



Praktická příručka úřadu EASO: Osobní pohovor

*Soubor praktických příruček
úřadu EASO*

Prosinec 2014

Europe Direct je služba, která vám pomůže odpovědět na otázky týkající se Evropské unie.

Bezplatná telefonní linka (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(*) Informace jsou poskytovány zdarma, stejně jako většina telefonních hovorů (někteří operátoři, telefonní automaty nebo hotely však mohou telefonické spojení zpoplatnit).

Mnoho doplňujících informací o Evropské unii je k dispozici na internetu. Můžete se s nimi seznámit na portálu Europa (<http://europa.eu>).

ISBN 978-92-9243-427-4

doi:10.2847/22190

BZ-04-14-990-CS-N

© Evropský podpůrný úřad pro otázky azylu, 2015

Ani úřad EASO, ani žádná osoba jednající jeho jménem nejsou zodpovědny za používání informací obsažených v této publikaci.



European Asylum Support Office

Praktická příručka úřadu EASO: Osobní pohovor

*Soubor praktických příruček
úřadu EASO*

Prosinec 2014

SUPPORT IS OUR MISSION

Tato praktická příručka byla vypracována v souladu s metodikou matice kvality úřadu EASO. Úřad EASO by rád poděkoval odborníkům z členských států EU i referenční skupině (kterou tvoří Evropská komise, Úřad Vysokého komisaře OSN pro uprchlíky a Evropská rada pro uprchlíky a exulanty) za jejich aktivní přispění a podporu při přípravě této praktické příručky.

Úvod

Proč byla tato praktická příručka vypracována? Praktická příručka úřadu EASO s názvem „Osobní pohovor“ má sloužit jako praktický kontrolní seznam a stručné pokyny doprovázející úředníky pověřené posuzováním žádostí o mezinárodní ochranu v celé Evropské unii i za jejími hranicemi při každodenní práci. Byla vypracována s cílem pomoci členským státům při plnění jedné z jejich zásadních povinností ve společném evropském azylovém systému: povinnosti poskytnout žadateli spravedlivou a účinnou příležitost předložit důvody jeho žádosti, kde osobní pohovor hraje klíčovou úlohu. Příručka je koncipována v souladu s příslušnými právními požadavky a zároveň navrhuje praktický přístup, který úředníci pověřeni posuzováním žádostí o mezinárodní ochranu mohou uplatnit při každodenní práci. Byla vypracována na základě četných požadavků na vytvoření společného přístupu k provádění těchto společných norem.

Jak tato praktická příručka souvisí s ostatními podpůrnými nástroji úřadu EASO? Stejně jako všechny podpůrné nástroje úřadu EASO i tato praktická příručka osobním pohovorem vychází ze společných norem společného evropského azylového systému. Posláním úřadu EASO je podporovat členské státy mezi jiným prostřednictvím společné odborné přípravy, kvality a informací o zemích původu. Tato příručka je založena na stejném rámci a měla by být vnímána jako doplněk ostatních dostupných nástrojů. Při její přípravě jsme dbali hlavně na to, aby byla s těmito nástroji konzistentní, zejména ve vztahu k modulům azylového kurikula úřadu EASO, s nimiž úzce souvisí, například modulů o pohovorovacích technikách, o vedení pohovoru se zranitelnými osobami a o vedení pohovoru s dětmi. Praktická příručka nemůže v žádném případě nahradit nutnost základní a pokročilé odborné přípravy, kterou tyto moduly řeší. Zatímco moduly poskytují odbornou přípravu zaměřenou na podrobné znalosti, dovednosti a postoje, účelem tohoto praktického nástroje je stručně shrnout konzistentní obsah a přístup v nástroji, který bude pomůckou úředníků pověřených posuzováním žádostí o mezinárodní ochranu při každodenní práci.

Jedná se o pilotní verzi praktické příručky vypracované v rámci procesu matice kvality úřadu EASO. Měla by být vnímána ve spojení s praktickými příručkami, jež budou následovat, přičemž dvě další budou zaměřeny na posuzování důkazů a identifikaci osob se zvláštními potřebami.

Co v praktické příručce najdete? Příručka propaguje metodu strukturovaného pohovoru, která je v souladu s azylovým kurikulem úřadu EASO. Tento strukturovaný přístup provádí uživatelé fází přípravy na osobní pohovor (oddíl 1), zahájení pohovoru a poskytnutí informací (oddíl 2), vedení pohovoru (oddíl 3), včetně pokynů týkajících se věcné stránky žádosti, kterou je během pohovoru nutno prozkoumat (oddíl 4) a nakonec fází ukončení pohovoru a činnostmi prováděnými po pohovoru (oddíl 5).

Jak byla tato praktická příručka vypracována? Příručka byla vypracována odborníky z členských států pod záštitou úřadu EASO. Cenné informace dále poskytla referenční skupina zahrnující Evropskou komisi, Úřad Vysokého komisaře OSN pro uprchlíky a Evropskou radu pro uprchlíky a exulanty. Poté byla příručka konzultována a následně přijata ve všech členských státech. Je to dokument, který staví na odborných znalostech a zkušenostech a odráží společné normy a sdílený cíl vytvořit kvalitní azylové řízení.

Kdo by tuto praktickou příručku měl používat? Tato příručka je určena zejména jako pomůcka pro úředníky pověřené posuzováním žádostí o mezinárodní ochranu při jejich každodenní práci. Má se za to, že ji ocení jak noví úředníci, kterým by mohly přijít vhod další pokyny, tak úředníci s několikaletou praxí, kteří by ji mohli při práci používat pro připomenutí. Dále by měla být vnímána jako nástroj pro sebehodnocení i dohled nad kvalitou. S drobnými úpravami ji lze použít jako nástroj pro posuzování kvality a může zajímat jakékoli subjekty zapojené do azylového řízení v této klíčové fázi.

Jak by se měla tato praktická příručka používat? Příručka je koncipována ve třech vzájemně propojených vrstvách. První je kontrolní seznam, který poskytuje okamžitý přehled důležitých prvků v jednotlivých fázích od přípravy na osobní pohovor až po ukončení pohovoru a čas na sebereflexi. Druhá vrstva poskytuje stručné pokyny, které vysvětlují a doplňují každý bod na seznamu. Třetí vrstva poskytuje odkazy na mezinárodní a vnitrostátní nástroje a nástroje Evropské unie uvedené v pokynech. **Vrstvy jsou interaktivně propojeny pomocí hypertextových odkazů**, což zvyšuje praktičnost příručky, je-li používána v elektronické podobě.

Jak se tato praktická příručka vztahuje k vnitrostátním právním předpisům a praxi? Jedná se o tzv. měkký nástroj sbližování, který odráží společné normy a ponechává prostor pro vnitrostátní odlišnosti v právních předpisech, pokynech a praxi. Každý vnitrostátní orgán může do vyhrazených částí příručky přidat příslušná ustanovení právních předpisů a pokyny, a tak svým úředníkům poskytnout ucelené pokyny pro osobní pohovor.

Praktická příručka úřadu EASO: Kontrolní seznam pro osobní pohovor

Oddíl 1: Příprava

- Význam přípravy
- Seznámení s případem
 - Shromážděte informace o případu
 - Přečtěte si informace ve spise
 - Prověřte dostupné databáze
 - Vyhledejte příslušné informace o zemi původu
 - Určete významné skutečnosti
 - Určete důležité otázky, které se netýkají mezinárodní ochrany
 - Určete zvláštní procesní potřeby
 - Nezletilé osoby s doprovodem a bez doprovodu
 - Zdravotně postižené osoby
 - Starší osoby
 - Těhotné ženy
 - Osamělí rodiče s nezletilými dětmi
 - Oběti obchodování s lidmi
 - Osoby s duševní poruchou
 - Osoby, které byly podrobeny mučení, znásilnění nebo jiným formám hrubého psychického, fyzického nebo sexuálního násilí
 - Nahlédněte do příslušných pokynů
 - Duševně se připravte
 - Vypracujte plán případu
- Praktické aspekty
 - Vhodný úředník a tlumočnick
 - Uspořádání místnosti a běžné postupy
 - Otázky bezpečnosti

Oddíl 2: Zahájení pohovoru

- Vytvořte a udržujte atmosféru důvěry
 - Dodržujte profesionální přístup
 - Oslovujte žadatele přímo
 - Používejte vhodný tón a řeč těla
- Ujistěte se, že jde o správného žadatele
- Přivítání/úvod
 - Přivítejte žadatele profesionálně a vysvětlete úlohy osob přítomných v místnosti
 - Zkontrolujte, zda si tlumočnick a žadatel dobře rozumějí
 - Zeptejte se žadatele na zvláštní potřeby
 - Vybídněte žadatele, aby naznačil případné potíže s komunikací nebo porozuměním
- Poskytněte žadateli informace
 - Vysvětlení cíle pohovoru
 - Informace o rámci a struktuře pohovoru
 - Informace o přestávkách
 - Informace o zachování mlčenlivosti
 - Informace o povinnostech žadatele/o povinnosti poskytnout součinnost
 - Případné informace o pořizování záznamu pohovoru
 - Informace o písemném protokolu

Oddíl 3: Vedení pohovoru

- Postoj
 - Neutralita
 - Neodsuzující postoj
 - Předcházejte nedorozumění kvůli kulturně daným předpokladům, hodnotám nebo očekáváním
- Kontrolujte situaci při pohovoru
 - Řiďte dialog
 - Ved'te tlumočnicka
- Volné vyprávění
 - Naveďte volné vyprávění
 - Povzbuzujte žadatele tím, že budete aktivně naslouchat
- Sondovací fáze
 - Uvedení konkrétního tématu
 - Porozumění
- Techniky dotazování a typy otázek
 - Klad'te jednoduché otázky
 - Používejte otevřené otázky
 - Používejte uzavřené otázky vhodným způsobem
 - Používejte objasňující a reflexivní otázky
 - Klad'te správné otázky správným a spravedlivým způsobem
 - Klad'te otázky podle způsobilosti a úrovně vzdělání žadatele
- Příležitost k objasnění nesrovnalostí

