



# EASO-ov praktični vodič: Osobni intervju

*Seriya praktičnih vodiča EASO-a*

Prosinac 2014.

***Europe Direct je usluga koja vam omogućuje pronaći odgovore  
na pitanja o Europskoj uniji***

**Besplatni telefonski broj (\*):**

**00 800 6 7 8 9 10 11**

(\* ) Informacije su besplatne, kao i većina poziva (premda neke mreže, javne govornice ili hoteli mogu naplaćivati pozive).

Više informacija o Europskoj uniji dostupno je na internetu (<http://europa.eu>).

ISBN 978-92-9243-430-4

doi:10.2847/80770

BZ-04-14-990-HR-N

© Europski potporni ured za azil, 2015.

Ni EASO ni osobe koje djeluju u njegovo ime nisu odgovorni za načine uporabe ovdje danih informacija.



European Asylum Support Office

# EASO-ov praktični vodič: Osobni intervju

*Seriya praktičnih vodiča EASO-a*

Prosinac 2014.

SUPPORT IS OUR MISSION

Ovaj praktični vodič razvijen je u skladu s EASO-ovom metodologijom matrice kvalitete. EASO zahvaljuje stručnjacima iz država članica EU-a i referentnoj skupini (koju čine Europska komisija, visoki povjerenik Ujedinjenih naroda za izbjeglice i Europsko vijeće za izbjeglice i prognanike) na aktivnom doprinosu i potpori u razvoju ovog praktičnog vodiča.

# Uvod

**Zašto je osmišljen ovaj praktični vodič?** EASO-ov praktični vodič „Osobni intervju” namijenjen je tome da u obliku praktičnog kontrolnog popisa i kratkih smjernica pomogne nadležnim predmetnim službenicima u Europskoj uniji i šire u njihovu svakodnevnu radu. Osmišljen je radi pružanja potpore državama članicama u ispunjavanju njihovih ključnih obveza u Zajedničkom europskom sustavu azila (CEAS). Ta obveza podrazumijeva da se podnositelju zahtjeva pruži mogućnost da na pravičan i učinkovit način predstavi osnove svog zahtjeva, pri čemu osobni intervju ima ključnu ulogu. Vodič je osmišljen u skladu s mjerodavnim pravnim zahtjevima, a istodobno predstavlja praktičan pristup primjenjiv u svakodnevnom radu nadležnih voditelja postupka. Ispunjava zahtjeve u pogledu oblikovanja zajedničkih standarda u zajednički pristup u pogledu njihove provedbe.

**U kakvoj je vezi ovaj praktični vodič s ostalim EASO-ovim alatima potpore?** Kao i svi EASO-ovi alati potpore, ovaj praktični vodič za osobni intervju temelji se na zajedničkim standardima CEAS-a. EASO-ova je misija pružiti potporu državama članicama putem, između ostalog, zajedničkog osposobljavanja, zajedničkog ostvarivanja kvalitete i zajedničkih informacija o zemlji podrijetla. Ovaj je vodič izrađen u istom okviru i predstavlja dopunu ostalih dostupnih alata. Njegova usklađenost s tim alatima bila je od primarne važnosti, osobito u odnosu na blisko povezane module EASO-ova programa osposobljavanja kao što su moduli o tehnikama intervjuiranja, intervjuiranju ranjivih osoba i intervjuiranju djece. Praktični vodič ni u kom slučaju ne može zamijeniti potrebu za temeljnim i naprednim osposobljavanjem u području za koje su osmišljeni ti moduli. Dok moduli pružaju detaljno osposobljavanje u pogledu znanja, vještina i obuke, ovaj praktičan alat ima za cilj sažeti sustavan sadržaj i pristup u instrument potpore za svakodnevni rad voditelja postupka.

Ovo je probni alat za ostvarivanje kvalitete u EASO-ovu postupku matrice kvalitete. Treba ga promatrati vezano uz praktične vodiče koji slijede, a to su vodiči za procjenu dokaza i prepoznavanje osoba s posebnim potrebama.

**Što sadrži ovaj praktični vodič?** Ovaj vodič promiče metodu strukturiranog intervjuja koja je u skladu s EASO-ovim programom osposobljavanja. Takvim se strukturiranim pristupom vodi korisnika kroz faze pripreme za osobni intervju (1. odjeljak), početak intervjuja i pružanje informacija (2. odjeljak), vođenje intervjuja (3. odjeljak), uključujući kroz smjernice u pogledu sadržaja zahtjeva koji treba istražiti tijekom intervjuja (4. odjeljak), te naposljetku kroz završetak intervjuja i aktivnosti nakon intervjuja (5. odjeljak).

**Kako je osmišljen ovaj praktični vodič?** Vodič su osmislili stručnjaci iz država članica, uz pomoć EASO-a koji ga je pojednostavio. Vrijedne informacije i pomoć dodatno je pružila referentna skupina koju su činile Europska komisija, UNHCR i Europsko vijeće za izbjeglice i prognanike (ECRE). O vodiču je zatim provedeno savjetovanje sa svim državama članicama, koje su ga prihvatile. On je proizvod objedinjenih stručnih znanja koja odražavaju zajedničke standarde i zajednički cilj postizanja visokokvalitetnih postupaka azila.

**Tko bi se trebao koristiti ovim praktičnim vodičem?** Ovaj je vodič prije svega namijenjen pružanju potpore voditeljima postupka u njihovu svakodnevnom radu. Smatra se da je koristan i za nove voditelje postupka, kojima dodatne smjernice mogu biti korisne, i za voditelje postupka s višegodišnjim iskustvom kojima on može služiti kao podsjetnik u njihovu radu. Štoviše, treba ga shvaćati kao alat za samoprocjenu i nadzor kvalitete. Uz sitne prilagodbe, može se primjenjivati kao alat za procjenu kvalitete i može biti predmet zanimanja bilo kojeg sudionika uključenog u postupak azila u ovoj ključnoj fazi.

**Kako se treba koristiti ovim praktičnim vodičem?** Vodič je izrađen od triju međupovezanih slojeva. Prvi je kontrolni popis koji pruža trenutačni pregled važnih elemenata u svakoj fazi, od pripreme za osobni intervju do završetka intervjuja i odvajanja vremena za samoprocjenu. Drugi sloj pruža kratke smjernice u pogledu objašnjenja i dopuna svakog elementa u kontrolnom popisu. Treći sloj pruža upućivanja na međunarodne i nacionalne instrumente te instrumente Europske unije koji se navode u okviru smjernica. **Slojevi su interaktivno povezani hipervezama** koje poboljšavaju praktičnost vodiča kada se on upotrebljava elektronički.

**Na koji je način ovaj praktični vodič povezan s nacionalnim zakonodavstvom i praksom?** Ovo je prilagodljiv alat za usklađivanje koji odražava zajedničke standarde i ostavlja prostor za nacionalne različitosti u zakonodavstvu, smjernicama i praksi. Svako nacionalno nadležno tijelo može u vodič ugraditi mjerodavne dijelove zakonodavstva i smjernica u zato predviđena polja kako bi svojim voditeljima postupka osiguralo sve smjernice za osobni intervju na jednom mjestu.

# EASO-ov praktični vodič: kontrolni popis za osobni intervju

## 1. odjeljak: Priprema

- Važnost pripreme
- Upoznavanje sa slučajem
  - Prikupite informacije o pojedinom slučaju
    - Pročitajte informacije o spisu predmeta
    - Provjerite dostupne baze podataka
  - Provjerite važne informacije o zemlji podrijetla (COI)
  - Utvrdite materijalne činjenice
  - Utvrdite važna pitanja u pogledu nemeđunarodne zaštite
  - Utvrdite posebne postupovne potrebe
    - Maloljetnici sa i bez pratnje
    - Osobe s invaliditetom
    - Osobe starije dobi
    - Trudnice
    - Samohrani roditelji s maloljetnom djecom
    - Žrtve trgovine ljudima
    - Osobe s mentalnim poremećajima
    - Osobe izložene mučenju, silovanju ili drugim ozbiljnim oblicima psihičkog, fizičkog ili seksualnog nasilja
  - Provjerite mjerodavne smjernice
  - Mentalno se pripremite
  - Pripremite plan slučaja
- Praktične mjere
  - Odgovarajući službenik i prevoditelj
  - Organizacija prostorije i lokalni postupci
  - Sigurnosna pitanja

## 2. odjeljak: Započinjanje intervjua

- Uspostavite i održavajte ozračje povjerenja
  - Pokažite profesionalan stav
  - Izravno se obraćajte podnositelju zahtjeva
  - Obraćajte se primjerenom verbalnom i neverbalnom komunikacijom
- Provjerite radi li se o pravom podnositelju zahtjeva
- Dobrodošlica/uvod
  - Pozdravite podnositelja zahtjeva na profesionalan način i objasnite uloge osoba prisutnih u prostoriji
  - Provjerite razumiju li se prevoditelj i podnositelj zahtjeva
  - Upitajte podnositelja zahtjeva ima li neke posebne potrebe
  - Potaknite podnositelja zahtjeva da ukaže na eventualne teškoće u komunikaciji/razumijevanju
- Pružite informacije podnositelju zahtjeva
  - Objašnjenje cilja intervjua
  - Informacije o okviru i strukturi intervjua
  - Informacije o stankama
  - Informacije o povjerljivosti
  - Informacije o obvezama podnositelja zahtjeva/dužnosti surađivanja
  - Informacije o snimanju intervjua, ako je to primjenjivo
  - Informacije o zapisniku

### 3. odjeljak: Vođenje intervjua

- Stav
  - Neutralnost
  - Neosuđujući stav
  - Izbjegnite nerazumijevanja zbog kulturnih razlika u pogledu pretpostavki, vrijednosti ili očekivanja
- Rukovodite intervjuom
  - Rukovodite razgovorom
  - Rukovodite ponašanjem prevoditelja
- Slobodni iskaz
  - Ukažite na to da je iskaz slobodan
  - Potičite podnositelja zahtjeva aktivnim slušanjem
- Faza ispitivanja
  - „Označivanje”
  - Potvrdite vaše razumijevanje
- Tehnike intervjuiranja i vrste pitanja
  - Pobrinite se da su pitanja jednostavna
  - Upotrebljavajte otvorena pitanja
  - Zatvorenim se pitanjima služite na primjeren način
  - Služite se razjašnjavajućim i promišljajućim pitanjima
  - Postavljajte ispravna pitanja na ispravan i pravičan način
  - Postavljajte pitanja na način da su ona u skladu s obrazovnim stupnjem podnositelja zahtjeva
- Mogućnost za pojašnjenje nedosljednosti



## 4. odjeljak: Sadržaj zahtjeva

- Prikupite informacije o prethodnom proganjanju ili ozbiljnoj nepravdi
  - Što se dogodilo?
  - Tko je (su) žrtva (žrtve) proganjanja/ozbiljne nepravde?
  - Tko je počinitelj proganjanja ili ozbiljne nepravde?
  - Kada se to dogodilo?
  - Gdje se to dogodilo?
  - Zašto se to dogodilo?
  - Koji su dokumenti i dokazi podneseni (ako je to primjenjivo)?
- Postavite pitanja o strahu od proganjanja ili ozbiljne nepravde
  - Što podnositelj zahtjeva misli o tome što bi se dogodilo u slučaju njegova povratka?
  - Zašto podnositelj zahtjeva smatra da bi se to dogodilo?
  - Od koga podnositelj zahtjeva strahuje smatrajući ga prijetnjom od progona/ozbiljnog ozljeđivanja u slučaju njegova povratka u zemlju podrijetla?
- Ispitajte razloge proganjanja
  - Moguća naknadna pitanja o stvarnim ili navodnim obilježjima podnositelja zahtjeva
  - Neka je pitanja možda potrebno istaknuti po službenoj dužnosti
- Ispitajte razloge za supsidijarnu zaštitu
  - Neka je pitanja možda potrebno istaknuti po službenoj dužnosti
- Ispitajte ostale oblike zaštite kada je to primjenjivo
- Ispitajte mogućnost dostupne zaštite u zemlji podrijetla
  - Je li podnositelj zahtjeva pokušao potražiti zaštitu od mjerodavnih tijela vlasti/aktera?
  - Ako da, koja tijela vlasti/aktere nadležne za zaštitu? Kakav je bio ishod?
  - Ako ne, zašto to nije učinio?
- Postavite pitanje o alternativnim unutarnjim sustavima zaštite kada je to primjenjivo
  - Postoji li „sigurna kuća” u zemlji podrijetla podnositelja zahtjeva?
  - Je li ona zakonito dostupna i dostupna u praksi i je li razumno očekivati da podnositelj zahtjeva može ondje biti smješten?
- Ispitajte postojeće osnove za isključenje ako je to primjenjivo
  - Članak 1. stavak D i članak 1. stavak E Ženevske konvencije iz 1951.
  - Članak 1. stavak F Ženevske konvencije iz 1951.

