



APC/CZA

ASYLUM PROTECTION CENTER
CENTAR ZA ZAŠTITU I POMOĆ TRAŽILOCIMA AZILA

Mišarska 16 • Belgrade/Beograd • Serbia/Srbija • www.apc-cza.org

PRIRUČNIK ZA PRAVILNO INTERVJUISANJE TRAŽILACA AZILA

TEHNIKE INTERVJUISANJA, OPHOĐENJE PREMA RANJIVIM GRUPAMA I ISTRAŽIVANJE INFORMACIJA O ZEMLJAMA POREKLA

PROJEKAT FINANSIRA AMBASADA
KRALJEVINE HOLANDIJE U BEOGRADU



Kingdom of the Netherlands



Kingdom of the Netherlands

Priručnik za pravilno intervjuisanje tražilaca azila

*Tehnike intervjuisanja, ophođenje prema
ranjivim grupama i istraživanje informacija
o zemljama porekla*

Beograd, 2015.



Izdaje:

Centar za zaštitu i pomoć tražiocima azila / Asylum Protection Center (APC/CZA)

Autori:

Sena Marić

Jana Stojanović

Olga Đurović

Snežana Petijević

Radoš Đurović

Urednik:

Radoš Đurović, izvršni direktor APC/CZA

Beograd, 2015. godine

Sadržaj

o.1. Uvodna reč.....	6
O Centru za zaštitu i pomoć tražiocima azila (APC/CZA).....	6
O projektu	6
o.2. Lista skraćenica.....	8
I. Uvod.....	9
Metodologija priručnika	11
Opseg priručnika.....	11
Metodi prikupljanja i analize primarnih podataka.....	12
Struktura priručnika	14
II. Proces, tehnike i dobre prakse intervjuisanja	16
1. Akteri uključeni u proces saslušanja.....	16
1.1. Ispitivač/donosilac odluke	16
1.2. Podnosilac zahteva za azil- tražilac azila	19
1.3. Pravni zastupnik podnosioca zahteva	20
1.4. Prevodilac.....	21
1.5. Staratelj	22
2. Sprovođenje saslušanja u Srbiji: odlike i izazovi.....	22
2.1. Način sprovođenja saslušanja.....	23
2.2. Usklađenost sa pravnim okvirom EU	25
2.3. Utisci tražilaca azila nakon saslušanja.....	25
3. Smernice za pravilno intervjuisanje/saslušanje tražilaca azila	29
3.1. Početak intervjuja.....	29
3.2. Odnos prema tražiocu azila	30
3.3. Vrste pitanja i tehnike ispitivanja	31
3.4. Zaključivanje saslušanja	34
3.5. Sažetak: preduslovi za pravilno i uspešno vođenje saslušanja	34
4. Kulturološke razlike među tražiocima azila	35
4.1. Arapska grupa	36
4.2. Avganistansko-iranska grupa.....	38
4.3. Istočnoafrička grupa.....	40
4.4. Zapadnoafrička grupa	43
III. Ranjive grupe tražilaca azila – ophođenje na intervjuu	45
1. Pojam ranjivih grupa	45

2. Deca	47
2.1. Poteškoće prilikom intervjuisanja dece	48
2.2. Smernice za sprovođenje intervju sa decom	50
3. Žene i trudnice	56
3.1 Poteškoće prilikom intervjuisanja žena	58
3.2. Smernice za sprovođenje intervju sa ženama.....	58
4. Osobe koje su bile izložene mučenju, silovanju ili drugim teškim oblicima psihološkog, fizičkog i seksualnog nasilja	61
4.1. Poteškoće prilikom intervjuisanja.....	63
4.2. Smernice za sprovođenje intervjuua.....	64
5. LGBT osobe	66
5.1. Poteškoće prilikom sprovođenja intervjuua.....	68
5.2. Smernice za sprovođenje intervjuua.....	68
6. Tražioci azila narušenog zdravlja.....	70
IV. Istraživanje informacija o zemljama porekla tražilaca azila - COI	73
1. Pojam.....	73
Razvoj prakse istraživanja zemalja porekla.....	75
COI u Srbiji.....	76
2. Akteri COI istraživanja u uporednoj praksi	77
Donosioци odluka i COI istraživači.....	77
COI istraživanje sa ili bez upuštanja u davanje lične procene o temi istraživanja?	81
Kvalifikacije i stručno usavršavanje COI istraživača	81
3. Standardi i principi COI istraživanja.....	83
COI standardi.....	83
COI principi (načela istraživanja informacija iz zemalja porekla).....	85
4. Izvori podataka u COI istraživanjima	87
5. Faze u procesu COI istraživanja	92
Korak 1: Postavljanje istraživačkog pitanja	92
Korak 2: Utvrđivanje i odabir izvora informacija.....	93
Korak 3: Izvođenje istraživanja.....	95
Korak 4: Analiza i predstavljanje prikupljenih podataka	97
Korak 5: Navođenje korišćenih izvora.....	99
6. Vrste izveštaja o zemljama porekla (COI izveštaja)	100
V. Bibliografija	102
Knjige, akademski članci i studije	102

Priručnici i uputstva.....	103
Pravni propisi i zvanična dokumenta.....	104
VI. Aneks 1: Upitnik za procenu trenutnog psihičkog stanja tražioca azila	106
VII. Aneks 2: Obrazac i uputstvo za popunjavanje Upita u vezi sa istraživanjem informacija o zemljama porekla.....	109
1. Upit-Pitanje	109
2. Poreklo i opis izvora.....	109
3. Sažetak.....	110
4. Navodi korišćenih izvora	110
5. Lista korišćenih izvora	112
6. Napomena za donosioce odluka	113
VIII. Aneks 3: Primer popunjjenog Upita u vezi sa istraživanjem informacija o zemljama porekla	114
1. Upit-Pitanje	114
2. Poreklo i opis izvora.....	114
3. Sažetak.....	114
4. Navodi korišćenih izvora	115
5. Lista korišćenih izvora	116
6. Napomena za donosioce odluka.....	117

0.1. Uvodna reč

O Centru za zaštitu i pomoć tražiocima azila (APC/CZA)

Centar za zaštitu i pomoć tražiocima azila (APC/CZA) je osnovan 2007. godine i od početka funkcijonisanja azilnog sistema u Srbiji pruža pravnu i psihosocijalnu pomoć tražiocima azila i licima koja su dobila azil u Srbiji. APC/CZA je prepoznat Strategijom Vlade Republike Srbije o migracijama ("Sl. glasnik" br.59/2009), kao organizacija koja pruža pravnu i drugu podršku tražiocima azila u Srbiji. Do 2012. godine, APC/CZA je bio jedina organizacija koja je pravno i psihosocijalno štitila tražioce azila. Do danas APC/CZA zastupa najveći broj tražilaca azila u Srbiji. APC/CZA je član ECRE-a (*European Council on Refugees and Exiles*), panevropske alijanse nevladinih organizacija za pružanje pomoći izbeglicama i tražiocima azila.

O projektu

Ovaj priručnik je nastao u okviru projekta *Poboljšanje zaštite tražilaca azila i poštovanja njihovih prava putem pravičnijeg azilnog postupka i unapređenog azilnog sistema* koji APC/CZA realizuje uz finansijsku podršku MATRA programa Ambasade Kraljevine Holandije. Cilj projekta je da putem jačanja kapaciteta prvostepenog organa i drugih relevantnih državnih aktera uključenih u azilni sistem Srbije u pogledu vođenja saslušanja, ophođenja prema ranjivim grupama tražilaca azila i istraživanja informacija o zemljama porekla tražilaca azila doprinese funkcionisanju srpskog azilnog postupka, zaštiti tražilaca azila i poštovanju njihovih prava u Srbiji. Sa tim ciljem, projektni tim je sproveo istraživanje osobenosti prvostepenog postupka u Srbiji u navedene tri oblasti (intervjuisanje tražilaca azila na saslušanju, ophođenje prema ranjivim grupama i istraživanje informacija o zemljama porekla tražilaca azila), kao i uporedno istraživanje tri odabrane države studije slučaja – Holandije, Austrije i Belgije, kako bi se utvrdili izazovi i ograničenja i izvukli primeri iz dobre prakse koji mogu poslužiti unapređenju ovih oblasti u Srbiji. Tokom istraživanja uporednih praksi organizovane su studijske posete u Holandiju i Austriju u kojima su učestvovali ovlašćeni službenici Kancelarije za azil Ministarstva unutrašnjih poslova Republike Srbije zaduženi za donošenje prvostepenih odluka, kako bi se obezbedila direktna razmena iskustava sa kolegama iz Austrije i Holandije, jačali kapaciteti prvostepenog organa i osiguralo njihovo aktivno učešće u realizaciji projektnih aktivnosti. Na osnovu izrađenog priručnika organizovano je šest treninga obuke za predstavnike donosilaca odluka u oblasti azila, Kancelarije za azil, Granične policije, Ministarstva unutrašnjih poslova, Komesarijata za izbeglice i migracije, centara za azil, lokalnih centara za socijalni rad, staratelja maloletnih tražilaca azila, Zavoda za vaspitanje dece i omladine i drugih aktera u azilnom sistemu. Ovaj priručnik predstavlja finalni rezultat sprovedenih projektnih aktivnosti i treba da posluži kao sredstvo direktnog unapređenja znanja državnih aktera uključenih u azilni sistem u oblastima vođenja saslušanja, ophođenja prema ranjivim grupama tražilaca azila i istraživanja informacija o zemljama porekla tražilaca azila, kroz upotrebu na terenu u procesu donošenja odluka, organizovanju treninga i stručnih praksi.

Za pripremu i realizaciju ovog priručnika posebnu zahvalnost projektni tim duguje pojedincima koji su svojim aktivnim učešćem i konsultacijama sa istraživačima znatno doprineli kvalitetu ovog priručnika. Među njima Annette Bombeke iz Holandskog saveta za izbeglice (*Dutch Refugee Council*), Victor Koedam iz Službe za imigraciju i naturalizaciju

Kraljevine Holandije (*Immigration and Naturalisation Service*), Andrea Jakober iz Crvenog Krsta Austrije, Wolfgang Hochmueller, Stefan Baumann i Andreas Tiwald iz Odeljenja za istraživanje informacija o zemljama porekla tražilaca azila Federalnog biroa za migracije i azil Republike Austrije (*Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl*), An Vandeven iz Odeljenja za istraživanje zemalja porekla Komesarijata za izbeglice i apatride Kraljevine Belgije (*Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides*).

0.2. Lista skraćenica

ACCORD	Austrijski centar za istraživanje zemalja porekla i azil (Austrian Centre for Country of Origin and Asylum Research)
AIDA	European Council for Refugees and Exiles's Asylum Information Database
APC/CZA	Centar za zaštitu i pomoć tražiocima azila (Asylum Protection Center)
CEAS	Zajednički evropski azilni sistem (Common European Asylum System)
COI	Informacije o zemlji porekla (Country of origin information)
DRC	Holandski savet za izbeglice (Dutch Refugee Council)
EASO	Evropska kancelarija za podršku azilu (European Asylum Support Office)
EDAL	European Database of Asylum Law
EU	Evropska unija
ICG	Međunarodna krizna grupa (International Crisis Group)
IND	Služba za imigraciju i naturalizaciju Kraljevine Holandije (Immigration and Naturalisation Service)
IOM	Međunarodna organizacija za migracije (International Organisation for Migration)
IRIN	Integrисана regionalna informaciona mreža (Integrated Regional Information Network)
MUP	Ministarstvo unutrašnjih poslova Republike Srbije (Ministry of Interior of the Republic of Serbia)
OEBS	Organizacija za evropsku bezbednost i sigurnost (Organization for Security and Co-operation in Europe)
PACE	Parlamentarna skupština Saveta Evrope (Parliamentary Assembly of the Council of Europe)
UN	Ujedinjene nacije (United Nations)
UNHCHR	Visoki komesarijat za ljudska prava Ujedinjenih nacija (United Nation High Commissioner for Human Rights)
UNHCR	Visoki komesarijat Ujedinjenih nacija za izbeglice (United Nation High Commissioner for Refugees)
ZOA	Zakon o azilu Republike Srbije (Law on Asylum of the Republic of Serbia)

I. Uvod

Azilni sistem u Srbiji se iz godine u godinu suočava sa sve većim iskušenjima, nastalim usled fenomena nezaustavljenih interkontinentalnih migracija i povećanju broja ratnih žarišta u Aziji i Africi, što kao posledicu ima nagli porast broja tražilaca azila i migranata koji prolaze kroz Srbiju. Samo između 2013. i 2014. godine, broj tražilaca azila u Srbiji je porastao za preko 300% (pogledati tabelu 1 ispod), dok je u prva tri meseca 2015. godine u Srbiji azil zatražilo 8723 osoba, što je dvostruko više nego u prvoj polovini prethodne godine.

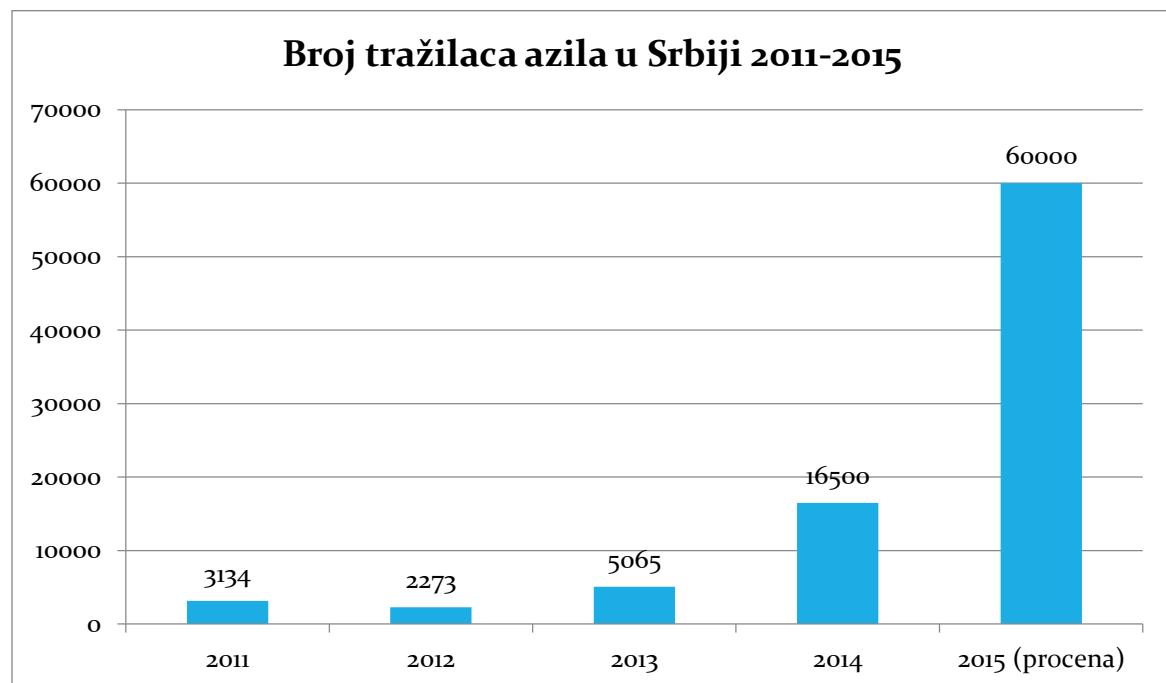


Tabela 1: Broj tražilaca azila u Srbiji u periodu od 2011. do 2015. godine

U isto vreme, brojni primećeni i stalno naglašavani problemi funkcionisanja azilnog sistema Srbije, među kojima je najizrazitiji problem neefikasnost prvostepenog azilnog postupka usled kadrovskih, stručnih i materijalnih ograničenja Kancelarije za azil¹. Azilni slučajevi se ne rešavaju dinamikom neophodnom da bi se azilni sistem Srbije učinio funkcionalnijim, pravičnijim i održivim. Ovlašćeni službenici prvostepenog organa u odlučivanju zato nose značajan teret, budući da je u njihovim rukama sprovođenje prvostepenog azilnog postupka, koje zahteva brojna znanja i veštine u oblasti saslušanja, ophođenja prema ranjivim grupama tražilaca azila i istraživanja informacija o zemljama porekla tražilaca azila, za koje su potrebne godine usavršavanja i iskustva da bi se postupak pravilno odvijao.

Tokom saslušanja, temeljnog ličnog intervjua sa tražiocima azila prilikom kojeg se prikupljaju relevantne informacije od tražioca azila, utvrđuje se činjenično stanje, ispituje osnovanost azilnog zahteva i koja stoga predstavlja presudnu radnju za donošenje odluke u prvom stepenu, ovlašćeni službenik u prvom stepenu mora da prikupi sve potrebne i relevantne

¹ Pogledati Izveštaje Evropske komisije o napretku Srbije za 2013. i 2014. odeljak o poglavju 24, dostupni na; http://ec.europa.eu/enlargement/countries/strategy-and-progress-report/index_en.htm; Izveštaj o skriningu Evropske komisije za poglavje 24, dostupan na http://ec.europa.eu/enlargement/pdf/key_documents/2014/140729-screening-report-chapter-24-serbia.pdf i analizu APC/CZA „Tražioci azila u Srbiji i srpski azilanti u Evropi“, dostupnu na: http://www.apc-cza.org/images/publikacije/APCCZA_Analiza2013.pdf

informacije od tražioca azila, a istovremeno da pokaže vrlo dobro poznavanje izbegličkog prava i okolnosti u zemlji porekla tražioca azila, da bi na osnovu tih znanja postavljao adekvatna pitanja i utvrdio činjenice. Ispitivač mora da vodi računa o načinu na koji postavlja pitanja; da ume pravilno da reaguje u neprijatnim i stresnim situacijama prilikom sprovođenja intervjuja; te da bude fokusiran i na vođenje saslušanja i na vođenje zapisnika. Ako se pri tome uzme u obzir činjenica da radnja saslušanja traje u proseku oko pet sati² i da se obrađuju vrlo potresne teme, nameće se zaključak da je ovakva vrsta intervjuja umno i fizički vrlo naporan posao za konkretno službeno lice, koji zahteva spektar stručnih znanja i veština.

Imajući u vidu da je azilni sistem Srbije u povoju (uspostavljen je tek 2008. godine)³, kao i da je u dosadašnjem radu prvostepeni organ bio znatno ograničen nedovoljnim brojem kadrova, nedostatkom prakse, iskustva, stručnosti i materijalnim sredstvima, ne treba da iznenađuje činjenica da pri izvođenju radnje saslušanja postoje brojni nedostaci i ograničenja koje je potrebno ispravljati i unapređivati. Najavljen veliko kadrovsko pojačanje prvostepenog organa u azilnom postupku⁴ dodatno potvrđuje hitnu potrebu da se unaprede znanja i veštine ovlašćenih službenika, a s obzirom da novi službenici neće imati prethodnog iskustva u ovoj oblasti, odnosno da će se po prvi put će susresti sa zadacima u sprovođenju prvostepenog postupka. Preostali akteri uključeni u prvostepeni postupak, kao i svi akteri azilnog sistema Srbije, snose svoju odgovornost za pravilno funkcionisanje sistema, te je neophodno jačati i njihove kapacitete kako bi profesionalno i stručno obavljali svoje dužnosti.

Predmet priručnika su tri teme vezane za pravilno sprovođenje prvostepenog postupka u kojima je uočena najurgentnija potreba za unapređenjem: proces i tehnike vođenja saslušanja, ophođenje prema ranjivim grupama tražilaca azila i istraživanje informacija o zemljama porekla tražilaca azila.

