



EASO praktinės gairės. Asmeninis pokalbis

EASO praktinių gairių serija

2014 m. gruodžio mėn.

**Europe Direct – tai paslauga, padėsianti Jums rasti atsakymus
į klausimus apie Europos Sąjungą**

Informacija teikiama nemokamai telefonu (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(*) Informacija teikiama nemokamai, daugelis skambučių taip pat nemokami (nors kai kurie ryšio paslaugų teikėjai gali imti mokesį, taip pat gali reikėti mokėti, jeigu skambinsite taksofonu arba viešbučio telefonu).

Daug papildomos informacijos apie Europos Sąjungą yra internete.
Ji prieinama per portalą *Europa* (<http://europa.eu>).

ISBN 978-92-9243-425-0

doi:10.2847/243664

BZ-04-14-990-LT-N

© Europos prieglobsčio paramos biuras, 2015

Nei EASO, nei jokie jo vardu veikiantys asmenys nėra atsakingi už tai, kaip naudojama šiame leidinyje pateikta informacija.



European Asylum Support Office

EASO praktinės gairės. Asmeninis pokalbis

EASO praktinių gairių serija

2014 m. gruodžio mėn.

SUPPORT IS OUR MISSION

Šios praktinės gairės parengtos remiantis EASO kokybės matricos metodika. EASO norėtų padėkoti ES valstybių narių ir Konsultacinės grupės (ją sudarė Europos Komisijos, Jungtinių Tautų vyriausiojo pabėgėlių reikalų komisaro biuro (JTVPK) ir Europos pabėgėlių ir tremtinių tarybos (EPTT) atstovai) ekspertams už aktyvų dalyvavimą ir paramą rengiant šį praktinį vadovą.

Įvadas

Kodėl buvo parengtos šios praktinės gairės? EASO praktinės gairės „Asmeninis pokalbis“, kurias sudaro praktinis kontrolinis sąrašas ir trumpos rekomendacijos, yra pagalbinė priemonė Europos Sąjungos ir kitų šalių atsakingiems pareigūnams jų kasdiniame darbe. Gairės buvo parengtos siekiant padėti valstybėms narėms vykdyti vieną iš svarbiausių jų įsipareigojimų bendroje Europos prieglobsčio sistemoje (BEPS) – prašytojui veiksmingai užtikrinti tinkamą galimybę pristatyti savo prašymo motyvus, asmeninį pokalbį apibūdinti kaip vieną iš svarbiausių elementų. Gairės parengtos pagal atitinkamus teisinius reikalavimus ir kartu yra grindžiamos praktiniu požiūriu, taikomu kasdiniame atsakingų pareigūnų darbe. Tai atitinka poreikį tų bendrų standartų pagrindu suformuluoti bendrą požiūrį į jų įgyvendinimą.

Kaip šios praktinės gairės yra susijusios su kitomis EASO pagalbinėmis priemonėmis? Kaip visos EASO paramos priemonės, asmeninių pokalbių praktinės gairės yra pagrįstos BEPS bendraisiais standartais. EASO misija – padėti valstybėms narėms ir tuo tikslu, be kita ko, rengti bendrus mokymus, užtikrinti bendrą kokybę ir teikti bendrą kilmės šalies informaciją. Šios gairės yra pagrįstos tokia pat struktūra ir turėtų būti vertinamos kaip papildančios kitas prieinamas priemones. Vienas iš pagrindinių dalykų, į kuriuos norėta atsižvelgti, buvo šios priemonės suderinamumas su tomis priemonėmis, ypač su glaudžiai susijusiais EASO mokymo programos moduliais, tokiais kaip Pokalbio metodų, Pokalbių su pažeidžiamais žmonėmis ir Pokalbių su vaikais moduliais. Praktinės gairės jokia būdu negali būti pakaitalas pagrindiniam ir aukštesnės pakopos mokymui, kuriam skirti minėtieji moduliais. Moduliai suteikia išsamių žinių bei įgūdžių ir padeda suformuoti požiūrį, o šia praktine priemone siekiama priminti apie nuoseklų turinį bei požiūrį ir padėti atsakingam pareigūnui kasdiniame darbe.

Tai yra bandomosios praktinės gairės, parengtos taikant EASO kokybės matricą. Jos turėtų būti vertinamos kartu su kitais praktiniais vadovais; kiti du – Duomenų įvertinimo vadovas ir Ypatinių poreikių turinčių asmenų nustatymo vadovas.

Kas sudaro šias praktines gaires? Gairėmis skatinamas struktūrinis pokalbio metodas, atitinkantis EASO mokymo programą. Remiantis tokiu struktūriniu principu, naudotojas lydimas per įvairius etapus: pradedant nuo pasirengimo asmeniniam pokalbiui (1 skirsnis), pokalbio pradžios ir informacijos pateikimo (2 skirsnis), pokalbio vedimo (3 skirsnis), įskaitant rekomendacijas dėl prašymo turinio nagrinėjimo per pokalbį (4 skirsnis), ir baigiant pokalbio užbaigimo ir veiksmų po pokalbio etapu (5 skirsnis).

Kaip praktinės gairės buvo parengtos? Gaires su EASO pagalba parengė valstybių narių ekspertai. Be to, vertingą indėlį įnešė Konsultacinė grupė, kurią sudarė Europos Komisijos, Jungtinių Tautų vyriausiojo pabėgėlių reikalų komisaro biuro ir Europos pabėgėlių ir tremtinių tarybos atstovai. Po to dėl jų buvo konsultuotasi su visomis valstybėmis narėmis, kurios tas gaires priėmė. Tai bendros praktinės patirties produktas, atspindintis bendrus standartus ir bendrą tikslą – užtikrinti aukštos kokybės prieglobsčio procedūras.

Kas turėtų naudotis šiomis praktinėmis gairėmis? Šios gairės pirmiausia skirtos padėti atsakingiems pareigūnams jų kasdiniame darbe. Manoma, kad jos bus naudingos tiek naujiems atsakingiems pareigūnams, kuriems gali praversti papildomos rekomendacijos, tiek ilgametę patirtį turintiems atsakingiems pareigūnams, kurie savo darbe jomis gali naudotis kaip priemone prisiminti tam tikrus dalykus. Be to, jos turėtų būti vertinamos kaip savęs vertinimo ir kokybės kontrolės priemonė. Su nedideliais pakeitimais gairės gali būti taikomos kaip kokybės vertinimo priemonė ir gali būti įdomios bet kokiam šaliai, dalyvaujančiai prieglobsčio procedūroje šiame svarbiame etape.

Kaip šiomis gairėmis turėtų būti naudojamosi? Gaires sudaro trys tarpusavyje susiję lygmenys. Pirmasis yra kontrolinis sąrašas, kuris suteikia galimybę iškart apžvelgti kiekvieno etapo – nuo pasirengimo pokalbiui iki pokalbio pabaigos ir savirefleksijai skiriamo laiko – elementus. Antrajame lygmenyje pateikiamos trumpos rekomendacijos, kuriose paaiškinamas ir plačiau pristatomas kiekvienas kontrolinio sąrašo elementas. Trečiajame lygmenyje pateikiamos nuorodos į rekomendacijose paminėtas tarptautines, Europos Sąjungos ir nacionalines priemones. **Lygmenys yra susieti hipersaitais;** tai padidina gairių praktiškumą, kai jomis naudojamosi elektroniniu būdu.

Kaip šios praktinės gairės yra susijusios su nacionalinėmis teisės aktais ir praktika? Tai yra neprivaloma konvergencijos priemonė, kuri atspindi bendrus standartus ir palieka erdvės teisės aktų, rekomendacinių dokumentų ir praktikos įvairovei nacionaliniu lygmeniu. Kiekviena nacionalinė institucija tam tikrose gairių vietose gali nurodyti atitinkamus teisės aktus ir rekomendacinius dokumentus, kad savo atsakingiems pareigūnams vienoje vietoje pateiktų rekomendacijas, susijusias su asmeninio pokalbio rengimu.

EASO praktinės gairės.

Asmeninio pokalbio kontrolinis sąrašas

1 skirsnis. Pasirengimas

- Pasirengimo svarba
- Susipažinimas su byla
 - Surinkti informaciją apie konkrečią bylą
 - Perskaityti bylos medžiagą
 - Patikrinti prieinamas duomenų bazines
 - Peržiūrėti atitinkamą kilmės šalies informaciją
 - Nustatyti esmines faktines aplinkybes
 - Nustatyti susijusius ne tarptautinės apsaugos klausimus
 - Nustatyti specialius procesinius poreikius
 - Lydimi ir nelydimi nepilnamečiai
 - Neįgalieji
 - Vyresnio amžiaus asmenys
 - Nėščios moterys
 - Vieniši tėvai su nepilnamečiais vaikais
 - Prekybos žmonėmis aukos
 - Psichikos sutrikimų turintys asmenys
 - Asmenys, kurie buvo kankinami, prievartaujami ar patyrė kitokį sunkios formos psichologinį, fizinį ar seksualinį smurtą
 - Peržiūrėti atitinkamas rekomendacijas
 - Pasirengti psichologiškai
 - Parengti bylos planą
- Praktinės priemonės
 - Tinkamas pareigūnas ir vertėjas žodžiu
 - Patalpos parengimas ir procedūros vietoje
 - Saugumo klausimai

2 skirsnis. Pokalbio pradžia

- Sukurti ir išlaikyti pasitikėjimo atmosferą
 - Demonstruoti profesionalumą
 - Į prašytoją kreiptis tiesiogiai
 - Kalbėti tinkamu tonu ir pasitelkti tinkamą kūno kalbą
- Įsitikinti, kad tai yra būtent tas prašytojas
- Pasveikinimas arba prisistatymas
 - Profesionaliai pasveikinti prašytoją ir paaiškinti patalpoje esančių asmenų funkcijas
 - Pasitikslinti, ar vertėjas ir prašytojas supranta vienas kitą
 - Prašytojo paklausti apie ypatingus poreikius
 - Prašytoją paraginti perspėti, jei kiltų kokių nors bendravimo ar supratimo sunkumų
- Pareiškėjui pateikti informaciją
 - Pokalbio tikslo paaiškinimas
 - Informacija apie pokalbio planą ir struktūrą
 - Informacija apie pertraukas
 - Informacija apie konfidencialumą
 - Informacija apie prašytojo įsipareigojimus ar pareigą bendradarbiauti
 - Jei taikoma, informacija apie pokalbio įrašymą
 - Informacija apie rašytinę ataskaitą

3 skirsnis. Pokalbis

- Požiūris
 - Neutralumas
 - Nesmerkiantis požiūris
 - Vengti nesusipratimų dėl kultūrinių prielaidų, vertybių ar lūkesčių
- Valdyti pokalbio eigą
 - Valdyti dialogą
 - Kontroliuoti vertėją
- Laisvos formos pasakojimas
 - Laisvos formos pasakojimo pristatymas
 - Aktyviai klausytis prašytojo, siekiant jį padrąsinti
- Nagrinėjimo etapas
 - Temos apibrėžimas
 - Patvirtinti supratimą
- Pokalbio metodai ir klausimų tipai
 - Pasistengti, kad klausimai būtų paprasti
 - Naudoti atvirus klausimus
 - Uždarus klausimus rinkti tinkamai
 - Naudoti paaiškinančius ir apsvarstyti skirtus klausimus
 - Korektiškai ir tinkamai užduoti tinkamus klausimus
 - Klausimus užduoti atsižvelgiant į prašytojo gebėjimus ir išsilavinimą
- Galimybė išsiaiškinti neatitikimus