## 5. odjeljak: Završetak intervjua

- Pobrinite se da su obuhvaćeni svi važni aspekti zahtjeva tijekom intervjua
  - Sažmite sve pružene razloge zahtjeva za zaštitom i upitajte podnositelja zahtjeva je li sažetak točan
  - Upitajte podnositelja zahtjeva ima li još kakvih dodatnih informacija koje želi podijeliti
- Ponovno provjerite razumiju li se prevoditelj i podnositelj zahtjeva
- Osigurajte drugima mogućnost da ostvare svoja prava kada je to primjenjivo
- Obavijestite podnositelja zahtjeva o sljedećim fazama postupka
  - Kada će se otprilike donijeti odluka?
  - Kako će podnositelj zahtjeva biti obaviješten o odluci?
  - Tko će donijeti odluku (ako je to relevantno)?
  - Pravo na žalbu u slučaju odbijanja zahtjeva
  - Ako je odgovor pozitivan: dokumentacija, spajanje obitelji, pravo na rad itd.
  - Prava i pogodnosti tijekom čekanja odluke, ako je to primjenjivo
- Ako je to moguće u toj fazi, omogućite podnositelju zahtjeva da iznese primjedbe na izvješće o zapisniku
- Omogućite podnositelju zahtjeva da postavi pitanja
- Aktivnosti nakon intervjua: razmislite o intervjuu
  - Procjena intervjua
  - Samoprocjena i razmišljanje

# EASO-ov praktični vodič: smjernice za osobni intervju

## 1. odjeljak: Priprema

Faza prije intervjua može biti od ključne važnosti za njegovu kvalitetu. Dobar voditelj postupka je onaj službenik koji je dobro pripremljen prije ulaska u prostoriju u kojoj se vodi intervju.

### 1.1. Važnost pripreme [natrag]

Za dobar intervju ključna je priprema. Što je voditelj postupka bolje pripremljen, to će intervju biti učinkovitiji i pitanja relevantnija. Nepripremljenost dovodi do gubljenja vremena na intervjuu i često rezultira postavljanjem nevažnih pitanja ili može dovesti do potrebe za dodatnim intervjuom.

Dužnost je voditelja postupka da unaprijed odvoji vrijeme za upoznavanje s pojedinostima slučaja kako bi mogao voditi dobro strukturirani intervju te pokušao riješiti sva pitanja otvorena prije početka intervjua.

Za intervju je potrebno odvojiti dovoljno vremena. Dobrom pripremom ispitivač osigurava da se u vremenu odvojenom za intervju može usredotočiti na ključna pitanja zahtjeva umjesto na pitanja od manjeg značaja za zahtjev. Učinkovit intervju na kojem su prikupljeni važni dokazi o ključnim aspektima zahtjeva od najveće je važnosti za ispravno utvrđivanje prirode zahtjeva.

### 1.2. Upoznavanje sa slučajem [natrag]

#### 1.2.1. Prikupite informacije o pojedinom slučaju [natrag]

##### a. Pročitajte informacije o spisu predmeta [natrag]

Ako spis predmeta nije dostupan, potrebno ga je zatražiti. Voditelj postupka treba biti upoznat s obrascem za podnošenje zahtjeva, registracijskim intervjuom, svim pismenim izjavama, identifikacijskim i popratnim dokumentima te rezultatima pretrage u otkrivanju eventualnih posebnih potreba, što uključuje medicinska izvješća i bilo koje druge dostupne informacije.

Voditelj postupka treba utvrditi postojanje svih dokumenata koje je potrebno prevesti i poduzeti potrebne radnje u skladu s nacionalnim postupcima.

##### b. Provjerite dostupne baze podataka [natrag]

Informacije sadržane u dostupnim bazama podataka ili sustavima mogu biti važne u procjeni zahtjeva. Konkretno, u tim sustavima mogu biti dostupni dodatni podaci o identitetu, državljanstvu, obiteljskoj situaciji, osobnim okolnostima i migracijskoj povijesti podnositelja zahtjeva.

#### 1.2.2 Provjerite važne informacije o zemlji podrijetla (COI) [natrag]

Voditelj postupka treba biti upoznat sa stanjem u zemlji podrijetla podnositelja zahtjeva, i trenutnim stanjem i stanjem u vrijeme navodnog progona ili ozbiljnog ozljeđivanja. Ako takvi podaci već nisu dostupni, nadležni predmetni službenik treba zahtijevati ili istražiti informacije važne u pogledu zahtjeva. Nadležni predmetni službenik ne smije imati predrasude u slučaju nepostojanja informacija o zemlji podrijetla osobe.

Točne i ažurne informacije o zemlji podrijetla mogu se pronaći u raznim izvorima, kao što su nacionalne jedinice za COI, EASO, UNHCR i druge relevantne organizacije za ljudska prava.

### 1.2.3. Utvrdite materijalne činjenice [natrag]

Ovisno o količini već dostupnih informacija, službenik zadužen za slučaj u svojoj pripremi treba pokušati utvrditi materijalne činjenice zahtjeva. Materijalne činjenice su činjenice koje su izravno povezane s definicijama izbjeglice ili osoba kojima se odobrava supsidijarna zaštita. Međutim voditelj postupka treba biti otvorenog uma i uzimati u obzir činjenicu da se tijekom postupka mogu pojaviti nove činjenice.

Više o materijalnim činjenicama pročitajte u [4. odjeljku](#).

### 1.2.4. Utvrdite važna pitanja u pogledu nemeđunarodne zaštite [natrag]

U nekim državama članicama voditelj postupka možda će trebati utvrditi osnove koje nisu obuhvaćene definicijama izbjeglice ili osoba koje ispunjavaju uvjete za odobrene supsidijarne zaštite, ali koje ovlašteno tijelo također uzima u obzir u skladu s nacionalnim pravilima. Primjerice, ovisno o nacionalnom zakonodavstvu, takve osnove mogu uključivati humanitarne razloge i/ili osnove koje proizlaze iz suosjećanja, obiteljskog i privatnog života ili medicinskih razloga.

Ako postoje osnove za nemeđunarodnu zaštitu koje trebate istražiti, odgovarajuće informacije možete pronaći ovdje: [[Unesite upućivanje na nacionalno zakonodavstvo i/ili smjernice](#)].

### 1.2.5. Utvrdite posebne postupovne potrebe [natrag]

U skladu s radnom definicijom ranjivog podnositelja zahtjeva (podnositelj zahtjeva s posebnim postupovnim potrebama) koja je utvrđena za potrebe EASO-ova programa osposobljavanja na temelju članka 2. točke (d) Direktive 2013/32/EU (preinake APD-a): „Podnositelj zahtjeva pripadnik ranjivih skupina jest podnositelj zahtjeva čija je sposobnost da razumije i učinkovito predstavi svoj slučaj ili u cijelosti sudjeluje u postupku ograničena zbog njegovih pojedinačnih okolnosti.”

Iskustva podnositelja zahtjeva, bilo u njegovoj domovini bilo tijekom putovanja bilo u zemlji azila, mogu imati snažan utjecaj. Primjerice, jezična prepreka ili osjećaj socijalne isključenosti koje je iskusio mogu uzrokovati njegovu povećanu ranjivost.

U sljedećim odjeljcima sadržane su informacije o češćim kategorijama osoba s posebnim potrebama.

#### a. Maloljetnici sa i bez pratnje [natrag]

(članak 15., preinaka APD-a)

Djecu mlađu od osamnaest godina treba, ako je moguće, intervjuirati voditelj postupka koji je prošao osposobljavanje u tom području. Intervjui s djecom trebaju se provoditi tako da budu prilagođeni dječjoj dobi. Primjerice, voditelj postupka treba na odgovarajući način prilagoditi jezik kojim govori ili ton ovisno o pojedinom podnositelju zahtjeva i njegovoj dobi te stupnju razumijevanja. Za posebne mjere potrebno je upućivanje na nacionalno zakonodavstvo i postupke, a posebno u pogledu uspostave nužnog okvira podrške za maloljetnog podnositelja zahtjeva u okruženju u kojem se vodi intervju, primjerice tako da se osigura nazočnost skrbnika tijekom intervjua u slučaju maloljetnika bez pratnje.

### **b. Osobe s invaliditetom [natrag]**

Voditelj postupka treba uvidjeti je li potrebna posebna skrb i podrška ili ne. Voditelj postupka treba voditi računa o prirodi invaliditeta i postupati sukladno tome jer različite kategorije invalidnosti zahtijevaju različite mjere.

### **c. Osobe starije dobi [natrag]**

Voditelj postupka treba uvidjeti je li potrebna posebna skrb i podrška ili ne. Primjerice, službenik koji vodi intervju treba uvidjeti može li se osigurati posebna pomoć kako bi se pomoglo podnositelju zahtjeva ako je njegovo kretanje ograničeno. Voditelj postupka treba se koristiti primjerenim tehnikama ispitivanja i osigurati redovite stanke kada je to potrebno.

### **d. Trudnice [natrag]**

Od trudnica se očekuje da obave intervju, osim u slučaju kada su u visokom stadiju trudnoće ili imaju medicinske teškoće. U skladu s nacionalnom praksom, u tom se slučaju može zahtijevati podnošenje medicinskih dokaza. Trudnice mogu imati različite fizičke potrebe i službenik koji vodi intervju treba voditi računa o tome prilikom vođenja intervjua.

### **e. Samohrani roditelji s maloljetnom djecom [natrag]**

Voditelj postupka treba osigurati da su uspostavljene sve odgovarajuće mjere kako roditelji ne bi trebali govoriti o osobnoj krivnji ili poniženju ako su nazočna njihova djeca. Primjerice, ako podnositelj zahtjeva nije u mogućnosti ostaviti dijete na odgovarajućem mjestu dječje skrbi, to će nužno zahtijevati da se intervju obavi u vrijeme i na mjestu u koje odnosno na kojem je dostupna dječja skrb.

### **f. Žrtve trgovine ljudima [natrag]**

Ne dovodeći u pitanje moguću potrebu za međunarodnom zaštitom, žrtve trgovine ljudima imaju pravo na posebna prava u skladu s [Direktivom 2011/36/EU o prevenciji i borbi protiv trgovanja ljudima i zaštiti žrtava trgovanja ljudima \(5. travnja 2011.\)](#). Takvi slučajevi trebaju se uputiti na tijelo nadležno za trgovinu ljudima ako su utvrđeni pokazatelji.

### **g. Osobe s mentalnim poremećajima [natrag]**

Voditelj postupka treba uvidjeti je li podnositelj zahtjeva u dovoljnoj mjeri mentalno sposoban sudjelovati u intervjuu. U slučaju kada podnositelj zahtjeva nije sposoban biti intervjuiran iz bilo kojeg razloga, ugovoreni intervju treba odgoditi ili otkazati.

Ako je utvrđeno da je podnositelj zahtjeva sposoban i u mogućnosti biti intervjuiran, potrebno je uvidjeti treba li poduzeti neke posebne praktične mjere kako bi se na uviđavan način zadovoljile posebne potrebe podnositelja zahtjeva.

