



Ghid practic al EASO: Interviul personal

Seria de ghiduri practice ale EASO

Decembrie 2014

Nici Biroul European de Sprijin pentru Azil și nici orice alte persoane care acționează în numele Biroului nu sunt responsabile pentru modul în care ar putea fi utilizate informațiile oferite în continuare.

Luxemburg: Oficiul pentru Publicații al Uniunii Europene, 2017

© EASO, 2017

Reproducerea textului este autorizată cu condiția menționării sursei.

Pentru orice utilizare sau reproducere a fotografiilor sau a altor materiale care nu se află sub dreptul de autor al Biroului European de Sprijin pentru Azil, trebuie să se solicite direct permisiunea deținătorilor drepturilor de autor.

Print	ISBN 978-92-9494-622-5	doi:10.2847/939165	BZ-04-14-990-RO-C
PDF	ISBN 978-92-9494-623-2	doi:10.2847/219819	BZ-04-14-990-RO-N



European Asylum Support Office

Ghid practic al EASO: Interviul personal

Seria de ghiduri practice ale EASO

Decembrie 2014

SUPPORT IS OUR MISSION

Prezentul ghid practic a fost elaborat în conformitate cu metodologia matricei calității a EASO. EASO dorește să adreseze mulțumiri experților din statele membre ale Uniunii Europene, precum și grupului de referință (format din Comisia Europeană, Înalțul Comisariat al Națiunilor Unite pentru Refugiați și Consiliul European pentru Refugiați și Exilați) pentru contribuția activă și sprijinul oferit în realizarea prezentului ghid practic.

Introducere

De ce a fost creat acest ghid practic? Ghidul practic al EASO intitulat „Interviul personal” se dorește a fi o listă de verificare practică și o scurtă îndrumare care să îi însoțească pe ofițerii de caz din întreaga Uniune Europeană și din afara acesteia în activitatea lor de zi cu zi. Ghidul a fost creat pentru a sprijini statele membre în îndeplinirea uneia dintre obligațiile esențiale care le revin în cadrul Sistemului european comun de azil (SECA): obligația de a-i oferi solicitantului posibilitatea reală și echitabilă de a-și prezenta motivele cererii, pentru care interviul personal joacă un rol-cheie. Ghidul este conceput în conformitate cu cerințele legale relevante și, în același timp, propune o abordare practică, aplicabilă în activitatea cotidiană a ofițerilor de caz. Acesta răspunde nevoii de a transpune standardele comune într-o abordare comună a punerii lor în aplicare.

Cum se raportează acest ghid practic la alte instrumente de sprijin ale EASO? Ca și celelalte instrumente de sprijin ale EASO, ghidul practic privind interviul personal se bazează pe standardele comune ale SECA. Misiunea EASO constă în sprijinirea statelor membre, printre altele prin formare comună, calitate comună, informații comune privind țara de origine. Prezentul ghid este elaborat conform aceluiași cadru și trebuie interpretat ca o completare a celorlalte instrumente disponibile. Coerența sa cu celelalte instrumente a reprezentat un considerent primordial, în special în raport cu modulele înrudite din programa de pregătire a EASO, cum ar fi modulul privind tehnicile de interviu, modulul privind interviuarea persoanelor vulnerabile și cel privind interviuarea minorilor. Ghidul practic nu poate în niciun caz să înlocuiască nevoia de pregătire de bază și avansată, la care răspund modulele respective. În timp ce modulele oferă pregătire aprofundată constând în cunoștințe, competențe și atitudini, instrumentul practic de față urmărește să realizeze o recapitulare a unui conținut și a unei abordări consecvente într-un produs care să sprijine activitatea de zi cu zi a ofițerului de caz.

Acesta este ghidul practic pilot elaborat în procesul matricei calității a EASO. El trebuie interpretat coroborat cu ghidurile practice viitoare, următoarele două fiind „Evaluarea probelor” și „Identificarea persoanelor cu nevoi speciale”.

Ce conține acest ghid practic? Ghidul promovează o metodă structurată de interviu, în conformitate cu programa de pregătire a EASO. Această abordare structurată conduce utilizatorul prin etapele de pregătire a interviului personal (secțiunea 1), de inițiere a interviului și de furnizare de informații (secțiunea 2), de desfășurare a interviului (secțiunea 3), include îndrumări cu privire la fondul cererii care trebuie examinat în cursul interviului (secțiunea 4), iar în final discută încheierea interviului și activitățile post-interviu (secțiunea 5).

Cum a fost creat acest ghid practic? Ghidul a fost creat de experți din statele membre și a fost facilitat de EASO. În plus, o contribuție valoroasă a fost oferită de un grup de referință din care fac parte Comisia Europeană, Înalțul Comisariat al Națiunilor Unite pentru Refugiați (ICNUR) și Consiliul European pentru Refugiați și Exilați (ECRE). Ghidul a fost apoi consultat și acceptat de toate statele membre. El reprezintă produsul unei expertize combinate, reflectând standardele comune și obiectivul comun de a crea proceduri de azil de înaltă calitate.

Cine trebuie să utilizeze acest ghid practic? Prezentul ghid este menit în primul rând să sprijine ofițerii de caz în activitatea lor cotidiană. Este considerat util atât pentru noii ofițeri de caz, care pot beneficia de îndrumări suplimentare, cât și pentru ofițerii de caz cu mai mulți ani de experiență, care îl pot folosi pentru a-și reînprospăta memoria în activitatea lor. În plus, ghidul trebuie considerat un instrument de autoevaluare, precum și de supraveghere a calității. Cu mici modificări, acesta poate fi aplicat ca instrument de evaluare a calității și poate prezenta interes pentru orice actor implicat în procedura de azil în această etapă importantă.

Cum trebuie utilizat acest ghid practic? Ghidul este construit pe trei niveluri interconectate. Primul este o listă de verificare, care oferă o imagine de ansamblu imediată asupra elementelor importante din fiecare etapă, de la pregătirea interviului personal până la încheierea interviului și perioada alocată autorefecției. Al doilea nivel furnizează scurte îndrumări care explică și completează fiecare element din lista de verificare. Al treilea nivel face trimiteri la instrumentele naționale, internaționale și ale Uniunii Europene menționate în cadrul îndrumărilor. **Nivelurile sunt conectate interactiv prin hyperlinkuri**, ceea ce sporește caracterul practic al ghidului atunci când este utilizat în format electronic.

Cum se raportează acest ghid practic la legislația și practicile naționale? Ghidul este un instrument de convergență fără caracter obligatoriu, care reflectă standardele comune și lasă loc pentru variații naționale în ceea ce privește legislația, îndrumările și practicile. Fiecare autoritate națională poate încorpora în ghid acte legislative și îndrumări relevante în spațiile desemnate, pentru a le oferi ofițerilor de caz ai țării respective o îndrumare unică pentru interviul personal.

Ghid practic al EASO: Listă de verificare pentru interviul personal

Secțiunea 1: Pregătirea

- Importanța pregătirii
- Familiarizarea cu cazul
 - Culegeți informații despre cazul respectiv
 - Citiți informațiile din dosarul cazului
 - Verificați bazele de date disponibile
 - Consultați informațiile relevante privind țara de origine (ITO)
 - Identificați faptele materiale
 - Identificați aspectele relevante care nu au legătură cu protecția internațională
 - Identificați nevoile procedurale speciale
 - Minorii însoțiți și neînsoțiți
 - Persoane cu dizabilități
 - Persoanele vârstnice
 - Femeile însărcinate
 - Părinții singuri cu copii minori
 - Victimele traficului de persoane
 - Persoanele cu tulburări mintale
 - Persoanele care au fost supuse torturii, violului sau altor forme grave de violență psihologică, fizică sau sexuală
 - Consultați îndrumările relevante
 - Pregătiți-vă din punct de vedere mental
 - Întocmiți un plan al cazului
- Organizarea practică
 - Ofițerul și interpretul potriviți
 - Amenajarea încăperii și procedurile locale
 - Preocupări legate de securitate

Secțiunea 2: Deschiderea interviului

- Creați și mențineți o atmosferă de încredere
 - Afișați o atitudine profesionistă
 - Adresați-vă solicitantului în mod direct
 - Folosiți un ton și un limbaj corporal adecvat
- Asigurați-vă că este solicitantul corect
- Întâmpinarea/prezentarea
 - Salutați solicitantul în mod profesionist și explicați-i rolul persoanelor prezente în încăpere
 - Verificați dacă interpretul și solicitantul se înțeleg
 - Întrebați solicitantul dacă are nevoi speciale
 - Încurajați solicitantul să semnaleze eventualele dificultăți de comunicare/înțelegere
- Oferiți informații solicitantului
 - Explicarea scopului
 - Informații despre cadrul și structura interviului
 - Informații cu privire la pauze
 - Informații privind confidențialitatea
 - Informații despre obligațiile solicitantului/îndatorirea de a coopera
 - Informații referitoare la înregistrarea interviului, dacă este cazul
 - Informații privind raportul scris

Secțiunea 3: Desfășurarea interviului

- **Atitudinea**
 - Neutralitate
 - Atitudine lipsită de prejudecăți
 - Evitați neînțelegerile determinate de supoziții, valori sau așteptări condiționate de cultura de proveniență
- **Gestionarea modului de desfășurare a interviului**
 - Gestionarea dialogului
 - Gestionarea interpretului
- **Relatarea liberă**
 - Introduceți relatarea liberă
 - Încurajați solicitantul printr-o ascultare activă
- **Etapa de explorare**
 - „Semnalizarea”
 - Confirmați că există înțelegere
- **Tehnici de interviuare și tipuri de întrebări**
 - Rezumați-vă la întrebări simple
 - Folosiți întrebări deschise
 - Folosiți întrebările închise în mod adecvat
 - Folosiți întrebări de clarificare și de reflecție
 - Puneți întrebări corecte într-un mod corect și echitabil
 - Puneți întrebări adecvate capacității și nivelului de studii al solicitantului
- **Ocazia de a clarifica inconsecvențele**

Secțiunea 4: Fondul cererii

- Culegeți informații despre persecuțiile sau vătămrile grave din trecut
 - Ce s-a întâmplat?
 - Cine a căzut victimă persecuției/vătămării grave?
 - Cine este autorul persecuției/vătămării grave?
 - Când a avut loc?
 - Unde a avut loc?
 - De ce a avut loc?
 - Ce documente și probe au fost prezentate (dacă este cazul)?
- Întrebați dacă există o teamă de persecuție sau de vătămare gravă
 - În cazul returnării, ce crede solicitantul că se poate întâmpla?
 - De ce crede solicitantul că s-ar întâmpla acest lucru?
 - Din partea cui se teme solicitantul de persecuții/vătămări grave în cazul returnării în țara sa de origine?
- Cercetați motivele persecuției
 - Întrebări de verificare cu privire la caracteristicile reale sau imputate ale solicitantului
 - Este posibil ca anumite chestiuni să trebuiască să fie puse în discuție din oficiu
- Cercetați condițiile protecției subsidiare
 - Este posibil ca anumite chestiuni să trebuiască să fie puse în discuție din oficiu
- Dacă este cazul, analizați oportunitatea altor forme de protecție
- Întrebați despre disponibilitatea protecției în țara de origine
 - A încercat solicitantul să obțină protecție din partea autorităților/agenților relevanți?
 - Dacă da, despre ce autorități/agenți de protecție este vorba și care a fost rezultatul?
 - Dacă nu, de ce?
- Dacă este cazul, întrebați despre inițiativa prin protecție în interiorul țării
 - Există vreun „refugiu” în țara de origine a solicitantului?
 - Este acesta accesibil din punct de vedere legal și practic și este rezonabil să se ia în considerare stabilirea solicitantului în acel loc?
- Dacă este cazul, cercetați motivele de excludere existente
 - Articolul 1 secțiunile D și E din Convenția de la Geneva din 1951
 - Articolul 1 secțiunea F din Convenția de la Geneva din 1951

