

Orientamenti in materia di colloqui a distanza



Orientamenti in materia di colloqui a distanza

Aprile 2025

Il 19 gennaio 2022 l'Ufficio europeo di sostegno per l'asilo (EASO) è diventato l'Agenzia dell'Unione europea per l'asilo (EUAA). Tutti i riferimenti all'EASO, ai suoi prodotti e ai suoi organi devono essere intesi come riferimenti all'EUAA.



Manoscritto completato nell'aprile 2025.

L'Agenzia dell'Unione europea per l'asilo (EUAA), o chiunque agisca in suo nome, declina ogni responsabilità per l'uso dei contenuti della presente pubblicazione.

Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, 2025

Print	ISBN 978-92-9410-604-9	doi:10.2847/2193630	BZ-01-25-013-IT-C
PDF	ISBN 978-92-9410-603-2	doi:10.2847/8369915	BZ-01-25-013-IT-N

© Agenzia dell'Unione europea per l'asilo (EUAA), 2025

Riproduzione autorizzata con citazione della fonte.

Per qualsiasi uso o riproduzione di elementi che non sono di proprietà dell'EUAA, potrebbe essere necessaria l'autorizzazione diretta dei rispettivi titolari dei diritti. L'EUAA non è titolare del diritto d'autore in relazione ai seguenti elementi:

illustrazione di copertina, © Adobe Stock, Papisut, #1010390671, 2025. Immagine generata mediante IA.



Informazioni sulla guida

A che scopo è stata creata questa guida? La missione dell'Agenzia dell'Unione europea per l'asilo (EUAA) è di facilitare e sostenere le attività degli Stati membri dell'UE e dei paesi associati Schengen ⁽¹⁾ nell'attuazione del sistema europeo comune di asilo (CEAS). In linea con il proprio obiettivo generale di promuovere una corretta ed effettiva attuazione del sistema europeo comune di asilo e di consentire la convergenza, l'EUAA elabora norme operative e indicatori comuni, orientamenti e strumenti pratici.

Come è stata creata questa guida? La guida è opera di esperti di tutta Europa con il prezioso contributo della Commissione europea e dell'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati. L'EUAA ne ha promosso e coordinato la stesura. Prima dell'approvazione della versione definitiva è stata condotta una consultazione con tutti gli Stati membri dell'UE e i paesi associati Schengen attraverso la rete EUAA per le procedure di asilo e la rete EUAA delle unità Dublin. L'EUAA desidera ringraziare anche i membri del gruppo di lavoro che hanno fornito consulenza durante la stesura della presente guida: Stephen Hand, Linn Krane, Tânia Marques ed Emmeli Wikström.

A chi è destinata la guida? La guida è rivolta principalmente ai funzionari esaminatori, ai responsabili del colloquio, alle istanze decisionali nonché ai responsabili delle politiche e della gestione delle procedure presso le autorità nazionali. Inoltre, è utile ai funzionari responsabili della qualità e ai consulenti legali.

Com'è collegata questa guida alla normativa e alla prassi nazionale? La guida è uno strumento di convergenza informale, non è giuridicamente vincolante e riporta gli standard comuni adottati dal consiglio di amministrazione dell'EUAA nell'aprile 2025.

Come si colloca questa guida rispetto ad altri strumenti dell'EUAA? Gli *Orientamenti in materia di colloqui a distanza* dell'EUAA dovrebbero essere utilizzati insieme ad altre guide e strumenti pratici disponibili. Tutti gli strumenti pratici dell'EUAA sono pubblici e disponibili online sul sito web dell'Agenzia: <https://euaa.europa.eu/practical-tools-and-guides>.

Le guide pratiche e gli strumenti dell'EUAA citati nella presente guida pratica saranno progressivamente aggiornati tra il 2025 e il 2028, al fine di allineare le suddette pubblicazioni agli strumenti legislativi del patto sulla migrazione e l'asilo ⁽²⁾. Dopo la pubblicazione le versioni aggiornate saranno disponibili anche online sulla suddetta pagina web dell'EUAA.

⁽¹⁾ I 27 Stati membri dell'UE più Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera.

⁽²⁾ Commissione europea: direzione generale della Migrazione e degli affari interni, «Patto sulla migrazione e l'asilo», sito web della Commissione europea, 21 maggio 2024, accesso effettuato il 24 gennaio 2025 https://home-affairs.ec.europa.eu/policies/migration-and-asylum/pact-migration-and-asylum_en.





Clausola di esclusione della responsabilità

La presente guida è stata elaborata fermo restando il principio che solo la Corte di giustizia dell'Unione europea può dare interpretazioni autorevoli del diritto dell'Unione.





Indice

Elenco delle abbreviazioni.....	7
Introduzione	8
Definizione di colloquio a distanza	9
Le diverse tipologie di colloqui.....	10
Quadro giuridico.....	12
Norme procedurali.....	15
Luogo in cui si trova il richiedente.....	15
Personale di supporto nel luogo in cui si trova il richiedente	15
Luogo in cui si trova il funzionario esaminatore	16
Luogo in cui si trova l'interprete	16
Luogo in cui si trovano il consulente legale e il rappresentante del richiedente	16
Informazioni sulla modalità a distanza	17
I funzionari esaminatori nel contesto del colloquio a distanza	18
Gestione dei documenti	18
Norme tecniche.....	21
Strutture nel luogo in cui si trova il richiedente	21
Apparecchiature	21
Assistenza tecnica	23
Registrazione del colloquio	24
Servizi e programmi/piattaforme.....	24
Riservatezza e sicurezza	24
Protezione dei dati.....	24
Decisioni relative allo svolgimento di un colloquio a distanza	25
Valutare l'opportunità di svolgere un colloquio a distanza	25
Casi in cui un colloquio a distanza può essere giustificato	25
Stato di trattenimento o reclusione.....	25
Considerazioni di carattere sanitario	26
Vulnerabilità	26
Luogo distante da quello in cui si trova il responsabile del colloquio	26
Partecipazione a distanza di interpreti con competenze specialistiche	27
Situazioni eccezionali.....	27





Casi in cui i colloqui a distanza possono non essere idonei	27
Minori.....	28
Deficit visivi o uditivi	28
Problemi di salute mentale	28
Richiedenti con deficit cognitivi e intellettivi	28
Altri tipi di vulnerabilità.....	29
Scarsa familiarità con le tecnologie di comunicazione a distanza.....	29
Considerazioni particolari legate all'età avanzata	29
Casi complessi	30
Casi concernenti domande basate su orientamento sessuale, identità di genere, espressione di genere o caratteristiche sessuali	30
Tecniche di colloquio nel contesto a distanza	31
Preparativi per un colloquio a distanza.....	32
Programmazione di tempi adeguati e pause aggiuntive	32
Conoscenza delle apparecchiature informatiche e di comunicazione utilizzate.....	32
Strumenti pratici a disposizione del responsabile del colloquio.....	33
Svolgimento di un colloquio a distanza	33
Presentazione dei partecipanti.....	33
Regolazione e controllo delle impostazioni tecniche	33
Verifica della sussistenza di condizioni idonee allo svolgimento di un colloquio a distanza	34
Spiegare al richiedente il contesto del colloquio a distanza.....	35
Comunicazione verbale durante i colloqui a distanza	36
Comunicazione non verbale durante i colloqui a distanza.....	37
Sostegno a persone con esigenze procedurali particolari.....	37
Interpretariato durante i colloqui a distanza.....	38
Allegato I. Elenco di controllo per decidere se condurre un colloquio personale a distanza.....	39
Allegato II. Elenco di controllo per la struttura in cui si troverà il richiedente durante il colloquio a distanza.....	42
Allegato III. Elenco di controllo per i funzionari esaminatori che si preparano a un colloquio a distanza.....	44





Elenco delle abbreviazioni

Abbreviazione	Definizione
AMMR	regolamento sulla gestione dell'asilo e della migrazione – regolamento (UE) 2024/1351 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 maggio 2024, sulla gestione dell'asilo e della migrazione, che modifica i regolamenti (UE) 2021/1147 e (UE) 2021/1060 e che abroga il regolamento (UE) n. 604/2013
APR	regolamento sulla procedura di asilo – regolamento (UE) 2024/1348 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 maggio 2024, che stabilisce una procedura comune di protezione internazionale nell'Unione e abroga la direttiva 2013/32/UE
EASO	Ufficio europeo di sostegno per l'asilo
EUAA	Agenzia dell'Unione europea per l'asilo
SOGIESC	orientamento sessuale, identità di genere, espressione di genere e caratteri sessuali
UE	Unione europea
UNHCR	Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati



Introduzione

Il regolamento sulle procedure di asilo (APR) ⁽³⁾ e il regolamento sulla gestione dell'asilo e della migrazione (AMMR) ⁽⁴⁾ prevedono che il formato preferito per i colloqui nelle procedure di asilo sia il colloquio in presenza, in cui tutti i partecipanti sono presenti nello stesso luogo fisico. È possibile ricorrere ai colloqui a distanza in videoconferenza solo in via eccezionale, ove debitamente giustificato dalle circostanze e prendendo le disposizioni necessarie alla salvaguardia delle norme procedurali. La presente guida mira a orientare gli Stati membri che scelgono di avvalersi della possibilità di effettuare colloqui a distanza in videoconferenza.

La principale questione relativamente ai colloqui a distanza è se possano essere di qualità equivalente a quella dei colloqui in presenza. Garantire la qualità dei colloqui a distanza comporta il rispetto di talune norme procedurali e tecniche. Tali norme garantiscono che il richiedente possa fornire tutte le informazioni necessarie a sostegno della propria domanda di protezione internazionale, così come accadrebbe durante un colloquio in presenza e senza incontrare ostacoli.

I colloqui a distanza dovrebbero inoltre consentire al funzionario esaminatore di seguire tutte le fasi necessarie di un colloquio personale per esaminare la domanda del richiedente adottando gli stessi criteri applicabili quando il colloquio si svolge in presenza.

Un colloquio a distanza può influenzare le dichiarazioni del richiedente in vari modi. Eventuali problemi tecnici, come un basso livello dell'audio, una qualità del video scadente o interruzioni della connessione, possono costituire dei limiti alla comunicazione rendendola meno ricca di dettagli. La posizione della telecamera e la mancanza di un contatto visivo diretto creano distanza e riducono la percezione dei segnali non verbali, ossia i segni di vulnerabilità, vergogna, paura o mancanza di fiducia. Il contesto di un colloquio a distanza può essere percepito come più formale rispetto a quello di un colloquio in presenza, in quanto lascia meno spazio all'ascolto attivo e alla manifestazione di empatia e interesse. Tali distorsioni danno più facilmente adito a malintesi e possono rendere più difficile ovviare alla mancanza di dettagli o a eventuali incongruenze.

La presente guida delinea una panoramica del quadro giuridico che disciplina i colloqui a distanza e illustra le norme procedurali e tecniche che possono contribuire a fare sì che siano di alta qualità. Fornisce inoltre orientamenti sull'iter da seguire per decidere quando ricorrere a un colloquio a distanza e quando evitarlo. Include capitoli distinti contenenti orientamenti più pratici per quanto riguarda la comunicazione e le tecniche da applicare nel condurre un colloquio a distanza. Gli allegati contengono elenchi di controllo utili al lavoro quotidiano dei

⁽³⁾ [Regolamento \(UE\) 2024/1348](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 maggio 2024, che stabilisce una procedura comune di protezione internazionale nell'Unione e abroga la direttiva 2013/32/UE (GU L, 2024/1348, 22.5.2024).

