohovorů na dálku,
- seznámí vás s náročnými situacemi, s nimiž se můžete setkat během svých úkolů, a poskytne návodné pokyny, jak se v takových situacích chovat.

3.1. Komunikace a jazyk

3.1.1. Nerovnováha moci

Azylový orgán má pravomoc rozhodnout o žádosti o mezinárodní ochranu podané žadatelem. V průběhu azylového řízení jsou tazatel, vy jako tlumočník a jakákoli doprovázející osoba přítomni jako odborníci, kteří vykonávají svou práci. Žadatel je však přítomen ve velmi osobním postavení, když hovoří o osobních prožitcích, názorech a přesvědčeních během pohovoru, jehož výsledek významně ovlivní jeho budoucnost.

V souvislosti s azylem proto existuje **nerovnováha moci**.

- **Tazatel** má nebo je žadatelem vnímán jako někdo, kdo má, pravomoc rozhodnout o výsledku žádosti nebo přinejmenším má silný vliv na výsledek. Tazatel vede pohovor, rozhoduje o tom, kdy ho zahájit a ukončit, a určuje směr pohovoru tím, že rozhoduje o otázkách, které mají být položeny, a o tématech, která mají být probírána.
- Vy, jako **tlumočník**, můžete být žadatelem vnímán jako součást azylového orgánu. Vzhledem k tomu, že jste jedinou osobou v místnosti, která nemá jazykovou bariéru, můžete být vnímáni jako osoba, která má moc zadržovat, zkreslovat nebo přidávat informace.
- **Žadatel** naopak má (nebo se domnívá, že má) v pohovoru nulovou nebo malou moc, ačkoli na výsledku pohovoru závisí jeho osud. Žadatel je závislý hlavně na tazateli, který pohovor vede, a na vás, protože předáváte sdělení.

Jako tlumočník si musíte být těchto **(vnímaných) nerovnováh moci** vědomi. Vaše chování je navíc nesmí posilovat. Těmto nerovnováhám moci nelze zabránit, ale vy a ostatní strany je můžete zmírnit. Pokud si jich jste vědomi, umožní vám to pochopit situaci pohovoru z pohledu žadatele. Veškerá pomoc poskytnutá v této příručce, zejména v následujících oddílech této kapitoly a v kapitole 4 Tlumočení pro žadatele ve zranitelné situaci, vychází z těchto úvah. Pokud jednáte odpovídajícím způsobem, minimalizujete riziko, že nerovnováha moci negativně ovlivní azylový případ žadatele.

3.1.2. Mezikulturní komunikace

Tlumočení, není-li řádně prováděno, s sebou nese **riziko zkreslení** předávaného sdělení. Toto riziko se zvyšuje, když účastníci azylového pohovoru pocházejí z různých prostředí.

Komunikaci mohou ovlivnit různé faktory. Patří mezi ně gender osoby, její vzdělání a kulturní, sociální, náboženské, politické a etnické zázemí a různé další aspekty kontextu, v němž tato osoba vyrůstala a žila. Tyto faktory ovlivňují způsob, jakým lidé předávají a chápou **verbální a neverbální sdělení**, často na nevědomé úrovni. Například jedna osoba může být ve své komunikaci přímější než ostatní nebo se úroveň formality použitého jazyka může lišit v závislosti na zázemí dané osoby. Stejně tak se může značně lišit neverbální jazyk a mezi mluvčími z různých prostředí může snadno dojít k nepochopení. V rámci azylového řízení tazatel a žadatel s největší pravděpodobností pocházejí z odlišného zázemí a prostředí. Vaše vlastní zázemí se bude rovněž v menší či větší míře lišit od zázemí ostatních účastníků. Všechny tyto faktory mohou vytvářet překážky v komunikaci a vést k nedorozumění.

Při tlumočení budete muset zvážit všechny faktory a zajistit, že nebudete tlumočit pouze slova tak, jak jsou pronesena, ale i celý význam, který vyplývá z kontextu a zázemí dané osoby. Následující oddíly kapitoly 3 Tlumočení při azylových pohovorech a kapitoly 4 Tlumočení pro žadatele ve zranitelné situaci této příručky popisují techniky, které vám pomohou toho co nejlépe dosáhnout. Je důležité, abyste tazatele informovali, pokud zjistíte, že problémy v mezikulturní komunikaci mají vliv na pohovor. To posílí důvěru tazatele ve vaši práci a umožní všem účastníkům minimalizovat rizika negativních důsledků pro azylové řízení. Úkolem tazatele pak bude rozhodnout, jak naloží s informacemi, které mu poskytnete.

Situační výzva: mezikulturní komunikace

Během pohovoru žadatel odkazuje na svého „bratra“ a vypráví událost ze svého života. Jste si vědomi toho, že v prostředí, ze kterého žadatel pochází, lze pojem „bratr“ použít k popisu sourozence a v širším smyslu k popisu blízkého přítele.

Co dělat

Tlumočíte to, co žadatel řekl, přesně podle jeho slov, a jakmile skončíte, informujete tazatele, že si přejete upozornit na pojem, který žadatel používá. Poté vysvětlíte tazateli dva významy, ve kterých může být slovo „bratr“ v prostředí žadatele použito.

3.1.3. Terminologie

Být profesionálním tlumočníkem v azylovém řízení vyžaduje, abyste si **průběžně udržovali aktuální přehled** a rozvíjeli své odborné tlumočnické dovednosti, včetně důkladné znalosti výchozího i cílového **jazyka** (definice výchozího a cílového jazyka viz oddíl 3.3.1 Konsekutivní tlumočení).

Musíte být také obeznámeni s **terminologií**, která se týká azylu, a s kontextem zemí původu žadatelů a případů, o jejichž tlumočení můžete být požádáni. Za tímto účelem je užitečné pravidelně a podle potřeby konzultovat zdroje, jako jsou zprávy o jednotlivých zemích ([40]) a novinové články, s cílem obeznámit se s terminologií týkající se příslušných politických, zeměpisných a kulturních aspektů zemí původu žadatelů ([41]). Můžete se zaměřit na klíčovou terminologii týkající se aspektů, o nichž se bude během pohovorů pravděpodobně mluvit, jako je správní rozdělení země, hlavní města a regiony, názvy donucovacích orgánů, běžně používané zkratky, politický systém, názvy a zkratky politických stran, významné politické nebo náboženské osobnosti, názvy etnických skupin a kmenů a kulturní zvyklosti.

Doporučujeme vám používat **glosáře**, které vám pomohou při tlumočení odborné nebo specifické terminologie. V závislosti na vnitrostátních souvislostech mohou glosáře poskytnout orgány. Můžete si také vytvořit vlastní glosáře tak, že si poznamenáte slova, se kterými jste se setkali během pohovorů, spolu s jejich překladem a uspořádáte je podle témat. Vytvářejte glosáře, které jsou relevantní pro různé typy žádostí o azyl, jako jsou glosáře vojenských hodností, termínů souvisejících s náboženstvím a terminologie týkající se sexuální orientace, genderové identity, genderového vyjádření a pohlavních znaků, a před započetím úkolu si je přečtěte.

Obecně platí, že při přijímání úkolu si musíte **být vědomi svých vlastních kompetencí** a omezení. Každý pohovor je jiný a některé mohou vyžadovat specifické kompetence. Obdržíte-li předem nějaké informace o případu, v němž máte tlumočit, například prostřednictvím krátkého informačního sdělení od tazatele, umožní vám to posoudit, jaké konkrétní kompetence mohou být zapotřebí (např. pokud budete informováni o tom, že budete tlumočit pro dítě, budete vědět, že musíte mít dovednosti pro tlumočení pro děti). Přijímejte pouze úkoly, u nichž můžete zaručit požadovanou kvalitu, a nezapomeňte, že odmítnutí úkolu, u něhož nemůžete zaručit vysoce kvalitní tlumočení, je známkou profesionality.

3.2. Před pohovorem

Je důležité, abyste byli na svůj úkol dobře připraveni.

Způsob, jakým se oblečete, bude při vstupu do místnosti, kde se koná pohovor, vaší „vizitkou“. Oblečte se profesionálně a vhodně. To, co se považuje za profesionální a vhodné, se může lišit v závislosti na konkrétních souvislostech, v nichž pracujete. Obvykle se však za vhodné považuje oblečení ve stylu *business casual*. Vždy byste se měli vyhýbat oblečení, které připomíná uniformy donucovacích orgánů nebo vojenské uniformy nebo které odkazuje na

([40]) Odborníci v oblasti azylu často odkazují na informace o zemi původu. Existují veřejně přístupné databáze a portály informací o zemích původu, jako jsou portál agentury EUAA s informacemi o zemích původu a Refworld.
([41]) Můžete si také prostudovat a stáhnout soubor terminologie agentury EUAA v oblasti azylu a přijímání.

donucovací orgány, armádu nebo konkrétní politickou ideologii. Pokud jde o náboženské symboly, v různých zemích existují různé postupy. Měli byste si však být vědomi toho, že oblečení a symboly mohou mít na žadatele vliv. Pokud je vám poskytnuta tlumočnická visačka, noste ji viditelně.

Před zahájením pohovoru můžete obdržet **stručné informace** o hlavních aspektech případu, jako je důvod útěku žadatele a možné zranitelnosti. Dorazte k pohovoru v dostatečném předstihu, abyste měli čas na stručnou instruktáž, a použijte informace, které obdržíte, abyste se ujistili, že jste na pohovor technicky a psychicky připraveni. Můžete si například prostudovat odborné pojmy, které se mohou objevit během pohovoru, nebo se duševně připravit na obzvláště dlouhý pohovor nebo na citlivá nebo traumatizující témata (viz kapitola 5 Péče o vlastní duševní pohodu).

Přijít na pohovor se **všemi materiály** a nástroji, které možná budete potřebovat pro bezproblémové tlumočení, je známkou profesionality. To může zahrnovat tužku a papír nebo tablet, glosáře, slovník, pokud byste potřebovali přetlumočit neobvyklé nebo odborné slovo nebo slovo, které neznáte, a případně digitální převodník kalendáře a tabulky nebo pokyny pro transliteraci. Vždy si ověřte, zda je možné si s sebou tyto nástroje a přístroje přinést do místnosti pro pohovory a použít je během tlumočení. Pokud si nebudete moci přinést elektronická zařízení, můžete použít tištěnou verzi. Zvažte použití záložek a zvýrazňovačů, které vám pomohou se v těchto nástrojích rychle orientovat.

V závislosti na požadavcích orgánu se ujistěte, že je váš mobilní telefon ponechán mimo zasedací místnost, je vypnutý nebo ztišený.

3.3. Během pohovoru

Dvěma metodami, které budete při azylovém pohovoru používat k tlumočení, je konsekutivní tlumočení ústních prohlášení a tlumočení z listu. Vaše chování a přístup při tlumočení by měly být v souladu se zásadami uvedenými v kapitole 2 Klíčové zásady tlumočení v azylovém řízení a měli byste zajistit, aby bylo vše, co všichni účastníci říkají, přesně přetlumočeno.

3.3.1. Konsekutivní tlumočení

Konsekutivní tlumočení

Účastníci se při mluvení střídají a poskytují tlumočníkovi čas na tlumočení.

Při konsekutivním tlumočení si nejdříve vyslechnete sdělení ve výchozím jazyce a poté, jakmile mluvčí udělá pauzu, jej přetlumočíte do cílového jazyka.

Výchozí jazyk

Jazyk mluvčího, tj. původní jazyk, v němž je sdělení vyjádřeno.

Cílový jazyk

Jazyk, do kterého tlumočník sdělení převádí, tj. jazyk příjemce sdělení.

Konsekutivní tlumočení může mít podobu krátké konsekutivy nebo dlouhé konsekutivy. Krátká konsekutiva obvykle zahrnuje okamžité tlumočení jedné nebo dvou vět, zatímco dlouhá konsekutiva zahrnuje tlumočení několika vět. Obě metody vyžadují, abyste pozorně naslouchali, věnovali velkou pozornost detailům a dělali si poznámky (viz oddíl 3.3.3 Tlumočnický zápis).

V azylovém řízení je vhodné použít **krátkou konsekutivu**, aby byla zajištěna přesnost a úplnost.