Secțiunea 5: Încheierea interviului

- Asigurați-vă că în cursul interviului au fost abordate toate aspectele relevante ale cererii
 - Rezumați toate motivele furnizate în sprijinul cererii de protecție și întrebați solicitantul dacă rezumatul este corect
 - Întrebați solicitantul dacă există informații suplimentare pe care ar dori să le adauge
- Verificați încă o dată dacă interpretul și solicitantul se înțeleg
- Dacă este cazul, oferiți și altor persoane ocazia de a-și exercita drepturile
- Informați solicitantul cu privire la etapele următoare ale procesului
 - Când se va lua decizia, cu aproximație?
 - Cum va primi solicitantul informațiile referitoare la decizie?
 - Dacă este relevant, cine va lua decizia?
 - Dreptul de a recurge la căi de atac în cazul respingerii cererii
 - Dacă răspunsul este pozitiv: documentația, reîntregirea familiei, dreptul la muncă etc.
 - Dacă este cazul, drepturile și avantajele din perioada de așteptare a deciziei
- Dacă este cazul în această etapă, oferiți-i solicitantului ocazia de a formula observații asupra raportului interviului
- Oferiți-i solicitantului ocazia de a pune întrebări
- Acțiuni post-interviu: reflecție asupra interviului
 - Evaluarea interviului
 - Autoevaluare și reflecție

Ghid practic al EASO: îndrumări cu privire la interviul personal

Secțiunea 1: Pregătirea [înapoi]

Etapa care se desfășoară înaintea interviului poate fi esențială pentru calitatea acestuia. A fi bine pregătit atunci când intri în sala de interviu reprezintă semnul distinctiv al unui ofițer de caz bun.

1.1. Importanța pregătirii [înapoi]

Pregătirea reprezintă cheia unui interviu bun. Cu cât este mai bine pregătit ofițerul de caz, cu atât va fi mai eficient interviul și cu atât mai relevante vor fi întrebările adresate. Lipsa pregătirii are ca rezultat un interviu în care se pierde timp și în care adesea se pun întrebări nerelevante sau poate atrage după sine necesitatea unui interviu suplimentar.

Ofițerul de caz are responsabilitatea de a aloca timp în prealabil pentru a se familiariza cu detaliile cazului, astfel încât să poată desfășura un interviu bine structurat, și de a încerca să soluționeze eventualele probleme apărute înainte de începerea interviului.

Trebuie să se aloce timp suficient pentru interviu. Printr-o bună pregătire, interviuatorul se asigură că timpul disponibil poate fi concentrat pe esența cererii, și nu pe chestiuni de mai mică importanță pentru cerere. Un interviu eficace care conduce la culegerea de probe relevante cu privire la aspectele cele mai importante ale afirmațiilor solicitantului este esențial pentru examinarea cererii.

1.2. Familiarizarea cu cazul [înapoi]

1.2.1. Culegeți informații despre cazul respectiv [înapoi]

a. Citiți informațiile din dosarul cazului [înapoi]

Dosarul cazului trebuie solicitat în cazul în care nu este disponibil. Ofițerul de caz trebuie să se familiarizeze, după caz, cu: formularul de cerere, interviul din etapa de înregistrare, orice declarație scrisă, documentele de identificare și cele justificative, rezultatele procesului de identificare a nevoilor speciale, inclusiv rapoartele medicale și orice alte informații disponibile.

Ofițerul de caz trebuie să identifice eventualele documente care ar trebui traduse și să ia măsurile necesare în conformitate cu procedurile naționale.

b. Verificați bazele de date disponibile [înapoi]

Informațiile deținute în bazele de date sau în sistemele disponibile pot fi relevante pentru evaluarea cererii. În aceste sisteme pot fi disponibile în special informații sau documente suplimentare referitoare la identitatea, naționalitatea, situația familială, circumstanțele personale și istoricul de migrație al solicitantului.

1.2.2. Consultați informațiile relevante privind țara de origine (ITO) [înapoi]

Ofițerul de caz trebuie să fie familiarizat cu situația existentă în țara de origine a solicitantului atât la data la care ar fi avut loc presupusa persecuție sau vătămare gravă, cât și în prezent. Este posibil ca ofițerul de caz să trebuiască să solicite sau să caute informații relevante pentru cererea respectivă, dacă acestea nu sunt deja disponibile. Activitatea sa nu trebuie să fie prejudiciată de lipsa de informații privind țara de origine a solicitantului.

Se pot obține ITO exacte și actualizate din surse variate, cum ar fi unitățile ITO naționale, EASO, ICNUR și alte organizații relevante din domeniul drepturilor omului.

1.2.3. Identificați faptele materiale [înapoi]

În funcție de cantitatea de informații deja disponibile, în cursul activității de pregătire ofițerul de caz trebuie să încerce să stabilească faptele materiale ale cererii. Faptele materiale sunt fapte direct legate de definiția de refugiat sau de persoană eligibilă pentru protecție subsidiară. Pe de altă parte, ofițerul de caz trebuie să rămână receptiv și să aibă în vedere faptul că în cursul procesului pot apărea fapte noi.

Pentru mai multe informații despre faptele materiale, consultați [secțiunea 4](#).

1.2.4. Identificați aspectele relevante care nu au legătură cu protecția internațională [înapoi]

În unele state membre, este posibil ca ofițerul de caz să trebuiască să identifice motive care nu intră în sfera definiției de refugiat sau de persoană eligibilă pentru protecție subsidiară, dar care sunt luate în considerare de autoritatea decizională în conformitate cu normele naționale. De exemplu, în funcție de legislația națională, pot exista motive umanitare și/sau de compasiune, familiale și legate de viața privată sau motive medicale.

Dacă există motive fără legătură cu protecția internațională pe care trebuie să le cercetați, puteți afla informații aici: [\[Introduceți trimiterea la legislația și/sau îndrumările naționale\]](#).

1.2.5. Identificați nevoile procedurale speciale [înapoi]

În conformitate cu definiția de lucru a solicitanților vulnerabili (solicitanții cu nevoi procedurale speciale), elaborată pentru programa de pregătire a EASO pe baza [articolului 2 litera \(d\) din Directiva 2013/32/UE \(DPA reformată\)](#): ***Un solicitant vulnerabil este un solicitant a cărui capacitate de a-și înțelege și de a-și prezenta situația în mod eficace sau de a participa pe deplin la proces este limitată din cauza circumstanțelor individuale.***

Experiențele trăite de solicitant fie în țara de origine, fie pe parcursul călătoriei sau în țara de azil pot avea o influență puternică. De exemplu, bariera lingvistică sau sentimentul de excluziune socială cu care se confruntă îl pot pune într-o situație de vulnerabilitate sporită.

Secțiunile următoare conțin informații despre cele mai frecvente categorii de persoane cu nevoi speciale.

a. Minorii însoțiți și neînsoțiți [înapoi]

([articolul 15 din DPA reformată](#))

Copiii cu vârste mai mici de 18 ani trebuie să fie intervievați de un ofițer de caz care a beneficiat de pregătire în domeniu, dacă acest lucru este posibil. Interviuurile cu copii trebuie să se desfășoare într-o manieră adecvată. De exemplu, ofițerul de caz trebuie să își adapteze limbajul sau tonul în mod corespunzător, în funcție de nivelul fiecărui solicitant și de vârsta și nivelul de înțelegere al acestuia. Trebuie să se verifice dacă legislația și procedurile naționale cuprind dispoziții speciale, îndeosebi cu privire la instituirea cadrului de sprijin necesar pentru solicitantul minor în organizarea interviului, asigurând, de exemplu, prezența unui tutore în timpul interviului în cazul minorilor neînsoțiți.

b. Persoane cu dizabilități [înapoi]

Ofițerul de caz trebuie să evalueze dacă se impune o grijă deosebită sau un sprijin special, să țină seama de natura dizabilității și să acționeze în consecință, deoarece diferitele dizabilități impun proceduri diferite.

c. Persoanele vârstnice [înapoi]

Ofițerul de caz trebuie să evalueze dacă se impune o grijă deosebită sau un sprijin special. De exemplu, ofițerul intervievator trebuie să verifice dacă se poate oferi asistență specială pentru a ajuta solicitantul, dacă acesta prezintă mobilitate redusă. Ofițerul de caz trebuie să folosească tehnici de intervievare adecvate și să acorde pauze regulate, dacă este necesar.

d. Femeile însărcinate [înapoi]

Femeile însărcinate au obligația să participe la interviu, cu excepția cazului în care sarcina este foarte avansată sau prezintă complicații medicale. În conformitate cu practica națională, în cazul acesta pot fi solicitate probe medicale. Femeile însărcinate pot avea nevoi fizice diferite, pe care ofițerul intervievator trebuie să le cunoască atunci când desfășoară interviul.

e. Părinții singuri cu copii minori [înapoi]

Ofițerul de caz trebuie să se asigure că sunt instituite proceduri prin care părinții să nu fie obligați să descrie în prezența copiilor situațiile de victimizare sau umilire în care s-au aflat. De exemplu, dacă solicitantul nu dispune de mijloacele necesare pentru a asigura îngrijirea adecvată a copilului său, momentul și locul interviului vor trebui programate astfel încât să fie disponibile serviciile de îngrijire a copilului.

f. Victimele traficului de persoane [înapoi]

Fără a aduce atingere unei eventuale necesități de protecție internațională, victimele traficului de persoane au drepturi specifice în conformitate cu [Directiva 2011/36/UE privind prevenirea și combaterea traficului de persoane și protejarea victimelor acestuia \(5 aprilie 2011\)](#). În astfel de cazuri trebuie sesizată o autoritate competentă în domeniul traficului, dacă sunt identificate indicii de trafic.

g. Persoanele cu tulburări mintale [înapoi]

Ofițerul de caz trebuie să analizeze dacă solicitantul are capacitatea mintală necesară pentru a participa la interviu. În situația în care solicitantul nu este apt să fie interviuat, indiferent de motiv, interviul programat trebuie să fie amânat sau să nu mai aibă loc.

În cazul în care se consideră că solicitantul este apt și capabil să susțină interviul, trebuie să se analizeze dacă se pot lua eventuale măsuri practice speciale pentru a răspunde cu delicatețe nevoilor speciale ale acestuia.

h. Persoanele care au fost supuse torturii, violului sau altor forme grave de violență psihologică, fizică sau sexuală [înapoi]

Ofițerul de caz trebuie să fie conștient de faptul că o victimă a unor astfel de experiențe traumatizante poate întâmpina dificultăți deosebite în relatarea cu privire la cererea sa de protecție internațională. Dificultatea poate proveni din caracterul delicat al experiențelor care trebuie relatate și al eventualelor experiențe anterioare ale solicitantului cu reprezentanți ai autorităților. Prin urmare, ofițerul de caz care observă în cursul pregătirii interviului că solicitantul a fost supus unor astfel de forme de violență sau că a prezentat semne de traumă trebuie să

Își amintească să țină seama de aceasta în timpul interviului și să manifeste grijă și delicatețe deosebită în aceste circumstanțe. Ofițerul de caz trebuie să fie conștient și să accepte faptul că, în cazul anumitor evenimente traumatizante, este posibil ca solicitantul să nu fie capabil sau dispus să ofere detalii.