Cilj priručnika je upravo da pomogne unapređenju kapaciteta svih aktera uključenih u azilni sistem Srbije za pravilno donošenje odluka, sa posebnim akcentom na sprovođenje radnje intervjuisanja, ophođenje prema ranjivim kategorijama tražilaca azila i istraživanje informacija o zemljama porekla tražilaca azila. Na taj način, priručnik nastoji da doprinese funkcionisanju azilnog sistema, sprovođenju pravičnijeg azilnog postupka, a samim tim zaštiti prava tražilaca azila. Priručnik je prvenstveno namenjen službenicima institucija koje su neposredno uključene u azilni postupak u azilnom sistemu Srbije. Među njima su službenici Kancelarije za azil pri Upravi granične policije Ministarstva unutrašnjih poslova Republike Srbije, kao organa zaduženog za prvostepeni azilni postupak, članovi Komisije za azil, drugostepenog organa u azilnom postupku, službenici Komesarijata za izbeglice i migracije Republike Srbije, kao organa zaduženog za prihvatanje tražilaca azila, integraciju izbeglica i upravljanje migracijama, službenici lokalnih centara za azil i centara za socijalni rad, staratelji i lica zadužena za zaštitu maloletnika bez pratnje koji zatraže azil, predstavnici Zavoda za vaspitanje dece i omladine,

² Praktična iskustva i praksa sprovođenja intervjuja i saslušanja u Srbiji od početka funkcionisanja azilnog sistema: Centar za zaštitu i pomoć tražiocima azila.

³ Zakon o azilu ("Sl. glasnik RS", br. 109/2007, dalje u tekstu ZOA) je počeo da se primenjuje 1. aprila 2008. godine, označivši početak funkcionisanja azilnog sistema u Srbiji. ZOA je usvojen 27. novembra 2007, dok je na snagu stupio 6. decembra 2007. godine.

⁴ Do kraja 2016.godine predviđeno je da ukupan broj službenika Kancelarije za azil bude 29. Pogledati Treći nacrt Akcionog plana Ministarstva unutrašnjih poslova Republike Srbije za otvaranje poglavlja 24, str. 32, dostupno na: http://www.mup.gov.rs/cms_cir/oglassi.nsf/Treca_verzija_AP_27_03_2015.pdf

inspektori za strance Ministarstva unutrašnjih poslova u mestima u kojima se nalaze centri za azil.

Priručnik je takođe namenjen ostalim akterima uključenim u azilni postupak, među kojima su prevodioci, pravni zastupnici tražilaca azila, ali i službenicima institucija kojima azil nije jedino polje delovanja. Među njima su sudije prekršajnih sudova, Upravnog i Ustavnog suda, službenicima Centara za socijalni rad u sredinama gde su smešteni tražioci azila, službenici Uprave granične policije, službenicima Prihvatališta za strance u Padinskoj Skeli, službenici Centra za zaštitu žrtava trgovine ljudima, predstavnici nevladinih organizacija, studenti na azilnim praksama, novinari kao i lokalne vlasti u sredinama u kojima su smešteni tražioci azila.

Metodologija priručnika

Za potrebe ovog istraživanja sastavljen je multidisciplinarni istraživački tim kojeg čine istraživači(ce) nekoliko naučnih disciplina - političkih nauka, psihologije i prava, kako bi se uključile različite perspektive, dobila što celovitija slika istraživanih tema i omogućila unutrašnja provera pouzdanosti tokom istraživanja i prikupljanja podataka, kao i umanjila ograničenja pojedinačnih disciplina i pristupa.

Metodologija istraživanja je zasnovana na kvalitativnom pristupu, koji se zbog mogućnosti induktivnog istraživanja smatra najprimerenijim potrebama izrade ovog priručnika. Istraživanje je sprovedeno u dve komplementarne faze. U prvoj fazi su analizirana dostupna dokumenata: postojeći zakoni i propisi Republike Srbije, Evropske unije i stranih država, kao i smernice, priručnici i akademski radovi u vezi sa tehnikama vođenja saslušanja, pristupu ranjivim grupama tražilaca azila i istraživanjem informacija o zemljama porekla tražilaca azila. Druga faza je podrazumevala kvalitativno terensko istraživanje korišćenjem metoda višestruke analize studije slučaja i prikupljanjem podataka u Srbiji. Primarni podaci u Srbiji su prikupljeni tehnikom intervuisanja tražilaca azila u Srbiji koji su prošli kroz postupak saslušanja; popunjavanjem upitnika od strane pravnika APC/CZA, koji su u svojstvu zastupnika tražilaca azila prisustvovali intervuisanju tražilaca azila, o sadržini i načinu vođenja saslušanja; kao i intervuisanjem relevantnih državnih aktera uključenih u prvostepeni postupak (detalji o prikupljanju i analizi podataka u odeljku koji sledi).

Kombinovanjem kancelarijskog i terenskog istraživanja, istraživački tim je mogao da uporedi i analizira podatke i tvrdnje u postojećoj literaturi sa direktnim terenskim iskustvima i zapažanjima. Ukrštanje postojećih podataka sa podacima dobijenim kroz istraživanje je ojačalo validnost istraživanja, budući da je podrazumevalo korišćenje mnogostruktih metoda i procedura.⁵

Opseg priručnika

Intervuisanje tražilaca azila u azilnom sistemu Srbije se vrši u dva navrata: pri podnošenju zahteva za azil i prilikom saslušanja. Dok podnošenje zahteva za azil u praksi predstavlja kratak intervju (u trajanju od oko 30-60 minuta) pri kojem ovlašćeni službenik Kancelarije za azil popunjava propisani obrazac na osnovu odgovora tražioca azila o ličnim podacima, načinu dolaska u Srbiju i razlozima za traženje azila, saslušanje predstavlja iscrpljeni intervju u kojem ispitivač – nadležni službenik nastoji da utvrdi sve činjenice od značaja za odlučivanje o

⁵ Agnes Ma, Brahm Norwich, "Triangulation and Theoretical Understanding", Int. J. Social Research Methodology, Vol. 10, No. 3, jul 2007, str. 211-226.

zahetu za azil.⁶ Podnošenje zahteva za azil prethodi radnji saslušanja, a dobijene informacije na zahtevu za azil pružaju osnov za pripremu ovlašćenog službenika za sproveđenje temeljnog intervjeta - saslušanja.

Smernice za pravilno intervjuisanje tražilaca azila, ophođenje prema ranjivim grupama i istraživanje informacija o zemljama porekla date u ovom priručniku su primenjive na obe vrste intervjeta (pri zahtevu za azil ili saslušanju) Međutim, ovaj priručnik se u svojoj analizi karakteristika i ograničenja intervjuisanja tražilaca azila u Srbiji fokusira na radnju saslušanja, upravo zbog činjenice što se analizom ove temeljne i sadržajne vrste intervjeta dolazi do zaključaka koji su od značaja za utvrđivanje preporuka za unapređenje radnji intervjuisanja uopšte, tokom prvostepenog azilnog postupka.

Termini intervju i intervjuisanje se u ovom priručniku koriste u smislu temeljnog ličnog intervjeta ovlašćenog službenika sa tražiocem azila pri kojem se utvrđuju činjenice od značaja za odlučivanje o zahtevu za azil, što u srpskom Zakonu o azilu odgovara pojmu saslušanja.

Metodi prikupljanja i analize primarnih podataka

Studije slučaja

Komparativno istraživanje azilnog sistema i praksi intervjuisanja u Srbiji sa jedne i Holandiji, Austriji i Belgiji, sa druge strane, pokazalo se izuzetno korisno, a uporedna iskustva mogu poslužiti kao uzor za unapređenje azilnog sistema u oblasti postupka intervjuisanja, ophođenja prema ranjivim grupama i istraživanja informacija o zemljama porekla, imajući u vidu razvijene sisteme i pozitivne prakse Holandije, Austrije i Belgije u ovim oblastima, ali i sličnosti sa Srbijom u pogledu izazova sve većeg broja tražilaca azila i njihovog pritiska na prvostepeni postupak. Istraživački tim je pri odabiru država studija slučaja nastojao da ispunjava sledeće kriterijume:

- Razvijene prakse prikupljanja informacija o zemljama porekla tražilaca azila;
- Razvijene prakse u radu sa i ophođenju prema ranjivim grupama tražilaca azila;
- Raznovrsnost rešenja u pogledu organizovanja i institucionalnog odnosa aktera uključenih u prvostepeni postupak i aktera uključenih u istraživanje zemalja porekla tražilaca azila.

Pre odabira tri države koje će biti predmet dubljeg uporednog istraživanja, istraživački tim je konsultovao i druge dostupne izvore o uporednoj praksi razvijenih evropskih država, posebno obraćajući pažnju na tri navedena kriterijuma – intervjuisanje, ophođenje prema ranjivim grupama i istraživanja informacija o zemljama porekla. Pored Holandije, koja je zbog dostupnosti izvora i sagovornika bila odmah predodređena za dublju analizu, nakon jednomesečnog „desk“ istraživanja odabrane su Austria i Belgija. Obe države imaju izuzetno razvijene i renomirane sisteme istraživanja informacija o zemlji porekla, ali se znatno razlikuju

6 Prema članu 26 Zakona o azilu Republike Srbije ("Sl. glasnik RS", br. 109/2007), među činjenicama od značaja za odlučivanje o zahtevu za azil su:

1) identitet lica koje traži azil;
2) razlozi na kojima se zasniva zahtev za azil;
3) kretanje lica koje traži azil nakon napuštanja države porekla i
4) da li je lice koje traži azil već tražilo azil u nekoj drugoj državi.

u pogledu institucionalnih rešenja za prvostepeni postupak, što su bili osnovni razlozi da se u istraživanju temeljno upozna sa njihovim sistemima.

Primarni podaci o predmetu istraživanja (procesu i tehnikama vođenja saslušanja, ophođenju prema ranjivim grupama tražilaca azila i istraživanju informacija o zemljama porekla tražilaca azila) u Austriji i Holandiji su prikupljeni putem direktnih, polustrukturiranih intervjua koji dopuštaju posebno pronicanje u subjektivnost, mišljenje i direktno iskustvo intervjuisanog.⁷ Sagovornici u Holandiji i Austriji su odabrani u skladu sa relevantnošću svog iskustva u prvostepenom postupku i ekspertize u vezi sa temom istraživanja. Među njima bili su službenici organa zaduženi za prvostepeni azilni postupak, službenici odeljenja za istraživanje informacija o zemljama porekla, predstavnici organizacija koje se bave pravnom pomoći i zastupanju tražilaca azila kao i sudovi zaduženi za odlučivanje u drugom stepenu azilnog postupka.⁸ Sa sagovornicima iz Belgije se komuniciralo putem e-mail prepiske i telefonskim putem.⁹

Za svakog sagovornika je sačinjena posebna lista pitanja pre održavanja intervjua, što se pokazalo kao vrlo korisna praksa, budući da su na taj način sagovornici imali priliku da se pripreme pre sastanka, što je rezultiralo plodnom i kvalitetnom diskusijom tokom intervjua. Pitanja i teme za intervjuje su formulisani u odnosu na ekspertizu i poziciju svakog individualnog sagovornika.

Dobijeni podaci i informacije putem intervjuja i pisane komunikacije su zatim analizirani, provereni sa sagovornicima putem elektronske komunikacije i uvršteni u sadržinu priručnika kao dopunski izvor koji obogaćuje argumentaciju iznetih tvrdnji.

Terensko istraživanje u Srbiji

U periodu od novembra 2014. do aprila 2015. godine, pravnici APC/CZA su zastupali tražioce azila u Srbiji na ukupno više od 217 intervjua (od čega više od 204 zahteva za azil i više od 13 saslušanja). Budući da saslušanje predstavlja iscrpni, detaljni lični intervju na kojem tražilac azila iznosi činjenice koji potkrepljuju njegov zahtev za azil, ova radnja u prvostepenom postupku pruža podatke od značaja za donošenje pravilne odluke koji su bili predmet temeljne analize. Nakon svakog saslušanja, pravnici su popunjavalni otvoreni upitnik koji sadrži pitanja u vezi sa:

- Sadržajem postavljenih pitanja na saslušanju;

⁷ P. Atkinson, D. Silverman. „Kundera's Immortality: the interview society and the invention of the self“ Qualitative Inquiry, vol. 3 (3), 1997, str. 304–25.

⁸ U Beču je u periodu 23-25.februar 2015. održano četiri intervju sa osam sagovornika iz sledećih organizacija/institucija: Crveni krst Austrije, Austrijski centar za istraživanje informacija zemalja porekla (Austrian Centre for Country of Origin and Asylum Research – ACCORD); NVO Caritas Austria; Federalni biro za imigracije i azil Ministarstva unutrašnjih poslova (Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl) i Federalnim upravnim sudom (Bundesverwaltungsgericht). U Amsterdalu i Hagu je u periodu 12-13.mart 2015. održano šest sastanaka sa 10 sagovornika iz sledećih organizacija/institucija: Služba za imigraciju i naturalizaciju (Immigration and Naturalisation Service, IND) - Prihvativni centar za tražioce azila na aerodromu Schiphol (Amsterdam), pravno odeljenje (ispitivači i donosioči odluka) i odeljenje za istraživanje zemalja porekla; Holandski savet za izbeglice (Dutch Refugee Council) – pravni zastupnici i COI odeljenje i NVO Legal Aid Board.

⁹ U Belgiji je obavljeno ukupno 8 elektronskih prepiski u periodu januar-mart 2015. sa službenicima Komesarijata za izbeglice i apatrude (Commissariat General pour les refugees et apatrides – CGRA/CGVS) – odeljenje za donošenje odluka u prvom stepenu i odeljenje za istraživanje informacija o zemljama porekla (CEDOCA – Centre pour la documentation et la recherche).

- Znanjem ispitivača-ovlašćenog službenika u prvostepenom postupku o zemlji porekla podnosioca zahteva;
- Veštinama ispitivača za vođenje saslušanja;
- Internim, materijalnim resursima i kapacitetima za vođenje saslušanja.

Prikupljeni podaci su većinom bili kvalitativne prirode i poslužili su identifikovanju snaga, slabosti i mogućnosti za unapređenje azilnog postupka (u odeljku II.2.1).

U istom periodu, obavljeno je 13 polukstrukturiranih psiholoških intervjuva sa tražiocima azila u Srbiji koji su prošli kroz postupak saslušanja, kako bi se dobila njihova povratna informacija o ličnom utisku sopstvenog iskustva. Pitanja su bila grupisana u odnosu na:

- Razumevanje tražilaca azila o svrsi saslušanja;
- Emotivni doživljaj saslušanja;
- Razumevanje i poimanje sadržine postavljenih pitanja;
- Eventualnu burnu emotivnu reakciju;
- Primedbe i komentare u vezi sa radnjom saslušanja.

Dobijeni podaci su potom analizirani takozvanim pristupom tematske analize, koji podrazumeva fokus na prepoznatljive teme i matrice ličnih iskustava.¹⁰ U okviru ove studije, to znači da je svaka od gorepomenutih tematskih celina zasebno analizirana, uz izuzetak onih celina gde su zbog njihove srodnosti podaci ukrštani. Odgovori ispitanika-tražilaca azila su sublimirani i matrice njihovih iskustava su navedene prenošenjem zajedničkih utisaka i stavova. Zatim su najzastupljeniji odgovori izvučeni iz tih matrica, a rezultati prikazani pod navedenim celinama (u odeljku II.2.3).

Najzad, informacije i podaci u vezi sa predmetom istraživanja dobijeni su i putem direktnih intervjuva sa akterima od značaja koji su uključeni u prvostepeni postupak u Srbiji: službenicima Kancelarije za azil Ministarstva unutrašnjih poslova, Komesarijata za izbeglice i migracije, lokalnih centara za socijalni rad, inspektorima za strance Uprave granične policije i dr. Pitanja su mahom bila koncipirana tako da započinju pitanjima opšteg karaktera, te da se nastavljaju pitanjima u vezi sa iskustvom i specifičnom ekspertizom sagovornika, da bi se konačno stiglo do diskusije o preporukama i mogućem razvoju prvostepenog azilnog postupka u budućnosti.

Struktura priručnika

Priručnik se fokusira na tri tematske celine:

- Proces sprovodenja saslušanja;
- Ophođenje prema ranjivim grupama prilikom vođenja intervjuva;
- Istraživanje informacija o zemljama porekla tražilaca azila.

U svakoj od celina su date smernice za pravilno izvođenje predviđenih radnji na osnovu dobrih uporednih praksi kao i osnovne, priznate literature, a uzimajući u obzir kontekst, odlike i potrebe azilnog sistema u Srbiji. Priručnik pri tome ne ulazi u dubinsku analizu

¹⁰ Jody Aronson, "A Pragmatic View of Thematic Analysis", The Qualitative Report, Volume 2, Number 1, Spring, 1994, dostupno na: <http://www.nova.edu/ssss/QR/BackIssues/QR2-1/aronson.html/>

ograničenja celokupnog azilnog sistema u Srbiji, već se isključivo usredsređuje na radnje saslušanja i donošenje odluke u prvostepenom postupku. Analizirani problemi i izazovi u gore navedenim celinama se stoga tretiraju kao osnov za formulisanje smernica i preporuka za unapređenje procesa sprovođenja saslušanja, ophođenja prema ranjivim grupama prilikom vođenja intervjuia i istraživanja informacija o zemljama porekla tražilaca azila.

Priučnik je podeljen u pet poglavlja. Nakon prvog, uvodnog poglavlja, drugo poglavlje - Proces, tehnike i dobre prakse intervjuisanja – bavi se procesom, tehnikama i dobrim praksama u postupku intervjuisanja tražilaca azila. U njemu se pruža osvrt na odlike saslušanja u Srbiji, viđenje saslušanja iz ugla tražilaca azila kao i na uloge aktera uključenih u ovaj postupak, da bi se potom pristupilo davanju smernica sa ciljem unapređenja kvaliteta saslušanja. Treće poglavlje (Ranjive grupe tražilaca azila – ophođenje na intervjuu) se fokusira na drugu celinu, to jest psihološke aspekte sprovođenja saslušanja sa ranjivim grupama tražilaca azila, o kojima ne postoji dovoljno znanja ni naučnih radova ni u uporednoj ni u domaćoj praksi. Na osnovu dostupne literature i iskustava psihologa APC/CZA analizirane su odlike posebnih kategorija ranjivih grupa tražilaca azila i date smernice za ophođenje prema njima. Kako je ophođenje prema ranjivim kategorijama tražilaca azila još uvek nedovoljno razvijena i istražena tema u svetu, ovo poglavlje predstavlja pionirski pokušaj da se znanja u ovoj oblasti sistematizuju i pruže osnovu za dalje produbljivanje u budućnosti. Četvrto poglavlje (Istraživanje informacija o zemljama porekla tražilaca azila – COI) se bavi trećom celinom - istraživanjem informacija o zemljama porekla tražilaca azila, kao oblasti koja slabo razvijena u Srbiji i u kojoj su neophodna znatna unapređenja. Date smernice su posebno prilagođene sistemima u povoju, kakav je slučaj sa Srbijom, a osnovama za njihovo formulisanje je doprinelo dugogodišnje iskustvo APC/CZA u pružanju pravne i psihosocijalne pomoći tražiocima azila u Srbiji, što je predstavljalo osnov da se postojeći problemi definišu i rastumače a shodno tome pravilno konsultuje uporedna iskustva i istražene dobre prakse. Najzad, poslednje, peto poglavlje pruža uvid u korišćenu literaturu. Na začetku se nalaze aneksi – Upitnik za procenu trenutnog psihičkog stanja tražioca azila, Obrazac za popunjavanje upita u vezi sa istraživanjem informacija o zemljama porekla i primer popunjeno obrasca.

II. Proces, tehnike i dobre prakse intervjujsanja

Ovo poglavlje ima za cilj da produbi znanja čitaoca o:

- Akterima uključenim u postupak saslušanja i njihovim ulogama;
- Ograničenjima i izazovima vođenja saslušanja u srpskom azilnom postupku;
- Iskustvima sa saslušanja iz ugla tražilaca azila;
- Preporučenim praksama u pogledu vođenja saslušanja, ophođenju ispitivača prema tražiocu azila i tehnikama ispitivanja.