4 skirsnis. Prašymo esmė

- Rinkti informaciją apie praeityje patirtą persekiojimą ar didelę žalą
 - Kas įvyko?
 - Kas nukentėjo nuo persekiojimo arba kam padaryta didelė žala?
 - Kas persekiojo ar padarė didelę žalą?
 - Kada tai įvyko?
 - Kur tai įvyko?
 - Kodėl tai įvyko?
 - Kokie dokumentai ir faktai pateikti (kai taikoma)?
- Paklausti apie baimę patirti persekiojimą arba didelę žalą
 - Kas, prašytojo manymu, galėtų įvykti grįžimo atveju?
 - Kodėl prašytojas mano, kad tai galėtų įvykti?
 - Kas prašytoją galėtų persekioti ar jam padaryti didelę žalą, jei jis grįžtų į savo kilmės šalį?
- Išsiaiškinti persekiojimo priežastis
 - Metas papildomiems klausimams dėl prašytojui būdingų arba jam priskiriamų savybių
 - Kai kuriuos klausimus gali tekti iškelti *ex officio*
- Įvertinti, kodėl reikėtų papildomos apsaugos
 - Kai kuriuos klausimus gali tekti iškelti *ex officio*
- Kai taikoma, apsvarstyti kitokios apsaugos galimybę
- Pasiteirauti apie prienamą apsaugą kilmės šalyje
 - Ar prašytojas mėgino prašyti, kad apsaugą suteiktų atitinkamos institucijos arba apsaugos teikėjai?
 - Jei taip – kokia institucija ar apsaugos teikėjai? Koks buvo rezultatas?
 - Jei ne – kodėl?
- Jei taikoma, paklausti apie vidaus apsaugos alternatyvą
 - Ar prašytojo kilmės šalyje yra saugus prieglobstis?
 - Ar jis yra prieinamas teisiškai bei praktiškai ir ar prašytojas gali pagrįstai tikėtis ten įsikurti?
- Jei taikoma, pasiteirauti apie galiojantį atsisakymo suteikti apsaugą pagrindą
 - 1951 m. Ženevos konvencijos 1 straipsnio D ir E skirsniai
 - 1951 m. Ženevos konvencijos 1 straipsnio F skirsnis

5 skirsnis. Pokalbio pabaiga

- Užtikrinti, kad per pokalbį buvo aptarti visi svarbūs prašymo aspektai
 - Apibendrinti visas priežastis, dėl kurių pateiktas apsaugos prašymas, ir paklausti prašytojo, ar santrauka yra teisinga
 - Paklausti prašytojo, ar jis norėtų ką nors pridurti
- Dar kartą patikslinti, ar vertėjas ir prašytojas supranta vienas kitą
- Kai taikoma, kitiems pasiūlyti galimybę pasinaudoti savo teisėmis
- Informuoti prašytoją apie kitus proceso etapus
 - Kada maždaug sprendimas bus priimtas?
 - Kaip prašytojas gaus informaciją apie sprendimą?
 - Jei svarbu, kas priims sprendimą?
 - Apeliacijos teisė prašymo atmetimo atveju
 - Jei atsakymas teigiamas – dokumentai, šeimos susijungimas, teisė dirbti ir pan.
 - Jei taikoma, kokios teisės ir privilegijos taikomos laukiant sprendimo
- Jei taikoma šiame etape, prašytojui suteikti galimybę pateikti pastabų apie pokalbio ataskaitą
- Prašytojui suteikti galimybę užduoti klausimų
- Veiksmai po pokalbio – apsvarstyti pokalbį
 - Pokalbio įvertinimas
 - Savęs įvertinimas ir apsvarstymas

EASO praktinės gairės.

Asmeninio pokalbio rekomendacijos

1 skirsnis. Pasirengimas

Norint užtikrinti pokalbio kokybę, etapas prieš pokalbį gali būti svarbiausias. Gero atsakingo pareigūno skiriamasis bruožas yra tas, kad įžengdamas į pokalbio patalpą jis yra gerai pasirengęs.

1.1. Pasirengimo svarba [atgal]

Pasirengimas yra gero pokalbio pagrindas. Kuo geriau pasirengęs atsakingas pareigūnas, tuo sklandesnis bus pokalbis ir tuo tinkamesni klausimai bus užduodami. Jei pokalbiui tinkamai nepasirengiama, eikvojamas pokalbio laikas, užduodami netinkami klausimai arba net gali tekti surengti dar vieną pokalbį.

Atsakingas pareigūnas turi iš anksto skirti laiko, kad susipažintų su bylos duomenimis ir galėtų vesti gerai parengtą pokalbį, taip pat mėginti išspręsti bet kokius klausimus, kilusius prieš pokalbio pradžią.

Pokalbiui turėtų būti skirta pakankamai laiko. Gerai pasirengęs pokalbio vedėjas užtikrina, kad pokalbyje būtų galima susitelkti į paraiškos esmę, o ne į mažiau svarbius prašymo aspektus. Labai svarbu, kad per pokalbį būtų surinkti reikiami duomenys apie pagrindinius paraiškos aspektus, kad būtų galima priimti tinkamą sprendimą dėl prašymo.

1.2. Susipažinimas su byla [atgal]

1.2.1. Surinkti konkrečios bylos informaciją [atgal]

a. Perskaityti bylos medžiagą [atgal]

Jei bylos medžiagos nėra, jos reikėtų paprašyti. Atsakingas pareigūnas turėtų susipažinti su prašymo anketa, registracijos pokalbiu, bet kokiais pareiškimais raštu, tapatybės ir pagalbinais dokumentais, ypatingų poreikių įvertinimo rezultatais, įskaitant medicininės ataskaitas ir bet kokią kitą prieinamą informaciją.

Atsakingas pareigūnas turėtų nustatyti bet kokius dokumentus, kuriuos galbūt reikia išversti, ir imtis reikiamų priemonių pagal nacionalinę tvarką.

b. Patikrinti prieinamas duomenų bazes [atgal]

Prieinamose duomenų bazėse ar sistemose saugoma informacija gali būti svarbi vertinant prašymą. Be kita ko, tose sistemose gali būti papildomos informacijos ar dokumentų, susijusių su prašytojo tapatybe, pilietybe, šeimine padėtimi, asmeninėmis aplinkybėmis ir migracijos istorija.

1.2.2. Peržiūrėti atitinkamą kilmės šalies informaciją [atgal]

Atsakingas pareigūnas turėtų būti susipažinęs su padėtimi prašytojo kilmės šalyje tiek tuo metu, kai, kaip įtariama, vykdytas persekiojimas ar padaryta didelė žala, tiek dabar. Jei informacijos nėra, atsakingam pareigūnui gali tekti prašyti ar ieškoti su prašymu susijusios informacijos. Jei nėra asmens pasakojimą atitinkančios kilmės šalies informacijos, tai neturėtų būti pagrindas atsakingam pareigūnui susidaryti kokią nors išankstinę nuostatą.

Tikslią atnaujintą kilmės šalies informaciją galima gauti iš keleto šaltinių, tokių kaip nacionaliniai kilmės šalies padaliniai, EASO, JTVPK ir kitos atitinkamos žmogaus teisių organizacijos.

1.2.3. Nustatyti esmines faktines aplinkybes [atgal]

Atsižvelgdamas į jau turimą informaciją, atsakingas pareigūnas pasirengimo etape turėtų nustatyti esmines faktines prašymo aplinkybes. Esminės faktinės aplinkybės yra aplinkybės, kurios tiesiogiai susijusios su pabėgėlio arba asmens, kuris atitinka reikalavimus siekti papildomos apsaugos, apibrėžtimis. Tačiau atsakingas pareigūnas turėtų būti atviras ir atsižvelgti į tai, kad ilgainiui gali paaiškėti naujų faktų.

Plačiau apie esmines faktines aplinkybes – 4 skirsnyje.

1.2.4. Nustatyti susijusius ne tarptautinės apsaugos klausimus [atgal]

Kai kuriose valstybėse narėse atsakingam pareigūnui gali tekti nustatyti motyvus, kurie neatitinka pabėgėlio ar asmens, turinčio teisę kreiptis dėl papildomos apsaugos, apibrėžčių, tačiau į kuriuos sprendžiančioji institucija taip pat atsižvelgia pagal nacionalines taisykles. Pavyzdžiui, atsižvelgiant į nacionalinės teisės aktus, tai gali būti humanitariniai ir (arba) gailėstingumo motyvai, taip pat su šeima, privačiu gyvenimu arba sveikata susiję motyvai.

Jei yra kokių nors ne tarptautinių apsaugos motyvų, kuriuos jums reikia įvertinti, reikiamą informaciją rasite čia: [\[terpti nuorodą į nacionalinės teisės aktus ir \(arba\) rekomendacinius dokumentus\]](#).

1.2.5. Nustatyti specialius procesinius poreikius [atgal]

Pagal pažeidžiamo prašytojo (prašytojo, turinčio specialių procesinių poreikių) darbinę apibrėžtį, parengtą EASO mokymo programos tikslais pagal [Direktyvos 2013/32/ES 2 straipsnio d punktą \(naujos redakcijos PPD\)](#): „Pažeidžiamas prašytojas yra prašytojas, kurio gebėjimas suprasti ir tinkamai pristatyti savo bylą arba visapusiškai dalyvauti procese yra ribotas dėl jo individualių aplinkybių.“

Didelę įtaką gali turėti prašytojo patirtis kilmės šalyje, kelionės metu arba prieglobsčio šalyje. Pavyzdžiui, kalbos barjeras arba socialinės atskirties jausmas gali padidinti jo pažeidžiamumą.

Toliau pateikiama informacija apie dažniau pasitaikančias ypatingų poreikių turinčių žmonių kategorijas.

a. Lydimi ir nelydimi nepilnamečiai [atgal]

(Naujos redakcijos PPD 15 straipsnis)

Jei įmanoma, pokalbiui su jaunesniais nei 18 metų amžiaus vaikais turėtų būti skiriamas šioje srityje pasirengęs pareigūnas. Pokalbiai su vaikais turėtų būti pritaikyti prie vaiko bendravimo ypatumų. Pavyzdžiui, savo kalbėjimo būdą ar toną atsakingas pareigūnas turėtų atitinkamai pritaikyti atsižvelgdamas į konkretų prašytoją, jo amžių ir suvokimo lygį. Kai reikia taikyti specialią tvarką, ypač kai norima nepilnamečiui prašytojui pokalbio vietoje sudaryti palankias sąlygas (pvz., per pokalbį su nelydimais nepilnamečiais patalpoje leisti būti globėjui), reikėtų vadovautis nacionalinės teisės aktais ir procedūromis.

b. Neįgalieji [atgal]

Atsakingas pareigūnas turėtų įvertinti, ar reikalinga speciali priežiūra ir parama. Atsakingas pareigūnas turėtų įvertinti negalios pobūdį ir veikti atitinkamai, nes skirtingų rūšių negaliai reikia taikyti skirtingą tvarką.

c. Vyresnio amžiaus asmenys [atgal]

Atsakingas pareigūnas turėtų įvertinti, ar reikalinga speciali priežiūra ir parama. Pavyzdžiui, pokalbį vedantis pareigūnas turėtų įvertinti, ar riboto judumo prašytojui gali būti suteikta speciali pagalba. Atsakingas pareigūnas turėtų taikyti tinkamus apklausos metodus ir, jei reikia, reguliariai daryti pertraukas.

d. Nėščios moterys [atgal]

Tikimasi, kad nėščios moterys pokalbiuose dalyvaus, nebent jų nėštumas eina į pabaigą arba joms kyla sveikatos problemų. Jei taip yra, tai pagal nacionalinę praktiką gali būti reikalaujama pateikti tai patvirtinančią medicininę pažymą. Nėščios moterys gali turėti skirtingų fizinių poreikių, apie kuriuos pareigūnas turi žinoti vesdamas pokalbį.

e. Vieniši tėvai su nepilnamečiais vaikais [atgal]

Atsakingas pareigūnas turėtų pasirūpinti, kad apie asmeninę viktimizaciją ar pažeminimą tėvams nereikėtų pasakoti savo vaikų akivaizdoje. Pavyzdžiui, jei prašytojas neturi galimybių pasirūpinti, kad vaiką kas nors prižiūrėtų, tai pokalbį reikia planuoti taip, kad tokiu metu ir tokioje vietoje būtų galimybė užtikrinti vaiko priežiūrą.

f. Prekybos žmonėmis aukos [atgal]

Nesumenkinant galimo poreikio užtikrinti tarptautinę apsaugą, prekybos žmonėmis aukos turi tam tikras teises pagal [Direktyvą 2011/36/ES dėl prekybos žmonėmis prevencijos, kovos su ja ir aukų apsaugos \(2011 m. balandžio 5 d.\)](#). Jei nustatomi atitinkami požymiai, tokios bylos turėtų būti perduodamos prekybos žmonėmis srities kompetentingoms institucijoms.

g. Psichikos sutrikimų turintys asmenys [atgal]

Atsakingas pareigūnas turėtų įvertinti, ar prašytojas turi pakankamai protinių sugebėjimų dalyvauti pokalbyje. Jei prašytojas yra netinkamos būklės ir dėl kokios nors priežasties negali būti apklausiamas, suplanuotas pokalbis turėtų būti atidėtas arba atšauktas.

