

# **Vedení pohovorů se žadateli o status uprchlíka**

**Úvod**

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Proč tato příručka?           | 1 |
| Obsah příručky                | 1 |
| Komu je určena tato příručka? | 1 |
| Další metodické příručky      | 1 |

**Kapitola 1****Příprava na pohovor**

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| Vaše domácí příprava        | 4  |
| Znalost obsahu žádosti      | 7  |
| Příprava tlumočnicka        | 7  |
| Význam fyzického uspořádání | 8  |
| Organizování Vašeho času    | 10 |
| Připomenutí cílů            | 10 |

**Kapitola 2****Vedení pohovorů**

|                            |    |
|----------------------------|----|
| Zahájení pohovoru          | 12 |
| Posilování důvěry žadatele | 15 |
| Způsob kladení otázek      | 16 |
| Získání pravdivé výpovědi  | 20 |
| Ukončení pohovoru          | 25 |

**Kapitola 3****Překážky v komunikaci**

|   |    |
|---|----|
| Projevy traumatu  | 26 |
| Váš přístup v roli tazatele   | 29 |
| Co dělat v případě, že žadatel není ochoten<br>nebo schopen účasti na pohovoru? | 30 |

**Kapitola 4****Vedení pohovorů se žadatelkami o status uprchlíka**

|   |    |
|---|----|
| Zdroje informací                                  | 33 |
| Kritéria pro přiznání                             | 34 |
| Vedení pohovorů se žadatelkami o status uprchlíka | 36 |

**Kapitola 5****Vedení pohovorů s dětmi**

|  |    |
|--|----|
| Zdroje informací a vedení pohovorů s dětmi-uprchlíky | 39 |
| Obecné pokyny pro vedení pohovorů                    | 40 |

|  |    |
|--|----|
|  | 42 |
|--|----|

**Kapitola 6****Hodnocení pohovoru**

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Základní úkoly a cíle           | 45 |
| Zápis pohovoru                  | 46 |
| Hodnocení věrohodnosti          | 47 |
| Příprava hodnocení a rozhodnutí | 48 |

|  |    |
|--|----|
|  | 53 |
|--|----|

**Kapitola 7****Bezpečnostní opatření**

|   |    |
|---|----|
| Význam důvěrnosti                                 | 55 |
| Vedení pohovorů v prostorách vězení               | 56 |
| Bezpečnostní doporučení v průběhu vedení pohovorů | 57 |
| Psychická traumata a opotřebovanost               | 58 |

|  |    |
|--|----|
|  | 59 |
|--|----|

**Příloha 1**

|   |    |
|---|----|
| Základní údaje/Registrační formulář UNHCR | 61 |
| Dotazník UNHCR pro určení způsobilosti    | 68 |

**Příloha 2**

|  |    |
|--|----|
| Výňatek z příručky UNHCR                   |    |
| Hodnocení a péče o oběti traumatu a násilí | 77 |

**Příloha 3**

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| Praktické studijní případy  | 93 |
| Analýza praktických případů | 99 |

### Proč tato příručka

Provádění pohovorů se žadateli o status uprchlíka je neoddelitelnou součástí pracovní náplně úředníků, jejichž posláním je zajišťování ochrany a pomoci uprchlíkům. Do jejich pracovní činnosti patří poskytování konzultací, nalézání vhodných řešení, nebo dokumentace o porušování lidských práv. Vedení pohovorů je zvláště důležité v kontextu řízení o přiznání postavení uprchlíka. Jestliže chceme vykonávat tuto práci dobře, potřebujeme určitou odbornost, kterou je nutné neustále rozvíjet a zdokonalovat. Proto je hlavním záměrem této příručky pomoci při rozvíjení Vašich schopností v tomto ohledu.

Nikdy nesmíme zapomenout, že přiznání či nepřiznání postavení uprchlíka přímo ovlivní život a zdraví žadatele a jeho rodiny. To klade zvýšené nároky na zodpovědný přístup tazatele bez ohledu na to, zdali tato osoba přijímá v daném případě konečné rozhodnutí.

### Obsah příručky

Tato příručka je rozdělená do 7 kapitol, které obsahují pokyny pro přípravu a vedení pohovoru, pro překonání mnoha specifických problémů, s nimiž se můžete setkat a dosažení spravedlivého rozhodnutí. Příručka poskytuje základní informace, které jsou přizpůsobeny zvláštnostem vedení pohovoru v rámci řízení o přiznání postavení uprchlíka. Informace zde prezentované nejsou zcela vyčerpávající, ale reprezentují přehled obecných instrukcí, pokynů a praktických návodů.

### Komu je určena tato příručka?

Příručka je určena především pracovníkům UNHCR a vládním úředníkům zapojeným do řízení o přiznání postavení uprchlíka v jednotlivých zemích. Užitečná může být i pro osoby zabezpečující přesídlení nebo poskytující poradenskou činnost. Tato příručka by měla být využívána také pracovníky nevládních organizací, kteří se zabývají ochranou uprchlíků a řízením o status uprchlíka.

### Další metodické příručky

Další metodické příručky UNHCR, které se týkají provádění pohovorů jsou uvedeny níže. Kopie těchto materiálů je možné získat v sídle UNHCR v Ženevě nebo v místních kancelářích UNHCR.

- Úvod do mezinárodní ochrany uprchlíků (RLD 1), 1992
- Určování postavení uprchlíka (RLD 2), 1989

- „Tlumočení v uprchlickém kontextu (RLD 3)“ 1993 a video „Tlumočení v uprchlickém kontextu“, 1995
- Příručka o řízení a kritériích pro přiznání postavení uprchlíka, 1991
- Příručka o prevenci a reakcích na sexuální násilí proti uprchlíkům, 1995
- Zpráva o jistých aspektech sexuálního násilí vůči ženám-uprchlicím, A/AC.96/882, 1993
- Příručka o ochraně žen-uprchlic, EC/SCP/67, 1991
- Zpráva o ženách-uprchlicích a jejich mezinárodní ochraně, EC/SCP/59, 1990
- Děti-uprchlíci: Příručka o ochraně a péči, 1994
- Práce s dětmi bez doprovodu ve společnosti, 1994
- Příručky o hodnocení a péči o oběti traumat a násilí, 1995
- Osoby zaměřené na plánování s lidskou dimenzí , 1994
- Veřejné služby pro uprchlíky, 1994

# KAPITOLA 1

## Příprava na pohovor

### **V této kapitole se naučíte:**

- ❑ jaké informace prostudovat;
- ❑ jak připravit tlumočnicka;
- ❑ jak se ujistit, že prostředí pro vedení pohovoru je vyhovující;
- ❑ jak si zorganizovat čas.

**Příprava pohovoru** je rozhodující částí řízení. Tazatel, který je dobře informovaný a připravený bude schopen navázat takový kontakt se žadatelem, který vytvoří vzájemnou atmosféru důvěry a jistoty. Řádná příprava a informovanost umožní tazateli klást správné otázky, vyrovnat se se všemi problémy, které mohou nastat v průběhu pohovoru a konečně správně zhodnotit žadatelovu věrohodnost.

#### □ **Vaše domácí příprava**

Ta může začít pouze s aplikovatelnou definicí uprchlíka, která ve většině případů bude totožná s definicí uvedenou v Ženevské Konvenci z roku 1951 nebo z ní bude vycházet. Podle článku 1 A (2) tohoto základního dokumentu, se termín „uprchlík“ vztahuje na jakoukoli osobu, která:

„ ..... má oprávněné obavy před pronásledováním z důvodů rasových, náboženských, národnostních, příslušnosti k určité sociální skupině nebo za zastávání určitých politických názorů, nachází se mimo zemi svého občanství a je neschopna přijmout, nebo vzhledem ke shora uvedeným obavám, odmítá ochranu této země, ...nebo nemá žádné občanství a nacházejíc se mimo zemi svého dřívějšího obvyklého bydliště následkem shora zmíněných událostí, je neschopna, nebo vzhledem ke shora uvedeným obavám, odmítá se do této země vrátit“.

Pochopení a aplikace této definice a kritérií, které obsahuje je základním předpokladem vedení pohovorů v rámci řízení o přiznání postavení uprchlíka. Příručky UNHCR nazvané Úvod do mezinárodní ochrany uprchlíků (RLD 1), Určování statusu uprchlíka (RLD 2) a Příručka o řízení a kritériích pro přiznání postavení uprchlíka jsou nástroje, které Vám mohou v tomto problému pomoci.

#### **Konvence Organizace Africké jednoty (OAU)**

Vedle začlenění definice uprchlíka uvedené v Ženevské Konvenci z roku 1951 v článku 1 A(2), definice „uprchlíka“ uvedená v Konvenci OAU z roku 1969 navíc zahrnuje:

*„.....každou osobu, která následkem vnější agrese, okupace, cizí nadvlády nebo událostí, které vážně narušily veřejný pořádek buď na části území nebo v celé zemi jejího původu nebo občanství, je nucena opustit své místo obvyklého bydliště, aby našla útočiště v jiné zemi než je země jejího původu nebo občanství“.*

#### **Kartagenská Deklarace o uprchlících**

Jiná definice „uprchlíka“ se objevuje v Rozhodnutí č.3 Kartagenské Deklarace z roku 1984. Tato definice je podobná definici Konvence OAU, a na rozdíl od definice uprchlíka v Ženevské Konvenci z roku 1951, přiznává ochranu navíc také osobám, které:

*„ .....odešly ze své země, protože jejich životy, bezpečnost, nebo svoboda byly ohroženy všeobecným násilím, zahraniční agresí, vnitřními konflikty, masivním porušováním lidských práv nebo jinými událostmi, které vážně narušily veřejný pořádek“.*

Znalost aplikovatelné definice uprchlíka, byť je podstatná, nestačí. K pohovoru musí být soustředěno mnoho dalších pramenů a informací, které se budou samozřejmě lišit podle místa a okolností konání pohovoru. A nyní následuje několik kontrolních otázek.

- Jaké další mezinárodní právní dokumenty jsou aplikovatelné (mezinárodní lidská práva a humanitární právo) ?
- Které vnitrostátní právní dokumenty jsou relevantní v této oblasti (cizinecké zákony, imigrační zákony, zákony o státním občanství, zákony týkající se extradikce ...)?
- Jaká je příslušná jurisprudencí ?

### **Určování zdrojů informací**

Chceme zdůraznit, že znalost země původu žadatele je rozhodující pro přípravu interview. Musíte být seznámeni se základními skutečnostmi o zemi, ze které žadatel pochází. Informace, které shromáždíte, by měly zahrnovat následující problematiku:

- základní politickou a správní organizaci země původu. Například, má tato země volenou vládu, politické strany, nezávislý právní systém, civilní policejní složky, autonomní nebo poloautonomní místní nebo oblastní vlády, omezení svobody pohybu, atd.?
- respekt k dodržování základních lidských práv v zemi původu a jakékoli zprávy o individuálním nebo skupinovém nelidském zacházení, mučení nebo pronásledování z důvodů, uvedených v definici uprchlíka,
- základní geografické informace o zemi původu (mapy) a ekonomické a sociální znaky země včetně: nejvíce zalidněných oblastí, vzdáleností mezi městy, etnických nebo kmenových skupin, hlavních zdrojů zaměstnanosti, systému distribuce potravin, ekonomických rozdílů nebo dislokace obyvatel postihujících určité skupiny nebo oblasti, atd.,
- poznatky o kultuře země s ohledem na takové otázky jako je definice rodiny a přirozené rodinné vztahy, role a postavení žen, postoje k homosexuálním vztahům, postoje k „cizím“ vlivům, atd.,

Dále byste měli získat a soustředit i jiné podrobnější informace o věcech, týkajících se: výkonných metod policie, vojenských nebo bezpečnostních složek, trestních a vojenských soudních systémů a trestů za kriminální, vojenské nebo politické útoky.

Jak již bylo uvedeno výše, druh soustředěných informací by se neměl omezovat pouze na právní dokumenty. Zprávy o situaci v oblasti lidských práv, obecné informace o zemích původu, zvláště zprávy týkající se etnických, náboženských otázek nebo politických skupin a zprávy o současné situaci jsou pouze příkladem pramenů, které mohou být využity. Odhalení těchto informací bude vyžadovat pátrání a představivost. Nyní uvádíme několik pramenů informací, které můžete získat od UNHCR a zdroje informací, které budete nuceni shromáždit lokálně.



## **Databáze**

Středisko pro uprchlickou dokumentaci UNHCR v Ženevě má k dispozici několik informačních databází, na které jsou napojeny také oblastní kanceláře UNHCR. V současné době jsou k dispozici následující databáze:

- REFCAS národní precedenční právo (CASE LAW), týkající se ochrany uprchlíků,
- REFLEG národní LEGISLATIVA, týkající se uprchlických záležitostí,
- REFINT MEZINÁRODNÍ DOKUMENTY (texty a výhrady),
- REFLIT BIBLIOGRAFIE knih, časopisů a článků,
- REFPRO ročních zpráv místních úřadů UNHCR (určeno pouze pro zaměstnance UNHCR)
- REFINFO informační databáze o zemích a uprchlících
- WRITENET týdenní zprávy o událostech a chronologické zprávy o zemích.

## **Informace o zemích původu**

Zdrojů těchto informací je mnoho, patří mezi ně vlády, ostatní orgány OSN, uprchlické, humanitární a nevládní organizace, výzkumná a dokumentační střediska, akademie, národní a mezinárodní média a externí informační síť a databáze. Středisko pro uprchlickou dokumentaci (CDR) je součástí globální sítě. CDR spravuje rozsáhlou sbírku informací uloženou v knihovnách nebo v počítačové databázi. Aktualizace existující databáze a vytváření nových zdrojů informací je důležitým aspektem práce CDR, stejně jako školení pracovníků UNHCR, vlád a nezávislých vyšetřovatelů zaměřená na užívání a přístup k těmto informacím.

Hlavním cílem CDR je poskytování aktuálních informací, které mohou být využívány zaměstnanci UNHCR a dalšími pracovníky v rámci řízení o přiznání postavení uprchlíka, pro účely školení a výzkumy, týkající se uprchlíků. CDR spravuje rozsáhlou sbírku knih a časopisů o uprchlících, o problematice lidských práv, migraci, a jiných relevantních otázkách.

CDR ve spolupráci s ústředím a místními kanceláři UNHCR také spravuje kolekci vnitrostátních a mezinárodních dokumentů o uprchlících a žadatelích o azyl. Tato kolekce zahrnuje obojí, jak legislativu tak i precedenční právo. CDR dále připravuje odpovědi na otázky týkající se takových problémů jako jsou příčiny migrace a problémy spojené s návratem do země původu, stejně jako obsáhlejší informace o historickém, politickém, právním a sociálním rozvoji v zemích nebo v konkrétních oblastech.

CDR sdílí tyto informace v rámci mezinárodní sítě přes elektronický systém E-mail a Přehled zpráv zvaný IRENE a publikováním čtvrtletních přehledů o uprchlících.

Dalším užitečným zdrojem informací je mezinárodní síť místních kanceláří UNHCR. Většina těchto úřadů má přímý přístup ke zdrojům informací týkajících se zemí, ve kterých operují, včetně současné legislativy a politického vývoje, aktuálních zpráv nebo jiných zdokumentovaných případů a událostí. Zvláštní požadavek na informace může být adresován CDR, oblastnímu právnímu poradci UNHCR nebo příslušnému vedoucímu kanceláře v sídle UNHCR.

## □ Znalost obsahu žádosti

I přesto, že jste v časové tísní, přečtěte si základní údaje a registrační formulář a další příslušné dokumenty a přeložte a prověřte kopie všech dokladů získaných od žadatele ještě před zahájením pohovoru. To Vám pomůže:

- klást správné otázky a identifikovat chybějící, nedostatečné, rozporuplné či nejasné informace,
- vzbudit u žadatele důvěru. Tazatel, který nervózně tápe ve svých papírech, nejistý si ani správným jménem žadatele a jeho osobními daty, bude vyvolávat nedůvěru. To může být na překážku získání spravedlivého závěru o tvrzeních, na kterých bude záviset výsledek žádosti.

## □ Příprava tlumočnicka

V mnoha případech bude pohovor probíhat za přítomnosti tlumočnicka. Tato skutečnost může znamenat další překážku v komunikaci. Je důležité tlumočnicka stručně informovat ještě před zahájením interview, abyste měli jistotu, že tlumočnick rozumí jaká je jeho úloha. Dále byste mu měli vysvětlit, jakým způsobem pohovor povedete a jaké typy otázek budete klást žadateli.

Bude vhodné tlumočnickovi vysvětlit také základní pojmy, týkající se řízení o přiznání postavení uprchlíka a sdělit něco jako morální kodex, který je od něj očekáván. Je zvláště důležité trvat na **důvěrnosti** všech informací, které se týkají žadatele. Měli byste také zajistit, aby tlumočnick pochopil, že v průběhu pohovoru musí být neutrální a objektivní.

Tlumočnicki musí být srozuměni s tím, že všechno, co tazatel a žadatel řeknou, musí být přetlumočeno. Nestací sumarizovat nebo přikrášlovat to co bylo řečeno při doplňování chybějících informací. Tlumočnick se také nesmí snažit vylepšovat slova nebo fráze žadatele jenom proto, aby výpověď žadatele zněla souvisleji a věrohodněji. Tlumočnick by měl být vyzván k tomu, aby si v průběhu pohovoru dělal poznámky za účelem dosažení správnosti překladu a srozumitelného zaznamenání všech skutečností. Všechna jména osob nebo míst musí být hláskována zřetelně. Tlumočnick by měl být také upozorněn, že se kdykoli může obrátit na tazatele i žadatele se žádostí o objasnění, bude-li to nutné.

V případě, že nejste s tlumočnickem spokojeni, pak by se pohovor neměl konat. Tato situace může například nastat tehdy, kdy žadatel zcela nerozumí tlumočnickovi vzhledem k rozdílu v dialektu. Podobně v situacích, kdy jsou zaměstnání jako tlumočníci uprchlíci, takový tlumočnick by se neměl pohovoru zúčastnit, jestliže má úzké rodinné nebo jiné vazby ( např. politické zaměření) se žadatelem. Je důležité znovu zopakovat, že vzájemný vztah mezi žadatelem a tlumočnickem bude mít vliv na jejich schopnost a ochotu komunikovat. Měli byste se proto ujistit, že žadatel a tlumočnick nejsou ve vzájemném protikladu. Je důležité nejen zachovat objektivitu pohovoru, ale také zabránit situaci, kdy tlumočnick bude pod nátlakem žadatele.

Další rady a doporučení můžete najít v příručce UNHCR (RLD 3) a na cvičném videu nazvaném „Tlumočení v uprchlickém kontextu“. Tyto materiály jsou k dispozici v sídle UNHCR v Ženevě.

## □ Význam fyzického uspořádání a Váš postoj

Při přípravě interview musíte zaujmout odpovědný přístup a zajistit takové uspořádání, které povzbudí žadatele ke komunikaci. Snažte se vytvořit příjemné prostředí pro konání pohovoru a vyvolat dobrý dojem přivítáním a oslovováním žadatele v průběhu pohovoru pozorným a uctivým způsobem. Buďte si rovněž vědomi držení a pohybu Vašeho těla.

Věnujte pozornost také svému oblečení. Formální oděv může žadatele zastrašit a způsobit, že žadatel nebude chtít komunikovat.

Měli byste se obléci vhodným a kulturně odpovídajícím způsobem a tím ukázat, že respektujete žadatele. Vhodný oděv se bude pozitivně odrážet i ve vašem jednání.

Nikdy nevyhrožujte nebo nezvyšujte hlas na žadatele, ale vždy se snažte žadatele vyzývat a povzbuzovat k podávání pravdivých a úplných odpovědí na Vaše otázky. Může se stát, že si nebude moci vybrat místo pro konání pohovoru. Avšak, přesto věnujte pečlivou pozornost následujícím detailům, které působí na celkovou atmosféru pohovoru.

## Soukromí

Důvěrnost je základní podmínkou. Výpovědi mohou obsahovat informace, které žadatel neprozradil ani svému manželovi či rodině. Komunikace nemůže řádně fungovat jestliže panuje strach z vyzrazení. Nejdůležitější proto je, aby místo pohovoru bylo zcela důvěrné.

Zajištění důvěrného uspořádání nemusí být vždy možné. Nevhodné prostředí jako např. horko, hluk, přeplněná nebo stresová atmosféra jsou obtížná pro tlumočnický, uprchlický i tazatele. Jestliže se nelze tomuto prostředí vyhnout, vysvětlete to také tlumočnickovi a uprchlickovi. Snažte se napravit ty nejhorší podmínky alespoň tím, že například přinesete pitnou vodu, občerstvení nebo zajistíte místo na sezení.

➤ **Žádné přerušování**

Dbejte na to, aby v průběhu pohovoru nedocházelo k rozptylování. Mělo by se zabránit telefonickým hovorům nebo vyrušování jinými osobami. Na vchod do místnosti byste měli umístit upozornění, že v průběhu pohovoru si nepřejete být rušeni.

➤ **Žádný hluk**

Jakýkoliv hluk ovlivní koncentraci žadatele, tlumočnicka i tazatele.

➤ **Uspořádání a místnost pro konání pohovoru**

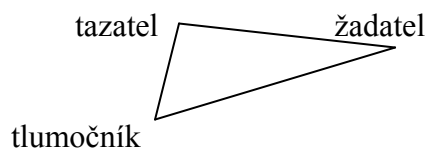
Upravte stůl a židle na stejnou úroveň, a je-li to možné, v dobře osvětlené místnosti. Vyhněte se náznakům autority v místnosti konání interview a v okolním prostředí (např. uspořádání jako v soudní síni, mříže na oknech, zamčené dveře, přítomnost uniformovaných osob, atd.). Vyhněte se také tomu, aby žadatel seděl tváří ke zdroji světla což by mohlo vést k „oslepení“ žadatele.

***Kam se posadit***

Pozice, kterou zaujme tazatel a tlumočnicka ve vztahu k žadateli, je důležitý detail.

Snažte se uspořádat sezení tak, aby tlumočnicka byl na stejné straně jako tazatel a pouze nepatrně od něj vzdálen. To umožní tazateli a žadateli, aby komunikovali tváří v tvář.

Nejvýhodnější pozice je zakreslena na obrázku níže.



V případě, že konáte pohovor s dítětem, tlumočnicka by měl sedět k dítěti blíže než tazatel. Tím zabráníte, abyste byli vnímáni jako autorita a zároveň uklidníte žadatele.

## □ **Organizování Vašeho času**

Je pravděpodobné, že Váš čas na každý pohovor je limitován. To je další důvod k tomu, abyste se na pohovor pečlivě připravili. Začněte s vyhodnocením hlavních aspektů případu, poté se soustřeďte na ty oblasti, ve kterých existují rozpory nebo jiné nedostatky. Snažte se předvídat situace, ve kterých bude nutné využít takt a zvláštní dotazovací schopnosti k překonání komunikačních bariér.

Navrhněte časový rozvrh, který bude zahrnovat i čas na přestávky, v případě, že pohovor bude trvat dlouho. Nesmíte nikdy zapomenout, že konání pohovoru je citově vyčerpávající a intenzivní práce pro všechny účastníky řízení. Zvláště je nutné poskytovat přestávky žadateli a tlumočnickovi. Měli byste vyhradit čas i pro možnou intervenci dalších osob, se kterými bude veden pohovor, například s rodinnými příslušníky žadatele (manželé, děti) nebo s dalšími svědky jako např. lékařskými znalci (v případě obětí mučení nebo handicapovaných osob). Před zahájením pohovoru je nutné žadateli připomenout řízení a časový program úkonů, které budou následovat. Má-li interview trvat delší dobu, mějte na paměti, že je obecným pravidlem dělat 5 až 10 minutové přestávky po každé 1 nebo 1,5 hodině konání pohovoru.