Oddíl 4: Věcná stránka žádosti

- Získejte informace o pronásledování nebo vážné újmě v minulosti
 - Co se stalo?
 - Kdo je obětí pronásledování/vážné újmy?
 - Kdo je původcem pronásledování/vážné újmy?
 - Kdy se to stalo?
 - Kde se to stalo?
 - Proč se to stalo?
 - Jaké jsou předložené dokumenty a důkazy (kde je to relevantní)?
- Zeptejte se na strach z pronásledování nebo vážné újmy
 - Co by se mohlo podle žadatele stát v případě návratu?
 - Proč si žadatel myslí, že by se to mohlo stát?
 - Od koho se žadatel bojí pronásledování/utrpění vážné újmy v případě návratu do země původu?
- Zkoumejte důvody pronásledování
 - Prostor pro návazné otázky týkající se skutečných či připisovaných charakteristik žadatele
 - Některé otázky by mohlo být potřeba vznést z moci úřední
- Zkoumejte důvody pro doplňkovou ochranu
 - Některé otázky by mohlo být potřeba vznést z moci úřední
- V příslušných případech zkoumejte jiné formy ochrany
- Informujte se o dostupnosti ochrany v zemi původu
 - Pokusil se žadatel požádat o ochranu příslušný/é orgán/subjekty?
 - Pokud ano, jaký orgán/subjekty ochrany? S jakým výsledkem?
 - Pokud ne, proč?
- Případně se zeptejte na možnost vnitrostátní ochrany
 - Existuje v zemi původu žadatele nějaké „bezpečné útočiště“?
 - Je legálně a prakticky přístupné a lze případně očekávat, že se tam žadatel usídlí?
- Případně prošetřete stávající důvody pro vyloučení
 - Čl. 1 odst. D a čl. 1 odst. E) Ženevské úmluvy z roku 1951
 - Čl. 1 odst. F) Ženevské úmluvy z roku 1951

Oddíl 5: Ukončení pohovoru

- Přesvědčte se, že jste se během pohovoru zabýval/a všemi příslušnými aspekty žádosti
 - Shrňte všechny důvody žádosti o mezinárodní ochranu poskytnuté žadatelem a zeptejte se jej, zda je shrnutí správně
 - Zeptejte se žadatele, zda existují nějaké další informace, které by chtěl doplnit
- Znovu zkontrolujte, zda si tlumočnick a žadatel dobře rozumějí
- Případně poskytněte možnost ostatním, aby uplatnili svá práva
- Informujte žadatele o dalších fázích správního řízení
 - Kdy bude přibližně přijato rozhodnutí?
 - Jak žadatel obdrží informaci o rozhodnutí?
 - Kdo případně rozhodnutí přijme?
 - Právo na odvolání v případě zamítnutí žádosti
 - Bude-li odpověď kladná: doklady, sloučení rodiny, právo pracovat atd.
 - Případně práva a výhody žadatele při čekání na rozhodnutí
- Pokud je to v této fázi vhodné, dejte žadateli příležitost vyjádřit se k protokolu o pohovoru
- Nabídněte žadateli možnost klást otázky
- Činnost po pohovoru: zamyslete se nad pohovorem
 - Hodnocení pohovoru
 - Sebehodnocení a zamyšlení

Praktická příručka úřadu EASO: Pokyny pro osobní pohovor

Oddíl 1: Příprava [zpět]

Fáze předcházející pohovoru může mít zásadní vliv na jeho kvalitu. Známkou dobrého úředníka pověřeného posuzováním žádostí o mezinárodní ochranu je, že do místnosti, kde je veden pohovor, vchází dobře připraven.

1.1 Význam přípravy [zpět]

Příprava je klíčem k dobrému pohovoru. Čím lépe je úředník připraven, tím účinnější pohovor bude a tím relevantnější otázky budou kladeny. Zanedbání přípravy vede k plýtvání časem vyčleněným na pohovor, ke kladení mnoha zbytečných otázek a může vést k nutnosti provést další pohovor.

Úředník pověřený vedením pohovoru je povinen si předem vyčlenit čas na to, aby se seznámil s podrobnostmi případu a mohl vést dobře strukturovaný pohovor a také se pokusit řešit jakékoli problémy, které se objeví před zahájením pohovoru.

Na pohovor by měl být vyčleněn dostatek času. Tím, že tazatel bude dobře připraven, zajistí, že vymezený čas bude věnován jádru žádosti a nikoli otázkám, které jsou pro žádost méně důležité. Účinný pohovor, během něž jsou shromážděny relevantní důkazy o klíčových aspektech žádosti, je zásadní pro spravedlivé rozhodnutí o žádosti.

1.2 Seznámení s případem [zpět]

1.2.1 Shromážděte informace o případu [zpět]

a) Přečtěte si informace ve spise [zpět]

Pokud nemá úředník pověřený vedením pohovoru spis k dispozici, měl by si jej vyžádat. Je-li to možné, měl by se seznámit s žádostí, registračním pohovorem, jakýmkoli písemným prohlášením, identifikačními dokumenty a podklady, výsledky zjišťování zvláštních potřeb, včetně lékařských zpráv, a jakýmkoli dalšími dostupnými informacemi.

Úředník by měl určit dokumenty, které by mohlo být potřeba přeložit, a podniknout nezbytné kroky v souladu s vnitrostátními postupy.

b) Prověřte dostupné databáze [zpět]

Informace uvedené v dostupných databázích nebo systémech mohou být relevantní pro posuzování žádosti. V těchto systémech mohou být k dispozici zejména doplňující informace nebo dokumenty týkající se totožnosti, národnosti, rodinné situace, osobní situace a migrační historie žadatele.

1.2.2 Vyhledejte příslušné informace o zemi původu [zpět]

Úředník pověřený vedením pohovoru by měl být seznámen se situací v zemi původu žadatele jak v okamžiku údajného pronásledování, nebo vážné újmy, tak v současnosti. Pokud informace ještě nejsou k dispozici, musí si úředník vyžádat nebo vyhledat informace, které jsou pro žádost relevantní. Chybějící informace o zemi původu týkající se situace dané osoby by neměly způsobit předpojatost úředníka.

Přesné a aktuální informace o zemích původu lze získat z různých zdrojů, například oddělení informací o zemích původu, EASO, Úřad Vysokého komisaře OSN pro uprchlíky a další příslušné lidskoprávní organizace.

1.2.3 Určete významné skutečnosti [zpět]

V závislosti na informacích, které má úředník pověřený vedením pohovoru již k dispozici, by se měl pokusit v rámci své přípravy určit významné skutečnosti žádosti. Významné skutečnosti jsou skutečnosti, které přímo souvisejí s definicí uprchlíka nebo osoby, která má nárok na doplňkovou ochranu. Úředník pověřený vedením pohovoru by si však měl zachovat otevřenou mysl a dbát na to, že během procesu se mohou objevit nové skutečnosti.

Chcete-li se o významných skutečnostech dovědět více, přejděte k oddílu 4.

1.2.4 Určete důležité otázky, které se netýkají mezinárodní ochrany [zpět]

V některých členských státech může být zapotřebí, aby úředník pověřený vedením pohovoru určil důvody, které nespádají do definice uprchlíka nebo osoby, která má nárok na doplňkovou ochranu, ale k nimž rozhodující orgán v souladu s vnitrostátními předpisy také přihlíží. Tyto důvody mohou v závislosti na vnitrostátních právních předpisech zahrnovat například humanitární a/nebo solidární důvody, rodinný a soukromý život nebo zdravotní důvody.

Jestliže existují jiné důvody než potřeba mezinárodní ochrany, které musíte prošetřit, můžete najít informace zde: [\[Vložte odkaz na vnitrostátní právní předpis a/nebo pokyn\]](#).

1.2.5 Určete zvláštní procesní potřeby [zpět]

Podle pracovní definice zranitelného žadatele (žadatel se zvláštními procesními potřebami) formulované pro účely azylového kurikula úřadu EASO na základě čl. 2 písm. d) směrnice 2013/32/EU (směrnice o azylovém řízení v přepracovaném znění): **zranitelným žadatelem je žadatel, jehož schopnost rozumět a účinně předložit svou věc nebo se plně účastnit řízení je vzhledem k jeho individuální situaci omezena.**

Významný vliv mohou mít zkušenosti žadatele buď v jeho domovské zemi, během cesty, nebo v zemi azylu. Jeho zranitelnost může zvýšit například jazyková bariéra nebo pocit sociálního vyloučení, který zažívá.

V následujících oddílech najdete informace o běžnějších kategoriích osob se zvláštními potřebami.

a) Nezletilé osoby s doprovodem a bez doprovodu [zpět]

(článek 15 směrnice o azylovém řízení v přepracovaném znění)

S dětmi do 18 let by měl pohovor vést pokud možno úředník, který absolvoval odbornou přípravu v této oblasti. Pohovory s dětmi by měly být vedeny způsobem, který je přiměřený potřebám dítěte. Úředník pověřený vedením pohovoru by měl například přizpůsobit své vyjadřování nebo tón jednotlivému žadateli a jeho věku a úrovni porozumění. Ve vnitrostátních právních předpisech a řízeních je třeba ověřit si zvláštní opatření, zejména s ohledem na zajištění nezbytných podpůrných opatření pro nezletilé žadatele při pohovoru, jako je přítomnost poručníka při pohovoru v případě nezletilých osob bez doprovodu.

b) Zdravotně postižené osoby [zpět]

Úředník pověřený vedením pohovoru by měl zvážit, zda je zapotřebí zvláštní péče a podpora. Měl by zohlednit povahu postižení a jednat podle toho, jelikož různá postižení vyžadují různá opatření.

c) Starší osoby [zpět]

Úředník pověřený vedením pohovoru by měl zvážit, zda je zapotřebí zvláštní péče a podpora. Měl by například zvážit, zda je možné poskytnout zvláštní pomoc žadateli s omezenou schopností pohybu. Měl by rovněž používat vhodné techniky dotazování a je-li to nezbytné, dělat pravidelné přestávky.

d) Těhotné ženy [zpět]

Předpokládá se, že se těhotné ženy zúčastní pohovoru, pokud nejsou ve vysokém stupni těhotenství nebo nemají zdravotní potíže. V souladu s vnitrostátní praxí může být v takovém případě vyžadováno lékařské potvrzení. Těhotné ženy mohou mít jiné fyzické potřeby a úředník pověřený vedením pohovoru by si jich měl být při vedení pohovoru vědom.

e) Osamělí rodiče s nezletilými dětmi [zpět]

Úředník pověřený vedením pohovoru by měl zajistit, aby byla přijata taková opatření, aby rodiče nemuseli hovořit o osobní viktimizaci nebo ponižování za přítomnosti svých dětí. Pokud například rodič nemůže své dítě umístit do vhodného zařízení péče o děti, je zapotřebí pohovor naplánovat na takovou dobu a místo, kde bude péče o děti k dispozici.

f) Oběti obchodování s lidmi [zpět]

Aniž je dotčena možná potřeba mezinárodní ochrany, mají oběti obchodování s lidmi nárok na zvláštní práva v souladu se [směrnicí 2011/36/EU o prevenci obchodování s lidmi, boji proti němu a o ochraně obětí \(5. dubna 2011\)](#). V případě zjištění příslušných ukazatelů by měly být tyto případy předány příslušnému orgánu, který se zabývá obchodováním s lidmi.

g) Osoby s duševní poruchou [zpět]

Úředník pověřený vedením pohovoru by měl zvážit, zda je žadatel dostatečně duševně způsobilý, aby se mohl pohovoru zúčastnit. V situaci, kdy žadatel není z jakéhokoli důvodu schopen pohovor absolvovat, by měl být naplánovaný pohovor odložen nebo zrušen.