Jei laikoma, kad prašytojas yra geros būklės ir gali būti apklausiamas, reikėtų įvertinti, ar nederėtų imtis kokių nors ypatingų priemonių, siekiant tinkamai atsižvelgti į ypatingus prašytojo poreikius.

h. Asmenys, kurie buvo kankinami, prievartaujami ar patyrė kitokį sunkios formos psichologinį, fizinį ar seksualinį smurtą [atgal]

Atsakingas pareigūnas turėtų žinoti, kad tokių traumų aukoms gali būti ypač sunku pristatyti savo prašymą suteikti tarptautinę apsaugą. Sunkumų gali kilti dėl patirčių, apie kurias reikia papasakoti, pobūdžio, taip pat dėl galimų ankstesnių prašytojo bendravimo su valdžios atstovais patirčių. Todėl atsakingas pareigūnas, kuris besirengdamas pokalbiui nustato, kad prašytojas yra patyręs sunkios formos smurtą arba traumą, per pokalbį turėtų j tai atsižvelgti ir būti ypač atidus bei jautrus. Atsakingas pareigūnas turėtų žinoti ir suprasti, kad prašytojas gali nenorėti arba negalėti pateikti duomenų apie tam tikrus traumuojančius įvykius.

1.2.6. Peržiūrėti atitinkamas rekomendacijas [atgal]

Peržiūrėjęs bylos medžiagą atsakingas pareigūnas turėtų įvertinti bet kokius teisinius principus, kurie gali būti susiję su tuo, ką reikėtų išnagrinėti per pokalbį. Prašymo faktus jis turėtų nustatyti atsižvelgdamas į taikomus

teisės aktus ir jurisprudenciją. Jei kyla abejonių, atsakingas pareigūnas turėtų vadovautis atitinkamomis teisinėmis nuostatomis, taip pat jo paties nacionalinėje institucijoje taikomomis konkrečiomis rekomendacijomis.

1.2.7. Pasirengti psichologiškai [atgal]

Svarbu, kad prieš pradėdamas pokalbį atsakingas pareigūnas pasirengtų psichologiškai ir primintų sau, kad kiekviena byla turėtų būti vertinama kaip visiškai atskira.

Psichologiškai besirengdamas pokalbiui atsakingas pareigūnas turėtų paklausti savęs, koks su byla susijęs požiūris, mintys ar išankstinės nuostatos gali turėti įtakos jo objektyvumui, ir siekti jų išvengti.

Prašytojui gali būti skausminga atpasakoti traumines patirtis. Atsakingas pareigūnas turėtų žinoti apie tai, kokį psichologinį poveikį jam gali turėti toks pasakojimas. Pavyzdžiui, kankinimo apibūdinimai arba patirtų sužalojimų nuotraukos gali labai šokiruoti ir turėtų ilgalaikį poveikį. Be to, atsakingas pareigūnas turėtų atsižvelgti į galimą poveikį vertėjui ir, jei įmanoma, prieš pokalbį informuoti jį apie tai, kad per pokalbį gali susidaryti sudėtingų situacijų.

1.2.8. Parengti bylos planą [atgal]

Kiekvienas atsakingas pareigūnas pats susikuria pasirengimo pokalbiui metodą. Priklausomai nuo to, kokia informacija prieinama, prašyme pateiktus faktus gali būti pravartu suskirstyti pagal laiką, kad į tokį grafiką būtų galima atsižvelgti per pokalbį. Bylos nagrinėjimo planas gali būti grindžiamas ne tik tokiu chronologiniu principu, bet ir turėti loginę arba teminę struktūrą. Be to, tokia struktūra gali būti naudinga, kai reikia parengti sprendimą dėl prašymo.

Iš anksto parengtas ilgas klausimų sąrašas gali trukdyti pokalbio eigai ir būti neproduktyvus. Todėl manoma, kad naudingiau parengti konkrečių sričių ar su prašymu susijusių elementų planą.

1.3. Praktinės taisyklės [atgal]

Kad pokalbis prasidėtų sklandžiai ir nustatytu metu, atsakingas pareigūnas turi užtikrinti visus parengiamuosius darbus, būtinus norint sukurti saugią aplinką. Tokia pokalbio aplinka padėtų gauti kuo daugiau aktualios informacijos, būtinos norint priimti gerą sprendimą.

Jei taip numatyta nacionalinės teisės aktuose ir (arba) rekomendaciniuose dokumentuose, atsakingas pareigūnas turėtų parengti reikiamus susitarimus su prašytojo teisiniu atstovu.

Atsižvelgdamas į profesinius darbo reikalavimus, bet kas, kam tenka vadovauti pokalbiui, turi dėvėti tinkamą aprangą ir būti tinkamai pasirengęs.

1.3.1. Tinkamas pareigūnas ir vertėjas žodžiu [atgal]

(Naujos redakcijos PPD 15 straipsnis)

Kai įmanoma, pageidavimas, kad būtų skirtas tos pačios lyties atsakingas pareigūnas ar vertėjas, turėtų būti patenkintas, nebent sprendžiančioji institucija turi pagrindo manyti, kad toks pageidavimas pateikiamas ne dėl to, kad prašytojui sunku išsamiai pristatyti savo prašymo motyvus.

Reikėtų dėti visas pastangas, kad prašytojui būtų sudarytos sąlygos pateikti visapusišką ir tikslią informaciją, tuo tikslu paskiriant tinkamos lyties atsakingą pareigūną ir vertėją žodžiu, kad prašytojas nejaustų grėsmės ar nesijaustų nepatogiai. Tai labai svarbu, kai prašytojas yra išžaginimo ar seksualinės prievartos auka.

Kai kuriais atvejais prašytojas gali paprašyti, kad pokalbio vedėjas ir (arba) vertėjas būtų kitos lyties. Kai kuriose valstybėse narėse yra nustatyta tokio prašymo patenkinimo, kai tai įmanoma, tvarka.

Kai reikia apklausti vaiką, paskirstas atsakingas pareigūnas turėtų turėti atitinkamų žinių ir įgūdžių, kad per pokalbį vaikui galėtų sukurti draugišką atmosferą.

Jūsų šalyje gali būti taikoma ir kitokia specializacija pagal prašytojo profilį.

1.3.2. Patalpos parengimas ir vietos procedūros [atgal]

Konfidencialumo sumetimais prašytojas paprastai apklausiamas vienas arba kartu su savo teisiniu atstovu ar globėju (jei tai nelydimas nepilnametis). Priklausomai nuo nacionalinės teisės ir praktikos gali būti leidžiama dalyvauti ir kitiems asmenims, tokiems kaip JTVPK atstovai arba asmenys, teikiantys teisinius ar kitokius patarimus arba emocinę ar medicininę pagalbą. Tai gali būti ypač aktualu, jei akivaizdu, kad esama bet kurių iš anksčiau išvardytų pažeidžiamumo veiksnių.

Atsakingas pareigūnas turėtų iš anksto patikrinti, ar patalpa ir susėdimo tvarka yra tinkama. Dalyvių susėdimo tvarka turėtų atspindėti principą, kad tarpusavyje bendrauja atsakingas pareigūnas ir prašytojas, o vertėjui suteikiamas tik pagalbinis vaidmuo.

Be to, atsakingas pareigūnas turėtų patikrinti, pavyzdžiui, ar veikia įrašymo ar kitokia įranga, jei ji reikalinga. Pageidautina, kad atsakingas pareigūnas pasirūpintų vandeniu ir servetėlėmis, kurių gali prireikti per pokalbį.

1.3.3. Saugumo klausimai [atgal]

Jeigu, pradinio rizikos vertinimo duomenimis, prašytojas praeityje yra smurtavęs arba jei kyla kokių nors kitų saugumo klausimų, atsakingas pareigūnas turėtų imtis reikiamų atsargos priemonių. Be kita ko, gali būti iš anksto informuojama apsauga, kad atvykęs prašytojas būtų nuodugniai apieškotas, arba prašoma, kad patalpoje per visą pokalbį būtų dar vienas bendradarbis. Atsakingas pareigūnas turėtų būti gerai informuotas apie evakuacijos procedūrą, jei per pokalbį įsijungtų priešgaisrinė signalizacija arba jei susidarytų kokios nors kitos neeilinės aplinkybės.

2 skirsnis. Pokalbio pradžia

Pokalbio aplinkybės daugumai prašytojų yra naujos ir svetimos. Todėl pageidautina skirti pakankamai laiko gerai bendravimo atmosferai sukurti. Siekdamas šio tikslo atsakingas pareigūnas turėtų veikti profesionaliai ir prašytojui suprantamu būdu pateikti pakankamai informacijos apie pokalbio aplinkybes ir pokalbio tikslą.

2.1. Sukurti ir išsaugoti pasitikėjimo atmosferą [atgal]

Atsakingo pareigūno tikslas per asmeninį pokalbį – surinkti tikslios ir patikimos informacijos apie tai, dėl ko prašytojas prašo apsaugos. Atsakingo pareigūno tarpasmeninio bendravimo gebėjimai per pokalbį gali turėti didelės įtakos tam, kokios ir kiek informacijos jis gaus. Verta skirti pakankamai laiko ir sukurti gerą bendravimo atmosferą, kurioje visi dalyvaujantys asmenys jaustųsi saugūs ir bendrautų vadovaudamiesi teigiama nuostata. Tai prašytojui leidžia atsipalaiduoti ir patirti mažiau streso, nerimo ar nepasitikėjimo, todėl jis yra labiau motyvuotas teikti informaciją.

Be to, atitinkamai ir pats atsakingas pareigūnas gali atsipalaiduoti ir stebėti prašytoją. Atsakingas pareigūnas privalo sukurti tokią pasitikėjimo atmosferą; profesionalumas ir empatija padės pasiekti šį tikslą.

Pokalbis turėtų būti vertinamas kaip dialogas, per kurį daugiausia turėtų kalbėti prašytojas. Atsakingas pareigūnas savo verbaline ir neverbaline komunikacija prašytojui turėtų aiškiai parodyti, kad būtent jis yra dėmesio centre. Be to, atsakingas pareigūnas savo bendravimą turėtų priderinti prie prašytojo poreikių. Tai reiškia, kad reikia kalbėti ir informaciją pateikti taip, kad suprastų prašytojas, taip pat reikia sugebėti atpažinti neverbalinės komunikacijos ženklus ir atsižvelgti į tarpkultūrinius aspektus. Subtilus prašytojo kūno kalbos, laikysenos ir bendravimo tempo atspindėjimas gali padėti kurti pasitikėjimo atmosferą. Be to, atsakingas pareigūnas gali sumažinti įtampą ir nerimą, jei paaiškina kiekvieno dalyvaujančio asmens vaidmenį ir kiekvieną proceso etapą bei veiksmą.

2.1.1. Demonstruoti profesionalumą [atgal]

Vienas iš svarbiausių aspektų priimant sprendimą, ar suteikti apsaugą, yra objektyvus ir nešališkas požiūris. Atsakingas pareigūnas turi užtikrinti, kad prašymo faktai ir aplinkybės būtų nustatyti tiksliai. Dažnai asmeninis pokalbis yra pagrindas taip nustatyti faktus.

Pokalbis turi būti grindžiamas pagrindiniais pagarbos, teisingumo ir objektyvumo principais. Atviras požiūris padeda atsakingam pareigūnui užtikrinti prašytojo pasitikėjimą, su kiekvienu prašytoju elgtis pagarbiai ir kiekvieną prašymą nagrinėti išsamiai.

Jei atsakingas pareigūnas laikosi pagrindinių bendravimo principų – yra lankstus, kantrus, ramus ir sugeba aktyviai klausytis, – tai jam padeda sukurti gerą bendravimo atmosferą, kuri yra būtina norint gauti visą reikiamą informaciją.

Nemažiau svarbu, kad atsakingas pareigūnas sugebėtų valdyti savo emocijas ir tinkamai reaguoti į prašytojo bei kitų dalyvaujančių asmenų emocijas. Todėl atsakingas pareigūnas turi pripažinti ir priimti per pokalbį reiškiamas emocijas, o kartu derinti empatiją ir sugebėjimą neprisirišti ir neįsitraukti asmeniškai.

Toks požiūris dažnai vertinamas kaip profesionalumas darbe; tai reiškia, kad savo veikloje atsakingas pareigūnas lieka nešališkas, žingeidus ir pagarbus. Tai taikoma bendravimui su prašytoju, vertėju, teisiniu atstovu ir kitas dalyvaujančiais asmenimis. Siekiant pažinti savo paties požiūrį ir nuspręsti, kaip jį geriau pritaikyti, dažnai prireikia savirefleksijos.