## □ **Připomenutí cílů**

Posledním krokem Vaší přípravy je ujasnění si přístupu a významu konaného pohovoru s ohledem na budoucnost žadatele i celé jeho rodiny.

*Zde je nutné připomenout, že pohovor není soudní řízení.*

Pohovor je příležitost k poskytnutí a prezentaci všech skutečností a událostí, které vytvářejí podklady žadatelova nároku na status uprchlíka.

**Stručně řečeno, důvody konání pohovoru jsou následující:**

- Musíte se snažit co nejpodrobněji zachytit příběh žadatele, včetně objektivních i subjektivních prvků. Musíte žadateli umožnit, aby zcela vylíčil svůj příběh a musíte vést pohovor pečlivě volenými dotazy, které pokryjí všechny aspekty žádosti.
- Vzhledem k tomu, že se jedná o podstatnou součást rozhodovacího procesu, musíte vyhodnotit příběh žadatele a jeho věrohodnost ve vztahu k principům a kritériím pro určení statusu uprchlíka. To vyžaduje pečlivé zaznamenání žadatelovy výpovědi a její přezkum.

Následující stránky obsahují rady jak dosáhnout těchto cílů.

## KAPITOLA 2

### Vedení pohovorů

**V této kapitole se naučíte:**

- ❑ jak zahájit pohovor;
- ❑ jak vytvořit a udržovat atmosféru důvěrnosti;
- ❑ jakým způsobem klást otázky;
- ❑ metody, které Vám pomohou získat pravdivý příběh;
- ❑ jak ukončit interview.

**Jak** jste se dozvěděli v předchozí kapitole, hlavním účelem pohovoru je co možná neobjektivnější a nejucelenější zjištění skutečností a vytvoření obrazu událostí. V postavení tazatele se vyhněte zejména:

- povrchním soudům nebo projevům lhostejnosti
- projevům přílišných sympatií a soucitu

Pro osoby, které mají málo zkušeností s vedením pohovorů se žadateli o status uprchlíka, to není jednoduchý úkol. Vedení pohovorů v uprchlickém kontextu je složitý a časově náročný proces. V této kapitole Vás seznámíme s navrhovanou osnovou pro vedení pohovoru.

### □ **Zahájení pohovoru**

Způsob, jakým zahájíte pohovor, udá tón pro zbytek dalšího řízení. Signál, který musíte předat žadateli již na počátku řízení je následující:

- jste tady, aby jste zcela neutrálně vyslechli jeho příběh;
- jakožto zástupce Vaší organizace jste si vědom a respektujete jeho nesnáze;

ale

- pracujete v rámci právního systému, který vyžaduje splnění stanovených podmínek pro přiznání postavení uprchlíka.

### **Krok 1 Uklidnění žadatele**

Projevujte zdvořilost a ohleduplnost:

- usmíváním se a potřásáním rukou (nebo jinými gesty či pozdravy);
- oslovováním žadatele jeho příjmením (ujistěte se předem jak jej vyslovovat správně);
- představením se;
- jestliže se pohovor nekoná včas, omluvte jeho zpoždění;
- zeptejte se žadatele, zdali je připraven k pohovoru.

## **Krok 2 Představení tlumočnicka**

Při představování tlumočnicka a jeho úlohy zároveň zkontrolujte, zdali si žadatel a tlumočnick vzájemně rozumí. Z tohoto důvodu vyzvěte žadatele, aby chvíli neformálně hovořil s tlumočnickem, a poté se ho zeptejte, jestli si s ním dobře rozumí.

V případě žen-žadatelek o status uprchlíka by pohovor měly konat také ženy v roli tazatelky tlumočnice. To je zvláště důležité v případě žádostí, které obsahují prvky sexuálního násilí.

Zvláštní pozornost musí být věnována také vedení pohovorů s dětmi. Za těchto okolností se pokuste zajistit přítomnost důvěryhodného dospělého, který bude doprovázet dítě v průběhu pohovoru (viz kapitoly 4 a 5).

## **Krok 3 Přezkum základních osobních údajů**

Seznamte se předem s osobními údaji žadatele nebo s jeho registračním formulářem. Můžete dospět k závěru, že je nutné znovu prověřit jisté body a ujistit se, že Vaše informace jsou správné a kompletní. Vzor „Základní údaje/Registrační formulář“ najdete v příloze 1 této příručky.

## **Krok 4 Poskytnutí několika základních vysvětlení**

Před zahájením pohovoru musí být žadateli poskytnuty určité informace. Je možné tak učinit písemnou formou v průběhu předchozího kontaktu žadatele s Vaším úřadem nebo ústně před zahájením pohovoru. Ve všech případech musí být žadateli vysvětleny následující skutečnosti:

- aplikovatelná definice uprchlíka
- řízení, které bude následovat s ohledem na přiznání postavení uprchlíka

Je zvláště důležité, aby žadatel pochopil, že musí dojít k objasnění **následujících otázek**:

- Má žadatel strach z pronásledování ?
- Je tento strach oprávněný?
- Jedná se o pronásledování z důvodů rasových, náboženských, národnostních, příslušnosti ke zvláštní sociální skupině nebo za zastávání jistých politických názorů, nebo z důvodů definovaných v Konvenci OAU nebo kartagenské Konvenci v definici uprchlíka?



Z tohoto důvodu se mnoho dotazů, které budete klást v průběhu pohovoru, bude týkat:

- podmínek, které panují v zemi původu a konkrétně v oblasti, ze které žadatel přichází;
- jakému druhu problémů byli žadatel, příbuzní nebo podobně situované osoby vystaveni v minulosti;
- jaké problémy může očekávat v případě návratu do této země; proč tyto problémy nastanou.

Před zahájením pohovoru se také přesvědčete, že žadatel porozuměl účelu konaného pohovoru a dotazům, které budete klást.

## **Krok 5 Připomeňte žadateli jeho práva a povinnosti**

Po vysvětlení Vaší role tazatele je důležité žadateli objasnit jeho vlastní práva a povinnosti. Ty zahrnují zejména:

- Právo na **důvěrnost**. Uklidněte žadatele, že žádná z informací, kterou Vám poskytne nebude předána úřadům země původu, ani jiné třetí straně bez jeho výslovného souhlasu. Ujistěte žadatele, že Vy i tlumočnick budete respektovat důvěrnost pohovoru a že jste pod přísahou. Toto ujištění je nezbytným předpokladem k tomu, aby se žadatel cítil bezpečně a otevřeně hovořil o svých dřívějších zkušenostech i událostech.
- Právo na **zastoupení**. V případech, kdy je řízení o přiznání postavení uprchlíka prováděno výlučně zaměstnanci UNHCR, právní nebo jiný zástupce nebude mít ve většině případů právo zúčastnit se pohovoru. Nicméně UNHCR jsou často adresovány písemné a jiné zprávy od zástupců žadatele. Tento druh informací je tazateli také k dispozici.
- Jestliže vnitrostátní legislativa umožňuje právnímu nebo jinému zástupci pomáhat žadateli při uplatňování jeho nároku, je velmi podstatné umožnit tomuto zástupci účast na pohovoru. Přítomnost právního nebo jiného zástupce znalého uprchlické problematiky, místní jurisprudence a žadatelovy žádosti je přínosem nejen pro žadatele, ale také pro tazatele.
- Právo a povinnost předkládat **důkazy**. Přiznání postavení uprchlíka závisí na skutečnostech uvedených žadatelem. Pouze žadatel může tyto skutečnosti poskytnout. V postavení tazatele musíte žadateli pomáhat a povzbuzovat ho k odhalení všech relevantních detailů z jeho minulosti a k jejich přesvědčivé prezentaci. Za účelem odůvodnění žádosti by se měl tazatel snažit získat podpůrnou dokumentaci jako novinové články, svědecké výpovědi nebo zprávy o dodržování lidských práv.

Je povinností tazatele, aby zaměřil žadatelovu pozornost na význam poskytnutí všech dostupných důkazů na podporu jeho žádosti o přiznání postavení uprchlíka. **Pohovor je příležitost pro žadatele prezentovat svou žádost.** Jeden ze způsobů, který pomůže Vám i žadateli označit hlavní aspekty žádosti, je přimět žadatele, aby předložil krátké písemné prohlášení. Uvedené prohlášení může později sloužit jako jeden z podkladů pro přípravu pohovoru (viz vzor „Základní údaje/Registrační formulář“ v příloze 1 této příručky).

- Povinnost vypovídat **pravdivě**. Sdělte žadateli, že je v jeho nejlepším zájmu, aby poskytl upřímné a otevřené výpovědi. Žadatel může být od jiných „poučen“, že šance na přiznání statusu uprchlíka jsou větší, jestliže svůj příběh vyličí určitým způsobem. Jako tazatel si musíte být této skutečnosti vědom. Je Vaší povinností a prací, aby jste přesvědčili žadatele, že případ musí vycházet z pravdivých zážitků a nikoli z falešných informací.

## **Krok 6 Podání vysvětlení o řízení**

Sdělte, jak dlouho předpokládáte, že bude pohovor trvat, zdali plánujete nějaké přestávky, a jaké otázky budete klást. Po vysvětlení předcházejících kroků 1-5 se žadatele zeptejte, je-li mu něco nejasné a vyžaduje-li další vyjasnění. Jakmile je všemu dobře porozuměno, může dojít k zahájení pohovoru.

### **Souhrnný katalog**

- představte se a vysvětlete řízení, které bude následovat, tím žadatele uklidníte;
- představte tlumočníka a ujistěte se ještě před zahájením pohovoru, že žadatel a tlumočník si vzájemně rozumí;
- přezkoumejte informace uvedené na registračním formuláři společně se žadatelem za účelem jejich upřesnění (ověření přesnosti) a úplnosti;
- vysvětlete žadateli definici uprchlíka a typ otázek, které budete klást;
- připomeňte žadateli jeho právo na důvěrnost, povinnost předkládat důkazy a povinnost vypovídat pravdivě.

### **□ Posilování důvěry žadatele**

Účelem výše navrhovaných kroků je vytvoření stupně důvěry na straně žadatele. Vaším úkolem je stavět v průběhu pohovoru na této důvěře a zůstat ostražitý ke všem projevům nepochopení nebo napětí, které mohou nastat, a snažit se je ihned rozptýlit.

Dvěma následujícími přístupy toho můžete dosáhnout:

➤ **Zrakový kontakt**

S výjimkou některých kultur, ve kterých má zrakový kontakt jiný význam, udržujte pevné a přátelské vizuální vyjádření a zrakovým kontaktem dejte žadateli najevo, že věnujete pečlivou pozornost tomu, co říká. Vyhněte se čtení dokumentů v okamžiku, kdy žadatel hovoří. Jestliže si potřebujete něco ověřit ve spisu, počkejte, až bude pauza.

Zrakový kontakt musíte udržovat se žadatelem, nikoliv s tlumočnickem. Své otázky adresujte přímo žadateli, nikoli žadateli „přes“ tlumočnicka.

*Příklad správného a nesprávného kontaktu:*

**NE!** (oslovením tlumočnicka) „Zeptejte se ho, co následovalo po explozi bomby“.

**ANO!** (přímo žadateli) „Co následovalo po explozi bomby?“

➤ **Řeč těla**

Podobně jako udržováním zrakového kontaktu, tak i svým fyzickým postojem, který zaujmete, můžete projevit svůj zájem o to, co je řečeno. Buďte přirození, pozorní a uvolnění. Snažte se tvářit a pohybovat tak neutrálně, jak jen to je možné. To povzbudí žadatele ke komunikaci.

**NE!**

- houpejte se v křesle
- pokládejte nohy na stůl
- dívejte se z okna
- dělejte jakékoli posunky (jako vrtění hlavou nebo zvedání očí ke stropu), jimiž dáte najevo, že nesouhlasíte nebo nevěříte tomu, co bylo řečeno.

□ **Způsob kladení otázek**

Pokládejte své otázky přátelským způsobem a ne příliš rychle. Dejte žadateli dostatečný čas na prezentaci vlastního příběhu. Přestože můžete mít velký počet dalších případů k vyřízení, nenutěte žadatele, aby co nejrychleji přešel k hlavním bodům výpovědi, neboť byste mohli přijít o řadu důležitých a podstatných detailů.

Otázky by měly být kladeny spíše přirozeně než na základě předem připraveného seznamu. Používáním dotazníku nebo seznamu otázek můžete sice zaměřit svou pozornost na podstatné elementy, které by měly být pokryty v průběhu pohovoru (viz vzor "Dotazník pro určení způsobilosti" v příloze 1 této příručky). Ale, neomezujte se pouze na předem připravený scénář, neboť se tím příliš zúží rámec a průběh pohovoru.

Každý má svůj způsob mluvy, která se od sebe liší rychlostí, zabarvením nebo rytmem. Za účelem uklidnění žadatele a jeho povzbuzení ke komunikaci se snažte modulovat svůj hlas a klást dotazy takovým způsobem, abyste vyhověli zvláštním rysům žadatele.

V průběhu pohovoru buďte připraveni reagovat svými dotazy na všechny příslušné skutečnosti, které budou žadatelem uvedeny. O žádné odpovědi nebo problému nesmí být pochybnost, když ukončíte pohovor. To znamená, že musíte být v průběhu pohovoru ostražití a intelektuálně aktivní.

*Příklad:*

Žadatelka vypovídá, že byla zadržena při distribuci letáků a uvězněna na 3 měsíce. Za účelem objasnění tohoto tvrzení můžete položit následující dotazy:

- „Proč jste byla zatčena?“
- „Jak s Vámi bylo zacházeno ve vězení?“
- „Byla jste někdy obviněna z trestného činu?“
- „Měla jste nějaký kontakt se svými příbuznými ve vězení?“
- „Můžete popsat místo, kde jste byla vězněna?“

Tyto dotazy jsou předpokladem k získání dalších relevantních informací od žadatele. Tyto otázky zároveň ukáží, že máte snahu a zájem zjistit, k čemu došlo.

### **Vaše reakce na mlčení**

Dejte žadateli čas na promyšlení odpovědi zejména na obecné nebo otevřené otázky (viz níže). Vyhněte se pokušení přerušovat ticho doplněním restriktivních otázek, kterými lze vylákat rychlou odpověď, ale také zabránit žadateli, aby odhalil zvláštní důležitost některých událostí, které prožil.

*Příklad:*

**Tazatel:** „Co se Vám stalo po vojenském převratu?“

Ticho

*Tazatel:* „Byl jste někdy vyslýchán nebo zatčen ?“

Je-li ticho příliš dlouhé, bude vhodné přeformulovat otázku.

*Použijeme stejný příklad:*

**Tazatel:** „Co se Vám stalo po vojenském převratu ?“

Ticho

**Tazatel:** „Dříve jste se zmínil o tom, že Vaše problémy začaly poté, co došlo k vojenskému svržení vlády. Mohl byste pohovořit o některých Vašich problémech konkrétněji?“

Mlčení tazatele (vyplývající z toho, že se zajímá a očekává zbytek příběhu) by mělo povzbudit žadatele k výpovědi. Zároveň dává čas zvážit otázky pečlivě a může pomoci žadateli vybavit si minulé události. Během těchto přestávek dochází také k významné neverbální komunikaci, kterou musíte pečlivě sledovat.

## **Typy otázek**

Jako tazatel musíte vědět, které typy otázek budou nejučinnější v různých stádiích pohovoru a kterým je nutné se vyhnout jako potenciálním překážkám komunikace. Jejich znalost Vám pomůže překlenout problémy s váháním nebo neochotou. Nyní bude následovat vysvětlení dvou typů otázek: **otevřených otázek a uzavřených otázek.**

### ➤ **Otevřené otázky**

Otevřená otázka je taková otázka, která se ptá na obecné informace a nemůže být zodpovězena pouhým „ano“ či „ne“. Používá se k získání informací o osobním názoru nebo o reakcích, a proto je nevhodnější na počátku pohovoru. Užíváním otevřených otázek dává tazatel žadateli příležitost, aby vyprávěl svoje zážitky svým vlastním způsobem.

*Příklady:*

- Proč jste se rozhodl odejít z Vaší země ?
- Jak se Váš život změnil po válce ?
- Uveďte jakékoliv problémy, které jste měl s úřady Vaší země!
- Co se stalo po změně vlády ?
- Z jakých důvodů se domníváte, že budete mít problémy v případě Vašeho návratu do domovské země ?

Otevřené dotazy mohou pomoci tazateli pochopit lépe podstatu problémů žadatele i jeho neochotu vrátit se do země původu.

Otevřené otázky se používají také k povzbuzení žadatele, aby hovořil otevřeněji o důležitých skutečnostech.

*Příklad:*

**Žadatel:** Nechtěl jsem se dostat do problémů s úřady, a proto jsem přestal chodit na schůze. Ale to na věci nic nezměnilo. Vím, že se mě stále snažili dostat.

**Tazatel:** Mohl byste mi vysvětlit, proč jste si to myslel ?

Tento typ otázek je vhodný k získání důležitějších informací.

### **Kdy se vyhnout otevřeným otázkám**

Otevřené otázky mohou být časově náročné. Žadatel, který je nervózní, citově rozrušený nebo nepochopil jaký typ informací se snažíte získat, může být zmatený a hovořit obšírně o irelevantních detailech. Jestliže k tomu dojde, tazatel se musí snažit získat pohovor pod svou kontrolu zdvořilým přerušením či změnou způsobu dotazování. Při pokládání otevřených otázek musíte vzít do úvahy také vzdělání a kulturu žadatele tak, abyste zhodnotili zdali je vůbec schopen poskytnout srozumitelné a důležité informace v odpovědích na Vaše dotazy.

#### **➤ Uzavřené otázky**

Uzavřenými dotazy se snažíte získat stručnou odpověď „ano“ nebo „ne“ (nebo jednoduché konstatování skutečnosti).

*Příklady:*

- Kdy jste opustil svou zemi a přicestoval jste sem ?
- Kdo Vám zaplatil jízdenky ?
- Měl jste vstupní víza do naší země ?
- Jakým způsobem jste se sem dostal ?
- Žádal jste o status uprchlíka v jiné zemi ?

Uzavřené otázky slouží k **doplnění informací, které nejsou jasné z žadatelovy výpovědi, zvláště k objasnění rozporných skutečností.**

*Příklady:*

- Když jste byl ve vězení, byl jste vyslýchán? Kým? Jak často? Jak dlouho výslechy trvaly? Jaké otázky Vám byly kladeny?
- Kde jste byl uvězněn? Jak s Vámi bylo zacházeno ve vězení? Jak velká byla Vaše cela? Byl jste v cele sám?
- Řekl jste, že jste se ukrýval společně se svým bratrem, ale ve své žádosti jste uvedl, že Váš jediný bratr žije v cizině. Kolik máte bratrů ?

Na tomto místě uvádíme několik obecných postřehů, které se týkají formulování otázek. Jejich správnost následujícími "ano", "ne"

### **ANO**

Pokládejte krátké a nekomplikované otázky.

Střídejte uzavřené a otevřené otázky. Tím se sníží napětí a žadatel bude schopen vypovídat mnohem otevřeněji v průběhu pohovoru. Zabrání se tím také nežádoucím pocitům žadatele, že záměrně vyhledáváte zmatená a rozporná tvrzení v jeho výpovědi.

### **NE**

Pokládejte otázky, které budou žadatele mást.

Ved'te křížový výslech a užívejte přísný tón hlasu při kladení otázek.

*Jako další příklad toho, čemu byste se měli vyhnout, uvádíme následující:*

Když jste žádal o víza, řekl jste, že máte dobrou práci a může si vzít pouze 2 týdny dovolené. Na letišti jste řekl, že nemáte žádné příbuzné v této zemi, ale Váš bratr je také žadatelem o azyl, že? Tak a teď mi řekněte, jestli Vám hrozí pronásledování, v případě návratu do Vaší země? Lhal jste, abyste získal víza a lhal jste i na letišti. Proč bychom Vám měli věřit právě teď?

### **□ Získání pravdivé výpovědi**

Nabízíme Vám dvě metody, jimiž můžete dosáhnout tohoto cíle.

#### **➤ *Nechte žadatele hovořit***

Již jsme se zmínili o nutnosti získat a posilovat důvěru žadatele. Jestliže toho dosáhnete, je poměrně snadné nechat žadatele hovořit uvolněně.

**Nepřerušujte:** Nepokládejte novou otázku, dokud žadatel nedokončí odpověď na otázku předcházející.

**Povzbuzujte** i v okamžicích váhání nebo mlčení. Přiřkujte a mírně povzbuzujte pomocí frázi jako např. „...a potom?“ „rozumím...“, nebo opakujte několik klíčových slov z předchozí odpovědi.

*Příklad:*

**Žadatel:** Když jsem slyšel, že mě hledají, nevěděl jsem co mám dělat. Měl jsem strach vrátit se domů nebo jít do práce ..... (pauza)

**Tazatel:** Měl jste strach.....

**Žadatel:** Každý den mizí lidé... Někdy jsou jejich těla nalezena a někdy prostě zmizí.....(pauza)

**Tazatel:** Rozumím...

**Žadatel:** Šel jsem ke svému příteli. Když jsem mu vyprávěl co se stalo, řekl mi, že je pro mě velmi nebezpečné, abych zůstal ve městě. Proto jsem se rozhodl k útěku.

**Tazatel:** A co jste dělal potom...

Tímto přístupem je žadatel ujišťován, že mu tazatel bedlivě naslouchá. Tazatel je vnímán jako povzbuzující osoba ačkoli zůstává neutrální bez přijímání závěrů ve prospěch nebo v neprospěch žadatele. Tímto způsobem lze dosáhnout, aby žadatel chtěl uvést více informací.

#### ➤ **Zjištění nesrovnalostí:**

Existují dva druhy:

**nesrovnalosti v písemných a ústních výpovědích, nebo v jiných opatřených dokumentech**

*Příklady:*

- Žadatel uvádí, že byl vězněn posledních 6 měsíců v roce 1992, ale jeho pas byl vydán v říjnu téhož roku.

Tento rozpor může být způsobem popletením dat, nebo skutečností, že pas získal někdo z příbuzných nebo přátel (pravděpodobně na základě úplatku)

- Žadatel prohlašuje, že jeho bratr byl zatčen za účast na studentské demonstraci a je stále ve vězení. Z jeho žádosti vyplývá, že žadatelův jediný bratr žije v USA.



V tomto případě může mít slovo „bratr“ zvláštní kulturní význam. Jako další vysvětlení se nabízí, že tlumočnick jednoduše zapomněl uvést jméno druhého bratra v žádosti.

### **nesrovnalosti ve formě odporujícího si jednání**

*Příklady:*

- Žadatel uvádí, že se skrýval v domě svého přítele, protože měl strach, že bude zatčen. Zároveň však uvádí, že nepřestal pracovat a chodil do stejného zaměstnání každý den.