Jestliže je žadatel považován za způsobilého a schopného pohovoru, je třeba zvážit, zda lze přijmout nějaká zvláštní praktická opatření, která by citlivým způsobem zohlednila zvláštní potřeby žadatele.

h) Osoby, které byly podrobeny mučení, znásilnění nebo jiným formám hrubého psychického, fyzického nebo sexuálního násilí [zpět]

Úředník pověřený vedením pohovoru by si měl být vědom toho, že pro oběť, která zažila takové trauma, může být obtížné hovořit o své žádosti o mezinárodní ochranu. Důvodem může být citlivá povaha zážitků, o nichž má hovořit, a jakékoli případné předchozí zkušenosti žadatele se státními úřady. Úředník pověřený vedením pohovoru, který při přípravě zjistí, že žadatel byl vystaven tak závažným formám násilí nebo vykazuje známky traumatu, by neměl zapomenout tuto skutečnost při pohovoru zohlednit a postupovat v takové situaci obzvláště opatrně a citlivě. Měl by si být vědom toho, že žadatel nemusí být schopen či ochoten o některých traumatických událostech podrobně hovořit, a měl by tuto skutečnost akceptovat.

1.2.6 Nahlédněte do příslušných pokynů [zpět]

Když se úředník pověřený vedením pohovoru seznámí s materiály případu, měl by zohlednit jakékoli právní zásady, které by mohly být relevantní vzhledem k tomu, na co by se pohovor měl zaměřit. Měl by určit skutečnosti žádosti v souvislosti s platnými právními předpisy a judikaturou. V případě pochybností by měl konzultovat příslušná právní ustanovení i dostupné zvláštní pokyny, které používá příslušný vnitrostátní orgán.

1.2.7 Duševně se připravte [zpět]

Před zahájením pohovoru je důležité, aby se úředník pověřený vedením pohovoru duševně připravil a uvědomil si, že každý případ je třeba posuzovat individuálně.

V rámci duševní přípravy na pohovor by se měl vyšetřující úředník zeptat sám sebe, jaké postoje, myšlenky nebo předsudky, které s případem souvisejí, mohou ovlivnit jeho objektivitu, a snažit se jich vyvarovat.

Hovořit o traumatických zážitcích může být pro žadatele bolestné. Úředník pověřený vedením pohovoru by si měl být rovněž vědom potenciálního psychologického dopadu, který na něj může výpověď mít. Například popis mučení nebo fotografie utrpěných zranění mohou být velmi znepokojivé a mohou mít dlouhodobý dopad. Úředník pověřený vedením pohovoru by si měl být vědom také potenciálního dopadu na tlumočnicka a měl by jej pokud možno před zahájením pohovoru stručně informovat o tom, že během pohovoru mohou nastat obtížné situace.

1.2.8 Vypracujte plán případu [zpět]

Každý úředník má vlastní individuální způsob přípravy. Podle toho, jaké informace jsou k dispozici, by mohlo být užitečné si připravit časovou osu významných skutečností žádosti, kterou lze během pohovoru použít. Kromě chronologického přístupu může mít plán případu logickou nebo tematickou strukturu. Tato struktura může být užitečná také v okamžiku, kdy je třeba vypracovat návrh rozhodnutí o žádosti.

Předem připravený dlouhý seznam otázek může narušit plynulost pohovoru a být kontraproduktivní. Má se proto za to, že užitečnější je přehled konkrétních oblastí/náležitostí týkajících se žádosti.

1.3 Praktické aspekty [zpět]

Pro zajištění hladkého průběhu pohovoru ve vyčleněném čase musí úředník pověřený vedením pohovoru zajistit přijetí všech předběžných opatření, aby bylo vytvořeno bezpečné prostředí. Takové prostředí pohovoru pomůže získat co možná nejrelevantnější informace nezbytné pro přijetí správného rozhodnutí.

Pokud to stanoví vnitrostátní právní předpisy a/nebo pokyny, měl by úředník pověřený vedením pohovoru učinit nezbytná opatření s právním zástupcem žadatele.

V zájmu zachování profesionální povahy práce by každý, kdo má vést pohovor, měl zajistit, aby jeho oděv byl odpovídající a vhodný pro daný účel.

1.3.1 Vhodný úředník a tlumočnick [zpět]

(článek 15 směrnice o azylovém řízení v přepracovaném znění)

Žádosti, aby úředník nebo tlumočnick byl stejného pohlaví, by mělo být vyhověno, pokud je to možné, ledaže má rozhodující orgán důvod se domnívat, že tato žádost je založena na důvodech, které nesouvisí s obtížemi žadatele při předkládání důvodů žádosti.

Je nutno vyvinout veškeré úsilí na přidělení úředníka a tlumočnicka takového pohlaví, aby se žadatel necítil nepříjemně nebo ohrožený a mohl podat úplnou a přesnou výpověď. To je zásadně důležité v případech, kdy je žadatel obětí znásilnění nebo sexuálního zneužívání.

V některých případech může žadatel upřednostňovat úředníka a/nebo tlumočnicka opačného pohlaví. Některé členské státy mají zavedenou praxi takovému požadavku vyhovět, pokud je to možné.

Má-li být pohovor veden s dítětem, měl by přidělený úředník disponovat vhodnými znalostmi a dovednostmi, aby mohl pohovor vést způsobem, který je přiměřený potřebám dítěte.

Ve vaší zemi mohou existovat i jiné druhy specializace podle profilu žadatele.

1.3.2 Uspořádání místnosti a běžné postupy [zpět]

Z důvodu zachování mlčenlivosti bude žadatel zpravidla dotazován sám nebo za přítomnosti svého právního zástupce či poručníka v případě nezletilých osob bez doprovodu. V závislosti na vnitrostátních právních předpisech a postupech mohou být přítomny další osoby, jako jsou zástupci Úřadu Vysokého komisaře OSN pro uprchlíky nebo osoby poskytující právní nebo jiné poradenství, psychologickou nebo lékařskou podporu. To může být obzvláště vhodné, pokud je zřejmý výskyt jakýchkoli faktorů zranitelnosti uvedených výše.

Úředník pověřený vedením pohovoru by měl předem zkontrolovat vhodnost místnosti a uspořádání sezení. Židle by měly být uspořádány tak, aby odrážely zásadu, že hlavní komunikace probíhá mezi úředníkem pověřeným vedením pohovoru a žadatelem, a tlumočnickovi by měla být přidělena pouze podpůrná úloha.

Vyšetřující úředník by měl dále zkontrolovat například to, jestli nahrávací nebo jakékoli jiné zařízení, je-li vyžadováno, funguje. Dobrým zvykem také je, aby úředník při pohovoru poskytl sklenici vody a pro případ potřeby papírové kapesníky.

1.3.3 Otázky bezpečnosti [zpět]

Pokud úvodní hodnocení rizik ukáže, že se žadatel v minulosti dopustil násilného chování, nebo existují-li jiné bezpečnostní obavy, měl by úředník pověřený vedením pohovoru přijmout nezbytná preventivní opatření, například informovat bezpečnostní personál, aby mohl být žadatel při příchodu důkladně prohledán, nebo požádat kolegu, aby byl přítomen po celou dobu pohovoru. Úředník pověřený vedením pohovoru by měl být plně seznámen s postupem evakuace, pokud by během pohovoru došlo k požárnímu poplachu nebo jiné mimořádné události.

Oddíl 2: Zahájení pohovoru [zpět]

Pohovor je pro většinu žadatelů nová a cizí situace. Za osvědčený postup se proto považuje věnovat dostatečný čas vytvoření dobré atmosféry pro komunikaci. Aby toho úředník pověřený vedením pohovoru mohl dosáhnout, měl by zachovávat profesionální přístup a srozumitelným způsobem poskytnout žadateli dostatečné množství informací o situaci a cíli pohovoru.

2.1 Vytvořte a udržujte atmosféru důvěry [zpět]

Cílem úředníka při osobním pohovoru je získat přesné a spolehlivé informace o důvodech, které vedly žadatele k podání žádosti o mezinárodní ochranu. To, jak pověřený úředník při pohovoru zvládá mezilidskou komunikaci, může významně ovlivnit kvalitu i kvantitu získaných informací. Vyplatí se strávit dostatek času na vytvoření dobré atmosféry pro komunikaci, v níž se všechny příslušné osoby cítí bezpečně a komunikují pozitivně. To umožňuje žadateli uvolnit se a pomáhá snižovat stres, obavy či nedůvěru, a tím je přístupnější k poskytování informací.

Zároveň to umožňuje úředníkovi uvolnit se a pozorovat žadatele. Úředník pověřený vedením pohovoru je povinen takovou atmosféru důvěry vytvořit – k tomu napomůže profesionální a empatický přístup.

Pohovor by měl být považován za dialog, v němž by měl hovořit hlavně žadatel. Úředník pověřený vedením pohovoru by měl svou verbální a neverbální komunikací dávat žadateli jasně najevo, že je středem jeho zájmu. Měl by také svoji komunikaci přizpůsobit potřebám žadatele. V praxi to znamená používat vhodné jazykové prostředky, poskytovat žadateli informace tak, aby jim mohl porozumět, všimnout si známků v neverbální komunikaci a zohledňovat mezikulturní otázky. Atmosféru důvěry by mohlo podpořit jemné zrcadlení žadatelovy řeči těla, postoje a tempa. Pokud navíc úředník vysvětlí úlohu každé přítomné osoby a každý krok a činnost v rámci řízení, mohl by tak zmírnit pocity napětí a strachu.

2.1.1 Dodržujte profesionální přístup [zpět]

Základním aspektem řízení o udělení mezinárodní ochrany je zaujmout objektivní a nezájatý postoj. Úkolem úředníka pověřeného vedením pohovoru je zajistit, aby skutečnosti a okolnosti žádosti byly správně stanoveny. Osobní pohovor bývá často základem tohoto zjišťování skutečností.

Pohovor musí být v souladu se základními zásadami, které zajistí ohleduplný, spravedlivý a objektivní postoj. Otevřená mysl pomůže úředníkovi získat důvěru žadatele, umožní mu s každým žadatelem zacházet ohleduplně a důstojně a umožní mu plně prošetřit žádost.

Dodržování základních komunikačních stylů, jako je být pružný, trpělivý, klidný a dobrý posluchač, pomáhá vytvářet dobrou atmosféru pro komunikaci jako základ pro získání všech potřebných informací.

V neposlední řadě musí umět úředník pověřený vedením pohovoru zvládat emoce, jak svoje, tak žadatelovy a dalších přítomných osob. Při tom musí vzít na vědomí a přijmout emoce vyvolané během pohovoru a zároveň udržovat rovnováhu mezi empatií a osobní nezájatostí nebo neangažovaností.

Osvojení těchto postojů se často označuje za profesionalitu, což znamená, že přístup úředníka zůstává nezájatý, zvědavý a ohleduplný. To se týká komunikace s žadatelem, tlumočnickem, právním zástupcem a dalšími přítomnými osobami. Zjištění vlastního postoje a rozhodnutí o tom, jak jej přizpůsobit, vyžaduje často sebereflexi.