1.2.6. Consultați îndrumările relevante [înapoi]

După trecerea în revistă a materialelor cazului, ofițerul de caz trebuie să ia în considerare principiile juridice care ar putea avea relevanță pentru aspectele care trebuie să fie cercetate în cursul interviului. Acesta trebuie să stabilească faptele cererii în contextul legislației și jurisprudenței aplicabile. În cazul în care există îndoieli, ofițerul de caz trebuie să facă apel la prevederile legale relevante, precum și la îndrumările specifice disponibile aplicate de autoritatea națională a țării sale.

1.2.7. Pregățiți-vă din punct de vedere mental [înapoi]

Înainte de a începe un interviu, este important ca ofițerul de caz să se pregătească mental amintindu-și că fiecare caz trebuie analizat în funcție de specificitatea sa.

Atunci când se pregătește mental pentru interviu, ofițerul de caz trebuie să se întrebe ce atitudini, gânduri sau idei preconceptuate relevante pentru cazul respectiv îi pot influența obiectivitatea și să facă un efort pentru a le evita.

Relatarea experiențelor traumatizante poate fi dureroasă pentru solicitant. Dar și ofițerul de caz trebuie să fie conștient de posibilul impact psihologic pe care relatarea l-ar putea avea asupra sa. De exemplu, descrierea torturilor sau fotografiile rănilor suferite pot produce un șoc profund și pot avea un efect de durată. De asemenea, ofițerul de caz trebuie să aibă în vedere potențialul impact asupra interpretului și, dacă este posibil, trebuie să îl avertizeze pe acesta înainte de începerea interviului cu privire la indiciile relevante ale apariției unor situații dificile în timpul interviului.

1.2.8. Întocmiți un plan al cazului [înapoi]

Fiecare ofițer de caz își creează propria metodă de pregătire. În funcție de informațiile disponibile, poate fi utilă întocmirea unui calendar al faptelor materiale din cerere, care să fie utilizat în timpul interviului. Pe lângă abordarea cronologică, planul cazului poate avea o structură logică sau tematică. Această structură poate fi utilă și în momentul redactării unei decizii cu privire la cerere.

Elaborarea în prealabil a unei liste lungi de întrebări poate îngreuna cursul firesc al interviului și poate fi contraproductivă. Prin urmare, se consideră că o schemă cu anumite subiecte/elemente relevante pentru cerere se va dovedi mai utilă.

1.3. Organizarea practică [înapoi]

Pentru ca interviul să decurgă fără probleme, ofițerul de caz trebuie să se asigure că toată organizarea preliminară s-a realizat până la momentul stabilit pentru interviu, creând astfel un mediu sigur. Un astfel de mediu pentru interviu ar contribui la obținerea cât mai multor informații relevante, necesare pentru o decizie corectă.

Dacă legislația și/sau îndrumările naționale prevăd acest lucru, ofițerul de caz trebuie să ia măsurile organizatorice necesare împreună cu reprezentantul legal al solicitantului.

În conformitate cu caracterul profesional al acestei activități, orice persoană desemnată să realizeze un interviu trebuie să se asigure că vestimentația îi este adecvată și corespunzătoare scopului.

1.3.1. Ofițerul și interpretul potriviți [înapoi]

(articolul 15 din DPA reformată)

Dacă este posibil, cererile de punere la dispoziție a unui ofițer de caz și a unui interpret de același sex trebuie îndeplinite, cu excepția cazului în care autoritatea decizională are motive să considere că motivele unei astfel de cereri nu au legătură cu dificultatea solicitantului de a prezenta toate motivele solicitării sale în mod cuprinzător.

Trebuie să se depună toate eforturile pentru ca solicitantul să poată oferi o relatare completă și exactă, atribuind un ofițer de caz și un interpret al căror sex să nu facă solicitantul să se simtă amenințat sau incomod. Acest lucru este de o importanță vitală dacă solicitantul a fost victima unui viol sau a unui abuz sexual.

În unele situații, solicitantul își poate exprima preferința pentru un intervievator și/sau interpret de sex opus. Unele state membre au instituit practici care să permită îndeplinirea acestei cereri ori de câte ori este posibil.

Atunci când este interviuat un copil, ofițerul atribuit cazului trebuie să aibă cunoștințele și abilitățile necesare pentru a desfășura interviul într-o manieră adecvată copiilor.

În țara dumneavoastră pot exista și alte tipuri de specializare, în conformitate cu profilul solicitantului.

1.3.2. Amenajarea încăperii și procedurile locale [înapoi]

Din motive de confidențialitate, în mod normal solicitantul va fi interviuat singur sau împreună cu reprezentantul său legal sau cu tutorele în cazul unui minor neînsoțit. În funcție de legislația și practicile naționale, pot fi admise și alte persoane, cum ar fi reprezentanți ai ICNUR sau persoane care oferă consiliere juridică sau de alt tip, sprijin emoțional sau medical. Acest lucru poate fi deosebit de relevant dacă oricare dintre factorii de vulnerabilitate enumerați anterior este evident.

Ofițerul de caz trebuie să verifice în prealabil dacă încăperea și modul de așezare a persoanelor sunt adecvate. Modul de așezare trebuie să reflecte principiul conform căruia linia principală de comunicare este între ofițerul de caz și solicitant, iar interpretul are doar un rol ajutător.

În plus, ofițerul de caz trebuie să verifice, de exemplu, funcționarea aparatului de înregistrare sau a altor echipamente necesare. Sunt considerate bune practici oferirea de către ofițerul de caz a unui pahar cu apă și asigurarea disponibilității șervețelurilor în cursul interviului, dacă sunt necesare.

1.3.3. Preocupări legate de securitate [înapoi]

Atunci când evaluarea inițială a riscurilor arată că solicitantul are un istoric de violență sau dacă există alte preocupări legate de securitate, ofițerul de caz trebuie să ia măsurile de precauție necesare. Printre acestea s-ar putea număra înștiințarea în prealabil a personalului de securitate, astfel încât solicitantul să poată fi percheziționat temeinic la sosire, sau solicitarea prezenței unui coleg pe durata interviului. Ofițerul de caz trebuie să fie pe deplin informat cu privire la procedura de evacuare în cazul declanșării unei alarme de incendiu în cursul interviului sau în cazul unei alte situații de urgență.

Secțiunea 2: Deschiderea interviului [înapoi]

Interviul reprezintă o situație nouă și străină pentru majoritatea solicitanților. Prin urmare, este considerată o bună practică alocarea unui timp suficient pentru crearea unei atmosfere propice comunicării. Pentru a realiza acest lucru, ofițerul de caz trebuie să aibă o atitudine profesionistă și să îi ofere solicitantului suficiente informații despre desfășurarea interviului și despre scopul acestuia, într-un mod ușor de înțeles.

2.1. Creați și mențineți o atmosferă de încredere [înapoi]

Obiectivul ofițerului de caz în cadrul interviului personal este de a culege informații exacte și de încredere despre motivele pentru care solicitantul cere protecție. Modul în care ofițerul de caz gestionează comunicarea interpersonală în cadrul interviului poate influența semnificativ atât calitatea, cât și cantitatea informațiilor obținute. Alocarea unui timp suficient pentru crearea unei atmosfere propice comunicării, în care toate persoanele relevante să se simtă în siguranță și să interacționeze într-o manieră pozitivă, reprezintă o bună investiție. Aceasta îi permite solicitantului să se relaxeze și contribuie la reducerea senzației de stres, de anxietate sau de neîncredere, ceea ce încurajează solicitantul să ofere informații.

De asemenea, acest lucru îi permite și ofițerului de caz să se relaxeze și să îl observe pe solicitant. Ofițerul de caz are responsabilitatea de a crea o astfel de atmosferă de încredere și siguranță, iar printr-o atitudine profesionistă și demonstrând empatie își poate îndeplini acest obiectiv.

Interviul trebuie considerat un dialog în care solicitantul trebuie să fie cel care vorbește cel mai mult. Comunicarea verbală și nonverbală a ofițerului de caz trebuie să îi arate clar solicitantului că el se află în centrul atenției. De asemenea, ofițerul de caz trebuie să își adapteze comunicarea în funcție de nevoile solicitantului. În practică, aceasta înseamnă utilizarea unui limbaj adecvat, furnizarea de informații într-un mod pe care solicitantul să îl poată înțelege, observarea semnelor din comunicarea nonverbală și luarea în considerare a aspectelor interculturale. Reflectarea subtilă a limbajului corporal, a posturii și a ritmului (tempoului) vorbirii solicitantului poate contribui la crearea unei atmosfere de încredere. În plus, explicând rolul fiecărei persoane prezente și al fiecărei etape și acțiuni din cadrul procesului, ofițerul de caz poate reduce tensiunea și anxietatea.

2.1.1. Afișați o atitudine profesionistă [înapoi]

Un aspect esențial al procesului de examinare a protecției îl reprezintă păstrarea unei atitudini obiective și imparțiale. Ofițerul de caz are sarcina de a se asigura că faptele și circumstanțele cererii sunt stabilite corect. Adesea interviul personal constituie baza pentru această „stabilire a faptelor”.

Interviul trebuie să respecte principiile de bază care asigură o atitudine de respect, de echitate și de obiectivitate. Receptivitatea îl ajută pe ofițerul de caz să construiască o relație de încredere cu solicitantul, asigură tratarea fiecărui solicitant cu respect și demnitate și permite cercetarea deplină a cererii.

Respectarea stilurilor de comunicare de bază, precum flexibilitatea, răbdarea, calmul și rolul de ascultător activ, contribuie la crearea unei atmosfere propice pentru comunicare ca fundament pentru primirea tuturor informațiilor necesare.

Nu în ultimul rând, ofițerul de caz trebuie să fie capabil să gestioneze emoțiile, inclusiv pe ale sale, pe cele ale solicitantului și pe ale celorlalte persoane prezente. În acest proces, ofițerul de caz trebuie să recunoască și să accepte emoțiile provocate în cursul interviului, păstrând în același timp un echilibru între a fi empatic și a nu se atașa sau implica în mod personal.

Abordarea acestor atitudini este considerată adesea ca fiind profesionalism în muncă, ea însemnând că ofițerul de caz rămâne imparțial, curios și respectuos în abordarea sa. Aceste aspecte se referă la comunicarea cu solicitantul, interpretul, reprezentantul legal și celelalte persoane prezente. Adesea este nevoie de autoreflexie pentru ca o persoană să își recunoască atitudinea și să decidă cum să o adapteze.

2.1.2. Adresați-vă solicitantului în mod direct [înapoi]

Potrivit explicațiilor anterioare, competențele de comunicare verbală și nonverbală ale ofițerului de caz trebuie să îi arate clar solicitantului că el se află în centrul atenției. Prin urmare, este esențial ca ofițerul de caz să se adreseze solicitantului în mod direct, și nu să îi vorbească interpretului, reprezentantului legal sau unei alte persoane referindu-se la solicitant la persoana a treia.