⁽⁴⁾ [Regolamento \(UE\) 2024/1351](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 maggio 2024, sulla gestione dell'asilo e della migrazione, che modifica i regolamenti (UE) 2021/1147 e (UE) 2021/1060 e che abroga il regolamento (UE) n. 604/2013 (GU L 1351 del 22.5.2024).



funzionari esaminatori. La presente guida dovrebbe essere utilizzata insieme alla guida pratica sul colloquio personale ⁽⁵⁾, alla guida pratica sull'attuazione del regolamento Dublino III nel contesto del colloquio personale e della valutazione delle prove ⁽⁶⁾ e alla guida pratica sul servizio di interpretariato nella procedura di asilo ⁽⁷⁾. La guida si concentra esclusivamente sulle circostanze specifiche del colloquio a distanza.

La presente guida si basa sulle raccomandazioni pratiche EUAA relative allo svolgimento del colloquio personale a distanza ⁽⁸⁾ e alla registrazione (presentazione) a distanza/online ⁽⁹⁾, elaborate durante la pandemia di COVID-19. Si basa, inoltre, su pratiche, orientamenti e relazioni di valutazione forniti dagli Stati membri dell'UE e dai paesi associati Schengen. Inoltre, prende atto di due considerazioni procedurali e pratiche dell'Alto Commissario delle Nazioni Unite per i rifugiati (UNHCR) in questo campo ⁽¹⁰⁾.

Definizione di colloquio a distanza

La condizione principale che definisce il colloquio a distanza è che il richiedente e il funzionario esaminatore si trovino in luoghi diversi e che la comunicazione avvenga in videoconferenza.

I colloqui a distanza in videoconferenza, come previsto nell'APR e nell'AMMR, richiedono che tutti i partecipanti al colloquio siano in grado di comunicare tramite sia video che audio per tutta la durata del colloquio. I partecipanti non possono collegarsi solo tramite audio, per esempio al telefono. Ciò significa anche che le telecamere non possono essere spente durante un colloquio a distanza per risparmiare larghezza di banda in caso di problemi tecnici con la connessione a internet.

Una figura chiave che partecipa al colloquio personale è l'interprete, che durante il colloquio può trovarsi in luoghi diversi. Può operare dallo stesso luogo del funzionario esaminatore oppure da una terza sede separata. Nella presente guida, la situazione in cui solo l'interprete si trova in una sede diversa, mentre il funzionario esaminatore e il richiedente sono faccia a faccia, è denominata «colloquio con interpretariato a distanza».

L'APR stabilisce, al considerando 15, che il colloquio personale è un elemento essenziale di una procedura di asilo efficace ed equa. Per quanto riguarda il colloquio sull'ammissibilità

⁽⁵⁾ EASO, *La guida pratica dell'EASO: il colloquio personale*, 2014.

⁽⁶⁾ EASO, *Guida pratica dell'EASO sull'attuazione del regolamento Dublino III: il colloquio personale e la valutazione delle prove*, 2019.

⁽⁷⁾ EUAA, *Practical Guide on Interpretation in the Asylum Procedure* (Guida pratica sul servizio di interpretariato nella procedura di asilo), 2024.

⁽⁸⁾ EASO, *Practical recommendations on conducting the personal interview remotely* (Raccomandazioni pratiche relative allo svolgimento del colloquio personale a distanza), 2020.

⁽⁹⁾ EASO, *Practical recommendations on conducting remote/online registration (lodging)* [Raccomandazioni pratiche relative allo svolgimento della registrazione a distanza/online (presentazione)], 2020.

⁽¹⁰⁾ UNHCR, *Remote interviewing, practical considerations for States in Europe* (Colloqui a distanza: considerazioni pratiche per gli Stati in Europa), 2020; UNHCR, *Key Procedural Considerations on the Remote Participation of Asylum-Seekers in the Refugee Status Determination Interview* (Principali considerazioni procedurali sulla partecipazione a distanza dei richiedenti asilo al colloquio per la determinazione dello status di rifugiato), 2020.



e i colloqui sul merito previsti dall'APR, non vi è alcuna distinzione giuridica tra un colloquio con interpretariato a distanza e altri tipi di colloqui a distanza. In questi casi, il servizio di interpretariato a distanza deve seguire i principi e soddisfare i requisiti di un qualsiasi colloquio a distanza. Anche il servizio di interpretariato a distanza, in tali situazioni, deve quindi avvenire in videoconferenza e non utilizzando solo connessioni audio, come ad esempio la partecipazione dell'interprete al telefono.

Queste condizioni più restrittive per i colloqui con interpretariato a distanza non si applicano al colloquio personale di cui all'AMMR o ad altri tipi di situazioni durante la procedura di asilo in cui si ricorre all'interpretariato a distanza, purché tutti gli altri partecipanti siano presenti nello stesso luogo del richiedente. Gli Stati membri sono tuttavia incoraggiati a utilizzare, per quanto possibile, le infrastrutture esistenti per la videoconferenza, anche in tali situazioni, per garantire la migliore qualità possibile del servizio di interpretariato a distanza.

Le diverse tipologie di colloqui

I colloqui personali previsti dall'APR comprendono il colloquio sull'ammissibilità e il colloquio sul merito. Il termine «colloquio personale» è utilizzato nell'APR anche nel contesto delle norme procedurali per la revoca della protezione internazionale. In particolare, l'APR stabilisce che al beneficiario deve essere data la possibilità di esporre i motivi per cui la sua protezione internazionale non dovrebbe essere revocata. Tale esposizione dei motivi dovrebbe avvenire mediante una dichiarazione scritta presentata entro un termine ragionevole a decorrere dalla data in cui il beneficiario riceve le informazioni pertinenti. Ciò vale anche durante un colloquio personale o in un'audizione programmati dall'autorità accertante o, se del caso, dal giudice competente conformemente al diritto nazionale.

L'AMMR utilizza il termine «colloquio personale» per riferirsi a quello che precedentemente era noto come «colloquio Dublino». L'espressione usata in questa guida è «colloquio personale di cui all'AMMR». I colloqui di sicurezza nel contesto della ricollocazione di cui all'articolo 67, paragrafo 8, AMMR non rientrano nell'ambito di applicazione della presente guida.

Per quanto riguarda la presentazione della domanda, l'APR stabilisce che «la domanda è formalizzata di persona a una data, un luogo e, ove comunicata, un'ora designati»⁽¹⁾. In determinate circostanze gli Stati membri possono prevedere la «possibilità per il richiedente di formalizzare la domanda mediante un modulo»⁽²⁾. In questi casi l'APR non prevede colloqui a distanza.

I colloqui possono talvolta essere condotti a distanza anche nel contesto del reinsediamento e dell'ammissione umanitaria. Poiché tali colloqui si svolgono da paesi terzi, il contesto e il quadro giuridico differiscono in modo sostanziale dalla procedura di asilo di cui all'AMMR e all'APR. La presente guida, pertanto, non tratta le specificità di tali colloqui. Tuttavia, i funzionari esaminatori e le amministrazioni che conducono colloqui a distanza nel contesto

⁽¹⁾ Articolo 28, paragrafo 3, APR.

⁽²⁾ Articolo 28, paragrafo 4, APR.



del reinsediamento o dell'ammissione umanitaria troveranno in questa guida elementi importanti da considerare.

In sintesi, nell'ambito della procedura di asilo i colloqui delle seguenti tipologie possono pertanto in via eccezionale essere condotti a distanza:

- colloqui personali di cui all'AMMR;
- colloqui sull'ammissibilità;
- colloqui sul merito;
- colloqui relativi alla revoca della protezione internazionale.



Quadro giuridico

I colloqui oggetto della presente guida dovrebbero di norma svolgersi di persona. La normativa, tuttavia, prevede un'eccezione nella misura in cui consente che siano organizzati a distanza, in videoconferenza, qualora ciò sia debitamente giustificato dalle circostanze e purché siano soddisfatte le condizioni necessarie.

I colloqui a distanza sono disciplinati dall'APR e dall'AMMR. L'articolo 13, paragrafo 10, APR e l'articolo 22, paragrafo 5, AMMR stabiliscono disposizioni specifiche per lo svolgimento del colloquio personale a distanza.



Articolo 13, paragrafo 10, APR

*A titolo di deroga, l'autorità accertante **può** svolgere il colloquio personale in videoconferenza, ove debitamente **giustificato dalle circostanze**. In tal caso, l'autorità accertante garantisce le disposizioni necessarie per **le strutture adeguate, le norme procedurali e tecniche, l'assistenza legale e l'interpretazione**, tenendo conto degli orientamenti dell'Agenzia per l'asilo. [grassetto aggiunto]*



Articolo 22, paragrafo 5, AMMR

*Ove debitamente giustificato dalle circostanze, gli Stati membri **possono** condurre il colloquio personale mediante videoconferenza. In tal caso, lo Stato membro garantisce le disposizioni necessarie per **le strutture adeguate, le norme procedurali e tecniche, l'assistenza legale e l'interpretazione**, tenendo conto degli orientamenti dell'Agenzia per l'asilo. [grassetto aggiunto]*

Il considerando 15 APR chiarisce ulteriormente il contesto dei colloqui a distanza e fornisce ulteriori dettagli sulle valutazioni che gli Stati membri dovrebbero effettuare quando prendono in considerazione tale modalità. Il considerando contiene un elenco non esaustivo di esempi in cui i colloqui a distanza possono essere presi in considerazione, precisando inoltre che «[l']idoneità del ricorso ai colloqui a distanza mediante videoconferenza dovrebbe essere valutata singolarmente prima del colloquio, dal momento che i colloqui a distanza potrebbero non essere adatti a tutti i richiedenti asilo».