2.1.2. Į prašytoją kreiptis tiesiogiai [atgal]

Kaip jau paaiškinta pirmiau, atsakingas pareigūnas verbaline ir neverbaline komunikacija prašytojui turėtų aiškiai parodyti, kad būtent jis yra dėmesio centre. Todėl labai svarbu į prašytoją kreiptis tiesiogiai, o ne kalbėti trečiuoju asmeniu per vertėją, teisinį atstovą ar kitą asmenį.

2.1.3. Kalbėti tinkamu tonu ir pasitelkti tinkamą kūno kalbą [atgal]

Apklaudamas prašytojus iš skirtingų pasaulio kraštų, atsakingas pareigūnas turėtų žinoti apie neverbalinės komunikacijos kultūrinius skirtumus ir neskubėti interpretuoti prašytojo kūno kalbos.

Be to, atsakingas pareigūnas visada turėtų žinoti ir suvokti savo kūno kalbos galią ir pavojus, susijusius su tuo, kad jis gali pasirodyti nesuinteresuotas ar agresyvus. Antra vertus, žinios apie neverbalinių užuominų galią gali būti naudojamos siekiant paskatinti bendravimą per pokalbį.

Daugiau informacijos pateikiama 3 skirsnyje.

2.2. Įsitikinti, kad tai yra būtent tas prašytojas [atgal]

Priklausomai nuo nacionalinės praktikos, atsakingas pareigūnas turėtų paprašyti, kad prašytojas parodytų kilmės šalies išduotus dokumentus, siekdamas įsitikinti, kad prieš jį yra būtent tas prašytojas.

2.3. Pasveikinimas arba prisistatymas [atgal]

2.3.1. Profesionaliai pasveikinti prašytoją ir paaiškinti patalpoje esančių asmenų vaidmenis [atgal]

Pokalbio aplinkybės daugumai prašytojų yra naujos ir svetimos. Daugelis prašytojų nesupranta, kas yra pokalbio vedėjas ir koks yra pokalbio tikslas. Todėl labai svarbu, kad atsakingas pareigūnas prašytoją pasitiktų profesionaliai, pristatytų visus dalyvaujančius asmenis ir paaiškintų jų vaidmenis.

2.3.2. Pasitikslinti, ar vertėjas ir prašytojas supranta vienas kitą [atgal]

Be to, atsakingas pareigūnas turėtų paklausti prašytojo, ar jis supranta vertėją, o vertėjo – ar jis supranta prašytoją.

2.3.3. Prašytojo paklausti apie ypatingus poreikius [atgal]

Įžanginėje pokalbio dalyje atsakingas pareigūnas visada turėtų užtikrinti, kad prašytojas būtų pasirengęs pokalbiui; tuo tikslu prašytojo reikia paklausti, ar jis turi kokių nors sveikatos problemų ir ar yra kitų dalykų, į kuriuos reikėtų atsižvelgti.

2.3.4. Paskatinti prašytoją perspėti apie bet kokius bendravimo ar supratimo sunkumus [atgal]

Atsakingas pareigūnas turėtų paskatinti prašytoją per pokalbį įvardyti bet kokius bendravimo ar supratimo sunkumus. Atsakingas pareigūnas savo kalbėseną turėtų pritaikyti prie prašytojo asmeninių aplinkybių ir konteksto (pvz., prie amžiaus, lyties, išsilavinimo, socialinio statuso ir t. t.). Tai svarbu siekiant užtikrinti, kad abi pusės suprastų pokalbio aplinkybes, ir apsaugoti prašytojo juridines teises.

2.4. Prašytojui pateikti informaciją [atgal]

Svarbu, kad prašytojas suprastų procesą. Todėl svarbu suteikti informaciją. Antra vertus, per didelio kiekio informacijos prašytojas gali tiesiog nepajėgti priimti. Atsakingas pareigūnas atitinkamą informaciją turėtų pritaikyti ir paaiškinti atsižvelgdamas į konkretų prašytoją. Toliau nurodyti informacijos, kuri turėtų būti pateikta bet kuriuo atveju, pavyzdžiai.

2.4.1. Pokalbio tikslo paaiškinimas [atgal]

Svarbu prašytojui paaiškinti pokalbio tikslą. Prašytojui turėtų būti aišku, kad atsakingas pareigūnas privalo surinkti kuo daugiau aktualios, tikslios ir patikimos informacijos apie tai, dėl ko prašytojas prašo tarptautinės apsaugos.

2.4.2. Informacija apie pokalbio planą ir struktūrą [atgal]

Svarbu, kad atsakingas pareigūnas prašytojui paaiškintų, kokia bus pokalbio struktūra. Pagal galiojančią nacionalinę praktiką prašytojui iš pradžių gali būti suteikta galimybė pakoreguoti ar paaiškinti institucijoms jau pateiktus duomenis, pavyzdžiui, registracijos etape. Be to, prašytojui bus suteikta galimybė savo prašymą pristatyti netrukdomai, savo žodžiais, savo tempu ir laisva forma. Po tokio laisvos formos pasakojimo atsakingas pareigūnas gali užduoti konkrečių klausimų apie skirtingus prašymo aspektus.

2.4.3. Informacija apie pertraukas [atgal]

Atsakingas pareigūnas turėtų informuoti prašytoją apie pertraukas, kurios bus daromos, ir apie tai, kad prašytojas gali paprašyti padaryti pertrauką.

2.4.4. Informacija apie konfidencialumą [atgal]

(Naujos redakcijos PPD 15 straipsnio 2 dalis; naujos redakcijos PPD 48 straipsnis)

Svarbu pabrėžti, ką iš tiesų reiškia konfidencialumas. Daugelis prašytojų atvyksta iš šalių, kuriose netaikoma nuostata, kad vyriausybė saugos šalies piliečių privatumą. Todėl kai kam gali būti sunku suprasti, ką reiškia „konfidencialumas“. Be to, atsakingas pareigūnas turėtų atminti, kad prašytojas gali turėti pagrindo nenorėti atskleisti informacijos, jei jis mano, kad ji nėra laikoma konfidencialia. Prašytojas gali baimintis, kad kiti asmenys jam gali padaryti žalą, arba baimintis dėl šeimos narių ir draugų gyvybės ir saugumo.

2.4.5. Informacija apie prašytojo įsipareigojimus ir (arba) pareigą bendradarbiauti [atgal]

(Naujos redakcijos PPD 4 ir 5 straipsniai)

Atsakingas pareigūnas turėtų paaiškinti, kodėl tam, kad būtų priimtas palankus sprendimas, naudinga tiksliai pateikti visą svarbią informaciją. Kalbėdamas apie įpareigojimą sakyti tiesą, atsakingas pareigūnas turėtų pabrėžti, kad to reikalaujama iš visų. Taip atsakingas pareigūnas išvengia įtarimo, kad jis daro prielaidą, jog prašytojas

ketina meluoti. Be to, taip siunčiama svarbi žinia, kad neigiamų padarinių bus tik tuo atveju, jei prašytojas klaidingą informaciją pateiks sąmoningai.

Atsakingas pareigūnas prašytojui turėtų nurodyti, kad, kai prašytojas atsakymo į klausimą nežino, jis taip ir turėtų pasakyti, o ne mėginti teisingą atsakymą atspėti.

2.4.6. Jei taikoma, informacija apie pokalbio įrašymą [atgal]

Jei taikoma, atsakingas pareigūnas turėtų pateikti informaciją apie ketinimą pokalbį įrašyti ir paprašyti atitinkamo sutikimo pagal nacionalinius rekomendacinius dokumentus. Be to, atsakingas pareigūnas turėtų informuoti prašytoją apie praktinius žingsnius, susijusius su įrašu, ir kiek laiko toks įrašas bus saugomas (įskaitant, kai reikia, aspektus, susijusius su privatumo teise).

2.4.7. Informacija apie rašytinę ataskaitą [atgal]

Be to, atsakingas pareigūnas turėtų informuoti prašytoją apie praktinius žingsnius, susijusius su raštiška ataskaita, ir apie galimybę pateikti pastabų ir (arba) paaiškinimų dėl bet kokių ataskaitoje padarytų klaidų ar klaidingų aiškinimų.

3 skirsnis. Pokalbis

Tai, kaip atsakingas pareigūnas veda pokalbį, daro didelę įtaką tam, kiek ir kokios informacijos jis gaus. Šiuo atžvilgiu svarbus atsakingo pareigūno požiūris, taip pat jo verbalinė ir neverbalinė komunikacija (pokalbio vedimo metodai).

3.1. Požiūris [atgal]

3.1.1. Neutralumas [atgal]

Atsakingas pareigūnas turi būti neutralus. Jis turėtų mėginti būti kuo objektyvesnis ir kuo aiškiau reikšti savo mintis. Kitos bylos arba jo įsitikinimai ir nuostatos jam neturėtų daryti įtakos.

3.1.2. Nesmerkiantis požiūris [atgal]

Atsakingas pareigūnas per pokalbį turėtų kalbėti tinkamu tonu, vadovautis nesmerkiančiu požiūriu, užtikrinti, kad jo požiūris ir reakcija į prašytojo pareiškimus būtų nešališki ir pagrįsti smalsumu, įskaitant tuos atvejus, kai, pavyzdžiui, yra požymių, kad esama neatitikimų, suklastotų dokumentų ar kad padaryta veiksmų, dėl kurių gali būti atsisakyta suteikti apsaugą.

3.1.3. Vengti nesusipratimų, susijusių su kultūrinėmis prielaidomis, vertybėmis ar lūkesčiais [atgal]

Žinios apie prašytojo kultūrą yra svarbios. Tačiau atsakingas pareigūnas turėtų žinoti apie stereotipų pavojų ir atsižvelgti į tai, kad prašytojas pirmiausia yra atskiras asmuo. Jei atsakingas pareigūnas nuomonę apie asmenį susidaro pirmiausia atsižvelgdamas į kultūrinės tradicijas, jis gali būti nepajėgus tinkamai įvertinti prašytojo asmeninę istoriją.

Atsakingas pareigūnas neturėtų daryti prielaidos, kad visi viską supranta taip kaip jis arba kad tik jo supratimas yra teisingas. Be to, atsakingas pareigūnas turėtų suvokti, kaip jo kultūriniai ypatumai veikia tai, kaip jis interpretuoja atitinkamus faktus.

Siekiant nustatyti savo požiūrį, verbalinę bei neverbalinę komunikaciją ir nuspręsti, kaip visai tai pritaikyti, būtina savivoka ir savirefleksija. Tokių nuostatų nepaisymas gali sugriauti atvirą ir pasitikėjimu grįstą pokalbio atmosferą ir neigiamai paveikti pokalbio rezultatus.

3.2. Pokalbio aplinkybių valdymas [atgal]

3.2.1. Dialogo valdymas [atgal]

Atsakingas pareigūnas privalo siekti, kad prašytojo prašymas suteikti tarptautinę apsaugą būtų išnagrinėtas visapusiškai. Šiame procese atsakingas pareigūnas galėtų pasiremti **bylos planu** (pagrįstu logine, chronologine arba temine struktūra), tačiau taip pat svarbu išsaugoti lankstumą.

3.2.2. Kontroliuoti vertėją [atgal]

(Naujos redakcijos PPD 15 straipsnio 3 dalies c punktas)

Vertėjo reikia, kad būtų išvengta prašytojo ir atsakingo pareigūno nesusikalbėjimo. Jei įmanoma, pravartu vertėją prieš pokalbį trumpai instrukuoti, ypač tais atvejais, kai reikia ypatingo jautrumo.

Vertėją svarbu informuoti apie jo atsakomybę bei vaidmenį per pokalbį ir užtikrinti, kad jis sėdėtų tinkamoje patalpoje, kurioje rengiamas pokalbis, vietoje (stalo gale, vienodu atstumu nuo atsakingo pareigūno ir prašytojo).

Dirbdamas su vertėju atsakingas pareigūnas turėtų kalbėti lėtai ir aiškiai, dažnai daryti pauzes, kad vertėjas galėtų versti trumpomis frazėmis, ypač jei pateikiami išsamūs ar sudėtingi paaiškinimai. Svarbu, kad atsakingas pareigūnas į prašytoją kreiptųsi tiesiogiai (pirmuoju asmeniu), o ne trečiuoju asmeniu per vertėją.

