



# Praktická príručka úradu EASO: Osobný pohovor

*Súbor praktických príručiek  
úradu EASO*

December 2014

***Europe Direct je služba, ktorá vám pomôže nájsť odpovede  
na vaše otázky o Európskej únii.***

**Bezplatné telefónne číslo (\*):**

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

(\*) Za poskytnutie informácií sa neplatí, podobne ako za väčšinu hovorov (niektorí mobilní operátori, verejné telefónne automaty alebo hotely si však môžu účtovať poplatok).

Viac doplňujúcich informácií o Európskej únii je k dispozícii na internete.  
Sú dostupné cez server Európa (<http://europa.eu>).

ISBN 978-92-9243-428-1

doi:10.2847/57156

BZ-04-14-990-SK-N

© Európsky podporný úrad pre azyl, 2015

Ani úrad EASO, ani iná osoba, ktorá koná v jeho mene, nezodpovedá za používanie informácií obsiahnutých v tejto publikácii.



European Asylum Support Office

# Praktická príručka úradu EASO: Osobný pohovor

*Súbor praktických príručiek  
úradu EASO*

December 2014

SUPPORT IS OUR MISSION

Táto praktická príručka bola vypracovaná v súlade s metodikou Matice kvality úradu EASO. Predstavitelia úradu EASO by týmto chceli vyjadriť poďakovanie odborníkom z členských štátov EÚ, ako aj referenčnej skupine (zloženej z Európskej komisie, vysokého komisára Organizácie Spojených národov pre utečencov a Európskej rady pre utečencov a emigrantov) za ich aktívnu spoluprácu a podporu pri zostavovaní tejto praktickej príručky.

# Úvod

**Prečo bola táto praktická príručka vytvorená?** Praktická príručka úradu EASO s názvom Osobný pohovor má slúžiť ako praktický kontrolný zoznam a stručné usmernenie, ktoré má sprevádzať úradníkov poverených riešením prípadov v rámci Európskej únie a mimo nej v ich každodennej práci. Vznikla na podporu členských štátov pri plnení jednej z ich nevyhnutných povinností v spoločnom európskom azylovom systéme (CEAS): povinnosťou poskytnúť žiadateľovi nezaújatú a efektívnu príležitosť na predstavenie dôvodov jeho žiadosti, v ktorej osobný pohovor plní kľúčovú úlohu. Príručka bola navrhnutá v súlade s príslušnými právnymi požiadavkami a zároveň obsahuje praktický prístup uplatniteľný v každodennej práci úradníkov poverených prípadmi. Uspokojuje dopyt po pretavení uvedených spoločných noriem do spoločného prístupu k ich uplatňovaniu.

**Ako táto praktická príručka súvisí s inými nástrojmi podpory úradu EASO?** Tak ako všetky nástroje podpory úradu EASO, praktická príručka o osobnom pohovore je založená na spoločných normách systému CEAS. Poslaním úradu EASO je podporovať členské štáty okrem iného spoločnou odbornou prípravou, spoločnou kvalitou, spoločnými informáciami o krajine pôvodu. Príručka zodpovedá rovnakému rámcu a mala by sa vnímať ako doplnok k iným dostupným nástrojom. Hlavný ohľad sa bral na jej zhodu s uvedenými nástrojmi najmä v súvislosti s úzko súvisiacimi modulmi programu odborného vzdelávania úradu EASO, ako je modul o technikách pohovoru, o pohovoroch so zraniteľnými osobami a o pohovoroch s deťmi. Praktická príručka v nijakom prípade nenahrádza potrebu základnej a pokročilej odbornej prípravy, ktorú obsahujú uvedené moduly. Zatiaľ čo moduly poskytujú hĺbkovú odbornú prípravu v oblasti znalostí, zručností a postojov, cieľom tohto praktického nástroja je zhrnúť jednotný obsah a prístup v nástroji, pomocou ktorého sa podporuje každodenná práca úradníka povereného prípadom.

Ide o prvú praktickú príručku, ktorá je vypracovaná metódou Matice kvality úradu EASO. Treba ju vnímať v spojení s praktickými príručkami, ktoré budú nasledovať, pričom dve ďalšie sa budú týkať posúdenia dôkazov a identifikácie osôb s osobitými potrebami.

**Čo obsahuje praktická príručka?** V príručke sa propaguje metóda štruktúrovaného pohovoru, ktorá je v súlade s programom odborného vzdelávania úradu EASO. Tento štruktúrovaný prístup vedie používateľa fázami prípravy na osobný pohovor (oddiel 1), začatím pohovoru a poskytnutím informácií (oddiel 2), vedením pohovoru (oddiel 3) vrátane usmernení týkajúcich sa vecnej stránky žiadosti, ktoré treba preskúmať počas pohovoru (oddiel 4), a na záver ukončením pohovoru a následnými aktivitami po pohovore (oddiel 5).

**Ako vznikla táto praktická príručka?** Príručku vytvorili odborníci z členských štátov a umožnil im to úrad EASO. Cenné vstupy okrem toho poskytla referenčná skupina vrátane Európskej komisie, vysokého komisára OSN pre utečencov a Európskej rady pre utečencov a emigrantov (ECRE). Príručka sa potom prekonzultovala a prijali ju všetky členské štáty. Ide o výsledok spojených odborných poznatkov, v ktorom sú zohľadnené spoločné normy a spoločný cieľ – dosiahnutie vysokokvalitných konaní o azyle.

**Kto by mal túto praktickú príručku používať?** Účelom príručky je predovšetkým podporiť úradníkov poverených prípadom v ich každodennej práci. Považuje sa za užitočnú pre nových úradníkov poverených prípadom, ktorí by mohli mať prospech z ďalších usmernení, ako aj pre úradníkov s dlhoročnými skúsenosťami, ktorí ju môžu využívať na pripomenutie si informácií o svojej práci. Okrem toho ju treba vnímať ako nástroj na sebahodnotenie a zároveň ako dohľad nad kvalitou. S malými úpravami ju možno použiť ako nástroj na posúdenie kvality a môže byť predmetom záujmu každého aktéra zapojeného do konania o azyle v tejto kľúčovej fáze.

**Ako by sa mala táto praktická príručka používať?** Príručka má tri navzájom prepojené úrovne. Prvou je kontrolný zoznam, ktorý poskytuje okamžitý prehľad dôležitých prvkov v každej z fáz od prípravy na osobný pohovor po ukončenie pohovoru a využitie času na sebareflexiu. Druhá úroveň zahŕňa stručné usmernenia, v ktorých sa vysvetľuje a dopĺňa každý prvok z kontrolného zoznamu. Tretia úroveň obsahuje odkazy na medzinárodné nástroje, nástroje Európskej únie a vnútroštátne nástroje uvedené v príručke. Úrovne sú interaktívne prepojené hypertextovými odkazmi, vďaka čomu sa zvyšuje praktickosť príručky pri elektronickom používaní.

**Ako súvisí táto praktická príručka s vnútroštátnymi právnymi predpismi a praxou?** Ide o nástroj nezáväznej povahy, v ktorom sú premietnuté spoločné normy a je ponechaný priestor na rozdiely v právnych predpisoch, usmerneniach a praxi v jednotlivých štátoch. Každý vnútroštátny orgán môže zapracovať príslušné časti právnej úpravy a usmernení do príručky vo vyhradenom priestore a tak poskytnúť svojim úradníkom povereným prípadom ucelené usmernenia k osobnému pohovoru.

# Praktická príručka úradu EASO: Kontrolný zoznam pre osobný pohovor

## Oddiel 1: Príprava

- Dôležitosť prípravy
- Oboznámenie sa s prípadom
  - Zhromaždíte informácie o konkrétnom prípade
    - Prečítajte si informácie v zložke prípadu
    - Skontrolujte dostupné databázy
  - Pozrite si relevantné informácie o krajine pôvodu (COI)
  - Identifikujte vecné skutočnosti
  - Identifikujte relevantné otázky, ktoré sa netýkajú medzinárodnej ochrany
  - Určite osobitné procesné potreby
    - Maloleté osoby so sprievodom a bez sprievodu
    - Osoby so zdravotným postihnutím
    - Staršie osoby
    - Tehotné ženy
    - Osamelí rodičia s maloletými deťmi
    - Obete obchodovania s ľuďmi
    - Osoby s duševnými poruchami
    - Osoby vystavené mučeniu, znásilneniu alebo iným závažným formám psychického, fyzického alebo sexuálneho násillia
  - Pozrite si príslušné usmernenia
  - Pripravte sa duševne
  - Vypracujte plán prípadu
- Praktická príprava
  - Vhodný úradník a tlmočník
  - Zariadenie miestnosti a zaužívané postupy
  - Otázky bezpečnosti

## Oddiel 2: Začatie pohovoru

- Vytvorte a udržiavajte atmosféru dôvery
  - Prejavte profesionálny postoj
  - Oslovujte žiadateľa priamo
  - Používajte vhodný tón a vhodnú reč tela
- Overte si, že toto je žiadateľ, s ktorým máte viesť pohovor
- Privítanie/úvod
  - Profesionálne privítajte žiadateľa a vysvetlite mu úlohy osôb prítomných v miestnosti
  - Overte vzájomné porozumenie medzi tlmočníkom a žiadateľom
  - Opýtajte sa žiadateľa na osobitné potreby
  - Pobádajte žiadateľa, aby uviedol akékoľvek ťažkosti s komunikáciou/porozumením
- Poskytnite žiadateľovi informácie
  - Vysvetlenie cieľa pohovoru
  - Informácie o rámci a štruktúre pohovoru
  - Informácie o prestávkach
  - Informácie o dôvernosti
  - Informácie o povinnostiach žiadateľa/povinnosti spolupracovať
  - Ak sa pohovor nahráva, informácie o nahrávaní
  - Informácie o písomnej správe

## Oddiel 3: Vedenie pohovoru

- Postoj
  - Nestrannosť
  - Nezosudzujúci postoj
  - Predídte nedorozumeniu viazanému na kultúrne predpoklady, hodnoty alebo očakávania
- Riadte situáciu na pohovore
  - Riadte dialóg
  - Riadte tlmočníka
- Voľné rozprávanie
  - Urobte úvod k voľnému rozprávaniu
  - Podnecujte žiadateľa tým, že budete aktívnym poslucháčom
- Fáza skúmania
  - Uvedenie konkrétnej témy
  - Potvrďte, že rozumiete
- Techniky pohovoru a typy otázok
  - Používajte jednoduché otázky
  - Používajte otvorené otázky
  - Vhodne používajte zatvorené otázky
  - Používajte objasňujúce a reagujúce otázky
  - Kladte správne otázky správnym a nezaujatým spôsobom
  - Kladte otázky podľa schopnosti a úrovne vzdelania žiadateľa
- Príležitosť objasniť nezrovnalosti



## Oddiel 4: Vecná stránka žiadosti

- Zhromaždite informácie o prenasledovaní alebo vážnom bezprávi v minulosti
  - Čo sa stalo?
  - Kto je obeťou/sú obeť prenasledovania/vážneho bezprávia?
  - Kto je aktérom prenasledovania/vážneho bezprávia?
  - Kedy sa to stalo?
  - Kde sa to stalo?
  - Prečo sa to stalo?
  - Aké sú predložené doklady a dôkazy (ak existujú)?
- Opýtajte sa na obavu z prenasledovania alebo vážneho bezprávia
  - Čo si myslí žiadateľ, čo by sa mu mohlo stať v prípade návratu?
  - Prečo si žiadateľ myslí, že by sa to stalo?
  - Od koho sa žiadateľ obáva prenasledovania/vážneho bezprávia v prípade návratu do svojej krajiny pôvodu?
- Preskúmajte dôvody prenasledovania
  - Kladte nadväzujúce otázky týkajúce sa skutočných alebo pripisovaných charakteristík žiadateľa
  - Niektoré otázky môže byť potrebné nastoliť *ex offo*
- Preskúmajte dôvody doplnkovej ochrany
  - Niektoré otázky môže byť potrebné nastoliť *ex offo*
- Ak je to možné, preskúmajte iné formy ochrany
- Pýtajte sa na dostupnú ochranu v krajine pôvodu
  - Žiadal žiadateľ o ochranu príslušný orgán/príslušných aktérov?
  - Ak áno, ktorý orgán/ktorých aktérov ochrany? S akým výsledkom?
  - Ak nie, prečo?
- Ak je to vhodné, opýtajte sa na možnosť vnútroštátnej ochrany
  - Existuje v krajine pôvodu žiadateľa tzv. bezpečný prístav?
  - Je právne a prakticky dostupný a je primerané očakávať, že sa tam žiadateľ usadí?
- Ak je to vhodné, opýtajte sa na existujúce dôvody vylúčenia
  - článok 1D a článok 1E Ženevského dohovoru z roku 1951
  - článok 1F Ženevského dohovoru z roku 1951