2.1.3. Folosiți un ton și un limbaj corporal adecvat [înapoi]

Atunci când interviează solicitanți din alte părți ale lumii, ofițerul de caz trebuie să conștientizeze diferențele culturale din cadrul comunicării nonverbale și trebuie să se abțină de la interpretări pripite ale limbajului corporal al solicitantului.

În plus, ofițerul de caz trebuie să conștientizeze în permanență puterea propriului limbaj corporal și pericolul de a fi perceput ca fiind, de exemplu, dezinteresat sau agresiv. Pe de altă parte, cunoștințele despre puterea sugestiilor nonverbale pot fi utilizate pentru a încuraja comunicarea pe parcursul interviului.

A se vedea și secțiunea 3 pentru informații suplimentare.

2.2. Asigurați-vă că este solicitantul corect [înapoi]

În funcție de practica națională, ofițerul de caz trebuie să ceară să vadă documentele solicitantului emise de țara gazdă, pentru a se asigura că în fața sa se află solicitantul corect.

2.3. Întâmpinarea/prezentarea [înapoi]

2.3.1. Salutați solicitantul în mod profesionist și explicați-i rolul persoanelor prezente în încăpere [înapoi]

Interviul reprezintă o situație nouă și străină pentru majoritatea solicitanților. Mulți solicitanți nu înțeleg cine este persoana care conduce interviul sau care este scopul interviului. Prin urmare, este esențial ca ofițerul de caz să îl întâmpine pe solicitant în mod profesionist, să prezinte toate persoanele de față și să explice rolul acestora.

2.3.2. Verificați dacă interpretul și solicitantul se înțeleg [înapoi]

În continuare, ofițerul de caz trebuie să îl întrebe pe solicitant dacă îl înțelege pe interpret și să îl întrebe pe interpret dacă îl înțelege pe solicitant.

2.3.3. Întrebați solicitantul dacă are nevoi speciale [înapoi]

În etapa introductivă a interviului, ofițerul de caz trebuie să se asigure de fiecare dată că solicitantul este apt pentru interviu, întrebându-l dacă există probleme de sănătate sau alte chestiuni de care ar trebui să țină seama.

2.3.4. Încurajați solicitantul să semnaleze eventualele dificultăți de comunicare/înțelegere [înapoi]

Ofițerul de caz trebuie să îl încurajeze pe solicitant să semnaleze eventualele dificultăți de comunicare/înțelegere pe tot parcursul interviului. Ofițerul de caz trebuie să folosească un limbaj adaptat la circumstanțele individuale și contextuale ale solicitantului (de exemplu vârsta, genul, studiile, mediul social etc.). Acest lucru este important pentru a ajunge la o înțelegere reciprocă a desfășurării interviului și pentru a proteja drepturile legale ale solicitantului.

2.4. Oferiți informații solicitantului [înapoi]

Este important ca solicitantul să înțeleagă procesul. Prin urmare, este important să i se ofere informații. Pe de altă parte, un volum prea mare de informații poate fi împovărător pentru solicitant. Ofițerul de caz trebuie să se adapteze și să explice informațiile relevante în funcție de fiecare solicitant în parte. Exemplele de mai jos ilustrează informațiile care trebuie furnizate în orice situație.

2.4.1. Explicarea scopului interviului [înapoi]

Este important să i se explice solicitantului scopul interviului. Solicitantul trebuie să înțeleagă clar faptul că ofițerul de caz trebuie să obțină cât mai multe informații relevante, exacte și de încredere despre motivele pentru care se solicită protecție internațională.

2.4.2. Informații despre cadrul și structura interviului [înapoi]

Este important ca ofițerul de caz să îi explice solicitantului care va fi structura interviului. În conformitate cu practica națională, solicitantului i se poate oferi mai întâi ocazia de a corecta sau de a clarifica datele care au fost deja furnizate autorităților, de exemplu în cursul etapei de înregistrare. În continuare, solicitantului i se va oferi ocazia de a vorbi despre motivele cererii cu cuvintele sale și în ritmul său propriu, fără a fi întrerupt pe durata relatării libere. După relatarea liberă, ofițerul de caz îi poate adresa întrebări mai specifice despre diferite elemente ale cererii.

2.4.3. Informații cu privire la pauze [înapoi]

Ofițerul de caz trebuie să îl informeze pe solicitant cu privire la pauzele care se vor lua și cu privire la posibilitatea sa de a semnală dacă are nevoie de o pauză.

2.4.4. Informații privind confidențialitatea [înapoi]

[articolul 15 alineatul (2) din DPA reformată; articolul 48 din DPA reformată]

Este important să se sublinieze ce înseamnă cu adevărat confidențialitatea. Mulți solicitanți vin din țări în care nu există prezumția că statul va proteja viața privată a cetățenilor săi. Prin urmare, pentru unele persoane poate fi dificil să înțeleagă conceptul de „confidențialitate”. De asemenea, ofițerul de caz trebuie să rețină faptul că solicitantul poate avea motive întemeiate pentru a ezita să dezvăluie informații despre care crede că nu vor rămâne confidențiale. Solicitantul se poate teme că va avea de suferit din cauza altor persoane sau se poate teme pentru viața și siguranța membrilor familiei sau a prietenilor săi.

2.4.5. Informații despre obligațiile solicitantului/îndatorirea de a coopera [înapoi]

(articolele 4 și 5 din DPA reformată)

Ofițerul de caz trebuie să explice de ce este utilă furnizarea tuturor informațiilor relevante și exacte pentru luarea unei decizii corecte. Atunci când vorbește despre obligația de a spune adevărul, ofițerul de caz poate accentua faptul că acest lucru li se explică tuturor. Astfel, se evită posibilitatea ca mesajul să fie perceput drept o insinuaie că solicitantul ar intenționa să mintă. De asemenea, este important de semnalat că pot exista consecințe negative numai în cazul în care solicitantul furnizează informații false cu bună știință.

Ofițerul de caz trebuie să îi aducă la cunoștință solicitantului și faptul că, atunci când nu cunoaște răspunsul la o întrebare, trebuie să spună acest lucru, fără să încerce să dea un răspuns bazat pe presupuneri.

2.4.6. Informații referitoare la înregistrarea interviului, dacă este cazul [înapoi]

Dacă este cazul, ofițerul de caz trebuie să ofere informații referitoare la înregistrarea interviului și să solicite acordul, în funcție de îndrumările naționale. De asemenea, ofițerul de caz trebuie să îl informeze pe solicitant cu privire la ceea ce urmează să se întâmple practic cu înregistrarea și cu privire la durata păstrării acesteia (incluzând considerente din dreptul vieții private, dacă este necesar).

2.4.7. Informații privind raportul scris [\[înapoi\]](#)

Ofițerul de caz trebuie să îl informeze pe solicitant și cu privire la ceea ce urmează să se întâmple practic cu raportul scris și cu privire la posibilitatea de a face observații și/sau de a aduce clarificări referitoare la eventualele greșeli sau interpretări eronate prezente în raport.

Secțiunea 3: Desfășurarea interviului [înapoi]

Modul în care ofițerul de caz desfășoară interviul are un impact semnificativ, la nivel global, asupra calității și cantității informațiilor pe care le obține. Printre elementele cărora trebuie să li se acorde atenție se numără atitudinea ofițerului de caz și comunicarea verbală și nonverbală a acestuia (tehnici de interviu).

3.1. Atitudinea [înapoi]

3.1.1. Neutralitate [înapoi]

Ofițerul de caz trebuie să fie neutru. Acesta trebuie să încerce să fie cât mai obiectiv și cât mai clar. Ofițerul de caz nu trebuie să se lase influențat de alte cazuri sau de propriile sale convingeri și opinii.

3.1.2. Atitudine lipsită de prejudecăți [înapoi]

Ofițerul de caz trebuie să folosească un ton adecvat în cursul interviului, să aibă o atitudine lipsită de prejudecăți și să rămână imparțial și curios în abordare și în reacția față de declarațiile solicitantului, inclusiv în cazul în care există, de exemplu, indicii ale unor inconsecvențe, ale unor documente falsificate sau ale unor acte de natură să conducă la excludere.

3.1.3. Evitați neînțelegerile determinate de supoziții, valori sau așteptări condiționate de cultura de proveniență [înapoi]

Este important să existe cunoștințe despre cultura solicitantului. Cu toate acestea, ofițerul de caz trebuie să conștientizeze pericolul pe care îl prezintă stereotipia și să rețină faptul că solicitantul este înainte de toate un om. Definirea unei persoane exclusiv prin tradițiile culturale îl poate împiedica pe ofițerul de caz să înțeleagă povestea personală a solicitantului.

Ofițerul de caz nu trebuie să presupună că toată lumea înțelege lucrurile în același fel ca el însuși sau că modul său de a le înțelege este singurul corect. În plus, ofițerul de caz trebuie să conștientizeze faptul că modul în care interpretează faptele relevante este influențat de propriul său context cultural.

Este nevoie de conștiință de sine și de autoreflexie pentru ca o persoană să își recunoască atitudinea și comunicarea verbală și nonverbală și să decidă să le adapteze. Neglijarea acestor atitudini poate distruge o atmosferă deschisă și de încredere și poate avea un impact negativ asupra rezultatului interviului.

3.2. Gestionarea modului de desfășurare a interviului [înapoi]

3.2.1. Gestionarea dialogului [înapoi]

Ofițerul de caz are responsabilitatea de a îndruma solicitantul astfel încât să se realizeze un caz de protecție internațională cercetat pe deplin. Ca un element de ajutor în acest proces, ofițerul de caz poate să urmărească un plan al cazului (pe baza unei structuri logice, cronologice sau tematice), dar este important și să rămână flexibil.

3.2.2. Gestionarea interpretului [înapoi]

[articolul 15 alineatul (3) litera (c) din DPA reformată]

Interpretul este necesar pentru a elimina bariera lingvistică dintre solicitant și ofițerul de caz. Dacă este posibil, ar fi o bună practică să i se prezinte interpretului cazul înainte de interviu, în special în situațiile în care este necesară o abordare mai delicată.

Este important ca interpretul să fie informat cu privire la responsabilitatea și rolul său în cursul interviului și să se asigure așezarea corespunzătoare a acestuia în încăperea pentru interviu (la distanță egală față de ofițerul de caz și de solicitant, la capătul mesei).

Atunci când lucrează cu un interpret, ofițerul de caz trebuie să încerce să vorbească rar și clar și să facă pauze dese, pentru a-i permite acestuia să traducă segmente scurte, în special dacă se prezintă explicații detaliate sau complicate. Este important ca ofițerul de caz să i se adreseze solicitantului în mod direct (la persoana a doua), nu prin intermediul interpretului folosind o exprimare la persoana a treia cu privire la solicitant.

Ofițerul de caz trebuie să confirme că interpretul ales este capabil să ofere o traducere exactă și imparțială a relatării solicitantului. Interpretul nu trebuie să aibă nicio legătură cu solicitantul. Interpretului trebuie să aducă întotdeauna la cunoștința ofițerilor de caz, la începutul interviului, dacă au o legătură și în ce constă aceasta. În funcție de natura legăturii, este posibil să se desemneze un alt interpret.