**Considerando 15 APR**

*Il colloquio personale è un elemento essenziale di una **procedura di asilo efficace ed equa**. Al fine di garantire un contesto ottimale per la comunicazione, **dovrebbe essere data la preferenza a colloqui in presenza**, mentre lo svolgimento di colloqui a distanza mediante videoconferenza dovrebbe restare **l'eccezione**.*

*Oltre a **considerazioni di salute pubblica**, l'autorità accertante può avere motivi legittimi per ricorrere a colloqui a distanza mediante videoconferenza, ad esempio in presenza di vulnerabilità che precludono a un richiedente asilo la **possibilità di viaggiare** o lo rendono difficile per **motivi di salute o familiari**, oppure per svolgere colloqui con richiedenti che si trovano in **stato di trattenimento**, nei **territori d'oltremare** o in situazioni in cui è necessaria la **partecipazione a distanza di un interprete** con competenze specialistiche in materia di interpretazione.*

*In caso di colloqui a distanza, è opportuno che l'autorità accertante sia tenuta ad applicare tutte le **garanzie procedurali** che si applicano quando si svolgono colloqui in presenza, assicurando la tutela della **vita privata e della riservatezza** e tenendo debitamente conto della **protezione dei dati**. L'idoneità del ricorso ai colloqui a distanza mediante videoconferenza dovrebbe essere **valutata singolarmente** prima del colloquio, dal momento che i colloqui a distanza potrebbero **non** essere **adatti** a tutti i richiedenti asilo a causa della loro **giovane età**, dell'esistenza di **deficit visivi o uditivi** o del loro stato di **salute mentale**, con particolare riguardo per determinati gruppi vulnerabili, quali le **vittime di torture** o i **richiedenti con traumi**.*

*L'**interesse superiore del minore** dovrebbe essere il principio guida. È opportuno prestare particolare attenzione alle potenziali **difficoltà tecnologiche** che possono comportare effetti negativi sul colloquio, determinare una registrazione incompleta o incomprensibile del colloquio o incidere sulla conservazione e sul recupero della registrazione. [grassetto aggiunto]*

Principi fondamentali

La presente guida si concentra sulle condizioni specifiche che devono essere soddisfatte quando uno Stato membro decide di svolgere colloqui a distanza. Tali condizioni si basano sui seguenti principi fondamentali:

- i colloqui in presenza sono preferibili ai colloqui a distanza, che dovrebbero rimanere un'eccezione;
- i colloqui a distanza sono facoltativi per gli Stati membri;
- lo svolgimento di un colloquio a distanza deve essere fondato su ragioni chiaramente giustificate ed essere preceduto da una valutazione individuale per stabilire se il formato da remoto sia adatto al singolo richiedente;
- gli Stati membri devono applicare le stesse garanzie procedurali previste per i colloqui in presenza, garantendo la vita privata, la riservatezza e il rispetto dei principi in materia di protezione dei dati personali;
- gli Stati membri devono assicurare che siano prese tutte le disposizioni necessarie, anche relativamente all'adeguatezza delle strutture, alla conformità alle norme procedurali e tecniche, all'assistenza legale e all'interpretazione;
- nei casi che riguardano i minori, l'interesse superiore del minore deve essere una considerazione preminente.



Norme procedurali

L'articolo 13 APR e l'articolo 22 del AMMR stabiliscono le condizioni specifiche che devono essere soddisfatte dall'autorità competente durante lo svolgimento di colloqui personali. Queste condizioni si applicano ai colloqui sia in presenza sia a distanza e garantiscono:

- la tutela della vita privata e la riservatezza, per consentire al richiedente di esporre in modo esauriente i motivi della sua domanda;
- la presenza di un consulente legale, se previsto;
- i servizi di un interprete idoneo a garantire una comunicazione adeguata fra il richiedente e il funzionario esaminatore che conduce il colloquio;
- un'adeguata formazione e preparazione del responsabile del colloquio (funzionario esaminatore);
- disposizioni specifiche per le persone con esigenze particolari.

Le condizioni e gli elementi relativi alle norme procedurali che devono essere predisposti quando si svolgono colloqui a distanza sono esaminati di seguito.

Luogo in cui si trova il richiedente

Nei colloqui personali a distanza la persona che deve sostenere il colloquio deve trovarsi in un ambiente idoneo, gestito o approvato da un'autorità, vale a dire un centro di accoglienza, di residenza o di trattenimento, una struttura sanitaria o qualsiasi altra struttura analoga.

Personale di supporto nel luogo in cui si trova il richiedente

La presenza di personale di supporto nel luogo in cui si trova il richiedente è fondamentale per affrontare le potenziali problematiche che possono emergere in contesti a distanza. Se del caso, queste figure possono fornire assistenza, per esempio:

- fornendo informazioni pratiche personalizzate sul colloquio a distanza nella loro sede;
- firmando e scansionando i documenti presentati e i verbali dei colloqui;
- assistendo il richiedente su questioni pratiche prima del colloquio, durante le pause e al termine dello stesso; e
- assistendo il richiedente con le attrezzature tecniche utilizzate durante il colloquio a distanza.

Tutti i partecipanti al colloquio dovrebbero essere in grado di contattare il personale di supporto presente nel luogo in cui si trova il richiedente. Per garantire la riservatezza del colloquio, il personale di supporto non dovrebbe, in linea di principio, essere presente nella sala mentre il colloquio è in corso, salvo quando ciò non sia ritenuto necessario a causa della situazione del richiedente, delle caratteristiche del luogo o ai sensi della legislazione nazionale.



Sia il personale di supporto che il funzionario esaminatore dovrebbero informare il richiedente in merito alle modalità del colloquio a distanza, sottolineando l'importanza di segnalare eventuali problemi tecnici che potrebbe incontrare durante la sessione.

Le condizioni di cui sopra favoriscono non solo l'attuazione delle norme procedurali e tecniche, ma anche l'instaurazione di un clima di fiducia con il richiedente, condizione fondamentale per lo svolgimento di un colloquio, soprattutto da remoto.

Luogo in cui si trova il funzionario esaminatore

Si raccomanda che il funzionario esaminatore conduca il colloquio da un ufficio dell'autorità dello Stato membro, idealmente uno spazio appositamente allestito per lo svolgimento di colloqui personali a distanza, in cui siano soddisfatte tutte le condizioni previste. Se il funzionario esaminatore si trova in una sede diversa devono comunque essere rispettate le stesse norme tecniche e procedurali.

Luogo in cui si trova l'interprete

Anche l'interprete deve trovarsi in un ambiente idoneo, approvato dall'autorità. Preferibilmente, dovrebbe trovarsi nello stesso ufficio del funzionario esaminatore oppure in un altro ufficio dell'autorità, piuttosto che in un ufficio esterno. Può essere fonte di problemi la situazione in cui l'interprete partecipi a un colloquio a distanza dalla stessa stanza del richiedente, mentre il funzionario esaminatore si trova in un luogo diverso. In tal caso, sussiste un elevato rischio che il richiedente interagisca con l'interprete fisicamente presente nella stessa stanza, anziché con il funzionario esaminatore che effettua il colloquio a distanza, il che renderebbe molto difficile per l'interprete mantenere un ruolo neutrale. Per tale ragione, al fine di salvaguardare i ruoli di tutti i partecipanti durante il colloquio non è consigliabile che gli interpreti partecipino a colloqui a distanza dallo stesso luogo fisico del richiedente.

Qualora gli interpreti siano autorizzati a partecipare al colloquio da uffici esterni a quelli dell'autorità, dovrebbero essere assicurate le stesse condizioni ambientali e tecniche previste per il funzionario esaminatore. L'autorità resta responsabile del rispetto di tutte le norme pertinenti.

Se si trova in un luogo diverso rispetto al funzionario esaminatore, l'interprete deve anche conoscere le attrezzature e segnalare proattivamente eventuali problemi tecnici incontrati durante il colloquio.

Luogo in cui si trovano il consulente legale e il rappresentante del richiedente

In generale, il consulente legale (e/o il rappresentante, se il richiedente è un minore) dovrebbero trovarsi nella stessa stanza del richiedente, come nei colloqui in presenza. Se partecipano a un colloquio a distanza, il consulente legale e/o il rappresentante dovrebbero trovarsi in una sede idonea approvata dall'autorità.



Informazioni sulla modalità a distanza

Spetta all'autorità informare il richiedente del fatto che il colloquio personale si terrà a distanza e delle modalità previste. È suo compito anche far mettere in atto procedure che assicurino la comunicazione tempestiva delle informazioni pertinenti. Le informazioni devono essere fornite in forma concisa, trasparente, intelligibile e facilmente accessibile, utilizzando un linguaggio semplice e chiaro. Se il richiedente è un minore, le informazioni devono essere fornite con modalità rispondenti alle sue esigenze specifiche.

Prima del colloquio, nella convocazione, devono essere incluse informazioni su come e dove si svolgerà il colloquio a distanza e deve essere data chiara indicazione delle modalità previste. Ciò aiuterà il richiedente a superare eventuali resistenze che potrebbe mostrare nel momento in cui viene informato che il colloquio sarà condotto a distanza.

All'inizio del colloquio è importante fornire informazioni pratiche sulla persona o sulle persone incaricate di assistere il richiedente durante lo stesso, sul funzionamento delle apparecchiature tecniche e sulle pratiche applicabili di condivisione e conservazione delle registrazioni audio. Dovrebbero essere fornite istruzioni sulle misure da adottare in caso di problemi tecnici e dovrebbe essere precisato che la riservatezza del richiedente è garantita. Il funzionario esaminatore dovrebbe spiegare chiaramente i principali motivi per cui talvolta si ricorre al colloquio a distanza anziché in presenza e chiarire che tale modalità non fornisce un'indicazione dell'esito sostanziale del caso né incide su di esso.

Al termine del colloquio il richiedente dovrebbe essere informato sulle prossime fasi della procedura e su eventuali azioni che potrebbero essere necessarie da parte sua.



Buona pratica: fornire informazioni nella convocazione

Le informazioni sul colloquio a distanza possono essere incluse nella lettera di convocazione o fornite in un opuscolo separato, in un video informativo o con altri mezzi appropriati. La convocazione può includere, ad esempio, informazioni/garanzie su:

- chi parteciperà e dove;
- le modalità tecniche più importanti, come l'uso di una connessione molto sicura;
- l'uso di immagini e suoni di alta qualità;
- la disponibilità di una stanza separata a garanzia della riservatezza del colloquio; e
- la politica di conservazione della registrazione audio.

La convocazione può anche essere l'occasione per informare il richiedente su come presentare eventuali documenti che non sono stati ancora presentati prima del colloquio, nonché su eventuali ulteriori preparazioni necessarie da parte sua.

Spiegare al richiedente perché il colloquio si svolgerà a distanza può contribuire ad attenuarne il timore che questo formato abbia un impatto negativo sulla sua domanda. Al fine di ridurre l'onere amministrativo, per redigere le lettere di convocazione o il relativo materiale informativo gli Stati membri possono utilizzare modelli di spiegazioni standardizzati per le situazioni più comuni.



**Buona pratica: offrire al richiedente la possibilità di opporsi**

Sebbene l'APR e l'AMMR non prevedano un diritto esplicito del richiedente di opporsi al formato del colloquio, gli Stati membri possono offrire questa possibilità. Nella lettera di convocazione o attraverso altri canali appropriati, il richiedente può essere informato su come ed entro quando può opporsi alla modalità da remoto. Questa pratica può aiutare a individuare motivi precedentemente non emersi in base ai quali il colloquio non dovrebbe essere effettuato a distanza. Ciò contribuisce a evitare che siano sollevate obiezioni durante il colloquio e favorisce il corretto svolgimento dello stesso. Le autorità possono stabilire una procedura da seguire in caso di obiezione da parte del richiedente o del suo consulente legale.

I funzionari esaminatori nel contesto del colloquio a distanza

Lo svolgimento di colloqui in un contesto remoto può comportare difficoltà in termini di efficacia della comunicazione nonché di instaurazione di un rapporto e di un clima di fiducia. Poiché i colloqui a distanza possono essere più impegnativi per il funzionario esaminatore e il richiedente, gli Stati membri dovrebbero prendere in considerazione l'opportunità di ricorrere a funzionari esaminatori con esperienza, in particolare nel riconoscimento di segnali di vulnerabilità.

La formazione e l'esperienza aiutano i funzionari esaminatori ad acquisire le conoscenze necessarie per condurre correttamente i colloqui a distanza. Anche i funzionari con una notevole esperienza di colloqui in presenza possono incontrare difficoltà e situazioni inedite durante un colloquio a distanza. È quindi importante che i funzionari esaminatori incaricati dello svolgimento di tali colloqui siano adeguatamente formati e/o assistiti prima di assumere l'incarico di condurre un colloquio a distanza.