## Oddiel 5: Záver pohovoru

- Ubezpečte sa, že počas pohovoru boli obsiahnuté všetky príslušné aspekty žiadosti
  - Zhrňte všetky dôvody podané k žiadosti o ochranu a opýtajte sa žiadateľa, či je zhrnutie správne
  - Opýtajte sa žiadateľa, či by chcel doplniť ďalšie informácie
- Znovu overte vzájomné porozumenie medzi tlmočníkom a žiadateľom
- Ak je to vhodné, ponúknite ostatným príležitosť uplatňovať si svoje práva
- Informujte žiadateľa o ďalších fázach konania
  - Kedy približne sa prijme rozhodnutie?
  - Ako žiadateľ dostane informácie o rozhodnutí?
  - Ak je to relevantné, kto bude rozhodovať?
  - Právo odvolať sa v prípade zamietnutia žiadosti
  - Ak je odpoveď kladná: dokumentácia, zlúčenie rodiny, právo na prácu atď.
  - Ak je to relevantné, práva a výhody žiadateľa počas čakania na rozhodnutie
- Ak je to v tejto fáze vhodné, dajte žiadateľovi príležitosť vyjadriť pripomienky k zápisnici z pohovoru
- Dajte žiadateľovi príležitosť pýtať sa
- Aktivita po pohovore: premýšľajte o pohovore
  - Hodnotenie pohovoru
  - Sebahodnotenie a premýšľanie

# Praktická príručka úradu EASO: Usmernenia k osobnému pohovoru

## Oddiel 1: Príprava [späť]

Fáza pred pohovorom môže byť rozhodujúca pre jeho kvalitu. Dobrý úradník poverený prípadom sa vyznačuje dôslednou pripravenosťou pri vstupe do miestnosti na pohovor.

### 1.1. Dôležitosť prípravy [späť]

Príprava je kľúčom k dobrému pohovoru. Čím lepšie je úradník poverený prípadom pripravený, tým efektívnejší bude pohovor a tým relevantnejšie otázky môže klásť. Nepripravenie znamená mrhanie časom na pohovore, často s následkom irelevantných otázok, alebo môže viesť k potrebe ďalšieho pohovoru.

Povinnosťou úradníka povereného prípadom je, aby si vopred vyhradil čas a oboznámil sa s podrobnosťami prípadu, aby mohol viesť dobre štruktúrovaný pohovor a pokúsil sa aj riešiť akékoľvek otázky, ktoré vznikli pred začiatkom pohovoru.

Na pohovor by mal byť vyhradený dostatočný čas. Tým, že osoba vedúca pohovor bude dobre pripravená, zabezpečí, že čas, ktorý je k dispozícii, sa môže venovať podstate žiadosti, a nie otázkam, ktoré sú pre žiadosť menej podstatné. Efektívny pohovor, na ktorom sa zhromaždia relevantné dôkazy o kľúčových aspektoch žiadosti, je veľmi dôležitý pre správne stanovenie žiadosti.

### 1.2. Oboznámenie sa s prípadom [späť]

#### 1.2.1. Zhromaždíte informácie o konkrétnom prípade [späť]

##### a) Prečítajte si informácie v zložke prípadu [späť]

Ak nie je zložka prípadu k dispozícii, treba o ňu požiadať. Úradník poverený prípadom by sa mal oboznámiť s formulárom žiadosti, registračným pohovorom, akýmkoľvek písomným vyhlásením, dokladmi o totožnosti a súvisiacimi dokumentmi, výsledkami zisťovania osobitných potrieb vrátane lekárskeho správ a inými dostupnými informáciami, ak sú k dispozícii.

Úradník by mal identifikovať všetky doklady, ktoré možno bude treba preložiť, a prijať potrebné kroky podľa vnútroštátnych postupov.

##### b) Skontrolujte dostupné databázy [späť]

Informácie nachádzajúce sa v dostupných databázach alebo systémoch môžu byť relevantné pre posúdenie žiadosti. V uvedených systémoch môžu byť k dispozícii najmä doplňujúce informácie alebo doklady týkajúce sa totožnosti žiadateľa, jeho štátnej príslušnosti, rodinnej situácie, osobných okolností a migračnej histórie.

#### 1.2.2. Pozrite si relevantné informácie o krajine pôvodu (COI) [späť]

Úradník poverený prípadom by mal byť oboznámený so situáciou v krajine pôvodu žiadateľa v čase údajného prenasledovania alebo vážneho bezprávia, ako aj v súčasnosti. Ak informácie ešte nie sú k dispozícii, môže byť potrebné, aby si úradník poverený prípadom požiadal alebo vyhľadal informácie, ktoré sú pre žiadosť podstatné.

Chýbajúce informácie o krajine pôvodu týkajúce sa príbehu osoby by nemali úradníka povereného prípadom ovplyvniť.

Presné a aktuálne informácie o krajine pôvodu sa dajú získať z rôznych zdrojov, ako sú národné útvary pre informácie v krajine pôvodu, úrad EASO, Úrad vysokého komisára OSN pre utečencov a iné relevantné organizácie pre ľudské práva.

### 1.2.3. Identifikujte vecné skutočnosti [späť]

V závislosti od množstva informácií, ktoré sú už k dispozícii, môže úradník poverený prípadom skúsiť vo svojej príprave indetifikovať vecné skutočnosti týkajúce sa žiadosti. Vecné skutočnosti sú skutočnosti, ktoré sú priamo spojené s definíciami utečenca alebo osoby oprávnenej na doplnkovú ochranu. Úradník poverený prípadom by si však mal zachovať otvorenú myseľ a vziať do úvahy nové skutočnosti, ktoré sa objavia v konaní.

Viac informácií o vecných skutočnostiach je uvedených v [oddiele 4](#).

### 1.2.4. Identifikujte relevantné otázky, ktoré sa netýkajú, medzinárodnej ochrany [späť]

V niektorých členských štátoch môže byť potrebné, aby úradník poverený prípadom určil dôvody, ktoré nepatria do definícií utečenca ani osoby oprávnenej na doplnkovú ochranu, ale ktoré podľa vnútroštátnych pravidiel rozhodujúci orgán tiež zohľadňuje. V závislosti od vnútroštátnych právnych predpisov môžu tieto dôvody zahŕňať napríklad humanitárne a/alebo rodinné dôvody, rodinu a súkromný život alebo zdravotné dôvody.

Ak existujú dôvody ochrany, ktoré potrebujete preskúmať a ktoré nie sú na medzinárodnej úrovni, informácie nájdete na tejto webovej stránke: [[Vložte odkaz na vnútroštátne právne predpisy a/alebo usmernenia](#)].

### 1.2.5. Určite osobitné procesné potreby [späť]

Podľa pracovného vymedzenia pojmu zraniteľný žiadateľ (žadateľ s osobitnými procesnými potrebami) vypracovaného na účely programu odborného vzdelávania úradu EASO na základe [článku 2 písm. d\) smernice 2013/32/EÚ \(prepracované znenie procedurálnej smernice\)](#): „Zraniteľný žiadateľ je žiadateľ, ktorého schopnosť chápať a účinne prezentovať svoj prípad alebo sa plne zúčastňovať na konaní je obmedzená z dôvodu jeho osobných okolností.“

Veľký vplyv môžu mať skúsenosti žiadateľa vo svojej domovskej krajine, počas cesty alebo v krajine azylu. Napríklad jazyková prekážka alebo pocit sociálneho vylúčenia, ktorý zažíva, môže viesť k situácii zvýšenej zraniteľnosti.

Nasledujúce oddiely obsahujú informácie o bežnejších kategóriách osôb s osobitnými potrebami.

#### a) Maloleté osoby so sprievodom a bez sprievodu [späť]

([článok 15 prepracovaného znenia procedurálnej smernice – APD](#))

S deťmi vo veku do 18 rokov by mal pohovor robiť úradník poverený prípadom, ktorý absolvoval odbornú prípravu v tejto oblasti. Pohovory s deťmi by sa mali uskutočniť spôsobom primeraným pre deti. Poverený úradník by napríklad mal prispôbiť svoj prejav alebo tón primeraným spôsobom pre konkrétneho žiadateľa, jeho vek a úroveň pochopenia. V prípade osobitných opatrení by sa mali prekonzultovať vnútroštátne právne predpisy a postupy najmä so zreteľom na zavedenie potrebného rámca podpory pre maloletého žiadateľa v prostredí pohovoru, ako je prítomnosť poručníka počas pohovoru v prípade maloletých osôb bez sprievodu.

**b) Osoby so zdravotným postihnutím [späť]**

Úradník poverený prípadom by mal zvážiť, či je potrebná osobitná starostlivosť a podpora. Mal by zohľadniť povahu zdravotného postihnutia a konať zodpovedajúcim spôsobom, pretože rôzne druhy zdravotného postihnutia si vyžadujú odlišné opatrenia.

**c) Starší ľudia [späť]**

Úradník poverený prípadom by mal zvážiť, či je potrebná osobitná starostlivosť a podpora. Úradník vedúci pohovor by mal napríklad posúdiť, či možno poskytnúť osobitnú asistenciu žiadateľovi, ak má obmedzenú pohyblivosť. Úradník poverený prípadom môže použiť vhodné techniky dopytovania a v prípade potreby poskytnúť pravidelné prestávky.

**d) Tehotné ženy [späť]**

Očakáva sa, že tehotné ženy sa zúčastnia na pohovore, pokiaľ nie sú v pokročilom štádiu tehotenstva alebo nemajú zdravotné ťažkosti. Ak ide o taký prípad, podľa vnútroštátnej praxe môžu byť potrebné lekárske dôkazy. Tehotné ženy môžu mať odlišné fyzické potreby a úradník vedúci pohovor by si ich mal byť vedomý, keď vykonáva pohovor.

**e) Osamelí rodičia s maloletými deťmi [späť]**

Úradník poverený prípadom by mal zabezpečiť zavedenie opatrení, aby rodičia nemuseli v prítomnosti detí uvádzať osobnú viktimizáciu alebo ponížovanie. Ak napríklad žiadateľ nemá prostriedky na to, aby umiestnil svoje dieťa do náležitej starostlivosti, bude potrebné napláňovať pohovor v čase a na mieste, na ktorom je starostlivosť o deti dostupná.

**f) Obete obchodovania s ľuďmi [späť]**

Bez toho, aby bola dotknutá možná potreba medzinárodnej ochrany, obeť obchodovania s ľuďmi majú nárok na osobitné práva v súlade so [smernicou 2011/36/EÚ o prevencii obchodovania s ľuďmi a boji proti nemu a o ochrane obetí obchodovania \(5. apríla 2011\)](#). Tieto prípady by sa mali postúpiť príslušnému orgánu, ktorý sa venuje problematike obchodovania s ľuďmi, ak sú identifikované ukazovatele.

**g) Osoby s duševnými poruchami [späť]**

Úradník poverený prípadom by mal zvážiť, či má žiadateľ potrebnú duševnú schopnosť, aby sa zúčastnil na pohovore. V situácii, keď žiadateľ nie je schopný sa na pohovore z akéhokoľvek dôvodu zúčastniť, mal by sa napláňovaný pohovor odložiť alebo by sa nemal uskutočniť.