Jako tazatel máte povinnost objasnit tyto rozpory. Položte neutrální otázku, jako například:

*„Neměl jste strach, že budete zatčen v práci a nebo sledován do místa Vašeho úkrytu?“*

Tím povzbudíte žadatele, aby poskytl další vysvětlení. Může se stát, že vědomě riskoval chozením do práce, neboť v té době nemohl odejít ze země a jeho hlavním cílem bylo zůstat tak dlouho, dokud je to možné kvůli bezpečnosti jeho rodiny.

- Žadatel uvádí, že první výhrůžku smrti obdržel v březnu, a potom je dostával každý druhý nebo třetí týden. V květnu se ho někdo pokusil přejet nákladním vozem, proto opustil zemi v únoru následujícího roku.

Jako předchozí příklady i tento vyžaduje další vysvětlení.

*„Musel jste být velmi vystrašen. Kdy jste se rozhodl, že opustíte zemi?“*

Otázka tohoto typu vybízí k uvedení dalších informací. Naproti tomu přímá otázka, jako např. „Proč Vám trvalo tak dlouho, než jste se rozhodl k odchodu ze země?“ by mohla vyvolávat opatrné a obranné reakce a připravit Vás o vysvětlení, které hledáte.

### ➤ **Konfrontace**

Konfrontace nemusí nutně implikovat kritický přístup tazatele. Konfrontace je prostředek k objasnění tvrzení, která jsou zmatená nebo se jeví jako rozporná. Umožňuje žadateli, aby uvedl všechny relevantní skutečnosti.

Konfrontace je souhrn dovedností vyžadujících takt, trpělivost a schopnost přesvědčit žadatele o nutnosti objektivně posoudit jeho prohlášení a vysvětlit všechny nejasné body nebo rozpory. Snažte se za všech okolností **vyhnout zaujímání kritických nebo zaujatých postojů**, kterými můžete zničit atmosféru důvěry, kterou jste se snažili tak trpělivě budovat.

Jak již bylo uvedeno, v případě rozporuplných nebo nejasných tvrzení dejte žadateli příležitost k jejich vysvětlení. Jednou z technik, kterou můžete použít, je svalit vinu na sebe a říct například: „Lituji, ale možná jsem Vám špatně rozuměl, můžeme si znovu projít tuto část Vaší výpovědi společně, nechtěl bych se dopustit nějaké chyby“. Tímto způsobem můžete zabránit tomu, aby byl žadatel neklidný a nervózní.

Další metodou je zkusit přeformulovat své otázky. Uvědomte si, že kvůli kulturním rozdílům, překladu, zdravotním problémům nebo nedostatku pozornosti nemusí žadatel porozumět Vaší otázce. V takovýchto případech by žadatel mohl mnohem rychleji pochopit Vaše dotazy, pokud by byly přeformulovány nebo položeny jiným způsobem.

Jestliže rozpory a nejasnosti ve výpovědi zůstávají i poté, co jste celý případ znovu prošli, nenuťte žadatele k dalšímu objasňování. Jestliže nemůžete získat uspokojivý vysvětlení v kterékoli fázi pohovoru, vynechte daný problém, můžete se k němu vždycky vrátit kdykoliv později. Buďte ostražití, neboť zde může být něco, co Vám žadatel nechce nebo není schopen říci. (Viz výňatek z příručky UNHCR „Péče o oběti traumat a násilí“ v příloze 2 této příručky a v kapitole 3 „Překážky v komunikaci“).

### **Body k zapamatování**

- Konfrontace je nezbytným prostředkem k získání pravdivé výpovědi. Nesmí však zničit atmosféru důvěry, kterou jste se snažili vytvořit a která je podstatná pro kvalitní komunikaci.
- Zaznamenejte všechny významné nesrovnalosti, odpovědi a objasnění poskytnuté žadatelem. To Vám pomůže při přípravě hodnocení žadatelovy žádosti a zároveň poslouží jako důležitý podklad, kterého lze využít v dalším řízení.
- Pozorně si všimněte všech detailů.
- Vyhněte se pokládání otázek zaujatým způsobem. Zastrášíte tím žadatele a zablokujete nebo zkreslíte vzájemnou komunikaci.
- Mějte pozitivní přístup. Používejte obraty jako například „Mohl byste vysvětlit....?“ nebo „Zdá se, že tím chcete říct.....“

## □ Ukončení pohovoru

Na tomto místě předkládáme stručný přehled variant, které Vám pomohou ukončit pohovor žádoucím způsobem :

- Zeptali jste se žadatele, nechce-li něco doplnit ?
- Poučili jste žadatele o tom, co bude následovat po ukončení pohovoru ?
- Je důležité, abyste byli co nejvíce konkrétní zvláště tehdy:
  - kdy lze očekávat přijetí rozhodnutí;
  - kdy se sdělují další postupy v případě úspěšného vyřízení žádosti (s ohledem na doklady, sjednocení rodiny, právo na práci, atd.);
  - kdy bude žádost zamítnuta (vysvětlíte právo na odvolání a odvolací řízení)
- Ujistili jste žadatele, že uvedete všechny relevantní informace do záznamu z pohovoru, který bude součástí jeho spisu v řízení o přiznání postavení uprchlíka?
- Poděkovali jste tlumočnickovi a dali jste žadateli příležitost, aby tak rovněž učinil ?

## KAPITOLA 3

### Překážky v komunikaci

**V této kapitole se naučíte:**

- jaké jsou nejběžnější překážky v komunikaci;
- jak překonat tyto překážky;
- co dělat v případě nepřátelského nebo nekooperativního chování žadatele v průběhu pohovoru.

**J**ak již víme, vedení pohovorů se žadateli o přiznání postavení uprchlíka má trochu jiný rozměr než pohovory vedené za jiným účelem, neboť je zde příliš mnoho v sázce. Úspěšný výsledek může pro žadatele a jeho rodinu znamenat nový start a novou naději do života. Negativní výsledek u něho může vyvolat zoufalství a pocit nebezpečí. Uvědomování si těchto souvislostí klade na tazatele velké břemeno odpovědnosti.

V prvních dvou kapitolách této příručky je popsán postup přípravy a vedení pohovoru spolu s příslušnými praktickými pokyny. V této kapitole jsou podrobněji rozebrány typy překážek při komunikaci, jejich původ a rady pro tazatele, jak tyto překážky překonat. Zmíníme se také o problému možného ohrožení a nepřátelského chování ze strany žadatele, a o adekvátních reakcích tazatele v takových situacích.

## □ **Projevy traumatu**

Je obvyklé, že žadatelé o azyl mají problémy s vyličením svého příběhu. Mohou se zajíkat, dělat delší odmlky nebo podávat vysvětlení, jež působí neuceleným a rozporuplným dojmem. Popřípadě mohou odrecitovat příběh, který ve vás vyvolá podezření, že se jedná o historku, naučenou pro daný účel nazpaměť. Vaším úkolem je pak trpělivé odhalování hodnověrného příběhu a odstranění nánosů výmyslů z pravdivé skutečnosti.

Osoba, která zažila mentální nebo fyzický šok, může být zvláště neochotná znovu oživit své pocity spojené s událostmi, ze kterých pochází její utrpení. Neochota vyprávět může, ale také nemusí, být vědomá. V extrémních případech bývají zážitky z minulosti vytlačeny z vědomí. Není neobvyklé, že se žadatel zhroutí a není schopen souvislého vyprávění nebo si vybavuje pouze jisté události ze své minulosti.

Tazatel si musí být také vědom toho, že žadatel může trpět mentální nebo duševní poruchou, která zabrání normálnímu přezkumu jeho žádosti. Dojdete-li k tomuto závěru, snažte se získat lékařskou zprávu ohledně zdraví žadatele. Zvláštní pozornost musí být věnována těm žadatelům, kteří se stali obětmi mučení nebo sexuálního násilí, anebo kteří s ohledem na svůj věk nebo postižení vyžadují zvláštní péči při provádění pohovoru. (K tomu viz Příručka UNHCR o řízení a kritériích pro přiznání postavení uprchlíka §§206-212, Příručka o prevenci a odpovědích na sexuální násilí vůči uprchlíkům, výňatek z Příručky UNHCR Péče o oběti traumatu a násilí v příloze 2 této příručky).

## **Zapomenutí a zmatení událostí**

Zapomnětlivost postihuje nás všechny a je to jedna z největších překážek při objasňování událostí. Zapomnětlivost je rovněž jedním z hlavních příznaků mentálního šoku, v jehož důsledku, zcela anebo zčásti splývají

v paměti místa, data, události nebo některé významné osobní zážitky. K tomuto jevu přistupuje také další nepříznivý faktor, a to čas, který uplynul od těchto událostí.

Vynechání nebo spletení faktů žadatelem však ještě nemusí nutně znamenat, že je neupřímný. Tazatel si musí uvědomovat, že od žadatele nemůže očekávat vybavení si absolutně všech detailů z jeho soukromého života.

Chronologický sled událostí se dá někdy velmi těžko rekonstruovat.

*Příklad:*

*„.....Lidé, kteří byli členy eskadry smrti, přišli několikrát do mého domu a hledali mně tam.... Moji dva přátelé zmizeli a dalšího našli mrtvého.... Utekl jsem na farmu ke svému strýci a ukryval jsem se tam pět měsíců, dokud jsem neměl pocit, že se mohu bezpečně vrátit. Dostal jsem několik anonymních výhrůžek..... Neznámá osoba se na mně ptala v práci.... Uvědomil jsem si, že musím opustit zemi ".*

V průběhu pohovoru jste si mohli všimnout, že události jsou nesprávně chronologicky seřazeny. Tělo mrtvého přítele se našlo až poté, co žadatel odešel bydlet ke svému strýci. Žádal o víza předtím než jeho zaměstnavatele navštívil cizí muž a ptal se na něho. Takové řazení faktů ještě samo o sobě nemusí znamenat, že se jedná o uměle vykonstruovaný příběh.

### **Strach z poskytnutí informací**

Žadatel o azyl, který opustil svou zemi kvůli strachu z pronásledování, bude pravděpodobně přechovávat tuto úzkost po nějaký čas v sobě. Může ji projevovat navenek více způsoby, jako například :

- strachem z úředních osob (zvláště z lidí v uniformách);
- strachem, že uvrhne své příbuzné nebo přátele do nebezpečí;
- strachem z pohovoru;
- strachem z možných následků v případě zamítnutí jeho žádosti.

Osoby, které byly zapojeny do ilegálního politického hnutí ve své rodné zemi, bývají podezřívavé vůči ostatním osobám, stojícím mimo toto hnutí. Ony byly součástí sociální sítě založené z velké míry na hodnotách a praktikách, které měly rozhodující

význam pro úspěšné přežití organizace a jejich členů. Tyto osoby mívají problémy s přímou komunikací a nechtějí sdělovat své pocity, názory a zážitky jiným lidem, kteří nejsou, resp. nebyli členy jejich politické skupiny. Jinou možnou příčinou, proč žadatel vypráví svůj příběh nesouvisle a zmateně, může být jeho podezřívavost vůči tlumočnickovi.

### **Ztráta sebeúcty**

Žadatel se bude snažit zatajit takové skutečnosti, o nichž se domnívá, že by mohly vést ke ztrátě respektu ostatních ve vztahu k jeho osobě. V této souvislosti je nutné posoudit faktory jako jsou pohlaví a kulturní a společenská očekávání. Pro muže bude být velmi těžké přiznat, že prožíval strach nebo že byl nucen opustit svou ženu a děti bez ochrany. Žena, která byla sexuálně zneužita se může cítit tak hluboce zahanbena, že své utrpení nesvěří ani své nejbližší rodině.

### **Šok z jiného kulturního prostředí (kulturní šok)**

Osoby, které přicházejí z odlišného kulturního prostředí, zejména z rozvojových zemí, mohou často prožívat úzkost a zmatek. Toto duševní rozpoložení ovlivňuje jejich vyjadřovací schopnosti a uvedené osoby nejsou schopny hovořit souvisle a jasně. Žadatel může vypovídat zmateně a nepřesvědčivě nikoliv proto, že by lhal, ale z důvodu nejistoty a úzkosti vyplývajících z nepřizpůsobení se životu v novém sociálním a kulturním prostředí. Určitou roli může hrát i způsob vedení pohovoru stylem otázky-odpovědi jako postup žadateli dosud neznámý.

### **Chybný výklad významu pojmů**

Celkem běžná slova mohou mít v různých kulturách úplně odlišný význam a být tak zdrojem nedorozumění. Tento problém může mít pro žadatele o azyl velmi vážné dopady.

#### *Příklad:*

Turecký žadatel o azyl, žádající o status uprchlíka ve Švýcarsku uvedl, že unikl zatčení tím, že se skrýval v *horách* nedaleko svého rodného města. Jeho žádost byla zamítnuta. Jedním z důvodů byla totiž skutečnost, že město je situováno mezi *pahorky*. Podle švýcarského tazatele nebyly tudíž v této oblasti žádné hory a proto nebyl žadatel považován za věrohodného. Avšak v Turecku se termín „hora“ používá také pro pahorkatinu.

Další běžná slova, u kterých může dojít k nedorozumění, jsou *bratr* a *bratranec*. Například pro mnoho Afričanů se tato slova neomezují pouze na nejbližší příbuzné, ale zahrnují všechny členy jejich kmene.

Pojmy času, pravdy a lži se také mohou lišit v různých kulturách a jsou příčinou nedorozumění, která zpochybňují věrohodnost výpovědi žadatele.

## □ **Váš přístup v roli tazatele**

Níže uvedené pokyny se týkají všeobecných zásad chování, které byste si měli osvojit, stejně jako praktických zásad, kterými byste se měli řídit všude tam, kde je to možné. Mnohé z těchto doporučených zásad se podobají zásadám uvedeným v předcházejících kapitolách této příručky.

- Vždy si uvědomujte rozsah Vaší zodpovědnosti. Nikdy nezapomeňte, že nespravedlivé rozhodnutí může mít pro žadatele vážné důsledky.
- Jestliže se u žadatele objevily příznaky šoku, snažte se jeho stav šoku dále neprohlubovat:
  - zajistěte, aby se úřední místnost nepodobala soudní síni;
  - vyhýbejte se účasti osob oblečených v uniformách;
  - jestliže je žadatel rozrušený nebo nervózní, snažte se pronášet své otázky uvolněně. Přesvědčete žadatele, že se mu snažíte pomoci a že bude nejlepší odpovídat na Vaše otázky přímo a pravdivě;
  - na podporu skutečností získaných v průběhu pohovoru použijte všechny dostupné listinné důkazy (listiny získané od žadatele, novinové zprávy a zprávy o dodržování lidských práv, lékařské zprávy atd.);
  - ujistěte žadatele, že všechny poskytnuté informace jsou přísně důvěrné. Objasněte úlohu tlumočnickou a informujte žadatele o tlumočnické slibě (mlčenlivosti).
- Vždy zůstaňte nezaujatí. Vyhýbejte se otázkám, které mají mentorský charakter, jako např.:

„Jak jste mohl opustit svou zemi bez rodiny?“

„Jak jste mohl nechat děti u neznámého člověka?“
- Vezměte do úvahy také kulturní prostředí, ze kterého žadatel pochází, čímž předejdete nedorozuměním v komunikaci. Uvědomujte si všechny rozdíly v chápání pojmů, které mohou nastat;

- Některé další okolnosti, které mohou ovlivnit vztah žadatel-tazatel, a žadatel-



tlumočník, jsou následující: věková shoda (rozdíl), pohlaví, sociální postavení, vzdělání, rasa, náboženské vyznání, politické a sociální hodnoty. Po celou dobu pohovoru si buďte vědomi těchto faktorů i toho, jakým způsobem mohou ovlivnit a zkomplikovat komunikaci se žadatelem. S těmito problémy byste měli také stručně seznámit tlumočníka.

## ❑ **Co dělat v případě, že žadatel není ochoten nebo schopen účasti na pohovoru?**

Musíme znovu připomenout, že uprchlici mohou být obětmi mučení, násilí anebo mohou být pod velkým emočním stresem. Pohovor sám o sobě může vyvolat úzkostné reakce, které mohou být vnímány jako projev agresivního chování. Projevům a příznakům duševních poruch je nutné rozumět. Potřeba lékařské intervence by měla být chápána jako pomoc žadateli při jeho mentálním rozpoložení ještě předtím než dojde k jakémukoli dalšímu pohovoru.

Tazateli se může stát, že bude nucen jednat s uprchlíkem nebo se žadatelem o status uprchlíka, který je nekooperativní nebo dává najevo nepřátelské nebo agresivní chování. V těchto situacích je zajištění bezpečnosti jednou z hlavních podmínek. Je nutné přijmout taková bezpečnostní opatření, která ochrání tazatele, tlumočníka a ostatní zaměstnance před možností fyzického útoku. V oblastních kancelářích UNHCR jsou často k dispozici místní policisté, hlídači nebo věcná bezpečnostní opatření (zajištěná okna v místnostech, kde je veden pohovor). V místech, která jsou odříznuta od světa však může organizovaná ochrana chybět a proto musí být přijata náhradní opatření, jako například možnost požádat o pomoc místní úřady nebo další zaměstnance, jestliže nastanou problémy. (K tomu viz Kapitola 7 „Bezpečnostní opatření“).

## **Přerušování pohovoru**

Nekooperativní nebo nepřátelské chování může mít množství podob a může vést v kterémkoliv případě k přerušování pohovoru. Stává se, že žadatel odmítá nebo není schopen odpovídat na otázky, anebo dává najevo nekompromisní postoj, čímž ztěžuje další pokračování pohovoru. K tomu problému Vám můžeme nabídnout následující řešení:

- po celou dobu zůstaňte klidní a snažte se zjistit, proč se žadatel chová nepřátelsky nebo proč s Vámi nespolupracuje. Příčinou nespolupráce mohou být soukromé problémy;
- vysvětlíte žadateli, že pohovor nemusí pokračovat, pokud si to nepřeje nebo není schopen odpovídat na Vaše otázky a plně spolupracovat;

- je-li to možné, požádejte zkušeného konzultanta nebo sociálního pracovníka o intervenci. Tím dáte žadateli najevo, že se mu snažíte pomoci a to může usnadnit získání jeho důvěry, takže je možné pokračovat v pohovoru.

Jsou-li Vaše pokusy o uklidnění žadatele a získání jeho důvěry neúspěšné a jednání žadatele znemožňuje pokračování v pohovoru, pak je posledním východiskem ukončení pohovoru a přeložení na jiný den. Přitom vysvětlíte, že přeložení není „za trest“, ale v zájmu příští spolupráce mezi Vámi a žadatelem. Tím také žadateli poskytnete čas na rekapitulaci vlastního jednání s vyhlídkou, že bude při příštím setkání mnohem lépe naladěm. Je-li to nutné, další pohovor by měl se žadatelem vést jiný tazatel.

Tazatel si musí po celou dobu uvědomovat, že zjevně nepřátelské nebo nekooperativní chování může být projevem jiných problémů nebo znamením, že žadatel má vážné problémy se zvládnutím stresu a problémů vzniklých v důsledku konaného pohovoru. Má-li žadatel vážné potíže, které lze řešit formou konzultací, poskytnutím lékařské nebo jiné péče, pak bude vhodné domluvit co nejrychleji s kompetentní osobou schůzku. Tímto způsobem projevíte, že máte o uvedenou osobu starost a jste připraveni nabídnout pomoc. Zároveň to může být příležitost k získání důležitých informací o zdravotním, resp. psychickém stavu žadatele.

## **KAPITOLA 4**

### **Vedení pohovorů se žadatelkami o status uprchlíka**

**V této kapitole se naučíte:**

- jaké jsou zdroje informací;
- jaká jsou kritéria pro přiznání postavení uprchlíka;
- jak provádět pohovory se žadatelkami o status uprchlíka.

V této kapitole se zmíníme o specifických problémech spojených s dotazováním žadatelek o přiznání postavení uprchlíka. Začneme přehledem některých pramenů, informací a kritérií, souvisejících s danou problematikou.

## □ Zdroje informací

Existuje množství publikací, které poskytují užitečné návody a informace o vedení pohovorů v rámci řízení o přiznání postavení uprchlíka se ženami. „Příručka UNHCR o ochraně žen-uprchlíků" (EC/SCP/67, 22.6.1991) obsahuje část zaměřenou na právní řízení a kritéria pro přiznání postavení uprchlíka, a zároveň informace o vedení pohovoru v rámci řízení o přiznání postavení uprchlíka (§§ 53 - 76).

Mezi další relevantní dokumenty patří: Doporučení Výkonného Výboru UNHCR č.39, 54, 60 a 73; Zpráva o některých aspektech sexuálního násilí proti ženám-uprchlíkům (A/AC.96/822, 12.10.1993); Příručka o žadatelkách o status uprchlíka, které se obávají perzekuce kvůli svému pohlaví / vydáno kanadskou imigrační a uprchlickou radou (viz IJRL (1993), Roč.5 č.2), a Příručka americké imigrační a naturalizační služby pro azylové úředníky, kteří rozhodují o azylových žádostech podaných ženami (26.5. 1995).

Následující diskuse vychází především z výše uvedených pramenů.

## **Informace o zemích původu**

Kromě podmínek a principů (uvedených v Příručkách UNHCR a v doporučeních Výkonného výboru týkajících se sexuálního násilí v kontextu s definicí uprchlíka v Ženevské Konvenci z roku 1951) musí být tazatel seznámen také s informacemi, které se týkají situace v zemi původu. Obecně tyto informace budou zahrnovat:

- úpravu postavení žen v právním řádu včetně jejich právního postavení před soudem, práva na podání žaloby a předkládání důkazů, ustanovení týkajících se rozvodu a opatrovnictví, práva na vlastnictví, práva na potrat nebo na odmítnutí potratu;
- politická práva žen včetně volebního práva, práva na přijetí místa v politickém úřadu a příslušnosti k politické straně;
- sociální a ekonomická práva žen zahrnující právo na sňatek s osobou podle

vlastního výběru, právo na vzdělání, právo na práci, postavení vdov nebo rozvedených, svobodu oblékání a vyjadřování;

- rozsah hlášeného násilí vůči ženám a jeho formy, ochrana dostupná ženám a sankce nebo tresty vůči těm, kteří se dopustí násilí.

Tazatel si musí být vědom zvláště toho, jaké důsledky by měl pro ženu návrat do země původu s ohledem na okolnosti popsané v její žádosti.

## □ **Kritéria pro přiznání**

### **Ženy jako zvláštní „sociální skupina“**

Ženevská Úmluva z roku 1951 nespécifikuje pohlaví jako důvod pronásledování. V této stále se rozvíjející oblasti však dochází postupného uznání názoru, že pronásledování z důvodu pohlaví je zvláštní formou pronásledování, která může být řádně podřazena pod definici tzv. konvencionálního uprchlíka. Z tohoto důvodu může být Ženevská Konvence interpretována i tak, že poskytuje ochranu ženám, jež prokáží odůvodněný strach nejen z pronásledování na základě jednoho nebo více stanovených důvodů v Úmluvě z roku 1951 tj. z důvodu rasy, náboženství, národnosti, politického přesvědčení nebo příslušnosti ke zvláštní sociální skupině, ale navíc i z důvodu jejich pohlaví. Stále vzrůstá také mezinárodní podpora uznání některých žen, které mají strach z pronásledování výlučně z důvodu svého pohlaví, za „zvláštní sociální skupinu“.

V tomto ohledu Výkonný výbor UNHCR uznává, že státy jsou svobodné v přijetí výkladu, podle kterého by měly být žadatelky o status uprchlíka, s nimiž bylo hrubě nebo nelidsky zacházeno proto, že porušily sociální pravidla společnosti, ve které žijí, považovány za „zvláštní sociální skupinu“ ve smyslu článku 1 A(2) Ženevské Úmluvy z roku 1951 (viz Závěr Výkonného výboru UNHCR č. 39 (XXXVI)).