2.1.2 Oslovujte žadatele přímo [zpět]

Jak již bylo vysvětleno výše, úředník pověřený vedením pohovoru by měl svou verbální a neverbální komunikací dávat žadateli jasně najevo, že je středem zájmu pohovoru. Je tudíž nezbytné oslovovat žadatele přímo a nemluvit k tlumočnickovi nebo právnímu zástupci či jiné osobě a nehovořit o žadateli ve třetí osobě.

2.1.3 Používejte vhodný tón a řeč těla [zpět]

Při vedení pohovoru s žadateli z různých částí světa by si pověřený úředník měl být vědom kulturních rozdílů v neverbální komunikaci a zdržet se ukvapeného výkladu řeči těla žadatele.

Dále by si měl být stále vědom moci své vlastní řeči těla a nebezpečí, že bude vnímán například jako člověk bez zájmu nebo jako agresivní člověk. Na druhou stranu, znalost neverbálních signálů a jejich účinku lze využít k podpoře komunikace během pohovoru.

Více informací najdete také v [oddílu 3](#).

2.2 Ujistěte se, že jde opravdu žadatele, s nímž má být veden pohovor [zpět]

V závislosti na vnitrostátní praxi by měl úředník pověřený vedením pohovoru žadatele požádat o předložení dokladů vystavených v hostitelské zemi, aby se ujistil, že před ním sedí správný žadatel.

2.3 Přivítání/úvod [zpět]

2.3.1 Přivítejte žadatele profesionálně a vysvětlete úlohy osob přítomných v místnosti [zpět]

Pohovor je pro většinu žadatelů nová a cizí situace. Mnozí žadatelé nechápou, kdo je osoba provádějící pohovor, ani jaký je účel pohovoru. Je proto nezbytné, aby úředník pověřený vedením pohovoru žadatele profesionálně přivítal, představil všechny přítomné osoby a vysvětlil jejich úlohy.

2.3.2 Zkontrolujte, zda si tlumočnick a žadatel dobře rozumějí [zpět]

Dále by se úředník pověřený vedením pohovoru měl zeptat žadatele, zda rozumí tlumočnickovi, a tlumočnicka, zda rozumí žadateli.

2.3.3 Zeptejte se žadatele na zvláštní potřeby [zpět]

V úvodní fázi pohovoru by měl úředník pověřený vedením pohovoru vždy zajistit, že je žadatel schopen pohovoru, dotázáním se jestli je třeba vzít v úvahu nějaké zdravotní či jiné problémy.

2.3.4 Vybídněte žadatele, aby naznačil případné potíže s komunikací nebo porozuměním [zpět]

Úředník pověřený vedením pohovoru by měl během pohovoru vybízet žadatele, aby naznačil případné potíže s komunikací nebo porozuměním. Měl by používat jazykové prostředky uzpůsobené žadateli a jeho situaci (např. věku, pohlaví, vzdělání, sociálnímu původu atd.). To je důležité pro dosažení vzájemného pochopení během pohovoru a pro zaručení zákonných práv žadatele.

2.4 Poskytněte žadateli informace [zpět]

Je důležité, aby žadatel celému řízení rozuměl. Proto je důležité mu poskytnout informace. Na druhou stranu příliš mnoho informací může žadatele zahltit. Úředník pověřený vedením pohovoru by měl přizpůsobit a vysvětlit relevantní informace podle potřeb jednotlivého žadatele. Niže uvádíme příklady informací, které by měly být vždy poskytnuty.

2.4.1 Vysvětlení cíle pohovoru [zpět]

Je důležité žadateli vysvětlit cíl pohovoru. Žadateli by mělo být jasné, že úředník pověřený vedením pohovoru potřebuje získat co možná nejvíce relevantních, přesných a spolehlivých informací o důvodech, které žadatele vedly k podání žádosti o mezinárodní ochranu.

2.4.2 Informace o rámci a struktuře pohovoru [zpět]

Je důležité, aby úředník pověřený vedením pohovoru vysvětlil žadateli, jakou bude mít pohovor strukturu. V souladu s vnitrostátní praxí může být žadateli nejprve poskytnuta příležitost opravit nebo vysvětlit jakékoli údaje, které již byly poskytnuty, například během fáze registrace. Dále musí být žadateli poskytnuta příležitost hovořit o důvodech své žádosti volným vyprávěním, vlastními slovy a vlastním tempem bez přerušování. Po volném vyprávění může úředník pověřený vedením pohovoru klást podrobnější otázky o různých náležitostech žádosti.

2.4.3 Informace o přestávkách [zpět]

Vyšetřující úředník by měl žadatele informovat o plánovaných přestávkách a o tom, že žadatel může sám říci, pokud potřebuje přestávku.

2.4.4 Informace o zachování mlčenlivosti [zpět]

(čl. 15 odst. 2 a článek 48 směrnice o azylovém řízení v přepracovaném znění)

Je důležité zdůraznit, co zachování mlčenlivosti skutečně znamená. Mnoho žadatelů pochází ze zemí, kde neexistuje předpoklad, že stát bude chránit soukromí svých občanů. Pro některé může být proto obtížné pojem „zachování mlčenlivosti“ pochopit. Úředník pověřený vedením pohovoru by měl mít též na paměti, že žadatel může mít dobré důvody váhat, zda informace sdělí, je-li přesvědčen, že nebude zachována mlčenlivost. Žadatel se může obávat o svou bezpečnost nebo o život a bezpečnost svých rodinných příslušníků a přátel.

2.4.5 Informace o povinnostech žadatele/o povinnosti poskytnout součinnost [zpět]

(články 4 a 5 směrnice o azylovém řízení v přepracovaném znění)

Úředník pověřený vedením pohovoru by měl vysvětlit, proč je poskytnutí všech relevantních a správných informací důležité pro dosažení správného rozhodnutí. Když bude úředník pověřený vedením pohovoru hovořit o povinnosti mluvit pravdu, měl by zdůraznit skutečnost, že to vysvětluje každému. Tak se vyhne tomu, aby měl žadatel pocit, že je podezírán ze lhaní. Je také důležité dát najevo, že pouze vědomé poskytnutí nepravdivých informací může mít pro žadatele negativní následky.

Úředník pověřený vedením pohovoru by měl také instruovat žadatele, že pokud odpověď na otázku nezná, měl by to sdělit a nesnažit se odpověď domýšlet.

2.4.6 Případné informace o pořizování záznamu pohovoru [zpět]

Úředník pověřený vedením pohovoru by měl případně poskytnout informace o pořizování záznamu pohovoru a požádat o svolení v závislosti na vnitrostátních pokynech. Měl by žadatele také informovat o praktických krocích ohledně nakládání se záznamem a o době jeho uchovávání (včetně otázek týkajících se práva v oblasti ochrany osobních údajů, je-li to nezbytné).

2.4.7 Informace o písemném protokolu [zpět]

Úředník pověřený vedením pohovoru by měl žadatele informovat také o praktických krocích ohledně nakládání s písemným protokolem a možnosti vyjádřit se k němu a/nebo poskytnout vysvětlení týkající se jakýchkoli chyb nebo nesprávných výkladů v něm obsažených.

Oddíl 3: Vedení pohovoru [zpět]

Způsob, jakým pověřený úředník pohovor vede, má významný vliv na celkovou kvalitu a kvantitu informací, které získá. Je nutno zvážit postoj i způsob verbální a neverbální komunikace (techniky dotazování).

3.1 Postoj [zpět]

3.1.1 Neutralita [zpět]

Úředník pověřený vedením pohovoru musí být nestranný. Měl by se pokusit vyjadřovat se co neobjektivněji a nejsrozumitelněji. Neměl by se nechat ovlivnit jinými případy nebo vlastním přesvědčením a názory.

3.1.2 Neodsuzující postoj [zpět]

Pověřený úředník by měl při pohovoru volit vhodný tón, zaujmout nezaujatý postoj a zachovat si nepředpojatý a zvědavý přístup a reakce na výroky žadatele, včetně situací, kdy například odhalí nesrovnalosti, padělané dokumenty nebo jednání, které se vylučuje.

3.1.3 Předcházejte nedorozumění kvůli kulturně daným předpokladům, hodnotám nebo očekáváním [zpět]

Znalosti o kultuře žadatele jsou důležité. Úředník pověřený vedením pohovoru by si však měl být vědom nebezpečí opakování stereotypů a mít na paměti, že žadatel je především jednatel. Bude-li jednatel vymezovat jen prostřednictvím kulturních tradic, nemusí být dostatečně vnímavý k jejich osobním příběhům.

Úředník pověřený vedením pohovoru by neměl předpokládat, že každý chápe věci jako on nebo že jeho způsob chápání je jediný správný. Měl by si být dále vědom toho, jak jeho vlastní kulturní zázemí ovlivňuje jeho způsob výkladu příslušných skutečností.

Ke zjištění vlastního postoje, verbální a neverbální komunikace a rozhodnutí o tom, jak je změnit, je zapotřebí sebezpoznaní a sebereflexe. Opomenutí uvedených postojů by mohlo narušit otevřenou atmosféru pohovoru založenou na důvěře a mít nepříznivý dopad na výsledek pohovoru.

3.2 Kontrolujte situaci při pohovoru [zpět]

3.2.1 Řiďte dialog [zpět]

Úředník pověřený vedením pohovoru je povinen plně prozkoumat žádost o mezinárodní ochranu. Jako pomůcku by mohl v tomto procesu využít [plán případu](#) (založený na logické, chronologické nebo tematické struktuře), ale stejně tak je důležité zůstat pružný.

3.2.2 Veďte tlumočnicka [zpět]

(čl. 15 odst. 3 písm. c) směrnice o azylovém řízení v přepracovaném znění)

Tlumočnicka je zapotřebí k překlenutí jazykové bariéry mezi žadatelem a úředníkem, který vede pohovor. Správným postupem je, je-li to možné, stručně tlumočnicka před pohovorem seznámit s případem, zejména v obzvlášť citlivých případech.

Je důležité informovat tlumočnicka o jeho povinnostech a úloze při pohovoru a dbát na to, aby v místnosti seděl na správném místě (ve stejné vzdálenosti od vyšetřujícího úředníka a žadatele, na konci stolu).

Při práci s tlumočnickem by se úředník pověřený vedením pohovoru měl snažit mluvit pomalu a zřetelně a dělat časté pauzy, aby tlumočnick mohl tlumočit krátké segmenty, zejména v případě podrobných nebo složitých vysvětlení. Je důležité, aby úředník pověřený vedením pohovoru oslovoval žadatele přímo (v první osobě) a nikoli ve třetí osobě prostřednictvím tlumočnicka.

Měl by si ověřit, že zvolený tlumočnick je schopen tlumočit výpověď žadatele přesně a nestranně. Tlumočnick by neměl mít k žadateli žádný vztah. Tlumočnicki by měli úředníka pověřeného vedením pohovoru před začátkem pohovoru vždy informovat o tom, zda mají k žadateli nějaký vztah, a pokud ano, jaký. V závislosti na povaze tohoto vztahu může být nezbytné určit jiného tlumočnicka.