1. Akteri uključeni u proces saslušanja

1.1. Ispitivač/donosilac odluke

U srpskom azilnom postupku osoba koja sprovodi saslušanje tj. intervju je ovlašćeni službenik nadležne organizacione jedinice Ministarstva unutrašnjih poslova (Kancelarije za azil, koja se nalazi u okviru Uprave granične policije)¹¹ koji usmeno i neposredno saslušava tražioca azila – stranca koji je podneo zahtev za azil.¹² Novoosnovana Kancelariju za azil, čiju funkciju je do njenog osnivanja vršio Odsek za azil u okviru Odeljanja za strance Uprave granične policije¹³ je zaključno sa junom 2015. brojala ukupno 17 službenika, od čega 10 donosioca odluka.¹⁴ Do kraja prvog kvartala 2016. predviđeno da se Kancelarija kadrovski ojača i ukupno broji 29 službenika,¹⁵ od čega je ukupno 11 radnih mesta predviđeno za ispitivače/donosioce odluka, dva radna mesta za istraživače informacija o zemljama porekla, dok je četiri prevodioca predviđeno za arapski, francuski i nemački jezik.¹⁶

U srpskom sistemu, ispitivač je po pravilu i osoba koja će kasnije doneti odluku u prvom stepenu o zahtevu za azil.¹⁷ U uporednoj praksi se mogu primetiti razlike u pristupu povodom ovog pitanja:

- Dok će u nekim sistemima, poput belgijskog, austrijskog i britanskog, nadležni službenik koji vodi saslušanje kasnije i biti nadležan za donošenje odluke za dati slučaj;
- u drugim sistemima, kao što je pravilo holandskog sistema, različite osobe vrše funkcije vođenja saslušanja i donošenja odluka.

Zagovornici prvog pristupa ističu kao prednost dobro poznavanje konkretnog slučaja od strane službenika koji vodi postupak i donosi odluku, što mu znatno pomaže pri donošenju pravilne

¹¹ Kancelarija za azil je formirana u januaru 2015 godine od ranije postojećeg Odseka za azil koji je sprovodio nadležne poslove Kancelarije od nastanka azilnog sistema u Srbiji 01. aprila 2008. godine do tog trenutka zbog kašnjenja sa donošenjem novog akta o sistematizaciji MUP-a prema kome Kancelarija za azil nije bila formirana kao organizaciona jedinica sve do januara 2015. godine, već se nalazila na nivou Odseka za azil u okviru Odeljenja za strance Ministarstva unutrašnjih poslova..

¹² Zakon o azilu RS ("Sl. glasnik RS", br. 109/2007), član 17. Zakon dostupan na:

http://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_azilu.html

¹³ Ministarstvo unutrašnjih poslova, Treći nacrt Akcionog plana za pregovaračko poglavlje 24, str. 32. Dokument dostupan na: http://www.mup.gov.rs/cms_cir/oglasi.nsf/Treca_verzija_AP_27_03_2015.pdf

¹⁴ Kancelarija za azil, Beograd, 30. april 2015.

¹⁵ Ministarstvo unutrašnjih poslova, Treći nacrt Akcionog plana za pregovaračko poglavlje 24, str. 32 i 38. Dokument dostupan na: http://www.mup.gov.rs/cms_cir/oglasi.nsf/Treca_verzija_AP_27_03_2015.pdf

¹⁶ Izvor: Kancelarija za azil MUP RS, 16.maj 2015.

¹⁷ Kancelarija za azil, Beograd, 19. februar 2015.

odluke. Sa druge strane, zagovornici drugog pristupa smatraju da nadležni službenici prilikom saslušanja neminovno formiraju subjektivne stavove na osnovu ličnog utiska koji mogu biti pogrešni, te je radi postizanja što veće objektivnosti poželjno da jedna osoba ispituje i vodi zapisnik sa saslušanja, a druga osoba odlučuje o konkretnom azilnom zahtevu, dok je u situacijama u kojima prvostepeni postupak treba izvesti u što kraćem vremenskom roku a u cilju najboljeg interesa tražioca azila, vršenje obe navedene funkcije od strane istog lica operativno povezano sa izuzetnim teškoćama.¹⁸

Na osnovu dostupne literature i neposrednog istraživanja tri istaknuta azilna evropska sistema (holandskog, austrijskog i belgijskog), može se zaključiti da veću zastupljenost u uporednoj praksi ima pristupu kojem je isti ovlašćeni službenik nadležan i za saslušanje i za donošenje odluke o istom azilnom zahtevu. Smatra se da je radi donošenja što kvalitetnije i činjenično utemeljenije odluke o azilnom zahtevu bolje rešenje da jedna ista osoba bude zadužena za konkretan azilni slučaj od saslušanja do donošenja prvostepene odluke.¹⁹ Pored neposrednog upoznavanja ispitivača sa datim slučajem, analize ističu argument efikasnosti i uštede materijalnih i ljudskih resursa, zbog čega je celishodnije da jedan isti službenik bude nadležan za saslušanje i donošenje odluke.²⁰ Značajan faktor koji utiče na kvalitet donošenja odluke prema rečima sagovornika predstavlja stečeno dugogodišnje iskustvo ispitivača, koje mu omogućava da obavlja obe funkcije bez upliva pristrasnosti.²¹

Preduslov za uspešno obavljanje saslušanja u prvostepenom postupku jeste da nadležni službenik ima **odlično poznavanje izbegličkog i humanitarnog prava**. U srpskom azilnom sistemu, ispitivači/donosioci odluka su najčešće diplomirani pravnici.²² U određenim sistemima, poput belgijskog i holandskog, službenici nadležni za prvostepeni postupak moraju da imaju master diplomu u oblasti društvenih nauka.²³ Pored adekvatnih akademskih kvalifikacija, na ulaznom konkursu za radna mesta na ovim poslovima u razvijenim sistemima se ocenjuju analitičke veštine kandidata, veštine sažimanja informacija, veštine vođenja intervjuja i ispitivanja, psihološki profil osobe za poslove obavljanja saslušanja i sl.²⁴

Nakon stupanja u radni odnos u razvijenim sistemima, novozaposleni su u obavezi da prođu kroz odgovarajući set treninga za **stručno osposobljavanje**, koji uključuju obuku o pozitivnom pravu u oblasti azila, Ženevsкоj konvenciji o statusu izbeglica iz 1951. godine, pratećem Protokolu iz 1967. i evropskoj pravnoj tekovini u oblasti azila, zatim trening za procenu kredibiliteta azilnog zahteva, obuku o tehnikama intervjuisanja kao i rad sa ranjivim grupama tražilaca azila.²⁵

Stalno stručno usavršavanje tokom karijere službenika u prvostepenom postupku je vrlo bitan faktor koji utiče na funkcionalnost, profesionalnost i pravičnost azilnog sistema. U

¹⁸ U Holandiji na primer, postupak u prvom stepenu traje 8 dana, usled čega se jako retko dešava da ispitivač na saslušanju donosi odluku o azilnom zahtevu tražioca azila kojeg je ispitivao.

¹⁹ Podaci dobijeni od Službe za imigraciju i naturalizaciju Kraljevine Holandije, Hag, 13. mart 2015.

²⁰ Podaci dobijeni od Komesarijata za izbeglice i apatricle Kraljevine Belgije, 14. februar 2015.

²¹ Podaci dobijeni od Službe za imigraciju i naturalizaciju Kraljevine Holandije, Hag, 13. mart 2015.

²² Podaci dobijeni od Kancelarije za azil, budući da Pravilnik 9681/14-8 od 14. januara 2015 o unutrašnjoj organizaciji i opisu poslova u Ministarstvu unutrašnjih poslova nije javno dostupan dokument.

²³ Podaci dobijeni od Službe za imigraciju i naturalizaciju Kraljevine Holandije, Hag, 13. mart 2015. i Komesarijata za izbeglice i apatricle Kraljevine Belgije, 14. februar 2015.

²⁴ Ibid.

²⁵ Ibid.

istraženim azilnim sistemima službenici u prvostepenom postupku prolaze kroz najmanje dva treninga godišnje, u skladu sa njihovim iskustvom i specifičnim potrebama za usavršavanjem u određenoj oblasti (pogledati Tabelu 2 ispod). Treninzi su neretko inicirani od samih službenika, kada primete jaz u znanju o određenoj temi. Na primer, u situacijama naglog priliva tražilaca azila iz određene države o kojoj službenici imaju ograničena znanja, organizuje se obuka o relevantnim informacijama za datu državu na zahtev samih službenika.²⁶ Obuke i treninge vode sertifikovani stručnjaci Evropske kancelarije za podršku azilu (*European Asylum Support Office*, dalje u tekstu EASO), Austrijskog centra za istraživanje zemalja porekla i azil (ACCORD), kao i sami službenici odeljenja za istraživanje zemalja porekla u okviru prvostepenih institucija date države.²⁷ Kao reper za sadržaje treninga države uzimaju program obuke EASO, koji je teme treninga grupisao u odnosu na nivo naprednosti polaznika programa obuke - državnih službenika zemalja članica EU.

Moduli obuke EASO²⁸

Osnovni-ključni	Napredni	Opcioni
<input type="checkbox"/> Tumačenje i primena Ženevske konvencije i direktiva EU <input type="checkbox"/> Tehnike intervjuisanja <input type="checkbox"/> Procena dokaza i činjenica azilnog zahteva	<input type="checkbox"/> Izrada i prezentovanje odluke <input type="checkbox"/> Intervjuisanje ranjivih grupa <input type="checkbox"/> Intervjuisanje dece <input type="checkbox"/> Istraživanje Informacija o zemljama porekla tražilaca azila <input type="checkbox"/> Zajednički evropski azilni sistem <input type="checkbox"/> Međunarodno izbegličko pravo i ljudska prava <input type="checkbox"/> Izuzeće od primene Ženevske konvencije	<input type="checkbox"/> Prestanak međunarodne zaštite <input type="checkbox"/> Direktiva o azilnom postupku EU <input type="checkbox"/> Dablin regulativa <input type="checkbox"/> Obuka za rukovodioce u azilnim sistemima

Tabela 2: Teme obuke EASO u skladu sa nivoom naprednosti polaznika

U srpskom azilnom sistemu, osoba koja ispituje – ovlašćeni službenik Kancelarije za azil Uprave granične policije Ministarstva unutrašnjih poslova, ujedno i vodi intervjui i uporedo vodi zapisnik. Paralelno vođenje intervjua, osmišljavanje i formulisanje pitanja i vođenje zapisnika je vrlo fizički i psihički iscrpljujući posao, koji može dovesti do velikih propusta u

²⁶ Podaci dobijeni od Federalnog biroa za migracije Republike Austrije, Beč, 25. februar 2015 i Službe za imigraciju i naturalizaciju Kraljevine Holandije, 13. mart 2015.

²⁷ Podaci dobijeni od Federalnog biroa za migracije Republike Austrije, Beč, 25. februar 2015, Službe za imigraciju i naturalizaciju Kraljevine Holandije, 13. mart 2015 i Komesarijata za izbeglice i apatride Kraljevine Belgije, 24. februar 2015.

²⁸ Prilagođeno na osnovu EASO Training Curriculum, March 2014, str. 11, dostupno na: <http://easo.europa.eu/wp-content/uploads/BZo413152ENC.pdf>

načinu vođenja intervjuja,²⁹ posebno imajući u vidu činjenicu da saslušanja u proseku traju između četiri i pet sati i da ispitivač po pravilu donosi azilnu odluku³⁰

1.2. Podnositac zahteva za azil- tražilac azila

Ranjivost tražilaca azila u zemlji porekla. Tražioci azila su grupa ljudi koja tokom dužeg vremenskog perioda doživljava gubitke na više nivoa. Pre svega, suočavaju se sa teškoćama u zemlji porekla, koje i pre samog izbeglištva utiču na njihovo psihofizičko stanje. Neki od njih bivaju rođeni i odrastaju u uslovima stalne nebezbednosti, nesigurnosti, uskraćene slobode i prava. Nekima sa druge strane, bivaju proganjani, ili im usled oružanih sukoba i rata, čitav život u kratkom roku bude promenjen iz korena i oni se suočavaju sa svakodnevnom neizvesnošću i potrebom da očuvaju goli život. Kada su u pitanju iskustva koja proživljavaju u zemlji porekla, tražioci azila često bivaju izloženi situacijama u kojima im je život ugrožen, bivaju svedoci ubijanja članova porodice i prijatelja, trpe fizičko i seksualno nasilje.³¹ U većini slučajeva tražioci azila nemaju uslova da zadovolje osnovne životne potrebe za sigurnim smeštajem, hranom i pićem, zdravstvenom zaštitom.³² U trenutku u kojem odluče da migriraju kako bi spasli sopstveni život, a neretko i život članova porodice, pristaju na put pun neizvesnosti i rizika koji sa sobom donosi nove poteškoće i opasnosti po život, a kojima mnogi od njih nažalost i podlegnu i nikad ne stignu do bolje budućnosti o kojoj sanjaju. Ostavljajući sve sa sobom, svoje domove, porodice, prijatelje, svoju kulturu, svoj položaj u društvu, tražioci azila kreću u neizvesnost. Na psihofizičko stanje tražilaca azila jasno i snažno utiču i okolnosti i iskustva na putu tranzita, za koje mnogi svedoče da su gotovo podjednako teški, nepredvidivi i životno opasni kao i okolnosti zbog kojih su napustili zemlje porekla.

Ranjivost tražilaca azila po dolasku u Srbiju. Kada stignu u centar za azil, tražioci azila se često po prvi put osećaju donekle sigurno i bezbedno, najviše jer su tada u prilici da ispunе osnovne potrebe i dobiju smeštaj, hranu, sredstva za higijenu, zdravstvenu zaštitu. Ipak, to nije dovoljno i njihova već postojeća ranjivost se dodatno produbljuje pod uticajem raznih faktora. Pre svega, tražioci azila se i dalje nalaze u neizvesnosti, ne znajući da li će njihov zahtev za azil biti odobren ili ne i kako će izgledati njihova budućnost. Dolazak u novu sredinu podrazumeva suočavanje sa različitim, a često i potpuno nepoznatim jezikom, religijom, kulturom, običajima na koja treba da se prilagode. Upravo to nepoznavanje dovodi do nesporazuma prilikom razumevanja i usvajanja pravila u centrima za azil, odlaska kod lekara i drugih svakodnevnih aktivnosti. Osim toga, boravak u kolektivnom centru je sam po sebi izvor novih problema i izazova, budući da tražioci azila žive sa ljudima koji dolaze iz različitih zemalja, pripadnici su različitih kulturoloških i etničkih grupa. Kao posledica mogu se javiti konflikti, usled osećaja diskriminisanosti u odnosu na druge ili usađenih predrasuda koje su rezultat ranijih odnosa između etničkih (ili drugih) grupa.

29 Podaci dobijeni od Holandskog saveta za izbeglice (*Dutch Refugee Council*), Amsterdam, 12. mart 2015. U Holandiji ispitivač takođe uporedno sa ispitivanjem vodi i zapisnik.

30 Na osnovu saznanja iz uporedne prakse i pravnog zastupanja tražilaca azila od strane APC/CZA u prvostepenom postupku u Srbiji.

31 Ingrid Sinnerbrink et.al., "Compounding of Premigration Trauma and Post-migration Stress in Asylum Seekers" u: *The Journal of Psychology*, Vol. 131, No. 5, 1997, str. 466.-467.

32 Nigar Khawaja et. all, "Difficulties and coping strategies of Sudanese refugees: a qualitative approach" u: *Transcultural Psychiatry*, Vol. 45, No. 3, str. 500.-501. Dostupno na: <http://eprints.qut.edu.au/7425/1/7425a.pdf>

Veliki broj ljudi u centrima za azil i njihova stalna fluktuacija narušavaju privatnost ali i onemogućuju stvaranje socijalne mreže podrške koja je tražiocima azila neophodna kako bi bili u mogućnosti da integrišu i nose se sa teškim, nekad i traumatskim iskustvom. **Socijalni faktori** kao što su odvojenost od porodice, prijatelja, nepostojanje bliskih ljudi na koje mogu da se osalone, **dodatno utiču na njihovu ranjivost**. Kroz razna istraživanja vezana za ulogu socijalne mreže podrške u prevladavanju problema i životnih kriza, kao i u istraživanju rađenom sa tražiocima azila u okviru projekta, pokazano je da je upravo nedostatak socijalne podrške nešto što tražiocima azila procenjuju kao najstresnije.³³

U takvoj situaciji i uzimajući u obzir kontinuiranu neizvesnost koja ne nestaje dolaskom u centar za azil, **podnošenje zahteva za azil, koji određuje njihovu dalju budućnost, predstavlja novi izazov** sa kojim treba da se suoče.

Prava i obaveze tražilaca azila na saslušanju

Lice koje zatraži azil u Srbiji ima pravo na besplatnu pravnu pomoć,³⁴ pravo na besplatno prevođenje,³⁵ pravo na kontakt sa UNHCR-om,³⁶ pravo da bude saslušan od osobe istog pola, pravo na prevodioca istog pola,³⁷ kao i pravo da bude neposredno saslušan od strane prvostepenog organa.³⁸

Tokom azilnog postupka, tražilac azila je dužan da u potpunosti sarađuje sa Kancelarijom za azil i da tačno iznese sve činjenice koje su od značaja za odlučivanje.³⁹ Najkasnije do saslušanja, tražilac azila je u obavezi da podnese sve identifikacione dokumente svako pismeno ili ispravu od značaja za postupak, ukoliko ih ima.⁴⁰

1.3. Pravni zastupnik podnosioca zahteva

Prema Zakonu o azilu Republike Srbije, službeno lice pred kojim se podnosi zahtev za azil odnosno koje sprovodi saslušanje je dužno da pre preduzimanja službenih radnji obavesti tražioca azila o njegovim pravima i obavezama.⁴¹ Saslušanju može prisustvovati pravni zastupnik lica koje traži azil.⁴² Pre održavanja saslušanja, pravni zastupnik informiše tražioca azila o njegovim pravima i obavezama, kao i o samim etapama u azilnom postupku, savetuje ga i priprema za saslušanje.

Prilikom sprovođenja službenih radnji (podnošenje zahteva za azil, saslušanje) pravni zastupnik može da postavi dodatna pitanja koja idu u prilog azilnom zahtevu ali i da interveniše u situacijama u kojima su ugrožena prava tražioca azila, kao što su očigledne greške pri prevođenju ili protokolarne nepravilnosti prilikom podnošenja zahteva ili saslušanja.

³³ Celia McMichael, Lenore Manderson, "Somali women and well-being: social networks and social capital among immigrant women in Australia" u: Human Organisation, Vol. 63, No. 1, 2004, str. 90.

³⁴ Zakon o azilu RS, op.cit, član 10.

³⁵ Ibid, član 11.

³⁶ Ibid, član 12.

³⁷ Ibid, član 14.

³⁸ Ibid, član 17.

³⁹ Zakon o azilu RS, op.cit, član 26.

⁴⁰ Ibid, čl. 24.

⁴¹ Ibid, čl. 26.

⁴² Ibid.

1.4. Prevodilac

Prema Zakonu o azilu Republike Srbije, tražiocu azila u Srbiji koji ne razume službeni jezik postupka će biti obezbeđene besplatne usluge prevođenja na maternji jezik, odnosno na jezik koji razume.⁴³ Načelo rodne ravnopravnosti nalaže da će tražiocu azila na saslušanju biti obezbeđen „...prevodilac ili tumač istog pola, osim kada to nije moguće ili je skopčano sa nesrazmernim teškoćama za organ koji vodi postupak azila.“⁴⁴ Niti Zakon, niti postojeći podzakonski akti, međutim, ne preciziraju obaveze prevodilaca na azilnom intervjuu i principe kojima treba da se rukovode.