Ak sa žiadateľ považuje za spôsobilého na pohovor, malo by sa zvážiť, či sa môžu prijať osobitné praktické opatrenia, aby sa citlivo riešili osobitné potreby žiadateľa.

**h) Osoby vystavené mučeniu, znásilneniu alebo iným závažným formám psychického, fyzického alebo sexuálneho násillia [späť]**

Úradník poverený prípadom by si mal uvedomovať, že obeť s takýmito traumatickými skúsenosťami môže mať osobitné ťažkosti s opisovaním svojej žiadosti o medzinárodnú ochranu. Problém môže vyplývať z citlivosti skúseností, ktoré treba opisovať, a z predchádzajúcich skúseností, ktoré mohol mať žiadateľ so štátnymi úradníkmi. Z toho dôvodu by si úradník poverený prípadom, ktorý zaznamená vo svojej príprave, že žiadateľ bol obeťou závažných foriem násillia alebo vykazoval známky traumy, mal pripomenúť, že to má zohľadniť počas pohovoru

a v danom prípade preukázať osobitnú starostlivosť a citlivosť. Mal by si byť vedomý a mal by akceptovať, že o niektorých traumatických udalostiach nemusí byť žiadateľ schopný alebo ochotný poskytnúť podrobnosti.

### 1.2.6. Prekonzultuje príslušné usmernenie [späť]

Po preskúmaní materiálu prípadu by úradník poverený prípadom mal brať ohľad na všetky právne zásady, ktoré môžu byť relevantné pre skutočnosti, ktoré sa majú skúmať na pohovore. Mal by určiť skutočnosti žiadosti v súvislosti s príslušnými právnymi predpismi a judikatúrou. Ak má pochybnosti, mal by prekonzultovať príslušné právne predpisy, ako aj dostupné osobitné usmernenia uplatňované v jeho vlastnom vnútroštátnom orgáne.

### 1.2.7. Pripravte sa duševne [späť]

Je dôležité, aby sa pred začatím pohovoru úradník poverený prípadom psychicky pripravil a nezabúdaj na to, že každý prípad by sa mal zvažovať podľa skutkovej podstaty.

Pri psychickej príprave na pohovor by sa mal úradník poverený prípadom spýtať sám seba, ktoré postoje, myšlienky alebo vopred utvorené úsudky týkajúce sa prípadu môžu ovplyvniť jeho objektivitu, a vyvinúť úsilie, aby tomu predišiel.

Pre žiadateľa môže byť opisovanie traumatických zážitkov bolestivou skúsenosťou. Úradník poverený prípadom by si mal byť takisto vedomý možného psychologického vplyvu prípadu na seba. Napríklad opisy mučenia alebo fotografie utrpených zranení ho môžu hlboko zasiahnuť s dlhodobým účinkom. Úradník poverený prípadom by mal takisto myslieť na možný vplyv na tlmočníka, a ak je to možné, pred začiatkom pohovoru ho stručne a relevantne informovať, že počas pohovoru môžu nastať zložité situácie.

### 1.2.8. Vypracujte plán prípadu [späť]

Každý úradník poverený prípadom si vypracuje vlastný individuálny spôsob prípravy. V závislosti od dostupných informácií sa môže hodiť časový plán vecných skutočností v žiadosti, na ktorý sa možno odvolávať počas pohovoru. Okrem chronologického prístupu môže mať plán prípadu logickú alebo tematickú štruktúru. Táto štruktúra môže byť užitočná aj v súvislosti s návrhom rozhodnutia o žiadosti.

Dlhý zoznam otázok pripravený vopred môže obmedziť vývoj pohovoru a byť kontraproduktívny. Z toho dôvodu sa za užitočnejší považuje koncept konkrétnych oblastí/prvkov relevantných pre žiadosť.

## 1.3. Praktické prípravy [späť]

S cieľom, aby pohovor prebiehal v určenom čase hladko, musí úradník poverený prípadom zaistiť, aby sa vďaka zavedeniu všetkých predbežných opatrení vytvorilo bezpečné prostredie. Prostredie pohovoru pomôže získať čo najviac relevantných informácií, ktoré sú potrebné pre dobré rozhodnutie.

Ak sa tak stanovuje vo vnútroštátnych právnych predpisoch a/alebo usmerneniach, úradník poverený prípadom by mal vykonať potrebné opatrenia so zákonným zástupcom žiadateľa.

V súlade s profesionálnou povahou práce by si každý, koho vyzvú, aby uskutočnil pohovor, mal zabezpečiť primeraný odev, vhodný na daný účel.

### 1.3.1. Vhodný úradník a tlmočník [späť]

(článok 15 prepracovaného znenia procedurálnej smernice – APD)

Žiadosti o úradníka povereného prípadom alebo tlmočníka rovnakého pohlavia by sa mali vždy, ak je to možné, splniť, pokiaľ rozhodujúci orgán nemá dôvod domnievať sa, že daná žiadosť je založená na dôvodoch, ktoré nie sú spojené s ťažkosťami na strane žiadateľa prezentovať dôvody svojej žiadosti komplexným spôsobom.

Aby žiadateľ poskytol úplné a presné informácie, je potrebné zabezpečiť pridelenie prípadu úradníkovi a tlmočníkovi takého pohlavia, pred ktorým by sa žiadateľ necítil ohrozený alebo nepríjemne. Je to veľmi dôležité, ak sa žiadateľ stal obeťou znásilnenia alebo sexuálneho zneužívania.

V niektorých prípadoch môže žiadateľ uviesť, že uprednostňuje osobu vedúcu pohovor a/alebo tlmočníka opačného pohlavia. Niektoré členské štáty majú zavedený postup na splnenie tejto žiadosti vždy, keď je to možné.

Ak sa pohovor uskutočňuje s dieťaťom, úradník poverený prípadom by mal mať primerané znalosti a zručnosti na vedenie pohovoru spôsobom vhodným pre dieťa.

Vo vašej krajine môžu existovať aj iné typy špecializácie podľa profilu žiadateľa.

### 1.3.2. Zariadenie miestnosti a zaužívané postupy [späť]

Z dôvodov zachovania mlčanlivosti sa pohovor so žiadateľom bežne vykonáva osamote alebo v spoločnosti jeho zákonného zástupcu alebo poručníka v prípade maloletých osôb bez sprievodu. V závislosti od vnútroštátnych právnych predpisov a praxe môžu byť prítomné aj iné osoby, ako sú zástupcovia vysokého komisára OSN pre utečencov alebo osoby poskytujúce právne a iné poradenstvo, emocionálnu alebo zdravotnú pomoc. To môže byť obzvlášť dôležité, ak je zrejmý jeden z prvkov zraniteľnosti, ktoré sme už uviedli.

Úradník poverený prípadom by mal vopred určitým spôsobom skontrolovať vhodnosť miestnosti a vybavenia na sedenie. Vybavenie na sedenie by malo zohľadňovať zásadu, že hlavná komunikačná línia je medzi úradníkom povereným prípadom a žiadateľom a tlmočník by mal mať len podpornú úlohu.

Okrem toho by úradník poverený prípadom mal skontrolovať napríklad to, či funguje nahrávacie alebo iné zariadenie, ak je potrebné. Za dobrú prax sa považuje, aby úradník poverený prípadom poskytol pitnú vodu a v prípade, ak by to bolo potrebné, mal počas pohovoru k dispozícii vreckovky.

### 1.3.3. Obavy o bezpečnosť [späť]

Ak z úvodného posúdenia rizika vyplýva, že žiadateľ má násilnú minulosť, alebo ak existujú iné obavy o bezpečnosť, úradník poverený prípadom by mal prijať potrebné preventívne opatrenia. Môžu zahŕňať včasné informovanie bezpečnostných pracovníkov, aby žiadateľa pri príchode dôkladne prehľadali, alebo požiadanie kolegu, aby bol prítomný počas pohovoru. Úradník poverený prípadom by mal byť presne informovaný o evakuačnom postupe v prípade, že počas pohovoru zaznie požiarny hlásič alebo sa vyskytne iná núdzová situácia.

## Oddiel 2: Začatie pohovoru

Situácia pohovoru je pre väčšinu žiadateľov nová a cudzia. Za dobrú prax sa preto považuje stráviť dostatok času vytváraním dobrej atmosféry pre komunikáciu. Na tento účel by úradník poverený prípadom mal mať profesionálny postoj a poskytnúť žiadateľovi dostatočné množstvo informácií o situácii na pohovore a o ciele pohovoru zrozumiteľným spôsobom.

### 2.1. Vytvorte a udržiavajte atmosféru dôvery [späť]

Cieľom úradníka povereného prípadom na osobnom pohovore je zhromaždiť presné a spoľahlivé informácie o dôvodoch žiadateľa, pre ktoré sa rozhodol požiadať o ochranu. Spôsob, akým úradník poverený prípadom riadi interpersonálnu komunikáciu na pohovore, môže významne ovplyvniť kvalitu aj množstvo získaných informácií. Oplatí sa venovať dostatok času vybudovaniu dobrej atmosféry pre komunikáciu, v ktorej sa všetky príslušné osoby cítia bezpečne a v ktorej dochádza k pozitívnym interakciám. Vďaka tomu sa môže žiadateľ upokojiť, znížia sa jeho pocity stresu, úzkosti alebo nedôvery, a tak je prístupnejší, aby poskytol informácie.

Aj úradník poverený prípadom sa súčasne môže upokojiť a sledovať žiadateľa. Osobne zodpovedá za vytvorenie atmosféry dôvery a istoty. Profesionálnym postojom a prejavovaním empatie prispeje k dosiahnutiu tohto cieľa.

Pohovor by sa mal považovať za dialóg, v ktorom by mal rozprávať väčšinou žiadateľ. Z verbálnej a neverbálnej komunikácie úradníka povereného prípadom by malo byť žiadateľovi jasné, že on je predmetom záujmu. Úradník poverený prípadom by mal prispôbiť svoj prejav potrebám žiadateľa. V praxi to značí, že používa vhodné jazykové prostriedky, poskytuje informácie tak, aby im žiadateľ porozumel, vyberá znaky z neverbálnej komunikácie a zohľadňuje medzikultúrne otázky. Nenápadné kopírovanie reči tela žiadateľa, jeho držania tela a rýchlosti (tempa) by mohlo pomôcť posilniť atmosféru dôvery. Ak úradník poverený prípadom vysvetlí úlohu všetkých prítomných osôb a každý krok a činnosť v konaní, môžu sa navyše obmedziť pocity napätia a úzkosti.

#### 2.1.1. Prejavte profesionálny postoj [späť]

Základným aspektom procesu určovania ochrany je mať objektívny a nepredpojatý postoj. K úlohám úradníka povereného prípadom patrí, aby zabezpečil, že skutočnosti a okolnosti žiadosti sa stanovujú správne. Osobný pohovor je často základom zisťovania skutočností.

Pohovor musí byť v súlade so základnými zásadami, ktorými sa zaručuje rešpektujúci, spravodlivý a objektívny postoj. Otvorená myseľ pomôže úradníkovi poverenému prípadom vybudovať si dôveru u žiadateľa. Zabezpečí sa tak, aby s každým žiadateľom zaobchádzal s rešpektom a úctivo, a umožní mu dôkladne preskúmať žiadosť.

Dodržiavanie základných komunikačných štýlov – byť pružný, trpezlivý, pokojný a aktívny poslucháč – prispieva k dobrej komunikačnej atmosfére, ktorá je základom získania všetkých potrebných informácií.

V neposlednom rade je potrebné, aby úradník poverený prípadom vedel zvládať vlastné emócie, emócie žiadateľa, ako aj emócie ostatných prítomných osôb. Pritom musí úradník poverený prípadom uznať a akceptovať emócie vyvolané počas pohovoru a zároveň udržiavať rovnováhu medzi empatiou a tým, aby sa príliš osobne neviazal alebo neangažoval.