Atsakingas pareigūnas turėtų patvirtinti, kad pasirinktas vertėjas gali tiksliai ir nešališkai vertėjauti prašytojui. Vertėjas turėtų būti nesusijęs su prašytoju. Pokalbio pradžioje vertėjai visada turėtų nurodyti, ar jie yra susiję, ir, jei taip, tai koks tas ryšys. Priklausomai nuo ryšio pobūdžio, gali būti paskirtas kitas vertėjas.

Vertėjas neturėtų reikšti nuomonės ar teikti patarimų atsakingam pareigūnui arba prašytojui. Tačiau kartais vertėjas turi paaiškinti kontekstą, kai, pavyzdžiui, kalboje, į kurią verčiama, nėra reikiamo atitiktens. Tais atvejais vertėjas gali būti priverstas į tai atkreipti dėmesį.

Atsakingas pareigūnas turėtų stebėti, kaip vertėjas verčia, ir užtikrinti, kad jis verstų neutraliai ir nešališkai. Jei atsakingam pareigūnui kiltų kokių nors klausimų dėl vertėjo gebėjimų ar elgesio, tai turėtų būti sprendžiama pagal nacionalines procedūras (pavyzdžiui, sprendžiant šį klausimą su aukštesnio rango pareigūnais), o pokalbis gali būti sustabdytas ir atnaujintas su kitu vertėju.

Per pokalbį būtina atsižvelgti į prašytojo ir vertėjo būseną ir reguliariai daryti pertraukas.

3.3. Laisvos formos pasakojimas [atgal]

3.3.1. Laisvos formos pasakojimo pristatymas [atgal]

Laisvos formos pasakojimo etapo tikslas – išsiaiškinti kuo daugiau patikimos ir tikslios informacijos, prašytojui suteikiant galimybę nepertraukiamai papasakoti apie priežastis, dėl kurių jis kreipėsi apsaugos. Atsakingas pareigūnas turėtų paprašyti, kad prašytojas apie priežastis, paskatinusias pateikti prašymą, papasakotų savo žodžiais. Dažniausiai laisvos formos pasakojimas atsakingam pareigūnui suteikia daug tikslios informacijos ir duomenų, kuriuos galima išsamiau išnagrinėti per pokalbį. Atsakingas pareigūnas turėtų stengtis nepertraukti laisvos formos pasakojimo, o jei kas neaišku – tiesiog pasižymėti, prie kokių klausimų reikėtų grįžti po to, kai prašytojas baigs pasakoti.

Atsakingas pareigūnas turėtų priminti prašytojui pateikti kuo daugiau su vardais, vietomis, įvykiais ir t. t. susijusių duomenų, kurie gali būti naudingi ar svarbūs jo paraiškai. Tačiau atsakingas pareigūnas turėtų suvokti, kad atmintis yra ribota, ir turėti pagrįstų lūkesčių dėl to, kiek ir kokios informacijos, susijusios su esminėmis faktinėmis aplinkybėmis, prašytojas gali pateikti. Atminties procesai yra individualūs, juos veikia įvairūs veiksniai, kaip antai prašytojo amžius, kultūra ir kilmė, o ypač – trauminė patirtis.

3.3.2. Aktyviai klausytis prašytojo, siekiant jį padrąsinti [atgal]

Aktyviai klausytis yra labai svarbu, siekiant paskatinti prašytoją viską papasakoti išsamiai ir nuosekliai.

Siekdamas pagerinti bendravimo įgūdžius ir išvengti nesusipratimų, savo verbalinę ir neverbalinę komunikaciją atsakingas pareigūnas turėtų nukreipti į prašytoją ir žinoti, kaip prašytojas gali interpretuoti neverbalinius ženklus.

Atsakingas pareigūnas turėtų žinoti, kad per visą pokalbį įterpiamais trumpais ir neutraliais žodeliais, tokiais kaip „taip“, „aišku“, „gerai“, jis patvirtina, kad klausosi prašytojo. Taip prašytojas tarsi raginamas kalbėti toliau, be to, tai padeda prašytojui tęsti ir plėtoti pasakojimą.

Trumpi prašytojo pasakojimo atkarpų pakartojimai gali būti veiksmingas būdas tiek sužadinti prašytojo atmintį, tiek užtikrinti tinkamą pokalbio kryptį nepertraukiant prašytojo. Atsakingas pareigūnas gali padėti prašytojui prisiminti įvykius bei konkrečias detales taikydamas įvairius atminties sužadinimo metodus. Šiuo tikslu galima užduoti klausimus apie skirtingus pojūčius, susijusius su konkrečiu įvykiu, arba bendraujant vartoti esamąjį laiką.

Kai kuriems prašytojams sunku laisvai kalbėti. Tokiais atvejais atsakingas pareigūnas turėtų imtis aktyvesnio vaidmens ir užduoti konkretesnius klausimus; kartu jis neturėtų užmiršti ir toliau pristatyti visas temas, o naują temą visada pradėti atvirais klausimais.

Atsakingas pareigūnas turėtų prašytojui suteikti pakankamai laiko susikaupti ir pagalvoti, taip pat galimybę pačiam kontroliuoti, kiek informacijos prašytojas nori atskleisti, ypač jei jis kalba apie traumą sukėlusį ar kitokių padarinių turėjusį įvykį.

Jei prašytojas per laisvos formos pasakojimą nutolsta nuo aktualios informacijos, atsakingas pareigūnas pasakojimą turėtų atsargiai grąžinti prie nustatytos temos. Pavyzdžiui, atsakingas pareigūnas gali pasinaudoti natūraliomis pertraukomis pasakojime, kad įvertintų, ar yra kokių nors priežasčių, kodėl prašytojas nori kalbėti apie tuos dalykus, ir ar jis mano, kad tie dalykai yra svarbūs prašymui. Tada atsakingas pareigūnas gali grįžti prie nagrinėjamos temos ir paprašyti prašytojo tęsti toliau. Atsakingas pareigūnas turėtų būti pakankamai atsargus ir neįsiterpti per anksti, kad prašytojui suteiktų laiko pačiam grįžti prie pasakojimo gijos.

3.4. Nagrinėjimo etapas [atgal]

Atsakingas pareigūnas turėtų nustatyti pagrindines prašytojo pasakojimo dalis ir į jas reaguoti. Atsakingas pareigūnas turėtų vienu metu nagrinėti vieną temą. Jis turėtų nustatyti pagrindines temas (paraiškos pagrindą) ir toliau nagrinėti tos pagrindinės temos potemes, kad užtikrintų darnų kontekstą ir sklandų pokalbį. Toks požiūris prašytojui padėtų išsamiai papasakoti apie atitinkamą įvykį. Tai yra geras būdas nustatyti pokalbio struktūrą ir užtikrinti, kad bus aprėpti visi svarbūs aspektai. Svarbu, kad atsakingas pareigūnas visada liktų lankstus ir reaguotų į naują prašytojo pateikiamą informaciją.

3.4.1. Temos apibrėžimas [atgal]

Prieš pateikdamas atvirus ar konkretesnius klausimus, atsakingas pareigūnas visada turėtų apibrėžti temą. Konkrečios temos pristatymas padeda prašytojui žengti tinkama kryptimi, todėl atsakingas pareigūnas gali užtikrinti, kad pokalbis būtų kryptingas, ir gauti svarbios informacijos neužduodamas per daug klausimų.

3.4.2. Patvirtinti supratimą [atgal]

Per pokalbį atsakingas pareigūnas turėtų pasinaudoti galimybe išsiaiškinti, ar visi viską teisingai supranta, ir siekti, kad pagrindiniai teiginiai būtų patvirtinti. Pavyzdžiui, atsakingas pareigūnas galėtų perfrazuoti prašytojo atsakymus apie pagrindinius jo prašymo aspektus ir paprašyti prašytojo patvirtinti, kad atsakymai suprasti teisingai.

3.5. Pokalbio metodai ir klausimų tipai [atgal]

3.5.1. Pasistengti, kad klausimai būtų paprasti [atgal]

Dėl vartojamos kalbos lygio ir to, kaip atsakingas pareigūnas užduoda klausimus, gali kilti didelių nesupratimų ir gali būti padaryta klaidingų išvadų. Klausimai per pokalbį turėtų būti aiškūs, kuo paprastesni ir atitikti prašytojo amžių ir išsilavinimo lygį. Sudėtinų klausimų reikėtų vengti.

3.5.2. Naudoti atvirus klausimus [atgal]

Atsakingas pareigūnas turėtų naudoti atvirus klausimus, kad prašytojas papasakotų apie įvykį ar aplinkybes arba perteiktų savo žinias, nuomonę ar jausmus. Taip prašytojas skatinamas pateikti kuo daugiau informacijos. Atviri klausimai turėtų prasidėti žodžiais „kaip“, „kodėl“, „pasakykite“, „paaiškinkite“, „apibūdinkite“ ir t. t.

3.5.3. Uždarus klausimus rinktis tinkamai [atgal]

Nors atsakingas pareigūnas daugiausia turėtų remtis atvirais klausimais, jis gali naudoti ir uždarus klausimus, kad geriau suprastų prašytojo pasakojimą ar gautų konkrečios informacijos.

Tačiau atsakingas pareigūnas turėtų žinoti, kad netinkamu metu arba per dažnai užduodami uždari klausimai pokalbį gali sutrikdyti. Todėl tokių klausimų rekomenduotina vengti, kai pokalbis ar laisvos formos pasakojimas yra įsibėgėjęs. Jei užduodama daug uždarų klausimų iš eilės, prašytojui gali susidaryti įspūdis, kad jis apklausiamas kaip policijoje ir kad jam nesuteikiama galimybė pačiam išsamiai pristatyti savo prašymo.

3.5.4. Naudoti paaiškinančius ir apsvarstyti skirtus klausimus [atgal]

Paaiškinantys ir apsvarstyti skirti klausimai yra svarbūs, kai atsakingam pareigūnui reikia, kad prašytojas pateiktų tikslių įvykio aprašymą.

3.5.5. Korektiškai ir tinkamai užduoti tinkamus klausimus [atgal]

Atsakingas pareigūnas klausimus turėtų užduoti korektiškai, tinkamai ir be užuominų. Nukreipiantys klausimai paprastai prašytoją nukreipia pageidaujamo ar laukiamo atsakymo link arba prašytojui sudaro klaidingą įspūdį, koks turėtų būti atsakymas.

3.5.6. Klausimus pateikti atsižvelgiant į prašytojo gebėjimus ir išsilavinimą [atgal]

Atsakingas pareigūnas klausimus turėtų pateikti atsižvelgdamas į prašytojo gebėjimus ir išsilavinimą. Atsakingas pareigūnas visada pirmiausia turėtų nustatyti prašytojo išsilavinimo lygį arba tai, kaip jis sugeba suprasti tam tikras sąvokas, kad vartojant per daug paprastą ar per daug sudėtingą kalbą nekiltų bendravimo kliūčių. Kai įmanoma, užduodamas klausimus atsakingas pareigūnas turėtų vartoti paties prašytojo žodžius ir frazes.

3.6. Galimybė išsiaiškinti neatitikimus [atgal]

(Naujos redakcijos PPD 16 straipsnis)

Prašytojui turėtų būti suteikta galimybė prašymą pristatyti kuo išsamiau. Be kita ko, jam turėtų būti suteikta galimybė paaiškinti, kodėl trūksta tam tikrų elementų ir (arba) kodėl prašytojo pareiškimuose yra neatitikimų ar prieštaravimų, taip pat paaiškinti, kodėl jo pateikiama informacija neatitinka informacijos iš kitų šaltinių.

Be to, atsaķinas pareiġūnas prašytojui turētū suteikti galimybē paaišķinti, kodēl jo pateikiama informacija neatitinka kilmēs šalies informācijas bei ųinomū faktū ir jiems priēstarauja.

Pagal nacionalinē praktikā atsaķinas pareiġūnas prašytojui taip pat gali suteikti galimybē paaišķinti, kodēl jo pateikiama informacija neatitinka ųeimos nario ar liudytojo pasakojimū.

Objektyvumo sumetimais prašytojui turi būti prieinama ta pati informacija, kaip ir sprendimus priimančiam asmeniui. Taip siekiama uųtikrinti, kad prašytojas turētū galimybē prireikus priēstarauti tokiai informacijai ir (arba) galētū būti pasirengēs reaguoti ų informacijā, kuria remiantis gali būti abejojama jo paraišķos patikimumu. Prašytojui turētū būti pateikta kilmēs šalies informacija, iš kurios galbūt būtu galima padaryti išvadā apie jo nepatikimumā, kad prašytojas galētū ų tai atsakyti.