Tlumočnick by neměl vyjadřovat svůj názor nebo úředníkovi, který vede pohovor, či žadateli nabízet radu. Někdy však tlumočnick musí doplnit kontext, například pokud cílový jazyk nemá odpovídající ekvivalent. V takových případech může být potřeba, aby na to tlumočnick upozornil.

Úředník pověřený vedením pohovoru by měl tlumočnicka při práci sledovat a dbát na to, aby jednal neutrálně a nestranně. Vzniknou-li jakékoli pochybnosti o způsobilosti nebo jednání tlumočnicka, měly by se řešit v souladu s vnitrostátními postupy (například hlášením nadřízeným). Může být nezbytné pohovor přerušit a znovu v něm pokračovat s jiným tlumočnickem.

Během pohovoru je třeba zohlednit stav žadatele a tlumočnicka a dělat pravidelné přestávky.

3.3 Volné vyprávění [zpět]

3.3.1 Naveďte volné vyprávění [zpět]

Cílem volného vyprávění je zjistit co nejvíce spolehlivých a přesných informací tím, že je žadateli dána příležitost podat nepřerušovaně osobní vysvětlení důvodů žádosti o mezinárodní ochranu. Úředník pověřený vedením pohovoru by měl vyzvat žadatele, aby hovořil o důvodech své žádosti vlastními slovy. Volné vyprávění ve většině případů poskytne velké množství přesných informací a podrobnosti, které lze podrobněji prozkoumat později. Úředník pověřený vedením pohovoru by neměl volné vyprávění přerušovat, ale raději si poznamenat oblasti, ke kterým se chce po skončení volného vyprávění vrátit.

Měl by žadateli připomenout, aby uvedl co nejvíce podrobností, které si pamatuje, jako jména, místa, události atd., které by mohly být pro jeho žádost užitečné/relevantní. Měl by si být ale vědom toho, že paměť je omezená, a mít rozumná očekávání ohledně množství a kvality informací, které může žadatel v souvislosti s významnými skutečnostmi poskytnout. Paměťové procesy jsou individuální a ovlivňuje je řada faktorů, včetně věku, kultury a původu žadatele, a zejména traumatické zážitky.

3.3.2 Povzbuzujte žadatele tím, že budete aktivně naslouchat [zpět]

Aktivním nasloucháním je možné žadatele povzbudit k poskytnutí podrobného a souvislého vyprávění.

Úředník pověřený vedením pohovoru by měl zaměřit svou neverbální i verbální pozornost na žadatele a být si vědom toho, jak si žadatel může vykládat neverbální signály, aby zlepšil komunikační dovednosti a pomohl se vyvarovat nedorozumění.

Měl by si být vědom toho, že používáním minimálních a neutrálních promluv jako: „mm“, „aha“, „dobře“ během rozhovoru potvrzuje, že poslouchá. Používání těchto promluv povzbudí žadatele, aby mluvil dál, a přispívá k udržení a rozšíření vyprávění.

Krátká zopakování části žadatelova vyprávění mohou účinně oživit žadatelovy vzpomínky a pomoci udržet správný směr pohovoru bez přerušování žadatele. Úředník pověřený vedením pohovoru může dále pomoci žadateli vzpomenout si na události a podrobnosti prostřednictvím různých paměťových technik. V tomto ohledu lze zvážit kladení otázek týkajících se vnímání určité události různými smysly nebo používání přítomného času.

Někteří žadatelé mají problém mluvit volně. V takových případech by se měl úředník pověřený vedením pohovoru ujmout iniciativy a klást cílenější otázky, ale zároveň nezapomenout pokračovat a představit všechna témata a vždy zahájit nové téma kladením otevřených otázek.

Měl by žadateli poskytnout dostatek času, aby se mohl soustředit a vrátit se v myšlenkách zpět, a ponechat mu kontrolu nad tím, kolik informací je ochoten sdělit, zvláště pokud mluví o traumatické nebo jinak citlivé události.

Pokud se žadatel během volného vyprávění vzdálí od relevantních informací, měl by se úředník pověřený vedením pohovoru snažit citlivě vrátit vyprávění zpět na správnou cestu. Například by mohl využívat přirozených přestávek ve vyprávění k tomu, aby zjistil, zda existuje důvod, proč žadatel o těchto záležitostech hovoří a zda je považuje za relevantní pro svou žádost. Poté by se měl vrátit k příslušnému tématu a požádat žadatele, aby pokračoval odtud. Měl by být dostatečně opatrný, aby nezasáhl příliš brzy, ale poskytl žadateli čas najít si k vyprávění vlastní cestu.

3.4 Sondovací fáze [zpět]

Úředník pověřený vedením pohovoru by měl rozpoznat a navázat na podstatné části žadatelova vyprávění. Měl by se vždy zabývat jen jedním tématem. Měl by určit hlavní témata (podstatu žádosti) a poté zkoumat dílčí témata, která patří pod hlavní témata, aby vytvořil v konverzaci kontextovou soudržnost. Tento přístup žadateli pomůže podrobně vyprávět dotýcnou událost. To je vhodný způsob, jak pohovor strukturovat a přesvědčit se, že bude obsahovat všechny příslušné složky. Je důležité, aby vyšetřující úředník byl stále pružný a navazoval na nové informace poskytnuté žadatelem.

3.4.1 Uvedení konkrétního tématu [zpět]

Úředník pověřený vedením pohovoru by měl vždy představit strukturu tématu a teprve poté pokračovat kladením otevřených nebo cílenějších dotazů. Uvedení do předmětného tématu pomáhá udržet žadatele na dobré cestě a umožňuje pověřenému úředníkovi zajistit, aby byl pohovor stále zaměřen správným směrem a aby obdržel příslušné informace, aniž by musel klást příliš mnoho otázek.

3.4.2 Porozumění [zpět]

Během pohovoru by pověřený úředník měl využít příležitosti a ujasnit si, že si všichni rozumí, a usilovat o potvrzení hlavních výroků. Mohl by například zopakovat odpovědi žadatele týkající se hlavních náležitostí jeho žádosti vlastními slovy a požádat o potvrzení, zda tomu porozuměl správně.

3.5 Techniky dotazování a typy otázek [zpět]

3.5.1 Kladte jednoduché otázky [zpět]

Úroveň jazyka a způsob, jakým úředník pověřený vedením pohovoru klade otázky, může vést k vážným nedorozuměním a chybným závěrům. Otázky kladené během pohovoru by měly být jasné, co nejjednodušší a odpovídat věku a úrovni vzdělání žadatele. Je třeba vyvarovat se kladení více otázek najednou.

3.5.2 Používejte otevřené otázky [zpět]

Úředník pověřený vedením pohovoru by měl žadateli klást otevřené otázky, když se jej ptá na popis události nebo situace nebo na jeho znalosti, názor či pocity. Pro žadatele je to podnět k tomu, aby poskytl co nejvíce informací. Otevřené otázky jsou často uvozeny slovy „jak“, „proč“ nebo „řekněte mi“, „vysvětlete mi“, „prosím popište“ atd.

3.5.3 Používejte uzavřené otázky vhodným způsobem [zpět]

Úředník pověřený vedením pohovoru by měl používat hlavně otevřené otázky. Uzavřené otázky může použít, aby si ověřil, zda žadatelovu popisu správně porozuměl, nebo aby získal konkrétní informace.

Je však třeba být opatrný, protože uzavřená otázka položená v nesprávný čas nebo nadměrné používání tohoto typu otázek může konverzaci narušit. Proto se doporučuje vyvarovat se těchto otázek, je-li konverzace nebo volné vyprávění v plném proudu. Pokud úředník položí příliš mnoho uzavřených otázek za sebou, může mít žadatel pocit, že je vyslýchán jako na policii místo toho, aby měl příležitost podrobně vysvětlit svou žádost.

3.5.4 Používejte objasňující a reflexivní otázky [zpět]

Objasňující a reflexivní otázky jsou důležité, když úředník pověřený vedením pohovoru chce, aby žadatel poskytl správný popis určité události.

3.5.5 Kladte správné otázky správným a spravedlivým způsobem [zpět]

Úředník pověřený vedením pohovoru by měl klást otázky správným, spravedlivým a nesugestivním způsobem. Sugestivní otázky navádí žadatele k požadované nebo očekávané odpovědi či u něj vyvolávají nesprávný dojem ohledně toho, jaký by měl být obsah odpovědi.

3.5.6 Kladte otázky podle způsobilosti a úrovně vzdělání žadatele [zpět]

Úředník pověřený vedením pohovoru by měl klást otázky podle způsobilosti a úrovně vzdělání žadatele. Měl by vždy nejprve ověřit úroveň vzdělání nebo to, jak dokáže žadatel pochopit některé pojmy, aby nemusel být pohovor přerušován kvůli používání příliš základního nebo naopak příliš obtížného a složitého jazyka. Při kladení otázek by měl úředník pověřený vedením pohovoru co nejvíce používat žadatelova vlastní slova a fráze.

3.6 Příležitost k objasnění nesrovnalostí [zpět]

(článek 16 směrnice o azylovém řízení v přepracovaném znění)

Žadatel by měl dostat dostatečnou příležitost vyložit svou žádost co nejpodrobněji. To zahrnuje příležitost vysvětlení všech okolností, které mohou chybět, a/nebo jakýchkoli nesrovnalostí či rozporů v prohlášeních žadatele či případných nesrovnalostí s informacemi z jiných zdrojů.

Úředník pověřený vedením pohovoru by měl též žadateli poskytnout příležitost vysvětlit případné nesrovnalosti a rozpory s informacemi o zemi původu a známými skutečnostmi.

Podle vnitrostátní praxe může úředník pověřený vedením pohovoru žadateli dále poskytnout příležitost vysvětlit případné nesrovnalosti s popisem, který poskytli jeho rodinní příslušníci nebo svědci.

Základní zásada spravedlnosti spočívá v tom, že žadatel má přístup ke stejným informacím jako rozhodčí úředník, aby mohl případně vznést námitku a/nebo aby byl připraven vypořádat se s jakýmkoli informacemi, které by mohly zpochybňovat věrohodnost jeho žádosti. Informace o zemi původu, které by mohly rozhodčího úředníka vést k negativnímu hodnocení žadatelovy věrohodnosti, by měly být žadateli předloženy k vyjádření.

Oddíl 4: Věcná stránka žádosti [zpět]

Aby byl pohovor úspěšný, měl by úředník pověřený vedením pohovoru probrat všechny záležitosti týkající se žádosti se zaměřením na **významné skutečnosti**. Techniky dotazování nelze zvažovat odděleně, aniž by úředník věděl, čím by se měl zabývat. Samotným účelem technik dotazování a postojů shrnutých v této praktické příručce úřadu EASO vlastně je umožnit úředníkovi pověřenému vedením pohovoru spravedlivým a účinným způsobem získat přesné a spolehlivé informace o důvodech žadatele pro podání žádosti o mezinárodní ochranu.