Tieto postoje sú často označované ako profesionalita v práci, čo znamená, že úradník poverený prípadom zostáva vo svojom prístupe nepredpojatý, zvedavý a úctivý. Týka sa to komunikácie so žiadateľom, tlmočnikom, právnym zástupcom a inými prítomnými osobami. Na identifikáciu postoja osoby a rozhodnutie o tom, ako ho upraviť, je často potrebná sebareflexia.



### 2.1.2. Oslovujte žiadateľa priamo [späť]

Ako sme už vysvetlili, z verbálnej a neverbálnej komunikácie úradníka povereného prípadom by malo byť žiadateľovi jasné, že on je predmetom záujmu počas pohovoru. Je preto veľmi dôležité oslovovať žiadateľa priamo, neobracať sa na tlmočníka alebo právneho zástupcu, alebo inú osobu a označovať žiadateľa v tretej osobe.

### 2.1.3. Používajte vhodný tón a vhodnú reč tela [späť]

Pri vedení pohovorov so žiadateľmi z rôznych častí sveta by si úradník poverený prípadom mal uvedomovať kultúrne rozdiely v neverbálnej komunikácii a zdržať sa unáhleného výkladu reči tela žiadateľa.

Okrem toho by si úradník poverený prípadom mal vždy uvedomovať účinok svojej vlastnej reči tela a nebezpečenstva toho, že ho budú vnímať napríklad ako osobu bez záujmu alebo agresívnu osobu. Na druhej strane znalosti o účinku neverbálnych signálov sa môžu počas pohovoru použiť na podnietenie komunikácie.

Viac informácií sa nachádza aj v [oddiele 3](#).

## 2.2. Overte si, že toto je žiadateľ, s ktorým máte viesť pohovor [späť]

V závislosti od vnútroštátnej praxe môže úradník poverený prípadom požiadať o náhľad do dokladov žiadateľa, ktoré vydala hostiteľská krajina, aby sa ubezpečil, že má pred sebou správneho žiadateľa.

## 2.3. Privítanie/úvod [späť]

### 2.3.1. Profesionálne privítajte žiadateľa a vysvetlite mu úlohy osôb prítomných v miestnosti [späť]

Situácia pohovoru je pre väčšinu žiadateľov nová a cudzia. Mnohí žiadatelia nerozumejú, kto je osoba, ktorá vedie pohovor, alebo aký je jeho účel. Je preto veľmi dôležité, aby úradník poverený prípadom profesionálne privítal žiadateľa, predstavil všetky prítomné osoby a vysvetlil ich úlohy.

### 2.3.2. Overte vzájomné porozumenie medzi tlmočníkom a žiadateľom [späť]

Úradník poverený prípadom by sa mal spýtať žiadateľa, či rozumie tlmočníkovi, a rovnako sa opýtať tlmočníka, či rozumie žiadateľovi.

### 2.3.3. Opýtajte sa žiadateľa na osobitné potreby [späť]

V úvodnej fáze pohovoru by úradník poverený prípadom mal vždy zabezpečiť, aby bol žiadateľ v dobrom fyzickom a psychickom stave. Preto sa zaujíma, či má nejaké zdravotné ťažkosti alebo iné problémy, ktoré by bolo treba zohľadniť.

### 2.3.4. Pobádajte žiadateľa, aby uviedol akékoľvek ťažkosti s komunikáciou/pochopením [späť]

Úradník poverený prípadom by mal počas celého pohovoru pobádať žiadateľa, aby upozornil, ak má ťažkosti s komunikáciou/pochopením. Úradník poverený prípadom by mal používať jazyk prispôsobený jednotlivcovi a kontextovým okolnostiam žiadateľa (napr. vek, pohlavie, vzdelanie, sociálne zázemie atď.). Je to dôležité na dosiahnutie vzájomného porozumenia počas pohovoru a na ochranu zákonných práv žiadateľa.

## 2.4. Poskytnite žiadateľovi informácie [späť]

Je dôležité, aby žiadateľ pochopil postup. Z toho dôvodu má poskytnutie informácií mimoriadny význam. Na druhej strane priveľa informácií môže žiadateľa zaťažiť. Úradník by mal prispôbiť a vysvetliť relevantné informácie každému individuálnemu žiadateľovi. Nižšie sú uvedené príklady informácií, ktoré by sa mali poskytnúť v každom prípade.

### 2.4.1. Vysvetlenie cieľa pohovoru [späť]

Je dôležité vysvetliť žiadateľovi cieľ pohovoru. Žiadateľovi by malo byť jasné, že úradník poverený prípadom potrebuje zhromaždiť čo najrelevantnejšie, najpresnejšie a najspoľahlivejšie informácie o dôvodoch, prečo požiadal o medzinárodnú ochranu.

### 2.4.2. Informácie o rámci a štruktúre pohovoru [späť]

Je dôležité, aby úradník poverený prípadom vysvetlil žiadateľovi, akú štruktúru bude mať pohovor. Podľa vnútroštátnej praxe sa môže žiadateľovi najskôr poskytnúť príležitosť opraviť alebo objasniť údaje, ktoré už úrady získali napríklad počas fázy registrácie. Ďalej sa žiadateľovi umožní, aby počas voľného rozprávania hovoril o dôvodoch svojej žiadosti vlastnými slovami a vlastným tempom bez prerušovania. Po voľnom rozprávaní mu úradník poverený prípadom môže položiť konkrétnejšie otázky o rôznych prvkoch žiadosti.

### 2.4.3. Informácie o prestávkach [späť]

Úradník poverený prípadom by mal informovať žiadateľa o plánovaných prestávkach a o možnosti, aby sám uviedol, že potrebuje prestávku.

### 2.4.4. Informácie o dôvernosti [späť]

(článok 15 ods. 2 a článok 48 prepracovaného znenia procedurálnej smernice – APD)

Je dôležité zdôrazniť, čo naozaj značí dôvernosť. Mnohí žiadatelia pochádzajú z krajín, v ktorých nie je predpoklad, že vláda chráni súkromie svojich občanov. Preto môže byť pre niekoho ťažké chápať pojem dôvernosti. Úradník poverený prípadom by mal takisto pamätať na to, že žiadateľ môže mať pádne dôvody a zdráha sa poskytnúť informácie, ak sa domnieva, že sa nezachová mlčanlivosť. Žiadateľ sa môže obávať, že mu iní ublížia, alebo sa môže strachovať o životy a bezpečnosť rodinných príslušníkov a priateľov.

### 2.4.5. Informácie o povinnostiach žiadateľa/povinnosti spolupracovať [späť]

(články 4 a 5 prepracovaného znenia procedurálnej smernice – APD)

Úradník poverený prípadom by mal vysvetliť, prečo je na dosiahnutie dobrého rozhodnutia prospešné poskytnúť všetky relevantné a správne informácie. Pri zaobraní sa povinnosťou hovoriť pravdu by úradník poverený prípadom mohol zdôrazniť, že sa to vysvetľuje každému. Takto predíde tomu, aby ho vnímali ako osobu, ktorá upodozrieva žiadateľa z klamstva. Rovnako je dôležité naznačiť, že iba v prípade, ak žiadateľ vedome poskytne nesprávne informácie, to môže mať negatívne následky.

Úradník poverený prípadom by mal súčasne usmerniť žiadateľa, že ak nevie odpovedať na otázku, mal by to priznať a nesnažiť sa odpovedať dohadmi.

### 2.4.6. V prípade nahrávania pohovoru informovať o tom [späť]

Ak je to relevantné, úradník poverený prípadom by mal informovať o nahrávaní pohovoru a v závislosti od vnútroštátnych nariadení požiadať o súhlas. Úradník poverený prípadom musí informovať aj o praktických krokoch, čo sa stane s nahrávkou a ako dlho sa bude uchovávať (v prípade potreby vrátane zohľadnenia predpisov o dôvernosti).

### 2.4.7. Informácie o písomnej správe [späť]

Úradník poverený prípadom by mal informovať žiadateľa o praktických krokoch a o tom, čo sa bude diať s písomnou správou, a o príležitosti uviesť pripomienky a/alebo objasniť chyby alebo nesprávne výklady uvedené v správe.

## Oddiel 3: Vedenie pohovoru

Spôsob, akým úradník poverený prípadom vedie pohovor, má významný vplyv na celkovú kvalitu a množstvo informácií, ktoré zhromaždí. Zvážiť treba postoj úradníka povereného prípadom, ako aj jeho verbálnu a neverbálnu komunikáciu (techniky vedenia pohovoru).

### 3.1. Postoj [späť]

#### 3.1.1. Nestrannosť [späť]

Je potrebné, aby úradník poverený prípadom bol nestranný. Úradník poverený prípadom by sa mal snažiť byť čo najobjektívnejší a najzrozumiteľnejší. Nemal by byť ovplyvnený inými prípadmi ani vlastným presvedčením a názormi.

#### 3.1.2. Neposudzujúci postoj [späť]

Úradník poverený prípadom by mal počas pohovoru používať primeraný tón, prejavíť neposudzujúci postoj a zostať nepredpojatý a zvedavý vo svojom prístupe a reagovaní na vyhlásenia žiadateľa, a to aj v prípade, že existujú napríklad náznaky nezrovnalostí, falošných dokladov alebo vylúčiteľných úkonov.

#### 3.1.3. Predídte nedorozumeniu viazanému na kultúrne predpoklady, hodnoty alebo očakávania [späť]

Znalosti o kultúre žiadateľa sú dôležité. Úradník poverený prípadom by si však mal uvedomovať nebezpečenstvo vytvárania stereotypov a pamätať na to, že žiadateľ je v prvom rade individuálna osoba. Vymedzovanie osoby len na základe kultúrnych tradícií môže spôsobiť, že úradník poverený prípadom nedokáže vnímať osobný príbeh žiadateľa.

Úradník poverený prípadom by nemal predpokladať, že každý chápe veci rovnako ako on alebo že jeho spôsob chápania je jediný správny. Mal by okrem toho zistiť, ako jeho vlastné kultúrne zázemie ovplyvňuje spôsob, ktorým interpretuje relevantné skutočnosti.

Povedomie o samom sebe a sebareflexia sú nevyhnutné, aby sa určil vlastný postoj, verbálna a neverbálna komunikácia a to, ako ich upraviť. Opomínanie uvedených postojov by mohlo pokaziť otvorenú a dôvernú atmosféru pohovoru a nepriaznivo ovplyvniť výsledok pohovoru.

### 3.2. Riadte situáciu na pohovore [späť]

#### 3.2.1. Riadte dialóg [späť]

Je povinnosťou úradníka povereného prípadom, aby viedol žiadateľa k úplnému preskúmaniu jeho žiadosti o medzinárodnú ochranu. Úradník poverený prípadom môže ako pomôcku v tomto konaní dodržiavať [plán prípadu](#) (na základe logickej, chronologickej alebo tematickej štruktúry), ale takisto je dôležité, aby zostal pružný.

#### 3.2.2. Riadte tlmočníka [späť]

(článok 15 ods. 3 písm. c) prepracovaného znenia procedurálnej smernice – APD)

Tlmočník je potrebný na preklopenie jazykovej bariéry medzi žiadateľom a úradníkom povereným prípadom. Ak je to možné, osvedčeným postupom je stručne informovať tlmočníka o prípade pred pohovorom, najmä v situáciách, keď sa môže vyžadovať osobitná citlivosť.

Je dôležité informovať tlmočníka o jeho zodpovednosti a úlohe počas pohovoru a uistiť sa, aby sa v miestnosti pohovoru nachádzal na vhodnom mieste (v rovnakej vzdialenosti od úradníka povereného prípadom a žiadateľa, na kraji stola).

Pri práci s tlmočníkom by sa mal úradník poverený prípadom snažiť hovoriť pomaly a jasne a robiť často prestávky, aby mu umožnil tlmočiť krátke segmenty, najmä ak sa poskytujú podrobné alebo zložité vysvetlenia. Je dôležité, aby úradník poverený prípadom oslovoval žiadateľa priamo (v prvej osobe), a nie prostredníctvom tlmočníka s používaním tretej osoby.