Krátká konsekutiva vám jako tlumočníkovi usnadňuje zachytit všechny detaily, a tím zajistit odpovídající tlumočení. Tlumočení menších segmentů v rámci krátké konsekutivy usnadní vyjádření všech podrobností žadatelova vyprávění, včetně jmen, míst, časových referencí a podrobného vylíčení událostí.

Krátká konsekutiva zahrnuje častější **střídání**. Při krátké konsekutivě může být náročné dosáhnout přirozeného toku řeči a snadno určit dobu, kdy můžete začít s tlumočením. Uplatňování střídání vyžaduje osvědčené metody a postupy. I když má tlumočník zkušenosti, může to být poprvé, co žadatel mluví prostřednictvím tlumočníka, což by mohlo představovat problém.

Ačkoli je důležité věnovat pozornost intonaci a řeči těla žadatele a sledovat jeho přirozený tok řeči a odmlky, je nezbytné, aby ke střídání docházelo s frekvencí, která vám umožní tlumočit, aniž by vám unikly jakékoli informace nebo detaily. Žadatel by měl být informován o střídání tazatelem na začátku pohovoru. V této chvíli se můžete dohodnout na malém znamení nebo gestu, pokud budete chtít, aby žadatel udělal pauzu a umožnil vám tlumočit. Pokud se žadatel během pohovoru neřídí pravidly pro střídání, můžete tazatele požádat, aby je žadateli znovu vysvětlil. Stejně tak můžete tazatele požádat o pauzu, pokud je pro vás obtížné zapamatovat si a tlumočit jeho sdělení do všech podrobností. Pokud se ocitnete v situaci, kdy je třeba tlumočit delší sdělení, musí být vaše poznámky komplexní, aby nebyly vynechány ani zkresleny žádné podrobnosti. Tato situace je náročná a vyžaduje z vaší strany velkou pozornost. Své dovednosti v oblasti konsekutivního tlumočení si můžete procvičit pomocí níže uvedených zdrojů.

Procvičte si své dovednosti v oblasti konsekutivního tlumočení

Užitečným nástrojem pro nácvik konsekutivního tlumočení je databáze Speech Repository Generálního ředitelství pro tlumočení Evropské komise.
Speech Repository je nástroj pro distanční učení. Obsahuje videa skutečných i speciálně připravených projevů určených ke vzdělávání, které tlumočníkům a studentům tlumočení umožňují procvičovat a zdokonalovat jejich tlumočnické dovednosti.

Zlepšujte svou paměť a krátkou konsekutivu

Níže uvedená cvičení mohou vaši mysl připravit na to, aby si lépe pamatovala, co mluvčí říká ([42]).

Možnost 1
Vyberte si text. Přečtěte jej větu po větě. Opakujte každou větu, aniž byste se dívali na text. Ve druhém kroku můžete udělat totéž, ale místo opakování textu ve stejném jazyce můžete text tlumočit.

Možnost 2
Nechte si od někoho přečíst krátký text nebo si poslechněte mluvčího v televizi, na internetu nebo v podcastu. Požádejte mluvčího, aby každých pár vět udělal pauzu, nebo každých pár vět zastavte nahrávku. Pokuste se přesně zopakovat, co mluvčí řekl. Ve druhém kroku můžete udělat totéž, ale místo opakování textu ve stejném jazyce můžete text tlumočit.

Situační výzva: zvládání přerušení

Tazatel se nechová tak, jak by měl: přerušuje vás a nenechá vás dokončit tlumočení všech prohlášení žadatele.

Co dělat
Přerušování během tlumočení může vést k tomu, že ztratíte přehled, což může mít negativní dopad na tlumočení. Tazatel navíc nemá zájem na tom, aby byly ve zprávě o pohovoru uvedeny neúplné informace. Měli byste tazateli sdělit, že kvůli přerušování je obtížné pohovor tlumočit.

([42]) Další cvičení jsou k dispozici na internetových stránkách Language Connections.

3.3.2. Tlumočení z listu

Tlumočení z listu

Tlumočník ústně překládá písemný dokument z výchozího jazyka do cílového jazyka.

Při tlumočení z listu si potichu přečtete písemný text ve výchozím jazyce a ústně jej přeložíte do cílového jazyka.

Jako tlumočník v azylovém řízení můžete být požádáni, abyste **nahlas přeložili** různé dokumenty. Nejběžnějšími jsou doklady totožnosti, jako jsou pasy, řidičské průkazy, vnitrostátní průkazy totožnosti a rodné listy. Můžete být také požádáni, abyste tlumočili z listu rukou psané osobní dopisy, novinové články, policejní protokoly nebo lékařské zprávy a jiné právní dokumenty.

Abyste mohli tlumočit co nejpřesněji a nejvěrněji, může být v závislosti na délce a složitosti dokumentu nejlepší požádat tazatele o nějaký čas na prostudování dokumentu jako celku, abyste měli možnost pochopit jeho souvislosti, celkovou strukturu a účel a/nebo předem vyřešit některé problémy s převodem textu. Pokud jsou některá slova nečitelná, informujte tazatele.

Řiďte se pokyny tazatele ohledně toho, co je třeba z dokumentu přetlumočit. Pokud tazatel nic neupřesní, přetlumočte vše. Můžete být také požádáni o shrnutí obsahu dokumentu nebo o přetlumočení pouze některých částí. V těchto případech přetlumočíte hlavní obsah nebo pouze konkrétní části podle požadavků, ale můžete také zdůraznit významné prvky, jako jsou vydavatel dokumentu, místo vydání a data a další jména uvedená v dokumentu.

Předtím než tazatel pohovor uzavře, můžete být v závislosti na vnitrostátní praxi požádáni, abyste žadateli **přečetli zprávu** o pohovoru **nebo přepis** pohovoru. Je důležité přepis tlumočit z listu tak, jak je, a nikoli na základě toho, co si pamatujete, že žadatel řekl. Pokud zjistíte, že některé prvky byly tazatelem nesprávně pochopeny a byly přepsány chybně, musíte přesto přepis žadateli přečíst tak, jak byl napsán.

Situační výzva: chyby ve zprávě o pohovoru

Při předčítání zprávy o pohovoru zjistíte, že jedna nebo více informací ve zprávě neodpovídají tomu, co jste přetlumočili. Žadatel na tento problém neupozorní.

Co dělat
Požádáte o přestávku a upozorníte tazatele, že jste si všimli rozporu mezi vaším tlumočením a zprávou o pohovoru.

Procvičte si své dovednosti tlumočení z listu

Ústně přeložte krátký text.
Když toto cvičení provádíte poprvé, nejprve si v textu vyhledejte slovesa a podměty a zvýrazněte je a poté text přetlumočte. Jakmile se seznámíte s touto technikou, tlumočte přímo z listu, bez zvýrazňování.
Procvičujte tak dlouho, dokud to nezvládnete normální rychlostí mluveného projevu. Měli byste se zaměřit na to, abyste text přetlumočili srozumitelně a přesně.
Při nácviku této činnosti začnete s jednoduchými texty, které obsahují slovní zásobu, s níž jste obeznámeni. Poté můžete přejít ke složitějším textům s odbornou slovní zásobou.

3.3.3. Tlumočnický zápis

Při tlumočení během osobního pohovoru si budete muset **dělat poznámky, které vám pomohou zapamatovat si, co mluvčí říká**, než to přetlumočíte do cílového jazyka. Přesnost a úplnost jsou při osobním pohovoru obzvláště důležité (viz oddíl 2.2 Přesnost a úplnost). Psát si při tlumočení poznámky neznamená zapsat vše, co bylo řečeno, ale spíše zachytit klíčové prvky, které vám pomohou zapamatovat si prohlášení mluvčího a tlumočit je úplně a přesně.

Tlumočnický zápis je technika, kterou je třeba hodně procvičovat a k jejímu zvládnutí je přínosné absolvovat odbornou přípravu. V závislosti na okolnostech a na tom, co pro vás funguje nejlépe, bude rovněž nutná určitá flexibilita nebo úpravy procesu. Můžete si například zvolit, v jakém jazyce si budete dělat poznámky, a můžete používat symboly. Níže jsou uvedeny některé **tipy a triky** ([43]):

- používejte symboly namísto slov,
- používejte zkratky,
- používejte slova nebo fráze k propojení myšlenek na různých místech,
- používejte symboly nebo různé značky pro vyjádření důrazu, potvrzení nebo popření: například přeškrtnutí pro vyjádření „ne“ nebo podtržení pro zdůraznění myšlenky,
- používejte symboly nebo značky pro zaznamenání časů a způsobových sloves,
- používejte záchytné čáry, abyste se vyhnuli opakovanému zápisu téhož na jedné stránce,
- používejte symboly nebo specifické zkratky k označení vazeb mezi akcemi či událostmi,
- své poznámky na stránce uspořádejte strukturovaně.

([43]) UNHCR Rakousko, *Handbook for Interpreters in Asylum Procedures* (Příručka pro tlumočníky v azylových řízeních), Vídeň, 2022. Viz také školicí modul agentury EUAA pro tlumočení v souvislosti s azylem.

Příklad tlumočnického zápisu

Prohlášení žadatele	Klíčové prvky	Poznámky tlumočníka
Přicestoval(a) jsem do Rakouska letecky dne 3. dubna 2023	Kdo (podmět) Udělal co (sloveso) Kde/kdy/jak	Já → I(a) AT 03/04/23 Letadlo

Nácvik tlumočnického zápisu

Požádejte někoho, aby vám přečetl text nebo vám něco vyprávěl, nebo poslouchejte mluvčího v televizi, na internetu nebo v podcastu. Zatímco mluví, dělejte si poznámky. Každých pár vět udělejte pauzu. Pokuste se přesně zopakovat, co mluvčí řekl. Analyzujte výsledek. Vynechali jste něco? Změnili jste něco? Pokuste se zjistit důvody případných chyb, abyste věděli, na co si dát pozor.
Až budete připraveni, zkuste to znovu a přetlumočte to, co mluvčí řekl, do cílového jazyka ([44]).

3.3.4. Strategie tlumočení

V následujícím oddíle naleznete pokyny, **jak během pohovoru plnit své úkoly**, jak v praxi uplatnit technické a interpersonální dovednosti nezbytné k zajištění přesného a vysoce kvalitního tlumočení a jaké chování se od vás v místnosti pro pohovor očekává. Seznamy nejsou vyčerpávající a neobsahují všechny potenciální okolnosti, k nimž může při tlumočení dojít. Mohou vám však sloužit jako vodítko a mohou vám pomoci připomenout vaši roli při tlumočení.

Uvedené pokyny platí od okamžiku, kdy se potkáte s žadatelem – například když tazatel vás a žadatele doprovází do místnosti pro pohovor – až do konce pohovoru. Mezi základní požadavky na dobré tlumočení patří:

- všichni účastníci se navzájem zřetelně slyší,
- rozumíte jazyku a dialektu, kterým hovoří všichni účastníci,
- všichni účastníci vám rozumějí.

a) Ověření porozumění

Úvodní část pohovoru je důležitý bod; umožňuje vám ujistit se, že jsou splněny všechny nezbytné podmínky.

([44]) Viz příručka pro tlumočníky kanadského úřadu Immigration and Refugee Board of Canada (Úřadu pro imigraci a uprchlíky).

- Ujistěte se, že vám žadatel a tazatel **plně rozumějí** a že vy plně rozumíte jim. Pokud tomu tak z jakéhokoli důvodu není, sdělte to okamžitě tazateli.
- Měli byste se také ujistit, že se **navzájem dobře slyšíte a vidíte**. Zkontrolujte, zda vám uspořádání sezení umožňuje vidět a slyšet jak žadatele, tak tazatele. Pokud vám faktory, jako je hluk nebo tón hlasu mluvčího, ztěžují plně porozumět tomu, co se říká, musíte to co nejdříve sdělit tazateli, aby mohl být problém vyřešen. Mluvte zřetelně a vhodným tempem. Ujistěte se, že vaše tempo umožňuje tazateli zapisovat nebo hlásit to, co tlumočíte.

Situační výzva: porozumění jazyku žadatele

Při zahájení pohovoru zjistíte, že žadatel mluví dialektem, s nímž nejste plně obeznámeni.

Co dělat
Okamžitě informujete tazatele, že tomuto dialektu nemůžete plně porozumět a že nemůžete zajistit přesné tlumočení.

Situační výzva: slyšitelnost žadatele a tazatele

Pod oknem začínají stavební práce a ne všechno dobře slyšíte.