### **Pronásledování založené na porušení sociálních pravidel nebo norem**

Příručka UNHCR týkající se ochrany žen-uprchlíků doporučuje, aby ženy mající strach z pronásledování nebo těžké diskriminace související s jejich pohlavím, byly považovány za členky zvláštní sociální skupiny pro účely přiznání postavení uprchlíka. Příručka dále uvádí, že UNHCR si uvědomuje, že mohou existovat takové podklady pro přiznání postavení uprchlíka, na jejichž základě vláda nemůže nebo nebude moci chránit ženy, které jsou předmětem týrání kvůli porušení sociálních pravidel nebo norem v jejich společnosti.

Tazatel musí umět rozeznat prvky typické pro žádosti o status uprchlíka, které jsou předloženy ženami obávajícími se krutého nebo nelidského zacházení v důsledku porušení společenských zákonů nebo obyčejů. V příručce kanadské imigrační a uprchlické rady "o žadatelkách o status uprchlíka obávajících se pohlavím motivovaného pronásledování" je tato kategorie žen-uprchlíků popsána následovně:

*Jde o ženy, které se obávají pronásledování v důsledku nedostatečného přizpůsobení se, nebo porušení určitých, pohlaví diskriminujících náboženských nebo obyčejových zákonů či praktik v jejich zemi původu. Tyto zákony a praktiky, které vyčleňují ženy a staví je do zranitelnějšího postavení než muže, mohou zakládat podmínky pro vytvoření **pohlavím definované sociální skupiny**.*

*Náboženská pravidla, sociální tradice nebo kulturní normy, z jejichž porušení mohou být ženy obviněny, se mohou pohybovat od vlastní volby manželů místo přijetí dohodnutého sňatku k takovým záležitostem, jako je používání make-up, přitažlivá délka vlasů nebo typ oblečení, které si žena sama vybere.*

## **Sexuální násilí**

Zkušenosti z minulosti ukazují, že ženy-uprchlíci jsou zvláště zranitelné s ohledem na sexuální násilí. V mnoha konfliktech jsou útoky na ženy plánovanou součástí teroru.

V souvislosti s hledáním azylu může ženská oběť sexuálního násilí váhat nebo není schopna hovořit o těchto událostech. Taková žena může být navíc zavržena svou rodinou a ztratit sympatie příslušníků vlastní komunity. Z tohoto důvodu musí tazatel pečlivě a citlivě volit vhodný postup, aby získal v průběhu pohovoru relevantní informace.

## **Sexuální násilí jako forma pronásledování**

V souvislosti s pojetím sexuálního násilí jako formy pronásledování podle definice uprchlíka se ve "Zprávě o určitých aspektech sexuálního násilí proti ženám-uprchlíkům", vydané na žádost Výkonného výboru UNHCR uvádí:

*Nemohou být žádné pochybnosti, že jsou-li úřady promíjeny znásilnění nebo jiné formy sexuálního násilí, spáchané z důvodu rasy, náboženství, národnosti, z důvodu politického přesvědčení nebo pro příslušnost ke zvláštní sociální skupině, pak se jedná o pronásledování ve smyslu definice uprchlíka podle Konvence o postavení uprchlíků z roku 1951 (Článek I A(2)). Odůvodněný strach ze znásilnění může za těchto okolností zakládat důvody pro přiznání postavení uprchlíka.*

## □ Vedení pohovoru se žadatelkami o status uprchlíka

### **Přístup k pohovoru**

Jestliže je žena součástí rodinné jednotky nebo není považována za hlavního žadatele o přiznání postavení uprchlíka může se stát, že s ní nebude veden pohovor nebo bude dotazována pouze letmo, a to dokonce i v případech, kdy je možné, že byla spíše ona terčem pronásledování než její mužský partner. Každý tazatel by měl na to pamatovat a vyvinout veškeré úsilí, aby s ženskými členy rodiny, včetně manželek a závislých osob (jako např. dospělých dětí) byl veden pohovor zvlášť. Pouze tímto způsobem může tazatel určit, zdali ženští členové rodiny mají samostatné a nezávislé důvody pro podání žádosti o status uprchlíka.

### **Problémy věrohodnosti**

Častý problém týkající se věrohodnosti nastává tehdy, jsou-li ženy dotazovány k žádosti podané jejich mužskými příbuznými. Například: se ženou je veden pohovor za účelem potvrzení žádosti jejího manžela, ona si však nemusí být vědoma některých detailů z manželova života. Na první pohled se tazateli může jevit, že tento nedostatek ženiných podpurných znalostí zpochybňuje věrohodnost manželovy žádosti. Avšak v některých kulturách muži vůbec nehovoří o detailech své politické, vojenské nebo sociální činnosti s ženskými členy rodiny. V důsledku toho nemusí být manželky, dcery nebo matky schopny odpovídat na otázky, týkající se zkušeností jejich mužských příbuzných. Tazatel by si měl uvědomit, že nedostatek znalostí nebo dokonce rozporuplné odpovědi ze strany ženských příslušníků rodiny nemohou být důvodem, aby celá výpověď byla ignorována pro nedostatek věrohodnosti.

### **Role tazatele**

Následující doporučení se týkají způsobu vedení pohovoru se žadatelkami o status uprchlíka. Další informace o vedení pohovoru lze nalézt v Příručce UNHCR o prevenci a odpovědích na sexuální násilí vůči uprchlíkům na stranách 33-34 a 38-41.

- Jak již bylo zmíněno v předchozích kapitolách této publikace, musíte se snažit získat důvěru žadatele a navázat základní kontakt s dotazovanou osobou. To je zvláště důležité v případě obětí sexuálního násilí. Je podstatné, aby tazatel zůstal nezaujatý, soucitný, sensitivní a objektivní po celou dobu pohovoru. Stejná tazatelka by měla zůstat zapojena do případu, aby se předešlo předávání žadatelky od jedné osoby ke druhé. To by se mělo týkat i doplňujících konzultací nebo lékařské a právní pomoci;
- Buďte si vědomi rozdílů v komunikaci danou odlišností pohlaví, zejména pokud jde o nonverbální kontakt. Některé prvky chování úzce souvisejí s kulturou a

tradicemi (např. žena se může vyhybat zrakovému kontaktu s tazatelem);

- Umožněte ženám, aby pohovor s nimi byl veden bez přítomnosti jiných rodinných příslušníků;
- Domníváte-li se, že žadatelka je obětí sexuálního násilí, resp. je neschopna nebo si nepřeje hovořit o určitých skutečnostech spojených s takovým incidentem, měli byste pokládat diskrétní a nepřímé otázky. Dejte žadatelce čas, aby vám vylíčila příběh svým způsobem a vlastními slovy. Nikdy žadatelku nenuťte ke komunikaci, ale naopak ji ujistěte, že jste připraveni pomoci jakmile bude schopna hovořit o svých problémech. Není nutné obšírně se zabývat detaily sexuálního zneužití;
- Ženy, které byly podrobeny sexuálnímu násilí mohou projevovat řadu symptomů v důsledku traumatu ze znásilnění. Projevované symptomy mohou zahrnovat ztrátu sebedůvěry a sebeúcty, problémy s koncentrací, pocity ztráty sebeovládání, strach, ztrátu paměti, překrucování skutečností. Ženy, které byly vystaveny násilí v rodině se mohou zdráhat hovořit o takových incidentech. V takových případech bude vhodné zvážit formu výpovědi, která zmírní oživení traumatických zážitků před cizími osobami. Další informace jsou uvedeny ve výňatku Příručky UNHCR o hodnocení a péči o oběti traumatu a násilí v příloze 2 této příručky;
- Tazatel musí být pozorný při objasňování rozporuplných výpovědí v případě manželů nebo jiných rodinných příslušníků, se kterými je veden pohovor. Tazatel musí být rovněž opatrný při konfrontaci žadatele s výpovědí učiněnou jiným rodinným příslušníkem, aby zabránil zhoršení již tak napjaté a složité situace, ve které se rodina nachází;
- Tazatel by měl být seznámen s praktickými opatřeními týkajícími se sexuálního násilí. V této souvislosti doporučujeme studium „Příručky UNHCR o prevenci a otázkách sexuálního násilí vůči uprchlíkům“, kterou lze získat v místních kancelářích UNHCR nebo přímo v sídle UNHCR.

### **Body k zapamatování**

- seznamte se s relevantními zdroji informací, které se týkají žen-uprchlíků, jejich ochrany a poznatků o zemích původu;
- použijte kritéria pro přiznání postavení uprchlíka vztahujících se k sexuálně motivovanému pronásledování;
- zajistěte, aby žadatelky o status uprchlíka měly příležitost zúčastnit se samostatného pohovoru, a uvědomte si problémy věrohodnosti, které mohou nastat, jsou-li ženy dotazovány k žádostem svých mužských příbuzných;



- zařídte, aby se žadatelkami, které se staly obětí sexuálního násilí, vedl pohovor pouze vyškolený zaměstnanec stejného pohlaví;
- seznamte se s různými symptomy, které mohou projevovat oběti sexuálního násilí a dohodněte doplňující konzultace a lékařská vyšetření nebo právní porady.

## **KAPITOLA 5**

### **Vedení pohovorů s dětmi**

**V této kapitole se naučíte:**

- jaké jsou zdroje informací a řízení pro vedení pohovorů s dětmi;
- obecné pokyny pro vedení pohovorů.

V této kapitole se zmíníme o specifických problémech spojených s vedením pohovorů s dětmi uprchlíky. Začneme přehledem některých pramenů informací a stručným pojednáním o řízení o přiznání postavení uprchlíka u dětí bez doprovodu a s doprovodem.

## □ Zdroje informací a vedení pohovorů s uprchlickými dětmi

Velké množství publikací UNHCR poskytuje užitečné návody a informace o komunikaci s dětmi-uprchlíky. Publikace UNHCR nazvaná „Děti-uprchlíci: Příručka o ochraně a péči“ poskytuje rozsáhlý přehled problémů, týkajících se nezletilých dětí bez doprovodu i s doprovodem. Tazatel by se měl také seznámit s příručkou „Politika UNHCR ve vztahu k dětem-uprchlíkům“ (EC/SCP/82, 6.8.1993), Závěry Výkonného výboru UNHCR č.47 a 59 a Příručkou UNHCR o řízení a kritériích pro přiznání postavení uprchlíka.

Následující výklad vychází především z výše uvedených zdrojů.

### **Konvence o právech dítěte a zásada nejlepších zájmů**

Nabytí účinnosti Úmluvy o právech dítěte v září 1990 bylo největším úspěchem v oblasti práv dětí. Význam této Konvence pro všechny děti neustále vzrůstá a to díky téměř univerzální ratifikaci této Úmluvy (v současnosti více než 174 smluvních států). Konvence o právech dítěte zakotvuje celou řadu práv a zásad, které jsou aplikovatelné na potřeby ochrany dětí-uprchlíků včetně těch, které se týkají zákazu diskriminace (článek 2), odloučení od rodičů (článek 9), sjednocení rodiny (článek 10), ochrany soukromí (článek 16), ochrany dítěte bez rodiny (článek 20), poskytování ochrany a humanitární pomoci dětem-uprchlíkům (článek 22), vzdělání (článek 28), a vojenské služby (článek 38).

Konvence definuje „dítě“ jako „každou lidskou bytost mladší osmnácti let, pokud podle právního řádu, jenž se na dítě vztahuje, není zletilosti dosaženo dříve“ (článek 1). UNHCR aplikuje Konvenci o právech dítěte ve své každodenní práci používáním práv zakotvených v Konvenci jako vůdčích principů. Klíčovým principem je tzv. zásada „nejlepších zájmů dítěte“ (článek 3). UNHCR přijalo tento princip v „Politice UNHCR ve vztahu k dětem-uprchlíkům“ následovně: „Při všech přijatých akcích týkajících se dětí uprchlíků musí být kladen primární důraz na lidská práva dítěte, a zejména na jeho nejlepší zájmy“ (para 26 (a)). UNHCR navíc obhajuje dodržování podmínek Konvence o právech dítěte všemi státy, mezinárodními Agenturami a nevládními organizacemi.

V souvislosti s prováděním pohovorů s dětmi-uprchlíky může dojít k situacím, které budou vyžadovat zvážení principu „nejlepších zájmů“. Tyto situace zahrnují faktory vztahující se k řízení o přiznání postavení uprchlíka (aplikovatelná kritéria, prostředí, použití vyškolených zaměstnanců); aplikaci principu „sjednocení rodiny“ (kdy?, s kým?) a dostupnost vhodných řešení (přesídlení, místní integrace a dobrovolná repatriace).

Proto je důležité, aby tazatel a ostatní osoby zapojené do řízení o přiznání postavení uprchlíka byli seznámeni s aplikovatelnými právy a zásadami uvedenými v Konvenci o právech dítěte.

### **Řízení o přiznání postavení uprchlíka u dětí s doprovodem**

Jestliže hlava rodiny splnila kritéria pro přiznání postavení uprchlíka, pak by také osobám na ní závislým měl být přiznán status uprchlíka z důvodu „sjednocení rodiny“ (viz Příručka UNHCR o řízení a kritériích pro přiznání postavení uprchlíka §§ 181-188). V případech, kdy státy trvají na splnění podmínek u každého člena rodiny (včetně dětí) zvlášť, by měla být „rodina“ považována za „zvláštní sociální skupinu“ ve smyslu definice uprchlíka uvedené v Ženevské Konvenci. Na základě toho může dítě (nebo jiný člen rodiny) postavit svou žádost o status uprchlíka na své příslušnosti k rodině, která má odůvodněný strach z pronásledování díky činnosti jednoho nebo více svých členů.

Existují také případy dětí bez rodičů doprovázených dospělým opatrovníkem, který může (ale nemusí) být příbuzným dítěte. Za této situace by měl tazatel vyhodnotit kvalitu a trvalost vzájemného vztahu mezi dítětem a opatrovníkem a rozhodnout, zdali je možné zrušit předpoklad o „postavení bez doprovodu“. Jestliže na základě vyhodnocení vztahu je určeno, že dítě má doprovod, řízení by mělo probíhat jako za normálních podmínek současně s dospělým opatrovníkem s ohledem na respektování principu „sjednocení rodiny“. Žádost za účelem sjednocení rodiny může podat také dítě v péči cizích osob (ne příbuzných), jestliže lze kvalitu jejich vzájemného vztahu přirovnat k rodině.

Pokud dítě, které je v péči rodičů, příbuzných nebo jiných dospělých opatrovníků, podá individuální žádost o status uprchlíka, dospělá osoba může být velmi nápomocna tím, že bude poskytovat faktické informace k podkladům žádosti, bude hovořit jménem dítěte, vysvětlí dítěti průběh řízení, poskytne mu citovou podporu a rady, nebo bude přijímat rozhodnutí ve prospěch dítěte.

### **Řízení o přiznání postavení uprchlíka u dětí bez doprovodu**

Mezinárodní právní dokumenty o uprchlících definují uprchlíka bez ohledu na věk a neobsahují žádná speciální ustanovení o postavení dětí-uprchlíků. Za normálních okolností nedochází k žádným problémům, je-li dítě doprovázeno jedním nebo oběma rodiči.

Řízení o přiznání postavení uprchlíka u dětí bez doprovodu je však mnohem složitější a je nutné mu věnovat zvláštní pozornost. Vezmeme-li v úvahu navíc také nepříznivý vliv, který může mít na fyzický a psychický rozvoj dítěte prodloužený pobyt v táboře, je v jeho nejlepším zájmu, aby se o postavení uprchlíka rozhodlo urychleným způsobem. Otázka, zdali dítě bez doprovodu splňuje podmínky pro přiznání postavení uprchlíka, závisí na stupni mentálního vývoje dítěte a na jeho zralosti. Tohoto řízení by se měl zúčastnit expert s dostatečnými zkušenostmi a znalostmi psychologického, emocionálního a fyzického vývoje a jednání dětí, který provede nutná vyhodnocení majíc přitom na paměti, že děti projevují svůj strach jinými způsoby než dospělí.

Případy dětí, které jsou dostatečně zralé, aby pochopily řízení a samostatně vypovídaly v průběhu řízení, mohou být projednány podobným způsobem jako žádosti dospělých osob. Pokud však dítě nedosáhlo takové úrovně zralosti, aby jeho žádost byla posuzována stejným způsobem jako žádost dospělého žadatele, je nutné brát větší ohled na objektivní faktory jako jsou znaky skupiny, se kterou dítě opustilo zemi, situaci v zemi původu a postavení členů rodiny na území nebo mimo zemi původu.

Vzhledem k tomu, že děti nemají plnou procesní způsobilost, musí být zastoupeny zákonným zástupcem, jehož úkolem je podporovat taková rozhodnutí, která jsou v nejlepším zájmu dítěte.

V některých situacích mohou tuto úlohu plnit dospělé osoby, které byly za tímto účelem vybrány z uprchlické komunity nebo z nevládních organizací. Poručník nebo dospělý opatrovník mohou být velmi nápomocni v řízení o přiznání postavení uprchlíka a mohou zajistit, že zájmy dítěte jsou plně uspokojeny.

Vedení pohovorů s dětmi bez doprovodu přináší mnoho problémů a starostí. Hlavní překážkou může být nemožnost získání přesných a správných informací o rodině dítěte. Dítě si může v důsledku šoku vyvolaného odloučením od rodiny vytvořit vlastní verzi toho, co se stalo, neboť s touto verzí se lépe ztotožní než s pravdou. Problém „důkazu“ je významný v každém řízení, zde však, rozhodnutí o status uprchlíka vyžaduje liberální aplikaci výhody pochybnosti.

Následující pokyny zohledňují speciální potřeby nezletilých dětí bez doprovodu, které se nacházejí v řízení o přiznání postavení uprchlíka. Tyto pokyny mohou být užitečné i v jiných situacích provádění pohovorů s dětmi. Další informace o praktických postupech, týkajících se vedení pohovorů s dětmi, naleznete v příručce UNHCR „Práce s nezletilými dětmi bez doprovodu v komunitách“.

## □ **Obecné pokyny pro vedení pohovorů**

- a) Zajistěte, aby děti bez doprovodu získaly přístup do řízení o přiznání postavení uprchlíka.
- b) Děti, které jsou dost staré, aby pochopily, co znamená přiznání postavení uprchlíka, by měly být seznámeny s řízením. Vysvětlete jim, ve které fázi řízení se právě nacházejí a jaká rozhodnutí budou přijata. Vzhledem k tomu, že nejistota může vyvolávat pocity úzkosti a strachu, je velmi důležité, abyste dítě informovali přesně. Tím mu pomůžete pochopit důsledky řízení a utvářet realistická očekávání.

- c) Jestliže nezletilé dítě bez doprovodu přicestovalo v rámci velkého přílivu uprchlíků, kterým byl přiznán prima facie skupinový status uprchlíka, každé dítě by mělo automaticky získat takové postavení uprchlíka.
- d) Vysvětlíte dítěti, že je nutné, aby podávalo pravdivé a pokud možno přesné informace a zdůrazníte, že neexistuje „správná“ nebo „špatná“ odpověď na kladené otázky.
- e) Pro individuální pohovory by měl být tazatel i tlumočnick obznámen s kulturou a jazykem dítěte. Tlumočníci by měli být speciálně vyškoleni pro práci s dětmi (např. učitel, sociální pracovníci).
- f) Techniky vedení pohovoru musí být užívány s ohledem na zralost a chápání dítěte. Používejte jednoduchý jazyk a věnujte více času navazování kontaktu s dítětem a rozvíjení důvěryhodného vztahu. Vysvětlíte, co bude následovat a proč budete pokládat určité druhy otázek. Povzbuzujte dítě, aby v průběhu řízení samo kladlo otázky.
- g) Jestliže dítě není schopno nebo si nepřeje hovořit v průběhu pohovoru o jistých událostech, bude nezbytné tyto části výpovědi vynechat. Vysvětlíte dítěti, že chápete jeho problémy a že o nich můžete hovořit později, buď ještě během tohoto pohovoru nebo kdykoliv jindy.
- h) Tazatel musí být připraven rozpoznat, kdy byl u dítěte dosažen "mezní bod" Udělejte přestávku nebo odložte pohovor vždy, dojde-li k projevům úzkosti.
- i) Uvědomte si, že budete možná nuceni použít náhradních způsobů získání důkazů např.: získání informací od rodinných příslušníků nebo od dospělých opatrovníků, shromáždění poznatků o situaci (postavení) dětí v zemi původu, expertní posudek od lékaře, dětského psychologa nebo od sociálního pracovníka.
- j) Pohovor by měl být ukončen rozhovorem o normálních každodenních problémech, který obnoví pocit bezpečí dítěte. Po skončení pohovoru bude dítě potřebovat čas dostat se do normálního stavu. Proto by neměly být pohovory vedeny před tím, než dítě půjde spát nebo v době školního vyučování.

### **Body k zapamatování**

- seznamte se s relevantními zdroji informací, které se týkají dětí-uprchlíků včetně jejich ochrany a informací o zemích původu;
- použijte kritérií pro přiznání statusu uprchlíka, které se týkají „jednoty rodiny“;
- zajistěte, aby dětský žadatel získal přístup do řízení a pokud je to možné, aby tazatel a tlumočnick znali kulturu a jazyk dítěte-uprchlíka;

- je-li to nutné, snažte se získat posudek experta s dostatečnými zkušenostmi a znalostmi psychologického, emocionálního a fyzického vývoje a jednání dětí a zajistěte, aby děti bez doprovodu byly zastoupeny opatrovníkem;
- před zahájením pohovoru vysvětlete dítěti průběh řízení, které bude následovat. Při pohovoru nespěchejte a používejte vhodné techniky vedení pohovorů;
- seznamte se s náhradními způsoby získávání informací včetně přehledů o zemích původu, expertních posudků, získáním informací od příslušníků rodiny nebo dospělých opatrovníků, atd.

## KAPITOLA 6

# Hodnocení pohovoru

**Tato kapitola informuje o tom:**

- jaké jsou základní úkoly a cíle;
- jak zaznamenat pohovor;
- jak hodnotit věrohodnost;
- jak připravit hodnocení a rozhodnutí.



V této příručce jsme se doposud seznámili se způsobem přípravy a vedení pohovoru, analyzovali jsme celou řadu specifických problémů, se kterými se může tazatel setkat a navrhovali jsme způsoby, jak tyto problémy překonat. Za účelem provedení důkladného a dobře připraveného pohovoru musíme vykonat řadu úkonů. Mezi tyto úkony patří zápis pohovoru, hodnocení věrohodnosti a zpracování odůvodněného rozhodnutí. Neexistuje univerzální metoda nebo technika, která by splnila tyto úkoly. Účinné a pečlivé provádění pohovorů v rámci řízení o přiznání postavení uprchlíka vyžaduje praxi, dobrou kontrolu a domácí přípravu.

Po provedení většího množství pohovorů se žadateli o status uprchlíka bude každý tazatel schopen rozvíjet svůj vlastní způsob a styl kladení otázek. Úspěšné jsou takové pohovory, v jejichž průběhu dochází k projednání a zaznamenání všech **závažných** skutečností. Tazatel musí vést pohovor takovým způsobem, aby dosáhl nejvyššího stupně **pravdivosti** a **spolehlivosti** zjištěných skutečností. .