Úradník poverený prípadom by mal potvrdiť, že vybraný tlmočník je schopný poskytnúť presné a nestranné tlmočenie vo veci žiadateľa. Tlmočník by nemal mať žiadnu väzbu na žiadateľa. Tlmočníci by mali vždy na začiatku pohovoru informovať úradníka povereného prípadom, či takúto väzbu majú, a ak áno, akú. V závislosti od povahy väzby možno bude potrebné určiť náhradného tlmočníka.

Tlmočník by nemal vyslovovať svoj názor ani poskytovať rady úradníkovi poverenému prípadom alebo žiadateľovi. Môže však byť potrebné, aby vysvetlil súvislosti, ak napríklad cieľový jazyk nemá vhodné slovo. V takých prípadoch sa môže žiadať, aby na to tlmočník upozornil.

Úradník poverený prípadom by mal sledovať tlmočníka počas jeho práce a ubezpečiť sa, že postupuje neutrálne a nestranne. Ak má úradník poverený prípadom akékoľvek obavy súvisiace so správaním tlmočníka, mal by ich riešiť v súlade s vnútroštátnymi postupmi (napríklad s vedúcimi úradníkmi) a pohovor by sa mal pozastaviť a potom opätovne začať s iným tlmočníkom.

Počas pohovoru sa musí vziať do úvahy stav žiadateľa, brať ohľad na tlmočníka a mali by sa uskutočňovať pravidelné prestávky.

### 3.3. Voľné rozprávanie [spät]

#### 3.3.1. Urobte úvod k voľnému rozprávaniu [spät]

Cieľom fázy voľného rozprávania je získať čo najspolahlivejšie a najpresnejšie informácie tak, že sa žiadateľovi umožní, aby neprerušovane a osobne uviedol dôvody jeho žiadosti o medzinárodnú ochranu. Úradník poverený prípadom by mal vyzvať žiadateľa, aby hovoril o dôvodoch jeho žiadosti vlastnými slovami. Voľné rozprávanie vo väčšine prípadov poskytne úradníkovi poverenému prípadom veľké množstvo presných informácií a podrobností, ktoré možno skúmať v neskoršej etape pohovoru. Namiesto prerušovania voľného rozprávania si úradník poverený prípadom môže robiť poznámky o oblastiach, ku ktorým sa treba vrátiť po voľnom rozprávaní.

Úradník poverený prípadom by mal pripomenúť žiadateľovi, aby uviedol čo najviac podrobností, ktoré si pamätá, pokiaľ ide o mená, miesta, udalosti atď., ktoré by mohli byť užitočné/relevantné pre žiadosť. Úradník poverený prípadom by si však mal uvedomovať pamäťové obmedzenia a mal by mať primerané očakávania týkajúce sa množstva a kvality informácií, ktoré žiadateľ vie uviesť, pokiaľ ide o vecné skutočnosti. Pamäťové procesy sú individuálne a ovplyvňuje ich niekoľko faktorov vrátane veku, kultúry a zázemia žiadateľa, a najmä vplyv traumatických skúseností.

#### 3.3.2. Podnecujte žiadateľa tým, že budete aktívnym poslucháčom [spät]

Aktívne počúvanie nevyhnutne slúži na podnietenie žiadateľa, aby podrobne a súvisle rozprával.

Úradník poverený prípadom by mal nasmerovať svoju neverbálnu a verbálnu pozornosť na žiadateľa a uvedomovať si, ako môže jeho neverbálne signály interpretovať žiadateľ, s cieľom zlepšiť komunikačné zručnosti a prispieť k predchádzaniu nedorozumeniam.

Úradník poverený prípadom by si mal uvedomovať, že používanie minimálnych a neutrálnych prejavov, ako sú: „Uhm“, „chápem“, „dobre“, potvrdzuje, že počas celého pohovoru počúva. Používanie týchto prejavov podnecuje žiadateľa, aby pokračoval v rozprávaní, a prispieva k udržaniu a rozšíreniu rozprávania.

Krátke zopakovania časti rozprávania žiadateľa môžu byť efektívne na účel opätovnej aktivácie pamäte žiadateľa, ako aj na udržanie správneho zamerania na pohovore bez prerušovania žiadateľa. Úradník poverený prípadom môže ďalej pomôcť žiadateľovi spomenúť si na udalosti a podrobnosti pamäťovými technikami. V tomto smere by sa mohlo zväziť kladenie otázok súvisiacich s vnímaním konkrétnej udalosti pomocou rôznych zmyslov alebo používanie prítomného času.

Niektorí žiadatelia majú ťažkosti s voľným rozprávaním. V takých prípadoch by úradník poverený prípadom mal prevziať aktívnejšiu úlohu a klásť cielenejšie otázky, ale takisto by mal pamätať na to, aby pokračoval v uvádzaní všetkých tém a vždy začal novú tému položením otvorených otázok.

Úradník poverený prípadom by mal dať žiadateľovi dost' času, aby sa sústredil a spomenul si, a nechať žiadateľa, aby si sám riadil to, koľko informácií je ochotný poskytnúť, najmä ak hovorí o traumatickej alebo inak háklivej udalosti.

Ak sa žiadateľ odkloní počas voľného rozprávania od relevantných informácií, úradník poverený prípadom by sa mal snažiť citlivo vrátiť rozprávanie naspäť k téme. Úradník poverený prípadom by mohol napríklad použiť prirodzené prestávky v rozprávaní na zistenie, či existuje dôvod, prečo žiadateľ uvádza tieto záležitosti, a či ich považuje za relevantné pre žiadosť. Úradník poverený prípadom sa potom môže vrátiť k relevantnej téme a požiadať žiadateľa, aby pokračoval odtiaľ. Úradník poverený prípadom by mal byť dostatočne opatrný, aby nezasiahol priskoro, ale aby poskytol žiadateľovi čas vrátiť sa k rozprávaniu.

### 3.4. Fáza skúmania [späť]

Úradník poverený prípadom by mal určiť dôležité časti žiadateľovho rozprávania a nadviazať na ne. Mal by vždy skúmať jednu tému. Mal by identifikovať hlavné témy (základ žiadosti) a riadiť sa nimi pri skúmaní čiastkových tém v rámci hlavnej témy, aby vytvoril kontextovú súdržnosť, teda spád konverzácie. Týmto prístupom dosiahne, aby žiadateľ podrobne rozprával o príslušnej udalosti. Ide o dobrý spôsob, ako štruktúrovať pohovor a uistiť sa, že sú obsiahnuté všetky relevantné prvky. Je dôležité, aby úradník poverený prípadom zostal pružný a nadväzoval na nové informácie poskytnuté žiadateľom.

#### 3.4.1. Uvedenie konkrétnej témy [späť]

Úradník poverený prípadom by mal vždy uviesť rámec témy predtým, než pokračuje otvorenými alebo cielenejšími otázkami. Uvedenie konkrétnej témy pomôže žiadateľovi, aby postupoval správnym smerom, a úradníkovi poverenému prípadom, aby správne udržiaval pohovor a získal relevantné informácie bez toho, aby kládol priveľa otázok.

#### 3.4.2. Potvrďte, že rozumiete [späť]

Počas pohovoru by úradník poverený prípadom mal využiť príležitosť na objasnenie pochopenia a požiadať o potvrdenie kľúčových vyhlásení. Mohol by napríklad preformulovať odpovede žiadateľa týkajúce sa hlavných prvkov jeho žiadosti a požiadať o potvrdenie, či pochopil správne.

## 3.5. Techniky pohovoru a typy otázok [späť]

### 3.5.1. Používajte jednoduché otázky [späť]

Úroveň používaného jazyka a spôsob, akým úradník poverený prípadom kladie otázky, môžu viesť k zásadným nedorozumeniam a nesprávnym záverom. Otázky kladené počas pohovoru by mali byť jasné, čo najjednoduchšie a mali by zodpovedať veku a úrovni vzdelania žiadateľa. Treba sa vyhýbať otázkam s uvedením viacerých možností.

### 3.5.2. Používajte otvorené otázky [späť]

Úradník poverený prípadom by mal klásť žiadateľovi otvorené otázky, aby objasnil udalosti alebo situácie, prípadne vyjaval svoje znalosti, názor alebo pocity. Pre žiadateľa to poslúži ako podnet, aby poskytol čo najviac informácií. Otvorené otázky sa zvyčajne začínajú slovami: *ako*, *prečo* alebo *povedzte mi*, *vysvetlite mi*, *opíšte*, *prosím* atď.

### 3.5.3. Vhodne používajte zatvorené otázky [späť]

Zatiaľ čo by sa úradník poverený prípadom mal spoliehať najmä na kladenie otvorených otázok, zatvorené otázky môže používať na to, aby si overil vlastné pochopenie opisu žiadateľa alebo získaných konkrétnych informácií.

Úradník poverený prípadom by však mal byť opatrný, pretože nesprávne položená zatvorená otázka alebo nadmerné používanie tohto typu otázok môže v konverzácii pôsobiť rušivo. Odporúča sa im preto vyhýbať, keď je konverzácia alebo voľné rozprávanie v plnom prúde. Ak úradník položí priveľa zatvorených otázok po sebe, žiadateľ môže mať pocit, že je vypočúvaný ako na polícii, a nieže mu poskytnú príležitosť podrobne objasniť svoju žiadosť.

### 3.5.4. Používajte objasňujúce a reagujúce otázky [späť]

Objasňujúce a reagujúce otázky majú význam, ak úradník poverený prípadom potrebuje od žiadateľa získať správny opis skutočnej udalosti.

### 3.5.5. Kladte správne otázky správnym a nezaujatým spôsobom [späť]

Úradník poverený prípadom by mal klásť otázky správnym, spravodlivým a nenavádzajúcim spôsobom. Navádzajúce otázky zvyčajne vedú žiadateľa k želanej alebo očakávanej odpovedi alebo u neho vyvolajú nesprávny dojem o tom, čo by malo byť obsahom odpovede.

### 3.5.6. Kladte otázky podľa schopnosti a úrovne vzdelania žiadateľa [späť]

Úradník poverený prípadom by mal klásť otázky podľa schopnosti a úrovne vzdelania žiadateľa. Mal by vždy najskôr skontrolovať úroveň vzdelania alebo spôsob, akým je žiadateľ schopný pochopiť určité pojmy, aby predišiel prerušeniu komunikácie z dôvodu použitia výrazových prostriedkov, ktoré sú priveľmi jednoduché alebo priveľmi zložité a komplikované. Pri kladení otázok by mal používať vlastné slová a frázy žiadateľa, ak je to možné.

### 3.6. Príležitosť objasniť nezrovnalosti [späť]

(článok 16 prepracovaného znenia procedurálnej smernice – APD)

Žiadateľ by mal dostať príležitosť predstaviť svoju žiadosť čo najúplnejšie. To značí vysvetliť prvky, ktoré môžu chýbať a/alebo nezrovnalosti či rozporupnosti vo svojich vyhláseniach, ako aj možné nezrovnalosti s informáciami z iných zdrojov.

Úradník poverený prípadom by mal žiadateľovi takisto umožniť, aby vysvetlil možné nezrovnalosti a rozporupnosti s informáciami o krajine pôvodu a známymi skutočnosťami.

Podľa vnútroštátnej praxe by úradník poverený prípadom mal dať žiadateľovi príležitosť vysvetliť možné nezrovnalosti s opisom, ktorý poskytli rodinní príslušníci alebo svedkovia.

Základnou zásadou spravodlivosti je, že žiadateľ má prístup k rovnakým informáciám ako osoba, čo rozhoduje. Dôvodom je, aby ich mohol spochybniť, ak je to potrebné, a/alebo aby bol pripravený zaoberať sa informáciami, ktoré môžu mať tendenciu znižovať dôveryhodnosť jeho tvrdenia. Informácie o krajine pôvodu, ktoré môžu nasmerovať rozhodovaciu osobu k negatívnemu posúdeniu dôveryhodnosti žiadateľa, by sa mali so žiadateľom odkomunikovať a mal by dostať priestor na reagovanie.