Interpretul nu trebuie să își exprime părerea sau să ofere sfaturi ofițerului de caz sau solicitantului. Cu toate acestea, uneori este nevoie de o explicație contextuală din partea interpretului, de exemplu atunci când în limba țintă nu există un termen corespunzător. În astfel de cazuri poate fi necesar ca interpretul să atragă atenția asupra acestui lucru.

Ofițerul de caz trebuie să monitorizeze interpretul în timpul traducerii și să se asigure că acesta acționează neutru și imparțial. În cazul în care ofițerul de caz are îndoieli cu privire la competența sau la conduita interpretului, situația trebuie soluționată în conformitate cu procedurile naționale (de exemplu, prin sesizarea superiorilor), iar interviul poate fi suspendat și reluat cu un alt interpret.

În cursul interviului trebuie să se aibă în vedere starea solicitantului și a interpretului și trebuie să se facă pauze regulate.

3.3. Relatarea liberă [înapoi]

3.3.1. Introduceți relatarea liberă [înapoi]

Scopul etapei relatării libere este de a produce cât mai multe informații fiabile și exacte, oferindu-i solicitantului ocazia de a face o expunere personală neîntreruptă a motivelor pentru care solicită protecție. Ofițerul de caz trebuie să îl invite pe solicitant să vorbească despre motivele cererii cu cuvintele sale. În majoritatea cazurilor, relatarea liberă îi va oferi ofițerului de caz o cantitate importantă de informații exacte și îi va furniza detalii care pot fi cercetate suplimentar în continuarea interviului. Este de preferat ca ofițerul de caz să nu întrerupă relatarea liberă, ci să își noteze aspectele asupra cărora dorește să revină după aceea.

Ofițerul de caz trebuie să îi reamintească solicitantului să ofere toate detaliile pe care și le amintește despre nume, locuri, evenimente etc. care pot fi utile/relevante pentru cerere. Ofițerul de caz trebuie să fie conștient, totuși, de limitările de memorie și să aibă așteptări rezonabile referitoare la cantitatea și calitatea informațiilor pe care le poate obține de la solicitant cu privire la faptele materiale. Procesele de memorie sunt individuale și sunt influențate de o serie de factori, printre care vârsta, cultura și mediul de proveniență al solicitantului, și în special de impactul experiențelor traumatizante.

3.3.2. Încurajați solicitantul printr-o ascultare activă [înapoi]

Ascultarea activă este esențială pentru a încuraja solicitantul să ofere o relatare detaliată și coerentă.

Ofițerul de caz trebuie să își îndrepte atenția nonverbală și verbală către solicitant și să fie conștient de modul în care sugestiile nonverbale pot fi interpretate de solicitant, pentru a-și îmbunătăți abilitățile de comunicare și pentru a putea evita neînțelegerile.

Ofițerul de caz trebuie să fie conștient că folosirea unor expresii minimale și neutre precum: „Mm”, „Înțeleg”, „Bine” confirmă că este în ascultare pe parcursul interviului. Utilizarea acestor expresii reprezintă o invitație pentru solicitant să continue să vorbească și contribuie la păstrarea firului relatării și la dezvoltarea acesteia.

Repetarea unor fragmente scurte din relatarea solicitantului poate fi eficientă atât pentru a-i reactiva memoria solicitantului, cât și pentru a menține interviul axat pe punctele importante fără a-l întrerupe pe solicitant. În plus, ofițerul de caz îl poate ajuta pe solicitant să își amintească evenimente și detalii prin diverse tehnici de memorie. În acest sens se poate avea în vedere folosirea unor întrebări legate de perceperea senzorială a unui anumit eveniment, prin diferitele simțuri, sau folosirea verbelor la timpul prezent.

Unora dintre solicitanți le este greu să vorbească liber. În astfel de cazuri, ofițerul de caz trebuie să încerce să aibă un rol mai activ și să pună întrebări mai specifice, dar în același timp trebuie să își amintească să abordeze în continuare toate subiectele și să introducă întotdeauna un subiect nou prin întrebări deschise.

Ofițerul de caz trebuie să îi acorde solicitantului suficient timp pentru ca acesta să se concentreze și să rememoreze și trebuie să îl lase pe solicitant să controleze cantitatea de informații pe care este dispus să o dezvăluie, în special dacă este vorba despre un eveniment traumatizant sau delicat.

Dacă, în cursul relatării libere, solicitantul se îndepărtează de la informațiile relevante, ofițerul de caz trebuie să încerce să readucă relatarea la subiect cu delicatețe. De exemplu, se poate folosi de întreruperile firești ale relatării pentru a afla dacă solicitantul a adus în discuție aspectele respective cu un motiv anume și dacă le consideră relevante pentru cerere. Apoi, ofițerul poate reveni la un subiect relevant și poate ruga solicitantul să continue din acel punct. Ofițerul de caz trebuie să fie atent să nu intervină prea devreme, ci să îi acorde timp solicitantului să se orienteze în relatare.

3.4. Etapa de explorare [înapoi]

Ofițerul de caz trebuie să identifice și să urmărească părțile esențiale ale relatării solicitantului. El trebuie să cerceteze subiectele pe rând, să identifice subiectele principale (esența cererii) și să continue cu explorarea subtemelor subiectului principal, pentru a crea o coerență contextuală, un „flux” al conversației. Această abordare ajută solicitantul să ofere o relatare detaliată a evenimentului în cauză. Ea reprezintă un mod eficient de structurare a interviului și de asigurare a abordării tuturor elementelor relevante. Este important ca ofițerul de caz să rămână în permanență flexibil și să verifice informațiile noi furnizate de solicitant.

3.4.1. „Semnalizarea” [înapoi]

Ofițerul de caz trebuie să prezinte întotdeauna contextul subiectului înainte de a continua cu întrebări deschise sau mai specifice. Introducerea în tema specifică îl ajută pe solicitant să păstreze direcția corectă, permițându-i ofițerului de caz să mențină interviul concentrat pe tema principală și să primească informații relevante fără a pune prea multe întrebări.

3.4.2. Confirmați că există înțelegere [înapoi]

În timpul interviului, ofițerul de caz trebuie să folosească ocaziile de a clarifica înțelegerea discuției și să încerce să confirme declarațiile-cheie. De exemplu, ofițerul de caz poate reformula răspunsurile solicitantului referitoare la elementele-cheie ale cererii sale și poate cere să i se confirme că a înțeles corect.

3.5. Tehnici de intervievare și tipuri de întrebări [înapoi]

3.5.1. Rezumați-vă la întrebări simple [înapoi]

Nivelul limbajului utilizat și modul în care ofițerul de caz pune întrebările pot duce la neînțelegeri majore și la concluzii greșite. Întrebările adresate în timpul interviului trebuie să fie clare, cât mai simple și adecvate vârstei și nivelului de studii ale solicitantului. Trebuie evitate întrebările multiple.

3.5.2. Folosiți întrebări deschise [înapoi]

Ofițerul de caz trebuie să folosească întrebări deschise pentru a-i cere solicitantului să facă o relatare a unui eveniment sau a unei situații sau să își exprime cunoștințele, opinia sau sentimentele. Prin aceste întrebări solicitantul este invitat să furnizeze cât mai multe informații. Întrebările deschise încep de obicei astfel: „cum”, „de ce” sau „spuneți-mi”, „explicați-mi”, „vă rog să descrieți” etc.

3.5.3. Folosiți întrebările închise în mod adecvat [înapoi]

Deși se va baza în principal pe întrebări deschise, ofițerul de caz poate adresa și întrebări închise pentru a verifica dacă a înțeles relatarea solicitantului sau pentru a primi informații specifice.

Trebuie procedat însă cu prudență, pentru că o întrebare închisă prost plasată sau utilizarea excesivă a acestui tip de întrebări poate perturba conversația. Prin urmare, este recomandabil ca ele să fie evitate atunci când conversația sau relatarea liberă se află în plină desfășurare. Dacă se pun prea multe întrebări închise una după alta, solicitantul poate avea senzația că este interogată într-un stil polițienesc, nu că are ocazia de a clarifica toate detaliile cererii sale.

3.5.4. Folosiți întrebări de clarificare și de reflecție [înapoi]

Întrebările de clarificare și de reflecție sunt importante atunci când ofițerul de caz trebuie să obțină de la solicitant o descriere corectă a evenimentului real.

3.5.5. Puneți întrebări corecte într-un mod corect și echitabil [înapoi]

Ofițerul de caz trebuie să pună întrebările într-un mod corect, echitabil și fără a sugera un anumit răspuns. Întrebările sugestive tind să îl conducă pe solicitant la răspunsul dorit sau așteptat sau să îi dea solicitantului o falsă impresie despre ce trebuie să conțină răspunsul.

3.5.6. Puneți întrebări adecvate capacității și nivelului de studii al solicitantului [înapoi]

Ofițerul de caz trebuie să pună întrebările în funcție de capacitatea și nivelul de studii al solicitantului. Întotdeauna ofițerul de caz trebuie să verifice mai întâi nivelul de studii sau măsura în care solicitantul este capabil să înțeleagă anumite noțiuni, pentru a preveni apariția unei breșe de comunicare din cauza unui limbaj care este fie prea simplu, fie prea dificil și prea complex. Atunci când adresează întrebări, ofițerul de caz trebuie să utilizeze cuvintele și expresiile solicitantului, în măsura în care este posibil.

3.6. Ocazia de a clarifica inconsecvențele [înapoi]

(articolul 16 din DPA reformată)

Solicitantului trebuie să i se ofere ocazia de a-și prezenta cererea cât mai complet. Aceasta include și ocazia de a da o explicație cu privire la eventualele elemente lipsă și/sau inconsecvențe sau contradicții din declarațiile solicitantului, precum și la eventuale neconcordanțe dintre acestea și informațiile provenite din alte surse.

De asemenea, ofițerul de caz trebuie să îi ofere solicitantului ocazia de a clarifica eventualele neconcordanțe și contradicții cu informațiile privind țara de origine și cu faptele cunoscute.

În conformitate cu practica națională, solicitantului i se poate oferi și posibilitatea de a clarifica eventualele inconsecvențe cu relatările membrilor familiei sau ale martorilor.

Un principiu fundamental al echității este ca solicitantul să aibă acces la aceleași informații precum factorul de decizie. Motivul constă în faptul că solicitantul trebuie să poată să conteste (dacă este nevoie) și/sau să fie pregătit să facă față unor informații care i-ar putea știrbi credibilitatea motivelor invocate. Informațiile privind țara de origine care ar putea influența factorul de decizie să facă o evaluare negativă a credibilității trebuie să îi fie prezentate solicitantului pentru a obține un răspuns din partea acestuia.

Secțiunea 4: Fondul cererii [înapoi]

Pentru a realiza un interviu eficient, ofițerul de caz trebuie să abordeze toate aspectele relevante pentru cerere, cu accent pe **faptele materiale**. Tehnicile de interviu nu pot fi luate în considerare izolat, fără înțelegerea conținutului care trebuie discutat. De fapt, însuși scopul tehnicilor de interviu și al atitudinilor sintetizate în prezentul ghid practic al EASO este de a-i permite ofițerului de caz să obțină informații exacte și de încredere despre motivele pentru care solicitantul cere protecție, într-un mod echitabil și eficient.