Prema dostupnim priručnicima koji definišu ulogu i obaveze prevodilaca na azilnom intervjuu iz Belgije, Velike Britanije i Finske, dužnost prevodioca je da **u celosti i objektivno** prevodi iskaze svih učesnika saslušanja, što podrazumeva da **ne sme dodavati, menjati ili skraćivati prevod izvornog iskaza**. To uključuje i prevod uvredljivih ili neprijatnih iskaza. U slučaju da je neke iskaze nemoguće prevesti ni u bukvalnom ni u prenesenom značenju, potrebno je da prevodilac o tome obavesti ispitivača.⁴⁵

Prevodilac treba da bude **neutralan, nezavistan i nepristrastan** u odnosu na sve strane uključene u proces saslušanja, kako bi se obezbedilo da prevod bude objektivan. Pod neutralnim stavom se podrazumeva da prevodilac neće ispoljavati lični stav niti će da se saoseća sa tražiocem azila ili ispitivačem. Nezavisnost podrazumeva da prevodilac neće vršiti usluge prevođenja u tuđem interesu, na primer u interesu institucije koja ga je angažovala. Nepristrasnost se odnosi na izbegavanje uspostavljanja ličnog kontakta, tj. posebne lične veze sa tražiocem azila ili ispitivačem. Tokom celog trajanja saslušanja, prevodilac svojim ponašanjem treba da pokazuje poštovanje prema tražiocu azila, bez obzira na njegovu nacionalnu, versku, etničku, seksualnu ili drugu pripadnost.⁴⁶

Imajući u vidu specifičnu terminologiju karakterističnu za azilni postupak i vokabular koja se koristi prilikom saslušanja (geografski i politički pojmovi vezani za zemlju porekla, opis situacije progona, opis traumatskih događaja i psihičkog/emocionalnog reagovanja na njih i sl.) i prevodilac treba da **usavršava svoja znanja o pojmu azila, izbegličkom pravu, postupku azila** kao i da se redovno informiše o događajima i situaciji u zemljama porekla tražilaca azila za čije govorno područje je zadužen. U slučaju da prevodilac oceni da nije u stanju da obezbedi verodostojan prevod usled lošeg razumevanja sa tražiocem azila (na primer, zbog nedovoljnog poznavanja dijalekta kojim govori tražilac azila), potrebno je da odmah o tome obavesti ispitivača koji bi zatim trebalo da doneše odluku o prekidu saslušanja.⁴⁷

Prevodilac takođe podleže načelu poverljivosti i dužan je da sve informacije do kojih dođe prilikom sprovođenja službenih radnji čuva kao tajnu.

⁴³ Zakon o azilu RS, op.cit, član 11.

⁴⁴ Ibid, član 14.

⁴⁵ Pogledati: Refugee Advice Centre, "Recommendations for improving asylum interviews", Helsinki, 2009, str. 11. Dostupno na: http://www.pakolaisneuvonta.fi/files/PAN_suositus_esite_eng_29072009.pdf; Office for Commissioner General for Refugees and Stateless Persons, "Deontology for Translators and Interpreters", 2009, Dostupno na: http://www.cgvs.be/en/binaries/2011-02-11_Brochure_Deontology-for-translations_ENG_tcm266-119282.pdf i United Kingdom Home Office, "Asylum Policy Instruction – Asylum Interviews", 4 March 2015, dostupno: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/410098/Asylum_Interviews_AI.pdf

⁴⁶ Zakon o azilu RS ("Sl. glasnik RS", br. 109/2007), član 14.

⁴⁷ Ibid, str. 5,

Pitanje održavanja i obezbeđivanja adekvatne stručnosti i profesionalnosti prevodilaca tokom saslušanja u uporednoj praksi predstavlja stalni izazov ali i pitanje od krucijalnog značaja za pravilno sprovođenje azilnog postupka i donošenja pravilnih azilnih odluka imajući u vidu da su prevodioci posrednici između tražilaca azila i službenih lica u postupku te predstavljaju glas tražilaca azila pred donosiocima odluka. Problemi koji se javljaju su neprijatan i arogantan stav prevodilaca prema tražiocima azila, što može biti posledica nepostojanja „sankcije“, odnosno male verovatnoće da će zbog neprimerenog ponašanja prevodilac biti opomenut, zamenjen ili otpušten, nepostojanje dovoljno stručnih prevodilaca za konkretne jezike/dijalekte i nezainteresovanost prevodilaca da se stručno usavršavaju.⁴⁸ Slični problemi se pojavljuju u Srbiji, budući da je do kraja prvog kvartala 2016. godine predviđeno stalno zaposlenje četiri prevodioca u okviru Kancelarije za azil.⁴⁹ Ovi problemi se mogu preduprediti ukoliko se „otvori tržište“ za angažovanje eksternih, nezavisnih prevodilaca, jer odlika većine sistema je da su ograničeni određenim spiskom dostupnih prevodilaca čiji se angažman plaća iz državnog budžeta, a ustanovljena lista se retko menja ili dopunjuje.

1.5. Staratelj

Zakon o azilu Republike Srbije nalaže obavezno prisustvo staratelja u slučaju saslušanja maloletnika bez pratnje roditelja.⁵⁰ Funkciju staratelja u azilnom sistemu Srbije najčešće vrši ovlašćeni službenik centra za socijalni rad ili drugo lice postavljeno rešenjem Centra za socijalni rad⁵¹ u mestu boravišta štićenika, odnosno maloletnika bez pratnje.⁵² Uloga staratelja tokom službenih radnji je da se stara o poštovanju prava štićenika i o njegovom najboljem interesu.

Na samom saslušanju njihova uloga je pasivna, a pravni zastupnici preuzimaju inicijativu u pogledu preduzimanja svih potrebnih procesnih i pravnih radnji uz prethodnu saglasnost i konsultaciju sa starateljom.

2. Sprovođenje saslušanja u Srbiji: odlike i izazovi

Kada se uporedi ukupan broj tražilaca azila u Srbiji sa brojem sprovedenih saslušanja od 2011. godine (kada se talas migracije naglo intenzivira u Srbiji) sve do 2015. godine, primećuje se velika nesrazmerna u broju ljudi koji su tražili azil i koji su dobili priliku da budu saslušani, koja ukazuje velike probleme prvostepenog azilnog postupka u Srbiji. Razlog za ovu disproporciju se može pripisati, s jedne strane, činjenici da većina tražilaca azila u Srbiji ne vide Srbiju kao konačnu destinaciju, već je napuštaju pre okončanja prvostepenog postupka, dok je sa druge

⁴⁸ Na osnovu intervjuja sa službenicima prvostepenih organa Belgije, Austrije i Holandije i Holandskim savetom za izbeglice.

⁴⁹ Ministarstvo unutrašnjih poslova, Treći nacrt Akcionog plana za pregovaračko poglavlje 24, str. 37. Dokument dostupan na:

⁵⁰ Zakon o azilu Republike Srbije, ("Sl. glasnik RS", br. 109/2007), član 16.

⁵¹ Porodični zakon, ("Sl. glasnik RS", br. 18/2005, 72/2011 - dr. zakon i 6/2015), član 12. Zakon dostupan na: http://www.paragraf.rs/propisi/porodicni_zakon.html

⁵² Ibid, član 330.

strane sam azilni postupak dug i neefikasan, što motiviše tražioce azila koji bi i ostali u Srbiji da je napuste gubeći svaku nadu u uspešno okončanje postupka i dobijanje azila.⁵³

	2011.	2012.	2013.	2014.	01-03.2015.
Broj tražilaca azila	3134	2273	5065	16500	8723
Broj podnetih zahteva za azil	248	336	153	388	177
Broj saslušanja	87	67	17	17	8

*Tabela 2: Broj saslušanja u periodu 2011-2014. u odnosu na broj tražilaca azila i broj podnetih zahteva.*⁵⁴

2.1. Način sprovođenja saslušanja

Ovaj odeljak sadrži opis i karakteristike saslušanja i zapažanja APC/CZA o načinu održavanja saslušanja na kojima su pravnici APC/CZA prisustvovali u svojstvu zastupnika tražilaca azila. Saslušani tražioci azila su iz Sirije, Sudana, Južnog Sudana, Ukrajine, Eritreje i Tunisa. Podaci su obrađeni na osnovu popunjenoj upitnika pravnika APC/CZA, putem metoda tematske analize (videti odeljak I.2 o metodologiji istraživanja).

Sadržina postavljenih pitanja

Saslušanje u Srbiji najpre započinje postavljanjem pitanja u vezi sa **ličnim podacima podnosioca zahteva** (nacionalnost, etnička i verska pripadnost, zanimanje, obrazovanje) i o načinu dolaska u Srbiju, koja su prethodno postavljana prilikom podnošenja zahteva za azil. Nakon što se utvrdi da li odgovori odgovaraju onim koji su dati prilikom podnošenja zahteva, prelazi se na pitanja u vezi sa **ekonomskom situacijom** tražioca azila. Najčešće postavljana pitanja se odnose na poslove kojima se tražilac azila bavio, kako se izdržavao, visinu zarade i da li je bila dovoljna da preživi, ekonomski socijalni položaj i status njegove/njene porodice u zemlji porekla, i sl.

Potom se pristupa postavljanjem pitanja u vezi sa **razlozima za traženja azila**. Ispitivač ima unapred pripremljena pitanja koja se odnose na pripadnost tražioca azila određenoj političkoj ili društvenoj grupi, probleme sa vlastima zemlje porekla i pretnje koje je tražilac azila dobijao. Ova pitanja zapravo predstavljaju srž azilnog zahteva, čije rasvetljavanje treba da bude presudno pri donošenju prvostepene odluke. Međutim, na osnovu zapažanja pravnika APC/CZA⁵⁵, ispitivači-ovlašćeni službenici Odseka/Kancelarije za azil nisu u dovoljnoj meri postavljali pitanja vezana za **lično iskustvo tražioca azila u vezi sa progonom**.^{56 57} Naime, kroz postavljana pitanja nije moglo da se dođe do informacija o neposrednim radnjama i

⁵³ Detaljnije o azilnom postupku u Srbiji pogledati: APC/CZA, „Analiza – tražioci azila u Srbiji i srpski azilanti u Evropi“, decembar 2013, str. 16-21, dostupno na: http://www.apc-cza.org/images/publikacije/APCCZA_Analiza2013.pdf

⁵⁴ Zvanične statistike Ministarstva unutrašnjih poslova, Kancelarije za azil Republike Srbije.

⁵⁵ Na osnovu 13 sprovedenih saslušanja u periodu novembar 2014 – mart 2015.

⁵⁶ Pod progonom se podrazumevaju akti ili radnje državnih i nedržavnih aktera i sa ciljem da ugroze život osobe koja beži. Iako ne postoji univerzalno prihvaćena definicija pojma progon, iz Ženevske konvencije o statusu izbeglica se može zaključiti da progon podrazumeva ugrožavanje života i slobode iz razloga pripadnosti određenoj rasi, veri, naciji, posebnoj društvenoj grupi ili zastupanja određenog političkog mišljenja. Pogledati više u: UNHCR, Handbook and Guidelines on Procedures and Criteria for Determining Refugee Status, Geneva, 2011, str. 13, dostupno na: <http://www.refworld.org/pdfid/4f33c8d92.pdf>

⁵⁷ Od 13 podnosioca zahteva na saslušanju, njih 11 je navelo neki oblik progona kao razlog podnošenja zahteva za azil.

elementima progona, o realnim okolnostima u kojima se azilant našao, niti o učestalosti radnji progona. Takođe, ispitivači nisu postavljali dovoljno konkretnih pitanja o radnjama progona, odnosno pitanja koja bi ukazala na postojanje različitih radnji progona ako su postojale. Drugim rečima, ispitivači se ne zadržavaju dovoljno na pitanjima u cilju da rasvetle celokupni kontekst progona, eventualne radnje indirektnog progona, konkretnu situaciju i strah tražioca azila.

Znanja o zemljama porekla tražilaca azila

Pitanja u vezi sa progonom su često vrlo dobar pokazatelj pripremljenosti ispitivača i njegove upoznatosti sa pojmovima, lokalitetima, ličnostima, političkom i ekonomskom situacijom u zemlji porekla. Ispitivači su međutim pokazali vrlo ograničena znanja o zemljama porekla, što je značajno uticalo na kvalitet dobijenih informacija prilikom saslušanja tražilaca azila (više u [odeljku IV.1](#)).

Karakteristike vođenja saslušanja

Tokom saslušanja Ispitivači – ovlašćeni službenici Kancelarije za azil su u najvećem broju slučajeva izostavljadi da pri otvaranju saslušanja pruže tražiocu azila sve neophodne informacije u vezi sa saslušanjem: da mu ukratko objasne ulogu saslušanja u azilnom postupku; uvere se da tražilac azila u potpunosti razume prevodioca; te da mu objasne pravila saslušanja i naredne radnje i korake u azilnom postupku (protokolarne smernice u [odeljku II.3.1](#)).

Ispitivači su imali ljubazan i profesionalan stav prema tražiocima azila, prema kojima su se ophodili sa poštovanjem.

Usled nedovoljnog znanja o zemlji porekla, ispitivači često nisu bili u stanju da usmeravaju i vode razgovor. Umesto toga, vrlo često je prepušтано prevodiocu ili tražiocu azila vođenje i usmeravanje razgovora.

Kada je reč o načinu postavljanja pitanja, ispitivači su povremeno težili postavljanju sugestivnih pitanja te navodili tražioce azila na željene odgovore, kao što je pitanje „*Ko ti je rekao da tražiš azil i gde da se javiš?*“ (o načinu postavljanja pitanja više u [odeljku II.3.3](#)).

Najzad, prilikom saslušanja u velikom broju slučajeva izjave tražilaca azila nisu čitane dok su unošene u zapisnik već nakon završetka saslušanja što je dovelo u pitanje unošenje verodostojnih i pravilnih izjava tražilaca azila onako kako su ih dali na saslušanju.

Materijalni i tehnički kapaciteti

Jedan od najkrupnijih i najozbiljnijih primećenih problema koji ugrožavaju sprovođenje saslušanja je **nedovoljna stručnost i neprimereno ponašanje prevodilaca**, zbog čega su u više navrata radnje podnošenja zahteva za azil ili saslušanja morale da budu prekinute. Prevodioci često ne razumeju dovoljno ili čak ne govore jezik ili dijalekat tražioca azila koji se saslušava. Pored toga, pojedini prevodioci su imali izuzetno neprijatan i neprofesionalan stav kako prema samim tražiocima azila, tako i prema njihovim pravnim zastupnicima, što je dovelo u pitanje sam kvalitet i verodostojnost dobijenih informacija prilikom saslušanja. Prevodioci nisu uspeli da odgovore potrebi da budu nepristrasni, neutralni i objektivni, te da informacije prevode verodostojno i upravo onako kako su date od strane ispitnika. Takođe,

prevodioci su u određenim slučajevima proizvoljno i nepotpuno prevodili iskaze tražilaca azila, što se jasno pokazalo i kroz protivrečnosti unete u zapisnike o saslušanju.

Prostорије у којима се одвјају саслуšања су адекватне и уредне, а испитивачи углавном остaju усредсређени на саслуšање током цelog његовог трајања, иако је у неким ситуацијама бука из суседних просторија ометала ток саслуšања. Отеžавајућу околност испитивачима при раду представљају лоши рачунари и опрема која се ради током саслуšања и вођења интервјуа.

2.2. Usklađenost sa pravnim okvirom EU

Директива ЕУ о азилном поступку налазе минималне стандарде које државе чланице морају да испуни у погледу задовољавања формалних услова за вођење саслуšања и самог садржаја саслуšања.⁵⁸ Према одредбама ове директиве:

- Саслуšање се обично одвија без присуства чланова породице, осим уколико надлеžни орган оцени да је неопходно да други чланови породице буду присутни.
- Саслуšање се одвија у условима у којима је obezbeđena poverljivost информација.
- Државе чланице морају да обезбеде да се саслуšање одвија под условима у којима је подносиоцу захтева омогућено да на свеобухватању начин представи разлоге за трајење азила, што подразумева:
 - Да је испитиваč довољно стручан да узме у обзир опште и личне околности у вези са захтевом, попут културног порекла подносиоца захтева, рода, vulnerabilности ([више у Поглављу III](#));
 - Уколико је могуће, да се омогући да саслуšање води особа истог пола као и трајилец азила-подносилац захтева, ако је то жеља подносиоца захтева;
 - Одабир предвиђаја који је способан да обезбеди адекватну комуникацију између испитивача и подносиоца захтева, на језику који разуме; Да испитиваč не носи војну/полицијску униформу на саслуšању;
 - Да се обезбеди да саслуšања са малиотнима буду вођена на деци прикладан начин ([више у одељку III.2.](#))
- Испитиваč мора да пружи подносиоцу захтева прилику да представи информације које поткрепљују његов захтев за азил, што укључује и могућност да пружи потребна појашњења о информација које су изрећени на саслуšању и/или о недоследности и противреčnosti у датим изјавама.

2.3. Utisci tražilaca azila nakon saslušanja

Naredni одељак пружа утиске трајилца азила на основу спроведених полуструктурираних интервјуа, који су прошли кроз поступак саслуšања, у погледу понашања, начина

⁵⁸ DIRECTIVE 2013/32/EU OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 26 June 2013 on common procedures for granting and withdrawing international protection (recast), чланови 15 и 16. Директива почиње са применом 21. јула 2015. године, када прстaje да важи до сада важећа Директива 2005/85/EC, која takođe у члану 13 navodi neophodne formalne предуслове за вођење саслуšања. Нова директива, пак, их детаљније разрађује. Директива 2013/32/EU је доступна на linku: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0032&from=EN>, dok је Директива 2005/85/EC доступна на <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2005:326:0013:0034:EN:PDF>.

ispitivanja od strane pripadnika Kancelarije za azil.⁵⁹ Podaci su obrađeni putem metoda tematske analize (videti odeljak I.2 o metodologiji istraživanja).

Razumevanje tražilaca azila o svrsi saslušanja

Tražioci azila uglavnom navode da su razumeli svrhu saslušanja ali da su te informacije dobili samo od svojih punomoćnika/pravnih zastupnika, što je u skladu i sa zapažanjem na saslušanjima da ispitivači ne informišu tražioce azila o svrsi, sadržaju i toku saslušanja, kao ni o posledicama i daljim radnjama u azilnom postupku. Takođe, tražioci azila navode da su od drugih ljudi (priatelja ili drugih tražioca azila) dobijali informacije o tome kako izgleda saslušanje, koja je njegova svrha, kako se ponašaju predstavnici Kancelarije za azil, koliko traje azilni postupak, od kojih su neke informacije bile netačne i dodatno plašile ili zbunjavale.

Emotivni doživljaj saslušanja

Emotivni doživljaj tražilaca azila je ispitana setom pitanja koja su imala za cilj da utvrde emocionalno stanje tražilaca azila tokom intervjuja, subjektivnu procenu ophođenja prisutnih prema tražiocima azila, stepen slobode u komunikaciji kao i doživljaj zainteresovanosti ispitivača za tražioca azila i njegov slučaj.

Kada je u pitanju emocionalno stanje, na direktno pitanje „Kako ste se osećali tokom intervjuja?“, izdvajaju se dve grupe odgovora: prijatno/„normalno“ i zbunjeno i uplašeno. Međutim, dubljim ispitivanjem onih koji su odgovorili da su se osećali prijatno ili „normalno“ pokazalo se da su mahom mislili na odsustvo agresivnosti i direktne neprijatnosti od strane policije, a koju su prвobитно očekivali. Daljim i detaljnijim elaboriranjem emocionalnog stanja ispostavilo se da su bili bar malo napeti tokom intervjuja i da je razgovor o teškim i traumatskim iskustvima (kao što je nasilje od strane terorističkih organizacija i protivničkih grupa, boravak i nasilje u zatvoru, itd.) dodatno provocirao nervozu, napetost, osećaj neprijatnosti, potištenost. Jedan od ispitanika je ispoljio i izostanak emocionalne reakcije navodeći da je toliko toga u životu prošao da više ni na šta ne reaguje emotivno, da je postao ravnodušan (videti emocionalnu disocijaciju, odeljak III.4.3).