## Oddiel 4: Vecná stránka žiadosti [späť]

S cieľom uskutočniť dobrý pohovor by úradník poverený prípadom mal vyriešiť všetky otázky relevantné pre žiadosť so zameraním sa na **vecné skutočnosti**. O technikách pohovoru nemožno uvažovať izolovane bez pochopenia toho, na čo sa majú vzťahovať. Samotným účelom techník pohovoru a postojov zhrnutých v tejto praktickej príručke úradu EASO je umožniť úradníkovi poverenému prípadom zhromaždiť presné a spoľahlivé informácie o dôvodoch podania žiadosti o medzinárodnú ochranu žiadateľom spravodlivým a účinným spôsobom.

Nasledujúce body nie sú podnetom na to, ako by sa mal úradník poverený prípadom pýtať alebo ako by mal formulovať otázky, ale zoznamom toho, aké otázky treba preskúmať v závislosti od konkrétnych okolností žiadosti, aby neskôr bolo možné správne posudzovať. Niektoré z ďalej uvedených otázok sa nebudú klásť vo všetkých prípadoch. Sú tu uvedené ako pripomienka a ako usmernenie, ak by si to vyžadoval obsah žiadosti a/alebo vnútroštátne právne predpisy alebo postup.

Úradník poverený prípadom by mal mať na pamäti, že orgány a žiadateľ majú spoločnú povinnosť zistiť skutočnosti týkajúce sa žiadosti. Konkrétne to značí, že úradník poverený prípadom by mal počas pohovoru: a) byť oboznámený s príslušnými informáciami o krajine pôvodu, ktoré mu môžu pomôcť pochopiť situáciu žiadateľa a potvrdiť alebo naznačiť nezrovnalosti s prvkami jeho vyhlásení (pozri aj pododdiel **Pozrite si relevantné informácie o krajine pôvodu**); b) pomôcť žiadateľovi, aby uviedol úplný opis svojho príbehu kladením vhodných otázok primeraným spôsobom; c) poskytnúť žiadateľovi príležitosť na objasnenie možných nezrovnalostí (pozri aj pododdiel **Príležitosť objasniť nezrovnalosti**).

### 4.1. Zhromaždíte informácie o prenasledovaní alebo vážnom bezprávi v minulosti [späť]

[článok 4 kvalifikačnej smernice (QD)]

#### 4.1.1. Čo sa stalo? [späť]

Podľa možnosti je potrebný čo najpodrobnejší opis udalostí na posúdenie miery závažnosti minulých skúseností žiadateľa [pozri **článok 9 ods. 1 písm. a)** a **článok 9 ods. 2 a článok 15 QD**]. Kumulácia rôznych opatrení môže takisto predstavovať prenasledovanie [pozri **článok 9 ods. 1 písm. b) QD**]. Úradník poverený prípadom by preto mal byť pripravený klásť otázky alebo počúvať o „nepodstatných“ skutočnostiach/hrozbách, ktorých kumulovanie môže nadobudnúť charakter prenasledovania alebo vážneho bezprávia.

Okrem toho by úradník poverený prípadom mal pamätať na to, že chýbajúce dôkazy o minulom prenasledovaní/vážnom bezprávi v minulosti neznamenajú, že neexistuje budúce riziko.

#### 4.1.2. Kto je obeťou/sú obeť prenasledovania/vážneho bezprávia? [späť]

Obeťou býva samotný žiadateľ. Žiadateľ sa môže obávať aj preto, lebo iné osoby s podobnými charakteristikami (dôvody Ženevského dohovoru, rodinní príslušníci, miesto pobytu atď.) zažili prenasledovanie/vážne bezprávie.

Niekedy nemusí mať žiadateľ osobne strach, ale zastupuje závislú osobu: maloletého dieťaťa alebo nespôsobilých dospelých, v mene ktorých musí objasniť skutočnosti (napr. dievča ohrozené mrzačením ženských pohlavných orgánov).

Profil a zázemie (vek, etnická príslušnosť, vzdelanie, náboženstvo, pohlavie, miesto bydliska atď.) žiadateľa/obete môžu ako také predstavovať vecnú skutočnosť, na základe ktorej by sa mala udeliť medzinárodná ochrana. Sú dôležité aj na účel jeho umiestnenia/začlenenia v spoločnosti v jeho krajine pôvodu a môžu mať súvislosť s posúdením dôveryhodnosti, ktoré sa použije v neskoršej fáze [pozri **článok 4 ods. 2 a článok 4 ods. 3 písm. c) QD**].

### 4.1.3. Kto je aktérom prenasledovania/vážneho bezprávia? [späť]

Aktéri prenasledovania/vážneho bezprávia môžu byť štátni alebo neštátni aktéri alebo oboje (pozri článok 6 QD). Určenie toho, kto je uvedený aktér/kto sú uvedení aktéri v konkrétnom prípade, je dôležité aj pri neskoršom posúdení toho, či môže byť k dispozícii aktér ochrany (v zmysle článku 7 QD) alebo či sa môže zväziť medzinárodná ochrana v súlade s článkom 8 QD.

### 4.1.4. Kedy sa to stalo? [späť]

Dátumy a časové orientačné body sú užitočné na poskytnutie súvislostí, na overenie súladu s informáciami, ktoré predtým žiadateľ predložil, a na overenie opisu žiadateľa na základe iných informácií, ako sú informácie o krajine pôvodu, databázy (Eurodac, VIS atď.) a podobne.

Dátumy a časové orientačné body sú užitočné okrem iného na posúdenie príčinnej súvislosti medzi minulými udalosťami a útekem z krajiny pôvodu. Úradník poverený prípadom by však mal pamätať na osobné okolnosti žiadateľa, napríklad kultúrne zázemie, traumy a iné faktory, ktoré mohli ovplyvniť spôsob, akým si je žiadateľ schopný pamätať dátumy.

### 4.1.5. Kde sa to stalo? [späť]

Miesta (ich názvy) a orientačné body sú užitočné na zistenie okolností prípadu a na porovnanie a overenie s informáciami o krajine pôvodu, ktoré sú k dispozícii.

### 4.1.6. Prečo sa to stalo? [späť]

Úradník poverený prípadom by mal umožniť žiadateľovi, aby uviedol vlastný, osobný uhol pohľadu a to, prečo bol on alebo iní (alebo je/sú, alebo pravdepodobne sa stane/stanú) obeťou (obeťami) prenasledovania/vážneho bezprávia. Zároveň by mal pamätať na to, že žiadateľ nemusí poznať motív aktéra/aktérov prenasledovania a/ani nie je schopný použiť právnickú terminológiu.

Aspekt „prečo“ je pre úradníka povereného prípadom potrebný na stanovenie súvislosti s dôvodmi na udelenie medzinárodnej ochrany, a najmä s dôvodmi pre priznanie štatútu utečenca.

### 4.1.7. Aké sú predložené doklady a dôkazy (ak existujú)? [späť]

Žiadanie vysvetlení súvisiacich s predloženými dokladmi a dôkazmi je neoddeliteľnou súčasťou pohovoru (pozri článok 4 ods. 2 QD).

Relevantné aspekty by mohli byť: Na aký účel sa doklad predkladá? Aká je jeho povaha/obsah (ak neexistuje jeho preklad)? Na akú skutočnosť/udalosť sa viaže? Čo sa ním odôvodňuje/preukazuje? Odkiaľ pochádza? Kedy ho žiadateľ získal? Ako ho žiadateľ získal?

Ak o dokumentoch týkajúcich sa určitých prvkov možno predpokladať, že existujú, ale neboli predložené, úradník poverený prípadom by mal ďalej skúmať dôvody nepredloženia bez toho, aby ohrozil posúdenie, ktoré sa má uskutočniť neskôr.

## 4.2. Opýtajte sa na strach z prenasledovania alebo vážneho bezprávia [späť]

### 4.2.1. Čo si myslí žiadateľ, že by sa mu mohlo stať v prípade návratu? [späť]

Budúce riziko prenasledovania/vážneho bezprávia je rozhodujúcou otázkou pri riešení potrieb medzinárodnej ochrany. Žiadateľ by mal mať možnosť vyjadriť, čoho sa bojí – pretože toto je základný dôvod jeho žiadosti.

### 4.2.2. Prečo si žiadateľ myslí, že by sa to stalo? [späť]

Počas pohovoru so žiadateľom by úradník poverený prípadom mal myslieť na to, že minulé prenasledovanie/vážne bezprávie môže naznačovať budúce riziko opakovania podobného prenasledovania/vážneho bezprávia (pozri článok 4 ods. 4 QD). Na druhej strane neexistencia prenasledovania/vážneho bezprávia v minulosti neznamena, že neexistuje riziko v budúcnosti (pozri aj potreby medzinárodnej ochrany vznikajúce na mieste, článok 5 QD).

Dôvody sa môžu líšiť od prenasledovaní/utrpeného bezprávia v minulosti, ak sa situácia jednotlivca alebo v krajine pôvodu zmenila.

### 4.2.3. Od koho sa žiadateľ obáva prenasledovania/vážneho bezprávia v prípade návratu do svojej krajiny pôvodu? [späť]

Aktér/aktéri prenasledovania môžu byť iní než v prípade prenasledovania/utrpeného bezprávia v minulosti, ak sa situácia jednotlivca alebo v krajine pôvodu zmenila.

Preskúmanie tejto problematiky je nevyhnutné najmä v prípade neexistencie minulého prenasledovania/vážneho bezprávia.

## 4.3. Skúmajte dôvody prenasledovania [späť]

(článok 10 QD, článok 1 písm. A ods. 2 Ženevského dohovoru)

### 4.3.1. Kladte nadväzujúce otázky týkajúce sa skutočných alebo pripisovaných vlastností žiadateľa [späť]

Ak žiadateľ poskytol dostatočné informácie v odpovedi na otázku „Prečo sa to stalo?“, ešte je potrebné preskúmať, či existuje dôvod prenasledovania v súlade s článkom 10 QD.

V prípade, že žiadateľ poskytol informácie o dôvodoch, prečo bol alebo by bol prenasledovaný, môžu byť potrebné ďalšie otázky na uistenie sa, že skutočne má charakteristiky alebo mu aktér prenasledovania prisudzuje charakteristiky, ktoré sú motívom údajného prenasledovania.

V niektorých členských štátoch môžu vlastnosti, ktoré nie sú vyslovene uvedené v Ženevskom dohovore z roku 1951 alebo v článku 10 QD, predstavovať nezávislé dôvody priznania štatútu utečenca podľa vnútroštátnych právnych predpisov (napr. pohlavie, „bojovník za slobodu“, predchádzajúce priznanie postavenia utečenca vysokým komisárom OSN pre utečencov alebo iným štátom, ktorý je stranou Ženevského dohovoru).

Ak sa podľa vašich právnych predpisov uplatňuje takýto ďalší dôvod, môžete ho nájsť tu: [\[Vložte odkaz na vnútroštátne právne predpisy\]](#).

### 4.3.2. Niektoré otázky môže byť potrebné nastoliť *ex offo* [späť]

Niektoré otázky môže byť potrebné nastoliť *ex offo*, keď ich žiadateľ neuvedie sám (napr. mrzačenie ženských pohlavných orgánov so zreteľom na žiadateľky z určitých krajín pôvodu).

Ak existujú právne predpisy alebo osobitné usmernenia v tomto smere vo vašej krajine, nájdete ich tu: [Vložte odkaz na vnútroštátne právne predpisy/usmernenia].