4 skirsnis. Prašymo esmė

Siekdamas užtikrinti, kad pokalbis pavyktų, atsakingas pareigūnas turėtų aprėpti visus su prašymu susijusius klausimus ir dėmesį sutelkti į **esmines faktines aplinkybes**. Pokalbio rengimo metodai negali būti vertinami atskirai nuo to, ką reikia apsvarstyti. Iš esmės šiose EASO praktinėse gairėse apibendrintų pokalbio vedimo metodų ir nuostatų taikymo tikslas – atsakingam pareigūnui suteikti galimybę objektyviai ir veiksmingai surinkti tikslią ir patikimą informaciją apie tai, kodėl prašytojas kreipiasi apsaugos.

Toliau pateikti punktai skirti ne tam, kad būtų nurodyta, kaip atsakingas pareigūnas turėtų užduoti ar formuluoti klausimus; tai veikiau sąrašas klausimų, kuriuos reikia išnagrinėti, atsižvelgiant į prašymo aplinkybes, kad vėliau būtų galima atlikti įvertinimą. Tiesą sakant, keletą toliau išvardytų klausimų reikės kelti ne visais atvejais; jie priminti priminimo ir rekomendaciniais tikslais, jei to prireiktų atsižvelgiant į prašymo turinį ir (arba) nacionalinės teisės aktus ar praktiką.

Atsakingas pareigūnas turėtų atsižvelgti į tai, kad pareiga patvirtinti prašymo faktus tenka ir institucijoms, ir prašytojui. Tai, be kita ko, reiškia, kad per pokalbį atsakingas pareigūnas turėtų a) būti susipažinęs su atitinkama kilmės šalies informacija, kuri gali padėti suprasti prašytojo aplinkybes ir patvirtinti jo pareiškimo detales arba padėti atskleisti jų neatitikimus (taip pat žr. poskirsnį „Peržiūrėti atitinkamą kilmės šalies informaciją“); b) padėti prašytojui išsamiai papasakoti savo istoriją, tinkamai užduodant tinkamus klausimus; c) prašytojui suteikti galimybę paaiškinti bet kokius galimus neatitikimus (taip pat žr. poskirsnį „Galimybė paaiškinti neatitikimus“).

4.1. Rinkti informaciją apie patirtą persekiojimą ar didelę žalą [atgal]

(KD 4 straipsnis)

4.1.1. Kas įvyko? [atgal]

Išsamus (kiek įmanoma) pasakojimas apie įvykius yra reikalingas, kad būtų galima įvertinti, kiek sunkios buvo prašytojo patirtys (žr. KD 9 straipsnio 1 dalies a punktą bei 2 dalį ir 15 straipsnį). Įvairių priemonių visuma taip pat gali būti įvertinta kaip persekiojimas (žr. KD 9 straipsnio 1 dalies b punktą). Todėl pareigūnas turėtų būti pasirėngęs užduoti klausimus arba išgirsti užuominas apie „smulkius“ faktus ar grasinimus, kurių visuma gali reikšti persekiojimą ar didelę žalą.

Be to, atsakingas pareigūnas turėtų atminti, kad tai, jog praeityje nebūta persekiojimo ar didelės žalos, nereiškia, kad toks pavojus nekils ateityje.

4.1.2. Kas nukentėjo nuo persekiojimo ir arba kam padaryta didelė žala? [atgal]

Paprastai auka yra pats prašytojas. Tačiau prašytojas gali baimintis dėl to, kad persekiojimą ar didelę žalą patyrė kiti panašūs (pagal motyvus, susijusius su Ženevos konvencija, šeimos nariai, pagal gyvenamąją vietą ir pan.) asmenys.

Gali būti, kad prašytojas nesibaimina pats, tačiau atstovauja išlaikytinui – nepilnamečiui vaikui ar neįgaliam suaugusiajam, kurio vardu jis aiškina faktus (pvz., atstovauja mergaitei, kuriai gresia lyties organų žalojimas).

Prašytojo ar aukos profilis ir kilmė (amžius, tautybė, išsilavinimas, tikėjimas, lytis, gyvenamoji vieta ir t. t.) savaime gali būti esminė faktinė aplinkybė suteikti tarptautinę apsaugą. Be to, jie svarbūs siekiant nustatyti asmens padėtį kilmės šalies visuomenėje ir į juos gali prireikti atsižvelgti vėliau atliekant patikimumo vertinimą (žr. KD 4 straipsnio 2 dalį ir 4 straipsnio 3 dalies c punktą).

4.1.3. Kas persekiojo ir (arba) padarē didelē žalā? [atgal]

Persekiojimo vykdytojai ar didelės žalos darytojai gali būti valstybė ar nevalstybiniai subjektai, arba ir vieni, ir kiti (žr. [KD 6 straipsnį](#)). Taip pat svarbu nustatyti, kas konkrečiu atveju yra minėtoji (-osios) šalis (-ys), siekiant vėliau įvertinti, ar būtų galima pasitelkti apsaugos teikėją (pagal [KD 7 straipsnį](#)) ir ar būtų galima apsvarstyti galimybę taikyti vidaus apsaugą pagal [KD 8 straipsnį](#).

4.1.4. Kada tai įvyko? [atgal]

Datos ir chronologiniai orientyrai yra naudingi siekiant pristatyti aplinkybes, įvertinti atitiktį anksčiau prašytojo pateiktai informacijai ir patikrinti prašytojo pasakojimą pagal kitą informaciją, tokią kaip kilmės šalies informacija, duomenys iš duomenų bazių (*Eurodac*, VIS ir t. t.) ir kt.

Datos ir chronologiniai orientyrai naudingi siekiant, be kita ko, įvertinti priežastinius ryšius tarp praeities įvykių ir išvykimo iš kilmės šalies. Tačiau atsakingas pareigūnas turėtų atminti, kad asmeninės prašytojo aplinkybės, pavyzdžiui, kultūriniai ypatumai, patirta trauma ar kiti veiksniai, gali paveikti prašytojo gebėjimą prisiminti datas.

4.1.5. Kur tai įvyko? [atgal]

Vietos ir orientyrai (jų pavadinimai) yra naudingi siekiant nustatyti aplinkybes ir pateikiamą informaciją palyginti su kilmės šalies informacija.

4.1.6. Kodėl tai įvyko? [atgal]

Atsakingas pareigūnas prašytojui turėtų suteikti galimybę pateikti asmeninę nuomonę, kodėl jis ar kiti asmenys patyrė ar gali patirti persekiojimą ar didelę žalą. Kartu atsakingas pareigūnas turėtų atminti, kad prašytojas gali nežinoti apie persekiojimų motyvus ir (arba) nesugebėti vartoti teisinės terminijos.

Su veiksmų priežastimis susiję aspektai yra reikalingi, kad atsakingas pareigūnas galėtų nustatyti sąsajas su motyvais suteikti tarptautinę apsaugą, o ypač – pabėgėlio statusą.

4.1.7. Kokie dokumentai ir faktai pateikti (kai taikoma)? [atgal]

Paprašyti pateikti paaiškinimų apie pateiktus dokumentus ir faktus – svarbi pokalbio dalis (žr. [KD 4 straipsnio 2 dalį](#)).

Svarbūs aspektai galėtų būti tokie: koku tikslu dokumentas pateiktas, koks jo pobūdis ar turinys (jei neišversta), su koku faktu ar įvykiu jis yra susijęs, kas juo pagrindžiama ar atskleidžiama, iš kur šis dokumentas, kada ir kaip prašytojas jį gavo.

Kai galima daryti prielaidą, kad yra dokumentai, susiję su tam tikrais elementais, bet jie nebuvo pateikti, atsakingas pareigūnas turėtų išnagrinėti jų nepateikimo priežastis, tačiau tai neturėtų paveikti vėliau numatyto vertinimo rezultatų.

4.2. Paklausti apie persekiojimo arba didelės žalos baimę [atgal]

4.2.1. Kas, prašytojo manymu, galėtų įvykti grįžimo atveju? [atgal]

Būsima persekiojimo ar didelės žalos rizika yra esminis klausimas nustatant tarptautinės apsaugos poreikius; prašytojui turėtų būti suteikta galimybė nurodyti, ko jis baiminasi, nes būtent tai yra tikrasis jo prašymo motyvas.

4.2.2. Kodėl prašytojas mano, kad tai galėtų įvykti? [atgal]

Per pokalbį su prašytoju atsakingas pareigūnas turėtų turėti omeny, kad praeityje vykdytas persekiojimas ar padaryta didelė žala gali reikšti, kad ir ateityje gali kilti panašaus persekiojimo arba didelės žalos pavojus (žr. **KD 4 straipsnio 4 dalį**). Antra vertus, tai, kad praeityje persekiojimo ar didelės žalos nepatirta, nereiškia, kad toks pavojus nekils ateityje (taip pat žr. *sur place* atsirandančius tarptautinės apsaugos poreikius, **KD 5 straipsnį**).

Jei pasikeitė asmens aplinkybės ar kilmės šalis, atitinkamų veiksmų priežastys gali būti skirtingos nei tos, kurios lėmė persekiojimus ar žalą praeityje.

4.2.3. Kas yra tie subjektai, kurie, prašytojo manymu, jį gali persekioti ar jam padaryti didelę žalą, jei jis grįžtų į savo kilmės šalį? [atgal]

Jei pasikeitė asmens aplinkybės ar kilmės šalis, persekiojimai gali būti ne tie, kurie vykdė persekiojimus ar padarė žalą praeityje.

Išnagrinėti šį klausimą būtina, ypač kai praeityje persekiojimo ar didelės žalos nepatirta.

4.3. Išnagrinėti persekiojimo priežastis [atgal]

(KD 10 straipsnis, Ženevos konvencijos 1 straipsnio A skirsnio 2 punktą)

4.3.1. Papildomi klausimai dėl prašytojui būdingų arba jam priskiriamų savybių [atgal]

Jei prašytojas nepakankamai aiškiai atsakė į klausimą, „kodėl tai įvyko“, vis dėlto būtina įvertinti, ar esama persekiojimo priežasties pagal KD 10 straipsnį.

Kai prašytojas nurodo priežastis, dėl kurių jis buvo ar gali būti persekiojamas, gali tekti užduoti papildomų klausimų, siekiant nustatyti, ar jam iš tiesų būdingos (arba persekiojimo vykdytojais manoma, kad būdingos) savybės, kurios lemia numanomą persekiojimą.

1951 m. Ženevos konvencijoje arba KD 10 straipsnyje aiškiai nepaminėtos savybės kai kuriose valstybėse narėse pagal nacionalinės teisės aktus gali būti vertinamos kaip nepriklausomi motyvai suteikti pabėgėlio statusą (pvz., lytis, „kovotojo už laisvę“ statusas, tai, kad JTVPK ar kitą Ženevos konvenciją pasirašiusi šalis anksčiau tokį asmenį pripažino pabėgėliu).

Jei toks papildomas motyvas taikomas pagal jūsų teisės aktus, jį galite rasti čia: [\[terpti nuorodą į nacionalinės teisės aktus\]](#).

4.3.2. Kai kuriuos klausimus gali tekti iškelti *ex officio* [atgal]

Kai kuriuos prašytojo nepaminėtus klausimus (pvz., iš tam tikrų kilmės šalių kilusių prašytojų moterų lyties organų žalojimo klausimą) gali tekti iškelti *ex officio*.

Jei šiuo atžvilgiu jūsų šalyje taikomi teisės aktai ar konkretūs rekomendaciniai dokumentai, juos galite rasti čia: [\[terpti nuorodą į nacionalinės teisės aktus ar rekomendacinius dokumentus\]](#).

4.4. Įvertinti, kodėl reikėtų papildomos apsaugos [atgal]

(KD 15 straipsnis)

Kai baiminamasi, kad didelė žala gali būti „mirties bausmė ar egzekucija“ (žr. KD 15 straipsnio a dalį) arba „kančios, nežmoniškas ar žeminamas elgesys arba baudimas kilmės šalyje“ (žr. KD 15 straipsnio b dalį), reikiamos informacijos jau turėjo suteikti atsakymai į anksčiau 4.1 ir 4.2 poskirniuose užduotus klausimus. Tačiau, kai kyla pavojus, kad bus padaryta didelė žala dėl nesirenkamojo smurto tarptautinio ar vidaus ginkluoto konflikto metu, gali tekti užduoti konkrečių papildomų klausimų (žr. KD 15 straipsnio c punktą).