Što se tiče procene ophođenja i ponašanja ispitivača, upečatljiv utisak o ispitivačima jeste da su hladni, distancirani, fokusirani isključivo na pitanja, a ne na osobe. Česta metafora koju su azilanti upotrebljavali je bila da su ispitivači kao roboti ili mašine, jer ne pokazuju nikakve emocije. Navodili su i primere da su ispitivači, kada su tražioci azila pričali o teškom iskustvu (ubijanju, maltretiranju od strane pripadnika „Islamske države“, napadima) samo govorili „ok“, „u redu“ i nastavljadi da zapisuju odgovore na kompjuteru. Utisci vezani za prevodioce se razlikuju u odnosu na to koji je prevodilac bio prisutan, što u prvi plan stavlja personalni u odnosu na opšte postavljeni profesionalni stav prevodilaca i govori o različitom stepenu njihove stručnosti i kompetentnosti. U zavisnosti od toga koji prevodilac je učestvovao u ispitivanju, utisci se kreću od veoma negativnih, kada su ih prevodioci požurivali, nisu

59 DIRECTIVE 2013/32/EU OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 26 June 2013 on common procedures for granting and withdrawing international protection (recast), članovi 15 i 16. Direktiva počinje sa primenom 21. jula 2015. godine, kada prestaje da važi do sada važeća Direktiva 2005/85/EC, koja takođe u članu 13 navodi neophodne formalne preduslove za vođenje saslušanja. Nova direktiva, pak, ih detaljnije razrađuje. Direktiva 2013/32/EU je dostupna na linku: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0032&from=EN>, dok je Direktiva 2005/85/EC dostupna na <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2005:326:0013:0034:EN:PDF>.

59 U uzorku od 13 ispitanika u periodu od novembra 2014. do aprila 2015. godine.

prevodili sve u potpunosti već samo ono što smatraju bitnim („Prevodilac mi je rekao da mu ispričam, a da će on preneti samo suštinu“), do veoma pozitivnih, kada su prepoznali da je prevodilac osoba koja ima iskustvo života u nekoj od zemalja sličnih njihovoj zemlji porekla i istakli da se ophodila prema njima sa razumevanjem ali i dobro prevodila i razumela sam jezik. Jedan tražilac azila je čak naveo da je upravo prevodilac prepoznao da mu je teško tokom ispitivanja i umirio ga rekavši: „Razumem kako se osećaš.“ (upotreba empatije – videti [Poglavlje III - Ophođenje prema ranjivim grupama tražilaca azila](#)). Iako je ovaj humani gest jedini vid empatije koju su tražioci azila doživeli na saslušanju, treba istaći i da se, s obzirom da je prevodilac to samoinicijativno rekao bez znanja ispitivača, radi o neprofesionalnom ponašanju prevodioca i izlaženju iz njegove uloge posrednika u komunikaciji.

Kada se govori o stepenu slobode koju su osetili na intervjuu tokom iznošenja sopstvenih iskaza utisak je da tražioci azila, najverovatnije pod uticajem ponašanja ispitivača kao i kroz iskustvo naučenih odnosa između policije i građana u zemlji porekla i znatnom broju zemalja tranzita, sebe smeštaju u ulogu okriviljenih, ispitanika čiji je zadatak da daju odgovor na sva pitanja bez pogovora i da nemaju pravo da bilo šta pitaju ispitivača, niti da se trude da dodatno pojasne ispitivaču svoje odgovore i otklone nedoumice ako ih ima bez novih dodatnih pitanja od strane ispitivača.

„Tako ti je to kad si migrant. Svi imaju puno pitanja za tebe, a ti moraš da odgovaraš.“⁶⁰

Zainteresovanost ispitivača za tražioce azila i njihove probleme je prilično negativno procenjena. Uglavnom je utisak da su ispitivači „ispunjavalni formu“, „radili svoj posao“, da ih nije bilo briga za tražioce azila već samo da „ispoštuju proceduru“.

„Hteo sam na kraju onako emotivno da im kažem: Dajte mi azil. Mogu da budem koristan. Mlad sam, mogu da budem deo društva. Molim vas dajte mi zaštitu. Ali sam se ipak suzdržao, jer sam pomislio kako to ne bi vredelo. Oni su tu samo da ispune proceduru. Nisu se emotivno uključivali a nisam ni ja. Shvatio sam da ne bi vredelo. Shvatio sam da bih to govorio uzalud.“⁶¹

Osim toga, primetili su da su ispitivači jako malo znali o događajima u zemljama porekla i da su tokom intervjuua pokazali začuđenost ili uopšte nisu ispitivali dalje stvari koje su tražioci azila procenjivali kao značajne. Samo su dve osobe od 13 ispitanih navele drugačije iskustvo i rekле da su ispitivači bili zainteresovani, da su dosta znali o zemljama porekla, da su dali vremena i prostora tražiocima azila da se prisete i odgovore na pitanja.

Razumevanje i poimanje sadržine postavljenih pitanja

Razumevanje pitanja u ovom kontekstu se odnosi na razumevanje jezika koji je korišćen, dok je poimanje zapravo razumevanje i doživljaj samih pitanja. Po pravilu, tražioci azila su imali problema da razumeju jezik koji je korišćen i prevodioca tokom ispitivanja, kao i da razumeju sama pitanja, s obzirom da prevodioci imaju problema sa nerazumevanjem dijalekata, šturm i iskrivljenim prevođenjem, pa čak i sa stavom prema tražiocima azila (nestrpljivi su, požuruju ih, govore da pričaju neistinu, i dr.). Dalje, ono što su tražioci azila navodili kao problem jeste

⁶⁰ Komentar jednog od ispitanika iz Somalije sa kojim je obavljen psihološki intervju 21.01.2015,

⁶¹ Komentar jednog ispitanika iz Sirije sa kojim je obavljen psihološki intervju 25.02.2015.

svrha pitanja. Nije im bilo jasno zašto se uopšte neka pitanja postavljaju, doživljavajući ih kao bespotrebna i nelogična što u mnogome može da ugrozi dobijanje verodostojnih i potpunih informacija potrebnih ispitivaču za donošenje odluke. Ta pitanja su se uglavnom ticala davanja razloga za traženje azila u Srbiji, objašnjavanja političke situacije u zemlji porekla pre i za vreme izbeglištva, pružanja informacija o finansijskom položaju u zemlji porekla, itd.

„Pitali su me zašto baš u Srbiji želim azil. Zar je bitno gde? Zar moram da objašnjavam da želim da imam normalan život, da imam bezbednost, sigurnost, posao, porodicu?“⁶²

Iako se radi o pitanjima koja su bez sumnje neophodna za dobijanje informacija od značaja i odlučivanje o zahtevu za azil, očigledno je da tražioci azila ne razumeju njihovu svrhu, što može da doveđe do davanja pogrešnih ili nepotpunih odgovora.

Burna emotivna reakcija

Tražioci azila koji su ispitani u okviru istraživanja subjektivnog doživljaja saslušanja, nisu imali burne emotivne reakcije tokom samog intervjua sa ispitivačima, ali jesu navodili da su imali promene raspoloženja i da ih je prisećanje i pominjanje teškog i traumatskog iskustva pogodilo. Tada im je uglavnom glas drhtao, kršili su prste, spuštali pogled, oči su im zasuzile i imali su potrebu da prekinu sa odgovaranjem. Svi navode da ispitivač to nije primetio jer je zapisivao odgovore na kompjuteru, a i generalno bio emocionalno odsutan, dok su se u par slučajeva sami tražioci azila trudili da sakriju svoje emocije. Iz ranijeg iskustva pravnika dešavalo se na da na intervjuima tražioci azila odreaguju emotivno burnije, da plaču, da ne mogu da se koncentrišu, da im je teško da nastave. U tim situacijama ispitivači uglavnom nisu reagovali, osim jednom kada su pokušali da umire tražioca azila. Kada su u pitanju prevodioci, oni su po pravilu bili pasivni i povučeni i ostajali u granicama svoje uloge i pozicije.

Primedbe i komentari tražilaca azila/ispitanika u vezi sa radnjom saslušanja

Primedbe koje su tražioci azila/ispitanici navodili se mogu podeliti u dve grupe – tehničke prirode i psihološke prirode.

Kada su u pitanju tehnički nedostaci, tražioci azila su prepoznali potrebu za još jednom osobom koja bi bila prisutna tokom intervjuia i koja bi imala ulogu zapisničara, što bi dovelo do toga da ispitivač bude fokusiran na sam razgovor, na pitanja, na odgovore. Takođe, naveli su da je nedovoljna spremnost ispitivača, kako po pitanju događanja i situacije u zemlji porekla tako i po pitanju prethodnog intervjuia sa tražiocem azila, značajno uticala na sadržaj i tok intervjuia i da imaju osećaj da neke stvari ispitivači nisu dobro razumeli ili nisu dovoljno ispitali. Pored toga, istakli su i važnost pravljenja pauze tokom višečasovnih intervjuia tokom kojeg im je u nekim trenucima bilo teško da održe koncentraciju.

Kada su u pitanju nedostaci psihološke prirode oni se mahom svode na hladan, „robotski“ pristup ispitivača prema njima i njihovim problemima. Nedostaje im da ih posmatraju kao osobe, a ne kao slučajeve - „objekte iz kojih treba izvući odgovore“, da se prema njima odnose sa toplinom i da pokazuju emocije.

⁶² Komentar jednog od ispitanika sa kojim je sproveden psihološki intervju 17.04.2015.

„Značilo bi mi da vidim da je policajac čovek. Da pokaže emocije. Da kad je teško vidim da me sluša i razume.“⁶³

Ističu kako im je jako bitno da dobiju razumevanje od strane ispitivača, pogotovo u trenucima kada ih preplave emocije i kada se govori o teškom i traumatskom iskustvu. Tada bi voleli da ih ne osuđuju što plaču i da im daju vremena da se smire, pokazujući empatiju i toplinu. Kao jednu od preporuka neki od njih navode i razgovor sa psihologom pre razgovora sa ispitivačem, procenjujući da bi se tako bolje pripremili i da bi im bilo lakše da podele određene informacije o kojima im je teško da govore.

3. Smernice za pravilno intervjuisanje/saslušanje tražilaca azila

Na osnovu detaljno istraženih odlika i ograničenja procesa saslušanja tražilaca azila u Srbiji (kako kroz analize zapisnika sa saslušanja, informacija i zapažanja sa saslušanja dobijenih kroz neposredno učešće na saslušanjima i neposredno praćenje toka saslušanja, kroz istraživanja uporednih praksi i postojećeg zakonskog azilnog okvira kao i kroz analize utisaka samih tražilaca azila koji su neposredno prošli kroz proces saslušanja, odeljak pruža smernice za intervjuisanje tražilaca azila, sa posebnim akcentom na radnju saslušanja tražilaca azila. Smernice se odnose na neophodne protokolarne radnje koje postupak saslušanja čine sistematičnijim i profesionalnijim, kao i na tehnike ispitivanja i poželjan odnos prema tražiocu azila, koje pomažu da odluke u prvom stepenu budu zasnovane na dokazima).

3.1. Početak intervjuja

Pre samog početka saslušanja, važno je da podnositelj zahteva razume svrhu saslušanja u azilnom postupku koje ima za cilj da detaljno prikupi sve činjenice od značaja za donošenje pravilne prвостепене odluke i doprinese utvrđivanju objektivne istine. Kao uvod u postupak saslušanja, poželjno je da ispitivač:

- Predstavi sebe, i sve ostale prisutne osobe tražiocu azila u svojstvu u kojem prisustvuju na saslušanju;
- Objasni da će sve dobijene informacije biti tretirane kao poverljive i imati teret službene tajne, te da neće biti dostupne nikome van lica uključenih u neposredno donošenje odluke o njegovom zahtevu kao i da se dobijene informacije neće biti dostupne ni jednoj državi, pa ni državi porekla tražioca azila (načelo poverljivosti, član 18 ZOA);
- Da se uveri da tražilac azila dobro razume prevodioca i da prevodilac dobro razume tražioca azila.⁶⁴ U suprotnom, saslušanje nije moguće održati.
- Da ukratko objasni podnositociu zahteva korake u azilnom postupku, ulogu i tok saslušanja kao i mogućnost ulaganja žalbe. Srpski Zakon o azilu nalaže da tražilac azila

⁶³ Komentar ispitivanika iz Sirije sa kojim je obavljen psihološki intervju 17.04.2015. na pitanje šta bi promenio u azilnom intervjuu.

⁶⁴ United Kingdom Home Office, "Asylum Policy Instruction – Asylum Interviews", 4 March 2015, str. 10, dostupno na:

https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/410098/Asylum_Interviews_AI.pdf

ima pravo da bude informisan o svojim pravima i obavezama tokom celog postupka azila (načelo informisanja, član 10 ZOA).

- Da informiše tražioca azila da ima pravo da traži pauzu, imajući u vidu da saslušanja po pravilu traju više od nekoliko sati, kao i da tražilac azila ima pravo da uvek istakne ako ne razume prevodioca ili ima problema emotivne ili psihološke prirode u davanju pojedinih odgovora.
- Da podseti tražioca azila da je u njegovom interesu da govori istinu, jer davanje neistinitih razloga, lažnih podataka, falsifikovanih isprava ili dokumenata predstavlja razlog za odbijanje zahteva za azil kao neosnovanog (član 30 ZOA).
- Ne koristi suviše komplikovane rečenice i jezičke konstrukcije, kako bi se izbegli eventualni nesporazumi tj. da bi tražilac azila pravilno razumeo ispitivača.⁶⁵

Prostorija u kojoj se odvija intervju

Poželjno je da prostorija u kojoj se održava intervju ne bude izložena spoljnoj buci, odnosno da niko ne ometa tok saslušanja pravljenjem buke ili ulaskom u prostoriju. Takođe, trebalo bi voditi računa da osoba koja ispituje i tražilac azila sede jedan naspram drugog, kako bi se obezedio neposredan kontakt očima.

3.2. Odnos prema tražiocu azila

Tokom saslušanja, prema tražiocu azila se treba ophoditi sa poštovanjem. To podrazumeva da ispitivač, zapisničar, prevodilac na saslušanju ne smeju da zauzmu stav koji odaje utisak pristrasnosti, neprofesionalnosti, nedostatka poštovanja ili diskriminacije. Ispitivač treba da zauzme profesionalan stav prema tražiocu azila, da pokazuje da razume njegove emocije ali ne i da pokazuje saosećanje.

Veoma je važno objasniti tražiocu azila zbog čega su pitanja koja se postavljaju bitna, na koji način ona doprinose njegovom zahtevu, zbog čega je značajno da na njih da pune odgovore i na taj način se doprinese dobijanju relevantnih i potpunih informacija.

Ukoliko prevodilac ili tražilac azila pokazuju agresivno ponašanje, ispitivač treba da ih podseti da su u obavezi da ne remete pravilno odvijanje azilnog postupka. U slučaju da se agresivno ponašanje ne prekine, ispitivač bi trebalo da obustavi saslušanje.⁶⁶

Ukoliko pak, prevodilac ne prevodi pravilno, ili nepristrasno, ukoliko komentariše i daje sopstveno mišljenje o tražiocu azila i onom što je trebalo prevesti, tražilac azila ili njegov pravni zastupnik ili staratelj mogu momentalno zahtevati izuzeće prevodioca.

Ispitivač ne sme imati predrasude prema tražiocu azila, budući da njegovi lični stavovi i vrednosni sudovi mogu uticati na objektivnost odlučivanja o datom slučaju. Ispitivač pristupa svakom zahtevu za azil pojedinačno, uzimajući u obzir konkretnu pozadinu i okolnosti u kojima se podnosi azilni zahtev, te individualne faktore koje mogu imati uticaj na odgovore tražioca azila. Među tim faktorima su:

⁶⁵ Kingdom of Belgium, Office of the Commissioner General for Refugees and Stateless Persons, "Interview Charter", January 2011. Dostupno na: http://www.cgra.be/en/binaries/Brochure_Charte-d%27audition_ENG_tcm266-132285.pdf

⁶⁶ Ibid, str. 9.

- Ophođenje vlasti i nedržavnih aktera u državi porekla prema tražiocu azila, radi utvrđivanja postojanja elemenata progona;
- Stepen obrazovanja i pismenosti tražioca azila;
- Socijalni i kulturni položaj tražilaca azila u društvu iz kojeg dolazi;
- Da li se osoba može tretirati kao ranjiva grupa ([o ophođenju prema ranjivim grupama u Poglavlju III](#)).

Saslušanje treba da bude prvenstveno usmereno na prikupljanje što sadržajnijih saznanja o činjenicama u vezi sa azilnim zahtevom, uz korišćenje informacija o zemlji porekla ([više u Poglavlju IV](#)).⁶⁷ Ispitivanjem treba da se utvrdi da li su u konkretnom slučaju postojale radnje progona, to jest akti i radnje državnih i nedržavnih aktera sa ciljem da ugroze život osobe koja beži.

3.3. Vrste pitanja i tehnike ispitivanja

Postoji nekoliko tehnika ispitivanja tj. načina postavljanja pitanja koji se koriste na saslušanju. Vrsta ispitivanja se bira u zavisnosti od samog toka intervjuja, individualnih karakteristika tražilaca azila i od informacija do kojih ispitivač želi da dođe. Najčešće korišćene tehnike su otvorena i zatvorena pitanja, kao i tehnika sumiranja. Takođe, u određenim situacijama se koriste tehnika pitanja sa nekoliko ponuđenih opcija a u izuzetnim slučajevima i pitanja koja navode na određeni odgovor.

Poželjne tehnike ispitivanja

Otvorena pitanja pružaju tražiocima azila mogućnost da na pitanja daju pun odgovor svojim rečima, kao i da se pojasne tvrdnje koje su ranije izneli (tvrdnje na primer iznete pri podnošenju zahteva za azil). Ova tehnika se koristi kako bi se prikupile informacije o događajima koji su bitni za utvrđivanje činjenica od značaja za donošenje odluke. Postavljanjem otvorenih pitanja ispitivač pokazuje volju da sasluša tražioca azila, što može pozitivno doprineti da se tražilac azila oseća lagodnije i slobodnije i lakše iznese konkretne činjenice od značaja za njegov zahtev kao i da se uspostavi dobar odnos između ispitivača i tražioca azila za nastavak ispitivanja. S obzirom da otvoreno pitanje može navesti tražioca azila da pruži odgovor koji nije koristan za slučaj, vrlo je važno da otvorena pitanja budu formulisana jasno i precizno. U isto vreme, otvorena pitanja zahtevaju izrazitu pažnju ispitivača, koji ne sme da propusti iznete važne činjenice. Neki od primera otvorenih pitanja su:

- „Recite mi nešto više o konkretnom događaju..?“
- „Pomenuli ste... možete li mi reći nešto više o ...?“
- „Zašto su vas vlasti uhapsile?“
- „Da li biste dodali nešto?“⁶⁸

Zatvorena pitanja, sa druge strane, su korisna kako bi se potvrdila informacija koja je već izrečena ili kako bi se pojasnila informacija dobijena postavljanjem otvorenog pitanja. S obzirom da se neretko dešava da tražilac azila nije dobro razumeo ili precizno odgovorio na otvoreno pitanje, postavljanje zatvorenih pitanja u kombinaciji sa otvorenim omogućava

⁶⁷ UK Home Office, op.cit, str. 11-13.