### **h. Osobe izložene mučenju, silovanju ili drugim ozbiljnim oblicima psihičkog, fizičkog ili seksualnog nasilja [natrag]**

Voditelj postupka treba imati u vidu da žrtva takvih traumatičnih iskustava može imati određene teškoće u pričavanju događaja koji je razlog za podnošenje zahtjeva za međunarodnom zaštitom. Razlog teškoća može biti osjetljiva priroda iskustava koja je potrebno prepričati i bilo kakvo prethodno iskustvo koje je podnositelj zahtjeva imao sa službenicima s ovlastima. Stoga voditelj postupka koji u svojoj pripremi uvidi da je podnositelj zahtjeva

bio izložen takvim teškim oblicima nasilja ili da pokazuje znakove traume treba stalno imati u vidu taj čimbenik tijekom intervjua i pokazivati osobitu brigu i osjetljivost u takvim okolnostima. Voditelj postupka treba imati u vidu i prihvatiti činjenicu da podnositelj zahtjeva možda neće moći pružiti pojedinosti o nekim traumatičnim događajima.

### 1.2.6. Provjerite mjerodavne smjernice [natrag]

Nakon pregleda predmetnog materijala, voditelj postupka treba voditi računa o svim pravnim načelima koja mogu biti od važnosti za sve što je potrebno ispitati tijekom intervjua. Treba utvrditi činjenice zahtjeva u kontekstu primjenjivog zakonodavstva i pravne znanosti. U slučaju dvojbe, voditelj postupka treba uputiti na mjerodavne pravne odredbe i dostupne posebne smjernice koje primjenjuje njegovo nacionalno nadležno tijelo.

### 1.2.7. Mentalno se pripremite [natrag]

Prije početka intervjua važno je da se voditelj postupka mentalno pripremi imajući u vidu da se svaki slučaj treba smatrati zasebnim.

Prilikom psihičke pripreme za intervju, voditelj postupka treba se zapitati koji stavovi, misli ili prethodna mišljenja važni za slučaj mogu utjecati na njegovu objektivnost te treba poduzeti napore kako bi ih izbjegao.

Prepričavanje traumatičnih iskustava može biti bolno iskustvo za podnositelja zahtjeva. Voditelj postupka treba imati u vidu i moguće psihološke posljedice za njega samoga. Primjerice, opis mučenja ili fotografije zadobivenih ozljeda mogu biti iznimno šokantna iskustva i ostaviti dugotrajne posljedice. Voditelj postupka također treba imati u vidu moguće posljedice za prevoditelja te ga prije početka intervjua, ako je moguće, ukratko uputiti u relevantne naznake da su tijekom intervjua moguće neke teške situacije.

### 1.2.8. Pripremite plan slučaja [natrag]

Svaki voditelj postupka razvija vlastiti pojedinačni način pripreme. Ovisno o tome koje su informacije dostupne, bilo bi korisno napraviti vremenski redosljed materijalnih činjenica u zahtjevu na koje se može upućivati tijekom intervjua. Uz takav kronološki pristup, plan slučaja može imati i logičku ili tematsku strukturu. Takva struktura može biti korisna i prilikom sastavljanja odluke o zahtjevu.

Dugačak popis unaprijed pripremljenih pitanja može ograničiti slobodan tijek intervjua i biti kontraproduktivan. Stoga se smatra da je korisnije imati kratak pregled određenih područja/elemenata važnih za zahtjev.

## 1.3. Praktične mjere [natrag]

Kako bi intervju lako tekao u dogovoreno vrijeme, voditelj postupka mora osigurati da su uspostavljene sve preliminarnе mjere kako bi se uspostavilo sigurno okruženje. Takvo okruženje za vođenje intervjua pomaže u tome da se prikupi što je više moguće relevantnih informacija nužnih za donošenje dobre odluke.

Ako je to u skladu s nacionalnim zakonodavstvom i/ili smjernicama, voditelj postupka treba obaviti nužne dogovore s pravnim zastupnikom podnositelja zahtjeva.

S obzirom na profesionalnu prirodu zadatka, bilo tko tko je pozvan voditi intervju treba se pobrinuti da pritom nosi primjerenu odjeću prikladnu za tu svrhu.

### 1.3.1. Odgovarajući službenik i prevoditelj [natrag]

(članak 15., preinaka APD-a)

Kada god je to moguće, potrebno je udovoljiti zahtjevu za voditeljem postupka istog spola, osim u slučaju kada tijelo odlučivanja ima razloga vjerovati da se takav zahtjev temelji na osnovama koje nisu u vezi s teškoćama podnositelja zahtjeva u pogledu njegova predstavljanja osnova za njegov zahtjev na sveobuhvatan način.

Potrebno je učiniti sve napore kako bi se podnositelju zahtjeva omogućilo da pruži potpun i točan iskaz dodjeljivanjem voditelja postupka i prevoditelja onog spola koji podnositelju zahtjeva ne predstavljaju prijetnju ili neugodnost. To je od ključne važnosti u slučaju kada je podnositelj zahtjeva žrtva silovanja ili seksualnog zlostavljanja.

U nekim slučajevima podnositelj zahtjeva može izraziti želju za ispitivačem i/ili prevoditeljem suprotnog spola. Neke su države članice uspostavile praksu koja omogućuje udovoljavanje takvim zahtjevima kada god je to moguće.

U slučaju intervjuiranja djeteta, dodijeljeni voditelj postupka treba posjedovati odgovarajuća znanja i vještine kako bi intervju mogao voditi na način koji je prilagođen djetetu.

U vašoj zemlji mogu postojati i druge vrste specijalizacija u skladu s profilom podnositelja zahtjeva.

### 1.3.2. Organizacija prostorije i lokalni postupci [natrag]

Iz razloga povjerljivosti, podnositelja zahtjeva obično se intervjura tako da je on sam ili u pratnji svog pravnog zastupnika ili skrbnika u slučaju maloljetnika bez pratnje. Ovisno o nacionalnom zakonodavstvu i praksama, intervjuu mogu prisustvovati i druge osobe, kao što su predstavnici UNHCR-a ili osobe koje pružaju pravnu ili neku drugu savjetodavnu, emotivnu ili medicinsku potporu. To može biti osobito važno ako je očito da postoje bilo koji od prethodno navedenih čimbenika ranjivosti.

Voditelj postupka treba unaprijed obaviti određene provjere prikladnosti prostorije i sjedećih mjesta. Organizacija sjedećih mjesta mora odražavati načelo prema kojem je glavna linija komunikacije ona između nadležnog predmetnog službenika i podnositelja zahtjeva, dok je uloga prevoditelja sporedna.

Osim toga, voditelj postupka treba, primjerice, provjeriti radi li oprema za snimanje ili neka druga oprema. Smatra se da je dobra praksa da nadležni predmetni službenik osigura čašu vode i maramice tijekom intervjua ako je to potrebno.

### 1.3.3. Sigurnosna pitanja [natrag]

Ako je prvotna procjena rizika pokazala da podnositelj zahtjeva ima povijest nasilja ili ako postoje neka druga sigurnosna pitanja, voditelj postupka treba poduzeti potrebne mjere opreza. To može uključivati potrebu da se unaprijed obavijesti sigurnosno osoblje kako bi se podnositelja zahtjeva moglo detaljno pretražiti nakon njegova dolaska ili potrebu da se zamoli kolegu da bude nazočan tijekom intervjua. Voditelj postupka treba biti u potpunosti obaviješten o postupku evakuacije u slučaju protupožarnog alarma tijekom intervjua ili neke druge opasnosti.

## 2. odjeljak: Započinjanje intervjua

Sudjelovanje u intervjuu novo je i strano iskustvo za većinu podnositelja zahtjeva. Stoga se smatra da je dobra praksa odvojiti dovoljno vremena za stvaranje ugodnog ozračja za komunikaciju. Kako bi se to postiglo, voditelj postupka treba imati profesionalan stav i podnositelju zahtjeva pružiti dovoljno informacija o intervjuu i cilju intervjua na razumljiv način.

### 2.1. Uspostavite i održavajte ozračje povjerenja [natrag]

Cilj voditelja postupka u osobnom intervjuu jest prikupiti točne i pouzdane informacije o razlozima podnositelja zahtjeva za traženje zaštite. Način na koji voditelj postupka vodi međuljudsku komunikaciju tijekom intervjua može uvelike utjecati i na kvalitetu i na količinu dobivenih informacija. Od velike je koristi odvojiti dovoljno vremena za stvaranje ugodnog ozračja za komunikaciju u kojem se sve relevantne osobe osjećaju sigurno i međusobno se odnose na pozitivan način. To omogućuje da se podnositelj zahtjeva opusti te pomaže u smanjenju osjećaja stresa, napetosti ili nepovjerenja i stoga ga potiče na iznošenje informacija.

Omogućuje i da se voditelj postupka opusti i promatra podnositelja zahtjeva. Voditelj postupka ima dužnost stvoriti takvo ozračje povjerenja i pouzdanja, a profesionalan stav i pokazivanje suosjećanja pomažu u postizanju tog cilja.

Intervju treba shvaćati kao dijalog u kojem podnositelj zahtjeva treba biti onaj koji najviše govori. Voditelj postupka treba verbalnom i neverbalnom komunikacijom davati jasno do znanja podnositelju zahtjeva da je on u fokusu pažnje. Voditelj postupka također treba svoju komunikaciju prilagoditi potrebama podnositelja zahtjeva. U praksi to znači upotrebljavanje primjerenog jezika, pružanje informacija na način da ih podnositelj zahtjeva može razumjeti, uočavanje znakova u neverbalnoj komunikaciji i uzimanje u obzir međukulturnih pitanja. Suptilno promatranje govora tijela, držanja i kretnji podnositelja zahtjeva može pomoći u stvaranju ozračja povjerenja. Štoviše, objašnjenjem uloge svake nazočne osobe i svakog koraka i radnje u postupku voditelj postupka može smanjiti osjećaj napetosti i nemira.

#### 2.1.1. Pokažite profesionalan stav [natrag]

Ključan aspekt postupka određivanja zaštite jest objektivan i nepristran stav. Zadaća voditelja postupka jest da ispravno utvrdi činjenice i okolnosti zahtjeva. Osobni intervju često je osnova upravo za to „utvrđivanje činjenica”.

Intervju treba biti u skladu s osnovnim načelima koja osiguravaju stav koji odaje poštovanje, pravičnost i objektivnost. Otvorenost uma pomaže voditelju postupka u stvaranju povjerenja kod podnositelja zahtjeva, osigurava da se on prema svakom podnositelju zahtjeva odnosi dostojanstveno i s poštovanjem te mu omogućuje da u potpunosti ispita zahtjev.

Promatranje osnovnih načina komunikacije, prilagodljivosti, strpljivosti, smirenosti, i aktivno slušanje pomažu u stvaranju ugodnog ozračja komunikacije kao osnove za dobivanje svih potrebnih informacija.

Posljednje, ali ne i manje važno, voditelj postupka mora moći kontrolirati emocije, uključujući vlastite, one podnositelja zahtjeva i ostalih nazočnih osoba. Pritom voditelj postupka treba prepoznati i prihvatiti emocije izazvane tijekom intervjua, održavajući ravnotežu između pokazivanja suosjećanja i neosobnog pristupa i uključivanja.

Takav se stav smatra profesionalizmom u radu, što znači da voditelj postupka treba ostati nepristran i pokazivati ispitivački duh i poštovanje u svom pristupu. To se odnosi na komunikaciju s podnositeljem zahtjeva, prevoditeljem, pravnim zastupnikom i ostalim nazočnim osobama. Često to zahtjeva samoprocjenu, u smislu prepoznavanja svog stava, a u svrhu odlučivanja o prilagodbi tog stava.



### 2.1.2. Izravno se obraćajte podnositelju zahtjeva [natrag]

Kako je ranije objašnjeno, voditelj postupka treba verbalnom i neverbalnom komunikacijom davati jasno do znanja podnositelju zahtjeva da je on u fokusu pažnje. Stoga je od ključne važnosti izravno se obraćati podnositelju zahtjeva, a ne obraćati se prevoditelju ili pravnom zastupniku ili nekoj drugoj osobi tako da se o podnositelju zahtjeva govori u trećem licu.