**Buona pratica: affiancamento di funzionari esaminatori esperti**

Offrire ai funzionari esaminatori privi di esperienza di colloqui a distanza la possibilità di affiancare colleghi esperti può essere un modo efficace per aiutare il personale a familiarizzare con il contesto, la metodologia e le tecniche specifiche del colloquio a distanza. In quest'ottica, i funzionari esaminatori esperti potrebbero anche fornire un riscontro ai colleghi con meno esperienza in materia di colloqui a distanza, per aiutarli a migliorare le proprie tecniche.

Gestione dei documenti

Considerazioni generali sulla presentazione dei documenti

I richiedenti sono autorizzati a presentare documenti aggiuntivi durante i colloqui personali, anche se da remoto. Tuttavia, in un tale contesto può essere più difficile per il responsabile del



colloquio valutare i documenti presentati dal richiedente durante il colloquio stesso. Le autorità dovrebbero disporre di procedure atte a garantire che tutti i documenti presentati durante il colloquio a distanza siano adeguatamente gestiti e trasmessi ai partecipanti.



Buona pratica: richiedere l'invio dei documenti tramite posta elettronica prima del colloquio

Nella lettera di convocazione si può invitare il richiedente a trasmettere per posta elettronica alle autorità, prima del colloquio, tutti i documenti aggiuntivi non ancora presentati (documento d'identità, documenti giustificativi o probatori ecc.). Se necessario, il rappresentante legale del richiedente può essere invitato ad assisterlo nella raccolta e nell'invio di tali documenti.

Come presentare i documenti prima o durante i colloqui a distanza

Idealmente, quando il richiedente arriva nel luogo del colloquio a distanza, il personale di supporto dovrebbe chiedere se ha portato ulteriori documenti da presentare durante il colloquio. In questo modo, il personale di supporto può gestire tali documenti prima dell'inizio del colloquio e trasmetterli attraverso canali consolidati. Offrire tale opportunità può limitare le interruzioni e i ritardi durante il colloquio stesso.

Tuttavia, per ragioni operative potrebbe non essere sempre possibile gestire i documenti prima dell'inizio del colloquio. In tal caso, provvedere alla trasmissione e al trattamento di tutti i documenti presentati dal richiedente all'inizio del colloquio a distanza può essere considerata una buona prassi nella misura in cui ne consente un trattamento più efficiente.

Di norma, i documenti cartacei devono essere scannerizzati e messi a disposizione delle parti interessate nel corso del colloquio a distanza, a meno che ciò sia impossibile per problemi specifici (ad esempio, documenti molto lunghi o voluminosi presentati durante il colloquio).

I documenti non dovrebbero essere trasmessi in formato elettronico ai partecipanti al colloquio che non sono autorizzati a conservarli dopo lo stesso (ad esempio, interpreti o mediatori culturali). Nei casi in cui tali figure possano aver bisogno di un accesso temporaneo a tali documenti durante il colloquio a distanza, i documenti dovrebbero essere condivisi solo temporaneamente. Ciò può essere fatto, ad esempio, proiettando il documento sullo schermo o adottando soluzioni che non ne comportino la trasmissione di una copia elettronica integrale.

Le stesse linee guida e considerazioni valide per il trattamento dei documenti presentati durante un colloquio in presenza si applicano anche ai colloqui a distanza.

Trascrizioni del colloquio, relazioni sintetiche e altri documenti che richiedono la firma del richiedente

Se viene redatto un verbale del colloquio, un verbale di sintesi o una trascrizione, le autorità competenti possono invitare il richiedente a controllare che il contenuto del verbale o della trascrizione del colloquio personale corrisponda a quanto detto nel corso dello stesso. A tal





fine può essere chiesto al richiedente di firmare il verbale o la trascrizione, dopo avergli offerto la possibilità di formulare osservazioni o fornire chiarimenti.

Per ovviare a eventuali difficoltà derivanti dal contesto a distanza, il personale della struttura in cui si svolge il colloquio può assistere nella stampa di tutti i documenti che il richiedente debba firmare. Per i richiedenti analfabeti, i minori e quelli con disabilità che potrebbero impedire loro di esaminare rapidamente tali documenti e segnalare la necessità di eventuali correzioni si dovrebbero seguire le stesse procedure previste per i colloqui in presenza.

Una volta firmati i documenti, il personale dovrebbe provvedere alla scansione e all'invio degli stessi al funzionario esaminatore. Le autorità degli Stati membri possono anche valutare il ricorso alla firma digitale, laddove consentito dalla legislazione nazionale, come metodo valido per permettere ai partecipanti di esprimere il proprio consenso o confermare il contenuto di un documento.





Norme tecniche

Le stesse norme procedurali si applicano ai colloqui a distanza tanto quanto a quelli in presenza, con i dovuti adeguamenti per tenere conto del contesto da remoto. Per le strutture e apparecchiature utilizzate nei colloqui a distanza devono essere rispettati i requisiti tecnici minimi specifici.

Strutture nel luogo in cui si trova il richiedente

La sede dei colloqui a distanza incide in modo significativo sia sugli standard procedurali che su quelli tecnici. È essenziale che il richiedente si trovi in un luogo in cui possa ricevere supporto prima, durante e dopo il colloquio. Inoltre, il luogo è determinante per garantire la sicurezza e la riservatezza del colloquio stesso. È dunque importante considerare alcuni aspetti fondamentali legati alla sede e alle strutture, in particolare per quanto riguarda l'ambiente circostante.

La stanza in cui si trova il richiedente deve:

- essere dedicata esclusivamente al colloquio a distanza, per garantire la riservatezza e il rispetto degli standard di qualità previsti per il colloquio;
- permettere al richiedente di parlare senza essere distratto da rumori esterni e senza che le informazioni possano essere udite da persone non autorizzate;
- prevedere un sistema adeguato per evitare che persone estranee entrino nella stanza (ad esempio, un avviso che indichi che la stanza è occupata);
- essere dotata delle apparecchiature informatiche e di comunicazione necessarie per lo svolgimento del colloquio.

Apparecchiature

Le apparecchiature tecniche devono garantire una qualità audio e video adeguata. Il personale presente nel luogo in cui si trovano i partecipanti al colloquio è responsabile della qualità dell'attrezzatura utilizzata. Pertanto, è fondamentale designare personale specificamente incaricato della preparazione tecnica del colloquio e della gestione di eventuali problemi tecnici durante la sessione.

Allo stesso tempo, il funzionario esaminatore deve conoscere a fondo le caratteristiche e il funzionamento dell'apparecchiatura. Durante il colloquio è responsabile del monitoraggio della qualità delle attrezzature e deve segnalare tempestivamente eventuali malfunzionamenti al personale tecnico designato. È consigliabile che il funzionario esaminatore verifichi periodicamente con il richiedente e con l'interprete la chiarezza e la qualità della comunicazione.



Si raccomanda che la configurazione tecnica della sala comprenda:

- una connessione a internet stabile e sufficientemente veloce;
- telecamere regolabili che consentano ai partecipanti di vedere il busto di tutti i partecipanti;
- un'illuminazione adattata alle telecamere utilizzate;
- uno schermo di dimensioni adeguate a consentire a tutti i partecipanti di cogliere i segnali non verbali, trasmessi con espressioni facciali e con il linguaggio del corpo;
- schermi che permettano a tutti i partecipanti di essere sempre visibili durante il colloquio;
- un microfono che possa essere posizionato in base alla situazione del colloquio e che garantisca una buona qualità audio;
- l'uso di microfoni che riducano al minimo i rumori ambientali per limitare i rumori di fondo e garantire un audio chiaro.

Si raccomanda inoltre al funzionario esaminatore di utilizzare le seguenti attrezzature tecniche:

- una cuffia di buona qualità per avere una migliore qualità audio e ridurre i rumori di fondo che possono essere fonte di distrazione;
- più schermi o un desktop esteso, utile soprattutto per prendere appunti;
- una tastiera silenziosa per ridurre al minimo i rumori fastidiosi.

Se un'autorità consente ai funzionari esaminatori di condurre il colloquio da casa, essa rimane responsabile del rispetto di tutte le norme pertinenti. Quando un funzionario esaminatore effettua un colloquio a distanza dal proprio domicilio, è particolarmente importante garantire che:

- nessun altro sia presente nella stanza da cui è condotto il colloquio e che quest'ultimo non possa essere udito da terzi;
- siano adottate misure adeguate a evitare interruzioni durante lo stesso;
- la connessione a internet sia affidabile, sufficientemente rapida e stabile;
- le apparecchiature tecniche e d'ufficio soddisfino i requisiti dell'autorità;
- sia utilizzato uno sfondo neutro per mantenere un'interazione professionale.

Quando i colloqui sono condotti dal domicilio dei funzionari esaminatori deve essere garantito che abbiano accesso ai team leader, alle sessioni informative o ad altre forme di supporto, soprattutto nei colloqui più complessi.

**Buona pratica: standardizzare le apparecchiature utilizzate su tutto il territorio dello Stato membro**

Le attrezzature tecniche utilizzate per i colloqui a distanza in tutto il paese e tra le diverse autorità interessate devono essere standardizzate. Questo approccio offre una serie di vantaggi: ad esempio, è possibile fornire a tutti gli utenti le stesse istruzioni su come utilizzare le apparecchiature e adottare procedure uniformi per la gestione dei problemi tecnici.

**Buona pratica: predisporre sfondi neutri durante i colloqui a distanza**

Il fatto di mantenere neutro lo sfondo durante i colloqui a distanza in videoconferenza può aiutare i partecipanti a concentrarsi sulle persone che partecipano al colloquio ed evitare distrazioni. Una parete semplice è preferibile a uno sfondo pieno di oggetti, poster o librerie ecc.

Alcuni strumenti di videoconferenza offrono sfondi virtuali che nascondono l'ambiente fisico reale della sala. Se è vero che soluzioni di questo tipo permettono di avere uno sfondo neutro, andrebbero generalmente evitate perché possono causare effetti visivi indesiderati quando la persona si muove, fondendosi parzialmente con lo sfondo virtuale. Tali effetti possono essere una fonte di distrazione per i partecipanti al colloquio.

Assistenza tecnica

Si raccomanda di garantire la presenza di un servizio di assistenza tecnica accessibile a tutti i partecipanti, con l'incarico di assistere nell'organizzazione del colloquio a distanza o di intervenire in caso di problemi di connessione. È importante che tutti i partecipanti sappiano come richiedere il supporto tecnico, se necessario, e che quest'ultimo possa essere fornito tempestivamente per ridurre al minimo eventuali interruzioni.

**Buona pratica: predisporre una sessione informativa e un manuale tecnico**

Per garantire il corretto funzionamento delle attrezzature tecniche e la risoluzione dei problemi tecnici si consiglia di organizzare una breve sessione informativa o di formazione e di fornire un manuale sugli aspetti tecnici del colloquio per il personale interessato. Tale manuale può includere una serie di domande frequenti e/o un elenco di soluzioni a problemi comuni, riducendo così la probabilità che sia necessario contattare il servizio di assistenza tecnica o il personale informatico.





Registrazione del colloquio

L'audio deve essere registrato sia nei colloqui in presenza che in quelli a distanza tramite videoconferenza.

Servizi e programmi/piattaforme

Le autorità devono garantire che i programmi e le piattaforme utilizzati per i colloqui a distanza rispettino adeguati standard di sicurezza e protezione dei dati.