Co dělat
Řekněte tazateli, že kvůli hluku dobře neslyšíte, co se říká. Kromě toho buďte transparentní a přetlumočte žadateli to, co říkáte tazateli.

b) Zajištění správnosti, přesnosti a úplnosti

Správnost, přesnost a úplnost jsou klíčem ke správnému tlumočení během azylového pohovoru.

- Při tlumočení vždy používejte **stejný podmět nebo zájmeno**, které použil mluvčí. Pokud například žadatel řekne „Udělal jsem“, přetlumočíte slova „Udělal jsem“, tedy budete mluvit v první osobě.
- Případně převezměte **gramatický rod** podstatných jmen, přídavných jmen nebo sloves, které žadatel používá při označování osob. Pokud výchozí nebo cílový jazyk nemají stejné gramatické rody (např. pokud jazyk nerozlišuje ženský a mužský rod nebo nezná střední rod), a proto nemůžete tlumočit úplně a přesně, informujte tazatele. Bude na tazateli, aby se dohodl na dalším postupu při tlumočení. Pokud například žadatel mluví o nějaké osobě a řekne „přišlo to ke mně domů“ a cílový jazyk nezná střední rod, musíte se jako tlumočník informovaně rozhodnout, zda řeknete „přišel“ nebo „přišla“ ke mně domů. Na tuto volbu je třeba tazatele upozornit, aby mohl rozhodnout, jak pokračovat.
- **Tlumočte vše, co účastníci řekli, co nejvěrněji** původnímu znění **bez doplňování, vynechávání** a **změny** obsahu.

- Tlumočte vše, co žadatel během pohovoru řekne, i když to není odpověď na otázku tazatele nebo pokud se žadatel obrací přímo na vás. Zároveň tlumočte veškeré opakování; jakákoli prohlášení, i když jsou zjevně nepřesná nebo irelevantní, matoucí nebo nelogická, a jakékoli nepřátelské, vulgární nebo urážlivé výroky. Nejste odpovědní za obsah toho, co se říká.
- Otázky položené tazatelem tlumočte přesně a úplně. Způsob, jakým je otázka položena, ovlivňuje odpověď a existují důvody, proč si tazatel zvolí danou formulaci nebo typ otázky (viz oddíl 1.4 Fáze osobního pohovoru). Například pokud tazatel položí otevřenou otázku, musíte ji tlumočit tak, jak je položena. Neměli byste nic přidávat, např. možnosti odpovědí, i když to podle vašeho názoru může žadateli objasnit otázku.
- Pokud tazatel položí stejnou nebo podobnou otázku více než jednou, tlumočte ji pokaždé přesně a úplně.
- Pokud něco nelze do cílového jazyka přetlumočit doslovně, například přísloví nebo idiom, popište to a informujte účastníky, že jste uvedli popis.
- Pokud potřebujete ověřit, zda jste správně porozuměli, nebo chcete, aby některý z účastníků něco zopakoval, abyste zajistili přesné tlumočení, řekněte to. Pokud si potřebujete něco upřesnit s žadatelem, vždy o tom informujte tazatele, protože ten musí mít přehled o veškeré komunikaci s žadatelem.
- Vždy tlumočte i vedlejší rozhovory a dialogy mezi tazatelem a dalšími osobami přítomnými u pohovoru, například právními zástupci. Tyto rozhovory musíte tlumočit i žadateli, aby nebyl z komunikace vyloučen.
- V zájmu zaručení transparentnosti vůči všem účastníkům zajistěte, aby byl každý informován vždy, když uvedete něco, co není striktně tlumočením slov účastníka. To se týká například situace, kdy se opravujete, pokud při tlumočení uděláte chybu.
- Pokud chcete říct něco ze své vlastní iniciativy, například že potřebujete přestávku, řekněte „tlumočník potřebuje přestávku“ a přetlumočte to.

- Co nejpřesněji převádějte způsob vyjadřování každého účastníka. To znamená, že byste měli **zachovat jazykový rejstřík** (volbu slov, větnou stavbu atd.), v němž se účastníci vyjadřují. Pokud například používají velmi jednoduchý jazyk, musíte udělat totéž. Pokud naopak používají složitý nebo odborný jazyk, musíte při tlumočení postupovat stejně. To také znamená, že byste se neměli pokoušet objasňovat nebo vylepšovat strukturu vět používaných účastníky.
- **Reprodukujte sdělení ve stejném pořadí**, v jakém je uvedli žadatel a tazatel. Nezapomeňte, že i pořadí, v jakém žadatel něco popisuje nebo vypráví, může být důležité.
- V závislosti na jazyce, který tlumočíte, můžete být požádáni o objasnění transkripce (nebo transliterace) jmen z jiné abecedy. Pokud jsou ve vašem vnitrostátním kontextu k dispozici a povoleny **transliterační tabulky** nebo pokyny, použijte je. Pokud takové nástroje nebo pokyny nejsou k dispozici, musíte věnovat náležitou pozornost transliteraci, protože transliterace jmen z jednoho jazyka do druhého se může lišit a může existovat několik způsobů transliterace určitého jména. Pokud tomu tak je, informujte tazatele.

- V závislosti na zvyklostech vašeho vnitrostátního orgánu můžete být požádáni o **konverzi dat** mezi různými kalendáři. Je-li to možné, měl by být použit digitální převodník kalendáře. Vždy mějte na paměti obě data podle obou příslušných kalendářů. Aby se snížilo riziko zmatení a nedorozumění během pohovoru, můžete po dohodě s tazatelem požádat žadatele, aby uvedl, na který kalendář odkazuje při uvádění data nebo roku.

Situační výzva: řešení problému s porozuměním

Během pohovoru existují některé části prohlášení žadatele, které jste jasně nepochopili. Rozumíte však obecnému významu prohlášení.

Co dělat
Pokud něčemu nerozumíte, měli byste informovat tazatele a sdělit mu, že budete muset požádat žadatele, aby zopakoval nebo objasnil svá prohlášení, abyste plně porozuměli tomu, co se chystáte tlumočit. Žádost o objasnění je znakem profesionality, a nikoli nedostatečné kompetence.

Situační výzva: řešení nejednoznačných termínů

Žadatel používá slovo, které má více než jeden význam. Z kontextu není jasné, co žadatel říká.

Co dělat
Řekněte tazateli, že nejste schopni tlumočit, protože žadatel používá slovo s několika významy. Požádejte tazatele o svolení a ověřte si u žadatele příslušný význam.

Situační výzva: vedlejší rozhovory

Žadatel a jeho právní poradce vedou během pohovoru vedlejší rozhovor. Nejste schopni ho plně tlumočit.

Co dělat
Můžete počkat na zásah tazatele. Můžete také zvednout ruku a zasáhnout a zdvořile požádat, aby vždy mluvila jen jedna osoba. Přetlumočíte to pro všechny účastníky.

c) Respektování hranic tlumočení

Při tlumočení pohovoru se musíte držet své role, aby žadatel dobře chápal povinnosti všech zúčastněných.

- **Omezte svůj úkol na tlumočení.** Za pohovor je odpovědný tazatel a jako tlumočník byste neměli zasahovat bez jeho svolení. Nezapomeňte, že každý tazatel má svůj

vlastní plán, jak vést pohovor, což se může u jednotlivých tazatelů nebo případů lišit. Vaším úkolem je zaměřit se na poskytování správného a přesného tlumočení.

- **Držte se jazyka a dialektu, pro které byla vaše služba vyžádána.** Informujte tazatele, pokud žadatel během pohovoru začne v kterémkoli okamžiku mluvit jiným jazykem nebo dialektem, než pro které bylo vyžádáno tlumočení a ve kterých se měl pohovor vést.
- **Nikdy nenabízejte podporu, osobní názory nebo poradenství žádnému z účastníků, zejména pokud jde o posouzení žádosti.** Například neodpovídejte na otázky o situaci v zemi původu ani neposuzujte věrohodnost prohlášení žadatele, i když jste o to požádáni. Je možné, že vám žadatel položí otázky týkající se vašeho původu, etnického původu nebo náboženství. Na tyto otázky neodpovídejte a okamžitě o tom informujte tazatele.

Situační výzva: žadatel, který vás žádá o pomoc

Během pohovoru se tazatel zeptá žadatele, kdy v jeho zemi začala válka. Žadatel si nemůže vzpomenout na datum a požádá vás o pomoc.

Co dělat
Žadateli neodpovíte. Tazateli otázku žadatele přetlumočíte. Tazatel vysvětlí žadateli, že na tuto otázku nebo podobné otázky nemůžete odpovědět.

d) Zachovávání pozorného a ohleduplného přístupu

Zajištění vysoce kvalitního tlumočení během azylového pohovoru rovněž vyžaduje určité interpersonální dovednosti, jako je schopnost zaujmout pozorný, ohleduplný a vstřícný přístup.

Během pohovoru **pozorně naslouchejte** všem účastníkům. To znamená věnovat maximální pozornost tomu, co se říká, a vědomě se snažit informace zapamatovat. Věnujte pozornost neverbálním signálům účastníků, jakož i kulturně specifickému vyjadřování a způsobům komunikace. To vám pomůže lépe pochopit a tlumočit jejich vyjádření. Zatímco posloucháte, se tedy dívejte směrem k mluvčímu.

Situační výzva: pozornost věnovaná neverbální komunikaci

Tlumočíte pro žadatele opačného pohlaví. Ve vaší ani v jeho kultuře není vhodné dívat se přímo do očí.

Co dělat
Díváte se na žadatele, ale ne přímo do očí, abyste vnímali neverbální komunikaci.

Vaše jednání by mělo rovněž přispět k vytvoření důvěryhodné atmosféry pro žadatele.

- **Respektujte všechny žadatele** a během pohovoru s nimi komunikujte citlivě, zejména s těmi, kteří se nacházejí ve zranitelné situaci (více informací viz kapitola 4 Tlumočení pro žadatele ve zranitelné situaci).
- Někdy se možná budete muset vypořádat s agresivními nebo nezdvořilými žadateli. Žadatelé mohou například vyjádřit hněv ohledně povahy pohovoru nebo ohledně určitých otázek, které jsou položeny. Pokud k tomu dojde, **zachovejte klid** a nezapojujte se do sporu s žadatelem. Místo toho byste měli přesně tlumočit vše, co žadatel říká, a pokud se situace vymkne z rukou, požádejte o krátkou přestávku, abyste si mohli s tazatelem promluvit samostatně.
- Může se stát, že na začátku pohovoru nebo během něj požádá žadatel o tlumočníka určitého pohlaví, náboženství, etnického původu nebo z určité komunity. Může také naznačovat, že se s tlumočníkem cítí nepříjemně. **Neměli byste si to brát osobně**, protože to nesouvisí s kvalitou vaší práce, ale spíše s velmi citlivou povahou žádosti o azyl a traumatickými zážitky, které žadatel mohl mít (např. domácí násilí, zneužívání, k němuž dochází v souvislosti se střety mezi jednotlivými etniky a náboženstvími).
- **Vyvarujte se verbálního nebo neverbálního vyjadřování založeného na stereotypech** nebo osobních přesvědčeních o vzhledu a chování žadatele nebo jeho popisu událostí.

Situační výzva: ovládání neverbálních gest a neverbálního vyjadřování

Během pohovoru žadatel popisuje násilný čin, který spáchal. Cítíte se hluboce zasaženi a rozrušeni.

Co dělat
Pokračujte v tlumočení a zajistěte, aby vaše mimika a jiná neverbální komunikace zůstaly neutrální. Pokud potřebujete čas, abyste se před dalším pokračováním v práci uklidnili, můžete požádat o přestávku.

Situační výzva: agresivní chování žadatele

Během pohovoru se žadatel stává verbálně agresivním. Nevíte, jak reagovat.

Co dělat
Především zůstaňte klidní a žádné připomínky si neberte osobně. Měli byste tlumočit vše, co žadatel říká, včetně urážlivých komentářů a jazyka, aby tazatel mohl zasáhnout. Jinak můžete jako poslední možnost požádat o přestávku, během níž můžete promluvit s tazatelem a požádat ho o další podporu. Může být pro vás užitečné dohodnout se s tazatelem před pohovorem na signálu, který upozorní na nouzovou situaci, abyste mohli oba rychle jednat.

e) Vyžádání přestávky v případě potřeby

Existuje několik důvodů, proč může být během tlumočení zapotřebí přestávka.