### 2.1.3. Obraćajte se primjerenom verbalnom i neverbalnom komunikacijom [natrag]

Kada intervjuira podnositelje zahtjeva iz drugih dijelova svijeta, voditelj postupka treba biti svjestan kulturnih razlika u neverbalnoj komunikaciji te se treba suzdržati od pre naglih tumačenja govora tijela podnositelja zahtjeva.

Nadalje, voditelj postupka uvijek treba biti svjestan energije vlastitog govora tijela i opasnosti od toga da njegovo ponašanje bude shvaćeno, primjerice, kao nezainteresirano ili agresivno. S druge strane, spoznaja o moći neverbalnih znakova može biti upotrijebljena za poticanje komunikacije tijekom intervjua.

Vidjeti također 3. odjeljak za više informacija.

## 2.2. Provjerite radi li se o pravom podnositelju zahtjeva [natrag]

Ovisno o nacionalnoj praksi, voditelj postupka treba od podnositelja zahtjeva zahtijevati da mu predoči svoje dokumente koje je izdala država domaćin kako bi bio siguran da je pred njim pravi podnositelj zahtjeva.

## 2.3. Dobrodošlica/uvod [natrag]

### 2.3.1. Pozdravite podnositelja zahtjeva na profesionalan način i objasnite uloge osoba prisutnih u prostoriji [natrag]

Sudjelovanje u intervjuu novo je i strano iskustvo za većinu podnositelja zahtjeva. Mnogi podnositelji zahtjeva ne razumiju tko je osoba koja vodi intervju, kao ni svrhu intervjua. Stoga je od ključne važnosti da voditelj postupka pozdravi podnositelja zahtjeva na profesionalan način, da predstavi sve nazočne osobe i objasni njihove uloge.

### 2.3.2. Provjerite razumiju li se prevoditelj i podnositelj zahtjeva [natrag]

Voditelj postupka zatim treba upitati podnositelja zahtjeva razumije li prevoditelja i upitati prevoditelja razumije li podnositelja zahtjeva.

### 2.3.3. Upitajte podnositelja zahtjeva ima li neke posebne potrebe [natrag]

U uvodnoj fazi intervjua voditelj postupka uvijek treba osigurati da je podnositelj zahtjeva sposoban sudjelovati u intervjuu tako da ga upita ima li kakvih zdravstvenih ili nekih drugih problema koje treba uzeti u obzir.

### 2.3.4. Potaknite podnositelja zahtjeva da ukaže na eventualne teškoće u komunikaciji/razumijevanju [natrag]

Voditelj postupka treba poticati podnositelja zahtjeva da ukaže na bilo kakve teškoće u komunikaciji/razumijevanju tijekom intervjua. Voditelj postupka treba upotrebljavati govor prilagođen pojedincu i kontekstualnim okolnostima podnositelja zahtjeva (npr. dobi, spolu, obrazovanju, društvenoj pozadini itd.). To je važno kako bi se postiglo međusobno razumijevanje o intervjuu i zajamčila zakonska prava podnositelju zahtjeva.

## 2.4. Pružite informacije podnositelju zahtjeva [natrag]

Važno je da podnositelj zahtjeva razumije postupak. Stoga je važno pružiti mu informacije. S druge strane, s previše se informacija podnositelj zahtjeva možda neće moći nositi. Voditelj postupka treba prilagoditi i objasniti važne informacije sukladno pojedinom podnositelju zahtjeva. Niže su navedeni primjeri informacija koje je potrebno pružiti u svim slučajevima.

### 2.4.1. Objašnjenje cilja intervjua [natrag]

Važno je podnositelju zahtjeva objasniti cilj intervjua. Podnositelju zahtjeva treba biti jasno da voditelj postupka treba prikupiti što je više moguće relevantnih, točnih i pouzdanih informacija o njegovim razlozima za traženje međunarodne zaštite.

### 2.4.2. Informacije o okviru i strukturi intervjua [natrag]

Važno je da voditelj postupka podnositelju zahtjeva objasni kakva će biti struktura intervjua. Sukladno s nacionalnom praksom, podnositelju zahtjeva može se prvo pružiti prilika da ispravi ili pojasni bilo kakve podatke koji su već dani nadležnim tijelima, primjerice tijekom registracijske faze. Nadalje, podnositelju zahtjeva pružit će se prilika da o razlozima svoga zahtjeva govori vlastitim riječima i uz tempo koji mu odgovara bez prekida tijekom slobodnog iskaza. Nakon slobodnog iskaza, voditelj postupka može postaviti određenija pitanja o različitim elementima zahtjeva.

### 2.4.3. Informacije o stankama [natrag]

Voditelj postupka treba obavijestiti podnositelja zahtjeva o stankama te o mogućnosti da podnositelj zahtjeva sam zatraži stanku po potrebi.

### 2.4.4. Informacije o povjerljivosti [natrag]

(članak 15. stavak 2., preinaka APD-a; članak 48., preinaka APD-a)

Važno je istaknuti što ustvari znači povjerljivost. Mnogi podnositelji zahtjeva dolaze iz zemalja u kojima ne postoji pretpostavka da vlast jamči privatnost svojih građana. Stoga će nekima od njih možda biti teško razumjeti koncept „povjerljivosti”. Voditelj postupka također treba imati u vidu da podnositelj zahtjeva možda ima razloga oklijevati iznijeti određene informacije ako smatra da one nisu povjerljive. Podnositelj zahtjeva može strahovati od toga da će mu netko nauditi ili strahuje za život i sigurnost članova obitelji i prijatelja.

### 2.4.5. Informacije o obvezama podnositelja zahtjeva/dužnosti surađivanja [natrag]

(članci 4. i 5., preinaka APD-a)

Voditelj postupka treba objasniti zašto je korisno iznijeti sve relevantne i točne informacije kako bi se donijela dobra odluka. Prilikom isticanja obveze govorenja istine, službenik može naglasiti činjenicu da je to svima objašnjeno. Pritom voditelj postupka treba izbjeći bilo kakve insinucije da podnositelj zahtjeva ima namjeru govoriti neistinu. Važno je također ukazati na to da su negativne posljedice moguće samo ako podnositelj zahtjeva svjesno iznosi netočne informacije.

Voditelj postupka također treba kazati podnositelju zahtjeva da, ako ne zna odgovoriti na pitanje, jednostavno kaže da ne zna te da ne pokušava odgovoriti pretpostavkama.

### 2.4.6. Informacije o snimanju intervjua, ako je to primjenjivo [natrag]

Voditelj postupka, ako je to primjenjivo, treba iznijeti informacije o snimanju intervjua i zatražiti suglasnost ovisno o nacionalnim smjernicama. Voditelj postupka također treba obavijestiti podnositelja zahtjeva o praktičnim koracima u pogledu snimke i o tome koliko će se dugo ona čuvati (uključujući zakonske odredbe o privatnosti kada je to potrebno).

### 2.4.7. Informacije o zapisniku [natrag]

Voditelj postupka također treba obavijestiti podnositelja zahtjeva o praktičnim koracima u pogledu zapisnika i mogućnosti iznošenja primjedbi i/ili pojašnjenja u slučaju bilo kakvih pogrešaka ili netočnih tumačenja u zapisniku.

## 3. odjeljak: Vođenje intervjua [natrag]

Način na koji voditelj postupka vodi intervju značajno utječe na ukupnu kvalitetu i količinu prikupljenih informacija. To uključuje stav voditelja postupka te njegovu verbalnu i neverbalnu komunikaciju (tehnike intervjuiranja).

### 3.1. Stav [natrag]

#### 3.1.1. Neutralnost [natrag]

Voditelj postupka treba biti neutralan. Voditelj postupka treba pokušati biti što objektivniji i jasniji. Ne smije biti pod utjecajem drugih slučajeva ili vlastitih osobnih uvjerenja i mišljenja.

#### 3.1.2. Neosuđujući stav [natrag]

Voditelj postupka treba pokazivati primjeren ton i neosuđujući stav tijekom intervjua te u svom pristupu i reakcijama na izjave podnositelja zahtjeva treba biti nepristran s ispitivačkim stavom, uključujući, primjerice, u slučaju kada postoje naznake nedosljednosti, lažiranih dokumenata ili isključujućeg ponašanja.

#### 3.1.3. Izbjegnite nerazumijevanja zbog kulturnih razlika u pogledu pretpostavki, vrijednosti ili očekivanja [natrag]

Važno je posjedovati znanja o kulturi iz koje dolazi podnositelj zahtjeva. Međutim voditelj postupka treba imati u vidu opasnost od stereotipizacije te voditi računa o tome da je podnositelj zahtjeva prije svega pojedinac. Određivanje osobe samo na temelju kulturne tradicije može onemogućiti službenika zaduženog za slučaj u tome da uvidi osobnu situaciju podnositelja zahtjeva.

Voditelj postupka ne smije pretpostavljati da svi razumiju stvari kao on ili da je njegovo shvaćanje jedino ispravno. Nadalje, voditelj postupka treba voditi računa o tome kako njegovo vlastito kulturno podrijetlo utječe na to kako on tumači relevantne činjenice.

Zahtijevaju se samosvijest i samoprocjena radi utvrđivanja vlastitog stava te verbalne i neverbalne komunikacije i odlučivanja o prilagodbi vlastitog ponašanja. Zanemarivanje toga može ugroziti otvoreno i povjerljivo ozračje intervjua te štetno utjecati na njegov ishod.

### 3.2. Rukovodite intervjuom [natrag]

#### 3.2.1. Rukovodite razgovorom [natrag]

Voditelj postupka odgovoran je podnositelja zahtjeva usmjeravati prema tome da se slučaj zahtjeva za međunarodnom zaštitom u cijelosti ispita. U tom postupku voditelju postupka može pomoći [plan slučaja](#) (koji se temelji na logičkoj, kronološkoj ili tematskoj strukturi), no važno je također ostati prilagodljiv.

#### 3.2.2. Rukovodite ponašanjem prevoditelja [natrag]

(članak 15. točka 3. stavak (c), preinaka APD-a)

Nazočnost prevoditelja nužna je radi premošćivanja jezične prepreke između podnositelja zahtjeva i voditelja postupka. Dobra je praksa, ako ju je moguće provesti, prevoditelja ukratko uputiti u slučaj prije intervjua, a posebno u slučajevima koji zahtijevaju određenu osjetljivost.

Važno je prevoditelja obavijestiti o njegovoj ulozi tijekom intervjua te osigurati da je on na ispravan način smješten u prostoriji u kojoj se vodi intervju (na istoj udaljenosti od voditelja postupka i podnositelja zahtjeva na kraju stola).

U radu s prevoditeljem voditelj postupka treba pokušati govoriti sporo i jasno uz česte stanke kako bi on mogao prevoditi kraće segmente, osobito u slučaju detaljnih i složenih objašnjenja. Važno je da se voditelj postupka podnositelju zahtjeva obraća izravno (u prvom licu), a ne preko prevoditelja tako da o podnositelju zahtjeva govori u trećem licu.

Voditelj postupka treba potvrditi da je odabrani prevoditelj u mogućnosti osigurati točan i nepristran prijevod izjava podnositelja zahtjeva. Prevoditelj ne smije biti ni u kakvoj vezi s podnositeljem zahtjeva. Prevoditelji se u svakom slučaju trebaju posavjetovati s voditeljem postupka prije početka intervjua ako su u kakvoj vezi s njime i objasniti o kakvoj se vezi radi. Ovisno o prirodi te veze, moguće je dodjeljivanje drugog prevoditelja.

Prevoditelj ne smije izražavati svoje mišljenje ili udjeljivati savjete voditelju postupka ili podnositelju zahtjeva. Ipak, ponekad prevoditelj mora iznijeti kontekstualno objašnjenje, primjerice u slučaju kada u jeziku na koji prevodi ne postoji odgovarajuća riječ. U takvim slučajevima može biti nužno da prevoditelj svrati pozornost na to.