Riservatezza e sicurezza

È fondamentale utilizzare una password per accedere alla videoconferenza. L'utilizzo di una password sicura, diversa per ogni colloquio a distanza, impedisce l'accesso alla riunione online da parte di persone non autorizzate e garantisce una connessione e una comunicazione molto più sicure. La piattaforma di videoconferenza dovrebbe utilizzare una connessione criptata per audio e video.

Protezione dei dati

Le modalità di comunicazione elettronica utilizzate dalle autorità degli Stati membri per trasmettere documenti al funzionario esaminatore devono essere conformi ai requisiti in materia di protezione dei dati e di riservatezza previsti dal regolamento generale sulla protezione dei dati ⁽¹³⁾. Ciò significa garantire un'adeguata sicurezza informatica dei canali di comunicazione elettronica utilizzati a tal fine. Stabilire orientamenti chiari sulla gestione e trasmissione di tali informazioni è essenziale per garantire che le misure di protezione dei dati previste siano attuate efficacemente nella pratica. È possibile stipulare contratti specializzati con fornitori di videoconferenze che utilizzano solo server situati all'interno dell'UE.

⁽¹³⁾ [Regolamento \(UE\) 2016/679](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (GU L 119 del 4.5.2016).

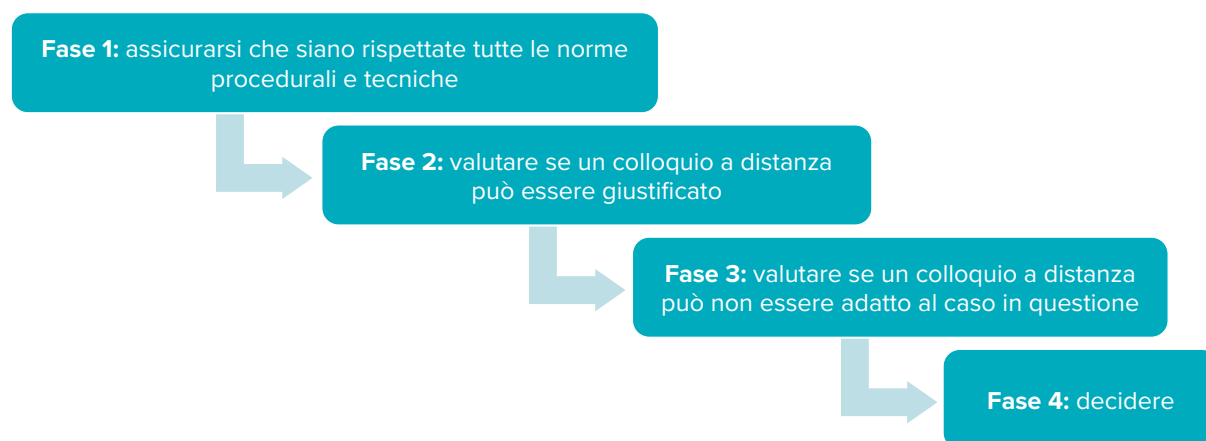




Decisioni relative allo svolgimento di un colloquio a distanza

Valutare l'opportunità di svolgere un colloquio a distanza

La decisione se condurre un colloquio a distanza richiede una valutazione individuale di ciascun caso. Come indicato in precedenza, per alcune categorie di richiedenti vanno fatte considerazioni di carattere generale, ma ogni caso presenta circostanze uniche che devono essere valutate. Tale valutazione dovrebbe basarsi su tutte le informazioni pertinenti a disposizione della persona incaricata di decidere le modalità del colloquio. [Allegato I. «Elenco di controllo per decidere se condurre un colloquio personale a distanza»](#) aiuta i responsabili delle decisioni in questa valutazione.



Casi in cui un colloquio a distanza può essere giustificato

Questa sezione analizza vari scenari in cui l'organizzazione di un colloquio a distanza può essere giustificata. Va ricordato che, sebbene questi esempi rappresentino alcune delle situazioni più comuni che possono verificarsi, essi non costituiscono un elenco esaustivo. Inoltre, è importante sottolineare che il realizzarsi di uno o più di questi scenari non implica automaticamente che il colloquio debba svolgersi a distanza. La decisione di procedere a un colloquio a distanza dovrebbe basarsi su un'attenta valutazione dell'idoneità dello stesso in ogni singolo caso, sulla base di tutte le informazioni disponibili.

Stato di trattenimento o reclusione

Il ricorso al colloquio a distanza potrebbe essere preso in considerazione nelle situazioni in cui il richiedente sia in stato di trattenimento o di reclusione e, di conseguenza, sia solo limitatamente accessibile alle autorità accertanti. In tali situazioni è importante verificare se il luogo in cui si trova il richiedente sia dotato di strutture adeguate e se vi sia personale di supporto disponibile per condurre colloqui a distanza di alta qualità. Va inoltre considerato che, in questo contesto, può essere particolarmente difficile instaurare un clima di fiducia con il richiedente.



Considerazioni di carattere sanitario

I colloqui a distanza potrebbero essere presi in considerazione nei casi in cui il rischio di trasmissione di malattie contagiose ostacolerebbe o complicherebbe lo svolgimento dei tradizionali colloqui in presenza. Va sottolineato che le considerazioni di salute pubblica possono riguardare sia eventi su vasta scala, come una pandemia, sia situazioni locali più circoscritte, ad esempio quando è stato individuato un focolaio di infezione all'interno di una struttura di accoglienza o analoga.

Nel caso di eventi eccezionali su larga scala come una pandemia, la natura stessa della situazione può giustificare un utilizzo più generalizzato dei colloqui a distanza tramite videoconferenza, per salvaguardare gli interessi legittimi sia dei richiedenti sia delle autorità.

Anche altre considerazioni di carattere sanitario possono giustificare l'organizzazione di un colloquio a distanza, ad esempio nel caso di richiedenti con un sistema immunitario compromesso, di persone che hanno appena ricevuto o stanno ricevendo cure mediche, anziani o persone con disabilità fisiche che renderebbero difficoltoso spostarsi.

Vulnerabilità

I colloqui a distanza potrebbero essere presi in considerazione nei casi in cui le vulnerabilità del richiedente protezione internazionale gli impediscano o rendano difficoltoso spostarsi per motivi di salute o familiari. Ci possono essere altre situazioni in cui le vulnerabilità sono tali che condurre comodamente un colloquio a distanza, dal suo luogo di residenza attuale o da una sede vicina, potrebbe essere nell'interesse superiore generale del richiedente.

È il caso, per esempio, di donne in gravidanza, puerpere con neonati o richiedenti che si prendono cura di un familiare a carico.

Sebbene ci siano casi, come quelli elencati di seguito, in cui le vulnerabilità del richiedente possono giustificare la necessità di evitare i colloqui a distanza, si deve riconoscere che non tutte le vulnerabilità dovrebbero precludere automaticamente la possibilità di condurre un tale colloquio. La decisione di procedere a un colloquio a distanza dovrebbe basarsi su una valutazione individuale che consideri vantaggi e svantaggi di tale approccio.

Luogo distante da quello in cui si trova il responsabile del colloquio

Ci possono essere situazioni in cui il richiedente non presenta vulnerabilità specifiche che giustifichino l'opportunità di prendere in considerazione il colloquio a distanza, ma in cui la distanza che deve percorrere per raggiungere la sede del colloquio è tale da rendere la modalità da remoto comunque vantaggiosa e/o più efficiente. L'APR si riferisce specificamente ai richiedenti che si trovano nei territori d'oltremare degli Stati membri, ma tale considerazione può valere anche per quelli ospitati in un centro di accoglienza molto distante dal luogo di svolgimento del colloquio.

Chiedere ai richiedenti di affrontare lunghi viaggi e soggiornare in ambienti sconosciuti prima del colloquio in presenza può causare ulteriore stress, che a sua volta può incidere



negativamente sulla qualità del colloquio. Gli spostamenti possono inoltre comportare spese considerevoli e problemi amministrativi per le autorità. Va sottolineato, inoltre, che imporre al richiedente lunghi spostamenti può anche causare ritardi nella procedura, il che non è nell'interesse né del richiedente né dell'autorità competente.

I colloqui a distanza possono essere presi in considerazione quando il richiedente si trova lontano dal responsabile del colloquio, in particolare in territori remoti o d'oltremare di uno Stato membro. Questa scelta riduce i costi amministrativi, lo stress da viaggio e i potenziali ritardi, in linea con l'obiettivo di rendere la procedura efficace e umana.

Partecipazione a distanza di interpreti con competenze specialistiche

Quando è necessario un interprete per una lingua rara o una specializzazione specifica non disponibile nel luogo in cui si trova il richiedente, la sua partecipazione a distanza può contribuire a rendere la procedura rapida ed efficace sotto il profilo dei costi, nell'interesse di tutte le parti interessate. In questi casi si può valutare di tenere colloqui sia a distanza sia in presenza con interpretariato a distanza. Maggiori dettagli sull'interpretariato a distanza sono disponibili nella sezione [«Interpretariato durante i colloqui a distanza»](#).

Situazioni eccezionali

Se gli Stati membri si trovano ad affrontare situazioni eccezionali, come un afflusso in massa di richiedenti in una determinata area geografica, il ricorso al colloquio a distanza in videoconferenza potrebbe rappresentare uno strumento adeguato per utilizzare in modo efficiente le risorse disponibili in altre parti dello Stato membro.

Svolgere colloqui a distanza con i richiedenti per i quali tale scelta possa essere giustificata, e per i quali sia stata valutata individualmente l'idoneità del ricorso a tale modalità, potrebbe consentire loro un accesso più rapido al colloquio, alle procedure pertinenti e alla protezione internazionale. In questo caso le autorità potrebbero destinare le risorse disponibili per i colloqui in presenza a quei richiedenti per i quali il formato a distanza non risulta adeguato.

Casi in cui i colloqui a distanza possono non essere idonei

La precedente sezione ha illustrato le situazioni in cui, a titolo eccezionale, si può decidere di svolgere un colloquio a distanza. Questa sezione, invece, riguarda situazioni e casi in cui il ricorso a colloqui a distanza può non essere idoneo. Come già evidenziato nella sezione precedente, va notato che qualsiasi decisione di condurre un colloquio a distanza deve basarsi su una valutazione approfondita dei pro e dei contro per il singolo caso.

La presenza di uno o più fattori contrari al ricorso al colloquio a distanza può essere controbilanciata da altre considerazioni a favore di tale opzione (e viceversa). Anche in questa sezione i fattori elencati sono tra i più frequenti, benché l'elenco non sia esaustivo. I funzionari esaminatori devono valutare con attenzione tutte le considerazioni pertinenti in ciascun caso individuale.



Minori

I minori di tutte le età dovrebbero essere considerati meno adatti a sostenere colloqui a distanza. Questa posizione è coerente con un approccio centrato su tale fascia di età, a garanzia che sia conferita priorità all'interesse superiore del minore. In tale contesto occorre considerare con particolare attenzione se il minore goda del sostegno dei genitori o sia non accompagnato.

Creare un clima di fiducia è più difficile in un contesto da remoto, in particolare quando si utilizzano supporti visivi o altri strumenti pratici. Nei casi eccezionali in cui è necessario un colloquio a distanza, bisogna assicurarsi che il minore riceva un supporto adeguato in loco e che la procedura risponda alle sue esigenze specifiche.