Punctele următoare nu sugerează modul în care ofițerul de caz ar trebui să adreseze sau să formuleze întrebările, ci reprezintă un catalog al aspectelor care ar putea necesita să fie cercetate, în funcție de circumstanțele specifice cererii, pentru a se putea efectua o evaluare într-o etapă ulterioară. În realitate, mai multe dintre aspectele enumerate mai jos nu vor trebui discutate în toate cazurile; ele sunt menționate aici doar pentru reîmprospătarea memoriei și pentru a oferi îndrumare pentru situația în care ar fi impuse de conținutul cererii și/sau de legislația sau practica națională.

Ofițerul de caz trebuie să aibă în vedere faptul că stabilirea faptelor cererii reprezintă o îndatorire comună a autorităților și a solicitantului. Aceasta înseamnă, în special, că în cursul interviului ofițerul de caz trebuie: (a) să fie familiarizat cu informațiile relevante privind țara de origine care pot contribui la înțelegerea situației solicitantului și pot confirma sau indica neconcordanțe față de elementele din declarațiile acestuia (a se vedea și subsecțiunea **Consultați informațiile relevante privind țara de origine**); (b) să ajute solicitantul să facă o relatare completă a poveștii sale, punând întrebări adecvate într-o manieră adecvată; (c) să îi ofere solicitantului ocazii de a clarifica eventualele inconsecvențe (a se vedea și subsecțiunea **Ocazia de a clarifica inconsecvențele**).

4.1. Culegeți informații despre persecuțiile sau vătămrile grave din trecut [înapoi]

[articolul 4 din Directiva privind condițiile pentru protecția internațională (DCPI)]

4.1.1. Ce s-a întâmplat? [înapoi]

Este necesară o relatare (cât mai) detaliată a evenimentelor pentru a se evalua gravitatea experiențelor din trecut ale solicitantului [a se vedea articolul 9 alineatul (1) litera (a), articolul 9 alineatul (2) și articolul 15 din DCPI]. O acumulare de diverse măsuri poate constitui, de asemenea, persecuție [a se vedea articolul 9 alineatul (1) litera (b) din DCPI]. Prin urmare, ofițerul de caz trebuie să fie pregătit să întrebe sau să afle despre fapte/amenințări „minore”, a căror acumulare poate constitui persecuție sau vătămare gravă.

În plus, ofițerul de caz trebuie să aibă în vedere faptul că absența unor probe referitoare la persecuții/vătămări grave din trecut nu înseamnă că nu există un risc pentru viitor.

4.1.2. Cine a căzut victimă persecuției/vătămării grave? [înapoi]

De obicei, victima este solicitantul însuși. Cu toate acestea, solicitantul se poate teme deoarece alte persoane cu caracteristici similare (condițiile prevăzute în Convenția de la Geneva; membri ai familiei; localitatea de reședință etc.) au suferit persecuții/vătămări grave.

Se poate întâmpla uneori ca solicitantul să nu resimtă teamă pentru el însuși, dar să fie reprezentantul unei persoane aflate în întreținerea sa: un copil minor sau un adult incapabil, în numele căreia să trebuiască să explice faptele (de exemplu, o fetiță expusă riscului de mutilare genitală feminină – MGF).

Profilul și mediul de proveniență al solicitantului/victimei (vârstă, etnie, studii, religie, gen, localitate de reședință etc.) pot reprezenta prin ele însele un fapt material pe baza căruia trebuie acordată protecția internațională. De asemenea, acestea sunt importante pentru a „plasa” solicitantul/victima în contextul societății din țara sa de origine și pot afecta evaluarea credibilității care va avea loc într-o etapă ulterioară [a se vedea articolul 4 alineatul (2) și articolul 4 alineatul (3) litera (c) din DCPI].

4.1.3. Cine este autorul persecuției/vătămării grave? [înapoi]

Autorii persecuțiilor/vătămărilor grave pot fi statul, agenți neguvernamentali sau agenți din ambele categorii (a se vedea articolul 6 din DCPI). Identificarea agentului sau a agenților respectivi în fiecare caz este importantă și pentru a stabili într-o etapă ulterioară dacă poate exista un agent de protecție (în sensul articolului 7 din DCPI) disponibil sau dacă se poate lua în considerare protecția în interiorul țării conform articolului 8 din DCPI.

4.1.4. Când a avut loc? [înapoi]

Datele și reperatele cronologice sunt utile pentru încadrarea în context, pentru testarea consecvenței cu informațiile furnizate anterior de solicitant și pentru verificarea relatării solicitantului prin comparație cu alte informații, precum informațiile privind țara de origine, bazele de date (Eurodac, VIS etc.) ș.a.m.d.

Datele și reperatele cronologice sunt utile pentru evaluarea, printre altele, a legăturii cauzale dintre evenimentele din trecut și părăsirea țării de origine. Ofițerul de caz trebuie însă să aibă în vedere faptul că circumstanțele personale ale solicitantului, de exemplu mediul cultural, trauma sau alți factori, pot influența modul în care solicitantul reușește să își amintească datele.

4.1.5. Unde a avut loc? [înapoi]

Localitățile (cu numele lor) și reperatele sunt utile pentru încadrarea în context și pentru a fi verificate prin comparație cu ITO.

4.1.6. De ce a avut loc? [înapoi]

Ofițerul de caz trebuie să îi ofere solicitantului ocazia de a-și prezenta punctul de vedere propriu cu privire la motivul pentru care acesta sau alte persoane au fost (sau este posibil să devină) victime ale persecuției/vătămării grave. În același timp, ofițerul de caz trebuie să aibă în vedere faptul că este posibil ca solicitantul să nu cunoască motivația agentului (agenților) de persecuție și/sau să fie incapabil să utilizeze terminologia juridică.

Aspectul motivației este necesar pentru ofițerul de caz în vederea stabilirii unei legături cu condițiile protecției internaționale și, în special, cu condițiile statutului de refugiat.

4.1.7. Ce documente și probe au fost prezentate (dacă este cazul)? [înapoi]

Solicitarea de explicații privind documentele și probele prezentate reprezintă o parte integrantă a interviului [a se vedea articolul 4 alineatul (2) din DCPI].

Pot prezenta relevanță următoarele aspecte: În ce scop este prezentat documentul? Care este natura/conținutul acestuia (dacă nu este tradus)? Cu ce fapt/eveniment are legătură? Ce anume confirmă/demonstrează el? De unde provine? De unde l-a obținut solicitantul? Cum l-a obținut solicitantul?

Atunci când se poate presupune că există documente referitoare la anumite elemente, dar acestea nu au fost prezentate, ofițerul de caz trebuie să cerceteze suplimentar motivele neprezentării lor, fără a aduce atingere rezultatului evaluării care urmează să fie efectuată într-o etapă ulterioară.

4.2. Întrebați dacă există o teamă de persecuție sau de vătămare gravă [înapoi]

4.2.1. În cazul returnării, ce crede solicitantul că se poate întâmpla? [înapoi]

Riscurile viitoare de persecuții/vătămări grave reprezintă aspectul crucial pentru stabilirea nevoii de protecție internațională; solicitantului trebuie să i se ofere ocazia de a-și exprima temerile, acesta fiind însuși motivul cererii.

4.2.2. De ce crede solicitantul că s-ar întâmpla acest lucru? [înapoi]

Atunci când îl interviuează pe solicitant, ofițerul de caz trebuie să aibă în vedere faptul că persecuțiile/vătămrile grave anterioare pot indica un risc viitor de repetare a unor grave similare [a se vedea articolul 4 alineatul (4) din DCPI]. Pe de altă parte, absența unor persecuții/vătămări grave anterioare nu înseamnă că nu există un risc viitor (a se vedea și nevoia de protecție internațională care apare în afara țării de origine, articolul 5 din DCPI).

Motivele pot fi diferite față de cele care au determinat persecuțiile/vătămrile grave suferite în trecut dacă situația persoanei în cauză sau a țării sale de origine s-a schimbat.

4.2.3. Din partea cui se teme solicitantul de persecuții/vătămări grave în cazul returnării în țara sa de origine? [înapoi]

Agenții de persecuție pot să difere față de cei care au cauzat persecuțiile/vătămrile grave în trecut dacă situația persoanei în cauză sau a țării sale de origine s-a schimbat.

Cercetarea acestui aspect este necesară în special în cazurile în care nu au existat persecuții/vătămări grave anterioare.

4.3. Cercetați motivele persecuției [înapoi]

[articolul 10 din DCPI, articolul 1 secțiunea A alineatul (2) din Convenția de la Geneva]

4.3.1. Întrebări de verificare cu privire la caracteristicile reale sau imputate ale solicitantului [înapoi]

În cazul în care solicitantul a furnizat indicii insuficiente în răspunsul la întrebarea „De ce a avut loc?”, este în continuare necesar să se cerceteze dacă există un motiv al persecuției în conformitate cu articolul 10 din DCPI.

În cazul în care solicitantul a furnizat indicii referitoare la motivele pentru care a fost sau ar fi persecutat, pot fi necesare întrebări suplimentare pentru a stabili dacă acesta deține într-adevăr sau este considerat de un agent de persecuție ca deținând caracteristicile care motivează presupusa persecuție.

În temeiul legislației naționale a unor state membre, pot constitui condiții independente ale statutului de refugiat și caracteristici care nu sunt menționate explicit în Convenția de la Geneva din 1951 sau în articolul 10 din DCPI (de exemplu genul, calitatea de „luptător pentru libertate”, recunoașterea anterioară ca refugiat de către ICNUR sau un alt stat care este parte la Convenția de la Geneva).

Dacă există un astfel de motiv suplimentar aplicabil în conformitate cu legislația țării dumneavoastră, îl puteți găsi aici: [Introduceți trimiterea la legislația națională].

4.3.2. Este posibil ca anumite chestiuni să trebuiască să fie puse în discuție din oficiu [înapoi]

Este posibil ca anumite chestiuni să trebuiască să fie puse în discuție din oficiu atunci când solicitantul nu le menționează el însuși (de exemplu, MGF în cazul solicitantelor din anumite țări de origine).

Dacă în țara dumneavoastră există legislație sau îndrumări specifice în acest sens, le puteți găsi aici: [Introduceți trimiterea la legislația/îndrumările naționale].

4.4. Cercetați condițiile protecției subsidiare [înapoi]

(articolul 15 din DCPI)

În cazul în care vătămarea gravă temută este „pedeapsa cu moartea sau execuția” [a se vedea articolul 15 litera (a) din DCPI] sau „tortura sau tratamentele sau pedepsele inumane sau degradante” [a se vedea articolul 15 litera (b) din DCPI], întrebările menționate anterior la subsecțiunile 4.1 și 4.2 trebuie să fi furnizat deja informațiile necesare. Cu toate acestea, în situația în care riscul de vătămare gravă apare ca urmare a violenței generalizate în caz de conflict armat intern sau internațional, pot fi necesare întrebări specifice suplimentare [a se vedea articolul 15 litera (c) din DCPI].

Dacă există modalități specifice în care articolul 15 litera (c) s-a transpus în țara dumneavoastră, puteți găsi textul aici: [Introduceți trimiterea la prevederile legale relevante ale țării dumneavoastră].

4.4.1. Este posibil ca anumite chestiuni să trebuiască să fie puse în discuție din oficiu [înapoi]

Este posibil ca anumite chestiuni să trebuiască să fie puse în discuție din oficiu atunci când solicitantul nu le menționează el însuși [de exemplu, în cazul solicitantelor din anumite țări de origine, existența/inexistența unei rude (de sex masculin) sau a unei rețele familiale/de clan/de trib ori a unor cunoscuți capabili să le ofere „protecție” și/sau mijloace de subsistență conform obiceiurilor locale)].