## □ **Základní úkoly a cíle**

Zápis pohovoru je písemným záznamem ústního jednání. Každý tazatel si může zvolit svou vlastní formu a způsob zaznamenání pohovoru. Existuje však několik úkolů a cílů, které musí být splněny.

Podrobnější přehled těchto úkolů uvádíme níže.

### ➤ *Úkoly, související se závažností :*

- jasné pochopení účelu pohovoru;
- srozumitelné sdělení konkrétních otázek v souladu s jejich účelem;
- odhalení a přeformulování těch otázek, kterým žadatel neporozuměl;
- rozlišování mezi zjevně nepodstatnými, potenciálně podstatnými a zjevně relevantními aspekty žádosti.

### ➤ *Úkoly, související s pravdivostí :*

- udržování dobrého mezilidského vztahu se žadatelem;
- uvědomování si překážek, kvůli nimž není žadatel ochoten nebo schopen poskytnout pravdivé informace.

➤ **Úkoly, související se spolehlivostí :**

- určení a vysvětlení rozporů, nejasností nebo opomenutí ve výpovědi žadatele;
- vysvětlení všech rozporů, které nastaly mezi osobními informacemi uvedenými žadatelem a obecnými informacemi, které se týkají podmínek v zemi původu;
- zhodnocení věrohodnosti žadatele.

□ **Zápis pohovoru**

Příprava přesného a podrobného *protokolu o pohovoru* je důležitou součástí řízení o přiznání postavení uprchlíka. Přípravou tohoto protokolu, jakkoliv jde o podstatnou součást řízení, však nesmí být narušován průběh pohovoru. V některých kulturách je dokonce nevhodné dělat si poznámky během rozhovoru. Stejně tak se může stát, že si v určitých zařízeních, jako např. ve vazební věznici nebo na policejní stanici, nebudete moci dělat písemné poznámky v průběhu pohovoru. V takovém případě si musíte vyhradit čas k přípravě písemného protokolu ihned po ukončení pohovoru.

Chceme znovu připomenout, že příprava poznámek během pohovoru může narušovat jeho průběh, protože budete chvílemi ztrácet zrakový kontakt se žadatelem a tudíž Vám mohou unikat důležité nonverbální ukazatele jako výrazy tváře a řeč těla.

Tomuto problému se můžete vyhnout tím, že v průběhu pohovoru zaznamenáte pouze hlavní body žádosti, a podrobnější zápis připravíte na konci interview. Zkontrolujte své poznámky se žadatelem před ukončením pohovoru. Tímto se ujistíte, že výpověď je zaznamenána přesně a ke spokojenosti žadatele. Žadateli ukážete, že se snažíte písemně doložit jeho žádost s náležitou péčí.

**Body k zapamatování:**

**Ujištění se o správnosti**

Snažte se připravit své poznámky v průběhu pohovoru nebo krátce po jeho ukončení. Jestliže doplňujete svůj zápis až po skončení pohovoru, udělejte si čas na jeho konci kvůli kontrole správnosti a přesnosti Vašich poznámek.

**Zaznamenejte všechny skutečnosti srozumitelně**

Nezapomeňte, že protokol o ústním jednání je součástí žadatelova spisu v řízení o přiznání postavení uprchlíka. Zaměřte se na srozumitelné a objektivní zaznamenání

všech skutečností. Používejte stručný, jednoduchý a lehce srozumitelný jazyk. Tím usnadníte práci dalším osobám, které budou číst Vaše poznámky za účelem přípravy rozhodnutí nebo vedení dalšího pohovoru. Nepoužívejte zkratky, technické výrazy, žargón nebo dvojsmyslné fráze. Jestliže jsou Vaše poznámky psány rukou, dbejte na to, aby byly čitelné.

### **Dělejte si podrobné poznámky**

Snažte se připravit podrobný zápis výpovědi včetně takových klíčových prvků jako jsou důležité události, vylíčení průběhu zatčení a popis vězení, bezprostřední důvody k opuštění země, atd.

### **Bud'te flexibilní**

Jestliže provádíte pohovor na podkladě formuláře nebo seznamu otázek (viz vzor formuláře k určení způsobilosti v příloze 1 této příručky) není nutné, abyste pokládali otázky v přesném pořadí, v jakém jdou za sebou. Bud'te připraveni při dotazování improvizovat. Odpovědi na některé otázky, které chcete položit, mohou přijít samy v průběhu pohovoru. Otázky, které nelze položit v průběhu pohovoru, mohou být vždy položeny na jeho konci.

### **Zkontrolujte rozporná nebo zmatená tvrzení**

Existuje-li nějaká pochybnost nebo nejasnost v žadatelově výpovědi, bude vhodné znovu přečíst a zkontrolovat ty části výpovědi, které zůstávají nejasné. Poté žadatele vyzvěte, aby potvrdil nebo vysvětlil nesrovnalosti nebo rozpory. Přesvědčete se, že žadatel souhlasí se správností Vašeho zápisu. Tato metoda může být také účinná při hodnocení věrohodnosti žádosti, neboť všechny významné nesrovnalosti a rozpory jsou dokumentovány jako součást protokolu o ústním jednání.

### **Chce žadatel něco dodat?**

Na konci pohovoru se žadatele zeptejte, chce-li něco doplnit včetně otázek, které se týkají samotného pohovoru nebo určitého aspektu řízení o přiznání postavení uprchlíka. Vyzvěte žadatele, aby doručil jakékoliv další dokumenty nebo informace, které považuje za důležité na podporu své žádosti. Do svých poznámek uveďte, že tyto body byly s žadatelem projednány a zároveň zaznamenejte žadatelovy připomínky k těmto bodům.

## **□ Hodnocení věrohodnosti**

Hodnocení věrohodnosti žadatele je jedním z nejdůležitějších, ale zároveň nejsložitějších úkonů Vaší práce. Neexistují žádná pevně stanovená nebo rychlá pravidla, která byste mohli slepě aplikovat. Doporučení uváděná v předchozích kapitolách však mohou sloužit jako spolehlivý podklad pro vyhodnocení věrohodnosti žadatele a přípravu rozhodnutí.

## **Body k zapamatování:**

### **Uvědomte si především, jak je důležité:**

- být důkladně a svědomitě připraven na pohovor (viz Kapitola 1, se zvláštní pozorností zaměřenou na informace o zemích původu);
- klást správné otázky (viz Kapitola 2, zvláště část týkající se technik dotazování);
- uvědomovat se možné překážky v komunikaci (viz Kapitola 3 : Překážky v komunikaci, Kapitola 4 : Žadatelky o status uprchlíka & Kapitola 5 : Vedení pohovorů s dětmi, Příloha 2 : „Hodnocení a péče o oběti traumatu a násilí“).

## **Relevantní zákonné podmínky**

*Hodnocení věrohodnosti žadatele znamená vyhodnocení věrohodnosti tvrzení žadatele. To nesmí být zaměňováno s posouzením dostatečnosti důkazů.*

Hodnocení věrohodnosti žádosti o status uprchlíka souvisí se zákonnými podmínkami důkazního břemene a měřítka důkazů. V Příručce UNHCR o řízení a kritériích pro přiznání postavení uprchlíka je použitelnost důkazního břemene a měřítka důkazů stručně vysvětlena v §§195-205. Obecná doporučení uvedená ve zmíněné příručce však musí být posouzena ve vztahu k příslušnému vnitrostátnímu právnímu řádu.

V této příručce není možné provést vyčerpávající výklad zákonných podmínek na jejichž základě je možné považovat žádost za "dokázanou".

Různé právní řády a řízení o přiznání postavení uprchlíka v jednotlivých zemích mohou také stanovit odlišné podmínky, zákonné „zkoušky“ nebo praktiky, které znesnadňují zavedení univerzálně použitelných kritérií. Nicméně všeobecné pochopení relevantních zákonných podmínek je podstatné pro hodnocení věrohodnosti žádosti, a proto o nich stručně pohovoříme níže.

## **Důkazní břemeno**

Žádost o přiznání postavení uprchlíka je v podstatě tvrzením, že žadatel má odůvodněný strach z pronásledování a tento strach je založen na jednom nebo více důvodech, stanovených v článku 1 A (2) Konvence týkající se postavení uprchlíků z roku 1951. Jak již bylo zmíněno dříve, v některých zemích se používají jiná regionální kritéria pro přiznání postavení uprchlíka. *Ačkoli důkazní břemeno (ve významu kdo musí dokázat tvrzení) v zásadě spočívá na žadateli, žadatel a tazatel sdílí povinnost zjistit a zhodnotit všechny významné skutečnosti.* Na žadateli navíc není požadováno, aby "dokázal" každou skutečnost uvedenou ve své žádosti o status uprchlíka.

Je skutečností, že důsledky chybného negativního rozhodnutí mohou být velmi závažné pro uprchlíky, a že v mnoha uprchlických situacích jsou objektivní důkazy nedostupné. Vzhledem k tomu je nutné přistupovat k důkaznímu břemenu pružně zvláště tam, kde:

- strach, který je podstatou žádosti o status uprchlíka, je založen na nějaké budoucí okolnosti a není způsobilý k projevení v přítomnosti;
- okolnosti týkající se útěku žadatele ze země původu ztížily nebo znemožnily předložení listinných důkazů;
- existence strachu a/nebo traumatu po pronásledování a útěku má za následek rozpory a "mezery" ve výpovědi;
- uprchlíci se nemohou vrátit a získání listinných důkazů ze země původu je tudíž nesmírně složité nebo riskantní.

Důkazní břemeno žadatel splní i v případě, že sice není schopen předložit konkrétní důkazy jako takové, ale může poskytnout souvislé a přijatelné vysvětlení s ohledem na druh pronásledování a důvody strachu.

### **Míra důkazu**

Míru důkazu lze definovat jako dostatečnost důkazů, které žadatel musí poskytnout, aby naplnil definici "odůvodněného strachu z pronásledování". Důkazy, které žadatel musí opatřit by měly prokázat rozumnou pravděpodobnost (reasonable likelihood or reasonable probability) pronásledování. *V souladu s humanitárním posláním Konvence by nebylo rozumné požadovat předložení všech důkazů k žádosti o přiznání postavení uprchlíka.* Tento výklad tzv. podstatné míry důkazu je podporován praxí a právním vývojem v mnoha právních řádech.

### **Výhoda pochybnosti**

Dalším důležitým aspektem při určení statusu uprchlíka je vypořádání se s pochybnostmi o síle nebo pravdivosti tvrzení uvedených v žádosti uprchlíka. Některé žádosti požadovanou míru důkazu neobsahují.

Nesrovnalosti ve výpovědi, rozpory mezi výpovědí a listinnými důkazy nebo mezi výpovědí a jednáním žadatele, mohou také vyvolat pochybnosti a vyústit do negativního hodnocení věrohodnosti.

Jak již bylo uvedeno výše, není ani možné ani nutné, aby uprchlík „dokazoval“ každý aspekt své žádosti. Navíc bude často nezbytné žadateli přiznat výhodu pochybnosti. *Výhodu pochybnosti je však možné aplikovat pouze tehdy, jestliže byly získány a*

*ověřeny všechny dostupné důkazy a jestliže je osoba, která bude rozhodovat o žádosti, spokojena s věrohodností žadatele.* Níže uvádíme několik obecných pravidel a doporučení pro hodnocení věrohodnosti.

## **Obecná pravidla pro hodnocení věrohodnosti :**

### *Základní přístup*

Provádějte hodnocení věrohodnosti až po soustředění jistých informací. Snažte se definovat klíčové body pro posouzení věrohodnosti. Definujte a stanovte stupeň přesnosti a podrobností, které mohou být od žadatele požadovány. Používejte přesné a podstatu věci vystihující otázky. Nepřijímejte povrchní závěry, neváhejte zopakovat dotazy a proveďte všechny uvedené skutečnosti. Vždy se snažte, aby otázky na sebe navazovaly.

### *Důležité faktory při hodnocení věrohodnosti*

Věrohodnost osoby, se kterou je veden pohovor lze prověřit i přezkoumáním výpovědi z pohledu jejího vnitřního souladu (koherence výpovědi) a vnější shody (soulad se známými skutečnostmi). Můžete vzít do úvahy také plynulost výpovědi (tj. rozsah váhání), stejně jako její srozumitelnost a podrobnost. Jestliže byla provedena ústní i písemná výpověď, pak by tyto výpovědi měly být v celkovém souladu. Celkový soulad znamená nejenom logický a souvislý sled událostí a podpůrných prohlášení, ale také vzájemnou spojitost mezi místy, událostmi, časem a dalšími faktory, které formují podklady žádosti.

Tazatel bude schopen plně zhodnotit žádost jedině tehdy, bude-li řádně podložena. To zahrnuje zaznamenání nepřímých důkazů, týkajících se klíčových událostí jako např. zatčení, délky trvání vazby nebo důvodů k útěku ze země původu. Položte například žadateli několik přesných otázek o tom, co žadatel dělal těsně předtím, než byl zatčen, včetně detailů kde byl a s kým, jaké byly okolnosti zatčení, zda byli přítomni svědkové, atd. Poskytnutí přesných údajů nesmí být na druhé straně přeceňováno, neboť je mnohem důležitější stanovit obecné časové ukazatele, které pomohou Vám i žadateli zařadit určité události do celkového sledu výpovědi.

### *Listinné důkazy*

Mezi další ukazatele věrohodnosti patří přezkoumání listinných důkazů. Jestliže žadatel takové důkazy poskytne, zhodnoťte jejich platnost, zdroj a způsob získání a skutečnost, zda předložení falešných listin má vliv na věrohodnost žadatele. Zároveň proveďte srovnání listinných důkazů z hlediska jejich vnitřní a vnější souvislosti. V některých případech se Vám podaří získat i lékařské zprávy. Tyto zprávy se opět snažte posuzovat ve vzájemném vztahu s výpovědí žadatele a dalšími materiály, které jsou podkladem pro vydání rozhodnutí.

Listiny, které jsou předloženy v jazyce, jemuž tazatel nerozumí, musí být přeloženy. Je výhodnější získat originální dokument než fotokopii. Jestliže není předložena originální listina, zeptejte se žadatele, zdali je dostupná, a pokud není, měl by žadatel vysvětlit proč. Ověření pravosti dokumentů je často velmi problematické. V případě oficiálních listin vydaných úřady země původu, například policií nebo soudem, není povoleno jejich ověřování nebo poskytování jakýchkoliv informací, týkajících se individuálních případů, úřadům země původu. To je důležité pro zajištění ochrany důvěrnosti žadatele a také proto, aby nedošlo k ohrožení bezpečnosti rodinných příslušníků žadatele, kteří stále žijí na území země původu. Proto mohou být listiny ověřovány např. prostřednictvím místních úřadoven UNHCR.

### *Používání map a kreseb*

Dalším efektivním nástrojem, který slouží k hodnocení věrohodnosti a k usnadnění komunikace se žadatelem, je používání kreseb a map. Jestliže například žadatel překročil hranice své země původu ilegálně, měl by být schopen ukázat na mapě, která města nebo vesnice míjel při své cestě, anebo strávil-li nějaký čas ve vězení měl by umět nakreslit obrázek vězeňské cely. Používání kreseb může být zvláště užitečné pro děti, postižené osoby a ty, kteří váhají nebo nejsou schopni podat jasnou výpověď. Používání těchto metod žadateli usnadní vybavit si místa, události, nebo jiné aspekty žádosti.

### *Celkový profil žadatele*

Hodnocení výpovědi žadatele ve vztahu k jeho celkovému profilu je také důležité. Jestliže například žadatel uvádí, že má silné politické přesvědčení nebo je hluboce věřící, pak bude rozumné požadovat, aby sdělil něco bližšího o svých názorech a víře. Na žadateli by však nemělo být požadováno, aby poskytl nereálný stupeň přesnosti a detailů ve své výpovědi.

### **Vystupování žadatele**

Vystupování znamená chování a reakce žadatele, včetně řeči těla, výrazů tváře, gestikulace nebo způsobů mluvy. Vystupování žadatele však má pouze omezenou hodnotu pro hodnocení jeho věrohodnosti. Stejně tak kultura a pohlaví mohou mít velký vliv na chování žadatele. Žadatel se například může smát v nevhodných okamžicích jenom proto, že je nervózní nebo proto, že v rámci jeho kultury to je normální způsob vyjádření. Emocionální odpovědi jsou odlišné u každého jedince a jsou nepředvídatelným způsobem ovlivněny traumatickými zkušenostmi. Tím nechceme říci, že chování (vystupování) je irelevantní, zdaleka ne. Nikdy však nesmí být považováno za určující prvek při rozhodování o věrohodnosti žadatele vzhledem k jeho omezené spolehlivosti a subjektivnímu charakteru. Dalším důležitým aspektem chování žadatele jsou projevy traumatu.

## **Pokyny pro hodnocení věrohodnosti**

Následuje rekapitulace pokynů, které by mohly být v tomto směru užitečné.

- Nepatrné rozpory, vynechání nebo zatajení některých skutečností, by neměly vést k rozhodnutí o nevěrohodnosti, jestliže tyto rozpory, zkreslení nebo zatajení nemají podstatný nebo rozhodující význam pro posouzení žádosti. Jestliže se jeví hlavní skutečnosti daného případu jako odůvodněné, pak nezamítejte žádost o status uprchlíka pouze z důvodu, že je těžké uvěřit jednomu tvrzení žadatele.
- Zatajení částí příběhu nemusí nutně znamenat snížení věrohodnosti výpovědi. Skutečný uprchlík nemusí být ochoten uvést všechny své zkušenosti ze strachu před ohrožením příbuzných a přátel nebo ze strachu, že tyto informace budou poskytnuty úřadům země původu. Žadatel může mít strach také z následků zamítnutí jeho žádosti. Někdy může být žadatel ostatními „poučen“ , aby nevyprávěl v průběhu pohovoru celou pravdu.
- Žádost může být věrohodná dokonce i tehdy, uvede-li žadatel v průběhu pozdějšího pohovoru informace, které neposkytl při dřívějším šetření. Důvodem nesrovnalostí může být žadatelovo zdráhání otevřeně vypovídat v průběhu prvního pohovoru, zatímco při pozdější příležitosti podá úplnou a přesnou výpověď.
- Žadatel může poskytnout věrohodný základ pro svou žádost i přesto, že nebyl nikdy perzekuován. Absence skutečného zatčení nebo odhalení vládními úřady by neměla vést k domněnce, že příběh je nepravdivý nebo nedostatečný pro posouzení podle definice uprchlíka.
- Žadatel by neměl být podezírán z vymyšlení si vlastního příběhu pouze proto, že se jeho příběh podobá těm, které jsou prezentovány ostatními žadateli. A opačně, žádost může být věrohodná dokonce i tehdy, jestliže se liší od výpovědí ostatních žadatelů pocházejících z téže země původu.

## **Příprava hodnocení a rozhodnutí**

Předpokladem řízení o přiznání postavení uprchlíka je předložení všech skutečností, uváděných žadatelem příslušnému úřadu. Tato příručka se zabývá prostředky, jimiž lze žadatele přimět ke sdělení všech důležitých skutečností v průběhu pohovoru. Zda jsou v konkrétním případě dány skutečnosti pro přiznání postavení uprchlíka v rámci aplikovatelného mezinárodního práva, je předmětem jiné příručky UNHCR, nazvané Určování postavení uprchlíka (RLD2). Její znalost představuje získání aspoň minimální



kvalifikace pro vedení pohovorů.

Součástí připravovaného doporučení nebo rozhodnutí o konkrétním případě musí být tyto náležitosti:

- základní popis žadatele včetně důležitých osobních údajů (viz návrh „Základní údaje/Registrační formulář“ v příloze 1 této příručky);
- důvody uvedené v Ženevské Konvenci 1951, na kterých je žádost založena;
- přehled důkazů a tvrzení prezentovaných na podporu případu;
- definování sporných otázek, na jejichž základě bude případ posuzován;
- stručné pojednání o všech otázkách (faktických i právních), včetně podrobného zdůvodnění;
- stručné zdůvodnění doporučeného rozhodnutí.

Existují nevyhnutelné subjektivní elementy, které vstupují do hry při rozhodování o žádosti o přiznání postavení uprchlíka. Skutečné rozhodování však nemůže být libovolně prováděno na základě intuice „tazatele“ nebo „dobrého“ pocitu z případu.

Při přípravě hodnocení a rozhodnutí bude užitečné zvýraznit klíčové body žádosti a udělat souhrn všech aspektů pro a proti přiznání postavení uprchlíka. Usnadníte tím práci také osobám, které budou později pročítat spis za účelem přípravy rozhodnutí nebo vedení dalšího pohovoru. Rozhodování o postavení uprchlíka je profesionálně náročná a namáhavá práce vyžadující značnou míru znalostí, schopností a dobrého úsudku. Jestliže hodnocení a rozhodnutí odrážejí tyto atributy, všichni účastníci si budou jisti tím, že řízení o status uprchlíka bylo provedeno pečlivě a spravedlivě a že bylo přijato odůvodněné rozhodnutí.

## KAPITOLA 7

# Bezpečnostní opatření

### **Tato kapitola Vás poučí:**

- ❑ o významu důvěrnosti;
- ❑ o tom, jak chránit dokumenty;
- ❑ co dělat v případech, kdy vedete pohovor ve vězení;
- ❑ o základních bezpečnostních opatřeních při provádění pohovorů;
- ❑ o tom, jak se chránit před traumatizací a opotřebovaností (vyčerpáním).

S rostoucí geografickou působností a významem uprchlického problému jsou stále častěji UNHCR, vlády a nevládní organizace vyzývány k tomu, aby pracovaly ve stále složitějších a nebezpečnějších podmínkách. Vzhledem k tomu je velmi důležité zabývat se problémem bezpečnosti.

V této příručce byla opakovaně zdůrazňována nezbytnost dobré přípravy na pohovor a pečlivě a důkladně prováděného pohovoru. Vedení pohovorů se žadateli o status uprchlíka je stresující, těžká a namáhavá práce. Může se stát, že budete nuceni vést pohovory také ve složitých podmínkách nebo v provizorních kancelářích umístěných v uprchlických táborech, na letištích nebo ve vězení. Jak již bylo řečeno v kapitole 1, musíte se snažit vytvořit takové podmínky, které splní minimální požadavky na pohodlí, soukromí, nehluknost a přerušování. V kapitole 3 jsme uvedli některé překážky v komunikaci s nimiž se můžete setkat, včetně jednání se žadatelem, který je nekooperativní nebo který si nepřeje účastnit se pohovoru.

Nyní následuje několik pokynů a doporučení. Většinu informací uvedených v této kapitole můžete najít v těchto dokumentech UNHCR: "Příručka o bezpečnostních incidentech" (OMS 2), "Zvládání stresu v krizových situacích" (OMS 3) a "Příručka o bezpečnosti" (PER 2). Kopie těchto materiálů si lze objednat v místních kancelářích UNHCR. Začneme s důležitým problémem "důvěrnosti".

## □ Význam důvěrnosti

Jedním z klíčových problémů každého vedení pohovorů je zajištění jeho důvěrnosti. To je podstatným předpokladem nejen k vytvoření vztahu důvěry mezi žadatelem a tazatelem, ale také k zajištění ochrany a bezpečnosti žadatele.