Deficit visivi o uditivi

I colloqui a distanza possono essere problematici per i richiedenti con deficit visivi o uditivi, in quanto una scarsa qualità audio o video può ostacolare la comunicazione. Ci sono potenziali rischi di malintesi nella comunicazione sia verbale che non verbale. Di conseguenza, i richiedenti con deficit visivi o uditivi sono considerati molto meno adatti a sostenere un colloquio a distanza.

Problemi di salute mentale

Stabilire un rapporto di fiducia ed empatia è più difficile nei colloqui a distanza, cosa che li rende molto meno adatti ai richiedenti con problemi di salute mentale. Si ripropongono, anche in questo caso, le preoccupazioni sulla difficoltà di creare un ambiente positivo ed empatico nei colloqui a distanza, soprattutto per i richiedenti con i quali è necessario dimostrare sensibilità emotiva e avviare un'interazione personale. Nei casi in cui vi siano dubbi sulla salute mentale del richiedente si dovrebbe effettuare una valutazione accurata per stabilire se l'interessato potrebbe trarre beneficio dall'ambiente più controllato e personale del colloquio in presenza.

Richiedenti con deficit cognitivi e intellettivi

Condurre colloqui con richiedenti che convivono con deficit cognitivi e/o intellettivi, come ad esempio la demenza o il morbo di Alzheimer, presenta delle difficoltà. Il formato a distanza può rendere la comprensione reciproca tra richiedente e responsabile del colloquio molto più difficile. Nei colloqui a distanza, inoltre, l'uso di supporti visivi o di altri ausili che potrebbero facilitare la comunicazione è spesso limitato, cosa che rende più difficile assistere questa categoria di richiedenti.

Anche instaurare un rapporto di fiducia e una relazione positiva, elementi chiave di un colloquio efficace, può essere più complicato in un contesto da remoto, soprattutto per le persone con deficit cognitivi e intellettivi. Pertanto, questi richiedenti sono considerati molto meno adatti a sostenere un colloquio a distanza, dal momento che in tale contesto è più difficile rispondere alle loro esigenze specifiche.



Altri tipi di vulnerabilità

Anche i richiedenti con altri tipi di vulnerabilità, come i sopravvissuti o presunti sopravvissuti a tortura, tratta di esseri umani, eventi traumatici e/o violenze di genere, richiedono una particolare attenzione per quanto riguarda l'instaurazione di un'atmosfera di empatia e di fiducia durante il colloquio, cosa molto più difficile da realizzare nei colloqui a distanza. È importante ricordare che persone di qualsiasi genere ed età possono essere sopravvissute a violenze di genere. Tali richiedenti possono anche aver bisogno di un'assistenza supplementare che è più adatta ai colloqui in presenza. Di conseguenza, sono considerati meno adatti a sostenere un colloquio a distanza.

Scarsa familiarità con le tecnologie di comunicazione a distanza

I richiedenti che hanno poca o nessuna esperienza con le moderne tecnologie di comunicazione possono trovarsi a disagio o in difficoltà con i colloqui a distanza, con ripercussioni negative sulla comunicazione e l'instaurazione di un rapporto di fiducia con il responsabile del colloquio.

Individuare questo fattore prima di un colloquio può essere difficile e occorre cercare di evitare ampie generalizzazioni basate su ipotesi riguardanti determinati gruppi di richiedenti. Tuttavia, nei casi in cui si sappia in anticipo che un richiedente ha scarsa familiarità con le tecnologie di comunicazione a distanza, lo si considererà meno adatto a sostenere un colloquio a distanza.

In tali casi, proporre un incontro preliminare di orientamento al colloquio o un supporto tecnico potrebbe contribuire a mitigare le barriere comunicative, consentendo al richiedente di partecipare al colloquio in modo più efficace.

Considerazioni particolari legate all'età avanzata

I richiedenti più anziani possono, in molti casi, essere considerati meno adatti a sostenere un colloquio a distanza. Ciò può dipendere da una maggiore probabilità che sussistano difficoltà quali una scarsa familiarità con la tecnologia, disturbi cognitivi e fisici come la demenza, deficit uditivi e/o visivi o altri fattori che ostacolano la comunicazione a distanza.

Tuttavia, la sola età non dovrebbe essere considerata un motivo di per sé sufficiente per rinunciare al colloquio a distanza. Se la persona incaricata di decidere se svolgere un colloquio a distanza conosce bene le circostanze individuali del richiedente anziano e non emergono rischi specifici, il colloquio a distanza potrebbe comunque essere adeguato, purché vi siano motivi per ricorrere a questa modalità.

Al contrario, se le informazioni disponibili sulla situazione del richiedente anziano sono limitate, lo svolgimento di un colloquio a distanza può compromettere la qualità del colloquio stesso. In tali casi, il responsabile del colloquio dovrebbe tener conto delle possibili complicazioni e considerare l'opportunità di riprogrammarlo. Questa precauzione è in linea con le migliori prassi intese a garantire un colloquio di alta qualità e ridurre al minimo un inutile stress per il richiedente. I colloqui a distanza sono quindi, in generale, meno adatti in questi casi.



Casi complessi

I casi complessi, che spesso richiedono lunghi colloqui per analizzare i molteplici aspetti della domanda di protezione del richiedente, presentano difficoltà specifiche in un contesto da remoto. In questi casi può anche essere necessario adottare strumenti o approcci particolari per strutturare le informazioni fornite dal richiedente, difficilmente utilizzabili in un colloquio a distanza. Il colloquio a distanza si complica ulteriormente quando devono essere ascoltate più persone consecutivamente, come nel caso di familiari, cosa che rende più difficile la gestione dei turni.

Inoltre, i colloqui a distanza tendono a essere più stancanti rispetto a quelli in presenza, sia per il richiedente che per il responsabile che li conduce. Una maggiore stanchezza può compromettere l'efficacia del colloquio, soprattutto nei casi che richiedono un dialogo approfondito e attenzione per i dettagli.

Questo può anche rendere più difficile per il responsabile del colloquio affrontare questioni complesse legate alla credibilità durante il colloquio stesso. Ciò vale, in particolare, nei casi in cui vi siano dubbi sull'identità del richiedente o dove sussistano potenziali rischi in termini di sicurezza o criteri di esclusione che potrebbero richiedere un esame durante il colloquio.

Pertanto, i richiedenti con domande di protezione complesse, per i quali ci si può attendere un colloquio prolungato, sono considerati meno adatti a sostenerlo a distanza.

Casi concernenti domande basate su orientamento sessuale, identità di genere, espressione di genere o caratteristiche sessuali

Durante il colloquio con richiedenti la cui domanda si basa sull'orientamento sessuale (percepito), l'identità di genere, le espressioni di genere o i caratteri sessuali (SOGIESC) è fondamentale instaurare un clima di fiducia. Ciò è indispensabile per dare la possibilità di esprimersi apertamente, che a sua volta è un elemento chiave per una valutazione equa delle domande basate sulle caratteristiche SOGIESC.

È inoltre importante tener conto del fatto che, nella loro vita, molti richiedenti (percepiti come) lesbiche, gay, bisessuali, transgender, intersessuali e queer hanno probabilmente subito discriminazioni, abusi verbali o fisici e violenze, nel paese di origine, durante il transito o persino nel paese di asilo.

Pertanto, i richiedenti la cui domanda di protezione internazionale si basa sulle loro caratteristiche SOGIESC (percepite) sono considerati molto meno adatti a sostenere un colloquio a distanza.



Tecniche di colloquio nel contesto a distanza



Guide pratiche dell'EUAA in materia di colloqui

L'EUAA ha redatto diverse guide pratiche sulle tecniche da utilizzare durante i colloqui in materia di asilo. La presente guida, pertanto, non contiene informazioni esaustive sulle varie tecniche, ma si concentra invece sugli elementi da prendere in considerazione e sugli adattamenti necessari nel contesto del colloquio a distanza. Per maggiori dettagli sulle tecniche generali di colloquio consultare le guide pratiche elencate di seguito.

La guida pratica dell'EASO: il colloquio personale ⁽¹⁴⁾

La guida riguarda principalmente il colloquio nel merito in materia di asilo, oltre a includere indicazioni metodologiche applicabili alla maggior parte delle situazioni nel settore dell'asilo.

Guida pratica dell'EASO sull'attuazione del regolamento Dublino III: il colloquio personale e la valutazione delle prove ⁽¹⁵⁾

Contiene indicazioni specifiche per i funzionari esaminatori incaricati di effettuare i colloqui Dublino.

Le tecniche utilizzate durante i vari tipi di colloqui personali sono fondamentali per l'esame della domanda di protezione internazionale. La qualità dell'esito dipende direttamente dall'efficacia del colloquio. Nel contesto di un colloquio personale a distanza sono necessari adattamenti specifici delle tecniche di colloquio per garantire una corretta analisi della domanda.



Moduli formativi dell'EUAA sulle tecniche di colloquio

L'EUAA eroga moduli formativi completi per i funzionari degli Stati membri sulle tecniche di colloquio, compresi i colloqui con minori e persone vulnerabili. Oltre al modulo base sul metodo relativo ai colloqui in materia di asilo, l'EUAA propone anche altri moduli sulle tecniche di colloquio, tra cui un webinar dedicato agli aspetti chiave dei colloqui a distanza. Esiste inoltre un modulo specifico per gli interpreti, con sezioni riservate alle tecniche di interpretariato a distanza.

Per maggiori informazioni consultare il catalogo delle formazioni dell'EUAA ⁽¹⁶⁾ e il punto di contatto nazionale per la formazione della propria autorità nazionale.

⁽¹⁴⁾ EASO, *La guida pratica dell'EASO: il colloquio personale*, 2014.

⁽¹⁵⁾ EASO, *Guida pratica dell'EASO sull'attuazione del regolamento Dublino III: il colloquio personale e la valutazione delle prove*, 2019.

⁽¹⁶⁾ Catalogo delle formazioni dell'EUAA, sito web dell'EUAA, accesso effettuato il 3 febbraio 2025, <https://euaa.europa.eu/training-catalogue>.



Preparativi per un colloquio a distanza

Programmazione di tempi adeguati e pause aggiuntive

I colloqui a distanza richiedono spesso più tempo rispetto a quelli in presenza, in quanto c'è bisogno di fornire informazioni aggiuntive al richiedente e di effettuare prove tecniche. Il formato del colloquio a distanza può anche comportare la necessità di ripetere le informazioni e verificare con una certa frequenza che siano state comprese correttamente.

Il colloquio a distanza può essere più stancante per tutti i partecipanti rispetto ai colloqui in presenza. Per questo è essenziale prevedere un numero adeguato di pause durante il colloquio al fine di evitare malintesi o un graduale calo di fiducia e coinvolgimento da parte del richiedente. Un congruo numero di pause aiuta inoltre il funzionario esaminatore a mantenere la concentrazione e rimanere partecipe durante tutto il colloquio.

Durante le pause è consigliabile che il richiedente riceva supporto in loco dal personale per potersi allontanare fisicamente dalla postazione, accedere ai servizi igienici o ricevere qualcosa da mangiare o da bere, a seconda delle necessità. All'inizio del colloquio il richiedente dovrebbe essere chiaramente informato dell'importanza di riprenderlo puntualmente, all'orario concordato, dopo ogni pausa.