Jei esama kokių nors ypatybių, susijusių su tuo, kaip KD 15 straipsnio c punktas yra perkeltas jūsų šalyje, jas galite rasti čia: [\[terpti jūsų šalies atitinkamas teises nuostatas\]](#)

4.4.1. Kai kuriuos klausimus gali tekti iškelti *ex officio* [atgal]

Kai kuriuos prašytojo nepaminėtus klausimus (pvz., dėl prašytojų moterų iš tam tikrų kilmės šalių – ar yra giminaitis arba šeimos, klanų ar genties tinklo narys ar pažįstamas asmuo [vyras], galintis jai suteikti „apsaugą“ ir (arba) ją išlaikyti pagal vietos tradicijas) gali tekti iškelti *ex officio*.

Jei jūsų šalyje esama kokių nors konkrečių teisinių nuostatų ar atitinkamų rekomendacijų, jas galite rasti čia: [\[terpti jūsų šalies atitinkamas teises nuostatas ar rekomendacijas\]](#)

4.5. Kai taikoma, apvarstyti kitokios apsaugos galimybę [atgal]

Kai kuriose šalyse suteikti teisę likti šalyje dėl prižasčių, nesusijusių su tarptautine apsauga (dėl humanitarinių, gailestingumo ar medicininių prižasčių ir t. t.), gali sprendžiančioji institucija. Žr. 1 skirsnio poskirsnį „Nustatyti atitinkamus netarptautinės apsaugos klausimus“.

Jei jūsų šalyje esama kokių nors konkrečių teisinių nuostatų ar atitinkamų rekomendacijų, jas galite rasti čia: [\[terpti jūsų šalies atitinkamas teises nuostatas ar rekomendacijas\]](#)

4.6. Pasiteirauti apie prieinamą apsaugą kilmės šalyje [atgal]

(KD 6 straipsnio c dalis ir 7 straipsnis)

4.6.1. Ar prašytojas mėgino prašyti, kad apsaugą suteiktų atitinkamos institucijos arba apsaugos teikėjai? [atgal]

Ši pokalbio tema nėra aktuali, jei persekiojo ar didelę žalą padarė valstybė.

Tačiau, remiantis kilmės šalies informacija, kai kuriose šalyse nepriklausomų teisminių ar kitokių institucijų teikiama apsauga ar žalos atlyginimas gali būti veiksmingas ir prieinamas (žr. KD 7 straipsnį).

Šį aspektą reikia išnagrinėti, kai persekiojimą vykdė ar didelę žalą padarė nevalstybiniai subjektai (žr. KD 6 straipsnio c dalį).

Antra vertus, tai būtų neaktualu, jei nėra apsaugos teikėjo.

4.6.2. Jei taip, tai kokios institucijos ar apsaugos teikėjai tai padarė ir koks buvo rezultatas? [atgal]

Per pokalbį gali tekti išnagrinėti, ar apsaugos teikėjas negali arba nenori veikti ir ar nenorėjimas veikti buvo grindžiamas konvencija (žr. KD 6 straipsnio c punktą).

4.6.3. Jei ne, tai kodėl? [atgal]

Jei prašytojas nemėgino užsitikrinti apsaugos savo kilmės šalyje, atsakingas pareigūnas jam turėtų suteikti galimybę paaiškinti, kodėl, pavyzdžiui:

- jis negalėjo siekti apsaugos;
- jis mano, kad iš to nebūtų buvę jokios naudos.

4.7. Jei taikoma, paklausti apie vidaus apsaugos alternatyvą [atgal]

(KD 8 straipsnis)

4.7.1. Ar prašytojo kilmės šalyje yra saugus prieglobstis? [atgal]

Šioje pokalbio dalyje reikia turėti omeny, kad įrodyti, jog apsauga yra prieinama, privalo sprendžiančioji institucija.

4.7.2. Ar apsauga juridškai ir praktiškai prieinama ir ar yra pagrindo tikėtis, kad prašytojas ten įsikurs? [atgal]

Atsakingas pareigūnas turėtų patikrinti, ar prašytojas:

- gali **saugiai** nuvykti į tą šalies dalį,
- gali **teisėtai** keliauti ir būti priimtas toje šalies dalyje ir
- gali **pagrįstai** tikėtis ten įsikurti ir būti apsaugotas nuo persekiojimo ir didelės žalos.

4.8. Jei taikoma, pasiteirauti apie galiojantį atsisakymo suteikti apsaugą pagrindą [atgal]

(KD 12 ir 17 straipsniai, pagrįsti 1951 m. Ženevos konvencijos 1 straipsnio D, E, F skirsniais)

Atsižvelgiant į nustatytus požymius, per pokalbį atsakingam pareigūnui gali tekti išnagrinėti su atsisakymu suteikti apsaugą susijusius klausimus.

4.8.1. 1951 m. Ženevos konvencijos 1 straipsnio D ir E skirsniai [atgal]

Iš Palestinos kilusiems prašytojams – ar prašytojas naudojami kitų Jungtinių Tautų organų ar agentūrų, nei JTVPK, apsauga ar parama (žr. KD 12 straipsnio 1 dalies a punktą, pagrįstą Ženevos konvencijos 1 straipsnio D skirsniu). Jei parama nutraukiama, atsakingas pareigūnas turėtų užduoti atitinkamus klausimus, kad nustatytų, ar tai įvyko

dėl priešasčių, kurių jis nekontroliuoja arba kurios nuo jo nepriklauso (ESTT byla C-364/11 „Abed El Karem El Kott ir kiti“, 2012 12 19).

Ar atsakingo pareigūno šalyje (ar kitoje šalyje, kurioje jis gyvena) prašytojui yra taikomos teisės ir pareigos, kurias turi tos šalies piliečiai, arba jas atitinkančios teisės ir pareigos? (Žr. KD 12 straipsnio 1 dalies b punktą, pagrįstą Ženevos konvencijos 1 straipsnio E skirsniu.)

4.8.2. 1951 m. Ženevos konvencijos 1 straipsnio F skirsnis [atgal]

a. Ar prašytojas paminėjo savo veiksmus, dėl kurių jam gali būti atsisakyta suteikti apsaugą? (Apie veiksmus, dėl kurių gali būti atsisakyta suteikti apsaugą, žr. KD 12 straipsnio 2 dalį ir 17 straipsnio 1 dalį, pagrįstą Ženevos konvencijos 1 straipsnio F skirsniu)

Jei taip atsitiktų, atsakingas pareigūnas turėtų:

- paprašyti, kad prašytojas patvirtintų savo pareiškimą;
- informuoti prašytoją, kad dėl jo minimų veiksmų gali būti atsisakyta jam suteikti tarptautinę apsaugą;
- išsiaiškinti galimas švelninančias aplinkybes.

Jūsų šalyje gali būti taikoma konkreti tvarka, kai reikia išnagrinėti atsisakymo suteikti apsaugą motyvus (pvz., būtina kreiptis į specializuotus atsakingus pareigūnus, surengti atskirą pokalbį ir t. t.). Savo nacionalines procedūras galite pasitikrinti čia [[terpti nuorodą į atitinkamas rekomendacijas](#)].

b. Ar, remiantis kilmės šalies informacija ar liudijimais, galima teigti, kad organizacija, kuriai prašytojas priklauso (pvz., policija, kariuomenė, sukarinta grupuotė, partizanų grupuotė, teroristinė grupė, mafija), įvykdė veiksmus, dėl kurių gali būti atsisakyta suteikti apsaugą?

Tokiu atveju atsakingas pareigūnas turėtų išsiaiškinti tokius dalykus apie prašytojo poziciją ir (arba) vaidmenį organizacijoje:

- Ar prašytojas žinojo apie nusikaltimus?
- Koks buvo jo vaidmuo? Ar jis įsakė, kurstė, vykdė ar sąmoningai padėjo vykdyti tokius nusikaltimus?
- Galimos papildomos aplinkybės: buvimo trukmė, hierarchinė padėtis, užduotys, veiksmų padariniai ir t. t.
- Ar jis tuo metu tokiems veiksams nepritarė/pritaria? Ar jis tokiems veiksams nepritaria/pritaria dabar?
- Galimos švelninančios aplinkybės: protinis pajėgumas, prievarta, savigyna ir t. t.

c. Ar prašytojas yra kaltinamas padaręs sunkų (nepolitinį) nusikaltimą ne prieglobsčio šalyje (iki patekimo į tokią šalį) ar už tokį nusikaltimą yra teistas arba, remiantis kilmės šalies informacija, išorės informacija ar turimais duomenimis, galima spręsti, kad jis padarė tokį nusikaltimą?

Šioje pokalbio dalyje atsakingas pareigūnas turėtų turėti omeny, jog įrodyti, kad yra pagrindo atsisakyti suteikti apsaugą, privalo sprendžiančioji institucija.

Tokiu atveju atsakingas pareigūnas turėtų išsiaiškinti tokius aspektus:

- Koks nusikaltimas buvo padarytas?
- Jei taikoma, kodėl prašytojas mano, kad toks kaltinimas yra mėginimas pateisinti persekiojimą ar didelę žalą?
- Jei taikoma, kodėl prašytojas mano, kad nebuvo ar nebus patenkintos teisingo proceso sąlygos?
- Koks gali būti nuosprendis? Ar numatyta mirties bausmė? Kokios yra sąlygos šalies kalėjimuose?

Nepolitiniai nusikaltimai trečiojoje šalyje, įvykdyti prieš tai, kai asmeniui leidžiama atvykti į atsakingo pareigūno šalį, taip pat gali lemti atsisakymą suteikti apsaugą. Tokiais atvejais atsakingas pareigūnas turės išnagrinėti su prašytojo kilmės šalimi susijusias pasekmes jo padėčiai.

d. Kai taikoma, ar prašytojas kelia pavojų bendruomenei arba valstybei narei? (KD 14 straipsnio 5 dalis ir 17 straipsnio 1 dalies d punktas)

Atsakingam pareigūnui taip pat gali tekti įvertinti, kaip tokie motyvai susiję su atsisakymu suteikti papildomą apsaugą. Žr. atitinkamus teises aktus ir rekomendacinius dokumentus: [[terpti nuorodą į nacionalinės teisės aktus ir rekomendacinius dokumentus](#)].

e. Negrąžinimo principas atsisakymo suteikti apsaugą atveju

Kai sprendžiančiosios institucijos kompetencija neapsiriboja teise nustatyti, ar asmuo atitinka reikalavimus, kad galėtų kreiptis dėl pabėgėlio statuso arba papildomos apsaugos, ir kai tikėtina, kad suteikti apsaugą bus atsisakyta, atsakingam pareigūnui (jei to prireikia konkrečioje byloje ir jei ankstesniuose pokalbio etapuose prašytojas savo atsakymuose nepateikė pakankamai informacijos, nors tai mažai tikėtina) gali tekti užduoti klausimus, tinkamus norint vėliau įvertinti, ar prašytojo grąžinimas į jo kilmės šalį būtų tarptautinių įsipareigojimų pagal žmogaus teisių dokumentus (ypač pagal EŽTK 3 straipsnį ir Konvencijos prieš kankinimą 3 straipsnį) pažeidimas.

5 skirsnis. Pokalbio pabaiga

Kai prašytojas baigia aiškinti priežastis, kodėl jis pateikė prašymą, o atsakingas pareigūnas uždavė visus svarbius ir būtinus klausimus, pradedamas baigiamasis pokalbio etapas. Šiame etape vienas svarbiausių dalykų – užtikrinti, kad visa prašymui aktuali informacija būtų tinkamai išnagrinėta. Be to, baigiamajame etape reikia užtikrinti, kad iki pokalbio pabaigos prašytojas būtų gavęs visą reikiamą informaciją.

5.1. Užtikrinti, kad per pokalbį būtų buvę aptarti visi svarbūs prašymo aspektai [atgal]

Per pokalbį dėl prašymo suteikti tarptautinę apsaugą esmės atsakingas pareigūnas užtikrina, kad prašytojui būtų suteikta tinkama galimybė pristatyti visus elementus, kurių reikia prašymui pagrįsti.

5.1.1. Apibendrinti visas priežastis, dėl kurių pateiktas prašymas suteikti apsaugą, ir paklausti prašytojo, ar santrauka yra teisinga [atgal]

Pagal nacionalinę praktiką gali prireikti, kad atsakingas pareigūnas trumpai apibendrintų prašytojo pateiktą pasakojimą. Nors tam reikia laiko, tokia santrauka yra geras būdas užtikrinti, kad atsakingas pareigūnas rašytinėje ataskaitoje būtų nurodęs pagrindines prašytojo pateiktas priežastis.