Dacă există prevederi legale specifice sau alte îndrumări relevante în țara dumneavoastră, le puteți găsi aici: [Introduceți trimiterea la prevederile legale sau îndrumările relevante ale țării dumneavoastră].

4.5. Dacă este cazul, analizați oportunitatea altor forme de protecție [înapoi]

În unele țări, autoritatea decizională poate avea competența să acorde permisiunea de a rămâne pe baza unor motive fără legătură cu protecția internațională (motive umanitare, de compasiune sau medicale etc.). A se vedea secțiunea 1 de mai sus, subsecțiunea Identificați aspectele relevante care nu au legătură cu protecția internațională.

Dacă există prevederi legale specifice sau alte îndrumări relevante în țara dumneavoastră, le puteți găsi aici: [Introduceți trimiterea la prevederile legale sau îndrumările relevante ale țării dumneavoastră].

4.6. Întrebați despre disponibilitatea protecției în țara de origine [înapoi]

[articolul 6 litera (c) și articolul 7 din DCPI]

4.6.1. A încercat solicitantul să obțină protecție din partea autorităților/agenților relevanți? [înapoi]

De obicei, această linie de interviu nu este relevantă dacă agentul de persecuție sau de vătămare gravă este statul.

Cu toate acestea, informațiile privind țara de origine pot arăta că, în unele țări, pot exista efectiv și pot fi accesibile măsuri de protecție/reparație din partea unei autorități judiciare sau a unei alte autorități (a se vedea articolul 7 din DCPI).

Este necesar să se cerceteze acest aspect în cazurile în care agentul de persecuție/vătămare gravă este un agent neguvernamental [a se vedea articolul 6 litera (c) din DCPI].

Pe de altă parte, acest lucru nu ar fi relevant dacă nu există niciun agent de protecție disponibil.

4.6.2. Dacă da, despre ce autorități/agenți de protecție este vorba și care a fost rezultatul? [înapoi]

Poate fi necesar să se cerceteze în cursul interviului dacă un anumit agent de protecție nu poate sau nu dorește să acționeze și dacă refuzul său de a acționa s-a bazat pe motivele Convenției [a se vedea articolul 6 litera (c) din DCPI].

4.6.3. Dacă nu, de ce? [înapoi]

Dacă solicitantul nu a încercat să ceară protecție în țara sa de origine, ofițerul de caz trebuie să îi ofere posibilitatea de a explica de ce, de exemplu:

- a fost împiedicat să ceară protecție;
- consideră că nu ar fi avut rost.

4.7. Dacă este cazul, întrebați despre inițiativa prin protecție în interiorul țării [înapoi]

(articolul 8 din DCPI)

4.7.1. Există vreun „refugiu” în țara de origine a solicitantului? [înapoi]

Pentru această parte a interviului, aveți în vedere faptul că sarcina probei în ceea ce privește disponibilitatea protecției îi revine autorității decizionale.

4.7.2. Este acesta accesibil din punct de vedere legal și practic și este rezonabil să se ia în considerare stabilirea solicitantului în acel loc? [înapoi]

Ofițerul de caz va trebui să verifice dacă solicitantul:

- poate călători în **condiții de siguranță** în acea parte a țării;
- poate călători în **mod legal** și i se poate permite intrarea în acea parte a țării; și
- se poate lua în considerare în **mod rezonabil** varianta ca solicitantul să se stabilească în acel loc și să beneficieze de protecție față de persecuții și vătămări grave.

4.8. Dacă este cazul, cercetați motivele de excludere existente [înapoi]

(articolul 12 și articolul 17 din DCPI pe baza articolului 1 secțiunile D, E și F din Convenția de la Geneva din 1951) În cazul în care apar indicii în acest sens, este posibil ca în cursul interviului ofițerul de caz să trebuiască să cerceteze aspecte relevante pentru excludere.

4.8.1. Articolul 1 secțiunile D și E din Convenția de la Geneva din 1951 [înapoi]

Pentru solicitanții de origine palestiniană: Solicitantul beneficiază de protecție sau de asistență din partea unor organe sau agenții ale Organizației Națiunilor Unite, în afară de ICNUR? [a se vedea articolul 12 alineatul (1) litera (a) din DCPI pe baza articolului 1 secțiunea D din Convenția de la Geneva]. În cazul în care asistența a încetat, ofițerul de caz trebuie să pună întrebări adecvate pentru a stabili dacă acest lucru s-a întâmplat din motive care nu depind de solicitant și care sunt independente de voința acestuia (cauza C-364/11 – Abed El Karem El Kott și alții – 19.12.2012).

Solicitantul beneficiază, în țara ofițerului de caz (sau într-o altă țară în care și-a stabilit reședința), de drepturile și obligațiile aferente deținerii cetățeniei țării respective sau de drepturi și obligații echivalente acestora? [a se vedea articolul 12 alineatul (1) litera (b) din DCPI pe baza articolului 1 secțiunea E din Convenția de la Geneva].

4.8.2. Articolul 1 secțiunea F din Convenția de la Geneva din 1951 [înapoi]

a. Solicitantul a menționat acte pe care le-a comis și care ar putea atrage excluderea? [Pentru acte care atrag excluderea, a se vedea articolul 12 alineatul (2) din DCPI și articolul 17 alineatul (1) din DCPI pe baza articolului 1 secțiunea F din Convenția de la Geneva]

În cazul în care apare o astfel de situație, ofițerul de caz trebuie:

- să îl invite pe solicitant să își confirme declarația;
- să îl informeze pe solicitant că actele menționate îl pot exclude de la posibilitatea de a beneficia de protecție internațională;
- să cerceteze eventualele circumstanțe atenuante.

Este posibil ca în țara dumneavoastră să existe proceduri specifice privind examinarea motivelor de excludere, cum ar fi utilizarea unor ofițeri de caz specializați, necesitatea unui interviu separat etc. Vă rugăm să consultați procedurile naționale aici: [introduceți trimiterea la îndrumări relevante].

b. Informațiile privind țara de origine (ITO) sau mărturiile arată că organizația din care face parte solicitantul (de exemplu poliția, armata, o miliție, o gherilă, un grup terorist, mafie...) a comis acte care ar putea duce la excludere?

În cazul în care apare o astfel de situație, ofițerul de caz trebuie să obțină următoarele informații cu privire la poziția solicitantului și/sau la rolul acestuia în organizație:

- Solicitantul avea cunoștință despre infracțiuni?
- În ce mod a fost acesta implicat personal? A comandat, a instigat, a comis sau a furnizat în mod conștient mijloacele pentru comiterea acelor infracțiuni?
- Eventuale circumstanțe suplimentare: durata șederii, poziția ierarhică, sarcinile, consecințele actelor etc.
- Solicitantul a (dez)aprobat infracțiunile la momentul respectiv? Le (dez)aprobă acum?
- Eventuale circumstanțe atenuante: capacitatea mintală, constrângere, autoapărare etc.

c. Solicitantul este pus sub acuzare/condamnat pentru o infracțiune gravă (fără caracter politic) comisă în afara țării de refugiu anterior intrării în țara respectivă sau ITO/informațiile externe/datele operative arată că acesta a comis o astfel de infracțiune?

Pentru această parte a interviului, ofițerul de caz trebuie să aibă în vedere faptul că sarcina probei în ceea ce privește condițiile de excludere îi revine autorității decizionale.

În cazul în care apare o astfel de situație, ofițerul de caz trebuie să abordeze următoarele aspecte:

- Care este infracțiunea comisă?
- Dacă este cazul, de ce consideră solicitantul că acuzația este un pretext pentru persecuție/vătămare gravă?
- Dacă este cazul, de ce consideră solicitantul că nu au fost sau nu vor fi îndeplinite condițiile unui proces echitabil?
- Care poate fi sentința? Se preconizează pedeapsa cu moartea? Care sunt condițiile existente în penitenciarele din țara respectivă?

Infracțiunile fără caracter politic comise într-o țară terță anterior intrării în țara ofițerului de caz pot duce și ele la excludere. În astfel de cazuri, ofițerul de caz va trebui să cerceteze consecințele asupra situației solicitantului în raport cu țara de origine a acestuia.

d. Dacă este cazul, solicitantul constituie un pericol pentru societate/statul membru în cauză? [articolul 14 alineatul (5) și articolul 17 alineatul (1) litera (d) din DCPI]

Poate fi necesar ca ofițerul de caz să cerceteze și aceste motive în legătură cu excluderea de la protecția subsidiară. A se vedea legislația și îndrumările naționale în acest sens: [introduceți trimiterea la legislația și îndrumările naționale].

e. Nereturnarea în cazul excluderii

În cazul în care competența autorității decizionale nu este limitată la eligibilitatea pentru statutul de refugiat sau pentru protecție subsidiară și dacă excluderea pare probabilă, este posibil ca ofițerul de caz să trebuiască – atunci când cazul impune acest lucru și în situația puțin probabilă în care răspunsurile solicitantului în etapele anterioare ale interviului nu au furnizat suficiente informații – să pună întrebări adecvate pentru a putea evalua mai târziu dacă returnarea solicitantului în țara de origine ar încălca obligațiile internaționale derivate din instrumentele privind drepturile omului, în special articolul 3 din CEADO și articolul 3 din CAT.

Secțiunea 5: Încheierea interviului [înapoi]

Atunci când solicitantul a terminat de explicat motivele cererii, iar ofițerul de caz a pus toate întrebările relevante și necesare, este momentul să se intre în etapa de încheiere a interviului. În principal, în această etapă ofițerul de caz se asigură că toate informațiile relevante pentru cerere au fost cercetate în mod corespunzător. Etapa de încheiere are și rolul de a se asigura că solicitantul deține toate informațiile necesare atunci când pleacă de la interviu.

5.1. Asigurați-vă că în cursul interviului au fost abordate toate aspectele relevante ale cererii [înapoi]

Atunci când desfășoară un interviu referitor la fondul unei cereri de protecție internațională, ofițerul de caz trebuie să se asigure că solicitantului i s-a oferit o ocazie adecvată de a prezenta elementele necesare pentru fundamentarea cererii.

5.1.1. Rezumați toate motivele furnizate în sprijinul cererii de protecție și întrebați solicitantul dacă rezumatul este corect [înapoi]

În conformitate cu practica națională, ar putea fi necesar ca ofițerul de caz să sintetizeze esența relatării solicitantului. Deși acest lucru consumă timp, este o bună modalitate pentru ofițerul de caz de a se asigura că a cuprins în raportul scris motivele principale furnizate de solicitant.

5.1.2. Întrebați solicitantul dacă există informații suplimentare pe care ar dori să le adauge [înapoi]

Este important ca ofițerul de caz să se asigure că a cuprins totul în interviu. Solicitantului trebuie să i se ofere în mod corect posibilitatea de a prezenta elementele necesare pentru fundamentarea cererii. Faptul că este întrebat dacă are ceva de adăugat îi dă solicitantului încrederea că a fost tratat corect și că a fost ascultat.

În cazul în care solicitantul are ceva de adăugat, ofițerul de caz trebuie să rămână deschis și flexibil. El trebuie să asculte și să cerceteze în continuare orice subiect nou care este relevant pentru cerere.