Delle pause può approfittare anche il personale di supporto per esaminare eventuali documenti o informazioni trasmessi durante il colloquio, evitando inutili ritardi.

Conoscenza delle apparecchiature informatiche e di comunicazione utilizzate

Il funzionario esaminatore dovrebbe sapere come funziona il software principale utilizzato durante il colloquio a distanza al fine di ridurre al minimo le interruzioni e i problemi tecnici durante il colloquio stesso. Poiché i software sono soggetti a continui aggiornamenti, le interfacce utente possono cambiare e porre difficoltà impreviste anche per i funzionari esaminatori esperti. Si consiglia di informare preventivamente i funzionari esaminatori in caso di aggiornamenti del software utilizzato per il colloquio a distanza e di invitarli ad acquisire familiarità con le novità prima di un colloquio.



Buona pratica: testare l'attrezzatura tecnica prima del colloquio

È buona prassi prevedere del tempo prima dell'inizio del colloquio in misura sufficiente a verificare il corretto funzionamento delle apparecchiature tecniche. I test possono essere effettuati, ad esempio, tra il funzionario esaminatore e la persona che assiste il richiedente, senza che quest'ultimo debba essere presente.



Strumenti pratici a disposizione del responsabile del colloquio

Le autorità nazionali spesso utilizzano materiali visivi, strumenti pratici, modelli e altri supporti fisici durante i colloqui, che possono rivelarsi ausili utili per il funzionario esaminatore nel momento in cui si trova a spiegare concetti complessi e per verificare la comprensione, da parte del richiedente, delle informazioni fornite durante il colloquio.

Le autorità dovrebbero cercare, per quanto possibile, di adattare tali strumenti in modo che possano essere utilizzati anche nel colloquio a distanza. Il contesto digitale potrebbe inoltre permettere l'uso di strumenti pratici alternativi, migliorati o aggiuntivi, che potrebbero assistere il funzionario esaminatore durante il colloquio. È importante che quest'ultimo conosca le differenze tra gli strumenti digitali e quelli standard utilizzati nei colloqui in presenza e che sappia come impiegarli nel colloquio a distanza.

Svolgimento di un colloquio a distanza

Presentazione dei partecipanti

Durante un colloquio a distanza o con interpretariato a distanza c'è generalmente meno tempo per conversare in modo informale con il richiedente, instaurare un rapporto e metterlo a proprio agio. In un colloquio in presenza tutto ciò accade spesso mentre si accompagna il richiedente nella stanza del colloquio. Nel colloquio a distanza, inoltre, i ruoli dei diversi partecipanti possono risultare meno chiari per il richiedente, se costoro non sono fisicamente presenti nella stessa stanza.

Ad esempio, se è ospitato in un centro di trattenimento o in carcere ed è accompagnato nella stanza predisposta per il colloquio dal personale di sicurezza della struttura, il richiedente potrebbe facilmente presumere che anche il responsabile del colloquio rappresenti la stessa autorità o sia un rappresentante delle forze dell'ordine. È quindi particolarmente importante assicurarsi, fin dall'inizio del colloquio a distanza, che il richiedente comprenda i ruoli e le responsabilità di tutte le persone presenti.

Anche avviare il colloquio con gradualità, iniziando con un argomento neutro, può essere utile per instaurare un clima di fiducia, curare la relazione e ridurre la tensione. Se è vero che tali conversazioni avvengono spesso più spontaneamente nel contesto di un colloquio in presenza (per esempio, quando il richiedente viene accompagnato nella stanza del colloquio), ciò non significa che non possano verificarsi anche in un colloquio a distanza.

Regolazione e controllo delle impostazioni tecniche

Prima di iniziare il colloquio è importante assicurarsi che le impostazioni tecniche siano adeguatamente configurate, in modo che tutti i partecipanti possano sentirsi correttamente e senza difficoltà e vedersi chiaramente sugli schermi. Il volume dell'audio e l'angolazione della telecamera dovrebbero essere regolati in base alle caratteristiche specifiche del colloquio. È inoltre consigliabile concedere a tutti i partecipanti un po' di tempo per acquisire familiarità



con gli strumenti di comunicazione prima di dare inizio al colloquio. È importante che nella sede del richiedente sia presente personale di supporto per assisterlo nella regolazione di tali impostazioni.

Verifica della sussistenza di condizioni idonee allo svolgimento di un colloquio a distanza

Prima di iniziare un colloquio a distanza il responsabile del colloquio deve essere a conoscenza dei motivi per cui lo stesso è stato programmato in questa modalità e di eventuali problematiche individuate in precedenza.

Il responsabile del colloquio deve sfruttare la fase iniziale di accoglienza del richiedente e di presentazione del formato del colloquio per verificare che il richiedente sia in grado di utilizzare correttamente gli strumenti tecnologici a sua disposizione. Deve accertarsi di poter sentire e vedere gli altri partecipanti. È importante individuare fin da subito eventuali problemi che potrebbero compromettere la qualità del colloquio, per evitare inutili ritardi e frustrazioni in un secondo momento.

Se emergono problemi che possono compromettere la qualità del colloquio o la capacità del richiedente di esporre esaurientemente le informazioni che desidera condividere, il responsabile del colloquio deve valutare se può essere trovata una soluzione in tempi brevi. Se i problemi non possono essere risolti in modo soddisfacente, il colloquio dovrebbe essere riprogrammato.

Se i motivi per sospendere il colloquio sono di natura temporanea (e riguardano, per esempio, problemi di connessione a internet), il colloquio potrebbe essere riprogrammato nello stesso formato. Se, invece, emergono fattori precedentemente non noti, relativi al richiedente o alla sua domanda, che rendono inadeguato il formato del colloquio a distanza, allora il colloquio va riprogrammato nel formato in presenza.

Anche se è preferibile, non è sempre possibile individuare eventuali problemi fin dall'inizio. Se tali problemi emergono durante il colloquio e portano il responsabile dello stesso a concludere che il richiedente non è in grado di parteciparvi in modo soddisfacente, il colloquio deve essere interrotto e riprogrammato in presenza. In questi casi, è importante comunicare al richiedente i motivi dell'interruzione, precisando che la decisione è presa per salvaguardare i suoi interessi. È altresì fondamentale spiegare che tale cambiamento non pregiudicherà l'esito della sua domanda o la procedura in corso.



Buona pratica: prevedere procedure di emergenza in caso di problemi informatici

Le amministrazioni degli Stati membri possono mettere a punto procedure di emergenza da attuare in caso di guasti tecnici o malfunzionamenti, assicurandosi che il richiedente comprenda i propri diritti e le fasi successive, qualora il colloquio sia interrotto e debba essere riprogrammato.



Spiegare al richiedente il contesto del colloquio a distanza

Sebbene molti richiedenti protezione internazionale possano avere esperienza con le moderne tecnologie, non tutti avranno familiarità con la specifica configurazione dei colloqui a distanza. È pertanto essenziale assicurarsi che il richiedente comprenda pienamente il funzionamento dell'apparecchiatura, compresa l'identificazione di chi appare su quale schermo (se ci sono più schermi), e altri aspetti tecnici pertinenti.

Il responsabile del colloquio deve fornire indicazioni e suggerimenti su come utilizzare al meglio gli strumenti di comunicazione e spiegare le caratteristiche specifiche della comunicazione attraverso l'interfaccia da remoto. È particolarmente importante che sia solo una persona alla volta a parlare.

I richiedenti possono anche nutrire timori sul motivo per cui le autorità ricorrono a colloqui a distanza e se tale scelta possa incidere sull'esito della loro domanda. Tali timori possono essere aggravati da voci infondate che circolano all'interno dei centri di accoglienza. Affrontare in modo proattivo tali preoccupazioni può contribuire a ridurle e a instaurare un clima di fiducia. Anche spiegare al richiedente che il formato del colloquio a distanza non compromette il suo diritto alla vita privata e alla riservatezza può concorrere a creare fiducia.

Il funzionario esaminatore dovrebbe chiarire i motivi per cui talvolta si può optare per un colloquio a distanza anziché per un colloquio in presenza e spiegare che questo formato non incide né fornisce un'indicazione dell'esito sostanziale del caso.

Occorre spiegare al richiedente che l'audio del colloquio sarà registrato e chiarire i motivi della registrazione.



Esempio pratico di presentazione durante un colloquio a distanza

Vorrei dare a tutti voi il benvenuto a questo colloquio. Mi chiamo *[il funzionario si presenta]* e lavoro come funzionario esaminatore. Nel mio lavoro incontro bambini, giovani e adulti e parlo con loro. Mi trovo nel nostro ufficio a *[nome della sede]* e Lei è nel nostro ufficio a *[nome della loro sede]*.

Presentare gli altri partecipanti al colloquio (interprete, rappresentante legale ecc.).

Come potete vedere, durante questo colloquio utilizziamo apparecchiature video per poterci vedere e sentire.

Mi sentite e mi vedete bene tutti?

Io vi vedo e vi sento chiaramente. Durante questo colloquio è molto importante che ci comunichiate se il video o l'audio non funzionano correttamente. È fondamentale che il collegamento funzioni per tutta la durata del colloquio.

A volte svolgiamo colloqui in questo modo, usando le telecamere per parlare tra di noi. Il motivo può essere, ad esempio, che è difficile trovarci tutti nello stesso luogo perché siamo molto distanti gli uni dagli altri. È importante che Lei sappia che il ricorso a questo



tipo di colloquio non farà alcuna differenza per l'esito della Sua domanda di protezione internazionale.

Oggi, mentre parleremo, scriverò tutto al computer in un documento. Ciò significa che talvolta distoglierò lo sguardo, ma potrò ancora sentire quello che direte.

Vorrei che tutti parlassimo in sequenze brevi, in modo che l'interprete abbia il tempo di tradurre tutto ciò che viene detto. Questo mi consentirà anche di prendere nota di quanto verrà detto. È importante parlare uno alla volta, in modo che tutti possano sentire ciò che viene detto.

Abbiamo tempo fino alle ore [XX] di oggi. Faremo una prima pausa dopo circa [XX], ma se qualcuno avrà bisogno di una pausa prima, basterà dirlo.

Che effetto Le fa essere qui, oggi?

Ha capito bene l'interprete finora?

Sa perché è stato convocato a questo colloquio?

In caso di risposta negativa: Le darò alcune informazioni e Le spiegherò perché è convocato qui per un colloquio.

In caso di risposta affermativa: Vorrei comunque fornirLe alcune informazioni che ha il diritto di conoscere.

Comunicazione verbale durante i colloqui a distanza

Nonostante l'uso di attrezzature tecniche di alta qualità, i colloqui a distanza possono comunque rendere difficoltoso ascoltare e comprendere gli altri partecipanti. Per ridurre al minimo il rischio di malintesi, il responsabile del colloquio dovrebbe usare un linguaggio semplice e chiaro, adattato al profilo del richiedente, prendendo in considerazione, per esempio, l'opportunità di adottare i seguenti accorgimenti:

- formulare frasi concise e parlare in sequenze brevi;
- introdurre chiaramente ogni nuovo argomento;
- evitare domande troppo complesse o articolate;
- non porre più domande di seguito.

Poiché il contesto a distanza può favorire l'insorgere di malintesi, è particolarmente importante che il funzionario esaminatore pratichi l'ascolto attivo e chiarisca eventuali incomprensioni o ambiguità il prima possibile. Ricapitolare le principali informazioni e assicurarsi che siano state comprese correttamente può essere un buon modo per evitare fraintendimenti.