## 4.4. Preskúmajte dôvody doplnkovej ochrany [späť]

(článok 15 QD)

Ak je predmetom obáv z vážneho bezprávia „trest smrti alebo popravu“ [pozri článok 15 písm. a) QD] alebo „mučenie, neľudské, ponižujúce zaobchádzanie alebo trestanie“ [pozri článok 15 písm. b) QD], otázky položené predtým podľa pododdielov 4.1 a 4.2 už mali poskytnúť potrebné informácie. Ak však existuje riziko vážneho bezprávia z dôvodu nediskriminačného násilia v situáciách medzinárodného alebo vnútroštátneho ozbrojeného konfliktu, môžu byť nevyhnutné ďalšie otázky [pozri článok 15 písm. c) QD].

Ak sú v spôsobe transpozície článku 15 písm. c) QD osobitosti vo vašej krajine, znenie nájdete tu: [Vložte odkaz na relevantné právne ustanovenia vašej krajiny].

### 4.4.1. Niektoré otázky môže byť potrebné nastoliť *ex offo* [späť]

Niektoré otázky môže byť potrebné nastoliť *ex offo*, keď ich žiadateľ neuvedie sám [napr. so zreteľom na žiadateľky z určitých krajín pôvodu, existencia/neexistencia (mužského) príbuzného alebo rodinná/klanová/kmeňová sieť, alebo známosti schopné poskytnúť „ochranu“ a/alebo finančné prostriedky na živobytie podľa miestneho zvyku].

Ak existujú osobitné právne predpisy alebo príslušné usmernenia vo vašej krajine, nájdete ich tu: [Vložte odkaz na relevantné právne ustanovenia alebo usmernenia vašej krajiny].

## 4.5. Ak je to vhodné, preskúmajte iné formy ochrany [späť]

V niektorých krajinách môže byť udelenie povolenia zostať z dôvodov ochrany, ktoré nie sú na medzinárodnej úrovni (humanitárne, rodinné alebo zdravotné dôvody atď.), v právomoci určujúceho orgánu. Pozri v oddiele 1 pododdiel: **Identifikujte relevantné otázky týkajúce sa ochrany, ktorá nie je na medzinárodnej úrovni.**

Ak existujú osobitné právne predpisy alebo príslušné usmernenia vo vašej krajine, nájdete ich tu: [Vložte odkaz na relevantné právne ustanovenia alebo usmernenia vašej krajiny].

## 4.6. Pýtajte sa na dostupnú ochranu v krajine pôvodu [späť]

[článok 6 písm. c) a článok 7 QD]

### 4.6.1. Žiadal žiadateľ o ochranu príslušné orgány/príslušných aktérov? [späť]

Táto línia pohovoru zvyčajne nie je relevantná, ak je aktérom prenasledovania alebo vážneho bezprávia štát.

V niektorých krajinách by z informácií o krajine pôvodu však mohlo vyplývať, že môže byť účinná a dostupná ochrana/náprava od nezávislého súdneho alebo iného orgánu (pozri článok 7 QD).

Je potrebné preskúmať tento aspekt, ak je aktérom prenasledovania/vážneho bezprávia nešťatný aktér [pozri článok 6 písm. c) QD].

Na druhej strane by to nebolo relevantné, ak nie je k dispozícii aktér ochrany.

#### 4.6.2. Ak áno, od akých orgánov/aktérov ochrany a aký bol výsledok? [späť]

Počas pohovoru môže byť potrebné preskúmať, či je aktér ochrany neschopný alebo neochotný pomôcť a či jeho neochota konať bola založená na dôvodoch podľa dohovoru [pozri článok 6 písm. c) QD].

#### 4.6.3. Ak nie, prečo? [späť]

Ak žiadateľ nežiadal o ochranu vo svojej krajine pôvodu, úradník poverený prípadom by mu mal umožniť, aby vysvetlil prečo, napríklad:

- bolo mu bránené požiadať o ochranu,
- myslí si, že by to nemalo význam.

### 4.7. Ak je to vhodné, opýtajte sa na možnosť vnútroštátnej ochrany [späť]

(článok 8 QD)

#### 4.7.1. Existuje v krajine pôvodu žiadateľa tzv. bezpečný prístav? [späť]

V tejto časti pohovoru majte na pamäti, že dôkazné bremeno o dostupnosti ochrany nesie rozhodujúci orgán.

#### 4.7.2. Je právne a prakticky dostupný a je primerané očakávať, že sa žiadateľ tam usadí? [späť]

Úradník poverený prípadom bude musieť skontrolovať, či žiadateľ:

- môže **bezpečne** cestovať do tej časti krajiny;
- môže cestovať a získať povolenie na vstup do tej časti krajiny a
- možno **odôvodnene** očakávať, že sa tam usadí a získa ochranu pred prenasledovaním a vážnym bezpráviem.

### 4.8. Ak je to vhodné, opýtajte sa na existujúce dôvody vylúčenia [späť]

(článok 12 a článok 17 QD na základe článku 1 písm. D, E, F Ženevského dohovoru z roku 1951)

Na základe náznakov môže úradník poverený prípadom počas pohovoru skúmať záležitosti týkajúce sa vylúčenia.

#### 4.8.1. Článok 1D a článok 1E Ženevského dohovoru z roku 1951 [späť]

Pre žiadateľov s pôvodom z Palestíny: Nachádza sa žiadateľ pod ochranou alebo využíva pomoc orgánov alebo agentúr Organizácie Spojených národov okrem vysokého komisára OSN pre utečencov? [Pozri článok 12 ods. 1 písm. a) QD na základe článku 1D Ženevského dohovoru.] Ak pomoc zanikla, úradník poverený prípadom by mal klásť primerané otázky, aby zistil, či to bolo z dôvodov, ktoré nemohol ovplyvniť a boli nezávislé od jeho vôle (vec Európskeho súdu pre ľudské práva C-364/11 – Abed El Karem El Kott a ostatní – 19. decembra 2012).

Má žiadateľ v krajine úradníka povereného prípadom (alebo v inej krajine, v ktorej mal pobyť) práva a povinnosti, ktoré sú spojené so štátnou príslušnosťou tej krajiny, alebo práva a povinnosti, ktoré sú s nimi rovnocenné? [Pozri článok 12 ods. 1 písm. b) QD na základe článku 1E Ženevského dohovoru.]

#### 4.8.2. Článok 1F Ženevského dohovoru z roku 1951 [späť]

**a) Uviedol žiadateľ činy, ktorých sa dopustil a ktoré by mohli spôsobiť vylúčenie? (Činy spôsobujúce vylúčenie sú uvedené v článku 12 ods. 2 QD a článku 17 ods. 1 QD na základe článku 1F Ženevského dohovoru.)**

Ak sa takýto prípad vyskytne, úradník poverený prípadom má:

- vyzvať žiadateľa, aby svoje vyhlásenie potvrdil;
- informovať žiadateľa, že činy, ktoré uvádza, môžu spôsobiť jeho vylúčenie z požívania medzinárodnej ochrany;
- skúmať možné poľahčujúce okolnosti.

Vo vašej krajine môžu existovať osobitné opatrenia týkajúce sa preskúmania dôvodov na vylúčenie, ako sú špecializovaní úradníci poverení prípadom, potreba samostatného pohovoru atď. Prosím, pozrite si svoje vnútroštátne postupy tu [[vlozte odkaz na relevantné usmernenia](#)].

**b) Vyplýva z informácií o krajine pôvodu alebo svedectiev, že organizácia, do ktorej patrí žiadateľ (napr. polícia, armáda, milícia, gerila, teroristická skupina, mafia atď.), spáchala činy, ktoré by mohli viesť k vylúčeniu?**

Ak sa taký prípad vyskytne, úradník poverený prípadom by mal získať tieto informácie týkajúce sa postavenia žiadateľa a/alebo úlohy v organizácii:

- Vedel žiadateľ o zločinoch?
- Ako bol osobne zapojený? Nariadil, inicioval, spáchal sám zločiny alebo vedome poskytol na spáchanie prostriedky?
- Možné ďalšie okolnosti: dĺžku zotrvania, hierarchické postavenie, úlohy, dôsledky činov atď.
- Súhlasil/nesúhlasil s tým vtedy? Súhlasí/nesúhlasí s tým v súčasnosti?
- Možné poľahčujúce okolnosti: duševná schopnosť, nátlak, sebaobrana atď.

**c) Je žiadateľ obvinený/odsúdený za vážny (nepolitický) zločin spáchaný mimo krajiny azylu pred tým, ako v ňom bol prijatý, alebo vyplýva z informácií o krajine pôvodu/externých informácií/spravodajských informácií, že spáchal takýto zločin?**

V tejto časti pohovoru by úradník poverený prípadom mal mať na pamäti, že dôkazné bremeno o vylúčení nesie rozhodujúci orgán.

Ak sa takýto prípad vyskytne, úradník poverený prípadom má zistiť tieto aspekty:

- Aký zločin spáchal?
- Ak je to relevantné, prečo si žiadateľ myslí, že obvinenie je zámienkou prenasledovania/vážneho bezprávia?
- Ak je to relevantné, prečo si žiadateľ myslí, že sa nedodržali alebo sa nedodržia podmienky na spravodlivý súdny proces?
- Aký môže byť trest? Počíta sa s trestom smrti? Aké sú podmienky vo väzniciach danej krajiny?

Nepolitické zločiny spáchané v tretej krajine pred prijatím do krajiny úradníka povereného prípadom môžu takisto viesť k vylúčeniu. V takých prípadoch bude musieť úradník poverený prípadom skúmať dôsledky na situáciu žiadateľa voči jeho krajine pôvodu.

**d) Predstavuje prípadne žiadateľ nebezpečenstvo pre spoločnosť/členský štát? [článok 14 ods. 5 a článok 17 ods. 1 písm. d) QD]**

Úradník poverený prípadom bude musieť dodatočne preskúmať tieto dôvody v súvislosti s vylúčením z doplnkovej ochrany. Pozri vnútroštátne právne predpisy a usmernenia v tejto oblasti: [[Vložte odkaz na vnútroštátne právne predpisy a usmernenia](#)].

**e) Zákaz vyhostenia alebo vrátenia v prípade vylúčenia**

V prípade, že právomoc rozhodujúceho orgánu nie je obmedzená na oprávnenosť štatútu utečenca ani doplnkovú ochranu, a v prípade, že sa vylúčenie javí ako pravdepodobné, úradník poverený prípadom – ak si to prípad vyžaduje, a v nepravdepodobnom prípade, že odpovede žiadateľa v skorších fázach pohovoru neposkytli dostatočné informácie – možno bude musieť klásť otázky vhodné na posúdenie v neskoršej fáze, či by vrátenie žiadateľa do jeho krajiny pôvodu bolo v rozpore s medzinárodnými záväzkami podľa nástrojov pre ľudské práva, najmä článku 3 EDLP a článku 3 Dohovoru proti mučeniu a inému krutému, neľudskému alebo ponižujúcemu zaobchádzaniu alebo trestaniu.

## Oddiel 5: Záver pohovoru [späť]

Keď žiadateľ dokončí vysvetľovanie dôvodov svojej žiadosti a úradník poverený prípadom sa položil všetky relevantné a potrebné otázky, je čas pristúpiť k fáze ukončenia pohovoru. Táto fáza sa týka prevažne zabezpečenia sa, že sa náležite preskúmali všetky informácie, ktoré sú relevantné pre žiadosť. Fáza ukončenia slúži aj na zaistenie toho, aby mal žiadateľ všetky potrebné informácie predtým, než odíde z pohovoru.

### 5.1. Ubezpečte sa, že počas pohovoru ste obsiahli všetky relevantné aspekty žiadosti [späť]

Pri vedení pohovoru o vecnej stránke žiadosti o medzinárodnú ochranu by úradník poverený prípadom mal zaistiť, že sa žiadateľovi primerane umožní predstaviť prvky potrebné na odôvodnenie žiadosti.

#### 5.1.1. Zhrňte všetky dôvody podané k žiadosti o ochranu a opýtajte sa žiadateľa, či je zhrnutie správne [späť]

Podľa vnútroštátnej praxe môže byť potrebné, aby úradník poverený prípadom zhrnul podstatné fakty, ktoré uviedol žiadateľ. Aj keď je to časovo náročné, ide o dobrý spôsob, ako zaistiť, že úradník poverený prípadom obsiahol v písomnej správe hlavné dôvody uvedené žiadateľom.