Následující body nemají být návodem na to, jak by měl pověřený úředník během pohovoru klást nebo formulovat otázky, ale představují spíše seznam toho, jaké aspekty může být potřeba zkoumat v závislosti na konkrétní žádosti, aby bylo později možné provést hodnocení. Několik z níže uvedených otázek opravdu nebude třeba klást ve všech případech a uvádíme je zde jen pro připomenutí a jako pomůcku, pokud by to obsah žádosti a/nebo vnitrostátní právní předpisy či praxe vyžadovaly.

Úředník pověřený vedením pohovoru by měl mít na paměti, že orgány a žadatel jsou společně povinni zjistit skutečnosti o žádosti. To konkrétně znamená, že by pověřený úředník během pohovoru měl *a)* být seznámen s příslušnými informacemi o zemi původu, které mu mohou pomoci pochopit situaci žadatele a potvrdit či určit nesrovnalosti s náležitostmi jeho prohlášení (viz také pododдіl **Vyhledejte příslušné informace o zemi původu**); *b)* pomoci žadateli podat přesný popis svého příběhu kladením vhodných otázek adekvátním způsobem; *c)* poskytnout žadateli příležitost vysvětlit veškeré případné nesrovnalosti (viz také pododдіl **Příležitost k objasnění nesrovnalostí**).

4.1 Získejte informace o pronásledování nebo vážné újmě v minulosti [zpět]

(článek 4 kvalifikační směrnice)

4.1.1 Co se stalo? [zpět]

Podrobný (co nejpodrobnější) popis událostí je nezbytný pro posouzení závažnosti předchozích zkušeností žadatele (viz čl. 9 odst. 1 písm. a) a čl. 9 odst. 2 a článek 15 kvalifikační směrnice). Pronásledováním se může stát i souběh různých opatření (viz čl. 9 odst. 1 písm. b) kvalifikační směrnice). Úředník pověřený vedením pohovoru by měl být proto připraven klást otázky nebo se dozvědět o „nevýznamných“ skutečnostech/hrozbách, jejichž souběh může nabýt charakteru pronásledování nebo vážné újmy.

Měl by si také uvědomit, že neexistence důkazů o pronásledování/vážné újmě v minulosti neznamena, že nehrozí žádné riziko v budoucnosti.

4.1.2 Kdo je obětí pronásledování/vážné újmy? [zpět]

Obětí zpravidla bývá sám žadatel. Žadatel však může mít strach, protože jiní lidé s podobnými charakteristikami (důvody podle Ženevské úmluvy, rodinní příslušníci, místo k životu atd.) zažili pronásledování/vážnou újmu.

Někdy se může stát, že sám žadatel strach nemá, ale je zákonným zástupcem jiné osoby: nezletilého dítěte nebo nezpůsobilého dospělého, jehož jménem musí skutečnosti vysvětlit (např. děvčete, kterému hrozí ženská obřízka).

Profil a původ žadatele/oběti (věk, etnický původ, vzdělání, náboženské vyznání, pohlaví, místo bydliště atd.) mohou samy o sobě představovat významnou skutečnost, na základě které by měla být udělena mezinárodní ochrana. Tyto informace jsou důležité také proto, aby bylo možné žadatele „lokalizovat“ v rámci společnosti v zemi původu, a mohou být určující pro posouzení věrohodnosti, které se provede později (viz čl. 4 odst. 2 a čl. 4 odst. 3 písm. c) kvalifikační směrnice).

4.1.3 Kdo je původcem pronásledování/vážné újmy? [zpět]

Původcem pronásledování/vážné újmy může být stát nebo nestátní aktéři nebo obojí (viz [článek 6 kvalifikační směrnice](#)). Určit, kdo je výše uvedeným původcem v konkrétním případě, je důležité také pro pozdější posouzení, zda může být k dispozici také poskytovatel ochrany (ve smyslu [článku 7 kvalifikační směrnice](#)) nebo zda lze posuzovat možnost vnitrostátní ochrany v souladu s [článkem 8 kvalifikační směrnice](#).

4.1.4 Kdy se to stalo? [zpět]

Data a chronologické mezníky jsou užitečné pro poskytnutí souvislostí, pro ověřování shody s informacemi, které žadatel poskytl dříve, a pro ověřování popisu žadatele v porovnání s dalšími informacemi, jako jsou dostupné informace o zemi původu, databáze (Eurodac, VIS atd.) atd.

Data a chronologické mezníky jsou užitečné mimo jiné pro posouzení příčinné souvislosti mezi minulými událostmi a útekem ze země původu. Úředník pověřený vedením pohovoru by však měl pamatovat na to, že osobní situace žadatele, například kulturní zázemí, trauma nebo jiné faktory, mohou ovlivnit jeho schopnost vybavovat si data.

4.1.5 Kde se to stalo? [zpět]

Místa a orientační body (místní názvy) jsou užitečné pro posouzení souvislostí a pro srovnání s dostupnými informacemi o zemi původu.

4.1.6 Proč se to stalo? [zpět]

Úředník pověřený vedením pohovoru by měl žadateli poskytnout příležitost vyjádřit vlastní názor na to, proč se považuje za oběť nebo proč považuje za oběti pronásledování/vážné újmy jiné osoby (nebo proč hrozí, že se jimi stanou). Měl by si však uvědomit, že žadatel nemusí znát motivaci původce či původců pronásledování a/nebo nemusí být schopen používat právní terminologii.

Aspekt „proč“ je nutný, aby vyšetřující úředník mohl určit souvislost s důvody pro přiznání mezinárodní ochrany a zejména s důvody pro přiznání postavení uprchlíka.

4.1.7 Jaké jsou předložené dokumenty a důkazy (kde je to relevantní)? [zpět]

Požadovat vysvětlení v souvislosti s předloženými dokumenty a důkazy je nedílnou součástí pohovoru (viz [čl. 4 odst. 2 kvalifikační směrnice](#)).

Příslušné aspekty by mohly zahrnovat: Z jakého důvodu je dokument předložen? Jaká je jeho povaha/obsah (pokud není přeložený)? K jaké skutečnosti/události se vztahuje? Co dokládá/prokazuje? Odkud pochází? Kdy jej žadatel získal? Jak jej žadatel získal?

Pokud lze předpokládat, že existují dokumenty o určitých náležitostech, avšak nebyly předloženy, měl by se úředník pověřený vedením pohovoru dále zabývat důvody, proč předloženy nebyly, aniž by tím byl dotčen výsledek hodnocení, jež má být provedeno později.

4.2 Zeptejte se na strach z pronásledování nebo vážné újmy [zpět]

4.2.1 Co by se mohlo podle žadatele stát v případě návratu? [zpět]

Budoucí riziko pronásledování/vážné újmy je zásadním aspektem pro určení potřeby udělení mezinárodní ochrany; žadatel by měl dostat příležitost říci, čeho se bojí, protože to je hlavní důvod jeho žádosti.

4.2.2 Proč si žadatel myslí, že by se to mohlo stát? [zpět]

Při vedení pohovoru by měl mít pověřený úředník na paměti, že pronásledování/vážná újma v minulosti může být ukazatelem, že se podobné pronásledování/vážná újma může v budoucnu opakovat (viz čl. 4 odst. 4 kvalifikační směrnice). Na druhou stranu, pokud v minulosti nedošlo k pronásledování/vážné újmě, neznamená to, že neexistuje riziko, že k tomu v budoucnu může dojít (viz také Potřeba mezinárodní ochrany vznikající na místě, článek 5 kvalifikační směrnice).

Důvody se mohou lišit od důvodů pronásledování/újmy utrpěné v minulosti, pokud se situace jednotlivce nebo situace v zemi původu změnila.

4.2.3 Od koho se žadatel bojí pronásledování/utrpění vážné újmy v případě návratu do země původu? [zpět]

Původce či původci pronásledování se mohou lišit od původce/původců pronásledování/újmy utrpěné v minulosti, pokud se situace jednotlivce nebo situace v zemi původu změnila.

Je nezbytné se touto otázkou zabývat zejména, pokud v minulosti nedošlo k pronásledování/vážné újmě.

4.3 Zkoumejte důvody pronásledování [zpět]

(článek 10 kvalifikační směrnice, čl. 1 odst. A) bod 2 Ženevské úmluvy)

4.3.1 Prostor pro návazné otázky týkající se skutečných či připisovaných charakteristik žadatele [zpět]

Pokud žadatel poskytl nedostatečné vyjádření k otázce „Proč se to stalo?“, je přesto zapotřebí prozkoumat, zda existuje důvod k pronásledování v souladu s článkem 10 kvalifikační směrnice.

Pokud žadatel uvedl důvody, proč byl nebo proč by mohl být pronásledován, může být zapotřebí mu položit doplňující otázky s cílem ujistit se, že skutečně má nebo že mu původce pronásledování přisuzuje charakteristické rysy, které jsou motivací pro údajné pronásledování.

V některých členských státech mohou charakteristické rysy, které nejsou výslovně uvedené v Ženevské úmluvě z roku 1951 nebo článku 10 kvalifikační směrnice, představovat samostatné důvody pro přiznání postavení uprchlíka v souladu s vnitrostátními právními předpisy (např. pohlaví/gender, „bojovník za svobodu“, přiznání postavení uprchlíka v minulosti Úřadem Vysokého komisaře OSN pro uprchlíky nebo jiným státem, který je smluvní stranou Ženevské úmluvy).

Lze-li takový další důvod uplatnit v souladu s vašimi právními předpisy, můžete najít informace zde: [\[Vložte odkaz na vnitrostátní právní předpis\]](#).

4.3.2 Některé otázky by mohlo být potřeba vznést z moci úřední [zpět]

Některé otázky by mohlo být potřeba vznést z moci úřední, pokud je žadatel neuvede sám (např. ženská obřízka s ohledem na žadatelky z některých zemí původu).

Pokud existuje vnitrostátní právní předpis nebo zvláštní pokyny, můžete je najít zde: [Vložte odkaz na vnitrostátní právní předpis/pokyn].

4.4 Zkoumejte důvody pro doplňkovou ochranu [zpět]

(článek 15 kvalifikační směrnice)

Jestliže se žadatel obává vážné újmy v podobě „uložení nebo vykonání trestu smrti“ (viz čl. 15 písm. a) kvalifikační směrnice) nebo „mučení, nelidského či ponižujícího zacházení nebo trestu“ (viz čl. 15 písm. b) kvalifikační směrnice), měly by potřebné informace vyplynout z otázek položených dříve v pododdílech 4.1 a 4.2. Pokud však hrozí riziko vážné újmy v důsledku svévolného násilí během mezinárodního nebo vnitrostátního ozbrojeného konfliktu, mohou být zapotřebí konkrétní doplňující otázky (viz čl. 15 písm. c) kvalifikační směrnice).