⁶⁸ U.S. Citizenship and Immigration Services, "Interviewing – Eliciting Testimony", training module, April 2014, str. 14.15.

ispitivaču da pronikne u suštinu pitanja i lakše dođe do traženih informacija. Na primer, na prethodno postavljeno otvoreno pitanje: „Zašto su vas vlasti uhapsile?“, zatvoreno pitanje koje bi pomoglo dobijanju dubljih informacija bi bilo:

- „Da li ste učestvovali na uličnim demonstracijama koje je organizovala opozicija 15.05.2015. godine u glavnom gradu?“

Pored toga, zatvorena pitanja se koriste radi dobijanja specifične informacije, kada nije neophodno dobiti opsežan odgovor od tražioca azila. Na primer:

- „Kada i gde su se desile te demonstracije?“
- „Kada vam je postalo jasno da ste u opasnosti?“
- „Dakle, bili ste uplašeni?“

Sumiranje

Nakon postavljanja svakog pitanja, vrlo je korisno koristiti **sumiranje** rečenica i fraza koja potvrđuju prethodno izrečeno, kako bi se ispitač uverio da je dobro razumeo tražioca azila. U isto vreme, sumiranje ima ohrabrujući efekat na tražioca azila, jer mu daje do znanja da ga je ispitač pažljivo slušao.⁶⁹

Ukoliko se sumiranje i preformulisanje ne koriste pravilno, odnosno ako ispitač nije uspeo da vidi vezu datih odgovora sa pitanjima koja slede, tražilac azila može ostati zbumen i davati kontradiktorne odgovore. Na primer, ukoliko je tražilac azila ranije u iskazu rekao da mu je kuća oštećena a auto potpuno uništen, unapred predviđeno pitanje tokom intervjeta: „Da li ste trpeli posledice ratnih dejstava?“ postaje izlišno. U ovom slučaju, sumiranje izrečenog postavljanjem pitanja na pravilan način bi bilo:

- „Dakle, rekli ste u prethodnom razgovoru da ste lično trpeli posledice ratnih dejstava, da li potvrđujete?“

Korišćenje takozvanog metoda komunikacije putem dijaloga je česta praksa prvostepenih organa EU. Korišćenje tog metoda se oslanja na *otvorenou grupu pitanja* koja tražiocu azila omogućava da potkrepi svoj zahtev za azil.

Ovaj metod podrazumeva korišćenje uvodnog pitanja, na primer: „Da li možemo sada da razgovaramo o napadima Talibana na tvoj grad?“ Nakon toga sledi *otvorena grupa pitanja*: „Kako ste se tada osećali? Gde ste se nalazili u tom trenutku? Šta se tada desilo?“ Pri tome se nikako ne koriste sugestivna pitanja i navodi, npr. „Jeste li jula 2014. bili u Alepu?“ Na sugestivna pitanja tražilac azila ima mogućnost samo da odgovori sa „da“ ili „ne“, što sužava mogućnost da iznese sve navode koje želi i odvlači ispitača od objektivne istine u pravcu

69 UK Home Office, op.cit, str. 14.

sopstvenih ideja i prepostavki.

Nakon grupe otvorenih pitanja sumira se šta je tražilac azila rekao na način da mu se pruži šansa da se ispravi ukoliko je nešto pogrešno protumačeno ili ukoliko postoje neke kontradiktornosti („Dakle, rekli ste da ste u julu 2014. bili zatvoreni u Alepu?“).⁷⁰

Nepoželjne tehnike ispitivanja

Pitanja sa više opcija zahtevaju od tražioca azila da izabere odgovor između dve ili više opcija. Korišćenje ove tehnike je korisno kada ispitivač ima nameru da fokusira intervju na informacije koje se traže time što otvara opcije za moguće odgovore. Na primer:

- „Kada ste napustili Damask, da li ste ikoga o tome obavestili ili ne?“
- „Kada ste napustili Damask, da li ste koristili kola ili ste išli autobusom?“

Međutim, ovu tehniku treba koristiti sa velikim oprezom. Ograničenje ovakvog načina postavljanja pitanja je upravo u tome što ne dozvoljava tražiocu azila alternativne mogućnosti u pružanju odgovora, čime ispitivač može da propusti informaciju koju bi dobio da je pitanje postavio na drugačiji način. Zato je bitno voditi računa o načinu formulisanja ovih pitanja. Sa druge strane, moguće je istu informaciju dobiti postavljanjem više otvorenih potpitanja sa više opcija, čime se postiže da tražilac azila bolje razume suštinu pitanja. Na primer:

- „Kada ste napustili Damask, da li je neko bio obavešten o tome?
 - Pričao sam o tome kolegama sa posla kako ne mogu više da trpim nasilje, kako moram da odem, napustim Damask,, ali to je bilo dosta neodređeno.
 - Da li je među vašim kolegama bilo onih koji su podržavali Asadov režim ili možda onih koji su podržavali radikalni islam?“

Postavljanjem pitanja na ovaj način, ispitivač pomaže tražiocu azila da formuliše odgovor, posebno ukoliko ima poteškoća da objasni određenu situaciju.

Pitanja koja navode na određeni odgovor (sugestivna pitanja) nisu dozvoljena, jer dovode do toga da tražilac azila odgovori na način koji ispitivač želi a ne kako je istina, ili se pak ne ostavlja prostor tražiocu azila da kaže šta se zaista desilo. Na primer, treba izbegavati pitanja kao što su:

- „Pa i nisu vam baš naudili?“
- „Da li ste se obratili za azil zato što niste mogli drugačije da ostanete u zemlji, da li tako možemo da stavimo u zapisnik?“
- „Da li to znači da od boravka u zatvoru do odlaska iz zemlje, niste imali drugih problema?“

Jedini izuzetak od sugerisanja odgovora predstavlja situacija kada se od tražioca azila traži da potvrdi tvrdnju koju je već izneo ili ukoliko je potrebno da se razgovor usmeri u određenom pravcu. Na primer:

⁷⁰ Podaci dobijeni od Službe za imigraciju i naturalizaciju Kraljevine Holandije (Immigration and Naturalisation Service), Hag, 13. mart 2015.

- „Vaša stalna adresa je još uvek..?“

3.4. Zaključivanje saslušanja

Kada okonča proces ispitivanja, ispitivač treba da završi saslušanje time što će tražioca azila da pita:

- Da li postoji nešto što bi htio/la da doda, a da nije bilo pomenuto tokom saslušanja?
- Da li je razumeo/la sva pitanja i da li je potrebno razjasniti nešto o čemu se pričalo tokom saslušanja? U slučaju da je nešto ostalo nejasno, ispitivač treba da drugim rečima postavi ili pojednostavi pitanja.⁷¹

Potrebno je pitati pravnog zastupnika tražioca azila da li ima primedbi na tok saslušanja ili dodatnih pitanja⁷². Najzad, ispitivač ukratko daje informaciju o sledećim koracima u azilnom postupku, i objašnjava tražiocu azila šta se dešava u slučaju pozitivne odnosno negativne prvostepene odluke.

U uporednoj praksi, na saslušanju je prisutna osoba koja je isključivo zadužena za sastavljanje zapisnika.⁷³ dok u Srbiji nažalost ne postoji ovakva praksa, iako je potreba za posebnom osobom koja bi vodila zapisnik preko potrebna iz perspektive brzog, efikasnog vođenja postupka i potrebe za pravilnim i preciznim unošenjem izjava ispitanika.

Na kraju, ukoliko nema zapisničara, poželjno je da ispitivač čita rečenice unete u zapisnik prilikom njihovog unošenja ili neposredno po unošenju.

3.5. Sažetak: preduslovi za pravilno i uspešno vođenje saslušanja⁷⁴

- Dobra priprema ispitivača:** pred saslušanje ispitivač treba da prouči zahtev za azil i konkretnu priču tražioca azila, dokumenta koje je tražilac azila dostavio i relevantne i ažurne informacije o zemlji porekla; napraviti belešku i nacrt specifičnih pitanja koja planira da postavi.
- Razumevanje prevodioca i tražioca azila:** prevodilac pored aktivnog znanja jezika/dijalekta tražioca azila mora da poštuje osnovne profesionalne standarde (videti [odeljak II.1.4](#)) i da se prema tražiocu azila odnosi sa poštovanjem.
- Neutralan, profesionalan i ljubazan odnos ispitivača** prema tražiocu azila: izgradnjom odnosa poverenja sa tražiocem azila se povećavaju šanse da će i samo saslušanje biti kvalitetnije u smislu sadržaja dobijenih informacija.
- Pažljivo slušanje** iskaza tražioca azila: gledanje sagovornika u oči, korišćenje istih reči i izraza kao i tražilac azila, pokazivanje interesovanja izrazom lica.
- Strpljenje i fleksibilnost:** s obzirom da je saslušanje stresna radnja za sve njegove učesnike, a naročito za tražioca azila, ispitivač treba da se trudi da ne pokazuje znakove nestrpljenja, poput podizanja tona ili kolutanja očima, i da ukoliko je potrebno ponovi ili preformuliše pitanje.

⁷¹ UK Home Office, op.cit, str. 22.

⁷² Što se i radi u dosadašnjoj praksi.

⁷³ Podaci dobijeni od Federalnog biroa za imigraciju i azil Republike Austrije, Službe za imigraciju i naturalizaciju Kraljevine Holandije i Komesarijata za izbeglice i apatrude Kraljevine Belgije.

⁷⁴ U.S. Citizenship and Immigration Services, op.cit, str. 24-39.

- Postavljanje nedvosmislenih i jasnih pitanja** tražiocu azila od strane ispitivača.
- Sumiranje i ponavljanje iskaza** tražioca azila, kako bi se izbegle moguće greške i protivrečnosti.
- Uzimanje u obzir kulturnog porekla i običaja** tražioca azila, s obzirom da se izraz lica, govor tela, upotreba rečnika u zavisnosti da li osoba potiče iz ruralne ili urbane sredine mogu razlikovati od kulturnih normi i običaja u evropskom kontekstu (pogledati odeljak II.4 – kulturološke razlike među tražiocima azila).
- Fokus na relevantne informacije i detalje:** zadržavanje na materijalnim činjenicama koje su od suštinske važnosti za azilni zahtev, time što će ispitivač usmeravati tražioca azila da pravilno razume šta se od njega traži da odgovori i da temeljno obradi svako pitanje u vezi sa eventualnim postojanjem radnji progona.
- Izbegavanje donošenja preuranjениh i neosnovanih zaključaka i sudova:** iako se na osnovu određenih iznetih iskaza često mogu zdravorazumski izvesti određeni zaključci, oni zapravo mogu navesti na pogrešan put. Zbog toga je važno da ispitivač temeljno ispita sve moguće okolnosti i na osnovu činjenica i argumenata izvede pravilan zaključak.
- Rukovoditi se posebnim smernicama u slučaju osoba sa proživljenim traumatskim iskustvom** ili iz kategorije posebno **ranjivih grupa** (videti Poglavlje III priručnika).

4. Kulturološke razlike među tražiocima azila

Tražioci azila su veoma heterogena populacija koje odlikuje pripadnost različitim tradicijama i kulturama, različitim nacionalnim, etničkim, religijskim i drugim grupama. Među njima su osobe sa različitim potrebama, kao i iz svih obrazovnih i socio-ekonomskih slojeva. Sve te razlike se odražavaju kako u međusobnim odnosima tražilaca azila tako i u ponašanju prema predstavnicima uprava azilnih centara, policiji, inspektorima za strance, službenicima Kancelarije za azil, Komesarijata za izbeglice i migracije, lekarima, socijalnim radnicima i svim drugim predstavnicima institucija u okviru azilnog sistema.

Kultura predstavlja identitet određene grupe (etničke, nacionalne ili druge) koja deli zajedničku, umetnost, muziku, jezike i religije, ali i što je još bitnije način razmišljanja, uverenja, obrasce ponašanja, stil komunikacije, socijalne navike. Kako se radi o faktorima koji u velikoj meri utiču na vrednosti i principe kojima se tražioci azila rukovode, veoma je važno обратити pažnju на kulturološke karakteristike tražioca azila tokom sprovođenja intervjua u azilnom postupku, kako bi se pre svega prikupile, a potom i ispravno tumačile informacije od značaja za odlučivanje o azilnim zahtevima tražilaca azila.

U odnosu na statistiku najzastupljenijih nacija u azilnoj populaciji u Srbiji⁷⁵ a u skladu sa APC/CZA ekspertizom, ali i zaključcima i iskustvom stečenim u stalnom terenskom radu

⁷⁵ U prva tri meseca 2015, od 8723 tražilaca azila u Srbiji, najveći broj je došao iz Sirije – 41%, Avganistana – 31%, Somalije – 8%, Iraka – 6,5% i Eritreje – 3%. U 2014. godini, od 16 500 tražilaca azila u Srbiji, 58% je poreklom iz Sirije, 18,3% iz Avganistana, 4,8% iz Eritreje, 4,2% iz Somalije, 1,7% iz Pakistana. Po brojnosti slede tražioci azila iz Nigezije, Malija, Gane, Bangladeša, Gane, Irana, Konga, Kameruna, Obale Slonovače, itd.

APC/CZA sa tražiocima azila širom Srbije,^{76 77} izdvaja se pet grupa tražilaca azila s obzirom na njihove kulturološko-sociološke razlike, a koje se umnogome poklapaju i sa geografsko istorijskim kontekstom iz kojeg te grupe dolaze. Generalizacija osobenosti glavnih azilnih grupa koja sledi je napravljena sa ciljem da služi boljem razumevanju opštih obrazaca ponašanja i komuniciranja, kao i vrednosti kojima se svaka grupa rukovodi, ali pre svega i samo kao smernica i reper, a nikako upustvo sa kojim se pristupa i rukovodi u intervjuisanju. Samim tim, ona ne predstavlja sve pojedinačne tražioce azila niti sve moguće njihove specifičnosti, već teži da obuhvati i izdefiniše glavne azilne grupe u Srbiji, **te ne isključuje potrebu da ispitivač u azilnom postupku uzme u obzir složenost kulturne, religiozne i druge zaledine svakog pojedinačnog tražioca azila u svojoj složenosti i posebnosti.**

4.1. Arapska grupa

Arapska grupa tražilaca azila je trenutno u Srbiji najbrojnija i najraznolikija. Među njima je najviše pojedinaca iz Sirije, zatim iz Iraka, Alžira, Maroka, Tunisa. Njihova specifičnost je tradicionalnost u vidu strogog i isključivog poštovanja i rukovođenja ukorenjenim kulturološkim i nacionalnim vrednostima, uverenjima i obrascima ponašanja, kao i smanjena inicijativa za adaptaciju. Religija, islam, u njihovim životima igra specifičnu ulogu u smislu da prožima svakodnevni život i obuhvata skup normi i načina ponašanja što ne govori nužno o visokoj religioznosti. U jeziku je učvršćeno često spominjanje boga u vidu izraza koje koriste u svakodnevnom govoru, dok se praktikovanje vere razlikuje s obzirom na zemlju iz koje dolaze. Među njima su takođe primetne razlike i mogu se podeliti u dve podgrupe – Sirija, Irak i Jemen, sa jedne strane, i Alžir, Maroko i Tunis sa druge strane.

Podgrupu iz Sirije, Iraka i Jemena čine ljudi iz raznih obrazovnih i socijalnih slojeva. To se posebno odnosi na tražioce azila koji dolaze iz Sirije, među kojima se mogu naći kako visoko obrazovani ljudi, ekonomisti, pravnici, direktori bolnica, škola, menadžeri, profesori, tako i srednje i nisko obrazovani ljudi što je sve uslovljeno razlogom njihovog izbeglištva, tj. aktuelnim sukobom, kada su ljudi bez obzira na svoj status u društvu svi prinuđeni da migriraju. Dalje, pojedinci u ovoj grupi su mirniji i strpljiviji, što se posebno odnosi na Sirijce, što je uticaj prethodnog iskustva života u zemlji kulturoloških i religioznih razlika kao što je Sirija koja je do sukoba bila izrazito sekularna, multinacionalna i višereligijska.⁷⁸ Iz Sirije i Iraka često dolaze porodice ili samohrani roditelji sa decom, maloletnici bez pratnje kao i ljudi srednjih godina, te je u tim slučajevima tokom azilnog postupka potrebno posebno obratiti pažnju na njihovu ranjivost i postupati u skladu sa smernicama za ranjive grupe tražilaca azila (videti [Poglavlje III](#)). Dok je kod tražilaca azila iz Jemena uočljiva rigidnost i izrazita partijarhalnost u mišljenju kao i postojanje čvrstih stereotipa o Evropljanima i količini slobode koju praktikuju (u vidu odnosa između muškaraca i žena, stepena obrazovanja i aktivne uloge

⁷⁶Centar za zaštitu i pomoć tražiocima azila je organizacija koja je osnovana krajem 2007. godine i od nastanka azilnog sistema do danas radi na terenu sa tražiocima azila u svim mestima gde se oni nalaze i gde su smešteni azilni centri. Kroz svakodnevni terenski rad timova pravnika, psihologa, pedagoga i prevodilaca, kroz pravna savetovanja, interkulturnalne, psihološke i druge radionice i asistencije tražiocima azila APC/CZA je stekao najbolji uvid u kulturološke i druge razlike i specifičnosti azilnih grupa, njihove probleme i potrebe, stvorivši bogatu azilnu praksu i iskustvo u radu sa tražiocima azila u Srbiji.

⁷⁷Rhonda S. Zaharna, "Understanding Cultural Preferences of Arab Communication Patterns", u: Public Relations Review, Vol. 21, No. 3, 1995.; Nancy Hatch Dupree, "Cultural heritage and national identity in Afghanistan", u: Third World Quarterly, Vol. 3, No. 5, 2002, itd.

⁷⁸Hrišćani i katolici i pravoslavci, muslimani i šiiti i suniti, Aleviti, Druzi, itd.

žena u svakodnevnom životu i društvu, slobode govora, itd.), a koja je u velikoj meri uslovljena izrazitom religioznošću i praćenjem strogih društvenih pravila i normi, Sirijci su otvoreniji i fleksibilniji za razumevanje i prihvatanje kulturoloških razlika i za njih novih evropskih vrednosti, što im pomaže da bolje razumeju i da se prilagode okolnostima u kojima se nalaze u Evropi.

Kada je u pitanju podgrupa iz zemalja Magreba (Alžir, Maroko, Tunis), u njoj se nalaze konfliktiniji i impulsivniji mladi ljudi (do 25 godina), najčešće muškarci, koji često imaju niži prag frustracione tolerancije pa brže i burnije reaguju u komunikaciji i prilikom intervjeta. Po pravilu su manje obrazovani ali i manje tradicionalni kako u oblačenju tako i u razmišljanju zahvaljujući prethodnim kolonijalnim ali i svakodnevnim snažnim evropskim uticajima posebno francuskim kulturološkom uplivom, što im značajno pomaže u prilagođavanju evropskom kulturološkom kontekstu i svakodnevnoj komunikaciji i funkcionisanju u Evropi, tokom puta migracije.