- Někdy vám může délka pohovoru, povaha nebo citlivost projednávaných témat nebo chování kteréhokoli z účastníků **ztížit zajištění správného chování** po celou dobu trvání pohovoru. Pokud zjistíte, že čelíte takovému problému, můžete požádat tazatele o přestávku. Je to známkou profesionality a pomůže vám to zachovat kvalitu vašeho tlumočení.
- Zvažte možnost požádat o přestávku, kdykoli chcete **sdílet připomínku s tazatelem**, protože to by se nikdy nemělo provádět za přítomnosti žadatele. Měli byste tak učinit, pokud zjistíte něco, co může negativně ovlivnit pohovor nebo tlumočení, a to buď ze strany žadatele (např. známky nedůvěry žadatele), nebo z vaší strany (např. předpojatost).

3.4. Po pohovoru

Bezpečně zlikvidujte poznámky, které jste si během pohovoru zapsali, v souladu s vnitrostátní praxí. Nikdy nesdílejte své poznámky s nikým a po pohovoru je neberte s sebou ani je nenechávejte bez dozoru (viz oddíl 2.3 Důvěrnost).

Buďte připraveni na **zpětnou vazbu** o tom, jak jste si vedli, abyste byli informováni o oblastech, v nichž můžete své dovednosti zlepšit.

Každý pohovor je pro vás jako tlumočníka **vzdělávací zkušenost**. Čím více pohovorů budete tlumočit, tím více zkušeností získáte a tím přesněji budete schopni tlumočit.

Po skončení pohovoru byste měli **vzít v potaz**, jak pohovor probíhal, provést sebereflexi a určit případné kroky, které je potřeba následně podniknout. Pokud jste si museli vyhledat slovo, které jste neznali, pokuste se toto slovo pro příště zapamatovat a přidejte jej do svého glosáře.

Pamatujte, že **nikdy nesmíte sdělovat žádné informace**, které jste se dozvěděli během tlumočení nebo při nahlížení do písemných dokumentů, a to nikomu, včetně přátel, rodiny nebo jiných tlumočníků. Kromě toho tyto informace nikdy nesdílejte v sociálních médiích.

3.5. Tlumočení na dálku

Výrazně se zvýšilo používání tlumočení na dálku, které se může stát důležitou metodou tlumočení. Tlumočení na dálku má několik výhod, jako je zvýšení efektivity a snížení cestovních nákladů. Může být obzvláště užitečné při pohovorech s žadateli na odlehlých místech, v případě nedostatku tlumočníků v určité zemi nebo určitém regionu, během omezení volného pohybu osob nebo v době, kdy je žadatel zajištěn. Tlumočení na dálku však vyžaduje

odlišné pracovní metody a představuje určité specifické výzvy. Obecně platí, že se stále upřednostňuje a doporučuje osobní tlumočení ([45]).

Pro účely této příručky se tlumočení na dálku definuje jako situace, kdy je jeden nebo více účastníků připojeno prostřednictvím videokonferenčního nástroje, on-line hlasové telefonní služby nebo telefonu. Postupy se mohou lišit v závislosti na vnitrostátních zvyklostech. Níže naleznete příklady **možných situací** ([46]).

- Jste v budově azylového, imigračního nebo pohraničního orgánu ve stejné místnosti jako tazatel. Žadatel je jinde, například v přijímacím středisku, sám nebo se svým právním poradcem.
- Jste na speciálně instalované a zabezpečené pracovní stanici odděleně od tazatele.
- Pracujete samostatně z domova prostřednictvím videokonference nebo telefonu.

Režim tlumočení na dálku závisí na řadě faktorů, včetně dostupného vybavení a umístění žadatele, tazatele a tlumočníka. Dopad mohou mít i právní ustanovení, zejména pokud jde o záznam pohovoru.

Nezapomeňte, že i při tlumočení na dálku si musíte zachovat profesionalitu a vzít v úvahu klíčové zásady, které se vztahují na osobní tlumočení (viz kapitola 2 Klíčové zásady tlumočení v azylovém řízení).

V následujících odstavcích naleznete pokyny, jak přizpůsobit své tlumočení kontextu práce na dálku.

Je důležité, abyste si **připravili vybavení potřebné pro pohovor na dálku s dostatečným předstihem**.

- Ujistěte se, že jste před pohovorem obdrželi všechny **příslušné pokyny** týkající se způsobu, jakým bude tlumočení na dálku probíhat. Jako tlumočník můžete také vybídnout orgán provádějící pohovor, aby před pohovorem sdílel s účastníky pokyny k pohovorům na dálku.
- **Ověřte si, jak používat zařízení** potřebné k realizaci tlumočení, a zajistěte, aby veškeré potřebné vybavení fungovalo. Technická zařízení používaná na dálku mohou být různá, od jednoduchého telefonu (pevného nebo mobilního), počítače nebo tabletu až po sofistikovanější zařízení pro videokonference a telekonference.
- Ujistěte se, že zařízení, které budete používat, je **funkční a plně nabité** a že máte k dispozici nabíječku pro případ, že se baterie vybije.
- Ověřte, zda funguje **reproduktor a mikrofon** vašeho zařízení. Při tlumočení po telefonu nebo formou videokonference používejte **sluchátka**. Kvalita zvuku je mnohem lepší a použití sluchátek minimalizuje riziko, že pohovor uslyší jiné osoby, a tím i riziko porušení důvěrnosti. Mějte na paměti, že dlouhodobé používání sluchátek při vysoké hlasitosti může poškodit váš sluch. Ověřte, zda je **internetové nebo telefonní připojení**

([45]) Viz UNHCR, *Key procedural considerations on the remote participation of asylum-seekers in the refugee status determination interview* (Klíčové procesní faktory týkající se účasti žadatelů o azyl na dálku při pohovoru za účelem určení postavení uprchlíka), 15. května 2020.
([46]) EUAA, *Training Catalogue* (Katalog odborné přípravy), 2023, oddíl „Interpreting in the asylum context“ (Tlumočení v souvislosti s azylem).

dostatečně kvalitní a zabezpečené v souladu s vnitrostátními požadavky. Buďte připraveni na zpoždění mezi odesíláním a přijímáním zpráv. Mějte přehled o tom, na koho se obrátit v případě potřeby řešení technických problémů. Pokud čelíte jakýmkoli technickým problémům, které nebudete schopni vyřešit včas před začátkem pohovoru, informujte o tom předem tazatele.

- Pokud se má tlumočení uskutečnit prostřednictvím **videokonference**, použijte k zajištění kvalitního a přiměřeně velkého obrazu notebook, počítač nebo tablet – nikoli mobilní telefon – s integrovanou nebo externí webkamerou. Zkontrolujte, zda kamera funguje a zda její úhel umožňuje ostatním, aby vás jasně viděli. Ujistěte se, že máte neutrální pozadí. Vaše tvář by měla být plně viditelná, stejně jako váš tlumočnický zápis. Zajistěte odpovídající osvětlení v místnosti; pokud je na kameře vidět jen vaše silueta, je potřeba osvětlení upravit. Mějte na paměti, že oblečení s proužky nebo puntíky může zkreslit obraz na obrazovce nebo odvádět pozornost, a proto se mu při video tlumočení vyhněte.
- Před pohovorem můžete být vyzváni k účasti v krátké **testovací relaci**, nebo o ni můžete před pohovorem požádat. Během testovací relace si můžete ověřit, že vaše technické vybavení funguje správně a že si všichni účastníci navzájem rozumí. Dohodněte se předem s tazatelem na alternativních způsobech komunikace a na postupu v případě výpadku spojení nebo jiných technických problémů.

Přestože se pohovory a tlumočení na dálku řídí stejnými zásadami jako metoda osobního kontaktu, vyžadují větší pozornost a úsilí na straně každého účastníka. Z vaší strany bude třeba vynaložit zvláštní úsilí k tomu, abyste pracovali v prostředí, které podporuje soustředění a zajišťuje důvěrnost. Doporučuje se, abyste **před pohovorem** provedli níže uvedené **kontroly**.

- Ujistěte se, že v místnosti není **žádný hluk** a že pohovor **nemohou poslouchat jiné osoby**.
- Ujistěte se, že jste v místnosti **sami** a že je na dveřích umístěna **cedulka „Nerušit“**. To je důležité pro zajištění důvěrnosti a možnosti soustředit se.
- Ujistěte se, že vaše **pracovní podmínky jsou komfortní** a že máte čas na přestávku mezi dvěma nebo více po sobě následujícími úkoly.
- Dohodněte se s tazatelem předem, pokud byste rádi **zvýšili četnost střídání** nebo **počet přestávek**.

Během pohovoru je třeba zajistit příznivé podmínky.

- Stejně jako při osobních pohovorech je i při pohovorech na dálku nanejvýš důležité, aby všichni účastníci dobře slyšeli vše, co je řečeno. Pokud **špatně slyšíte nebo vidíte** ostatní účastníky, okamžitě o tom informujte tazatele. Snažte se problémy vyřešit na začátku pohovoru nebo co nejdříve poté, co se objeví.
- Mějte na paměti, že v prostředí práce na dálku může docházet k **prodlení** mezi odesíláním a přijímáním zpráv. V případě potřeby můžete tazateli a žadateli připomenout, aby se při mluvení střídali a ponechávali prostor pro tlumočení.

Situační výzva: sledování neverbálních signálů

Nedostatek přímého kontaktu s některými účastníky během pohovoru na dálku vám jako tlumočníkovi brání plně sledovat jejich řeč těla, mimiku nebo neverbální komunikaci. Chcete minimalizovat negativní dopad této situace.

Co dělat
Pokud tlumočení probíhá po telefonu nebo bez videa, věnujte co největší pozornost tónu hlasu nebo intonaci účastníků a jakýmkoli dalším hlasovým znakům, které vám mohou pomoci pochopit neverbální signály.
Pokud je pohovor veden prostřednictvím videokonference, přizpůsobte úhel kamery tak, aby byla vidět vaše mimika. V případě potřeby můžete také požádat tazatele, aby upravil svou kameru nebo kameru žadatele, abyste na ně dobře viděli. Pokud používáte více obrazovek, dívejte se na obrazovku s kamerou.

Situační výzva: riziko, že vám uniknou některá prohlášení účastníků

Máte naplánované tlumočení na dálku. V minulosti jste měli pocit, že to pro vás bylo obzvláště únavné a po určité době bylo náročné přesně zachytit vše, co žadatel říkal. Chcete minimalizovat riziko, že k tomu dojde.

Co dělat
Tlumočení na dálku s sebou nese vyšší riziko zkreslení, doplnění a opomenutí než osobní tlumočení. Abyste toto riziko minimalizovali, budete se muset soustředit ještě více než obvykle. Existuje několik dalších opatření, která můžete přijmout. Například před pohovorem se můžete s tazatelem dohodnout na častějších přestávkách než při osobních pohovorech, pokud to harmonogram umožňuje. Během pohovoru můžete také častěji kontrolovat, zda žadatel rozumí. Důležitý je také tlumočnický zápis.

Situační výzva: zajištění střídání

Právě jste tlumočili pohovor na dálku. Prohlášení žadatele byla dlouhá, což vám tlumočení ztěžovalo. Nebyli jste si však jisti, jak dát žadateli pokyn, aby dělal pauzy. Neradi byste se v budoucnu ocitli ve stejné situaci.

Co dělat
Příště se pokuste dohodnout s tazatelem před zahájením pohovoru na způsobu, jakým dáte najevo, že potřebujete, aby mluvčí udělali pauzu (např. použitím možnosti „zvednout ruku“, která je k dispozici u některých videokonferenčních nástrojů, nebo napsáním zprávy do chatu). Dohodněte se také, že o tomto postupu informujete žadatele v zahajovací fázi pohovoru.

Situační výzva: nekvalitní vybavení nebo špatná kvalita zvuku či obrazu

Brzy vás čeká tlumočení na dálku. Z předchozích zkušeností víte, že se mohou vyskytnout technické problémy. Máte obavy, že to ovlivní vaši práci i průběh pohovoru.

Co dělat

Důkladně se připravte. Ujistěte se, že veškeré vaše vybavení funguje správně a je plně nabité a že máte stabilní telefonní nebo internetové připojení. Předem se dohodněte s tazatelem na alternativních způsobech komunikace a na postupu v případě, že dojde k problémům. Pokud se během pohovoru vyskytne nějaký problém, okamžitě o tom informujte tazatele a použijte předem určená řešení. Pokud žádná předem určena nebyla, proberte možná řešení.