Voditelj postupka treba pratiti prevoditelja tijekom njegova rada te osiguravati da on postupa na neutralan i nepristran način. Ako voditelj postupka dvoji o sposobnostima ili ponašanju prevoditelja, to se pitanje mora riješiti u skladu s nacionalnim postupcima (primjerice upućivanjem problema na više osoblje), a intervju može biti otkazan i ponovno vođen s drugim prevoditeljem.

Tijekom intervjua potrebno je voditi računa o stanju podnositelja zahtjeva i prevoditelja i redovito omogućivati stanke.

### 3.3. Slobodny iskaz [natrag]

#### 3.3.1. Ukažite na to da je iskaz slobodan [natrag]

Cilj faze slobodnog iskaza jest dobivanje što pouzdanijih i točnijih informacija osiguravanjem podnositelju zahtjeva mogućnosti neometanog iznošenja osobnog iskaza o razlozima za podnošenje zahtjeva za zaštitu. Voditelj postupka treba zatražiti od podnositelja zahtjeva da o razlozima svog zahtjeva govori svojim riječima. Slobodni će iskaz u većini slučajeva voditelju postupka osigurati veliku količinu točnih informacija i pojedinosti koje je moguće dodatno ispitati u kasnijim fazama intervjua. Voditelj postupka može zapisivati bilješke o elementima iskaza na koje se naknadno želi vratiti nakon slobodnog iskaza radije nego da prekida iznošenje iskaza.

Voditelj postupka treba podsjetiti podnositelja zahtjeva da iznese što više pojedinosti kojih se sjeća u pogledu imena, mjesta, događaja itd., a koje mogu biti korisne/relevantne za zahtjev. Međutim voditelj postupka treba imati u vidu da je sjećanje ograničeno i imati razumna očekivanja u pogledu količine i kvalitete informacija koje podnositelj zahtjeva može iznijeti o materijalnim činjenicama. Mogućnosti prisjećanja ovise o pojedincu i na to utječu brojni čimbenici, uključujući dob, kulturnu pripadnost i podrijetlo podnositelja zahtjeva, a posebno utjecaj određenih traumatičnih iskustava.

#### 3.3.2. Potičite podnositelja zahtjeva aktivnim slušanjem [natrag]

Aktivno slušanje ključno je u poticanju podnositelja zahtjeva na iznošenje detaljnog i dosljednog iskaza.

Voditelj postupka treba verbalno i neverbalno svoju pozornost usredotočiti na podnositelja zahtjeva i imati u vidu kako bi on mogao protumačiti neverbalne znakove, a kako bi poboljšao komunikacijske vještine te kako bi se izbjeglo nerazumijevanje.

Voditelj postupka treba voditi računa o tome da uporabom kratkih i neutralnih iskaza kao što su: „mm“, „dakle tako“, „u redu“ potvrđuje da sluša tijekom intervjua. Uporabom takvih iskaza potiče podnositelja zahtjeva da nastavi govoriti, što doprinosi nastavljanju i širenju iskaza.

Kratka ponavljanja dijelova iskaza podnositelja zahtjeva mogu biti djelotvorna i kako bi se potaklo njegovo prisjećanje i kako bi se održavao pravi fokus u intervjuu bez prekidanja podnositelja zahtjeva. Voditelj postupka može raznim tehnikama prisjećanja pomoći podnositelju zahtjeva da se prisjeti određenih događaja i pojedinosti. U tom smislu treba razmotriti mogućnost postavljanja pitanja u pogledu percepcije povezane s određenim događajem putem različitih osjetila ili mogućnost uporabe sadašnjeg glagolskog vremena.

Neki podnositelji zahtjeva teško govore slobodno. U takvim slučajevima voditelj postupka treba pokušati imati aktivniju ulogu i postavljati fokusiranija pitanja, no treba pritom voditi računa o tome da i dalje nastavi otvarati sve teme te da svaku novu temu otvara postavljanjem otvorenih pitanja.

Voditelj postupka treba podnositelju zahtjeva osigurati dovoljno vremena za koncentriranje i prisjećanje te mu dozvoliti da uvijek ima kontrolu nad informacijama koje je voljan iznijeti, osobito ako govori o traumatičnom ili na neki drugi način osjetljivom događaju.

Ako podnositelj zahtjeva skrene s teme relevantnih informacija u svom slobodnom iskazu, voditelj postupka treba pokušati na suptilan način ponovno usmjeriti iskaz kako je planirano. Primjerice, voditelj postupka može iskoristiti prirodne stanke u iskazu kako bi ispitao postoji li razlog koji je naveo podnositelja zahtjeva da otvori to pitanje i smatra li da je to važno za zahtjev. Voditelj postupka može se tada vratiti na određenu važnu temu i zatražiti od podnositelja zahtjeva da nastavi govoriti o tome. Voditelj postupka treba paziti da prerano ne prekida iskaz, odnosno da podnositelju zahtjeva osigura dovoljno vremena da pronađe svoj način iznošenja iskaza.

### 3.4. Faza ispitivanja [natrag]

Voditelj postupka treba utvrditi i naknadno se vratiti na ključne dijelove iskaza podnositelja zahtjeva. Voditelj postupka treba ispitati jednu po jednu temu. Treba utvrditi glavne teme (temelj zahtjeva) i nastaviti ispitivati podteme u okviru glavne teme kako bi stvorio kontekstualnu povezanost i „protočnost“ u razgovoru. Ovakav bi pristup pomogao podnositelju zahtjeva da pruži detaljan iskaz o događaju u pitanju. To je dobar način za strukturiranje intervjua kojim se osigurava da su obuhvaćeni svi važni elementi. Važno je da voditelj postupka uvijek bude prilagodljiv te da slijedi tijek novih informacija koje iznese podnositelj zahtjeva.

#### 3.4.1. „Označivanje“ [natrag]

Voditelj postupka uvijek treba istaknuti okvir teme prije nego što nastavi postavljati otvorena ili fokusiranija pitanja. Uvod u temu od fokusa pomaže podnositelju zahtjeva da nastavi u pravom smjeru, što voditelju postupka omogućuje da intervju ostane usredotočen na određenu temu te da dobije relevantne informacije, a da pritom ne postavlja previše pitanja.

#### 3.4.2. Potvrdite vaše razumijevanje [natrag]

Tijekom intervjua voditelj postupka treba iskoristiti priliku da provjeri postoji li razumijevanje te da zatraži potvrđivanje ključnih izjava. Primjerice, voditelj postupka može preformulirati odgovore podnositelja zahtjeva o ključnim elementima njegova zahtjeva i zatražiti da mu on potvrdi da je njegovo razumijevanje točno.

## 3.5. Tehnike intervjuiranja i vrste pitanja [natrag]

### 3.5.1. Pobrinite se da su pitanja jednostavna [natrag]

Određeni jezični stil i način na koji voditelj postupka postavlja pitanja mogu dovesti do ozbiljnih nerazumijevanja i krivih zaključaka. Pitanja koja se postavljaju tijekom intervjua trebaju biti jasna, što jednostavnija i u skladu s dobi i stupnjem obrazovanja podnositelja zahtjeva. Višestruka pitanja potrebno je izbjegavati.

### 3.5.2. Upotrebljavajte otvorena pitanja [natrag]

Voditelj postupka treba podnositelju zahtjeva postavljati otvorena pitanja kada od njega traži da iznese iskaz o određenom događaju ili situaciji ili svojim saznanjima, mišljenju ili osjećajima. To je poziv podnositelju zahtjeva da pruži što više informacija. Otvorena pitanja obično počinju s „kako”, „zašto” ili „recite mi”, „objasnite mi”, „molim, opišite mi” itd.

### 3.5.3. Zatvorenim se pitanjima služite na primjeren način [natrag]

Iako se voditelj postupka uglavnom oslanja na otvorena pitanja, zatvorena se pitanja mogu upotrebljavati radi ispitivanja njegova razumijevanja iskaza podnositelja zahtjeva ili kako bi se dobile određene informacije.

Međutim voditelj postupka treba biti na oprezu jer pogrešna uporaba zatvorenih pitanja ili pretjerana uporaba takve vrste pitanja može naštetiti razgovoru. Stoga se savjetuje da se takva pitanja izbjegavaju kada su razgovor ili slobodan iskaz u potpunosti protočni. Ako se zaredom postavi mnogo zatvorenih pitanja, podnositelj zahtjeva može imati osjećaj da ga se ispituje na policijski način umjesto da mu se pruži mogućnost da u potpunosti i detaljno objasni svoj zahtjev.

### 3.5.4. Služite se razjašnjavajućim i promišljajućim pitanjima [natrag]

Razjašnjavajuća i promišljajuća pitanja važna su kada voditelj postupka treba od podnositelja zahtjeva zatražiti točan opis određenog događaja.

### 3.5.5. Postavljajte ispravna pitanja na ispravan i pravičan način [natrag]

Voditelj postupka treba postavljati pitanja na ispravan, pravičan i nesugestivan način. Sugestivna pitanja često vode podnositelja zahtjeva do željenog ili očekivanog odgovora ili mu daju lažan utisak o mogućem sadržaju odgovora.

### 3.5.6. Postavljajte pitanja na način da su ona u skladu s obrazovnim stupnjem podnositelja zahtjeva [natrag]

Voditelj postupka treba postavljati pitanja na način da su ona u skladu sa stupnjem obrazovanja podnositelja zahtjeva. Voditelj postupka uvijek treba prvo provjeriti stupanj obrazovanja podnositelja zahtjeva ili način na koji je on u mogućnosti shvatiti određene pojmove kako bi spriječio nesporazume u komunikaciji zbog uporabe jezika koji je pretjerano jednostavan ili pak pretjerano težak i složen. Prilikom postavljanja pitanja, voditelj postupka treba upotrebljavati riječi i fraze podnositelja zahtjeva kada je to moguće.

### 3.6. Mogućnost za pojašnjenje nedosljednosti [natrag]

(članak 16., preinaka APD-a)

Podnositelju zahtjeva treba omogućiti da svoj zahtjev iznese što potpunije. To uključuje mogućnost da iznese objašnjenje o elementima koji možda nedostaju i/ili bilo kakve nedosljednosti ili proturječnosti u izjavama u zahtjevu, kao i bilo kakve moguće nepodudarnosti u odnosu na informacije iz drugih izvora.

Voditelj postupka također treba podnositelju zahtjeva omogućiti priliku da objasni moguće nepodudarnosti i proturječja u odnosu na informacije o zemlji podrijetla i poznate činjenice.

U skladu s nacionalnom praksom, voditelj postupka može podnositelju zahtjeva omogućiti i da objasni moguće nedosljednosti u odnosu na iskaze članova obitelji ili svjedoka.

Temeljno načelo pravičnosti podrazumijeva da podnositelj zahtjeva ima pravo na iste informacije kao i donositelj odluke, i to iz razloga što mu to omogućuje da uloži primjedbu na tu odluku ako je potrebno i/ili da bude pripremljen na bilo kakve informacije koje bi mogle biti osnova za poništavanje vjerodostojnosti njegova zahtjeva. Informacije o zemlji podrijetla na osnovi kojih voditelj postupka može donijeti negativnu procjenu vjerodostojnosti potrebno je predložiti podnositelju zahtjeva kako bi on mogao odgovoriti na njih.



## 4. odjeljak: Sadržaj zahtjeva

Kako bi vodio dobar intervju, voditelj postupka treba se dotaći svih važnih pitanja u pogledu zahtjeva, i to tako da se usredotoči na **materijalne činjenice**. Tehnike intervjuiranja ne mogu se razmatrati zasebno s obzirom na razumijevanje onog što je potrebno obuhvatiti u intervjuu. Ustvari, svrha tehnika intervjuiranja i stavova sažetih u ovom EASO-ovom praktičnom vodiču jest omogućiti voditeljima postupka prikupljanje točnih i pouzdanih informacija o razlozima podnositelja zahtjeva za traženje zaštite na pravičan i učinkovit način.