Ponos i poštovanje su vrednosti koje obe podgrupe izrazito cene, pri čemu to tražioci azila iz Sirije, Iraka i Jemena više pokazuju dok oni iz zemalja Magreba na tome više insistiraju kod sagovornika, pa će se tako osoba iz Magreba lakše i češće uvrediti, u odnosu na ljude iz ostalih arapskih zemalja, ukoliko proceni da je sagovornik ne poštuje, burno reagovati i prekidati komunikaciju. Kada se govori o stilu komunikacije, karakteristično je da ljudi iz obe arapske podgrupe komuniciraju posredno, tj. da se poruka ne prenosi jasno i nedvosmisleno, pogotovo kada se radi o emocionalno obojenim temama, već se može protumačiti dvojako i dosta zavisi od konteksta samog razgovora.⁷⁹ Skloni su ponavljanju kao i korišćenju metafora i upoređivanja kako bi dočarali ono o čemu govore.⁸⁰

Smernice za prikupljanje informacija

1. S obzirom na stil komunikacije koji Arapi koriste i koji je, kao što je već napomenuto, indirektan tj. posredan, veoma je važno konstantno voditi komunikaciju u željenom smeru i postavljati jasna i konkretna pitanja. Ukoliko razgovor kreće da se rasplinjava i tražilac azila kreće da se udaljava od pitanja, potrebno je pažljivo ga vratiti na temu. Imajući u vidu da Arapi veoma cene uzajamno poštovanje, bitno je ne pokazivati grubost, jer će to doživeti negativno, uvrediti se i zatvoriti za komunikaciju.

Dobar način:

„Razumem šta hoćete da kažete, ali sada je jako bitno da odgovorite na pitanje, da bih bolje razumeo zbog čega ste, na primer, otišli/šta se dogodilo/(ponoviti pitanje).“

ili

„O tome možemo kasnije, ali sada bih voleo da mi bolje objasnите okolnosti u kojima ste napustili domovinu/kada ste otišli/(ponoviti pitanje).“

Loš način: „Nisam Vas to pitao! Odgovorite mi na pitanje.“

⁷⁹Rhonda S. Zaharna, "Understanding Cultural Preferences of Arab Communication Patterns", u: Public Relations Review, Vol. 21, No. 3, 1995., str. 242.-243.

⁸⁰Ibid, str. 248.

2. Takođe, upravo zbog visokog vrednovanja uzajamnog poštovanja, važno je pratiti i neverbalno ponašanje. Ukoliko se primeti da tražilac azila ne želi više da razgovara, ne veruje ispitivaču, da mu je neprijatno, ima uvređen izraz lica, kratko odgovara na pitanja, dobro je proveriti o čemu se radi kako bi se ponovo steklo poverenje i poštovanje i intervju nastavio tako da se dobiju potrebne informacije.

Dobar način:

„Imam utisak da Vam se raspoloženje promenilo i kao da ne želite više da razgovarate? Šta se dogodilo? Šta Vas je uznemirilo, povredilo, uvredilo? Jako je bitno da nastavimo kao i do sad i da mi pružite sve informacije kako bih bolje razumeo Vaš problem.“

Loš način:

„Odgovarajte na pitanja. Ovde ste da mi date informacije za sve što Vas pitam.“

3. Ukoliko tražilac azila koristi metafore, veoma je bitno pitati ga šta je time htelo da kaže i šta to za njega znači, umesto samo preći preko toga. Naime, Arapi metaforama često pokušavaju da dočaraju neki događaj i okolnosti, pa se na taj način mogu prikupiti važne informacije.
4. Ako tražilac azila burno reaguje, bitno je objasniti mu da je takvo ponašanje nedopustivo i predočiti mu posledice.

Dobar način:

„Kao što se ja ophodim prema Vama sa poštovanjem očekujem da i Vi budete takvi prema meni. Ukoliko nastavite tako da se ponašate, biću prinuđen da prekinem intervju što može loše da se odrazi na Vaš azilni postupak i da dovede do (konkretnе negativne posledice).“

Loš način: „Prestanite odmah! Izbaciću Vas napolje i iz kampa!“

4.2. Avganistansko-iranska grupa

Ova grupa obuhvata ljude sa Srednjeg Istoka, Avganistana, Irana, delova Pakistana. Kod tražilaca azila u ovoj grupi najuočljiviji su konzervativnost i patrijarhalnost. Konzervativnost se odnosi na tendenciju da se ne napuštaju stari obrasci mišjenja, stavova, vrednosti, uz zaziranje i opiranje novim vrednostima, načinima života i uopšte promeni svega što odstupa od njihovih usvojenih i propisanih normi ponašanja. Patrijalhalnost objašnjava organizaciju njihovog društva, zajednice pa i porodice. Vođa i poglavar je muškarac koji je u hijerarhiji iznad žena, u smislu da ima veću vrednost i da je njegov sud konačan. Insistiraju na poštovanju starijih i bespogovornoj poslušnosti prema autoritetu. Žene su u ovakvom društvu potlačene i isključene iz javnih i religijskih aktivnosti. Veoma su zatvoreni u okviru svojih etničkih grupa i jako teško uspostavljaju odnos sa drugim tražiocima azila, koje uglavnom ignorišu. Sa akterima azilnog sistema takođe otežano uspostavljuju odnos poverenja i prema njima su korektni ali ne i otvoreni, pa je veoma teško dobiti relevantne i sadržajne informacije i proceniti njihovu

autentičnost. Poštovanje koje pokazuju prema sagovorniku, u vidu kratkog odgovaranja na pitanja, izostanka samoinicijativnog komentarisanja i održavanja kontakta očima se često može pogrešno protumačiti kao pasivnost i nezainteresovanost. Izrazito su rigidni i teško razumeju i prihvataju tuđe vrednosti. Veoma cene disciplinu i vaspitanje u vidu pokornosti i pasivnosti. Žene nikako ne putuju same već u okviru porodice ili u društvu muških rođaka. Većina žena je neobrazovana i vrlo zavisna od muškaraca, što može predstavljati otežavajuću okolnost prilikom sprovođenja intervjuja i prikupljanja informacija, budući da žene sa jedne strane ne mogu da se izraze na način jasan i razumljiv ispitivaču jer nisu obrazovane, osećaju stid i nelagodu da slobodno govore pred nepoznatim ljudima, a sa druge strane mogu da budu delimično ili potpuno neinformisane o pravim razlozima napuštanja zemlje porekla, o zemljama tranzita, uslugama krijumčara, mestima tranzita i slično. Najveći broj tražilaca azila maloletnika bez pratinje pripada upravo avganistansko-iranskoj grupi i dolazi iz Avganistana ([pogledati odeljak III.2](#)).

Vrednosti koje pripadnici ove grupe neguju su pre svega čast i poštovanje, pogotovo prema starijima i ženama⁸¹, iako je to kontradiktorno samom položaju žena u društvu koji je iz perspektive zapadne kulture potlačen i degradirajući. Ova činjenica se dobro opisuje kroz princip „zan zar zanim“, što znači da su žena, zlato i zemlja neprikosnovene vrednosti i tretiraju se kao svojina muškarca. U tom smislu, poštovanje koje se ukazuje ženi je poštovanje prema njenoj porodici i pre svega mužu, koji je njen vođa i vlasnik. Dalje, vrlo su požrtvovani i lojalni prema prijateljima i porodici, tolerantni ali i ponosni.⁸² U komunikaciji su takođe indirektni ali za razliku od Arapa, koji imaju potrebu da komuniciraju detaljno iobilno, govore onoliko koliko misle da je neophodno kako bi odgovorili na postavljena pitanja i preneli suštinu, što ipak ne znači da su uvek konkretni i da je obim i sadržaj njihovih odgovora zaista dovoljan sagovorniku. Nisu pričljivi, a preteranu pričljivost procenjuju negativno i kao odraz nepristojnosti.

Avganistanci koji su određeni period ili čitav život proveli u Iranu se značajno razlikuju od Avganistanaca koji dolaze iz Avganistana. Iako u Iranu imaju daleko manja prava u odnosu na državljanje Irana, Avganistanci postaju obrazovaniji (i dečaci i devojčice idu u obavezne škole, itd...), žene uživaju više prava, otvoreniji su prema drugima, spontaniji u komunikaciji, moderno obučeni što može da zvuči neelogично ukoliko se uzmu u obzir kod nas rasprostranjeni stereoptipi o Iranu kao zemlji koja je izrazito konzervativna, zatvorena i radikalno islamska od dolaska Homeinija sve do danas.

Osim navedenog, potrebno je obratiti pažnju i na etničke grupe u okviru samog Avganistana, jer se neke odlike komunikacije razlikuju od grupe do grupe. Najbrojniji su Paštuni, zatim Tadžici, Hazare, Uzbeci, Aimaci, Turkmeni i Balohi. Ono što je karakteristično za Paštune je da su ratoborniji i dominantniji od ostalih, pa će oni pre biti slobodniji u komunikaciji ali i lakše se uvrediti. Sa druge strane, Hazari, koji su među najdiskriminisanijim od strane drugih grupa, će pre reagovati pokorno i pasivno, u skladu sa iskustvom i naučenim stilom komunikacije, uslovijenim svojim potlačenim položajem u društvenoj hijerarhiji Avganistana.

⁸¹Nancy Hatch Dupree, "Cultural heritage and national identity in Afghanistan", u: Third World Quarterly, Vol. 3, No. 5, 2002., str. 998.

⁸²Ibid.

Kada su u pitanju tražioci azila koji dolaze iz Irana, veoma su slični onima poreklom iz Avganistana, pri čemu se kod njih uočava veći stepen samostalnosti, direktnog i otvorenosti za komunikaciju nego kod Avganistanaca.

Smernice za prikupljanje informacija

1. Kako su neke od osnovnih karakteristika komunikacije Avganistanaca sa strancima čutljivost i uzdržanost, potrebno je imati to u vidu i njihovo pasivno ponašanje tumačiti kao kulturološki uslovjen stil komunikacije a ne nužno otpor i nezainteresovanost. Kako je ipak potrebno doći do što konkrentnijih informacija, dobro je podsticati komunikaciju s vremenom na vreme i postavljati detaljnija pitanja.

Dobar način:

„Hajde kažite mi nešto više o (pitanje)?“ ili „Da li možete to malo bolje da mi objasnите?“ ili „Sada je jako bitno da mi što više ispričate o tome.“

Loš način: „Aha. Ništa više nemate da kažete o tome?“

2. Sa ženama je posebno bitno rukovoditi se prethodnom smernicom zbog njihove često pasivne uloge u migraciji, ali i nastojati da tokom intervjeta ispitivač bude žena, u skladu sa načelom rodne ravnopravnosti.⁸³
3. Zbog poteškoća u uspostavljanju poverenja tokom razgovora sa tražiocima azila iz Avganistana, dobro je isticati da su informacije koje pružaju poverljive i da niko ne može da ih sazna i zloupotrebi, u skladu sa načelom poverljivosti.⁸⁴

Dobar način: „Kao što sam Vam rekao na početku, sve što mi kažete je poverljivo, što znači da niko drugi to ne može da sazna i da zbog toga imate problema.“

Loš način: „Odgovorite na pitanje, znate da nećete imati problema.“

4. Ukoliko se bračni par ili porodica sa ženskim članovima intervjuje, potrebno je svakako obaviti odvojene intervjuje sa ženom i mužem. U situacijama zajedničkog intervjuisanja, previše direktno ponašanje prema ženi se može protumačiti kao nepoštovanje pa se ona može postideti a muškarac uvrediti i prekinuti komunikaciju čime se urušava odnos i gubi prilika za prikupljanje informacija od značaja. Naravno, kada se žene ispituju učiniti to nežno, podsticati a ne forsirati komunikaciju i davanje izjava, ohrabrivati ispitnice u davanju odgovora.

4.3. Istočnoafrička grupa

Eritreja

Tražioci azila poreklom iz Eritreje koji dolaze u Srbiju, bilo da su hrišćani⁸⁵ ili muslimani, su otvoreniji i fleksibilniji za komunikaciju i na putu se prilagođavaju i menjaju u odnosu na

⁸³Zakon o azilu, op.cit, čl. 14.

⁸⁴Ibid, čl. 18.

konkretnu zemlju tranzita i situaciju u kojoj se nalaze. Najveći broj žena tražilaca azila u Srbiji koje putuju same dolazi upravo iz Eritreje. Koreni kapaciteta Eritrejaca da se adaptiraju na nove sredine mogu se pre svega naći u religiozno mešovitom društvu iz kojeg dolaze, kao i u činjenici da veoma mladi napuštaju svoje zemlje i odlaze da rade u Sudanu, Libanu, Turskoj, zalivskim zemljama (Irak, Iran, Kuvajt, Oman, Katar, Bahrein) gde se susreću sa ljudima iz različitih kultura i gde razvijaju upravo svoje veštine prilagođavanja. Dalje im upravo to pomaže da se prilagode evropskoj kulturi pri ulasku u Grčku i druge evropske zemlje, gde vrlo brzo menjaju stil oblačenja i života i usvajaju evropske obrasce, žene postaju modernije, menjaju frizure, odeću, odbacuju stare obrasce ponašanja i prihvataju nove evropske trendove. Žene poreklom iz Eritreje neretko bivaju žrtve trgovine ljudima, radne i seksualne eksploracije i to treba imati u vidu prilikom sprovođenja intervjuja (smernice za sprovođenje intervjuja sa ovim osobama u [odeljku III.4](#)). U azilnom sistemu je učestala pojava parova Sudanac – Eritrejka što ukazuje na osetljiv položaj ovih žena tokom puta, imajući u vidu da one uglavnom kreću na put same, što dalje utiče na to da se u teškim i problematičnim situacijama lako vezuju za muškarce koji im ponude pomoći i time nekad upadnu u lanac trgovine ljudima ili drugi vid zlostavljanja. Kako mešoviti brakovi (između dvoje ljudi različitog nacionalnog, a pogotovo etničkog i religijskog porekla), pogotovo oni koji su nastali na putu, nisu nešto što je uobičajeno reč je najčešće o kijumčarima i pratiocima koji ove žene sprovode na putu migracije do zemalja destinacije što ispitivač predstavlja signal da intervjuje učini posebnom osetljivim, a često i indiciju postojanja trgovine ljudima, nasilja i zlostavljanja.

Smernice za prikupljanje informacija

Pošto su tražioci azila poreklom iz Eritreje uglavnom fleksibilni i otvoreni ne postoje posebne smernice za prikupljanje informacija od značaja koje bi bile uslovljene kulturološkim stilovima komunikacije. Međutim, iskustvo govori da su žene iz Eritreje pod posebno visokim rizikom od trgovine ljudima pa tokom intervjuja treba biti osetljivi po potrebi ispitati indicije ukoliko se posumnja na trgovinu ljudima. U nastavku slede znaci koje ispitivač može da primeti tokom intervjuisanja i koji treba da pobude sumnju. Važno je imati na umu da osoba koja pokazuje te znakove nije nužno žrtva trgovine ljudima, kao i da ukoliko osoba ne pokazuje ništa od navedenog ne znači da nije žrtva. Takođe, veoma je teško prepoznati žrtvu trgovine ljudima u azilnoj populaciji jer je upravo iskustvo migracije često traumatično i često dovodi do istih ili sličnih reakcija i ponašanja. Ukoliko se sumnje pokažu kao istinite, neophodno je neodložno uključiti Centar za zaštitu žrtava trgovine ljudima⁸⁵, državni organ koji se bavi ovim problemom.

1. Znaci koji treba da pobude sumnju:

- Mešoviti brak – često Sudanac i Eritrejka
- Preterana povučenost, zbumjenost, nemogućnost da odgovori na pitanja gde je živila u zemlji porekla, čime se bavila u zemlji porekla, kako je migrirala, kako je platila put, šta sad namerava da radi, u kakvom je odnosu sa čovekom sa kojim putuje

⁸⁵Veliki broj tražilaca azila iz Eritreje su hrišćani, koji su već u Grčkoj počeli da usvajaju postojeće evropske kulturološke obrasce, otvoreni i komunikativni sa željom da se što pre prilagode evropskim vrednostima i kulturi.

⁸⁶Centar za zaštitu žrtava trgovine ljudima je ustanova socijalne zaštite koja identificira i procenjuje žrtve trgovine ljudima, i obezbeđuje im adekvatnu pomoći i podršku u cilju njihovog oporavka i reintegracije. Dežurni telefon za prijavu potencijalne trgovine ljudima je 0038163610590. Više na sajtu: <http://www.centarzztlj.rs/>

- Neverbalni znaci (ekspresija lica, pokreti, itd.) pogotovo kada se govori o načinu putovanja – kršenje prstima, vrpoljenje na stolici, unezveren pogled, drhtanje
- Fizičke povrede i ožiljci koji ukazuju na zatočeništvo ili fizičko nasilje – modrice, prelomi
- Preterano slobodno ili seksualizovano ponašanje i izgled – koketiranje, drsko ponašanje, izazivanje
- Izjave da je bila seksualno zlostavlјana, pogotovo ako je na taj način platila put; da je muškarac sa kojim putuje kontroliše, ne da joj da izađe iz sobe, uvek je sa njom, nikad je ne ispušta iz vida, ne da joj da komunicira sa drugim ženama u centru za azil, porodicom, prijateljima.

Somalija

Somalija je zemlja sa izrazitim kulturološkim razlikama. Kada je u pitanju religija, kod Somalijki i Somalijaca ona igra značajnu ulogu. Među Somalijcima postoje velike razlike u ponašanju i slobodama muškaraca i žena, gde su muškarci veoma adaptibilni, radoznali, brzi u uočavanju kulturnih kodova i ponašanjih obrazaca u novim kulturama. U komunikaciji su uglavnom otvoreni i raspoloženi da uspostave prvi kontakt. Kao što je to slučaj i sa Eritrejcima, iskustvo života u sigurnijim delovima Somalije i arapskim, pretežno zalivskim zemljama, ih u velikoj meri čini radoznalim i prilagodljivijim. Iako nastoje da se ponašaju i oblače kao predstavnici zapadnog društva, od svojih tradicionalnih vrednosti ne odustaju i ostaju dosledni pripadnici svojoj naciji.

Žene su pak povučene, s obzirom da su često neobrazovane, što ih čini pasivnijim i zatvorenijim prema drugim narodima. Somalijke često zadržavaju izvorne stilove oblačenja dok neke od njih pokazuju sigurnost, samosvesnost, samostalnost i takve osobe su po pravilu imale iskustva života i rada u zalivskim zemljama, Etiopiji ili u bezbednijim delovima Somalije (poput Somalilenda, Puntlanda, Jubalanda) što je jasno i uočljivo već prilikom prvog intervjua.

Vrlo su ponosni na činjenicu da u Somaliji živi jedna – somalijska nacija i praktikuje se jedna vera iako je tako velika razlika među etničkim, plemenskim i jezičkim grupama, mikrogrupama i regijama, kao i politički samostalnim celinama na prostoru Somalije.⁸⁷

Smernice za prikupljanje informacija

U ovoj grupi tražilaca azila je pre svega bitno obratiti pažnju na komunikaciju sa ženama, jer su one često pasivne, čutljive, neobrazovane (osim ukoliko nisu imale priliku da se obrazuju ili imaju iskustvo rada i života u nekim arapskim zemljama) što sve dodatno otežava prikupljanje informacija. U tim slučajevima treba se rukovoditi smernicama kao i prilikom ispitivanja žena iz Avganistana (pogledati [odeljak II.4.2](#)). Pre svega treba podsticati tražilju azila na davanje opširnijih odgovora i intenzivniju komunikaciju, preformulisati pitanja ukoliko se primeti da ih ne razume, pojednostaviti jezik kojim se ispitivač služi.

⁸⁷ Među regionima koji su proglašili nezavisnost i faktički tako funkcionišu su Somaliland i Puntland na severu zemlje, dok pojedina ruralna područja na jugu države kontroliše islamistička teroristička grupa Al Šabab (Al-Shabaab).