Existují-li specifika ve způsobu transpozice ustanovení čl. 15 písm. c) kvalifikační směrnice ve vaší zemi, můžete příslušný text najít zde: [Vložte odkaz na příslušná právní ustanovení vaší země]

4.4.1 Některé otázky by mohlo být potřeba vznést z moci úřední [zpět]

Některé otázky by mohlo být potřeba vznést z moci úřední, pokud je žadatel neuvede sám (např. s ohledem na žadatelky z některých zemí původu, existence/absence příbuzné osoby (mužského pohlaví) nebo rodiny/klanu/kmenové sítě nebo známých, kteří mohou poskytnout „ochranu“ a/nebo živobytí podle místní tradice).

Existují-li zvláštní vnitrostátní právní ustanovení nebo příslušné pokyny, můžete je najít zde: [Vložte odkaz na příslušná právní ustanovení nebo pokyny vaší země]

4.5 V příslušných případech zkoumejte jiné formy ochrany [zpět]

V některých zemích může spadat do působnosti rozhodujícího orgánu udělení pobytu z jiných důvodů než z důvodu mezinárodní ochrany (humanitární, solidární nebo zdravotní důvody atd.). Viz oddíl 1 výše, pododíl Určete příslušné otázky jiné než mezinárodní ochrany.

Existují-li zvláštní vnitrostátní právní ustanovení nebo příslušné pokyny, můžete je najít zde: [Vložte odkaz na příslušná právní ustanovení nebo pokyny vaší země]

4.6 Informujte se o dostupnosti ochrany v zemi původu [zpět]

(čl. 6 písm. c) a článek 7 kvalifikační směrnice)

4.6.1 Pokusil se žadatel požádat o ochranu příslušný/é orgán/subjekty? [zpět]

Tato oblast dotazování zpravidla nebývá relevantní, pokud je původcem pronásledování nebo vážné újmy stát.

V některých zemích však mohou dostupné informace o zemi původu uvádět, že může být účinná a dostupná ochrana/náprava prostřednictvím nezávislého soudnictví nebo jiného orgánu (viz článek 7 kvalifikační směrnice).

Tento aspekt je třeba prozkoumat, jestliže původcem pronásledování/vážné újmy je nestátní původce (viz čl. 6 písm. c) kvalifikační směrnice).

To však není relevantní, pokud není k dispozici žádný poskytovatel ochrany.

4.6.2 Pokud ano, od jakých orgánů/poskytovatelů ochrany a s jakým výsledkem? [zpět]

Může být nezbytné pokusit se během pohovoru zjistit, zda poskytovatel ochrany není schopen nebo ochoten jednat a zda tato neochota jednat byla založena na důvodech podle Úmluvy (viz čl. 6 písm. c) kvalifikační směrnice).

4.6.3 Pokud ne, proč? [zpět]

Jestliže se žadatel nepokusil požádat o ochranu ve své zemi původu, měl by mu úředník pověřený vedením pohovoru poskytnout příležitost vysvětlit, například:

- proč bylo mu znemožněno žádat o ochranu,
- proč se domnívá, že by to nemělo smysl.

4.7 Případně se zeptejte na možnost vnitrostátní ochrany [zpět]

(článek 8 kvalifikační směrnice)

4.7.1 Existuje v zemi původu žadatele nějaké „bezpečné útočiště“? [zpět]

V této části pohovoru mějte na paměti, že důkazní břemeno ohledně dostupnosti ochrany nese rozhodující orgán.

4.7.2 Je legálně a prakticky přístupné a lze případně očekávat, že se tam žadatel usídlí? [zpět]

Úředník pověřený vedením pohovoru musí ověřit, jestli žadatel:

- může **bezpečně** odcestovat do uvedené části země,
- může **legálně** odcestovat a získat povolení ke vstupu do uvedené části země a
- lze **přiměřeně** očekávat, že se tam usídlí a bude požívat ochrany před pronásledováním a vážnou újmu.

4.8 Případně prošetřete stávající důvody pro vyloučení [zpět]

(články 12 a 17 kvalifikační směrnice vycházející z čl. 1 odst. D), E) a F) Ženevské úmluvy z roku 1951)

Na základě informací zjištěných během pohovoru může být potřeba, aby úředník pověřený vedením pohovoru prošetřil otázky týkající se vyloučení.

4.8.1 Čl. 1 odst. D a čl. 1 odst. E) Ženevské úmluvy z roku 1951 [zpět]

Pro žadatele pocházející z Palestiny: Požívá žadatel ochrany nebo pomoci od jiných orgánů nebo agentur Organizace spojených národů než Úřadu Vysokého komisaře OSN pro uprchlíky? (viz čl. 12 odst. 1 písm. a) kvalifikační směrnice vycházející z čl. 1 odst. D) Ženevské úmluvy). Pokud tato pomoc skončila, měl by úředník pověřený vedením pohovoru vhodnými otázkami zjistit, zda k tomu došlo z důvodů, které žadatel nemohl ovlivnit, a nezávisle na jeho vůli (SDEU, věc C-364/11 - *Abed El Karem El Kott a další* – 19. prosince 2012).

Požívá žadatel v zemi, kde požádal o mezinárodní ochranu, (nebo v jiné zemi, kde se usadil) práva a povinnosti spojené s udělením státní příslušnosti uvedené země nebo ekvivalentní práva a povinnosti? (viz čl. 12 odst. 1 písm. b) kvalifikační směrnice vycházející z čl. 1 odst. E) Ženevské úmluvy).

4.8.2 Čl. 1 odst. F) Ženevské úmluvy z roku 1951 [zpět]

a) Uvedl žadatel, že se dopustil činů, které by mohly mít za následek vyloučení? (Pro činy mající za následek vyloučení viz čl. 12 odst. 2 kvalifikační směrnice a čl. 17 odst. 1 kvalifikační směrnice vycházející z čl. 1 odst. F) Ženevské úmluvy) [zpět]

V takovém případě by úředník pověřený vedením pohovoru měl:

- vyzvat žadatele, aby své prohlášení potvrdil,
- informovat žadatele, že vlivem činů, které uvádí, může být vyloučen z požívání mezinárodní ochrany,
- zjistit případné polehčující okolnosti.

Ve vaší zemi mohou existovat zvláštní úpravy týkající se šetření důvodů pro vyloučení, které zahrnují například specializované úředníky, nutnost samostatného pohovoru atd. Řiďte se vnitrostátními postupy, které najdete zde [vlozte odkaz na příslušné pokyny].

b) Naznačují informace o zemi původu nebo výpovědi, že organizace, k níž žadatel patří (např. policie, armáda, milice, partyzáni, teroristická skupina, mafie), spáchala činy, které by mohly být důvodem pro vyloučení? [zpět]

V takovém případě by měl úředník pověřený vedením pohovoru zjistit následující informace týkající se pozice a/nebo úlohy žadatele v uvedené organizaci:

- Byl si žadatel zločinů vědom?
- Jak se osobně angažoval? Nařizoval páčání takových zločinů, podněcoval jejich páčání, podílel se na tomto páčání nebo vědomě poskytoval prostředky pro ně?
- Možné další okolnosti: délka členství, hierarchické postavení, úkoly, důsledky činů atd.
- Schvaloval (neschvaloval) to v dané době? Schvaluje (neschvaluje) to nyní?
- Možné polehčující okolnosti: duševní způsobilost, nátlak, sebeobrana atd.

c) Byl žadatel obviněn/odsouzen za závažný (nepolitický) zločin spáchaný mimo zemi svého azylu před svým přijetím v uvedené zemi nebo naznačují informace o zemi původu/externí informace/zpravodajská služba, že takový zločin spáchal? [zpět]

V této části pohovoru by měl mít úředník pověřený vedením pohovoru na paměti, že důkazní břemeno ohledně podmínek pro vyloučení nese rozhodující orgán.

V takovém případě by úředník pověřený vedením pohovoru měl zjišťovat tyto aspekty:

- Jaký zločin byl spáchan?
- Případně, na základě čeho se žadatel domnívá, že toto obvinění je jen zástěrkou pro pronásledování/vážnou újmu?
- Případně, na základě čeho se žadatel domnívá, že nebyly nebo nebudou splněny podmínky spravedlivého procesu?
- Jaký může být rozsudek o trestu? Předpokládá se trest smrti? Jaké podmínky panují ve věznicích uvedené země?

Nepolitické zločiny spáchané ve třetí zemi před přijetím v zemi, kde požádal o mezinárodní ochranu, mohou být též důvodem pro vyloučení. V takových případech musí úředník pověřený vedením pohovoru prozkoumat důsledky na situaci žadatele v porovnání s jeho zemí původu.

d) Představuje případně žadatel nebezpečí pro komunitu/členský stát? (čl. 14 odst. 5 a čl. 17 odst. 1 písm. d) kvalifikační směrnice) [zpět]

Dále může být potřeba, aby úředník pověřený vedením pohovoru tyto důvody prozkoumal v souvislosti s vyloučením z doplňkové ochrany. V tomto ohledu se řiďte vnitrostátními právními předpisy a pokyny: [\[Vložte odkaz na vnitrostátní právní předpis a/nebo pokyn\]](#).

e) Nenavracení v případě vyloučení [zpět]

Není-li oblast působnosti rozhodujícího orgánu omezena na rozhodování o přiznání postavení uprchlíka nebo doplňkové ochrany a vyloučení se zdá být pravděpodobné, úředník pověřená vedením pohovoru může – pokud si to případ žádá a v nepravděpodobném případě, kdy odpovědi žadatele v předchozích fázích pohovoru neposkytly dostatečné informace – položit otázky vhodné pro pozdější posouzení, zda by návrat žadatele do jeho země původu představoval porušení mezinárodních povinností v souladu s nástroji v oblasti lidských práv, zejména článkem 3 EÚLP a článkem 3 Úmluvy proti mučení a jinému krutému, nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání.

Oddíl 5: Ukončení pohovoru [zpět]

Když žadatel skončil s vysvětlením důvodů své žádosti a úředník pověřený vedením pohovoru položil všechny příslušné a potřebné otázky, měl by přistoupit k závěrečné fázi pohovoru. V této fázi jde zejména o to přesvědčit se, že byly řádně probrány všechny informace, které mají pro žádost význam. V závěrečné fázi jde také o to přesvědčit se před ukončením pohovoru, že žadatel má všechny nezbytné informace.

5.1 Přesvědčte se, že jste se během pohovoru zabýval/a všemi příslušnými aspekty žádosti [zpět]

Při vedení pohovoru po věcné stránce žádosti o mezinárodní ochranu úředník pověřený vedením pohovoru zajistí, aby žadatel měl dostatečnou příležitost předložit náležitosti potřebné k doložení žádosti.

5.1.1 Shrňte všechny důvody žádosti o mezinárodní ochranu poskytnuté žadatelem a zeptejte se jej, zda je shrnutí správně [zpět]

V souladu s vnitrostátní praxí může být potřeba, aby úředník pověřený vedením pohovoru shrnul hlavní body žadatelovy výpovědi. Přestože to je časově náročné, je to dobrý způsob, jak se může úředník pověřený vedením pohovoru přesvědčit, že v písemném protokolu uvedl hlavní důvody poskytnuté žadatelem.