Sljedećim se stavkama ne predlaže način na koji voditelj postupka treba postavljati ili formulirati pitanja, već one predstavljaju katalog mogućih pitanja koja treba ispitati ovisno o određenim okolnostima zahtjeva, a kako bi se u kasnijoj fazi mogla obaviti procjena. Naime, neka od niže navedenih pitanja neće biti potrebno dotaći u svim slučajevima. Ona su ovdje navedena kao podsjetnik i pružaju smjernice na koje se je moguće osloniti ako sadržaj zahtjeva i/ili nacionalno zakonodavstvo ili praksa to zahtijeva.

Voditelj postupka treba imati u vidu da je zajednička dužnost tijela vlasti i podnositelja zahtjeva utvrditi činjenice zahtjeva. Konkretno, to znači da, tijekom intervjua, voditelj postupka treba (a) biti upoznat s relevantnim informacijama o zemlji podrijetla koje mogu pomoći u razumijevanju situacije podnositelja zahtjeva i potvrditi njegove izjave ili ukazati na nepodudarnosti s njima (vidjeti također pododjeljak **Provjerite važne informacije o zemlji podrijetla**); (b) pomoći podnositelju zahtjeva da u cijelosti iznese svoju priču postavljajući odgovarajuća pitanja na odgovarajući način; (c) omogućiti podnositelju zahtjeva da razjasni moguće nedosljednosti (vidjeti također pododjeljak **Mogućnost za pojašnjenje nedosljednosti**).

### 4.1. Prikupite informacije o prethodnom proganjanju ili ozbiljnoj nepravdi [natrag]

(članak 4. Direktive o kvalifikaciji)

#### 4.1.1. Što se dogodilo? [natrag]

Detaljan iskaz (što je moguće detaljniji) o događajima nužan je kako bi se procijenio stupanj ozbiljnosti prethodnih iskustava podnositelja zahtjeva (vidjeti **članak 9. stavak 1. točku (a)**, **članak 9. stavak 2.** i **članak 15. Direktive o kvalifikaciji**). Niz više različitih mjera također se može smatrati proganjanjem (vidjeti **članak 9. stavak 1. točku (b) Direktive o kvalifikaciji**). Voditelj postupka stoga treba biti pripremljen na to da postavlja pitanja ili ustanovi činjenice/prijetnje „od manjeg značaja” koje se u svojoj ukupnosti mogu smatrati proganjanjem ili ozbiljnom nepravdom.

Nadalje, voditelj postupka treba imati u vidu da nepostojanje dokaza o proganjanju/ozbiljnoj nepravdi u prošlosti ne znači da ne postoji opasnost od istoga u budućnosti.

#### 4.1.2. Tko je (su) žrtva (žrtve) proganjanja/ozbiljne nepravde? [natrag]

Obično je žrtva sam podnositelj zahtjeva. Međutim podnositelj zahtjeva može strahovati od toga da su druge osobe sličnih obilježja (osnove iz Ženevske konvencije; članovi obitelji, mjesto življenja itd.) bile žrtvom progona/ozbiljnog ozljeđivanja.

Moguć je slučaj da podnositelj zahtjeva ne strahuje za sebe osobno nego da je zastupnik uzdržavane osobe, maloljetnika ili odrasle osobe koja se ne može brinuti za sebe, u ime koje treba obrazložiti činjenice (npr. žensko dijete u opasnosti od sakaćenja spolnih organa).

Profil i podrijetlo podnositelja zahtjeva/žrtve (dob, etnička pripadnost, obrazovanje, vjera, spol, mjesto boravka itd.) mogu sami po sebi biti materijalna činjenica na osnovi koje se može dodijeliti međunarodna zaštita. To je također važno kako bi ga se moglo „smjestiti” u društveni kontekst u njegovoj zemlji podrijetla te može utjecati

na procjenu vjerodostojnosti u kasnijoj fazi (vidjeti članak 4. stavak 2. i članak 4. stavak 3. točku (c) Direktive o kvalifikaciji).

#### 4.1.3. Tko je počinitelj proganjanja/ozbiljne nepravde? [natrag]

Akteri proganjanja/ozbiljne nepravde mogu biti državni ili nedržavni čimbenici ili oboje (vidjeti članak 6. Direktive o kvalifikaciji). Utvrđivanje toga tko je dotični akter (ili više njih) u određenom slučaju također je važno kako bi se u kasnijoj fazi procijenilo postoji li akter proganjanja (u smislu članka 7. Direktive o kvalifikaciji) i treba li razmotriti mogućnost unutarnje zaštite u skladu s člankom 8. Direktive o kvalifikaciji.

#### 4.1.4. Kada se to dogodilo? [natrag]

Datumi i kronološki slijed događaja korisni su za dobivanje konteksta, ispitivanje dosljednosti s prethodno podnesenim informacijama i ispitivanje iskaza podnositelja zahtjeva u odnosu na druge informacije kao što su informacije o zemlji podrijetla, baze podataka (Eurodac, VIS itd.) itd.

Datumi i kronološki slijed događaja korisni su za procjenjivanje, između ostalog, uzročne veze između prošlih događaja i napuštanja zemlje podrijetla. Međutim voditelj postupka treba imati u vidu da osobne okolnosti podnositelja zahtjeva, primjerice kulturno podrijetlo, traumatska iskustva ili neki drugi čimbenici, mogu utjecati na način na koji je podnositelj zahtjeva u mogućnosti prisjetiti se datuma.

#### 4.1.5. Gdje se to dogodilo? [natrag]

(Imena) mjesta i događaja korisna su za davanje konteksta i ispitivanje informacija u odnosu na informacije o zemlji podrijetla.

#### 4.1.6. Zašto se to dogodilo? [natrag]

Voditelj postupka treba podnositelju zahtjeva omogućiti da iznese vlastito mišljenje o tome zašto su on ili drugi bili (ili bi vjerojatno mogli biti) žrtve proganjanja/ozbiljne nepravde. Voditelj postupka treba istodobno imati u vidu da podnositelj zahtjeva možda ne zna motivacijske razloge aktera (ili više njih) proganjanja i/ili da nije u mogućnosti koristiti se pravnom terminologijom.

Utvrđivanje aspekta „zašto” nužno je kako bi voditelj postupka utvrdio vezu s osnovama za međunarodnu zaštitu i, osobito, osnovama za status izbjeglice.

#### 4.1.7. Koji su dokumenti i dokazi podneseni (ako je to primjenjivo)? [natrag]

Zahtijevanje objašnjenja o podnesenim dokumentima i dokazima sastavni je dio intervjua (vidjeti članak 4. stavak 2. Direktive o kvalifikaciji).

Važni aspekti mogu biti: U koju je svrhu podnesen dokument? Kakva je njegova priroda/sadržaj (ako nije preveden)? Na koje se činjenice/događaje odnosi? Što sadržava/dokazuje? Otkuda dolazi? Gdje ga je podnositelj zahtjeva nabavio? Kako ga je podnositelj zahtjeva nabavio?

U slučaju kada postoji pretpostavka da postoje dokumenti koji se odnose na određene elemente, ali koji nisu podneseni, voditelj postupka treba ispitati razloge nepodnošenja dokumenata ne dovodeći u pitanje ishod procjene koju treba provesti u kasnijoj fazi.

## 4.2. Postavite pitanja o strahu od proganjanja ili ozbiljne nepravde [natrag]

### 4.2.1. Što podnositelj zahtjeva misli o tome što bi se dogodilo u slučaju njegova povratka? [natrag]

Buduća opasnost od proganjanja/ozbiljne nepravde od ključne je važnosti u određivanju potrebe za međunarodnom zaštitom. Podnositelju zahtjeva potrebno je omogućiti da iskaže od čega strahuje jer to čini osnovu njegova zahtjeva.

### 4.2.2. Zašto podnositelj zahtjeva smatra da bi se to dogodilo? [natrag]

Prilikom intervjuiranja podnositelja zahtjeva voditelj postupka treba imati u vidu da proganjanje/ozbiljna nepravda u prošlosti može biti naznaka opasnosti od ponavljanja sličnog proganjanja/ozbiljne nepravde u budućnosti (vidjeti članak 4. stavak 4. Direktive o kvalifikaciji). S druge strane, činjenica da u prošlosti nije bilo proganjanja/ozbiljne nepravde ne znači da u budućnosti ne postoji opasnost od istoga (vidjeti također potrebu za međunarodnom zaštitom koja proizlazi iz situacije *sur place*, članak 5. Direktive o kvalifikaciji).

Razlozi mogu biti drugačiji u odnosu na prethodno proganjanje/ozbiljnu nepravdu ako je došlo do određenih promjena u okolnostima pojedinca ili zemlje podrijetla.

### 4.2.3. Od koga podnositelj zahtjeva strahuje smatrajući ga prijetnjom od progona/ozbiljnog ozljeđivanja u slučaju njegova povratka u zemlju podrijetla? [natrag]

Akter (ili više njih) proganjanja može biti netko drugi u odnosu na prethodno proganjanje/ozbiljnu nepravdu ako je došlo do određenih promjena u okolnostima pojedinca ili zemlje podrijetla.

Ispitivanje ovog pitanja nužno je, osobito u slučaju kada nije bilo prethodnog proganjanja/ozbiljne nepravde

## 4.3. Ispitajte razloge proganjanja [natrag]

(članak 10. Direktive o kvalifikaciji, članak 1. točka (A) stavak 2. Ženevske konvencije)

### 4.3.1. Moguća naknadna pitanja o stvarnim ili navodnim obilježjima podnositelja zahtjeva [natrag]

U slučaju kada podnositelj zahtjeva nije pružio dovoljno informacija na pitanje „Zašto se to dogodilo?“ i dalje je nužno ispitati postoji li razlog za proganjanje u skladu s člankom 10. Direktive o kvalifikaciji.

U slučaju kada je podnositelj zahtjeva pružio informacije o tome zašto je bio ili bi mogao biti progonjen, možda će postojati potreba za postavljanjem dodatnih pitanja kako bi se sa sigurnošću utvrdilo posjeduje li on uistinu ili akter proganjanja drži da posjeduje obilježja koja su motiv za navodno proganjanje

U nekim državama članicama obilježja koja nisu izričito navedena u [Ženevskoj konvenciji iz 1951.](#) ili članku 10. [Direktive o kvalifikaciji](#) mogu činiti osnove za neovisan status izbjeglice u skladu s nacionalnim zakonodavstvom (npr. spol, „borac za slobodu“, prethodno prepoznavanje osnova za status izbjeglice od strane UNHCR-a ili druge države potpisnice Ženevske konvencije).

Ako postoje takve dodatne osnove primjenjive u skladu s vašim zakonodavstvom, možete ih pronaći ovdje: [[Unesite upućivanja na nacionalno zakonodavstvo](#)].

### 4.3.2. Neka je pitanja možda potrebno istaknuti po službenoj dužnosti [natrag]

Neka je pitanja možda potrebno istaknuti po službenoj dužnosti ako ih podnositelj zahtjeva sam ne istakne (npr. osakaćivanje ženskih spolnih organa u slučaju podnositelja zahtjeva ženskog spola iz određenih zemalja podrijetla).

Ako postoje zakonske odredbe ili posebne smjernice u tom pogledu, možete ih pronaći ovdje: [\[Unesite upućivanja na nacionalno zakonodavstvo/smjernice\]](#).

## 4.4. Ispitajte razloge za supsidijarnu zaštitu [natrag]

(članak 15. Direktive o kvalifikaciji)

U slučaju kada je ozbiljna nepravda od koje se strahuje „smrtna kazna ili pogubljenje” (vidjeti [članak 15. točku \(a\) Direktive o kvalifikaciji](#)) ili „mučenje ili neljudsko ili ponižavajuće postupanje ili kažnjavanje” (vidjeti [članak 15. točku \(b\) Direktive o kvalifikaciji](#)), prethodno postavljena pitanja u okviru pododjeljaka 4.1. i 4.2. već su trebala pružiti potrebne informacije. Međutim, kada je u pitanju opasnost od ozbiljne nepravde iz razloga općeg nasilja u situacijama međunarodnog ili unutarnjeg oružanog sukoba, možda će biti potrebno postaviti dodatna posebna pitanja (vidjeti [članak 15. točku \(c\) Direktive o kvalifikaciji](#)).