4. Tlumočení pro žadatele ve zranitelné situaci

Zranitelnost je stav, kdy je osoba náchylná k újmě nebo nepříznivým dopadům v důsledku své osobní situace. Žadatelé o mezinárodní ochranu se mohou ocitnout ve specifických zranitelných situacích v důsledku různých faktorů, včetně negativních událostí, které zažili. Žadatelé ve zranitelných situacích často potřebují péči, podporu nebo ochranu. Mohou rovněž potřebovat zvláštní záruky, aby se mohli účastnit azylového řízení stejným způsobem jako ostatní žadatelé.

Tato kapitola:

- představuje pojem zranitelnost v azylovém řízení,
- prezentuje různé skupiny žadatelů ve zranitelné situaci a to, jak jejich situace může ovlivnit jejich schopnost účastnit se pohovorů,
- navrhuje strategie tlumočení pro žadatele ve zranitelné situaci,
- ukazuje náročné situace, se kterými se můžete setkat během svých úkolů, a návod, jak se v takových situacích chovat.

4.1. Zranitelnost v azylovém řízení

Většina žadatelů o mezinárodní ochranu byla vystavena prožitkům nebo situacím, které by mohly vést ke zranitelnosti. Opustili své domovské země a svůj obvyklý život, často poté, co zažili hrozby, násilí nebo zneužívání. Ve většině případů byli během cesty vystaveni nebezpečným a mimořádně obtížným situacím, a to i v tranzitních zemích. V zemi azylu se často nacházejí v nejisté situaci bez jasných vyhlídek a s omezeným přístupem ke zdravotní péči, k sociálním službám a trhu práce.

Zranitelnosti mohou být rovněž spojeny s **osobní situací nebo charakteristikami** žadatele, jako jsou jeho věk (nízký i vysoký), pohlaví, gender, genderová identita, sexuální orientace, rodinný stav, kulturní a sociální zázemí, vzdělání, zdravotní stav, včetně problémů v oblasti duševního zdraví, a naléhavá bezpečnostní rizika.

Žadatelům mohou být poskytnuty zvláštní procesní záruky, aby se zajistilo, že jejich zranitelná situace neovlivní jejich šance na porozumění a účinnou účast v azylovém řízení. Tyto záruky jim pomáhají plnit jejich povinnosti a požívat svých práv během azylového řízení za stejných podmínek jako ostatní. To může vyžadovat zvláštní pozornost a využití uzpůsobeného přístupu při poskytování tlumočení. Měli byste být duševně připraveni setkat se s lidmi ve zranitelné situaci a přispět k vytvoření bezpečného a ohleduplného prostředí během osobního pohovoru a v jakýchkoli dalších krocích řízení, kterého se účastníte. Jako profesionální tlumočník byste měli rovněž upozornit, pokud máte pocit, že takový úkol nemůžete přijmout.

4.2. Skupiny ve zranitelných situacích

Ze všech žadatelů, kteří se nacházejí ve zranitelných situacích, můžeme určit následující skupiny, jejichž schopnost plně a souvisle vyprávět své prožitky a vyjádřit své obavy a potřeby ochrany během azylového řízení mohou být omezeny. Níže jsou uvedeny skupiny, kterým jako tlumočník možná budete muset věnovat zvláštní pozornost:

- děti, zejména děti bez doprovodu a děti odloučené od rodiny,
- žadatelé z komunity leseb, gayů, bisexuálních, transgender, intersexuálních a queer osob (LGBTIQ),
- oběti sexuálního násilí a genderově podmíněného násilí,
- oběti obchodování s lidmi,
- oběti mučení a jiných forem násilí,
- lidé s problémy v oblasti duševního zdraví,
- osoby s fyzickým nebo mentálním postižením.

Seznam není vyčerpávající a někdy tyto charakteristiky existují souběžně, což znamená, že tentýž žadatel se může nacházet ve zranitelné situaci z různých důvodů, a proto může potřebovat zvláštní procesní záruky.

Podívejme se podrobněji na všechny tyto skupiny.

4.2.1. Děti

Jako tlumočník v azylovém řízení můžete být požádáni, abyste tlumočili dětem bez doprovodu, dětem odloučeným od rodiny nebo dětem s doprovodem.

Kdo je dítě?

Dítě, označované také jako nezletilá osoba, je osoba mladší osmnácti let.

Kdo je dítě bez doprovodu?

Děti bez doprovodu jsou ty, které přijely do země azylu nebo v současné době jsou v zemi azylu bez rodičů nebo jiné dospělé osoby, která je za ně zodpovědná.

Kdo je dítě odloučené od rodiny?

Děti odloučené od rodiny jsou děti, které byly odloučeny od všech dospělých, kteří jsou za ně zodpovědní, ale nikoli nutně od jiných příbuzných. Může se proto jednat i o děti doprovázené jinými dospělými rodinnými příslušníky.

Bez ohledu na to, zda je pohovor veden se samotným dítětem, s dítětem v doprovodu dospělé osoby, která je za něj zodpovědná, nebo v doprovodu podpůrné osoby, je důležité mít na paměti, že děti jsou vzhledem ke svému věku, zázemí a zkušenostem, které mohly prožít, skupinou v obzvláště zranitelné situaci. V důsledku toho jsou pohovory s dětmi vedeny způsobem, který je k dětem citlivý. To má dopad na vás jako na tlumočníka, včetně dovedností, které potřebujete mít, a přípravy, kterou musíte provést. Rovněž byste měli vzít na vědomí, že zahajovací fáze pohovorů s dětmi je zpravidla delší než obvykle. Tazateli nějakou dobu trvá, než s dítětem naváže kontakt a vytvoří atmosféru důvěry, například tím, že na začátku pohovoru otevře neutrální témata. To může zahrnovat otázky typu „Jaký jsi měl(a) den?“ a „Jaký je tvůj oblíbený sport / Jaká je tvá oblíbená aktivita?“.

Při komunikaci s dětmi byste měli mít na paměti, že jejich vnímání reality, jakož i jejich schopnost vyjádřit myšlenky a úvahy nebo vysvětlit své vlastní emoce se mohou lišit od vnímání dospělých. Způsob, jakým děti rozumí událostem, pocitům, emocím a myšlenkám, jak je zpracovávají a mluví o nich, se může lišit v závislosti na jejich věku i fázi vývoje, která se u jednotlivých dětí liší a závisí na jejich zázemí, vystavení traumatickým zážitkům a možných deficitech vývoje. Děti mohou být také obzvláště plaché nebo se zdráhají otevřít dospělým, které neznají. Mohou být také obzvláště náchylné k sugestivnosti, a proto se mohou chovat tak, jak si myslí, že dospělí očekávají, a říkat to, co si myslí, že dospělí chtějí slyšet.

Tragické a traumatické události navíc mohou výrazně ovlivnit jazyk dětí, takže v kontextu pohovorů souvisejících s azylem lze očekávat roztříštěné a nesouvislé vyprávění.

Další pokyny ke strategiím tlumočení pro děti jsou uvedeny v oddíle 4.3.3 Tlumočení pro děti.

4.2.2. LGBTIQ

Mnoho společností prosazuje systém založený na přesvědčení, že existují pouze dvě pohlaví (muži a ženy) a že osoba se musí striktně identifikovat buď jako muž, nebo jako žena a že heterosexuální osoby (muži, kteří jsou sexuálně a/nebo emocionálně přitahováni k ženám, a ženy, které jsou sexuálně a/nebo emocionálně přitahovány k mužům) jsou normou. Tento binární systém, známý jako heteronormativní systém, neodráží realisticky genderovou diverzitu v našich společnostech.

Co je gender a co je biologické pohlaví?

Gender je sociální konstrukt norem, chování, vlastností a rolí, které společnost považuje za vhodné pro jednotlivce na základě pohlaví, které jim bylo určeno při narození.

Biologické pohlaví se určuje při narození a obvykle se kategorizuje jako mužské nebo ženské, a to na základě vnější anatomie a dalších pohlavních znaků, s nimiž se daná osoba narodila.

Většina společností očekává, že se každý člověk bude chovat, oblékat a jednat v souladu s pravidly, která jsou obecně připisována jeho biologickému pohlaví a která jsou pro ně považována za „přirozeně“ vhodná. Žadatelé z řad LGBTIQ proto nemusí zapadat do těchto sociokulturně vytvořených rolí a norem. Důvodem je skutečnost, že jejich sexuální orientace, genderová identita, genderové vyjádření a/nebo pohlavní znaky (SOGIESC) je mohou zařadit mimo sociokulturně vytvořené kategorie „žena“ a „muž“.

SOGIESC

Pojem **sexuální orientace** označuje hlubokou emocionální, citovou a/nebo sexuální přitažlivost k jedincům opačného nebo stejného pohlaví nebo více pohlaví a intimní a sexuální vztahy s nimi ([47]).

Genderová identita označuje vnitřní a individuální prožívání genderu hluboce pociťované danou osobou. Genderová identita osoby může být stejná jako pohlaví, které je jí určeno při narození, nebo pohlaví, které jí připisuje společnost, nebo se může lišit. Zahrnuje osobní vnímání těla a další způsoby vyjadřování, jako je vzhled, oblečení, řeč a osobitý styl.

Genderové vyjádření označuje to, jak daná osoba vyjadřuje, sděluje a projevuje svou genderovou identitu ve vztahu ostatním. Osoby mohou vyjadřovat svůj gender účesem, oblečením, doplňky a osobitým stylem. Genderové vyjádření osoby může, ale nemusí odpovídat její genderové identitě nebo pohlaví, které jí bylo určeno při narození.

Pohlavní znaky označují chromozomy, anatomii, hormony a reprodukční orgány dané osoby.

([47]) Tyto definice jsou zjednodušenými verzemi definic, které uvádí ILGA-Europe, *Our Glossary* (Náš glosář), 2023.

LGBTIQ

Lesba: žena, která je sexuálně a/nebo emocionálně přitahována k ženám ([48]).

Gay: muž, který je sexuálně a/nebo emocionálně přitahován k mužům. Jiné osoby, které jsou přitahovány ke stejnému pohlaví nebo více pohlavím, se mohou rovněž definovat jako gayové.

Bisexuální osoba: osoba, která je sexuálně a/nebo emocionálně přitahována k osobám více než jednoho pohlaví.

Transgender osoba: osoba, jejíž genderová identita a/nebo genderové vyjádření se liší od pohlaví, které jí bylo určeno při narození.

Intersexuální osoba: osoba, která se narodila s pohlavními znaky, které neodpovídají typické definici muže nebo ženy. Pohlavní znaky se vyskytují od narození, ale lidé si mohou uvědomit, že mají intersexuální tělo v různých dobách života: při narození, během dětství, v pubertě nebo dokonce v dospělosti.

Queer: dříve hanlivý výraz, který si osvojili lidé, kteří se neztotožňují s tradičními genderovými kategoriemi „muž“ a „žena“ nebo neodpovídají heteronormativním společenským normám.

V mnoha zemích mohou být SOGIESC příčinou obav z pronásledování.

Identita a sexuální orientace odrážejí některé z nejdůležitějších aspektů našeho života: kým se cítíme být a koho milujeme a kdo nás přitahuje. Mnoha lidem by nebylo příjemné sdílet tyto osobní aspekty svého života s lidmi, které neznají. Stejně tak ne všichni žadatelé z řad LGBTIQ jsou připraveni mluvit o své identitě a osobních zážitcích.

Žadatelé z řad LGBTIQ navíc velmi často pocházejí ze společností, kde nebyli přijati z důvodu SOGIESC. Mnoho osob z řad LGBTIQ bylo vystaveno stigmatizaci, slovnímu zneužívání, obtěžování, marginalizaci, diskriminaci a násilí. Řada z nich také čelí diskriminačnímu přístupu ze strany donucovacích a zdravotnických orgánů, když po špatném zacházení vyhledají o pomoc. Mnoho žadatelů pochází ze zemí, v nichž jsou neheterosexuální sexuální orientace a transgenderová a nebinární genderová identita penalizovány. V důsledku svých negativních zkušeností ve svých domovských zemích nebo jiných předchozích místech pobytu mohou mít nedůvěru k autoritám, jako je tazatel, nebo dokonce vy jako tlumočník. Mnoho z nich navíc z důvodu obav o svých SOGIESC ještě nikdy nemluvilo. Nemusí vědět, jaká práva v zemi azylu ve skutečnosti mají, a nemusí se jim dostat podpory od komunity v zemi azylu.