Vedení pohovorů v rámci řízení o přiznání postavení uprchlíka je specifický proces, ve kterém žadatel tvrdí, že má odůvodněný strach z pronásledování. V podstatě to znamená, že se žadatel obává o svou vlastní bezpečnost a bytí, jakož i o bezpečnost a blaho svých rodinných příslušníků, kteří ho doprovázejí nebo kteří zůstali v zemi původu. Kvůli nutnosti zajištění ochrany a zachování důvěrnosti všech informací získaných od žadatelů nesmí UNHCR poskytovat *jakékoliv* informace, týkající se jednotlivých případů úřadům zemí původu. Tazatel je proto povinen provést taková opatření, která zabezpečí důvěrnost pohovorů jak preventivně, tak i v jeho průběhu a po ukončení. S ohledem na uvedené skutečnosti by měla být dodržována následující pravidla:

- před zahájením pohovoru žadateli vysvětlíte, že vy i tlumočnick (a kterákoliv další osoba zapojená do procesu vedení pohovoru, jako např. konzultant nebo pracovník nevládní organizace) jste povinni udržovat v tajnosti veškeré informace, které získáte;

- zajistěte, aby všichni pracovníci zapojení do procesu vedení pohovorů byli řádně vyškoleni a seznámeni s významem a metodami důvěrnosti a zachování mlčenlivosti;
- nikdy si nevyměňujte informace se třetí stranou, např. s lékařem, se sociálním pracovníkem nebo s osobou, která poskytuje pomoc žadateli, ledaže k tomu získáte písemný a výslovný souhlas žadatele.

## □ **Ochrana dokumentů**

Základním hlediskem zachování důvěrnosti procesu vedení pohovoru je ochrana dokumentů. V zájmu uchování všech důvěrných a nepovoláním osobám nepřístupných materiálů musíte přijmout následující opatření:

- zajistit, aby všechny spisy byly uloženy v uzamykatelné registrační skříni. Registrační systém musí být řádně chráněn, jestliže nikdo není v kanceláři;
- zajistit ochranu počítačového systému;
- zničit všechny dokumenty, které již není třeba registrovat;
- je-li nutné zaslat kopie dokumentů individuálních případů jiným úřadům, učiňte speciální opatření k zajištění jejich bezpečné přepravy.

## □ **Vedení pohovorů v prostorách vězení**

Za určitých okolností budete nuceni vést pohovor v místě výkonu vazby nebo ve vězení, což jednoduše znamená, že žadatel nebude oprávněn svobodně opustit místo pod úřední kontrolou. Týká se to výkonu vazby na letišti, vězení nebo policejní stanice. Snažte se vyhnout provádění pohovorů v těchto místech, je třeba ovšem počítat s tím, že nebudete mít žádnou jinou možnost. V této souvislosti chceme připomenout, že Výkonný výbor UNHCR doporučil, aby uprchlíci a žadatelé o azyl umístění ve vazbě měli možnost kontaktovat buď UNHCR nebo jiné dostupné vnitrostátní organizace, zabývající se poskytováním pomoci uprchlíkům. V případě, že hodláte vést pohovor v místě výkonu vazby, měli byste učinit následující opatření:

- vždy se před návštěvou místa výkonu vazby přesvědčete, zda Vy i kterékoliv doprovázející osoba máte řádné doklady totožnosti. Je také velmi důležité obstarat si předběžné povolení ke vstupu do věznice. Snažte se, aby osoba se kterou máte vést pohovor, byla o Vaší návštěvě předem informována;

- vezměte sebou vlastního tlumočnicka a seznamte ho s okolnostmi pohovoru, včetně prostředí, ve kterém bude pohovor probíhat;
- požádejte o vlastní kancelář pro konání pohovoru. Jestliže to není možné, postarejte se o to, aby cizí osoby (jako např. dozorcí, nebo jiní vězni atd.) nebyly přítomny nebo nemohly poslouchat pohovor.
- před zahájením pohovoru si krátce promluvte se žadatelem. Buďte klidní, neboť žadatel bude pravděpodobně ve značném stresu;
- jestliže si normálně děláte poznámky v průběhu pohovoru, zvažte, zdali Vám nemohou být zabaveny nebo okopírovány úřady před opuštěním vězení. Přichází-li tato možnost v úvahu, dělejte si v průběhu pohovoru pouze stručné poznámky používáním klíčových slov a podrobnou zprávu o pohovoru napište ihned po opuštění budovy.

#### □ **Bezpečnostní doporučení v průběhu vedení pohovorů**

Někdy bohužel dochází k nepřátelským aktům vůči osobám provádějícím pohovor. Vzhledem k tomu je důležité, aby všichni zaměstnanci pochopili důležitost vytvoření bezpečnostních opatření ještě před konáním pohovorů s jednotlivci nebo skupinami.

Následující doporučení mají za cíl zvýšit bezpečnost úředníků UNHCR a všech dalších zaměstnanců zapojených do procesu vedení pohovorů. S ohledem na opatření a praktiky, které by měly být dodržovány v specifických lokalitách, doporučujeme obrátit se o radu na specializované bezpečnostní zaměstnance.

- je-li to možné, všechny pohovory by se měly konat na základě předchozí dohody;
- instalujte kontrolní zařízení u hlavního vstupu do místnosti, ve které jsou vedeny pohovory a zajistěte, aby vstup do úřadu kontrolovali hlídači;
- zajistěte, aby do místnosti pro pohovory nebylo vidět z čekárny;
- v čekárně by měl být pouze minimální počet osob ve stejnou dobu;
- dveře na záchodě a v umývárně by neměly být uzamykatelné zevnitř;
- nástěnná světla nebo elektrické dráty nesmí být nechráněné, neboť mohou sloužit jako zbraně pro spáchání pokusů o sebevraždu;

- jestliže je znám rejstřík násilného jednání u konkrétní osoby, pak by měl být zaznamenán v jejím osobním spise. To upozorní tazatele, aby přijal bezpečnostní opatření, bude-li to považovat za nutné;
- uspořádejte nábytek v místnosti tak, abyste zajistili svoji ochranu. Tazatel by měl mít snadný přístup ke dveřím. Dveře místnosti, ve které se konají pohovory, by měly být uzamykatelné pouze z vnější strany;
- přesvědčete se, že v místnosti nejsou žádné předměty, které by mohly být použity jako zbraně (např. těžítka na papír, otvírač na dopisy atd.);
- předvídejte postup úniku z místnosti, ve které jsou vedeny pohovory a zajistěte mechanismus přivolání pomoci;
- jestliže provádíte pohovory v odlehlých lokalitách, zkontrolujte, máte-li sebou odpovídající komunikační zařízení jako např. rádio nebo příruční vysílačku. Měli byste vždy cestovat s jinými kolegy a dohodnout se s místními úřady pro případ, že budete potřebovat pomoc;
- z případného bezpečnostního incidentu musí být vyvozeny vážné důsledky, zejména trestní stíhání osoby, která zaútočila na tazatele.

#### □ **Psychická traumata a opotřebovanost (vyčerpání)**

Osoby zabývající se humanitární činností si musí osvojit klidný, účinný a metodický přístup ke své práci tak, aby pracovaly efektivně a zodpovědně v krizových situacích. Vedení pohovorů se žadateli o status uprchlíka může být nesmírně náročné. Povaha práce je taková, že tazatelé i tlumočníci mohou prožívat něco, co lze označit jako „vcit'ování se do cizího traumatu (vedlejší trauma) a vyčerpání". Všechny osoby zapojené do procesu vedení pohovorů by si měly uvědomovat tyto symptomy, jejich prevenci a způsoby případné léčby.

Uvědomění si všech těchto okolností je důležitým předpokladem dobrého zdraví a duševní pohody všech zaměstnanců, kteří přicházejí do styku s uprchlíky. Také Vaše práce bude vykonávána efektivněji, výkonněji a bezpečněji. Pocity únavy, slabosti a deprese mohou mít nejenom špatný vliv na Vaše pracovní výkony, ale mohou Vás činit mnohem zranitelnějšími při všech bezpečnostních incidentech, protože budete méně ostražití a neschopní rychle reagovat na vzniklé situace.

Jedním ze způsobů prevence je organizování pravidelných setkání pracovníků Vašeho úřadu při nichž se v neformálních diskusích hovoří o problémech a stresových zážitcích

v průběhu vedení pohovorů. Další užitečné rady, týkající se tohoto problému, včetně metod prevence a léčby, můžete najít v příloze 2 této příručky a v dokumentu UNHCR „Zvládání stresu v krizových situacích“ (OMS 3).

Pouze vzor

**UNHCR**  
**Základní údaje/Registrační formulář**

*(použijte další archy papíru je-li to nutné)*

Navštívil jste již někdy v minulosti úřad UNHCR? \*    Ano    Ne    *(Jestliže ano, uveďte detaily)*

.....  
.....

Místo:.....

Číslo spisu:.....

První kontakt s úřadem UNHCR:.....

Datum konání pohovoru:.....

Jméno otce:.....

Jméno matky:.....

**A. Hlavní žadatel nebo doprovázející na hlavním žadateli závislá dospělá osoba** *(Zvláštní formulář musí být vyplněn s každou osobou starší 18 let (např. doprovázející dospělá osoba)*

1. Příjmení.....

Jméno *(další jména)*.....

Přezdívká.....

2. Pohlaví: \* Muž / Žena

3. Rodinný stav: \* *(svobodný/ ženatý/ vdaná/ druh(žka)/ rozvedený(á)/ vdova/ odloučení)*

4. Datum narození..... *(není-li známo, přibližný rok narození (den, měsíc, rok)*

5. Místo narození *(město, lokalita/ země)*.....

6. Poslední místo pobytu *(město, lokalita/ země)*.....

7. Národnost/státní občanství.....

8. Etnická nebo kmenová příslušnost.....

9. Náboženství.....

\*hodící se zakroužkujte



10. Datum odjezdu ze země původu.....

11. Země, ve které/kterých jste se zdržoval po odjezdu ze země původu

Země Od/do (*měsíc/rok*)

.....

.....

12. Příjezd do azylové země Datum:..... Místo:.....  
Způsob: (země, vzduch, moře)\*

13. Totožnost a cestovní doklady (viz kopie ve spisu)

a) Doklady předložené při vstupu do země: Pas/CTD/Jiné:.....

Číslo.....Vydáno kým.....Datum.....Platnost.....

b) Jakým způsobem jste získal doklad, který jste použil při vstupu do azylové země?

c) Pokud zůstanete v azylové zemi po určitou dobu, jaké druhy dokladů máte:

Pas:.....Povolení k pobytu (druh):.....Ostatní:.....

14. Jazykové znalosti: Mateřský jazyk.....Ostatní jazyky.....

15. Vzdělání a zaměstnání

a) Základní škola (*od/do, roky*).....Místo.....

b) Střední škola (*od/do, roky*).....Místo.....

c) Odborná škola/Vysoká škola v (místo).....

Název školy.....

Typ kurzu (*od/do, roky*).....

Název akademické hodnosti/certifikát/získaný diplom.....

d) Povolání/kvalifikace.....

e) Současné zaměstnání Druh práce.....Od roku.....

\*Hodící se zakroužkujte

f) Přehled zaměstnání (počínaje posledním zaměstnáním v zemi původu, za posledních 10 let)

| Jméno zaměstnavatele | Druh práce | Od/do, město |
|----------------------|------------|--------------|
| .....                | .....      | .....        |
| .....                | .....      | .....        |
| .....                | .....      | .....        |

16. Vojenská služba    Ano    Ne    Kde.....    Od/do.....

17. Zvláštní potřeby nebo problémy (např. zdravotní).....

18. Rodinné údaje týkající se nezletilých dětí bez doprovodu (*jiných osob bez doprovodu se zvláštními potřebami nebo děti v pěstounské péči*)

a) Jméno příbuzného:.....

b) Pohlaví příbuzného: Muž / Žena (*jedno zakroužkujte*)

c) Příbuzenský vztah:.....

d) Věk příbuzného:.....

e) Poslední pobyt příbuzného (*město, lokalita, země*)

.....

f) Údaje o zemi původu příbuzného (*město, lokalita, země*)

.....

19. Hlavní důvody žádosti o azyl (stručné shrnutí). Uved'te detaily v odpovědích na následující otázky: Jaké jsou Vaše důvody pro opuštění rodné země? Byl jste Vy nebo někdo z členů Vaší rodiny někdy zatčen? Uved'te místo a data jsou-li Vám známy. Byl jste Vy nebo někdo z členů Vaší rodiny zapojen v jakékoliv politické, náboženské, vojenské, etnické nebo sociální organizaci? Jestliže ano, uveďte podrobnosti jako např. jméno organizace, ve které jste Vy nebo někdo z členů Vaší rodiny byl zapojen; Vaše zapojení nebo aktivity, data a krátkou historii této organizace. Máte nějaké listinné důkazy na podporu své žádosti (např. členský průkaz, soudní dokumenty, fotografie, novinové články)?

.....  
.....  
.....

## B. Příbuzní doprovázející žadatele

| Jméno a příjmení | Datum narození | Příbuzenský vztah |
|------------------|----------------|-------------------|
| 1. ....          |                |                   |
| 2. ....          |                |                   |
| 3. ....          |                |                   |
| 4. ....          |                |                   |
| 5. ....          |                |                   |
| 6. ....          |                |                   |
| 7. ....          |                |                   |
| 8. ....          |                |                   |

*Jestliže některá z doprovázejících osob má zdravotní problémy, uveďte prosím onemocnění/stav. Uveďte také, je-li někdo těhotný.*

## C. Další příbuzní v azylové zemi (včetně čísla spisu, je-li známo)

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....

## D. Blízcí příbuzní, kteří v současné době žijí v zemi původu (uveďte prosím pouze manžele, rodiče, děti a bratry /sestry)

| Jméno a příjmení | Datum narození | Příbuzenský vztah | Povolání |
|------------------|----------------|-------------------|----------|
| 1. ....          |                |                   |          |
| 2. ....          |                |                   |          |
| 3. ....          |                |                   |          |
| 4. ....          |                |                   |          |

- 5. ....
- 6. ....
- 7. ....
- 8. ....
- 9. ....

**E. Další rodinní příslušníci žijící mimo zemi původu**

|                                   | 1     | 2     | 3     | 4     |
|-----------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| 1. Jméno a příjmení               | ..... | ..... | ..... | ..... |
| 2. Příbuzenský vztah se žadatelem | ..... | ..... | ..... | ..... |
| 3. Datum narození/Pohlaví         | ..... | ..... | ..... | ..... |
| 4. Země současného pobytu         | ..... | ..... | ..... | ..... |
| 5. Datum příjezdu                 | ..... | ..... | ..... | ..... |
| 6. Adresa                         | ..... | ..... | ..... | ..... |
|                                   | ..... | ..... | ..... | ..... |
|                                   | ..... | ..... | ..... | ..... |
|                                   | ..... | ..... | ..... | ..... |
|                                   | ..... | ..... | ..... | ..... |

7. Postavení\*

.....

Jméno tazatele (*tiskacím písmem*).....

Datum a místo.....

\* (Vyplňte, je-li relevantní): Státní občan/imigrant/rezident, uprchlík/žadatel o status uprchlíka nebo o azyl/turista/ ilegální pobyt/ jiné. Jestliže žadatel pobýval v jiné azylové země, uveďte zemi a číslo spisu, je-li známo.

## ZMĚNY ADRESY

Datum:.....

Adresa:.....

.....

.....

.....

Datum:.....

Adresa:.....

.....

.....

.....

Datum:.....

Adresa:.....

.....

.....

.....

Datum:.....

Adresa:.....

.....

.....

.....

Datum:.....

Adresa:.....

.....

.....

.....

Datum:.....

Adresa:.....

.....

.....

.....

Pouze vzor

**UNHCR**  
**Dotazník pro určení způsobilosti**  
*(použijte další archy papíru je-li to nutné)*

|                 |                          |
|-----------------|--------------------------|
| ČÍSLO PŘÍPADU:  | PRVNÍ INSTANCE           |
| JMÉNO ŽADATELE: |                          |
| JMÉNO TAZATELE: | DRUHÁ INSTANCE           |
| TLUMOČNÍK:      |                          |
| JAZYK:          | DALŠÍ OPRAVNÉ PROSTŘEDKY |
| MÍSTO A DATUM:  |                          |

**Jestliže žadatel nemá žádné doklady totožnosti nebo je držitelem falešného pasu musí zodpovědět následující otázky:**

a) *Můžete předložit jakékoli dokumenty prokazující Vaši totožnost. Jaký druh dokladu totožnosti. Jestliže ne, proč?*

1. Dřívější azylové země.....

*Žádal jste o azyl nebo o status uprchlíka v jiné zemi? (Ano/Ne) (Jestliže ano, uveďte detaily)*

.....

2. Jste registrován na ambasádě, konzulátu nebo u jiného úřadu Vaší domovské země?  
*(Ano/Ne) (Jestliže Ano, uveďte detaily)*

.....

3. Navštívil jste ambasádu nebo konzulát jiné země? *(Ano/Ne) (Jestliže ano, uveďte detaily)*

.....

4. Kdy jste opustil svou zemi původu?.....

Opustil jste tuto zemi s výjezdním povolením/vízy? *(Ano/Ne) (Jestliže Ano)*

Jak jste je získal?.....

Dopravní prostředky:.....

Uveďte města a země, kterými jste projížděl? *(délka pobytu v každém místě)*

.....

5. Vstup do země současného pobytu:

a) Datum a místo vstupu:.....

b) Způsob vstupu na území? (*ilegálně, legálně, víza nebo pracovní povolení?*) *uved'te detaily*  
.....

c) Žádal jste někdy o vydání pasu ve své domovské zemi? (*Ano/Ne*) (*Jestliže ne*)  
Proč ne?  
.....

(*Jestliže ano*) byl Vám pas vydán? (*Ano/Ne*).....

(*Jestliže ne*) proč ne?.....

.....

.....

(*Jestliže ano*) kdy?.....

Máte stále tento pas? (*Ano/Ne*).....

Datum prodloužení:.....*Poznámka: udělejte kopii pasu, jestliže tak nebylo učiněno při registraci žádosti.*

6. Je vojenská služba ve Vaší zemi povinná? (*Ano/Ne*)

(*Jestliže ano*) byl jste někdy povolán? (*Ano/Ne*)

(*Jestliže ano*) období výkonu:.....Kde?.....

*Vyjmenujte prosím, všechny vojenské posádky a Vaše vojenské povinnosti v každé z nich*

.....

.....

.....

Zařazení a druh jednotky:.....

Jestliže jste byl povolán, ale nesloužil jste, uveďte důvody:.....

.....

.....



.....

Jestliže jste dezertoval uveďte prosím, datum a důvody:

.....

.....

.....

.....

7. Uveďte všechny politické, náboženské, vojenské, etnické nebo sociální organizace či seskupení jejichž členem jste Vy nebo někdo z členů Vaší rodiny nebo k nimž jste dříve patřili ve Vaší domovské zemi:

.....

.....

.....

.....

.....

*(Jestliže ano)* Popište prosím, o jaký druh výše zmíněné organizace se jedná: (např. u politických stran: cíl/strategie/přibližný počet členů/stoupenci/známí vůdci/historie/oblasti působení)

.....

.....

.....

.....

.....

8. Popište svou činnost a povinnosti, ve všech výše zmíněných organizacích s uvedením dat a míst:

.....

.....

.....

.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

9. Byl jste někdy zadržen nebo uvězněn? (*Ano/Ne*) (*V případě více zatčení, dokumenty ke každému zvlášť*)  
(*Jestliže ano*)

Datum zadržení:.....

Datum propuštění:.....

Doba věznění:.....

Kde:.....

Z čeho jste byl obviněn?.....  
.....

Máte nějaké dokumenty z doby Vašeho zadržení/uvěznění? Můžete nějaké získat?

.....  
.....

Místo a podmínky vězení/vazby:

.....  
.....  
.....

Konalo se soudní řízení? (*Ano/Ne*)

Kdy, kde?.....

Jméno soudce a žalobce:.....  
přijatý rozsudek

.....  
.....

Okolnosti propuštění:

.....  
.....

10. Jaké byly důvody výše uvedeného zatčení/uvěznění?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

11. Byl zatčen někdo z Vašich blízkých příbuzných?

(Ano/ Ne) (Jestliže ano) jména/vztah/datum zatčení/doba věznění

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Důvody výše uvedeného (ných) zatčení Vašich blízkých příbuzných

.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....

12. Jak s Vámi bylo zacházeno během zatčení/výslechů nebo věznění?  
(Ano/Ne) (Jestliže ano) popište prosím:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Kdykoliv jindy?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

13. Co myslíte, že by se Vám stalo kdybyste se nyní vrátil do země původu?

.....  
.....  
.....  
.....

14. Máte nějaký kontakt, nebo informace, týkající se Vašich rodinných příslušníků, kteří zůstali v zemi původu?

.....  
.....  
.....

15. Důvod(y) k opuštění země? *(Uved'te prosím, podrobně)*

.....  
.....  
.....

Seznam dokumentů získaných v průběhu pohovoru

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

Nové dokumenty zařazené do spisu v průběhu odvolacího řízení

6. ....
7. ....
8. ....
9. ....
10. ....

**Všechny dokumenty musí být přeloženy**

Seznam souvisejících spisů (tzn. rodinných příslušníků, příbuzných, politických spolupracovníků atd.)

Číslo spisu

Jméno

.....

.....

.....

.....

.....

## HODNOCENÍ

**(použijte další arch papíru, je-li to nutné)**

1. Hlavní prvky žádosti a důvody uvedené v Ženevské konvenci z roku 1951, na kterých je žádost založena:

2. Přehled důkazů a tvrzení ve prospěch žádosti:

3. Rozbor problémů s ohledem na předložené důkazy a relevantní ustanovení zákona:

4. Přijaté závěry ke každému problému (skutkový i právní) včetně Vašeho podrobného zdůvodnění:

5. Doporučené rozhodnutí:

Právní poradce

Datum

.....

.....

## Výňatek z Příručky UNHCR

### Hodnocení a péče o oběti traumatu a násilí

#### □ Děti a Mladiství

#### 1. Děti

##### Přehled

Následující kategorie dětí jsou nejvíce ohroženy vznikem bezprostředních nebo dlouhotrvajících duševních poruch:

- děti bez doprovodu;
- děti, jejichž otec, matka nebo jiný z blízkých příbuzných zemřel nebo byl usmrcen;
- děti, jejichž otec, matka nebo jiný z blízkých příbuzných je nezvěstný (o jehož místě pobytu nejsou žádné informace již několik měsíců);
- děti, které prožily zvláště traumatizující události a ztráty;
- děti s projevy psychosociálních poruch;

Ne všechny děti z této rizikové skupiny budou projevovat psychologické symptomy a vyžadovat speciální péči. Je nutné vyvinout aktivní úsilí k vytipování těch dětí, které potřebují zvláštní pomoc, aby jim mohla být co nejdříve poskytnuta příslušná péče.

##### Projevy

Většina postižených dětí trpí smutkem, resp. zármutkem v ústraní. Tyto děti se chovají v každodenním životě sice normálně, ale často bývají smutné, když myslí na svou zemi, příbuzné, přátele, školu, atd.

Nejčastější projevy psychologických potíží u dětí jsou uvedeny níže v sestupné frekvenci:

- poruchy spánku - problémy s usínáním;



- zlé sny, „noční můry“;
- somatické potíže - únava, bolesti v krajině břišní, bolesti hlavy, atd.;
- úzkost a strach neobvyklý pro tuto etapu vývoje;
- podrážděnost - přehnané a překvapivé odpovědi;
- smutek, zoufalství, ztráta energie a zájmu;
- problémy s koncentrací, problémy s pamětí.