Ako postoje određene specifičnosti u pogledu načina prenošenja članka 15. točke (c) Direktive o kvalifikaciji u vašoj zemlji, tekst možete pronaći ovdje: [\[Unesite upućivanja na mjerodavne zakonske odredbe u vašoj zemlji\]](#)

### 4.4.1. Neka je pitanja možda potrebno istaknuti po službenoj dužnosti [natrag]

Neka je pitanja možda potrebno istaknuti po službenoj dužnosti ako ih podnositelj zahtjeva sam ne istakne (npr. u slučaju podnositelja zahtjeva ženskog spola iz određenih zemalja podrijetla, postojanja/nepostojanja [muškog] srodnika ili obiteljske/klanske/plemenske mreže ili poznanika koji su u mogućnosti pružiti „zaštitu” i/ili izdržavanje u skladu s lokalnim običajima).

Ako u vašoj zemlji postoje zakonske odredbe ili mjerodavne smjernice u tom pogledu, možete ih pronaći ovdje: [\[Unesite upućivanja na mjerodavne zakonske odredbe ili smjernice u vašoj zemlji\]](#).

## 4.5. Ispitajte ostale oblike zaštite kada je to primjenjivo [natrag]

U nekim zemljama odobravanje ostanka iz razloga nemeđunarodne zaštite (humanitarnih ili medicinskih razloga ili razloga suosjećanja) može biti nadležnost tijela odlučivanja. Vidjeti u prethodnom odjeljku 1. pododjeljak [Utvrdite važna pitanja u pogledu nemeđunarodne zaštite](#).

Ako u vašoj zemlji postoje zakonske odredbe ili mjerodavne smjernice u tom pogledu, možete ih pronaći ovdje: [\[Unesite upućivanja na mjerodavne zakonske odredbe ili smjernice u vašoj zemlji\]](#).

## 4.6. Ispitajte mogućnost dostupne zaštite u zemlji podrijetla [natrag]

(članak 6. točka (c) i članak 7. Direktive o kvalifikaciji)

### 4.6.1. Je li podnositelj zahtjeva pokušao potražiti zaštitu od mjerodavnih tijela vlasti/aktera? [natrag]

Ovaj dio intervjuiranja obično nije važan ako je određena država akter proganjanja ili ozbiljne nepravde.

Međutim u nekim zemljama informacije o zemlji podrijetla mogu navesti na pretpostavku da zaštita/pravna pomoć neovisnog pravosuđa ili nekog drugog tijela vlasti može biti učinkovita i dostupna (vidjeti članak 7. Direktive o kvalifikaciji).

Nužno je ispitati ovaj aspekt u slučaju kada je akter proganjanja/ozbiljne nepravde nedržavni čimbenik (vidjeti članak 6. točku (c) Direktive o kvalifikaciji).

S druge strane, to nije relevantno ako akter proganjanja ne postoji.

#### **4.6.2. Ako da, koja tijela vlasti/aktere nadležne za zaštitu? Kakav je bio ishod? [natrag]**

Tijekom intervjua možda će biti potrebno ispitati je li akter zaštite u nemogućnosti ili nije voljan djelovati i temelji li se njegova nevoljkost za djelovanjem na osnovama iz Konvencije (vidjeti članak 6. točku (c) Direktive o kvalifikaciji).

#### **4.6.3. Ako ne, zašto to nije učinio? [natrag]**

Ako podnositelj zahtjeva nije pokušao potražiti zaštitu u svojoj zemlji podrijetla, voditelj postupka treba mu omogućiti da objasni zašto to nije učinio. Na primjer:

- podnositelj zahtjeva bio je spriječen u traženju zaštite;
- podnositelj zahtjeva smatra da mu to ne bi pomoglo.

### **4.7. Postavite pitanje o alternativnim unutarnjim sustavima zaštite kada je to primjenjivo [natrag]**

(članak 8. Direktive o kvalifikaciji)

#### **4.7.1. Postoji li „sigurna kuća” u zemlji podrijetla podnositelja zahtjeva? [natrag]**

U pogledu ovog dijela intervjua, imajte u vidu da teret dokaza u pogledu dostupnosti zaštite leži na tijelu odlučivanja.

#### **4.7.2. Je li ona zakonito dostupna i dostupna u praksi i je li razumno očekivati da podnositelj zahtjeve može ondje biti smješten? [natrag]**

Nadležni predmetni službenik treba provjeriti može li podnositelj zahtjeva:

- **sigurno** putovati u to područje zemlje;
- **zakonito** putovati u to područje zemlje tako da mu se odobri ulazak; i
- **razumno** očekivati da ondje može boraviti i uživati zaštitu od proganjanja i ozbiljne nepravde.

### **4.8. Ispitajte postojeće osnove za isključenje ako je to primjenjivo [natrag]**

(članak 12. i članak 17. Direktive o kvalifikaciji na osnovi članka 1. stavaka D, E i F Ženevske konvencije iz 1951.)

Na osnovi određenih naznaka, voditelj postupka treba ispitati pitanja u vezi s isključenjem tijekom intervjua.

#### 4.8.1. Članak 1. stavak D i članak 1. stavak E Ženevske konvencije iz 1951. [natrag]

Za podnositelje zahtjeva palestinskog podrijetla: Uživa li podnositelj zahtjeva zaštitu ili pomoć od drugih organa ili agencija Ujedinjenih naroda, a ne od UNHCR-a? (vidjeti članak 12. stavak 1. točku (a) Direktive o kvalifikaciji na osnovi članka 1. stavka D Ženevske konvencije). Ako se pomoć više ne pruža, voditelj postupka treba postaviti odgovarajuća pitanja kako bi utvrdio je li to bilo iz razloga izvan njegove kontrole i neovisno o njegovu htijenju (slučaj Suda pravde C-364/11 – *Abed El Karem El Kott i ostali* – 19.12.2012.).

Uživa li podnositelj zahtjeva u zemlji voditelja postupka (ili u nekoj drugoj zemlji u kojoj boravi) prava i obveze koji su propisani nosiocima državljanstva te zemlje ili prava i obveze istovjetne s njima (vidjeti članak 12. stavak 1. točku (b) Direktive o kvalifikaciji na osnovi članka 1. stavka E Ženevske konvencije)?

#### 4.8.2. Članak 1. stavak F Ženevske konvencije iz 1951. [natrag]

**a. Je li podnositelj zahtjeva naveo djela koja je počinio, a koja bi mogla biti razlogom za isključenje? (za djela koja za posljedicu imaju izuzeće vidjeti članak 12. stavak 2. i članak 17. stavak 2. Direktive o kvalifikaciji na osnovi članka 1. stavka F Ženevske konvencije)**

U takvom slučaju, voditelj postupka treba:

- pozvati podnositelja zahtjeva da potvrdi svoju izjavu;
- obavijestiti podnositelja zahtjeva da zbog djela koja je naveo može podlijegati isključenju od pogodnosti međunarodne zaštite;
- ispitati moguće olakšavajuće okolnosti.

U vašoj zemlji mogu postojati posebne mjere u pogledu ispitivanja osnova za izuzeće, primjerice potreba za djelovanjem specijaliziranih voditelja postupka ili zasebnim intervjuom itd. Ovdje provjerite nacionalne postupke [unesite upućivanja na mjerodavne smjernice].

**b. Da li informacije o zemlji podrijetla (COI) ili svjedočanstva navode na pretpostavku da je organizacija kojoj podnositelj zahtjeva pripada (npr. policija, vojska, milicija, gerila, teroristička skupina, mafija...) počinila djela koja mogu biti razlogom za isključenje?**

U takvom slučaju voditelj postupka treba utvrditi sljedeće informacije o položaju i/ili ulozi podnositelja zahtjeva u toj organizaciji:

- Je li podnositelj zahtjeva bio svjestan toga da su počinjena kaznena djela?
- Na koji je način on bio osobno uključen? Je li on naredio, inicirao ili počinio ta kaznena djela ili osigurao sredstva za njihovo počinjenje?
- Moguće druge okolnosti: duljina boravka, hijerarhijski položaj, zadaci, posljedice djela itd.
- Je li ih on odobravao u to vrijeme? Odobrava li ih ili ne sada?
- Moguće olakšavajuće okolnosti: mentalna sposobnost, prinuda, samoobrana itd.

**c. Je li podnositelj zahtjeva optužen/osuđen za ozbiljno (nepolitičko) kazneno djelo počinjeno izvan zemlje iza koje je prije njegova prijehata u dotičnoj zemlji ili da li informacije o zemlji podrijetla/vanjske informacije/obavještajne informacije navode na pretpostavku da je on počinio neko takvo kazneno djelo?**

U pogledu ovog dijela intervjua, voditelj postupka treba imati u vidu da teret dokaza u pogledu uvjeta za izuzeće leži na tijelu odlučivanja.

U takvom slučaju, voditelj postupka treba utvrditi sljedeće:

- Kakvo je kazneno djelo počinjeno?
- Zašto, ako je primjenjivo, podnositelj zahtjeva smatra da je optužba pokriće za progon/ozbiljno ozljeđivanje?
- Zašto, ako je primjenjivo, podnositelj zahtjeva smatra da ne postoje ili da neće postojati uvjeti za pravično suđenje?
- Kakva bi mogla biti kazna? Je li predviđena smrtna kazna? Kakvo je stanje u zatvorima u zemlji?

Nepolitička kaznena djela počinjena u trećoj zemlji prije prihvata u zemlju voditelja postupka također mogu biti osnovom za isključenje. U takvim slučajevima voditelj postupka treba ispitati posljedice situacije u kojoj se podnositelj zahtjeva nalazi u pogledu njegove zemlje podrijetla.

**d. Predstavlja li, ako je primjenjivo, podnositelj zahtjeva opasnost za zajednicu/državu članicu? (članak 14. stavak 5. i članak 17. stavak 1. točka (d) Direktive o kvalifikaciji)**

Voditelj postupka možda će trebati dodatno ispitati ove osnove u pogledu isključenja od supsidijarne zaštite. U tom pogledu, vidjeti nacionalno zakonodavstvo i smjernice: [[unesite upućivanja na nacionalno zakonodavstvo i smjernice](#)].

**e. Zabrana vraćanja u slučaju izuzeća**

U slučaju kada nadležnost tijela odlučivanja nije ograničena na ispunjavanje uvjeta za status izbjeglice ili supsidijarnu zaštitu i kada postoji vjerojatnost isključenja, voditelj postupka će, ako slučaj to zahtijeva, i u slučaju, iako manje vjerojatnom, da odgovori podnositelja zahtjeva u ranijim fazama intervjua nisu pružili dovoljno informacija, možda trebati postaviti dodatna pitanja kako bi u kasnijoj fazi procijenio bi li vraćanje podnositelja zahtjeva u zemlju podrijetla predstavljalo kršenje međunarodnih obveza u skladu s instrumentima za ljudska prava, a posebno člankom 3. Europske konvencije o ljudskim pravima i člankom 3. Konvencije protiv mučenja i drugog okrutnog, neljudskog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja.

## 5. odjeljak: Završetak intervjua

Nakon što je podnositelj zahtjeva završio s objašnjavanjem razloga svoga zahtjeva, a voditelj postupka postavio sva relevantna i nužna pitanja, potrebno je započeti fazu završetka intervjua. Završna je faza uglavnom potrebna kako bi se osiguralo da su sve informacije bitne za zahtjev propisno ispitane. U toj je fazi također važno osigurati da podnositelj zahtjeva ima sve potrebne informacije prije završetka intervjua.

### 5.1. Pobrinite se da su obuhvaćeni svi važni aspekti zahtjeva tijekom intervjua [natrag]

Prilikom vođenja intervjua o razlozima podnošenja zahtjeva za međunarodnom zaštitom, voditelj postupka osigurava da su podnositelju zahtjeva pružene dovoljne mogućnosti da predoči sve elemente potrebne kako bi svoj zahtjev potkrijepio dokazima.