5.1.2 Zeptejte se žadatele, zda existují nějaké další informace, které by chtěl doplnit [zpět]

Je důležité přesvědčit se, že při pohovoru bylo probráno vše. Žadatel by měl dostat spravedlivou šanci předložit náležitosti potřebné k doložení žádosti. Pokud se úředník žadatele zeptá, zda by nechtěl něco doplnit, žadatel získá pocit, že s ním zachází korektně a že byl vyslyšen.

Jestliže chce žadatel něco doplnit, měl by úředník pověřený vedením pohovoru zůstat otevřený a pružný. Měl by vyslechnout a dále prozkoumat jakákoli nová témata týkající se žádosti.

Je též možné, že se úředník pověřený vedením pohovoru dozví o existenci dokumentů nebo jiných důkazů, které má žadatel k dispozici. Je třeba žadateli sdělit, jakým způsobem by mohly/měly být předloženy orgánu.

5.2 Znovu zkontrolujte, zda si tlumočnick a žadatel dobře rozumějí [zpět]

(články 12 a 15 směrnice o azylovém řízení v přepracovaném znění)

Na konci pohovoru by se měl vyšetřující úředník žadatele znovu zeptat, zda má nějaké problémy v souvislosti s tlumočnickem nebo tlumočením během pohovoru.

Při ukončení pohovoru je důležité potvrdit, že si žadatel a tlumočnick během pohovoru vzájemně rozuměli. V souladu se zavedenou praxí v některých členských státech se úředník pověřený vedením pohovoru také ptá tlumočnicka, zda žadateli během pohovoru rozuměl.

5.3 Případně poskytněte možnost ostatním, aby uplatnili svá práva [zpět]

(článek 23 směrnice o azylovém řízení v přepracovaném znění)

Je-li u pohovoru v souladu s vnitrostátními předpisy a praxí přítomen právní poradce, měl by na konci pohovoru dostat příležitost vyjádřit se nebo klást žadateli otázky týkající se žádosti.

V závislosti na vnitrostátních právních předpisech nebo postupech mohou i jiné osoby, jako jsou poručníci nebo dospělý doprovod, kteří se pohovoru účastní, také dostat příležitost promluvit.

Jestliže ve vaší zemi existují zvláštní pokyny týkající se práv různých subjektů během pohovoru, můžete je nalézt zde: [\[Vložte odkaz na vnitrostátní právní předpis/pokyn\]](#).

5.4 Informujte žadatele o dalších fázích správního řízení [\[zpět\]](#)

5.4.1 Kdy bude přibližně přijato rozhodnutí? [\[zpět\]](#)

Pokud žadatel neví, kdy může očekávat rozhodnutí, je to pro něj stresující. Ve většině případů nelze žadateli sdělit přesné datum, kdy bude rozhodnutí přijato, nicméně úředník pověřený vedením pohovoru by měl na konci pohovoru žadateli poskytnout alespoň orientační časový rámec, v němž bude rozhodnutí přijato.

5.4.2 Jak žadatel obdrží informaci o rozhodnutí? [\[zpět\]](#)

Vyšetřující úředník pověřený vedením pohovoru by měl žadatele informovat o tom, jak obdrží informace o výsledku své žádosti. Bude rozhodnutí například sděleno prostřednictvím právního poradce nebo úředníka pověřeného vedením pohovoru? Bude sdělení písemné a/nebo ústní atd.

5.4.3 Kdo případně rozhodnutí přijme? [\[zpět\]](#)

Žadateli by nemělo být sděleno jméno konkrétního rozhodčího úředníka. Může však být vhodné informovat žadatele například o tom, jaký úřad a na jaké úrovni bude rozhodnutí přijímat.

5.4.4 Právo na odvolání v případě zamítnutí žádosti [\[zpět\]](#)

Žadatel by měl být informován o tom, že má v případě zamítnutí žádosti o mezinárodní ochranu právo se odvolat. Kdy a kam je třeba odvolání podat? Jaký orgán bude odvolání řešit? Poskytne žadateli pomoc jeho právní poradce atd.

Úředník pověřený vedením pohovoru by měl zohlednit skutečnost, že informace o právu na odvolání může být pro žadatele stresová a vyvolat v něm dojem, že orgány již o případu (zamítavě) rozhodly. Úředník pověřený vedením pohovoru by měl zdůraznit, že ještě nebylo přijato žádné rozhodnutí a že tuto informaci poskytuje každému žadateli.

5.4.5 Bude-li odpověď kladná: doklady, sloučení rodiny, právo pracovat atd. [\[zpět\]](#)

V závislosti na vnitrostátní praxi může úředník pověřený vedením pohovoru žadatele informovat o důsledcích kladného rozhodnutí. Například co by měl žadatel udělat, pokud má rodinné příslušníky ve třetí zemi a chce se s nimi sloučit, atd. Stejně jako v případě informací o možném odvolání proti zamítavému rozhodnutí by si měl úředník počínat opatrně a zdůraznit, že ještě nebylo přijato žádné rozhodnutí.

5.4.6 Případně práva a výhody žadatele při čekání na rozhodnutí [\[zpět\]](#)

V některých členských státech se poskytují informace o právech a výhodách žadatele při čekání na rozhodnutí v rané fázi procesu. Pokud však žadatel tyto informace ještě neobdržel, je vhodné, aby mu je úředník pověřený vedením pohovoru poskytl na konci pohovoru.

5.5 Pokud je to v této fázi vhodné, dejte žadateli příležitost vyjádřit se k protokolu o pohovoru [zpět]

(článek 17 směrnice o azylovém řízení v přepracovaném znění)

Žadatel by měl na konci osobního pohovoru či ve stanovené lhůtě před tím, než rozhodující orgán přijme rozhodnutí, dostat příležitost vyjádřit své připomínky nebo podat ústní nebo písemné vysvětlení k jakémukoli nesprávnému překladu nebo zkrácení obsaženému v protokolu nebo v přepisu pohovoru. Je důležité, aby byl žadatel o obsahu protokolu nebo o skutkových prvcích přepisu plně informován, pokud to bude nutné, za pomoci tlumočnicka.

V závislosti na vnitrostátních postupech a praxi může úředník pověřený vedením pohovoru tuto příležitost poskytnout na konci osobního pohovoru a požádat žadatele, aby potvrdil, že obsah protokolu nebo přepisu pohovoru věrně odráží obsah pohovoru. Pokud žadatel nechce obsah protokolu nebo přepisu pohovoru potvrdit, zaznamená se důvod tohoto odmítnutí.

Další případné praktické informace o procesu ve vaší zemi naleznete zde: [\[Vložte odkaz na právní předpisy/pokyny\]](#).

5.6 Nabídněte žadateli možnost klást otázky [zpět]

Úředník pověřený vedením pohovoru by měl pohovor ukončit tím, že se žadatele zeptá, zda by se chtěl na něco zeptat. V případě potřeby by měl být žadatel odkázán na příslušnou osobu/organizaci.

5.7 Činnosti po pohovoru: zamyslete se nad pohovorem [zpět]

5.7.1 Hodnocení pohovoru [zpět]

Přestože pohovor již skončil, mohou existovat další aspekty, které vyvolávají otázky nebo které je potřeba dále sledovat. Nejdůležitější otázkou, nad níž se úředník pověřený vedením pohovoru musí zamyslet, je, zda byly prozkoumány všechny příslušné náležitosti v maximální možné míře nebo zda je třeba získat nějaké další informace, aby bylo možné o žádosti rozhodnout. Toto zamyšlení nad případem je třeba provést brzy po pohovoru, když si úředník pověřený vedením pohovoru stále pamatuje všechny informace, aby neztrácel čas jejich připomínáním.

Po pohovoru je také velmi důležité vyhradit si čas na zamyšlení a vlastní analýzu. Úředník pověřený vedením pohovoru by se měl zamyslet nad tím, jak pohovor vnímal žadatel. Dával najevo úctu a empatii prostřednictvím správného profesionálního přístupu atd.

5.7.2 Sebehodnocení a zamyšlení [zpět]

Úředník pověřený vedením pohovoru může tuto praktickou příručku použít také pro zhodnocení způsobu, jakým pohovor vedl, a zjištění oblastí, v nichž může svoji práci zlepšit.

Měl by se také zamyslet nad tím, jak na něj pohovor působil, zejména pokud byly probírány traumatické nebo citlivé události. Aby si zachoval profesionální přístup a byl produktivní, měl by pravidelně posuzovat a starat se o vlastní potřeby.

Právní nástroje a vnitrostátní odkazy

Mezinárodní nástroje

- Ženevská úmluva z roku 1951 a Newyorský protokol týkající se právního postavení uprchlíků z roku 1967
- Evropská úmluva o lidských právech
- Úmluva proti mučení a jinému krutému, nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání

Nástroje Evropské unie

- Kvalifikační směrnice (v přepracovaném znění)
SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY 2011/95/EU ze dne 13. prosince 2011 o normách, které musí splňovat státní příslušníci třetích zemí nebo osoby bez státní příslušnosti, aby mohli požívat mezinárodní ochrany, o jednotném statusu pro uprchlíky nebo osoby, které mají nárok na doplňkovou ochranu, a o obsahu poskytnuté ochrany (v přepracovaném znění)
- Směrnice o azylovém řízení (v přepracovaném znění)
SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY 2013/32/EU ze dne 26. června 2013 o společných řízeních pro přiznávání a odnímání statusu mezinárodní ochrany (v přepracovaném znění)
- Směrnice proti obchodování s lidmi
SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY 2011/36/EU ze dne 5. dubna 2011 o prevenci obchodování s lidmi, boji proti němu a o ochraně obětí, kterou se nahrazuje rámcové rozhodnutí Rady 2002/629/SVV

Judikatura Soudního dvora Evropské unie

- SDEU, VĚC C 364-11 EL KOTT A DALŠÍ (ROZSUDEK SOUDNÍHO DVORA (VELKÉHO SENÁTU))

Vnitrostátní právní nástroje a pokyny

Vnitrostátní právní nástroje

-

Vnitrostátní pokyny

-

JAK ZÍSKAT PUBLIKACE EU

Bezplatné publikace:

- jeden výtisk:
prostřednictvím stránek EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- více výtisků, plakáty či pohlednice:
na zastoupeních Evropské unie (http://ec.europa.eu/represent_cs.htm)
a na delegacích Evropské unie v zemích mimo EU
(http://eeas.europa.eu/delegations/index_cs.htm);
můžete se také obrátit na síť Europe Direct na adrese
http://europa.eu/europedirect/index_cs.htm nebo na telefonní lince 00 800 6 7 8 9 10 11
(zdarma v rámci EU) (*).

(*) Informace jsou poskytovány zdarma, stejně jako většina telefonních hovorů (někteří operátoři, telefonní automaty nebo hotely však mohou telefonické spojení zpoplatnit).

Placené publikace:

- prostřednictvím stránek EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