Mezi nejčastější sociální dysfunkce, které zasahují do každodenního života patří:

- problémy navázat kontakt s vrstevníky (agresivní jednání, extrémní uzavírání se);
- přílišná oddanost, noční pomočování, strach z odloučení;
- problémy s učením, školní fobie;
- extrémně regresivní chování;
- extrémní pasivita a nedostatek zájmu.

Násilné přesídlení a trauma způsobují u některých dětí urychlení jejich vývoje - děti jsou mnohem vyspělejší, než by se dalo s ohledem na jejich věk předpokládat. Jsou velmi nezávislé a schopné rychle se přizpůsobit novým situacím.

### **Vytipování dětí s psychosomatickými poruchami**

Rodiče-uprchlici většinou nevyhledávají (nebo velmi zřídka) pomoc z důvodu mentálních zdravotních problémů, vyskytujících se u jejich dětí. Kvůli své vlastní složité situaci často podceňují míru násilí, které dítě prožilo. Obvykle budou mít rodiče velmi krátký, jestli vůbec nějaký, rozhovor se svým dítětem ohledně jeho traumatických zážitků. Vzhledem k tomu musí být vytipování takových dětí a poskytnutí pomoci koncipovány jako cílový proces.

- Nejdůležitější informace týkající se traumatických prožitků a utrpení dítěte lze nepochybně získat na základě pohovoru s dítětem. Tomuto pohovoru by měl být přítomen alespoň jeden z rodičů nebo jiný příbuzný. Pozorováním reakcí a chování dítěte v průběhu pohovoru lze také získat hodnotné informace o jeho sociálních projevech; informace by měly být dále doplněny ze zdrojů, které jsou uvedeny níže. Jestliže přítomnost rodinného příslušníka dítěti brání, aby uvolněně hovořilo o svých

prožitcích, pak by mělo být dotazováno samotné.

- Dotazníky adresované rodičům, učitelům ve škole, dalším osobám poskytujícím péči nebo starším dětem, mohou pomoci v masovém průzkumu. Uprchlíci a přemístěné osoby však obvykle nemají důvěru k dotazníkům jako prostředkům získávání informací. Proto musí být jasně vysvětlen cíl, který je tímto sledován a zdůrazněna důvěrnost všech poskytnutých informací i následná prospěšnost pro děti a rodiče. Je velmi důležité, aby dotazník byl správně pochopen a vyplněn rodiči nebo jinými dospělými. Negramotnost mezi dospělou populací může vyloučit tento druh sběru dat nebo si vyžádá zvláštní úpravy při jeho aplikaci. Účastníci dotazníkového průzkumu musí obdržet základní instrukce, které jim umožní odpovídat na rozhodující a podstatné otázky jednoduše.

Jestliže dotazník představuje první kontakt mezi uprchlíky a odborníky ze sféry péče o duševní zdraví, bude nutné nejprve vytvořit vzájemný vztah důvěry. Masové průzkumy by neměly být prováděny, není-li předem zajištěna psychosociální pomoc lidem s těmito problémy. Pouhým odhalením problémů bez poskytnutí pomoci je možné dětem ještě více uškodit. To se týká zvláště případů dětí, které prožily válečné hrůzy nebo utrpěly vážné ztráty.

- Kontaktováním mateřských nebo jiných škol a zařízení pro děti lze zjistit problémy, které mají děti s chováním nebo učením. Učitelé jsou často schopni poskytnout cenné informace, postřehy a někdy také návrhy na řešení problémů, navíc mohou i ovlivnit chování rodičů ve vztahu k vlastním dětem. Učitelé mohou mít také připomínky a požadavky, které by měli adresovat odborníkům ze sféry péče o duševní zdraví (např. formou seminářů)

## 2. Mladiství

### Přehled

Válečná situace může vážně ovlivnit život mladistvých; mladí lidé jsou obvykle nejvíce opomíjenou skupinou ze všech věkových kategorií. Dochází k tomu díky jejich zdánlivě dospělému chování, které je často způsobeno stresem. Většina problémů, které vznikají u mladistvých, je zdůvodňována vážným narušením individuální nebo rodinné struktury v důsledku uprchlických zkušeností:

- na individuální úrovni - normální vývojové problémy formování vlastní identity, rozvíjení nezávislé a soběstačné existence, zvládání agresivních a sexuálních impulsů je stále složitější;

- na úrovni rodiny - změna běžné hierarchie v důsledku nezvěstných, mrtvých nebo nepřítomných rodičů klade na mladistvého přílišné břemeno, zanechává ho bez identity nebo postavení či způsobuje jeho izolaci;
- na sociální úrovni - vztahy jsou vážně narušeny a rozpadají se. Morální, společenské a kulturní hodnoty jsou zpochybňovány a rozdíl mezi dobrým a špatným již není jasný. Jestliže se navíc významně liší kulturní, morální a společenské hodnoty hostující země od těch, které uznává mladistvý, pak jeho jednání a přizpůsobení se těmto hodnotám bude probíhat pomaleji a s většími obtížemi. Tyto procesy - náročné i pro průměrného mladistvého uprchlíka - budou ještě více narušeny v případech, kdy mladistvý utrpěl (nebo byl svědkem) násilí, jako např. zatčení, uvěznění, mučení nebo sexuální násilí.

## Projevy

Projevy související s traumatem u mladistvých mají stejnou podobu jako u dospělých s následujícími výjimkami:

- projevy agresivního a delikventního jednání jsou mnohem častější;
- sebepoškození nebo sebevraždy jsou častější než u dospělých, takové jednání často signalizuje skrytou depresi;
- zdravotní pomoc je vyhledávána velmi zřídka.

## Vytipování

Použití metod pro zjišťování "ohrožených" mladistvých je závislé na jejich věku a relativní zralosti. U některých bude vhodné použít stejný přístup jako u dětí, zatímco u jiných bude vhodnější postupovat jako u dospělých osob. Neexistují žádná pevně stanovená či rychlá pravidla pro výběr metod. Postřeh či testy budou nutné k objasnění, které techniky bude nejvhodnější aplikovat u příslušných skupin mladistvých.

## 3. Způsoby zacházení

Vzhledem k tomu, že tyto projevy a ohrožení jsou velmi vážné (pronikavé), je nutné, aby péče o duševní zdraví byla součástí všech činností už od nejranějšího stádia po násilném útěku (přemístění).

- Poučení rodiny. Poskytněte informace týkající se projevů, pravděpodobného trvání následků a způsobu nápravy. Tento proces může být prováděn ve spolupráci s

masmédií, školami, sociálními pracovníky nebo s odborníky, kteří se zabývají péčí o duševní zdraví.

- Udržení jednoty rodiny.
- Znovuzapojení dětí a mladistvých do běžných, jejich věku odpovídajících, kulturně definovaných sociálních úloh a postavení (studenti, děti, vrstevníci).
- Vytvoření rekreačních a odpočinkových aktivit.
- Podpora vzniku svépomocných skupin vrstevníků.
- Vážné případy psychicky a somaticky narušených dětí svěřit do péče specializovaných odborníků ze sféry péče o duševní zdraví.

## □ **Oběti extrémního násilí: zadržované osoby, váleční zajatci , oběti mučení a sexuálního násilí**

### **Přehled**

Násilí se až příliš snadno stalo součástí obecně přijímaného způsobu řešení konfliktů v celém světě. Následky násilných akcí těžce dopadají na jednotlivce i na celou populaci a se stávají předmětem zájmu veřejnosti. Extrémní formy násilí, často zaměřené na určité skupiny lidí, jakými jsou např. zadržované osoby, váleční zajatci a ženy, jsou zvláště odsouzeníhodné. Mučení, znásilňování a další formy extrémního násilí odsuzují oběti k mimořádně těžkému údělu. Mnozí z nich nesou tíživé sociální, psychologické a psychosociální následky války řadu let, někdy i desítky let.

Extrémní formy násilí mají na různé osoby různé následky, v závislosti na jejich osobnosti, pohlaví a kulturních podmínkách. Následky války nebo mučení se mohou odrazit na fyzickém nebo psychickém stavu okamžitě, mohou ale také zůstat skryty a nerozpoznány řadu let.

Není rozhodně snadné vypovídat o prožitém mučení či sexuálním násilí. Intenzivní pocit bezmoci, zahanbení a viny, náhlého přerušení toku života, při kterém se vytratila víra člověka ve smysl života, nutí lidi své zkušenosti skrývat. Proces vyrovnávání se s prožitými zkušenostmi je charakterizován opakovaným znovuprožíváním událostí a následným odmítnutím traumatického zážitku, zahrnuje v sobě i všechny další doprovodné psychologické reakce.

Takovéto odmítání by nemělo pracovníky poskytující pomoc zmást a vést k závěru, že osobní a rodinné problémy jsou uspokojivě řešeny. Je na vedoucích pracovnících, pracovnících sféry péče o duševní zdraví a dalších lidech zapojených do procesu ochrany a pomoci obětem násilí, aby zajistili uspokojení zvláštních potřeb těchto lidí v masovém měřítku a aby do všech fází procesu léčby zapojili všechny zainteresované strany (t.j. samotnou oběť, její rodinu, profesionály zabývající se touto problematikou, pracovníky hostitelské a třetí země); to platí od počáteční fáze naléhavé pomoci až po dlouhodobé programy péče.

### **Symptomy**

Často se stává, že oběti mučení, zadržované osoby a oběti násilí založeného na příslušnosti k určitému pohlaví se velmi zdráhají o svých zkušenostech vypovídat. Je velmi důležité uvědomit si, že empatický způsob vedení pohovoru do značné míry ovlivňuje kvalitu získaných informací o násilných událostech. Oběti násilí i bývalé zadržované osoby často vyhledávají pomoc z důvodů somatických potíží.

Tyto potíže mohou být zapříčiněny špatnými životními podmínkami v době zadržení (infekce, podvýživa), brutálním fyzickým mučením (zlomeniny, rány, poškození nervů) nebo mohou být součástí psychologických následků traumatických zážitků. Somatické potíže mohou být počátečním bodem procesu odkrývání problému. Je proto nutné nebrat stížnosti na fyzické potíže na lehkou váhu a pokračovat v procesu léčby který nás může dovést k zákeřnějším psychologickým následkům násilí.

Následky extrémního násilí mohou mít nejrůznější formy. Můžeme je rozdělit do několika kategorií:

➤ Fenomén vracející se paměti

- záblesky minulosti (smyslové znovuprožívání traumatu, vůní, chutí, obrazů a zvuků);
- noční můry;
- neodbytné, rušivé myšlenky.

➤ Extrémní vybuzení organismu

- potíže se spánkem;
- podrážděnost;
- agresivita;
- problémy s koncentrací.

➤ Somatické symptomy:

- únava;
- gastrointestinální potíže;
- srdeční symptomy;
- bolesti hlavy;
- neohraničené bolesti;
- svalové bolesti a bolesti kloubů;
- sexuální poruchy.

➤ Úzkostlivé reakce:

- záchvaty paniky;
- obecné pocity úzkosti (ovlivňující fyzické, sexuální, mentální a sociální funkce organismu).

- Smutek/Žal:
  - depresivní nálady;
  - ztráta zájmů o dříve vítané aktivity;
  - nechutenství;
  - sebevražedné myšlenky.
  
- Snaha vyhybat se situacím připomínajícím traumatické zkušenosti (včetně sdělování vlastních zážitků):
  - fobie;
  - emocionální otupělost (oddělenost od rodiny, přátel a lidí, které máme rádi, samoléčba atd.);
  - tělesná otupělost (frigidita, nevnímání vlastního těla, vnímání změn těla, pocit života mimo vlastní tělo, pocit že je člověk někým "vlastněn").

## Vytipování

Jak už bylo naznačeno v části zabývající se obecnou populací, snahy v populaci co nejpřesněji identifikovat ohrožené osoby musí být uzpůsobeny k identifikaci osob již postižených, vystavených vysokému riziku. Riziko, že tyto osoby budou trpět dlouhodobými následky je až 50%. Osobní, sociální a ekonomická cena za případné pochybení při hledání a pomoci postiženým jedincům je obrovská.

### *Kde hledat*

Ohrožení jedinci mohou být identifikováni běžnými způsoby práce s obecnou populací (např. pomocí primární a tradiční lékařské péče, nemocnic, škol, spoluprací s rodinnými příslušníky, vedoucími komunit, pracovníky v terénu nebo zaměstnanci táborů).

### *Koho hledat*

Následky extrémního násilí na jednotlivce jsou takové, že mnohé z nich mohou zůstat neodkryty používáme-li normální způsoby hledání. Identifikace jednotlivce potřebujícího pomoc by měla vést okamžitě ke komplexnějšímu zhodnocení symptomů. Je třeba:

- vyšetřit jedince, který nese fyzické známky mučení. Existence takovýchto známek je rozhodující při určování druhu a rozsahu mučení;
- vyšetřit osoby, o kterých se ví že byly vystaveny riziku strádání, mučení či znásilnění:
  - vojáci a bývalí vojáci;
  - váleční zajatci a zadržované osoby;

- obyvatelé města nebo vesnice, která se stala cílem organizovaného násilí;
- členové zvláště pronásledované skupiny obyvatelstva (etnické, náboženské, politické atd.)

### *Metody*

Už samotné dotazování se na realitu zkušeností uprchlíka má určitou terapeutickou hodnotu. Tazatel může být první osobou, která projeví pochopení a zájem o situaci uprchlíka bez vzniku pocitu hrůzy.

- Individuální ohodnocení, t.j. získání dostatku informací o historických okolnostech, fungování a symptomech určujících nejvhodnější způsob léčebné intervence.
- Standardní nástroje, působící jako jednoduchý lékařský test, mohou pomoci získat více informací o psychologickém stavu jedince a o jeho traumatických zkušenostech než by jinak bylo možné. Podobné nástroje jsou k dispozici a jejich účinnost byla vědecky ověřena.

### **Léčebné metody**

Následky traumatických zkušeností se rušivě projevují ve všech oblastech sociální organizace jednotlivce. V mnoha případech se zadržované osoby, oběti mučení a násilí založeného na příslušnosti k určitému pohlaví velmi zdráhají hovořit o svých zkušenostech. Přestože to může být součástí procesu vyrovnávání se s událostmi, nemělo by se zapomínat na to, že mobilizace sil na osobní i skupinové úrovni je velmi důležitá a její rozvoj by měl být v rámci překonání traumatické zkušenosti podporován.

- Již samotná léčebná konzultace potvrzuje vědomí a zájem o zkušenosti oběti násilí.
- Psychologická pomoc by měla být poskytována informováním o symptomech, prostřednictvím osvěty a dalších sociálních aktivit. V rámci psychologické pomoci je důležité, aby rodina v daném společenství vytvořila stabilizující prostředí, pomáhající nastolit vhodné podmínky pro další intervenci.
- Psychologická pomoc může být poskytována buď odborníky nebo pod profesionálním vedením na individuální nebo skupinové úrovni, podle potřeb a dostupných možností. V případě většího počtu těžce traumatizovaných osob by se léčebné metody měly zaměřit na skupiny. To přispívá k posílení již existujících a k vytváření nových pomocných a podpůrných vazeb.



- Zvláštní a individuální péče je nezbytná v případech velmi závažných a život ohrožujících reakcí. Lidé v hluboké depresi či lidé se sebevražednými sklony vyžadují velkou péči a v prvním období beznaděje je nutné sledovat jejich bezpečí.
- Chápající, diskrétní a nestigmatizující přístup je nezbytný při poskytování péče a pomoci zadržovaným osobám, obětem mučení a sexuálního násilí. Zvláště v případech znásilnění je naprostá důvěrnost informací základní podmínkou ochrany proti kulturní stigmatizaci a je nezbytná pro nastolení atmosféry důvěry, ve které může docházet k pozitivním změnám.
- Je třeba vyhnout se nucené duševní očištění. V případech nabízené pomoci nesmí vznikat dojem, že je požadováno úplné prozkoumání traumatické zkušenosti.
- Pro většinu jedinců je prvním stupněm každé pomoci léčba těla, fyzických problémů.

#### ❑ **Osoby duševně nemocné a vývojově postižené**

Jedinci s anamnézou duševní choroby jsou vystaveni zvláštnímu nebezpečí následků traumatu nuceného útěku/odsunutí:

- rozsah a účinnost dostupných psychologických postupů vyrovnání se s minulostí jsou sníženy, obzvláště v případech osob s vážnou duševní poruchou;
- válka, útěk a násilný odsun narušují normální způsob poskytování zvláštní pomoci;
- válka, útěk a násilný odsun omezují dosažitelnost a přístup k lékům používaným při léčbě některých mentálních onemocnění;
- postižené osoby pravděpodobně nebudou samy aktivně vyhledávat pomoc;
- zvláště v případech osob trpících vážnou duševní poruchou:
  - špatná socio-ekonomická situace narušuje všechny snahy udržet normální funkce ve stresové situaci odsunu;
  - na tyto jednotlivce se mohou být zaměřeny akce nepřátelských skupin a

mohou být izolováni od ostatních uprchlíků na základě svých zvláštních nebo ohrožujících reakcí. U osob s anamnézou duševního onemocnění může v extrémní situaci stresu a chaosu násilného odsunu dojít ke zhoršení jejich stavu nebo ke znovuobjevení poruchy. V obou případech mohou takovéto stresové podmínky znamenat závažné snížení jejich schopnosti vyrovnat se s okolnostmi a mohou se projevit neschopností najít se nebo se obléknout či dodržovat základní osobní hygienu. Tito jedinci jsou pak vystaveni, kromě jiného, vysokému riziku podvýživy, infekčních nemocí a dalších vážných následků.

Je proto nezbytně nutné, aby tito byli jedinci identifikováni a aby pro ně byla co nejdříve zajištěna potřebná péče. Způsoby intervence byly již popsány dříve, bude ale nejspíše nutné svěřit tyto osoby do péče specializovaných lékařských léčeben pro duševně nemocné.

## □ **Staří lidé**

To, že starší osoby mohou být zvláště těžce postiženy stresem prožitým při útěku a dalších traumatických událostech, je zkušenost známá od doby, kdy negativní dopady takovýchto zkušeností začaly být zaznamenávány. Přestože nebylo provedeno mnoho objektivních výzkumů tohoto problému mezi uprchlíky a násilně odsunutými obyvateli, je dobré uvědomit si několik důležitých faktů.

Staří lidé představují jednu ze zvláště zranitelných skupin obyvatelstva z několika důvodů:

- schopnost adaptivního vyrovnávání se (t.j. efektivní přizpůsobení dřívějších mechanismů vyrovnávání se s událostmi specifické stresové situace) s kombinovaným stresem způsobeným válkou, útekem, odsunem a dalšími druhy traumatu je u starých lidí potencionálně snížena. Staří lidé také mívají větší problémy s dlouhodobým přizpůsobením se novému, rychle se měnícímu prostředí;
- fyzické strádání, vždy hůře nesené starými lidmi, vytváří psychologické podmínky ve kterých může mít trauma na jednotlivce vážný a dlouhodobý dopad;
- ztráta rodiny, přátel, profesionální a společenské podpory může mít horší následky pro staré lidi kvůli jejich větší závislosti na pomoci rodiny a společenských institucí poskytujících sociální podporu, profesionální pomoc a pocit společenské stability.

Proces identifikace potenciálně ohrožených osob je podobný postupům používaným pro jiné ohrožené skupiny, důraz je však položen na využití rodinných a sociálních vazeb. Staří lidé sami sebe většinou neoznačí za osoby potřebující pomoc, proto jsou podobné sociální kontakty důležité pro včasnou identifikaci a zhodnocení situace.

Postupy léčby starých lidí ohrožených post-traumatickým stresem jsou podobné těm popsaným dříve pro jiné ohrožené skupiny. V případě starých lidí je velmi důležité zachování rodinného společenství a poskytnutí psychologické pomoci ve spolupráci s rodinou a sociálními institucemi. Všechny starší osoby je možné považovat jistým způsobem za oběti násilí, jejich síla a letité zkušenosti by však v jejich vlastním zájmu měly být využity, stejně jako síla a zkušenosti jejich soukmenovců.

## □ Etické principy při práci s uprchlíky a odsunutými osobami

Etické principy, explicitní či implicitní, musí být základem všech programů pomoci a ochrany připravených pro uprchlíky a odsunuté osoby. Existující, i když pouze dočasný, vztah závislosti mezi těmi, kteří pomoc potřebují, a těmi, kteří pomoc poskytují, vyžaduje dodržování nejpřísnějších etických principů.

### Obecná pravidla

- **Respekt:** respekt k určité osobě může mít několik podob:
  - a) respektování samostatnosti osob schopných dosahovat svých osobních cílů vlastními prostředky; b) respektování osob se sníženou samostatností poskytováním pomoci do té doby, než nabudou plné samostatnosti a konečně c) respektování sociálních zvyklostí jiných osob; koncept obzvláště důležitý v případě socio-kulturních rozdílů mezi lidmi přijímajícími a poskytujícími pomoc.
  
- **Důvěrnost:** osobní příběh strádání nebo trauma útěku je vlastnictvím dotyčné osoby a je jejím rozhodnutím, zda s o ně podělí s ostatními či ne. Traumatizované osoby musí cítit, že v žádném případě není jejich povinností sdělit svůj osobní příběh druhým, nebo, pokud se o něj již s někým podělili, nemusí svolit k jeho zveřejnění. Lidé, kteří pomoc poskytují, nesmí nikdy, bez výslovného svolení dotyčné osoby, porušit důvěrnost získaných informací. Pokud by se tak stalo, může dojít k dalšímu ponížení, stigmatizaci a manipulaci již tak traumatizovaného jednotlivce.

- **Zásada neškodit:** práce osob zajišťujících poskytování pomoci nebo jejich zástupců nesmí nikdy způsobit další utrpení osob závislých na jejich pomoci.
- **Spravedlnost:** přidělování prostředků a distribuce pomoci by nikdy nemělo záviset na příslušnosti k určité rase, náboženství, národnosti, politické nebo sociální skupině těch, kteří pomoc potřebují.

### Léčebné postupy

- Postižené osoby mají právo na nejlepší možnou léčbu podle svých potřeb.
- Postižené osoby mají právo odmítnout pomoc, kromě situace, kdy jsou neschopny uvědomit si následky života ohrožující události, nemoci nebo svého odmítnutí pomoci.
- Dodržování etických principů v průběhu léčebných programů musí být monitorováno profesionálními institucemi.
- Osoby poskytující pomoc nesmí přihlížet nebo účastnit se praktik vedoucích k poškození osob závislých na pomoci nebo praktik, které by byly v rozporu s etickými principy jmenovanými v této kapitole.

### Průzkum/Pátrání

- **Informovaný souhlas:** oběti traumatu musí dát k pátrání svůj informovaný souhlas, protože tito lidé si většinou nejsou vědomi duševní bolesti, kterou s sebou nese spoluúčast na takovýchto projektech; existuje zde reálné nebezpečí retraumatizace, i v případě kdy byl získán souhlas dotyčné osoby. Navíc, protože mezi poskytovatelem a příjemcem pomoci vzniká vztah závislosti je nutné zdůraznit, že poskytnutí takového informovaného souhlasu nemá žádný vliv na poskytování pomoci.
- **Průzkum a pátrání prováděné ve spolupráci s traumatizovanými uprchlíky a odsunutými osobami:** musí z etických důvodů maximalizovat potencionální zisk pro jednotlivce a skupinu při minimalizaci potencionálního rizika. V žádném případě by práce výzkumníků neměla mít přednost před zachováním tělesné i duševní pohody osob.