Být vnímáni jako osoby, jejichž SOGIESC nejsou v souladu se stávajícími normami, a být vystaveni sankcím za neheterosexuální orientaci a/nebo transgenderovou nebo nebinární identitu může být traumatizující a může mít pro jednotlivce řadu důsledků. Tyto důsledky mohou zahrnovat internalizovanou homofobii a transfobii nebo jinými slovy nepřijetí vlastní osoby nebo sebepohrdání, pocity studu a viny a problémy v oblasti duševního zdraví. Ty mohou výrazně ovlivnit schopnost žadatele předložit své důvody pro žádost o mezinárodní

([48]) Tyto definice jsou zjednodušenými verzemi definic, které uvádí ILGA-Europe, *Our Glossary* (Náš glosář), 2023.

ochranu a žadatelům z řad LGBTIQ mohou ztížit včasné, otevřené a jasné předložení důvodů pro žádost o azyl ([49]).

Pro vás jako tlumočníka je také zásadní pochopit význam **sebeurčení a sebeidentifikace**, což znamená umožnit žadatelům, aby se svobodně určili a popsali vlastními slovy a pomocí preferovaných zájmen. To je obzvláště důležité v souvislosti s azylem, protože v mnoha kulturách neexistují přesné ekvivalenty konceptů genderu, sexuální orientace, genderového vyjádření atd.

Měli byste si být rovněž vědomi plné složitosti a **rozmanitosti identit** a lidských charakteristik. V této souvislosti je nezbytné, abyste měli otevřenou mysl a citlivý přístup ke všem druhům rozmanitosti. Pouze dotčená osoba může vysvětlit svou vlastní představu o své sexualitě a/nebo genderu. Současně je třeba mít na paměti, že i samotné LGBTIQ osoby mohou mít značné potíže s porozuměním, přijetím, odhalováním a vysvětlováním své vlastní sexuální orientace nebo genderové identity a s nalezením neutrálních slov, aby tak mohly učinit. To platí zejména v případě, že pocházejí ze sociokulturního prostředí, které je vůči této rozmanitosti nepřátelské.

Více pokynů ke strategiím pro tlumočení pro žadatele z řad LGBTIQ je uvedeno v oddíle 4.3.4 Tlumočení pro LGBTIQ.

4.2.3. Oběti sexuálního a genderově podmíněného násilí

Někteří žadatelé mohli být vystaveni genderově podmíněnému násilí a podávají žádost související s genderem.

Co je genderově podmíněné násilí?

Genderově podmíněným násilím se rozumí jakýkoli druh újmy, která je dané osobě způsobena v důsledku jejího faktického nebo domnělého pohlaví nebo genderu, sexuální orientace, genderové identity nebo genderového vyjádření. Může mít mnoho podob, včetně fyzického, ekonomického, sexuálního a psychologického násilí.

Genderově podmíněné násilí je založeno na nerovnováze moci a může zahrnovat činy, jako jsou:

- psychické, fyzické nebo sexuální násilí, včetně znásilnění,
- domácí násilí a násilí v rámci rodiny,
- násilí páchané ve jménu cti,
- nucené těhotenství, sterilizace nebo potrat,
- mrzačení ženských pohlavních orgánů / ženská obřízka,
- společenská a právní diskriminace.

([49]) UNHCR, *Směrnice k mezinárodní ochraně č. 9: Žádosti o přiznání právního postavení uprchlíka z důvodu sexuální orientace anebo genderové identity ve smyslu článku 1A odst. 2 Úmluvy o právním postavení uprchlíků z roku 1951 a/nebo Protokolu z roku 1967*, 23. října 2012.

Sexuální a genderově podmíněné násilí může být v mnoha kulturách tabu. Lidé, kteří jsou vystaveni genderově podmíněnému násilí, se proto mohou stydět nebo cítit vinu, mohou se obávat, že se o jejich zkušenostech dozví jejich rodiny, mít strach, že budou odmítnuti, nebo mít problémy věřit druhým. Navíc vzhledem k tomu, že vyrůstali a žili ve společnosti, kde mohou být genderově podmíněná diskriminace a/nebo násilí sociálně a kulturně přijímané, mohli toto sami vnitřně přijmout. Musíte mít na paměti, že ze všech těchto důvodů může být pro lidi, kteří zažili takové násilí, mimořádně obtížné o něm mluvit a informovat o tom, že potřebují mezinárodní ochranu.

4.2.4. Oběti obchodování s lidmi

Obětí obchodování s lidmi mohou být žadatelé všech pohlaví a věku.

Co je obchodování s lidmi?

Obchodování s lidmi je závažný trestný čin a porušení lidských práv zahrnující nábor, přepravu nebo přijímání osob klamavými nebo donucovacími prostředky za účelem nucené práce nebo vykořisťování. Obchodování s lidmi může mít různé formy, jako je pohlavní vykořisťování, včetně prostituce, nucené práce nebo služby, otroctví/nevolnictví, nucená trestná činnost (kapesní krádeže, obchodování s drogami atd.) a odběr orgánů.

Obětem obchodování s lidmi je často vyhrožováno od obchodníků s lidmi ve formě zastrašování nebo vydírání, které je zaměřené na ně samotné nebo jejich rodinné příslušníky v zemi jejich původu nebo azylu. Měli byste si být vědomi toho, že oběti obchodování s lidmi se mohou chovat velmi zdrženlivě nebo se někdy stanou agresivními. Jejich zdravotní stav může být špatný. Je také možné, že se nepovažují za oběti, protože mají nedostatek informací nebo jsou špatně informovány o svých právech a o skutečnosti, že obchodování s lidmi je trestný čin, nebo protože vnímají násilí a vykořisťování jako běžnou součást života. Vzhledem ke svým zkušenostem mohou být velmi nedůvěřivé a vůči orgánům mohou být velmi podezřívavé.

4.2.5. Oběti mučení nebo jiných forem násilí

Zkušenosti s mučením nebo jinými formami závažného násilí mohou vážně ovlivnit tělesnou a/nebo duševní pohodu oběti. Je důležité mít na paměti, že důsledky takových událostí jsou často stále přítomny, když se oběť dostane do země azylu, a je pravděpodobné, že budou mít dopad na schopnost a ochotu žadatele během pohovoru komunikovat. Níže jsou uvedeny některé typické důsledky, které zažívají oběti mučení nebo jiných forem násilí, a mechanismy zvládání stresu, které mohou použít:

- mučení nebo jiné formy závažného násilí mohou zničit odolnost člověka a jeho důvěru v ostatní a poškodit mezilidské vztahy,
- osoby, které byly vystaveny mučení nebo jiným formám závažného násilí, mohou zcela ztratit důvěru, zejména vůči orgánům, protože orgány byly často pachateli,

- často se cítí osamělé, izolované a vyloučené ze společnosti,
- mohou se cítit provinile nebo se stydět za to, co se jim stalo,
- mohou k tomu, aby se vypořádaly se svými zkušenostmi, používat mechanismy zvládání situace, jako je popření a vyhýbání,
- mohou trpět posttraumatickou stresovou poruchou, depresí a jinými obtížemi, jako je chronická bolest, vracející se vzpomínky, poruchy spánku a jiné psychosomatické poruchy,
- pro oběti může být důležitý pocit kontroly, protože když byly vystaveny mučení nebo jiným formám závažného násilí, zažily extrémní ztrátu kontroly ([50]).

Z těchto důvodů je v mnoha případech pro oběti obtížné komunikovat a soustředit se na své vyprávění. Je třeba mít na paměti, že v důsledku toho mohou být jejich příběhy roztříštěné a mohou se zdát neúplné, chabé nebo nesouvislé.

4.2.6. Osoby s problémy v oblasti duševního zdraví

Žadatelé mohou zažívat problémy v oblasti duševního zdraví v reakci na různé tíživé a traumatické životní situace a události. Pro tyto žadatele mohou být problémy v oblasti duševního zdraví vyvolány připomenutím těchto traumatických vzpomínek v situaci pohovoru. Jiní žadatelé mohou trpět duševními poruchami, jako jsou deprese, posttraumatická stresová porucha nebo bipolární porucha, které mohou, ale nemusí být způsobeny konkrétními událostmi, k nimž došlo v jejich domovské zemi nebo na jejich cestě, a mohou se zhoršit stresem způsobeným jejich nestabilní situací v zemi azylu.

Musíte si být vědomi toho, že žadatelé s problémy v oblasti duševního zdraví mohou hůře zvládat stresové situace, jako jsou azylové pohovory. V závislosti na své konkrétní osobní situaci a duševním zdraví se mohou stát agresivními, pokud mají pocit, že se se situací nedokáží vyrovnat. V jiných případech u nich v reakci na stres může dojít k záchvatům paniky. Někdy se mohou odmlčet a odmítnout odpovědět na další otázky, pokud se cítí ve stresu. Častěji se může stát, že jednoduše nebudou schopni odpovědět na otázky tak, jak byste očekávali. Jejich vyjadřování může být nesouvislé a jejich vyprávění může být roztříštěné. Mohou poskytnout odpovědi, které můžete vnímat za neobvyklé.

4.2.7. Osoby s fyzickým nebo mentálním postižením

Žadatelé s tělesným postižením se mohou potýkat s různými obtížemi, včetně potíží se zrakem a/nebo sluchem. Proto může být zapotřebí odlišný zasedací pořádek, například vy a tazatel sedíte blíže k žadateli, nebo častější přestávky, hlasitější projevy nebo zvláštní technická řešení. To by mohlo platit i pro starší osoby, pokud mají problémy se sluchem nebo zrakem.

Lidé s mentálním postižením mají omezené kognitivní funkce a dovednosti. Tato omezení ovlivňují jejich schopnost porozumět informacím, jejich jazykové dovednosti, komunikační dovednosti a schopnost dodržovat pravidla. V důsledku toho mohou mít žadatelé s mentálním postižením potíže s porozuměním otázkám položeným během osobního pohovoru a při

([50]) Viz také školicí modul agentury EUAA pro tlumočení v azylové oblasti.

poskytování strukturovaného, jasného nebo souvislého popisu událostí nebo odpovědí. Z těchto důvodů může být nutné, aby tazatel upravil techniky pohovoru a způsob, jakým jsou kladeny otázky, aby žadateli usnadnil pochopení a jeho smysluplnou účast na pohovoru. Tazatel může používat přístupnější jazyk, který sestává z krátkých a jednoduchých vět, což budete muset zohlednit ve svém tlumočení. Mohou se vyhýbat používání abstraktních výrazů a idiomů. Mohou mluvit pomaleji než obvykle, méně používat otevřené otázky a kontrolovat porozumění žadatele častěji než obvykle. Mohou pravidelně opakovat otázky a poskytnout žadateli více času na odpověď. Mohou také podpořit své otázky fotografiemi, obrázky a jazykem těla, včetně mimiky a tónu hlasu.

4.3. Strategie tlumočení pro žadatele ve zranitelné situaci

Je třeba mít na paměti, že jak tazatel, tak tlumočník musí být připraveni komunikovat se všemi skupinami uvedenými v oddíle 4.2 Skupiny ve zranitelných situacích. V tomto oddíle naleznete některé vhodné strategie a postoje a užitečné dovednosti pro tlumočení pro žadatele ve zranitelné situaci.

Tyto strategie jsou relevantní pro všechny žadatele o mezinárodní ochranu, a ještě více pro žadatele ve zranitelné situaci. Kromě strategií se použijí všechna doporučení uvedená v kapitolách 2 Klíčové zásady tlumočení v azylovém řízení a 3 Tlumočení při azylových pohovorech.

4.3.1. Přispívání k atmosféře důvěry

Je důležité navázat s žadatelem profesionální vztah založený na empatii, důvěře a respektu. Jako tlumočník odpovídáte také za to, že přispějete k vytvoření podpůrného prostředí během azylových pohovorů s lidmi ve zranitelné situaci.