#### 5.1.2. Opýtajte sa žiadateľa, či by chcel doplniť ďalšie informácie [späť]

Dôležité je ubezpečiť sa, že na pohovore sa prebralo všetko. Žiadateľ by mal dostať primeraný priestor uviesť prvky potrebné na odôvodnenie žiadosti. Otázka položená žiadateľovi, či by niečo doplnil, mu dáva pocit, že sa s ním zaobchádza spravodlivo a že ho počúvali.

Ak chce žiadateľ niečo doplniť, úradník poverený prípadom by mal zaujať otvorený a flexibilný postoj. Mal by načúvať a ďalej skúmať akékoľvek nové témy relevantné pre žiadosť.

Úradník poverený prípadom sa takisto môže dozvedieť o existencii dokladov alebo iných dôkazov, ktoré má žiadateľ k dispozícii. Spôsob, akým by sa mohli/mali poskytnúť úradu, by sa mal žiadateľovi oznámiť.

### 5.2. Opätovne overte vzájomné porozumenie medzi tlmočníkom a žiadateľom [späť]

(článok 12 a článok 15 prepracovaného znenia procedurálnej smernice – APD)

Na konci pohovoru by sa mal úradník poverený prípadom znovu opýtať žiadateľa, či má nejaké pochybnosti týkajúce sa tlmočníka alebo tlmočenia poskytnutého na pohovore.

Na záver pohovoru je dôležité potvrdiť, že žiadateľ a tlmočník si počas celého pohovoru navzájom rozumeli. Podľa zavedených postupov v niektorých členských štátoch sa úradník poverený prípadom takisto opýta tlmočníka, či počas celého pohovoru rozumel žiadateľovi.



### 5.3. Ak je to vhodné, ponúknite ostatným príležitosť uplatňovať si svoje práva [späť]

(článok 23 prepracovaného znenia procedurálnej smernice – APD)

V prípade, že je na pohovore v súlade s vnútroštátnymi predpismi a praxou prítomný právny zástupca žiadateľa, mal by mať možnosť na konci pohovoru uviesť pripomienky alebo položiť žiadateľovi otázky relevantné pre prípad.

V závislosti od vnútroštátnych právnych predpisov a postupov môže sa poskytnúť príležitosť aj iným ľuďom, ako sú poručníci alebo sprevádzajúci dospelí zúčastňujúci sa na pohovore, aby prehovorili.

Ak máte vo vašej krajine osobitné usmernenie týkajúce sa práv rôznych účastníkov počas pohovoru, nájdete ich tu: [\[Vložte odkaz na vnútroštátne právne predpisy/usmernenia\]](#).

### 5.4. Informujte žiadateľa o ďalších fázach konania [späť]

#### 5.4.1. Kedy približne sa prijme rozhodnutie? [späť]

Žiadateľovi spôsobuje stres, keď nevie, kedy možno očakávať rozhodnutie. Vo väčšine prípadov nemožno poskytnúť žiadateľovi presný dátum prijatia rozhodnutia, ale úradník poverený prípadom by mal na konci pohovoru dať žiadateľovi aspoň orientačný časový rámec, v ktorom sa rozhodnutie prijme.

#### 5.4.2. Ako žiadateľ dostane informácie o rozhodnutí? [späť]

Úradník poverený prípadom by mal informovať žiadateľa o tom, akým spôsobom ho informujú o výsledku jeho žiadosti. Oznáma mu rozhodnutie napríklad prostredníctvom právneho zástupcu alebo úradníka povereného prípadom? Dostane oznámenie písomne a/alebo ústne?

#### 5.4.3. Ak je to relevantné, kto bude rozhodovať? [späť]

Zámerom nie je informovať žiadateľa o mene konkrétnej osoby vydávajúcej rozhodnutie. Za dobrú prax však možno považovať informovanie žiadateľa napríklad o tom, ktorý úrad a na akej úrovni prijme rozhodnutie.

#### 5.4.4. Právo na odvolanie v prípade zamietnutia žiadosti [späť]

Žiadateľ by mal byť informovaný o svojom práve odvolať sa v prípade zamietnutia žiadosti, kedy a kde má odvolanie podať, ktorý orgán jeho odvolanie preskúma a či žiadateľ dostane nejakú pomoc od svojho právneho zástupcu atď.

Úradník poverený prípadom by mal vziať do úvahy, že informovanie o práve odvolať sa môže vyvolať u žiadateľa stres a pocit, že orgány už v danom prípade prijali (záporné) rozhodnutie. Úradník poverený prípadom by mal zdôrazniť, že rozhodnutie ešte nebolo prijaté a že tieto informácie sa poskytujú každému žiadateľovi.

#### 5.4.5. Ak je odpoveď kladná: dokumentácia, opätovné zjednotenie rodiny, právo na prácu atď. [späť]

V závislosti od vnútroštátnej praxe môže úradník poverený prípadom informovať žiadateľa o dôsledkoch poskytnutia medzinárodnej ochrany. Ak má žiadateľ napríklad rodinných príslušníkov v tretej krajine a chce sa s nimi opätovne zjednotiť, čo by mal urobiť atď. Tak ako v prípade informácií o možnom odvolaní v prípade záporných rozhodnutí, úradník poverený prípadom by mal výrazne zdôrazniť, že záverečné rozhodnutie sa ešte neprijalo.

#### 5.4.6. Ak je to relevantné, práva a výhody žiadateľa počas čakania na rozhodnutie [späť]

V niektorých členských štátoch sa informácie o právach a výhodách žiadateľa počas čakania na rozhodnutie poskytujú v prvej fáze konania. Ak však žiadateľ ešte nedostal informácie, bolo by vhodné, aby mu tieto informácie poskytol úradník poverený prípadom na konci pohovoru.

### 5.5. Ak je to v tejto fáze vhodné, dajte žiadateľovi príležitosť vyjadriť pripomienky k zápisnici z pohovoru [späť]

(článok 17 prepracovaného znenia procedurálnej smernice – APD)

Žiadateľovi by sa malo umožniť, aby uviedol pripomienky a/alebo objasnenia ústne a/alebo písomne, pokiaľ ide o nesprávne preklady, nedorozumenia alebo vynechania v správe alebo v prepise, a to na konci osobného pohovoru alebo v stanovenej časovej lehote predtým, než príslušný úrad prijme rozhodnutie. Je dôležité, aby bol žiadateľ plne informovaný o obsahu správy alebo o vecných prvkoch prepisu, aj prostredníctvom tlmočníka, ak je to potrebné.

V závislosti od vnútroštátnych postupov a praxe môže úradník poverený prípadom poskytnúť žiadateľovi príležitosť vyjadriť pripomienky na konci osobného pohovoru a požiadať žiadateľa o potvrdenie, že obsah správy alebo prepisu správne zaznamenáva pohovor. Ak žiadateľ odmieta potvrdiť obsah prepisu, mal by sa zaznamenať dôvod odmietnutia.

Ďalšie praktické informácie o konaní vo vašej krajine, ak existujú, nájdete tu: [\[Vložte odkaz na právne ustanovenia/usmernenia\]](#).

### 5.6. Dajte žiadateľovi príležitosť klásť otázky [späť]

Úradník poverený prípadom by mal uzavrieť pohovor tým, že sa opýta žiadateľa, či by rád položil otázky. V prípade potreby by žiadateľ mal byť odkázaný na zodpovednú osobu/organizáciu.

### 5.7. Aktivita po pohovore: premýšľajte o pohovore [späť]

#### 5.7.1. Hodnotenie pohovoru [späť]

Aj keď sa pohovor skončil, môžu ešte existovať nejaké záležitosti, ktoré vyvolávajú otázky alebo ktoré si vyžadujú naväzujúce kroky. Najdôležitejšie je, aby sa úradník poverený prípadom zaoberal tým, či sa všetky relevantné prvky úplne preskúmané a či existujú ďalšie informácie, ktoré treba zhromaždiť, aby bolo možné o žiadosti rozhodnúť. Toto zaobranie sa prípadom by sa malo udiť krátko po pohovore, keď má úradník poverený prípadom všetky informácie ešte v pamäti, takže sa nemrhá časom na opätovné oboznamovanie sa s prípadom.

Po pohovore je takisto dôležité venovať čas uvažovaniu a vlastnej analýze. Úradník poverený prípadom by mal premýšľať, ako zo svojho pohľadu prežíval pohovor žiadateľ. Prejavil úradník poverený prípadom rešpekt a empatiu používaním správnych profesionálnych postojov atď.?

### 5.7.2. Sebahodnotenie a premýšľanie [späť]

Úradník poverený prípadom môže použiť túto praktickú príručku aj na hodnotenie toho, ako uskutočnil pohovor, a na identifikovanie oblastí svojej práce, ktoré možno vylepšiť.

Úradník poverený prípadom by mal takisto zohľadniť, čo zažil na pohovore, najmä ak sa diskutovalo o traumatických alebo háklivých zážitkoch. S cieľom zachovať si profesionálny prístup a byť vo svojej práci produktívny by úradník poverený prípadom mal pravidelne prihliadať aj na vlastné mentálne zdravie.

# Právne nástroje a vnútroštátne odkazy

## Medzinárodné nástroje

- Ženevský dohovor z roku 1951 a Newyorský protokol z roku 1967 týkajúci sa štatútu utečenca
- Európsky dohovor o ľudských právach (EDĽP)
- Dohovor proti mučeniu a inému krutému, neľudskému alebo ponižujúcemu zaobchádzaniu alebo trestaniu (CAT)

## Politiky Európskej únie

- Smernica o oprávnení na medzinárodnú ochranu (prepracované znenie) [QD]  
Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/95/EÚ z 13. decembra 2011 o normách oprávnenia štátnych príslušníkov tretej krajiny alebo osôb bez štátneho občianstva mať postavenie medzinárodnej ochrany, o jednotnom postavení utečencov alebo osôb oprávnených na doplnkovú ochranu a o obsahu poskytovanej ochrany (prepracované znenie)
- Smernica o konaniach o azyle (prepracované znenie) [prepracované znenie APD]  
Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/32/EÚ z 26. júna 2013 o spoločných konaniach o poskytovaní a odnímaní medzinárodnej ochrany (prepracované znenie)
- Smernica proti obchodovaniu s ľuďmi  
Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/36/EÚ z 5. apríla 2011 o prevencii obchodovania s ľuďmi a boji proti nemu a o ochrane obetí obchodovania, ktorou sa nahrádza rámcové rozhodnutie Rady 2002/629/SVV

## Judikatúra Súdneho dvora Európskej únie

- Vec Európskeho súdu pre ľudské práva C 364/11, El Kott a ostatní (Rozsudok Súdneho dvora – Veľká komora)

## Vnútroštátne právne nástroje a nariadenia

### Vnútroštátne právne nástroje

- 

### Vnútroštátne nariadenia

-

## AKO ZÍSKAŤ PUBLIKÁCIE EÚ

### Bezplatné publikácie:

- jeden kus:  
prostredníctvom webovej stránky EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- viac kusov alebo plagátov/máp:  
na zastúpeniach Európskej únie ([http://ec.europa.eu/represent\\_sk.htm](http://ec.europa.eu/represent_sk.htm)); v delegáciách,  
ktoré sídlia v nečlenských krajinách EÚ ([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_sk.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_sk.htm));  
kontaktovaním služby Europe Direct ([http://europa.eu/europedirect/index\\_sk.htm](http://europa.eu/europedirect/index_sk.htm));  
na bezplatnom telefónnom čísle 00 800 6 7 8 9 10 11 (v rámci EÚ) (\*).

(\*). Za poskytnutie informácií sa neplatí, podobne ako za väčšinu hovorov (niektorí mobilní operátori, verejné telefónne automaty alebo hotely si však môžu účtovať poplatok).

### Platené publikácie:

- prostredníctvom webovej stránky EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