5.1.2. Paklausti prašytojo, ar jis norėtų ką nors pridurti [atgal]

Svarbu įsitikinti, kad per pokalbį buvo aprėpti visi klausimai. Prašytojui turėtų būti suteikta galimybė pateikti visus prašymą pagrindžiančius argumentus. Kai prašytojo klausiama, ar jis norėtų ką nors pridurti, tai jam suteikia pojūtį, kad su juo elgiamasi teisingai ir kad jam suteikta galimybė būti išklaustytam.

Jei prašytojas nori ką nors pridurti, atsakingas pareigūnas turėtų būti atviras ir lankstus. Jis turėtų išklaudyti bet kokius naujus prašymui svarbius klausimus ir juos išnagrinėti.

Be to, atsakingą pareigūną gali pasiekti informacija apie prašytojo turimus dokumentus ar kitus duomenis. Prašytojui turėtų būti nurodyta, kaip jis galėtų ar turėtų juos pateikti institucijai.

5.2. Pasitikslinti, ar vertėjas ir prašytojas supranta vienas kitą [atgal]

(Naujos redakcijos PPD 12 ir 15 straipsniai)

Pokalbio pabaigoje atsakingas pareigūnas dar kartą turėtų paklausti prašytojo, ar jam nekilo kokių nors abejonių dėl vertėjo arba dėl vertimo per pokalbį.

Pokalbio pabaigoje svarbu patvirtinti, kad per visą pokalbį prašytojas ir vertėjas vienas kitą suprato. Pagal kai kuriose valstybėse narėse taikomą praktiką atsakingas pareigūnas taip pat gali paklausti vertėjo, ar jis per visą pokalbį suprato prašytoją.

5.3. Kai taikoma, kitiems asmenims pasiūlyti galimybę pasinaudoti savo teisėmis [atgal]

(Naujos redakcijos PPD 23 straipsnis)

Jei pokalbyje dalyvauja prašytojo teisinis patarėjas, tai pagal nacionalines taisykles ir praktiką jam turėtų būti suteikta galimybė pokalbio pabaigoje pateikti pastabų arba prašytojui užduoti su jo byla susijusių klausimų.

Priklausomai nuo nacionalinės teisės aktų ir procedūrų kitiems pokalbyje dalyvaujantiems žmonėms, tokiems kaip globėjai ar lydintys suaugusieji, taip pat gali būti suteikta galimybė pasisakyti.

Jei jūsų šalyje taikomos konkrečios rekomendacijos dėl skirtingų pokalbio šalių teisių, jas galite rasti čia: [\[Iterpti nuorodą į nacionalinės teisės aktus ir rekomendacinius dokumentus\]](#).

5.4. Informuoti prašytoją apie kitus proceso etapus [atgal]

5.4.1. Maždaug kada sprendimas bus priimtas? [atgal]

Nežinia dėl to, kada sprendimas bus priimtas, prašytojui gali kelti stresą. Dažniausiai gali būti neįmanoma prašytojui nurodyti tikslios sprendimo priėmimo datos; tačiau atsakingas pareigūnas pokalbio pabaigoje prašytojui turėtų nurodyti bent apytikslį laikotarpį, per kurį bus priimtas sprendimas.

5.4.2. Kaip prašytojas gaus informaciją apie sprendimą? [atgal]

Atsakingas pareigūnas turėtų informuoti prašytoją apie tai, kaip jam bus pateikta informacija apie sprendimą dėl jo prašymo. Ar apie sprendimą, pavyzdžiui, bus pranešta per teisinį patarėją ar per atsakingą pareigūną? Ar pranešimas bus pateiktas žodžiu arba (ir) raštu ir t. t.

5.4.3. Jei svarbu – kas priims sprendimą? [atgal]

Prašytojui neturi būti nurodyta konkretaus sprendžiančiojo asmens pavardė. Tačiau būtų gerai, jei prašytojas būtų informuotas apie tai, pavyzdžiui, kokiame biure ir kokių lygmeniu sprendimas bus priimtas.

5.4.4. Teisė pateikti apeliaciją, jei prašymas atmetamas [atgal]

Prašytojas turėtų būti informuotas apie teisę į apeliaciją tuo atveju, jei jo prašymas būtų atmestas. Kada ir kur apeliacija turėtų būti pateikta? Kokia institucija svarstys apeliaciją? Ar prašytojui kaip nors padės jo teisinis patarėjas ir pan.

Atsakingas pareigūnas turėtų atsižvelgti į tai, kad informavimas apie teisę pateikti apeliaciją prašytojui gali sukelti stresą ir nuogąstavimą, kad institucijos jau priėmė (neigiamą) sprendimą. Atsakingas pareigūnas turėtų pabrėžti, kad sprendimas dar nepriimtas ir kad tokia informacija teikiama kiekvienam prašytojui.

5.4.5. Jei atsakymas teigiamas – dokumentai, šeimos susijungimas, teisė dirbti ir pan. [atgal]

Priklausomai nuo nacionalinės praktikos atsakingas pareigūnas gali informuoti prašytoją apie tai, ką reiškia, kad prašymas priimtas. Jei, pavyzdžiui, prašytojas turi šeimos narių trečiojoje šalyje ir nori su jais susijungti, jam reikia nurodyti, ką jis turėtų daryti ir pan. Kaip ir tuo atveju, kai priėmus neigiamą sprendimą pateikiama informacija dėl galimos apeliacijos, atsakingas pareigūnas turėtų aiškiai pabrėžti, kad galutinis sprendimas dar nepriimtas.

5.4.6. Jei taikoma, kokios teisės ir privilegijos taikomos laukiant sprendimo [atgal]

Kai kuriose valstybėse narėse informacija apie prašytojo teises ir privilegijas laukiant sprendimo pateikiama proceso pradžioje. Tačiau, jei prašytojas dar negavo tos informacijos, atsakingas pareigūnas informaciją jam galėtų pateikti pokalbio pabaigoje.

5.5. Jei taikoma šiame etape, prašytojui suteikti galimybę pateikti pastabų dėl pokalbio ataskaitos [atgal]

(Naujos redakcijos PPD 17 straipsnis)

Prašytojui suteikiama galimybė asmeninio pokalbio pabaigoje (arba per nurodytą laiką iki tol, kol atsakinga institucijų priims sprendimą) pateikti pastabas ir (arba) paaiškinimus žodžiu ir (arba) raštu dėl bet kokio ataskaitos ar stenogramos klaidingo vertimo, nesusipratimų ar praleidimų. Svarbu užtikrinti, kad prašytojas būtų išsamiai informuotas (jei reikia, pasitelkiant vertėją žodžiu) apie ataskaitos turinį arba apie esminius stenogramos elementus.

Priklausomai nuo nacionalinių procedūrų ir praktikos atsakingas pareigūnas tokią galimybę gali suteikti asmeninio pokalbio pabaigoje ir paprašyti, kad prašytojas patvirtintų, jog ataskaitos ar stenogramos turinys tinkamai atspindi pokalbio esmę. Jei prašytojas stenogramos turinio nenori patvirtinti, reikėtų užfiksuoti tokio atsisakymo priežastį.

Papildomos praktinės informacijos apie procesą jūsų šalyje galima rasti: [\[įterpti nuorodą į teisinės nuostatas ar rekomendacijas\]](#).

5.6. Prašytojui suteikti galimybę užduoti klausimų [atgal]

Atsakingas pareigūnas pokalbio pabaigoje prašytojo turėtų paklausti, ar jis norėtų ko nors paklausti. Jei būtina, prašytojas turėtų būti nukreiptas pas atitinkamą asmenį ar į atitinkamą organizaciją.

5.7. Veiksmai po pokalbio – apsvarstyti pokalbį [atgal]

5.7.1. Pokalbio įvertinimas [atgal]

Nors pokalbis baigėsi, vis dar gali būti likę neatsakytų klausimų arba klausimų, kuriuos galbūt reikia nagrinėti toliau. Svarbiausias klausimas, kurį atsakingas pareigūnas turi apsvarstyti, yra tai, ar visi svarbūs aspektai buvo išsamiai išnagrinėti ir ar reikia surinkti papildomos informacijos, kad būtų galima priimti sprendimą dėl prašymo. Byla turėtų būti apsvarstyta netrukus po pokalbio, kai atsakingas pareigūnas dar nėra užmiršęs visos informacijos, todėl su byla jam nereikia susipažinti iš naujo.

Be to, po pokalbio svarbu skirti laiko apsvarstymui ir savianalizei. Atsakingas pareigūnas turėtų apsvarstyti, kaip pokalbis atrodė iš prašytojo perspektyvos. Ar atsakingas pareigūnas, laikydamasis profesionalumo principų, buvo pagarbus bei empatiškas ir t. t.

5.7.2. Savęs įvertinimas ir apsvaistymas [atgal]

Be to, atsakingas pareigūnas gali pasinaudoti šiomis praktinėmis gairėmis, kad įvertintų, kaip jam pavyko surengti pokalbį, ir nustatyti sritis, kuriose savo darbą reikėtų pagerinti.

Atsakingas pareigūnas taip pat turėtų apsvaistyti savo patirtį per pokalbį, ypač jei buvo aptariami traumuojantys ar kitokių padarinių turėję įvykiai. Siekiant išsaugoti profesionalų požiūrį ir užtikrinti darbo produktyvumą, atsakingas pareigūnas turėtų reguliariai įvertinti savo paties poreikius ir juos tenkinti.

Teisinės priemonės ir nacionaliniai dokumentai

Tarptautinės teisinės priemonės

- 1951 m. Ženevos konvencija ir 1967 m. Niujorko protokolas dėl pabėgėlių statuso
- Europos žmogaus teisių konvencija (EŽTK)
- Jungtinių Tautų konvencija prieš kankinimą ir kitokį žiaurų, nežmonišką ar žeminantį elgesį ar baudimą

Europos Sąjungos teisinės priemonės

- Priskyrimo prie tarptautinės apsaugos gavėjų direktyva (nauja redakcija) (KD)
2011 m. gruodžio 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/95/ES dėl trečiųjų šalių piliečių ar asmenų be pilietybės priskyrimo prie tarptautinės apsaugos gavėjų, vienodo statuso pabėgėliams arba papildomą apsaugą galintiems gauti asmenims ir suteikiamos apsaugos pobūdžio reikalavimų (nauja redakcija)
- Prieglobsčio procedūrų direktyva (nauja redakcija) (PPD nauja redakcija)
2013 m. birželio 26 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/32/ES dėl tarptautinės apsaugos suteikimo ir panaikinimo bendros tvarkos (nauja redakcija)
- Kovos su prekyba žmonėmis direktyva
2011 m. balandžio 5 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/36/ES dėl prekybos žmonėmis prevencijos, kovos su ja ir aukų apsaugos, pakeičianti Tarybos pamatinį sprendimą 2002/629/TVR

Europos Sąjungos Teisingumo Teismo praktika

- ESTT BYLA C-364/11 „EL Kott ir kiti“ (Teismo (Didžioji kolegija) sprendimas)

Nacionalinės teisinės priemonės ir rekomendaciniai dokumentai

Nacionalinės teisinės priemonės

-

Nacionaliniai rekomendaciniai dokumentai

-

KAIP ĮSIGYTI EUROPOS SĄJUNGOS LEIDINIŲ

Nemokamų leidinių galite įsigyti:

- vieną egzempliorių:
svetainėje *EU Bookshop* (<http://bookshop.europa.eu>);
- daugiau negu vieną egzempliorių / plakatą / žemėlapi:
Europos Sąjungos atstovybėse (http://ec.europa.eu/represent_lt.htm),
ES nepriklausančių šalių delegacijose (http://eeas.europa.eu/delegations/index_lt.htm),
susisiekę su tarnyba *Europe Direct* (http://europa.eu/europedirect/index_lt.htm)
arba paskambinę numeriu 00 800 6 7 8 9 10 11 (nemokamai visoje ES (*)).

(*) Informacija teikiama nemokamai, daugelis skambučių taip pat nemokami (nors kai kurie ryšio paslaugų teikėjai gali imti mokesį, taip pat gali reikėti mokėti, jeigu skambinsite taksofonu arba viešbučio telefonu).

Parduodamų leidinių galite įsigyti:

- svetainėje *EU Bookshop* (<http://bookshop.europa.eu>).