- Mějte na paměti, že každý žadatel je jiný a že tato **rozmanitost** ovlivní způsob, jakým vnímá situaci pohovoru a jakým se vyjadřuje. Přistupujte k žadateli s respektem a důstojně, bez ohledu na jeho zážitky, problémy a chování. Buďte otevření, vyvarujte se stereotypů, buďte si vědomi svého vlastního postoje a předpojatosti ke všem žadatelům a dbejte na to, abyste nikoho nijak nezařazovali.
- Vždy si buďte vědomi své **neverbální komunikace** a dbejte na to, aby vaše řeč těla, gesta a mimika působily pozorně a neutrálně. Nedovolte, aby vaše neverbální komunikace ukazovala vaše emoce nebo pocity, zejména pokud vás vyprávění žadatelů negativně ovlivňují. Mějte na paměti, že vaše řeč těla, mimika a gesta mohou v žadatelích vyvolat pocit studu nebo ohrožení.
- **Mějte empatický a neutrální přístup.** Jiný než neutrální přístup, například autoritativní, netrpělivý, překvapený, znuděný nebo pobavený, může v žadatelích vyvolat nepříjemné pocity nebo nedůvěru. Buďte empatičtí a pozorně naslouchejte, například používáním neverbálních znaků, jako je přikyvování, sledování mluvčího nebo hlasové signály, jako je „hmm“, kterými dáváte najevo, že rozumíte. Pokud máte pocit, že vám žadatel nedůvěřuje, požádejte tazatele o přestávku a navrhněte, abyste žadateli zopakovali, že

vy i tazatel dodržujete pravidla důvěrnosti a že se může svobodně vyjadřovat o své identitě, pocitech nebo minulých zkušenostech.

Situační výzva: zachování neutrálního postoje a projevení empatie

Během pohovoru se žadatel rozruší a začne plakat.

Co dělat
I nadále si dáváte pozor na svůj neverbální projev. Zachováte neutrální postoj, který nevykazuje žádné známky rozpačitosti, netrpělivosti ani jiných pocitů. Současně můžete projevit empatii, například tím, že zaujmete otevřený postoj těla (nezkřížené ruce, neotáčíte se zády apod.) a sklopíte pohled.

4.3.2. Spolupráce s žadatelem a tazatelem

- **Udržování pohovoru není vaše odpovědnost** – je to odpovědnost tazatele. Nenabádejte žadatele, aby pokračovali v mluvení, a pokud váhají nebo hledají slova, nevykazujte známky netrpělivosti. Například LGBTIQ nebo osoby, které čelily genderově podmíněnému násilí, mohou potřebovat čas, aby se dokázaly otevřít. Mějte na paměti, že budete muset být schopni zvládnout dlouhá ticha a pauzy.
- Pokud se žadatelé otevřeli a jsou schopni hovořit o tom, co se jim stalo, snažte se je pokud možno nepřerušovat, pokud vám to stále umožňuje přesně tlumočit. **Tlumočnický zápis** vám pomůže lépe si vybavit, co bylo řečeno. To je obzvláště důležité v případě žadatelů, kteří jsou silně psychicky rozrušeni, osob s kognitivními poruchami, starších osob a osob, které mají problémy v oblasti duševního zdraví.
- Pokuste se zachytit žadatelovo vyprávění **co nejvěrněji**, i když je roztříštěné nebo nesouvislé nebo chybí slova.
- **Nezasahujte** do metod vedení pohovoru tazatelem. Pokuste se co nejpřesněji tlumočit otázky tazatele. Pokud je žadatelem dítě, nezjednodušujte ani neměňtezpůsob vyjadřování, který tazatel používá, protože si myslíte, že by mu dítě mohlo lépe porozumět. Kromě toho při tlumočení pro tazatele nepoužívejte složitější vyjadřování, než které používá dítě.
- Seznamte se s příslušnou **terminologií** ve všech jazycích, se kterými pracujete. Odborné pojmy, které mohou zahrnovat části těla, lékařské a psychologické pojmy a pojmy týkající se sexuální orientace a genderu, mohou být pro některé skupiny ve zranitelných situacích obzvláště důležité.
- Snažte se co nejvíce **vyhýbat rušivým podnětům** (jako jsou cvakání perem, pohyb židlí, opakované třesení nohou a kreslení).
- **Mluvte hlasitěji** na osoby se sluchovým postižením a **pomaleji a zřetelněji** na osoby s mentálním postižením.

4.3.3. Tlumočení pro děti

- **Jazyk dětí** nemusí být příliš rozvinutý, záleží na jejich věku a vyspělosti. Tlumočte co nejpřesněji to, co říkají, aniž byste měnili jejich jazykový rejstřík nebo přizpůsobovali jazyk tomu, jak dospělí vyjadřují své myšlenky a pocity. Nepřeformulovávejte ani neopravujte vyprávění dětí.
- Nežádejte děti, aby svá prohlášení rozváděly nebo hodnotily. **Vést rozhovor** je **úkolem tazatele**.
- Děti jsou obzvláště náchylné k **sugestivnosti**. Ujistěte se, že při tlumočení nepoužíváte sugestivní formulace nebo intonaci.
- **Dospělí** mohou dětem obzvláště **nahnat strach**. Zaujměte vstřícný a empatický přístup, abyste usnadnili navození atmosféry důvěry.
- **Zrcadlete jazyk** tazatele. Informujte tazatele, pokud na základě kulturního a jazykového prostředí dítěte cítíte potřebu použít nějaký specifický termín nebo výraz, abyste lépe přetlumočili to, co tazatel říká.
- Buďte **pozorným posluchačem** a vysílejte dětem pozitivní signály, aby se ve zvláštní situaci pohovoru cítily klidně a příjemně.
- Buďte připraveni přizpůsobit se **jinému uspořádání sezení**, než je obvyklé. Při některých pohovorech mohou být přítomni další účastníci, například opatrovník / zákonný zástupce dítěte. Při pohovorech s dětmi mohou být využívány i zvláštní místnosti s prvky vhodnými pro děti. Pokud je to možné, buďte ve stejné výšce jako dítě, což je často dobrý způsob, jak s ním komunikovat příjemnějším a méně zastrašujícím způsobem.

Situační výzva: nesouvislá odpověď dítěte

Během pohovoru dítě odpoví na otázku tak, že řekne něco, co s ní přímo nesouvisí, jako by otázce nerozumělo.

Co dělat

Tlumočíte vyjádření dítěte přesně, aniž byste cokoli přidávali nebo upravovali, a používáte slova, která použilo dítě. Nežádáte dítě, aby svou odpověď zopakovalo, a sami nepřebíráte iniciativu k přeformulování nebo opětovnému položení otázky. Je úkolem tazatele otázku položit znovu nebo ji v případě potřeby přeformulovat.

4.3.4. Tlumočení pro LGBTIQ

- Nezapomeňte, že žadatel se může chtít **sebeidentifikovat** – tj. použít k popisu své sexuální orientace nebo genderové identity vlastní slova. Tato slova musíte ve svém tlumočení zohlednit. Nepoužívejte mezinárodně uznávanou terminologii, pokud žadatel takové výrazy nepoužívá.
- Mnoho jazyků nemá neutrální ekvivalenty slov a výrazů souvisejících s LGBTIQ. Seznamte se s **terminologií týkající se LGBTIQ** ve všech jazycích, s nimiž pracujete.

Mnoho žadatelů nemusí znát mezinárodně používané výrazy a může pro definici sebe a ostatních LGBTIQ používat různá slova, včetně slov, která mohou být považována za urážlivá. Může se jednat o jediná známá slova v jejich zemi původu a měla by být přetlumočena co nejpřesněji.

- Mějte na paměti, že **podstatná jména a gramatické tvary** (přídavná jména v ženském nebo mužském rodě, tvary sloves, zájmena atd.), které si transgender žadatelé zvolili a používají, se musí odrazit ve vašem tlumočení a musí být použity, když žadatele oslovujete přímo v jeho jazyce.

Situační výzva: pocit nedůvěry

Zdá se, že žadatel se cítí nepříjemně, váhá s vámi mluvit a ptá se vás, odkud pocházíte.

Co dělat
Požádejte tazatele o přestávku, abyste si s ním mohli promluvit. Informujte tazatele o otázce, kterou vám žadatel položil, a o tom, jak vnímáte jeho váhání. Kromě toho informujte tazatele, pokud vy a žadatel pocházíte ze stejné země nebo komunity a/nebo pokud v současné době bydlíte ve městě nebo komunitě žadatele.
Tlumočníci ze země a regionu původu žadatele nebo ze stejné etnické skupiny mohou být vnímáni jako hrozba a mnoho žadatelů se může bát před nimi odhalit svou identitu, sexuální orientaci nebo zkušenosti.

Situační výzva: hanlivé výrazy používané žadatelem

Žadatel mužského pohlaví používá k vymezení své sexuální orientace a přitažlivosti k mužům hanlivé slovo nebo výraz místo toho, aby používal slovo odpovídající mezinárodně používanému výrazu „gay“.

Co dělat
Slovo nebo výraz použitý žadatelem musíte přetlumočit, i když je hanlivé. Pokud cítíte potřebu, můžete tazateli sdělit, že tento hanlivý výraz použil žadatel v původním jazyce.

5. Péče o vlastní duševní pohodu

Péče o sebe, a to jak fyzická, tak psychická, vám nejen pomůže pokračovat v práci udržitelným způsobem, ale bude mít rovněž pozitivní dopad na kvalitu vašeho tlumočení. Investice do vaší duševní pohody je známkou profesionality.

V této kapitole naleznete informace o těchto aspektech:

- dopad stresu a vystavení traumatickým vyprávěním,
- strategie zvládání stresu, které můžete přijmout v krátkodobém i dlouhodobém horizontu,
- náročné situace, se kterými se můžete setkat během svých úkolů, a návodné pokyny, jak se v takových situacích chovat.

5.1. Stres

Jako tlumočník pro žadatele o mezinárodní ochranu před pohovorem nikdy nevíte, jaké emoce budete zažívat nebo jak budete reagovat na prohlášení žadatele nebo tazatele.

Stres je součástí našeho každodenního života. Delší období stresu, známé také jako chronický stres, však mohou ovlivnit vaši duševní pohodu a zdraví. To pak může snížit kvalitu vašeho tlumočení.

Chronický stres může mít vliv na různé úrovně vašeho zdraví. Na **fyzické úrovni** můžete trpět únavou nebo bolestmi hlavy – s možnými dopady na vaši schopnost soustředit se na dlouhé tlumočnické úkoly nebo pracovat v obtížných situacích. Stres může mít navíc vliv na vaše **duševní zdraví**. Může vést ke zmatenosti nebo zapomnětlivosti. Můžete si proto nesprávně vyložit slova nebo fráze. Můžete také trpět **emocionálně**. Můžete se cítit podrážděni nebo neklidní. V určitém okamžiku by to mohlo ovlivnit vaše chování v rámci procesu tlumočení. V neposlední řadě můžete trpět nespavostí nebo ztrátou chuti k jídlu, což okamžitě ovlivní vaši úroveň energie a **kognitivní funkce**. Pokud prožíváte stresy takovéto míře, může být ohroženo úplné a přesné tlumočení ([51]).

5.2. Dopad traumatických vyprávění

Traumatizující vyprávění žadatelů se mohou týkat vašich osobních životních zkušeností. Můžete si vzpomenout na události, které se staly ve vašem osobním životě, nebo je znovu prožívat.

Reakce lidí na trauma se liší v závislosti na jejich vlastnostech a minulých zkušenostech a na situaci, v níž k traumatizující události došlo. Kombinace osobní zkušenosti s traumatem nebo podobnou situací, jaká je probírána během pohovoru, a používání první osoby při tlumočení traumatického obsahu může zvyšovat míru stresu.

([51]) Viz také školicí modul agentury EUAA pro tlumočení v azylové oblasti. Viz také UNHCR Rakousko, *Handbook for Interpreters in Asylum Procedures* (Příručka pro tlumočníky v azylových řízeních), Vídeň, 2022.

Podle studií se téměř všichni tlumočníci pracující v azylovém řízení v určitém okamžiku potýkají s určitým psychologickým problémem. Níže jsou uvedeny příklady důsledků vystavení traumatickým vyprávěním.