La lunghezza e la quantità di dettagli della parte di narrazione libera del colloquio potrebbero essere compromesse durante i colloqui a distanza. In questi casi, un approccio utile può essere quello di praticare l'ascolto attivo e porre domande per incoraggiare il richiedente a fornire ulteriori dettagli.



Comunicazione non verbale durante i colloqui a distanza

Durante i colloqui a distanza può essere più difficile percepire i segnali della comunicazione non verbale rispetto ai colloqui in presenza. La possibilità di cogliere tali segnali da parte dei partecipanti al colloquio dipenderà in gran parte dalle soluzioni tecniche adottate, in particolare dalle dimensioni degli schermi e dalla configurazione video. Questi aspetti sono discussi in modo più dettagliato nella sezione [«Apparecchiature»](#), dedicata alle impostazioni tecniche previste per lo svolgimento dei colloqui a distanza. Se tutti i partecipanti riescono a vedersi chiaramente sugli schermi, sarà molto più facile comprendere i segnali della comunicazione non verbale.

È importante che il funzionario esaminatore diriga la propria attenzione al richiedente, in particolare quando si rivolge a lui direttamente. Dovrebbe inoltre cercare per quanto possibile di mantenere il contatto visivo con il richiedente durante l'intero colloquio. I funzionari esaminatori possono anche mostrare che ascoltano attivamente annuendo frequentemente.

Lo svolgimento di colloqui a distanza può creare un senso di distanza dal richiedente, per cui il funzionario esaminatore può tendere a dimenticare più facilmente i segnali non verbali che lui stesso sta comunicando. È quindi importante che il funzionario esaminatore responsabile del colloquio rimanga consapevole della propria comunicazione non verbale e mantenga un comportamento professionale durante l'intero colloquio.

Il funzionario esaminatore dovrebbe anche verificare se nel video si vedono chiaramente la scrivania e il materiale usato per prendere appunti. Se non sono ben visibili, dovrebbe informare il richiedente che prenderà appunti durante il colloquio e spiegarne i motivi. Questo perché, nel prendere appunti, muoverà le braccia e le mani e probabilmente guarderà verso il basso, sul computer o sul foglio, invece di guardare il richiedente. Se il richiedente non ne è stato informato, potrebbe fraintendere la situazione.



Suggerimento pratico

Se si è parlato di argomenti difficili per il richiedente, chiedetegli come si sente e se è in grado di continuare. Questo accorgimento serve a non perdere eventuali segnali del linguaggio del corpo, che nel formato del colloquio a distanza risultano più difficili da cogliere.

Sostegno a persone con esigenze procedurali particolari

Se viene effettuato un colloquio a distanza con un richiedente con esigenze procedurali particolari, il funzionario esaminatore dovrebbe rimanere attento a tali esigenze, assicurandosi che siano adottate misure adeguate per consentire al richiedente di esporre efficacemente la propria richiesta di protezione.



Interpretariato durante i colloqui a distanza

Il ruolo dell'interprete non dovrebbe cambiare a seconda che il colloquio si svolga di persona o a distanza. Tuttavia, vi sono aspetti specifici da considerare per quanto riguarda il servizio di interpretariato nel contesto del colloquio a distanza.

Affinché il richiedente possa comprendere appieno i segnali verbali e non verbali dell'interprete durante un tale colloquio, tutti i partecipanti devono essere chiaramente visibili sullo schermo. Questo facilita la comprensione dell'interpretazione da parte del richiedente e del funzionario esaminatore, contribuendo a limitare malintesi, ritardi e la necessità di ripetere. È fondamentale che l'interprete sappia adattarsi alle esigenze del richiedente, tenendo conto della sua età, del genere e di eventuali vulnerabilità. Tale flessibilità è particolarmente importante quando il richiedente, il funzionario esaminatore e l'interprete si trovano in luoghi diversi.

Interpretare nel contesto di un colloquio a distanza è diverso rispetto all'interpretazione in presenza. È importante che l'interprete sia consapevole delle difficoltà che questo comporta e delle possibili strategie per mitigarle. Si raccomanda pertanto alle autorità degli Stati membri di fornire formazione e linee guida agli interpreti che partecipano ai colloqui a distanza o che forniscono servizi di interpretariato in tali contesti. È inoltre consigliabile che gli Stati membri forniscano agli interpreti linee guida e istruzioni su ciò che ci si aspetta da loro in relazione alle modalità dei colloqui e dell'interpretariato a distanza, in particolare per quanto riguarda riservatezza e imparzialità.



***Practical Guide on Interpretation in the Asylum Procedure* (Guida pratica sul servizio di interpretariato nella procedura di asilo) ⁽¹⁷⁾**

Questa guida pratica, elaborata in collaborazione con le Consultazioni intergovernative in materia di migrazione, asilo e rifugiati, offre orientamenti pratici per gli interpreti che operano nella procedura di asilo. Contiene molte informazioni particolarmente utili per gli interpreti, tra cui un capitolo specifico su come affrontare i colloqui a distanza dal punto di vista dell'interprete.



Buona pratica: offrire una certificazione per interpreti nei colloqui a distanza

Predisporre una qualche forma di certificazione per gli interpreti può contribuire a garantire che questi ultimi abbiano acquisito una formazione adeguata e conoscenze sufficienti sul servizio di interpretariato a distanza, nonché familiarità con le linee guida delle autorità nazionali in relazione a tali colloqui e al servizio di interpretariato a distanza.

⁽¹⁷⁾ EUAA-Consultazioni intergovernative in materia di migrazione, asilo e rifugiati, *Practical Guide on Interpretation in the Asylum Procedure* (Guida pratica al servizio di interpretariato nella procedura di asilo), 2024.

Il presente elenco di controllo è pensato per assistere la persona incaricata di decidere se un colloquio possa essere condotto a distanza tramite videoconferenza. Le informazioni disponibili sulla persona che lo deve sostenere possono essere inserite nell'elenco di controllo per contribuire a determinare se:

- L'elenco di controllo delinea una panoramica della situazione nel singolo caso, ma non costituisce di per sé una decisione o raccomandazione sull'opportunità o meno di condurre il colloquio a distanza. La responsabilità della decisione resta sempre in capo alla persona che la adotta.



Situazioni in cui un colloquio a distanza può essere giustificato	Sì	No
La persona è in stato di trattenimento o reclusione.		
Vi sono motivi di salute pubblica (ad esempio, malattie trasmissibili ecc.).		
La persona ha un sistema immunitario indebolito.		
La persona è sottoposta o è stata recentemente sottoposta a cure mediche*.		
La persona è anziana*.		
La persona vive con una disabilità fisica*.		
La persona è in gravidanza* o si prende cura di un neonato.		
La persona si prende cura/fornisce assistenza a un familiare a carico.		
La persona si trova lontano dal luogo in cui sarebbe possibile fissare un colloquio in presenza.		
È necessario prevedere un interprete da un altro luogo perché non è disponibile un interprete adatto sul posto.		
Altri motivi		

** Il problema deve essere tale da limitare la capacità della persona di viaggiare o di partecipare effettivamente a un colloquio in presenza.*

Situazioni in cui un colloquio a distanza potrebbe non essere appropriato	Sì	No
La persona è un minore.		
La persona ha un deficit visivo.		
La persona ha un deficit uditivo.		
La persona ha problemi di salute mentale.		
La persona ha un deficit cognitivo e/o intellettivo.		

Il colloquio sarà organizzato come:	
colloquio in presenza	
colloquio con interpretariato a distanza	
colloquio a distanza	

Allegato II. Elenco di controllo per la struttura in cui si troverà il richiedente durante il colloquio a distanza



Elenco di controllo per la struttura in cui si trova il richiedente

La stanza per il colloquio:

- ☐ garantisce una privacy e una riservatezza sufficienti per il colloquio;
- ☐ rispetta gli standard qualitativi generali per i colloqui;
- ☐ consente al richiedente di parlare senza essere distratto da rumori esterni e permette di garantire che le informazioni non siano ascoltate da persone non autorizzate;
- ☐ ha caratteristiche tali da garantire che persone non partecipanti al colloquio non possano entrare.

L'area esterna alla stanza del colloquio:

- ☐ è un luogo tranquillo dove il richiedente può rilassarsi durante le pause;
- ☐ dispone di accesso ai servizi igienici.



Elenco di controllo per le attrezzature tecniche nella stanza del colloquio

Attrezzature tecniche nella stanza del colloquio

- ☐ Le attrezzature tecniche nella stanza del colloquio sono permanenti o sono rese disponibili solo all'occorrenza per ogni colloquio?
 - ☐ Sono permanentemente presenti nella stanza.
 - ☐ Sono messe a disposizione all'occorrenza.
 - ☐ -----
- La struttura dispone di una connessione a internet stabile e sufficientemente veloce.
- ☐ Sono disponibili telecamere di qualità sufficiente, regolabili in base alle esigenze del richiedente.
 - ☐ L'illuminazione nella stanza è adeguata e adatta all'uso delle telecamere.
 - ☐ Sono disponibili schermi di dimensioni e qualità adeguate a mostrare correttamente tutti i partecipanti per l'intera durata del colloquio a distanza.
 - ☐ Sono disponibili microfoni adatti allo scopo del colloquio.

**Elenco di controllo per le funzioni di supporto disponibili nella struttura****Supporto amministrativo**

È disponibile personale di supporto per svolgere i seguenti compiti:

☐ accompagnare la persona da intervistare da e verso la stanza del colloquio;

☐ assistere la persona intervistata durante le pause;

fornire al richiedente informazioni sul formato del colloquio a distanza;

☐ assistere il richiedente nell'utilizzo delle attrezzature tecniche;

☐ assistere nella stampa, firma e scansione dei documenti;

☐ assistere nella gestione dei documenti presentati dalla persona intervistata.

☐ **Accesso a personale di supporto specializzato**

☐ Durante i colloqui a distanza sono disponibili nella struttura le seguenti categorie di personale:

☐ personale medico;

☐ personale formato per fornire supporto psicologico;

☐ personale addetto alla sicurezza;

☐ altro (ad esempio mediatori culturali).

☐ **Modalità di contatto del personale di supporto**

☐ Telefono;

☐ applicazione di messaggistica;

☐ posta elettronica;

☐ altro_____.



Allegato III. Elenco di controllo per i funzionari esaminatori che si preparano a un colloquio a distanza



Pianificazione e preparazione di un colloquio a distanza

L'organizzazione del colloquio a distanza è pianificata sulla base delle seguenti circostanze:

Vulnerabilità e aspetti pertinenti per il formato a distanza che sono stati individuati:

Il richiedente è stato informato del formato a distanza: ☐ Sì ☐ No

☐ Informazione non disponibile

Partecipanti al colloquio a distanza:

Sede:

Richiedente

Funzionario esaminatore

☐ Interprete

☐ Rappresentante

☐ Consulente legale

☐ Mediatore culturale

☐ Altri:

Attrezzature tecniche disponibili nel luogo in cui si trova il richiedente:

Strumenti pratici e supporti visivi da utilizzare durante il colloquio:

Familiarità dell'interprete con il formato del colloquio a distanza:

Personale di supporto disponibile presso il luogo in cui si trova il richiedente:





Ufficio delle pubblicazioni
dell'Unione europea