De asemenea, este posibil ca ofițerul de caz să afle despre existența unor documente sau a altor probe aflate la dispoziția solicitantului. Aceștia trebuie să i se comunice în ce mod documentele sau probele respective pot/ trebuie să fie furnizate autorității.

5.2. Verificați încă o dată dacă interpretul și solicitantul se înțeleg [înapoi]

(articolele 12 și 15 din DPA reformată)

La sfârșitul interviului, ofițerul de caz trebuie să îl întrebe pe solicitant încă o dată dacă are eventuale îndoieli privind interpretul sau traducerea efectuată în cursul interviului.

Este important ca, la încheierea interviului, să se confirme că solicitantul și interpretul s-au înțeles pe tot parcursul interviului. În conformitate cu practica instituită în unele state membre, ofițerul de caz îl poate întreba și pe interpret dacă l-a înțeles pe solicitant pe tot parcursul interviului.

5.3. Dacă este cazul, oferiți și altor persoane ocazia de a-și exercita drepturile [înapoi]

(articolul 23 din DPA reformată)

În cazul în care, în conformitate cu reglementările și practica națională, este prezent la interviu consilierul juridic al solicitantului, acestuia trebuie să i se ofere ocazia de a formula observații sau de a-i pune solicitantului întrebări relevante pentru caz la sfârșitul interviului.

În funcție de legislația și de procedurile naționale, li se poate oferi ocazia de a lua cuvântul și altor persoane care participă la interviu, cum ar fi reprezentanții legali sau adulții însoțitori.

Dacă există îndrumări specifice în țara dumneavoastră cu privire la drepturile diferiților participanți în cursul interviului, le puteți găsi aici: [\[introduceți trimiterea la legislația/îndrumările naționale\]](#)

5.4. Informați solicitantul cu privire la etapele următoare ale procesului [înapoi]

5.4.1. Când se va lua decizia, cu aproximație? [înapoi]

Faptul că nu știe când este preconizată luarea deciziei îi induce stres solicitantului. În majoritatea cazurilor nu este posibil să i se comunice solicitantului o dată exactă în acest sens; totuși, ofițerul de caz trebuie să îi comunice acestuia, la sfârșitul interviului, cel puțin un interval orientativ în care se va lua decizia.

5.4.2. Cum va primi solicitantul informațiile referitoare la decizie? [înapoi]

Ofițerul de caz trebuie să îl informeze pe solicitant cu privire la modul în care va primi informațiile referitoare la rezultatul cererii. De exemplu, decizia va fi comunicată prin intermediul consilierului juridic sau prin ofițerul de caz? Comunicarea se va face în scris sau/și oral? etc.

5.4.3. Dacă este relevant, cine va lua decizia? [înapoi]

Ideea nu este de a-i comunica solicitantului numele factorului de decizie. Însă informarea solicitantului despre biroul sau nivelul la care se ia decizia, de exemplu, ar putea fi considerată un serviciu lăudabil.

5.4.4. Dreptul de a recurge la căi de atac în cazul respingerii cererii [înapoi]

Solicitantul trebuie să fie informat cu privire la dreptul pe care îl are de a recurge la căi de atac în cazul respingerii cererii. Când și unde trebuie exercitată calea de atac? Ce autoritate urmează să analizeze calea de atac? Solicitantul va primi ajutor din partea consilierului juridic? etc.

Ofițerul de caz trebuie să ia în considerare faptul că informațiile referitoare la dreptul de a recurge la căi de atac îi pot induce stres solicitantului și îi pot da impresia că autoritățile au luat deja o decizie (negativă) în cazul său. Ofițerul de caz trebuie să sublinieze faptul că nu s-a luat încă o decizie și că informațiile respective sunt furnizate fiecărui solicitant.

5.4.5. Dacă răspunsul este pozitiv: documentația, reîntregirea familiei, dreptul la muncă etc. [înapoi]

În funcție de practica națională, ofițerul de caz îl poate informa pe solicitant în legătură cu consecințele acceptării cererii. Dacă solicitantul are, de exemplu, membri ai familiei într-o țară terță și dorește să se reunească cu aceștia, ce trebuie să facă etc. Ca și în cazul informațiilor referitoare la posibilitatea de a ataca deciziile negative, ofițerul de caz trebuie să aibă grijă să sublinieze faptul că nu s-a luat încă o decizie.

5.4.6. Dacă este cazul, drepturile și avantajele din perioada de așteptare a deciziei [înapoi]

În unele state membre, informațiile privind drepturile și avantajele de care se bucură solicitantul în perioada de așteptare a deciziei sunt furnizate într-o etapă incipientă a procesului. Însă, dacă solicitantul nu a primit încă informațiile respective, ar fi potrivit ca ofițerul de caz să i le ofere la sfârșitul interviului.

5.5. Dacă este cazul în această etapă,, oferiți-i solicitantului ocazia de a formula observații asupra raportului interviului [înapoi]

(articolul 17 din DPA reformată)

Solicitantului trebuie să i se ofere ocazia de a formula observații și/sau clarificări, oral și/sau în scris, cu privire la eventualele erori de traducere, neînțelegeri sau omisiuni din raport sau din transcriere, la sfârșitul interviului personal sau într-un anumit interval specificat, înainte ca autoritatea decizională să ia decizia. Este important ca solicitantul să fie pe deplin informat cu privire la conținutul raportului sau al elementelor de fond din transcriere, cu ajutorul interpretului, dacă este necesar.

În funcție de procedurile și practica națională, este posibil ca ofițerul de caz să trebuiască să ofere această ocazie la sfârșitul interviului personal și să îi ceară solicitantului să confirme că interviul este reflectat corect în conținutul raportului sau în transcriere. În cazul în care solicitantul nu dorește să confirme conținutul transcrierii, trebuie înregistrat motivul refuzului.

Dacă în țara dumneavoastră sunt disponibile informații practice suplimentare referitoare la proces, acestea pot fi găsite aici: [\[Introduceți trimiterea la prevederile legale/ îndrumări\]](#).

5.6. Oferiți-i solicitantului ocazia de a pune întrebări [înapoi]

Ofițerul de caz trebuie să încheie interviul întrebându-l pe solicitant dacă are întrebări pe care ar dori să le adreseze. Dacă este necesar, solicitantul trebuie îndrumat către persoana/organizația relevantă.

5.7. Acțiuni post-interviu: reflecție asupra interviului [înapoi]

5.7.1. Evaluarea interviului [înapoi]

Chiar dacă interviul a luat sfârșit, este posibil să mai existe aspecte care să ridice întrebări sau care să necesite verificare suplimentară. Cea mai importantă chestiune asupra căreia ofițerul de caz trebuie să reflecteze este întrebarea dacă toate elementele relevante au fost cercetate pe deplin sau dacă există informații suplimentare care trebuie culese pentru a se putea lua o decizie cu privire la cerere. Această reflecție asupra cazului trebuie să aibă loc la scurt timp de la interviu, când toate informațiile sunt încă prezente în mintea ofițerului de caz, astfel încât să nu se piardă timp cu o refamiliarizare cu cazul.

De asemenea, după interviu este important să se aloce timp pentru reflecție și autoanaliză. Ofițerul de caz trebuie să reflecteze asupra experienței interviului din perspectiva solicitantului. A arătat ofițerul de caz respect și empatie folosind atitudinile profesionale potrivite? etc.

5.7.2. Autoevaluare și reflecție [înapoi]

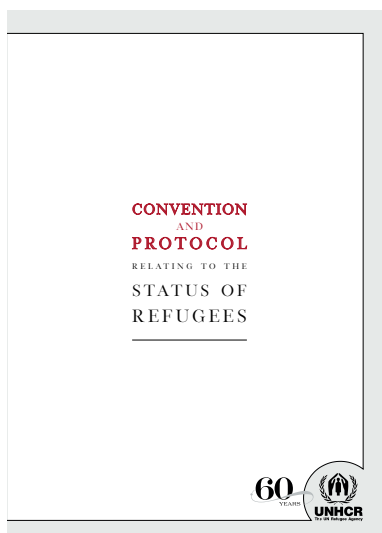
Ofițerul de caz poate să utilizeze prezentul ghid practic și pentru a evalua modul în care a efectuat interviul, precum și pentru a identifica eventualele aspecte ale activității sale în care se pot aduce îmbunătățiri.

De asemenea, ofițerul de caz trebuie să reflecteze și asupra modului în care a resimțit el însuși experiența interviului, în special dacă s-au discutat evenimente traumatizante sau delicate. Pentru a păstra o atitudine profesionistă și pentru a fi cât mai productiv în activitatea sa, ofițerul de caz trebuie să își evalueze în permanență nevoile proprii și să le satisfacă.

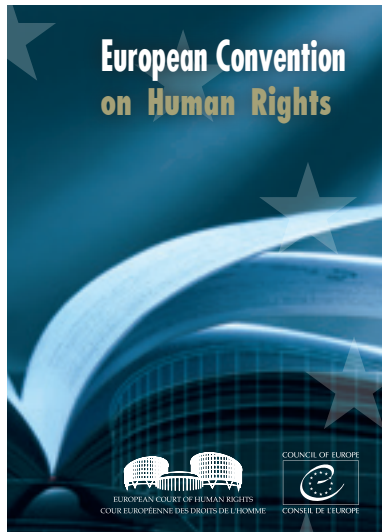
Instrumente juridice și referințe naționale

Instrumente internaționale

- Convenția de la Geneva din 1951 și Protocolul privind statutul refugiaților, încheiat la New York în 1967



- Convenția europeană a drepturilor omului (CEADO)



[A se insera referințele]

[A se insera referințele]

Contactați UE

În persoană

În întreaga Uniune Europeană există sute de centre de informare Europe Direct. Puteți găsi adresa centrului cel mai apropiat de dumneavoastră la: <http://europa.eu/contact>

La telefon sau prin e-mail

Europe Direct este un serviciu care vă oferă răspunsuri la întrebările privind Uniunea Europeană. Puteți accesa acest serviciu:

- apelând numărul gratuit 00 800 6 7 8 9 10 11 (unii operatori pot taxa aceste apeluri);
- apelând numărul standard: +32 22999696; sau
- prin e-mail, la: <http://europa.eu/contact>

Găsiți informații despre UE

Online

Informații despre Uniunea Europeană în toate limbile oficiale ale UE sunt disponibile pe site-ul Europa, la: <http://europa.eu>

Publicații ale UE

Puteți descărca sau comanda publicații ale UE gratuite și contra cost pe site-ul EU Bookshop, la: <http://publications.europa.eu/eubookshop>. Mai multe exemplare ale publicațiilor gratuite pot fi obținute contactând Europe Direct sau centrul dumneavoastră local de informare (a se vedea <http://europa.eu/contact>).

Dreptul UE și documente conexe

Pentru accesul la informații juridice din UE, inclusiv la ansamblul legislației UE începând din 1951 în toate versiunile lingvistice oficiale, accesați site-ul EUR-Lex, la: <http://eur-lex.europa.eu>

Datele deschise ale UE

Portalul de date deschise al UE (<http://data.europa.eu/euodp>) oferă acces la seturi de date din UE. Datele pot fi descărcate și reutilizate gratuit, atât în scopuri comerciale, cât și necomerciale.



Oficiul pentru Publicații