#### 5.1.1. Sažmite sve pružene razloge zahtjeva za zaštitom i upitajte podnositelja zahtjeva je li sažetak točan [natrag]

U skladu s nacionalnom praksom, možda će biti potrebno da voditelj postupka ukratko sažme iskaz podnositelja zahtjeva. Iako je za to potrebno odvojiti dosta vremena, to je dobar način kako bi se osiguralo da je nadležni predmetni službenik u zapisniku obuhvatio glavne razloge koje je iznio podnositelj zahtjeva.

#### 5.1.2. Upitajte podnositelja zahtjeva ima li još kakvih dodatnih informacija koje želi podijeliti [natrag]

Važno je osigurati da su tijekom intervjua obuhvaćeni svi važni aspekti. Podnositelju zahtjeva treba pružiti pravičnu priliku da predoči elemente potrebne kako bi dokazima potkrijepio svoj zahtjev. Postavljanje pitanja o tome ima li što dodati podnositelju zahtjeva također daje osjećaj da se prema njemu postupalo pravično te da ga se saslušalo.

Ako podnositelj zahtjeva želi nešto dodati, voditelj postupka treba ostati otvoren i prilagodljiv. On treba poslušati i dodatno ispitati svaku novu temu važnu za zahtjev.

Postoji mogućnost i da voditelj postupka sazna za postojanje nekih dokumenata ili drugih dokaza kojima raspolaže podnositelj zahtjeva. Podnositelja zahtjeva potrebno je obavijestiti o načinu na koji će se ti dokumenti ili dokazi prenijeti vlastima.

## 5.2. Ponovno provjerite razumiju li se prevoditelj i podnositelj zahtjeva [natrag]

(članci 12. i 15., preinaka APD-a)

Na kraju intervjua voditelj postupka treba još jedanput upitati podnositelja zahtjeva ima li kakvih dvojbi u vezi s razumijevanjem s prevoditeljem ili tumačenjem tijekom intervjua.

Prilikom završavanja intervjua, potrebno je potvrditi da su se podnositelj zahtjeva i prevoditelj razumjeli tijekom intervjua. U skladu s uspostavljenim praksama u nekim državama članicama, voditelj postupka bi također trebao upitati prevoditelja je li razumio podnositelja zahtjeva tijekom čitavog intervjua.



### 5.3. Osigurajte drugima mogućnost da ostvare svoja prava kada je to primjenjivo [natrag]

(članak 23., preinaka APD-a)

U slučaju kada je, u skladu s nacionalnim propisima i praksom, na intervjuu nazočan pravni savjetnik podnositelja zahtjeva, na kraju intervjua treba mu omogućiti da iznese primjedbe ili podnositelju zahtjeva postavi pitanja bitna za slučaj.

Ovisno o nacionalnom zakonodavstvu i postupcima, i drugim osobama koje nazoče intervjuu, kao što su skrbnici ili odrasli u pratnji, može se omogućiti da govore.

Ako u vašoj zemlji postoje posebne smjernice o pravima različitih sudionika u intervjuu, možete ih pronaći ovdje: [Unesite upućivanja na nacionalno zakonodavstvo/smjernice]

### 5.4. Obavijestite podnositelja zahtjeva o sljedećim fazama postupka [natrag]

#### 5.4.1. Kada će se otprilike donijeti odluka? [natrag]

Ako podnositelj zahtjeva ne zna kad može očekivati odluku, to može biti stresno za njega. U većini slučajeva podnositelju zahtjeva nije moguće dati točan datum donošenja odluke, no voditelj postupka do kraja intervjua treba obavijestiti barem o okvirnom vremenskom roku u kojem će se donijeti odluka.

#### 5.4.2. Kako će podnositelj zahtjeva biti obaviješten o odluci? [natrag]

Voditelj postupka treba obavijestiti podnositelja zahtjeva o tome na koji će način biti obaviješten o ishodu svog zahtjeva. Hoće li ga, primjerice, o tome obavijestiti pravni savjetnik ili voditelj postupka? Hoće li obavijest primiti pismenim ili/i usmenim putem itd.

#### 5.4.3. Tko će donijeti odluku (ako je to relevantno)? [natrag]

Praksa je da se podnositelja zahtjeva ne obavještava o imenu konkretnog voditelja postupka. Međutim dobrom se praksom može smatrati obavješćivanje podnositelja zahtjeva o, primjerice, tome koji će ured donijeti odluku i na kojoj instanci.

#### 5.4.4. Pravo na žalbu u slučaju odbijanja zahtjeva [natrag]

Podnositelj zahtjeva treba biti obaviješten o svom pravu na žalbu u slučaju odbijanja zahtjeva. Kada i gdje se može uložiti žalba? Koje će tijelo vlasti ocjenjivati žalbu? Hoće li podnositelju zahtjeva pomoć pružiti njegov pravni savjetnik itd.

Voditelj postupka treba voditi računa o tome da obavješćivanje podnositelja zahtjeva o njegovu pravu na žalbu može izazvati stres kod njega i ostaviti utisak da su tijela vlasti već donijela (negativnu) odluku o slučaju. Voditelj postupka treba naglasiti da još nije donesena nikakva odluka te da se o tome obavješćuje svakog podnositelja zahtjeva.

#### 5.4.5. Ako je odgovor pozitivan: dokumentacija, spajanje obitelji, pravo na rad itd. [natrag]

Ovisno o nacionalnoj praksi, voditelj postupka može obavijestiti podnositelja zahtjeva o posljedicama odobrenog zahtjeva. Ako podnositelj zahtjeva, primjerice, ima članove obitelji u trećoj zemlji i želi okupiti svoju obitelj, što mu je činiti itd. U pogledu informacija o mogućoj žalbi na negativne odluke, voditelj postupka treba biti oprezan i naglasiti da još nije donesena nikakva odluka.

#### 5.4.6. Prava i pogodnosti tijekom čekanja odluke, ako je to primjenjivo [natrag]

U nekim se državama članicama informacije o pravima i pogodnostima podnositelja zahtjeva tijekom čekanja odluke pružaju u ranoj fazi postupka. No, ako podnositelj zahtjeva još nije primio te informacije, prikladno je da ga voditelj postupka obavijesti o tome na kraju intervjua.

### 5.5. Ako je to moguće u toj fazi, omogućite podnositelju zahtjeva da iznese primjedbe na izvješće o zapisniku [natrag]

(članak 17., preinaka APD-a)

Podnositelju zahtjeva omogućuje se da usmenim ili pismenim putem iznese primjedbe i/ili pruži pojašnjenja u pogledu bilo kakvih krivo prevedenih informacija, nerazumijevanja ili propusta u izvješću ili prijepisu na kraju osobnog intervjua ili određenog vremenskog roka prije nego što tijelo odlučivanja donese odluku. Važno je da je podnositelj zahtjeva u potpunosti obaviješten o sadržaju zapisnika ili materijalnim elementima prijepisa uz pomoć prevoditelja ako je ona potrebna.

Ovisno o nacionalnim postupcima i praksi, voditelj postupka možda će trebati pružiti ovu mogućnost na kraju osobnog intervjua i od podnositelja zahtjeva zatražiti da potvrdi da sadržaj izvješća ili zapisnika točno odražava sve što je kazano tijekom intervjua. Ako podnositelj zahtjeva ne želi potvrditi sadržaj zapisnika, potrebno je zabilježiti iz kojih je razloga podnositelj zahtjeva to odbio učiniti.

Ako je dostupno, dodatne praktične informacije o postupku u vašoj zemlji možete pronaći ovdje: [[Unesite upućivanja na zakonske odredbe/smjernice](#)].

### 5.6. Omogućite podnositelju zahtjeva da postavi pitanja [natrag]

Voditelj postupka treba završiti intervju tako da podnositelja zahtjeva upita ima li kakvih pitanja. Ako je potrebno, podnositelja zahtjeva treba uputiti na relevantnu osobu/organizaciju.

### 5.7. Aktivnosti nakon intervjua: razmislite o intervjuu [natrag]

#### 5.7.1. Procjena intervjua [natrag]

Iako je intervju završen, moguće je da su ostala još neka otvorena pitanja koja je potrebno istaknuti ili dodatno ispitati. Najvažnije pitanje koje si voditelj postupka treba postaviti jest jesu li u cijelosti, koliko je to moguće, ispitani svi bitni elementi ili je li potrebno prikupiti dodatne informacije kako bi se mogla donijeti odluka o zahtjevu. O slučaju je potrebno razmisliti ubrzo nakon završetka intervjua, kada su sve informacije voditelju postupka svježije, kako se ne bi gubilo vrijeme na ponovno upoznavanje sa slučajem.

Važno je da se nakon intervjua odvoji vrijeme za razmišljanje i samoanalizu. Voditelj postupka treba razmisliti o tome kako je intervju proživljen iz perspektive podnositelja zahtjeva. Je li nadležni predmetni službenik imao ispravan profesionalni stav i pokazao poštovanje i suosjećanje itd.

### 5.7.2. Samoprocjena i razmišljanje [natrag]

Voditelj postupka može također upotrijebiti ovaj praktičan vodič kako bi procijenio kako je vodio intervju i prepoznao područja u kojima bi mogao poboljšati svoj rad.

Voditelj postupka također treba razmisliti o tome kako je on sam doživio intervju, osobito ako se raspravljalo o traumatičnim ili osjetljivim događajima. Kako bi zadržao profesionalan stav, voditelj postupka treba redovito procjenjivati svoje potrebe i voditi računa o njima.

# Pravni instrumenti i nacionalne reference

## Međunarodni instrumenti

- Ženevska konvencija iz 1951. i Njujorški protokol o statusu izbjeglica iz 1967.
- Europska konvencija o ljudskim pravima (ECHR)
- Konvencija protiv mučenja i drugog okrutnog, neljudskog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja (CAT)

## Instrumenti Europske unije

- Direktiva o kvalifikaciji (preinaka) (QD)  
Direktiva 2011/95/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 13. prosinca 2011. o standardima za kvalifikaciju državljana trećih zemalja ili osoba bez državljanstva za ostvarivanje međunarodne zaštite, za jedinstveni status izbjeglica ili osoba koje ispunjavaju uvjete za supsidijarnu zaštitu te za sadržaj odobrene zaštite (preinačena)
- Direktiva o postupcima azila (preinaka) (preinaka APD-a)  
Direktiva 2013/32/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 26. lipnja 2013. Europskog parlamenta i Vijeća o zajedničkim postupcima za priznavanje i oduzimanje međunarodne zaštite (preinačena)
- Direktiva o sprečavanju i suzbijanju trgovanja ljudima  
Direktiva 2011/36/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 5. travnja 2011. o sprečavanju i suzbijanju trgovanja ljudima i zaštiti njegovih žrtava te o zamjeni Okvirne odluke Vijeća 2002/629/PUP

## Sudska praksa Suda pravde Europske unije

- Slučaj Suda pravde C 364-11 – El Kott i ostali (Presuda Suda (Veliko vijeće))

## Nacionalni pravni instrumenti i smjernice

### Nacionalni pravni instrumenti

- 

### Nacionalne smjernice

-

## KAKO DOĆI DO PUBLIKACIJA EU-a

### Besplatne publikacije:

- jedan primjerak:  
u knjižari EU-a (<http://bookshop.europa.eu>);
- više od jednog primjerka ili plakati/zemljovidi:  
u predstavništvima Europske unije ([http://ec.europa.eu/represent\\_en.htm](http://ec.europa.eu/represent_en.htm)),  
pri delegacijama u zemljama koje nisu članice EU-a  
([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_en.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_en.htm)),  
kontaktiranjem službe Europe Direct ([http://europa.eu/europedirect/index\\_en.htm](http://europa.eu/europedirect/index_en.htm))  
ili pozivanjem broja 00 800 6 7 8 9 10 11 (besplatni poziv iz EU-a) (\*).

(\* ) Informacije su besplatne, kao i većina poziva (premda neke mreže, javne govornice ili hoteli mogu naplaćivati pozive).

### Publikacije koje se plaćaju:

- u knjižari EU-a (<http://bookshop.europa.eu>).