- Pokud studie zahrnuje také výzkum osobního příběhu traumatizovaného jedince, jsou pracovníci provádějící studii z etických důvodů povinni zajistit poskytnutí potřebné pomoci v případě, že s sebou výzkum přinese bolest a utrpení.

Přestože mnohá tato etická kritéria byla původně připravena pro medicínské obory, platí stejně i pro všechny ostatní pracovníky zajišťující pomoc v oblasti ochrany duševního zdraví a ochrany uprchlíků. V tomto kontextu platí, že i média jsou vázána stejnými etickými principy, neboť v rámci průzkumu a přípravy reportáží z oblastí konfliktu často pátrají v osobních zážitcích uprchlíků nebo odsunutých lidí. Princip objektivity, který je pro media principem nejdůležitějším, nesmí být nikdy užíván k ospravedlnění porušování základních etických norem.

## □ **Vedlejší traumatizace a opotřebovanost**

Sekundární trauma je termín popisující souhrn psychologických a fyziologických následků pozorovaných na osobách pracujících intenzivně s traumatizovanými jedinci. Odborníci nazývají tyto jevy jako vedlejší traumatizace, opotřebení, vyčerpání a zpětný přenos; všechny tyto jevy jsou pak označovány společným názvem sekundární trauma a popisy všech těchto jevů se vzájemně částečně překrývají. A jelikož, podle názoru mnohých, není žádný terapeut proti těmto účinkům imunní, je nutné, aby si odborníci poskytující pomoc byli fenoménu sekundární traumatizace vědomi.

**Zpětný přenos**, koncept mající své kořeny v psychoanalýze, popisuje terapeutovu emocionální propojenost s vlastní minulostí v konfrontaci s traumatem uprchlíka.

**Opotřebení a vyčerpání**, se vztahuje k obecnému psychologickému vypětí v situacích, kdy rozsah nutné pomoci je v rozporu s množstvím pomoci, kterou je možné poskytnout. Pracovníci, kteří chtějí pokrýt, často nekonečné potřeby traumatizované populace často nejsou ochotni opustit své místo až do momentu krajního fyzického vyčerpání.

**Vedlejší traumatizace** popisuje určitou náhradní traumatickou zkušenost terapeuta zapříčiněnou intenzivní prací s oběti traumatu. Může se vyskytovat ve formě krátkodobých symptomů obecně prožívaných v období terapie jednotlivců, nebo jako dlouhodobá změna v terapeutových vlastních názorech, očekáváních a předpokladech o sobě samém nebo o ostatních. Tyto symptomy jsou často podobné těm, které prožívají oběti samy. Terapeutova náchylnost k vedlejší traumatizaci je dána jednak podmínkami konkrétní situace, jednak jeho jedinečným psychologickým profilem.

## Obvyklé symptomy

- únava, smutek, deprese;
- cynismus, skleslost, ztráta soucitu;
- extrémní vybuzení organismu, poruchy spánku, přetrvávající noční můry spojené s prací s traumatizovanými uprchlíky;
- somatické problémy: bolesti hlavy, bolesti v kloubech, zažívací problémy/průjem;
- pocity bezmoci, odmítání a nedůvěry, hněvu a vzteku.

## Vedlejší faktory

- Vztah mezi postavením uprchlíka a politickými a sociálními problémy může vytvářet pocit bezmoci a pocit, že jeho práce nemá žádný vliv na příčinu vzniku násilí a války.
- Protichůdné pocity v případech, že mezi obět'mi traumat jsou jak pachatelé tak oběti násilí.
- Komunikační problémy, jazykové i kulturní.
- Nedostatečné zdroje a vybavení.

## Prevence a léčba

- dobré vztahy s rodinnými příslušníky a přáteli;
- relaxační techniky: formální metody jako meditace a cvičení hlubokého dechu, neformální metody jako např. poslech hudby;
- fyzické cvičení;
- empatické reakce, zvýšená aktivita a často intenzivní vztahy mohou terapeuta vést k silnému prožitku žalu, bolesti a strachu v souvislosti s uprchlickou krizí. Pokud tyto pocity nejsou otevřeně vyjeveny a řešeny existuje nebezpečí, že terapeut začne pociťovat psychickou otupělost a citovou oddělenost a nebude schopen udržet empatický a vnímavý vztah s uprchlíky. Prožívání části utrpení s ostatními představuje významný stresující faktor, nezávislý na vzdělání a uprchlických zkušenostech dotyčného pracovníka. Pokud je pracovník neschopen vykonávat svou práci z důvodu sekundární traumatizace, měla by mu být dána příležitost odpočinout si a načerpat nové síly. Pozornost by se měla soustředit na zabránění další traumatizace pracovníka i jeho klientů;

- střídání různých pracovních aktivit;
- periodické povinné volno (dny, týdny);
- správná výživa a dostatek spánku; vyhýbání se nadměrnému používání stimulátorů jako cukr a kofein;
- systém profesionální podpory: skupiny, kde profesionálové pracující s uprchlíky a odsunutými osobami spolupracují a společně se vyrovnávají s bolestnými a ničivými reakcemi. Je důležité aby sekundární traumatizace nebyla považována za patologický jev. Jak terapeutovi, tak oběti násilí tato nálepka příliš neposlouží; terapeut zaplatí ztrátou efektivity své práce a bude poškozena jeho sebereflexe jako terapeuta, oběť násilí pak přijde o osobu, které důvěřuje a za to se může cítit jakýmsi způsobem zodpovědná;
- psychologické hlášení po krizi; způsob přehodnocení zkušeností práce s uprchlíky a odsunutými lidmi, protichůdných pocitů strachu, frustrace a úspěchu, který často doprovází takovouto práci.

## PRAKTICKÉ STUDIJNÍ PŘÍPADY

Na následujících stránkách naleznete sérii čtyř praktických modelových případů. Tyto případy mohou být řešeny v malých pracovních skupinách za účelem pochopení následujících problémů: hodnocení věrohodnosti; výběr prostředků při vedení pohovorů; kritéria pro přiznání postavení uprchlíka.

V této příloze jsou také uvedeny dvě modelové žádosti o přiznání postavení uprchlíka, které lze použít v průběhu semináře za účelem vyhodnocení výsledků pohovorů se žadatelem o status uprchlíka a posouzení věrohodnosti osoby, se kterou je veden pohovor.

### □ **Praktický případ A: Hodnocení věrohodnosti**

Provádíte pohovor s panem E., žadatelem o status uprchlíka, kterého doprovází jeho žena. Pan E. tvrdí, že byl 4 roky vězněn za opoziční činnost vůči vládě.

Po propuštění z vězení opustil svou zemi a hledá azyl. Navštívil Váš úřad a Vy jste požádán, abyste provedl pohovor.

#### ***Otázky***

1. Jaké otázky panu E. položíte, abyste posoudili hodnověrnost jeho tvrzení týkajících se uvěznění?

2. Uveďte některé techniky dotazování, které by Vám mohly pomoci při hodnocení věrohodnosti žadatele.

### □ **Praktický případ B: Hodnocení věrohodnosti**

Provádíte pohovor se žadatelem o status uprchlíka, panem P. Pan P. tvrdí, že opustil svou zemi kvůli strachu ze zatčení kvůli svým aktivitám v opoziční straně.

Pan P. dále uvádí, že byl zapojen do těchto aktivit po více než 4 roky. Tvrdí, že prováděl propagační činnosti jako např.:

stříkání sloganů na zeď sprejem  
distribuce letáků



distribuce publikací  
účast na demonstracích

### ***Otázky***

1. V roli vyšetřujícího úředníka chcete posoudit politickou "kulturu" pana P. Připravte seznam otázek, které by měly být přezkoumány za účelem posouzení politické "kultury" pana P.
2. Při zjišťování věrohodnosti případu pana P. budete chtít podrobně přezkoumat jeho politickou činnost. Připravte seznam nejvhodnějších otázek, na které se budete chtít zeptat.

### **□ Praktický případ C: Hodnocení věrohodnosti a Kritéria pro přiznání postavení uprchlíka**

Provádíte pohovor se žadatelem o status uprchlíka, který kontaktoval Vaší organizaci.

Žadatel uvádí, že nedávno ilegálně opustil svou zemi, protože dezertoval z armády. Tvrdí, že se rozhodl k dezerci proto, že "měl po krk" války, která probíhá už několik let mezi jeho a sousední zemí.

### ***Otázky***

1. Jaké otázky položíte žadateli, abyste mohli posoudit věrohodnost tvrzení ohledně jeho dezerce ?
2. Jaké informace se budete snažit získat od žadatele anebo z jiných zdrojů za účelem zjištění věrohodnosti žadatele a určení, zda splňuje podmínky pro přiznání postavení uprchlíka podle Konvence z roku 1951?

### **□ Praktický případ D: Hodnocení věrohodnosti a kritéria pro přiznání postavení uprchlíka**

Pan K. je žadatel o status uprchlíka, který kontaktuje úřad, ve kterém pracujete. Tvrdí, že nedávno konvertoval na jiné náboženství. Pan K. vysvětluje, že dva roky snažil tuto skutečnost skrývat před úřady země původu zvláště proto, že uvedené náboženství je minoritní v zemi původu.

Avšak nyní se obává toho, že státní úřady budou o této skutečnosti informovány. Následně opustil zemi původu a žádá o přiznání postavení uprchlíka.

## ***Otázky***

1. Za účelem určení, zdali pan K. z důvodu své náboženské konverze má odůvodněný strach z pronásledování jak je uvedeno v čl.1 A(2) Ženevské Konvenci z roku 1951:

Jaké otázky žadateli položíte ?

Jaké informace o situaci v zemi původu budete potřebovat?

2. Jakým způsobem budete na podkladě odpovědí, poskytnutých panem K., hodnotit jeho věrohodnost?

### **□ Techniky vedení pohovoru - Simulační cvičení**

Cílem tohoto cvičení je snaha zaměřit pozornost účastníků na způsob vedení pohovorů se žadateli o status uprchlíka.

#### **Metoda**

- Rozdělte účastníky do malých skupin (4 až 6 osob).
- Vyberte nebo určete dva „herce“. Jeden z nich je žadatel o status uprchlíka, druhý je tazatel. Ostatní účastníci jsou pouze pozorovatelé.
- Variace: žadatelé mohou být dva - manželé, bratr a sestra, atd.

#### **Úloha žadatele**

Inspirován obsahem fiktivního příběhu (viz Praktické případy 1 a 2), žadatel „herec“ by se měl pokusit prezentovat svůj výstup takovým způsobem, aby přesvědčil tazatele o pravdivosti skutečností, které uvádí.

Žadatel by si měl vybrat zemi původu, s jejíž situací je dobře obeznámen, aby jeho příběh zněl co nejvěrohodněji. V průběhu skutečného pohovoru by měl žadatel „herec“ podávat vyhýbavé a neurčité odpovědi, odbíhat od předmětu výpovědi, vyhrožovat, být nekooperativní, neústupný, anebo ustrašeně odpovídat na otázky tazatele.

Žadatel má 5 až 10 minut na přípravu tohoto cvičení.

## Úloha tazatele

Tazatel se musí snažit co nejvíce pochopit ústní výpověď žadatele tak, aby byl schopen připravit záznam pohovoru.

V tomto případě tazatel nerozhoduje o přiznání postavení uprchlíka, ale je členem asociace poskytující pomoc žadatelům o azyl při přípravě jejich žádosti.

## Úloha pozorovatelů

Pozorovatelé by se měli zaměřit spíše na samotný proces vedení pohovoru než na jeho obsah. Zvláštní pozornost by pak měli věnovat chování obou herců (naslouchání, pozorování, kladení otázek, držení těla, atmosféra pohovoru, atd.)

## Jak bude cvičení probíhat

Cvičení je zahájeno okamžikem vstupu žadatele do místnosti. Před jeho zahájením musí účastníci vyplnit formulář obsahující příslušné osobní údaje žadatele. Cvičení by mělo probíhat přibližně 20 až 30 minut. Po skončení pohovoru sdělí pozorovatelé své připomínky k oběma „hercům“ vycházejíc z doporučení uvedených v této příručce k chování tazatele a technikám pro vedení pohovorů. Skupina pozorovatelů by měla vybrat svého zástupce, který bude prezentovat názory skupiny v plénu.

### □ Praktický případ 1 - Techniky pohovorů - Simulační cvičení

Je Vám 35 let. Opustil/a jste zemi původu se svou 10-letou dcerou. Vaše žena/muž je stále v zemi původu.

Jste členem etnické menšinové skupiny v zemi původu. Povoláním jste učitel/ka a Váš/Vaše muž/žena je nezaměstnaný/á a nikdy nepracoval/a.

Pocházíte z oblasti, ve které žijí především členové Vaší etnické skupiny. Když jste vyrůstal/a, hovořil/a jste jazykem tohoto etnika, lišícím se od jazyka, kterým hovoří většinová etnická skupina. Etnický jazyk používáte doma, ve škole, v kostele atd. Studia, včetně univerzity, jste vykonával/a v tomto jazyce. Byl/a jste členem pěveckého sboru, ve kterém jste zpíval/a v tomto jazyce.

Opustil/a jste zemi původu z následujících důvodů:

Aniž byste měl/a nějaké zvláštní problémy s úřady (např. nikdy jste nebyl/a

propuštěn/a z práce, nikdy jste neměl/a problémy s policií), atmosféra ve Vaší zemi se změnila. Ačkoliv ovládáte jazyk etnické většiny a hovořil/a jste s ním při cestách do jiných částí země, vláda Vás nyní nutí k používání tohoto jazyka ve Vaší domovské oblasti.

Velmi lpíte na svém etnickém původu. Opustil/a jste svou zemi, protože se domníváte, že se vláda bude snažit asimilovat menšinovou etnickou skupinu do většinové pomocí následujících prostředků:

- uzavíráním škol, nakladatelství, divadel; zákazem označování míst a nápisů na obchodech ve Vašem jazyce; zákazem používání tohoto jazyka na pracovišti;
- nemožností provést registraci narozených dětí s jejich původními etnickými jmény; středoškolské vzdělání je nyní umožněno ve Vašem jazyce pouze tehdy, jestliže všichni studenti patří ke stejné etnické skupině. Dokonce i v případech, kdy je ve třídě pouze jeden student, který patří k většinové etnické skupině, je učitel povinen vyučovat v jazyce většinové skupiny;
- místa na univerzitách pro studenty Vaší etnické skupiny jsou v rostoucí míře omezena. Ačkoli reprezentujete 10% populace ve své zemi, osoby menšinového etnika nemohou získat více než 6% míst dostupných na univerzitě;
- vláda důsledně provádí politiku stěhování osob z většinové etnické skupiny do Vašeho regionu a nutí členy menšinové skupiny k tomu, aby opustili své tradiční komunity.

## □ **Praktický příklad 2 - Techniky pohovorů - Simulační cvičení**

Je mi 38 let. V roce 1972 byla moje manželka členem vládnoucí politické strany v zemi. Pracoval jsem jako číšník v restauraci ve velkém hotelu. Nikdy jsem nebyl členem této politické strany a nesouhlasil jsem s rozhodnutím mé partnerky stát se členem této strany. Následkem toho mezi námi docházelo k hádkám, které náš vztah ukončily rozvodem v roce 1975. V období let 1972 a 1973 jsem byl pronásledován.

Příklady pronásledování: policie má zvláštní oddělení pro finanční inspekci a protože moje profese zahrnovala práci s penězi a kontakt s cizinci, byl jsem objektem častých kontrol. Musel jsem často střídat zaměstnání: v květnu 1973, srpnu 1974, červenci 1977, a září 1979. V roce 1975 jsem byl nucen pracovat jako nekvalifikovaná síla v továrně po dobu 6 až 7 měsíců než mi bylo znovu umožněno pracovat jako číšník.

Vím, že důvodem perzekuce byla skutečnost, že jsem otevřeně hovořil s ostatními lidmi. Například jsem nikdy nechápal, proč mám nejprve obsloužit členy strany a policie, kteří přišli do restaurace. Nejprve jsem se o tom zmínil před svými kolegy. Řekl jsem jim, že nechci mít nic se stranou, která šíří lži mezi lidmi. Později mne navštívila policie se žádostí o spolupráci. Odmítl jsem to. Ještě tentýž den, kdy jsem odmítl pracovat jako informátor a podávat zprávy o hostech naší restaurace, jsem se dostal pod policejní dozor. V důsledku toho mě policie několikrát předvolala do své budovy: v dubnu 1980, březnu 1982, a srpnu 1984. Vyhrožovali a zastrašovali mně.

Tehdy jsem si uvědomil v jaké jsem situaci a rozhodl jsem se opustit zemi. Podnikl jsem nejnnutnější právní kroky k emigraci do USA. To bylo v srpnu 1987. Následkem toho se moje situace zhoršila. Znovu jsem byl předvolán na policii, kde mi bylo řečeno, že nemám šanci opustit zemi. Byl jsem ponižován a bit po tváři a těle. Třikrát se mnou úřady špatně zacházely: v září a prosinci 1987, a v březnu 1988. V červenci a srpnu 1988 jsem byl předvolán ředitelem policie, který mne, bez uvedení jakýchkoliv důvodů informoval, že moje žádost o emigraci do USA byla stažena.

V roce 1989 pronásledování pokračovalo. V roce 1988 u mně policie provedla 3x domovní prohlídku. K tomu došlo také v březnu 1989. Nemohl jsem za této situace již déle zůstat. Nedokázal jsem si představit jinou možnost než opustit svou zemi, ve které byl můj život tak složitý. Dne 20. srpna 1989 jsem uprchl z této země a přicestoval jsem sem.

## Analýza praktických případů

### □ Případ A

#### *Otázka 1*

- Pořadí zatčení a přeprava do místa vazby.
- Popis místa vazby (vězeňská cela).
- Profil dalších vězňů.
- Identifikace vězeňských úřadů.
- Podmínky života ve vězení:
  - Jídlo
  - oblečení (nosil vězeňskou uniformu nebo ne);
  - cvičení, další aktivity;
  - prohlídky;
  - výslechy, mučení, špatné zacházení, vyhrožování;
  - disciplinární tresty;
  - solidarita mezi vězni;
  - postavení vězňů (unesení, obvinění, odsouzení, běžná politická práva);
  - návštěvy (rodiny, právníků, Červeného kříže a jiných nevládních organizací). Snažte se získat co nejpodrobnější údaje s ohledem na data, návštěvy, četnost, řízení, místa, trvání;
  - pošta/dopisy, externí komunikace;
  - zdravotní péče vnitřní/vnější v místě vězení;
  - informovanost o vnějších událostech v průběhu pobytu ve vězení;
  - oznámení a okolnosti propuštění na svobodu, atd.

## ***Otázka 2***

- Udělejte náskres cely nebo vězení
- Udělejte zvlášť pohovor s panem E. a jeho ženou o okolnostech zatčení a návštěvách ve vězení.
- Střídejte přesné otázky a zároveň žadateli umožněte, aby popsal některé detaily své žádosti volněji.

## **□ Případ B**

### ***Otázka 1***

Historie strany.

Vytvoření, založení, kongresy, frakce/rozdělení, trvání legality/ilegality strany.

Vůdci (v minulosti, současní) případní zástupci v cizině.

Politická ideologie strany a její původ a vývoj.

Politický program a jeho vývoj.

Vztahy s jinými politickými stranami v zemi původu a v cizině.

Metody propagace, činnost členů, stoupenci atd.

### ***Otázka 2***

Malování hesel:

- kde (popis a motivy výběru místa);
- kdy (datum, četnost);
- jak (techniky, zdroje dodávek materiálu, vodící značky, dozor) obsah (vzkaz, množství) atd.

Distribuce letáků, tiskovin:

- kde (popis a motivy výběru místa);
- kdy (datum, četnost);

- poznámky (dodávky materiálu, papír/inkoust, způsob reprodukce, způsob distribuce);
- obsah propagačních materiálů (formát, původ, prezentace, titul, popis a obsah);
- příjemci již „známé osoby“ nebo veřejnost jako celek; atd.

Účast na demonstracích:

- kde (výběr místa, trasa);
- kde ( datum, četnost);
- jak (počet demonstrantů, demonstrace povolené nebo ne, spontánní nebo organizované, úřední orgány zodpovědné za pořádek, reklamní letáky, plakáty, slogany, profil a počet účastníků (stejně strany nebo ne), řízení během demonstrace, srážky, zatčení, rozeznání, přítomnost novinářů atd.);
- jednotný cíl, zvláštní cíle demonstrantů.

Odpovědi žadatele o azyl budou nepochybně závislé na stupni jeho zapojení: sympatizant, stoupenec, aktivní bojovník, „profesionál“ (kádr) atd.

Jestliže žadatel tvrdí, že prováděl politickou činnost, výše zmíněné otázky Vám pomohou získat dostatečné informace, abyste mohli adekvátně doložit žádost a vyhodnotit věrohodnost žadatele.

## □ **Případ C**

### ***Otázka 1***

#### *Okolnosti odvodu*

Odklad vojenské služby, běžná doba upozornění, zjišťování prezence, dobrovolný/násilný odvod, kompetentní úřady, dokumentace, korespondence, atd.

#### *Období výcviku*

Zařazení, vojenské instrukce (teoretické/praktické), uniformy, hodnosti, funkce, individuální zbraně, popis, plány, management, kapacity, délka výcviku, důstojnický výcvik, zacházení, atd.



## *Úkoly*

Druhy úkolů, okolnosti, dobrovolnost, označení, místo, délka, životní podmínky, činnosti, atd.

### *Podrobnosti dezerce*

Vnější okolnosti, přípravné akce, podrobnosti, prostředky, cestovní trasa, oblečení, dokumentace, spoluviníci, volba dezerce, datum (proč ne dříve nebo později), místo dezerce, atd.

## **Otázka 2**

### *Motivy dezerce*

Viz §§ 167 až 174 Příručky UNHCR o řízení a kritériích pro určení postavení uprchlíka.

Představte si různé kategorie a situace předvídané ve výše uvedených paragrafech.

### *Tresty a zacházení*

Jaký druh trestu by žadatel mohl očekávat v případě nuceného návratu do země původu?

Jaký druh trestu by mohl být považován za nepřiměřeně nelidský, krutý a ponižující.

Jakému mimosoudnímu zacházení by mohl čelit v případě nuceného návratu do země původu?

Další otázky?

## **□ Případ D**

### **Otázka 1**

Důvody konverze (sňatek, náboženská přizpůsobivost, atd.).

Zákonem stanovený trest za náboženskou konverzi.

Mimosoudní zacházení za jeho konverzi a postoj vůči jeho dřívějšímu náboženství s ohledem na jeho konverzi.

Priměřenost zacházení anebo uloženého trestu.

Kdo je potenciálním původcem perzekuce, jsou to výhradně státní orgány?

Postavení dalších osob, které se pravděpodobně nacházejí ve stejné situaci jako pan K.

## ***Otázka 2***

Přesné motivy konverze

Hodnocení náboženských znalostí příslušné osoby (historie, základní ideje, víry, představy o životě, svátosti, atd.)

Hodnocení upřímnosti jeho kroků (proč právě v této chvíli se pan K. rozhodl ke změně svého náboženství, proč ne dříve, nebo později?)

Další otázky?