- Abyste se vypořádali se stresem, který tato vyprávění způsobují, můžete přijmout **mechanismus obrany**, v jehož rámci odmítáte empatii s tím, že takové hrozivé události jsou jednoduše neuvěřitelné nebo že vyprávění žadatele není věrohodné ([52]). Obranné mechanismy jsou psychologické strategie, které lidé používají, aniž by si toho byli vědomi, aby se chránili před úzkostí. To může ovlivnit způsob, jakým k žadateli přistupujete.
- **Předané trauma** může být shrnuto jako „cena za péči". Předané (nebo sekundární) trauma lze popsat jako intenzivní reakci, kdy lidé, kteří jsou vystaveni traumatickým zážitkům někoho jiného, sami prožívají traumatické příznaky. Zahrnuje změnu pohledu na svět daného člověka. Pro tlumočníky prožívající předané trauma je obtížné nastavit si hranici mezi sebou a žadateli, s nimiž pracují. Může to vést také ke ztrátě smyslu života a ztrátě naděje.
- **Únavou ze soucitu** se rozumí změna schopnosti člověka cítit empatii k lidem, se kterými pracují, a/nebo ke kolegům nebo rodinným příslušníkům. Jako tlumočník můžete trpět únavou ze soucitu v důsledku dlouholetého vystavení traumatickým příběhům, které žadatelé sdílejí. To vede k pocitu otupělosti, kdy popisy událostí, které posloucháte a tlumočíte, již nevyvolávají reakci.
- **Vyhoření** je psychologická reakce jednotlivce na chronické stresové faktory v práci. Ačkoliv se nepovažuje za nemoc, může ovlivnit zdravotní stav a může vyžadovat léčbu. Vyhoření se rovněž chápe jako krize vztahu určité osoby k práci obecně ([53]).

5.3. Strategie zvládání stresu

Stres lze řešit různými způsoby. Negativní strategie zvládání stresu, jako jsou pití příliš velkého množství kávy, příliš mnoho času na telefonu, kouření nebo pití alkoholu nebo užívání drog, vám z dlouhodobého hlediska způsobí větší stres. Naopak pozitivní strategie zvládání stresu popsané v následujících oddílech vám pomohou udržet si a zvládat duševní pohodu a následně bez problémů poskytovat vysoce kvalitní tlumočení.

5.3.1. Krátkodobé strategie

Prvním krokem ke zlepšení vaší duševní pohody je zavedení **preventivních opatření**. Je rovněž důležité **identifikovat známky stresu** a **uplatňovat pozitivní strategie zvládání stresu**. Následující strategie vám pomohou pohodlně plnit vaše úkoly a poskytovat vysoce kvalitní tlumočení.

- Dohodněte se s tazatelem na **nenápadných signálech** před zahájením úkolu, aby věděl, kdy potřebujete přestávku (např. položení ruky na stůl dlaní vzhůru).

([52]) UNHCR Rakousko, *Handbook for Interpreters in Asylum Procedures* (Příručka pro tlumočníky v azylových řízeních), Vídeň, 2022.
([53]) Vlack, T. V., *Tools to reduce vicarious trauma / secondary trauma & compassion fatigue* (Nástroje k omezení předaného traumatu / sekundárního traumatu a únavy ze soucitu), Tend Academy, 2017.

Nezapomeňte, že k zajištění vysoce kvalitní tlumočnické služby je zapotřebí dostatek přestávek, které budou přínosem pro všechny.

- **Vypracuje si osobní rituály** pro zahájení a ukončení úkolu. Před úkolem a po něm si například umyjte obličej vodou, vezměte si nějaké oblečení, například šátek nebo kapesník, a po dokončení úkolu si ho sundejte, nebo si s sebou vezměte nějaký předmět, například pero, které budete během úkolu používat. Tyto rituály signalizují vašemu tělu a mysli, že vstupujete do vaší role tlumočníka nebo ji opouštíte. Určují hranici mezi vaším osobním a profesním životem.
- K dosažení stavu uvolnění procvičujte **terapeutické techniky**, jako jsou dechové techniky, techniky svalové relaxace a *mindfulness*.

Procvičujte dechové techniky

Před zahájením dechového cvičení se ujistěte, že sedíte nebo ležíte co nejpohodlněji. Pak nechte dech proudit co nejhlouběji do břicha, jak je vám to příjemné. Nadechujte se nosem a vydechujte ústy. Nádech by měl být jemný a pravidelný, při nádechu například počítejte od jedné do pěti. Poté, bez pauzy nebo zadržování dechu, nechte dech jemně odcházet ven a opět počítejte od jedné do pěti.

Procvičujte svalovou relaxaci

Zatněte všechny svaly, ale ne do bodu namáhání, a poté je uvolněte. Věnujte zvláštní pozornost pocitu napětí v každém svalu a pocitu uvolnění, když napětí povolíte. Pokud máte nějaké zranění nebo bolest, můžete postižená místa přeskočit.

Procvičujte *mindfulness*

Mindfulness můžete procvičovat kdekoli a kdykoli tím, že přenesete svou pozornost do přítomného okamžiku. Můžete to udělat tak, že se soustředíte na svůj dech. Vaše myšlenky vás budou rozptylovat. Nesnažte se je ovládat. Místo toho jen pozorujte, jak přicházejí do vaší mysli.

- **Buďte proaktivní** a zeptejte se tazatele před pohovorem, zda existují nějaké informace, které by pro vás mohly být užitečné, abyste se mohli emocionálně připravit.
- Buďte si vědomi sami sebe a **znejte své limity**. Odmítněte úkoly, které u vás mohou vyvolat negativní reakce ([54]) (je-li obsah úkolu předem znám). To platí zejména pro úkoly zahrnující žadatele ve zranitelné situaci.

([54]) EASO, *Praktická příručka pro dobré pracovní podmínky azylových a přijímacích pracovníků, Část II: Soubor nástrojů pro dobré pracovní podmínky pracovníků*, září 2021.

- **Soustřeďte se na daný úkol** a připomeňte si, že vaše práce je zásadní pro zajištění komunikace mezi azylovým orgánem a žadatelem. Soustřeďte se na svou roli prostředníka mezi mluvčími a připomeňte si, že sdělení není vaše, ale mluvčího.
- Vždy zachovejte klid, když žadatel zažívá emocionální krizi, a **informujte tazatele**, pokud se cítíte ohroženi.
- Ujistěte se, že znáte **opatření v oblasti bezpečnosti a ochrany** a únikové cesty, abyste byli v případě bezprostředního nebezpečí připraveni. Budete se tak cítit klidněji a lépe se během pohovoru soustředit. V případech vyžadujících zvláštní bezpečnostní opatření, například v případě žadatelů s násilnou minulostí, vás orgán může informovat před pohovorem.
- **Používejte techniky „ukotvení".** Držte v ruce antistresový míček nebo jiný měkký předmět a během tlumočení si dělejte poznámky. Může vám to pomoci udržet duševní přítomnost v místnosti, kde probíhá pohovor.
- **Neberte si osobně,** pokud žadatel působí dojmem, že vám nedůvěřuje. Vzhledem k předchozím osobním zkušenostem nebo mimořádně osobní povaze jejich žádosti nemusí někteří žadatelé důvěřovat tlumočníkům s určitým původem nebo nemusí důvěřovat ostatním obecně.

Jako **krajní opatření**, které můžete přijmout v případě, že žádná z výše uvedených strategií není vhodná, a pouze po dohodě s tazatelem během přestávky, můžete při tlumočení **přejít na používání třetí osoby** namísto první osoby. Tímto způsobem se můžete od traumatického obsahu určitým způsobem distancovat. Například tlumočte „Byl brutálně zbit" místo „Byl jsem brutálně zbit". Mějte však na paměti, že přechod na třetí osobu může ovlivnit přesnost vašeho tlumočení v důsledku změny podmětu a zájmena. Tazateli nemusí být jasné, ke komu se tlumočené vyprávění vztahuje.

Pokud máte pocit, že už situaci opravdu nezvládáte, můžete tazatele požádat o **přestávku**, během níž mu můžete v soukromí vysvětlit, že už nemůžete pokračovat.

5.3.2. Dlouhodobé strategie

Abyste mohli i nadále profesionálně pracovat jako tlumočník, je rovněž důležité věnovat z dlouhodobého hlediska dostatečnou pozornost svým pocitům a emocím. Níže je uvedeno několik strategií, které mohou podpořit vaši duševní pohodu mimo situace spojené s pohovorem.

- Praktikujte **meditaci**.
- Choďte na **procházky**.
- Buďte aktivní a věnujte se **fyzickému cvičení**.
- Buďte **kreativní** a získávejte nové zážitky.
- **Naučte** se něco nového.
- **Vyjadřujte** své emoce.
- Požádejte o **rozhovor** s tazatelem nebo se svým nadřízeným, kdykoli to budete potřebovat.

- **Mluvte o stresujících událostech** s odborníky, jako jsou psychologové. Jednou z nejlepších strategií, jak se vyrovnat se stresem, je o těchto stresujících událostech mluvit. Avšak vzhledem k tomu, že důvěrnost je součástí kodexu chování tlumočníků, jste omezeni v tom, co můžete sdílet. V důsledku toho se vám může stát, že nebudete schopni odložit emocionální zátěž, která se vám nahromadila při plnění úkolů. Doporučujeme, abyste se o své zkušenosti s traumatizujícím úkolem podělili pokud možno s odborníkem na duševní zdraví nebo s podporujícím kolegou, který má zkušenosti s psychologickou podporou, s tazatelem nebo se svým nadřízeným. Stále je však nezbytné, abyste neuváděli podrobnosti, které mohou vést k identifikaci žadatele, nebo podrobnosti konkrétního případu (např. jméno žadatele nebo jeho státní příslušnost, kmen nebo povolání). Tímto způsobem dodržíte své povinnosti týkající se důvěrnosti.
- Zeptejte se svého azylového orgánu, zda má nějaká doporučení nebo zda nabízí nějaké služby zaměřené na podporu **duševní pohody zaměstnanců**. V některých zemích se organizují řízená setkání s kolegy, supervize a kurzy odborné přípravy, které se zaměřují na krizovou intervenci nebo trauma. To může pomoci zlepšit vaši duševní pohodu ([55]).

Situační výzva: řízení emocí

V dnešním pohovoru žadatelka vypráví, jak musela nechat svou matku v zemi původu. To se vás dotýká z osobních důvodů. Jste plní emocí a máte pocit, že se rozpláčete.

Co dělat

Nezapomeňte, že požádat o přestávku v případě potřeby je známkou profesionality. Požádejte tazatele o přestávku a krátce si odpočiňte. Během přestávky procvičujte dechové techniky, svalovou relaxaci nebo *mindfulness*. Můžete také zvážit sdílení svých pocitů s tazatelem. Musíte posoudit, zda můžete pokračovat v tlumočení, aniž by to mělo nějaký dopad na kvalitu vaší práce. Mějte na paměti, že emocionální reakce během pohovoru, která se projevuje verbální a neverbální komunikací, může žadatele rovněž ovlivnit. Můžete se zamyslet nad tím, proč ve vás tento konkrétní příběh spustil emoce. Z dlouhodobého hlediska můžete na svých spouštěčích pracovat, abyste se s nimi v budoucnu dokázali lépe vypořádat. V budoucnu se můžete také rozhodnout nepřijímat úkoly, které mohou spouštět negativní reakce, a tedy ovlivnit kvalitu vašeho tlumočení.

([55]) Zdroje poskytující další informace jsou uvedeny v dokumentu UNHCR Rakousko, *Handbook for Interpreters in Asylum Procedures* (Příručka pro tlumočníky v azylových řízeních), Vídeň, 2022, s. 210.

Situační výzva: pocit zahlcení

Po těžkých úkolech v posledních týdnech se cítíte psychicky unavení a vůči žadatelům netrpěliví.

Co dělat

Je důležité tyto pocity rozpoznat a neignorovat je. Zvažte, jaký to má dopad na kvalitu vaší práce a zda můžete v této fázi pokračovat v přijímání nových úkolů. Může být užitečné promluvit si o svých pocitech s odborníkem na duševní zdraví, podporujícím kolegou, tazatelem nebo nadřízeným. Můžete se také zeptat na případné služby v oblasti duševní pohody, které by mohl poskytnout orgán, pro který pracujete. Je důležité reagovat na pocity přijetím těchto pozitivních strategií zvládání stresu.

Viz také **Základní pravidla pro tlumočení v azylovém řízení**

Viz také **Kontrolní seznamy pro tlumočení v azylovém řízení**

Úřad pro publikace Evropské unie

igc intergovernmental consultations on migration, asylum and refugees

euaa EUROPEAN UNION AGENCY FOR ASYLUM