4.4. Zapadnoafrička grupa

Tražioci azila koji dolaze iz zemalja zapadne Afrike⁸⁸ su po ponašanju, pristupu drugim ljudima, komunikacionim stilovima, razumevanju društva najsličniji Evropljanima, pre svega zbog kolonijalnog uticaja zemalja zapadne Evrope (Velike Britanije, Francuske, Belgije, Holandije), što im omogućava da se najlakše i najbrže adaptiraju na situaciju u kojoj se nalaze. U komunikaciji su otvoreni i vrlo brzo uspostavljaju prisnost. Sa druge strane, pokazuju odsustvo kapaciteta da uđu u dijalog i pristanu na kompromis, vezujući se za svoja ubeđenja. Češće su u pitanju mladi muškarci, uglavnom srednjeg i višeg obrazovanja, često iz srednjih ili viših slojeva društva. Značajan broj muškaraca koji dolaze iz ovog područja bavi se fudbalom ili nekim drugim kolektivnim sportom, što govori i o njihovoj požrtvovanosti i poštovanju zajednice, spremnosti da pruže podršku jednih drugima, otvorenosti za razlike. Kako su engleski i francuski zvanični jezici u njihovim zemljama porekla, lakše se sporazumevaju i brže ostvaruju odnos poverenja sa akterima azilnog sistema. Veoma su mirni i nekonfliktni što je suprotno uvraženim stereotipima o afričkim narodima i državama, ali, kako susvesni da su drugačijeg izgleda i boje kože, često se osećaju rasno diskriminisani kako od strane drugih azilnih grupa tako i od strane sistema pre svega zbog toga što su se, kako ističu, tokom putovanja susreli sa zlostavljanjem i maltretiranjem na rasnoj osnovi ne samo u tranzitnim zemljama Afrike i Azije već i evropskim tranzitnim zemljama (Bugarskoj, Grčkoj, Makedoniji, i dr.). Izrazito su pobožni bilo da su hrišćani ili muslimani, a religija igra veliku i važnu ulogu u njihovom svakodnevnom životu. Veruju u pomoć i zaštitu od boga i rituala, što im daje utehu u teškim trenucima i snagu da istraju na putu.

Smernice za prikupljanje informacija

Kao što je to slučaj sa Eritrejcima, i tražioci azila iz zapadne Afrike ne pokazuju posebno drugačije stilove komunikacije od Evropljana koji bi mogli da otežaju sprovođenje intervjuja, pa ne postoje posebne smernice za prikupljanje informacija od značaja koje bi bile uslovljene kulturološkim stilovima komunikacije. Ipak zbog toga što su najčešće bili izloženi diskriminaciji na putu do Srbije, što i sami prepoznaju, važno je dati im osećaj ravnopravnosti, uvažavanja i staviti im u izgled da imaju isti tretman kao i drugi tražioci azila. Načini na koje se tome doprinosi su sledeći:

1. Kada je neophodno, koristiti izraz „Afrikanci“ ne „crnci“, nikako „druga rasa“.

Dobar način: „Ako sam Vas dobro razumeo svi ljudi u čamcu sa Vama su bili iz Afrike?“

Loš način: „Svi u čamcu su bili crnci?“

2. Kada govore o diskriminaciji saslušati ih sa strpljenjem i razumevanjem i ne odbacivati a priori njihove izjave kao preterane.

Dobar način: „Sigurno da Vam je bilo teško kao Afrikancu da radite u arapskoj zemlji.“

Loš način: „Svi misle da su diskriminisani, to nije istina.“

88 Prema zvaničnoj UN podeli afričkog kontinenta na regije, pod Zapadnom Afrikom se podrazumevaju sledeće države: Nigerija, Niger, Gana, Obala Slonovače, Mali, Sijera Leone, Senegal, Burkina Faso, Benin, Togo, Liberija, Gvineja, Gvineja Bisao, Gambija, Mauritanija, ostrvo Sveta Jelena, Zelenortska ostrva, Sao Tome i Princi. Za potrebe priručnika ovoj grupi zemalja su još dodate Kamerun i Kongo, a izbačena Mauritanijska, koja je po kulturi i tradiciji sličnija zemljama Magreba.

3. Posebno naglasiti da su pred Zakonom o azilu i u azilnom postupku svi migranti jednaki (načelo diskriminacije, član 7 ZOA)

III. Ranjive grupe tražilaca azila – ophođenje na intervjuu

Iako se iz *Poglavlja II* može zaključiti da su tražioci azila samim tim što su prinuđeni na izbeglištvo ranjivi, mogu se izdvojiti i specifične grupe u ovoj populaciji, koje imaju posebne potrebe. Ovo poglavljje ima za cilj da produbi znanja čitaoca o:

- Pojmu i kategorijama ranjivih grupa tražilaca azila;*
- Osobenostima kategorija ranjivih grupa i mogućim poteškoćama prilikom intervjuisanja;*
- Preporučenim merama i praksama za sprovođenje saslušanja.*

1. Pojam ranjivih grupa

Zakon o azilu RS propisuje načelo brige o licima sa posebnim potrebama i navodi da će se u azilnom postupku voditi računa o tražiocima azila sa posebnim potrebama, „...kao što su [naglašeno od strane autora]:

- maloletnici;
- lica potpuno ili delimično lišena poslovne sposobnosti;
- deca odvojena od roditelja ili staratelja;
- osobe sa invaliditetom;
- stare osobe;
- trudnice;
- samohrani roditelji sa maloletnom decom;
- i lica koja su bila izložena mučenju, silovanju ili drugim teškim oblicima psihološkog, fizičkog ili seksualnog nasilja.“⁸⁹

Osim što su ove grupe tražilaca azila prepoznate kao ranjive, a time njihove specifične potrebe postale vidljivije, postavlja se pitanje da li azilna procedura može uspešno da odgovori na njihove potrebe i pruži im jednaku šansu i fer azilni postupak. Pokazalo se da bilo koji rad sa ranjivim grupama tražilaca azila zahteva poseban pristup, kako u zbrinjavanju i pružanju podrške, tako i u samom azilnom postupku.

Iako pravni propisi EU ne obavezuju Srbiju u ovom trenutku, potrebno je njihova rešenja imati u vidu pri primeni sopstvenih zakonskih odredbi i ispitivanju tražilaca azila, tim pre što je većina zakonskih azilnih pojmoveva i termina preuzeta iz prethodnih evropskih azilnih propisa,⁹⁰ a imajući u vidu da je u procesu pristupanja EU Srbija dužna da usaglasi sopstvene azilne propise i praksu sa novim evropskim azilnim *acquis-jem*.⁹¹

⁸⁹ ZOA, op.cit, član 15.

⁹⁰ Srbija je azilni sistem i azilno zakonodavstvo prvi put dobila u 2007. godini bez prethodnih iskustava u azilu, gradeći sopstveni pravni azilni okvir na pojmovima i rešenjima koja su direktno unošena iz evropskog azilnog zakonodavstva u domaće propise.

⁹¹ Akcioni plan, za pregovaračko poglavље 24, op.cit, str. 31-34. U pregovorima o pristupanju Srbije EU upravo ovo poglavљje treba da bude otvoreno među prvim i zatvoreno pri samom okončanju pregovaračkog procesa.

U evropskim okvirima, ranjive grupe tražilaca azila su takođe posebno prepoznate izmenjenim pravnim propisima Evropske unije (EU) koji su usvojeni 2011. i 2013. godine.⁹² Naime, u Direktivi o kvalifikaciji 2011/95/EU se navodi da u postupku određivanja da li se osoba kvalificuje za dobijanje međunarodne zaštite, države članice moraju uzeti u obzir posebnu situaciju ranjivih pojedinaca, među kojima su, pored kategorija navedenih u srpskom Zakonu o azilu i žrtve trgovine ljudima.⁹³ U poslednje vreme postoji tendencija i u evropskoj azilnoj literaturi i praksi da se žene generalno, kao i pripadnici LGBT populacije, izdvoje kao posebne grupe.⁹⁴

Direktiva 2013/33/EU o uslovima prijema tražilaca azila ističe da se pri primeni njenih odredbi mora voditi računa o posebnim potrebama osetljivih grupa.⁹⁵ Direktiva 2013/32/EU o azilnom postupku nalaže državama članicama da odluke o azilnim zahtevima donose nakon temeljne obrade svakog pojedinačnog slučaja. U tom cilju, donosiocima odluka države članice treba da obezbede mogućnost da, ukoliko je potrebno, traže savet stručnjaka u vezi medicinskim, kulturnim, rodnim i ostalim pitanjima vezanim za azilni zahtev.⁹⁶ Države članice mogu da daju prioritet pri rešavanju azilnih slučajeva ranjivim podnosiocima zahteva za azil, odnosno podnosiocima zahteva za koje važe posebna proceduralna pravila, kao što su na primer maloletnici bez pratnje.⁹⁷

U Srbiji, najzastupljeniju kategoriju ranjivih grupa među azilnom populacijom čine maloletnici bez pratnje (pogledati tabelu ispod). Prema podacima APC/CZA na osnovu neposrednog rada sa tražiocima azila, sve je veći broj žena koje često putuju same (bez pratnje muževa i porodica) u Srbiji, koje su kao takve potencijalne žrtve trgovine ljudima.

Godina	2012	2013	2014	01-03. 2015
Broj dece (maloletnika)	744	768	2780	1599
Broj maloletnika bez pratnje	501	598	1569	849
Udeo maloletnika bez pratnje	22%	11,8%	9,5%	9,7%

92 Takozvani „azilni paket“ podrazumeva pet pravnih propisa: Uredbe „Dablin II“ (Regulation (EU) No 604/2013) i Eurodac (Regulation (EU) No 603/2013), koja stupa na snagu 20. jula 2015; zatim Direktiva o azilnom postupku (Directive 2013/32/EU) i Direktiva o uslovima prijema (Directive 2013/33/EU) koje počinju sa primenom 21. jula 2015; i Direktiva o standardima za kvalifikovanje za dobijanje međunarodne zaštite (Directive 2011/95/EU).

93 Directive 2011/95/EU of the European Parliament and of the Council of 13 December 2011 on standards for the qualification of third-country nationals or stateless persons as beneficiaries of international protection, for a uniform status for refugees or for persons eligible for subsidiary protection, and for the content of the protection granted (Qualification Directive), član 20, stav 3. Dostupno na: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0095&from=EN>

94 Pogledati, na primer, publikaciju Independent Asylum Commission Information Centre about Asylum and Refugees (ICAR), „Vulnerable groups in the asylum determination process“, 2007, gde se pored definisanih ranjivih grupa govori i posebno o ženama tražiljama azila kao i pripadnicima LGBT populacije. Dostupno na : http://www.icar.org.uk/Vulnerable_groups_in_the_asylum_determination_process_June_2007.pdf Belgijski pravstveni organ u azilnom postupku, Komesarijat za izbeglice i apatride, posebnu pažnju obraća na rodno vezana pitanja u azilnom postupku.

95 DIRECTIVE 2013/33/EU OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 26 June 2013 laying down standards for the reception of applicants for international protection (recast), član 21. Dostupno na: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0033&from=EN>

96 DIRECTIVE 2013/32/EU OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 26 June 2013 on common procedures for granting and withdrawing international protection (recast), član 10, stav 3. Dostupno na: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0032&from=EN>

97 Ibid, član 31, stav 7.

u ukupnom broju tražilaca azila u Srbiji				
Najčešće zastupljene nacionalnosti	Avganistan, Somalija, Sirija	Avganistan, Sirija	Sirija, Avganistan	Avganistan, Sirija

Tabela 3: Dostupne statistike o deci (maloletnicima) i maloletnicima bez pratnje u Srbiji.

Izvor: MUP Republike Srbije

U nastavku će biti više reči o specifičnostima pet kategorija ranjivih grupa tražilaca azila – deci, deci bez pratnje roditelja odvojenih od roditelja, ženama i trudnicama, osobama koje su bile izložene mučenju, silovanju ili drugim teškim oblicima psihološkog, fizičkog i seksualnog nasilja, pripadnicima LGBT populacije i osobama sa narušenim zdravljem – o preprekama koje se mogu javiti prilikom prikupljanja podataka i svedočenja i tehnikama koje se koriste tokom intervjuisanja. Ove grupe su posebno izdvojene jer u njihovom slučaju sprovođenje intervjuia tokom azilnog postupka zahteva ozbiljne modifikacije. Potrebno je prilagoditi tok i sadržaj intervjeta, ponašanje ispitanika (neverbalni govor, ton, način postavljanja pitanja) kao i tumačenje dobijenih podataka i ponašanja ispitanika (npr. otpor u odgovaranju na pitanja, nemogućnost da se prisete događaja do detalja).

2. Deca⁹⁸

Deca koja migriraju izdvojena su kao posebno ranjiva grupa iz više razloga, pre svega zbog njihovog psihofizičkog stanja i zavisnosti od odraslog kada je u pitanju ispunjenje njihovih osnovnih potreba. Nedovoljna psihofizička zrelost, vulnerabilnost, nedovoljno razvijeni mehanizmi prevladavanja problema, odnosno način na koji pokušavaju da rešavaju probleme i izlaze na kraj sa njima, doživljavanje i reagovanje na progon i izbeglištvo stavili su ovu grupu tražilaca azila u red posebno ranjivih.⁹⁹ Ona će se više nego odrasli potresti u nasilnim situacijama, poverovati pretnjama i biti pogoden nepoznatim okolnostima i neizvesnosti. Takva iskustva ne samo da snažno utiču na dete već ga čine i podložnijim za buduće nasilje i eksploataciju. Takođe, deca emotivno mnogo snažnije reaguju na nasilje koje je usmereno na bliske osobe i članove porodice, pa će se tako na primer dete koje je prisustvovalo ubistvu roditelja plašiti i za svoj život iako možda on nije direktno u opasnosti.¹⁰⁰

98 Prema Zakonu o azilu Republike Srbije deca tražioci azila spadaju u dve odvojene ranjive grupe: maloletnici i deca odvojena od roditelja i staratelja. Kako se prema drugim zakonima koji se takođe primenjuju u oblasti azila različito definišu maloletnici (prema Krivičnom zakoniku dete je lice koje nije navršilo 14 godina, a maloletnik lice koje je navršilo 14 godina a nije navršilo 18 godina; prema Porodičnom zakonu dete koje nije navršilo 14 godina se naziva mlađim maloletnikom, a dete koje je navršilo 14 godina starijim maloletnikom) za potrebe ovog priručnika koristićemo se definicijom preuzetom iz Konvencije o pravima deteta (detetom se smatra osoba ispod 18 godina, ukoliko se zakonom date zemlje punoletstvo ne stiče ranije) i sve tražioci azila ispod 18 godina nazivaćemo decom, a one bez pratnje roditelja i staratelja decom bez pratnje.

99. Heaven Crawley, Working with children and young people subject to immigration control, guidelines for best practice (2nd ed), ILPA, London, 2012, str. 29. Dostupno na: <http://www.ilpa.org.uk/resources.php/16693/ilpa-working-with-migrant-children-community-care-law-for-immigration-lawyers-by-adam-hundt-and-zubi>

100 UNHCR, Guidelines on international protection: Child Asylum Claims under Articles 1(A)2 and 1(F) of the 1951 Convention and/or 1967 Protocol relating to the Status of Refugees, UNHCR, 2009, str. 9. Dostupno na: <http://www.refworld.org/docid/4b2f4f6d2.html>

Osim toga, postoje i specifični oblici progona sa kojima se deca susreću. Ona su često žrtve vojne regrutacije, trgovine ljudima, a devojčice genitalne mutilacije. Takođe, neretko su izložena porodičnom nasilju, prisilnim brakovima, radu, prostituciji i trgovini ljudima na putu migracije.^{101 102}

2.1. Poteškoće prilikom intervjuisanja dece

Tokom susreta sa nepoznatima, pogotovo onima koji su predstavnici institucija i de facto autoriteti za decu, poput policije, centra za socijalni rad, lokalnih samouprava, škola, bolnica i drugih ustanova, deca su često uplašena i ne razumeju u kakvoj se situaciji nalaze i šta će se dalje desiti sa njima.¹⁰³ Brinu da će upasti u nevolju, reći ili uraditi nešto pogrešno. Sa druge strane tinejdžeri često neće priznati da su uplašeni ili zabrinuti iako to jesu.

Prepreke koje se zbog toga mogu javiti i uticati na tok i sadržaj intervjeta, a koje se tiču psihofizičkog stanja deteta su:¹⁰⁴

- 1) **ograničene saznajne ili percipirajuće (kognitivne) veštine** kao što su usmeravanje pažnje uopšte pa samim tim i na pitanja službenog lica, doživljavanje vremensko prostorne distance, hronološko povezivanje događaja (što utiče na prizivanje i razumevanje prošlih događaja). Dete kod kojeg nije razvijen osećaj za vreme ne može da da tačan podatak o datumima ili periodu bitnim za azilni postupak. Takođe, dete kod kojeg nije razvijeno apstraktno mišljenje (počinje u 12. godini) nije u mogućnosti da pravi uzročno-posledične veze, donosi zaključke, razume metafore.
- 2) **ograničen vokabular i jezičke sposobnosti**, što utiče na mogućnost saopštavanja /komuniciranja okolnosti koje su dovele do izbeglištva. Deca često ne mogu rečima da izraze kako se osećaju i šta su doživela pa koriste drugačije izraze (npr. „igra koja mi se nije dopala“ može da znači zlostavljanje), crtež, igru (dete može stalno da odigrava neku scenu ili događaj u kojem je učestvovalo ili bilo prisutno, npr. da stalno pravi oružje i da se igra rata, ili da se igra sahrane ukoliko je svedočilo smrti bliske osobe) pa je bitno ne praviti pretpostavke i ne odbacivati a priori njihov strah kao neosnovan ukoliko prilikom intervjeta ne uspeju da ga prenesu rečima.
- 3) **anksioznost povodom preplavljenosti emocijama u prisustvu stranaca**. Kao što je već rečeno, deca se naročito boje stranih – nepoznatih osoba i ukoliko još ne razumeju zbog čega ih ispituju i čemu služe intervjeti, moguće da će se od tog straha blokirati i neće moći dalje da svedoče i daju informacije.
- 4) **posledice traume**¹⁰⁵ - nemogućnost prisećanja događaja, emocionalna pasivnost, zatupljenost, negiranje i isključivanje kao mehanizmi odbrane. Doživljavanje traume

101. Ibid, str. 9-15.

102. Home Office, "Processing an asylum application from a child", u: Children (asylum instructions), Home Office, 2014, str. 41-46. Dostupno na:

https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/257469/processingasylumapplication.pdf

103Crawley, op.cit, str. 37.

104. Klasifikacija adaptirana i dopunjena na osnovu: Heaven Crawley, op.cit, str. 54.-55.

105Trauma je iznenadni, veoma neprijatni i bolni događaj koji izaziva štetne psihičke posledice. To može biti gubitak ili odvajanje od člana porodice, iskustvo izbeglištva, učestvovanje ili svedočenje ratu, doživljeno nasilje i zlostavljanje, itd. Kako će neko reagovati na trauma zavisi od samog događaja (kvaliteta, intenziteta i trajanja) ali i od subjektivnih snaga osobe (način opažanja, razmišljanja, mehanizmi odbrane, samokontrola, emocionalna uravnoteženost, itd.)

ostavlja traga na ljudsku psihu (o čemu će biti reči u [odeljku III.4](#)). Tako, deca koja su proživela traumu mogu usled toga da imaju amneziju na period u kojem se ona odigrala ili da "isključe" svoje emocije i da zbog toga deluju hladno i distancirano što može da izgleda kao da prepričavaju događaj koji se desio nekom drugom, a ne njima.

- 5) **krivica i sramota** zbog onoga što se desilo. Veoma je teško govoriti o pretrpljenom nasilju. Emocije koje se upravo javljaju kod žrtava su krivica i uverenje da su mogli da spreče nasilje kao i sramota, jer misle da su oni sami krivi za neprijatnosti kroz koje su prošli i da će ih zbog toga drugi gledati kao manje vredne.
- 6) **strah od kazne i odmazde.** Kako deca migriraju uz pomoć krijumčara ili trgovaca ljudima koji im često govore kako da se ponašaju i šta da kažu predstavnicima institucija, može se desiti da se deca plaše da će ih krijumčari ili trgovci ljudima dodatno povrediti ukoliko nešto pogreše ili odstupe od onoga što su im rekli da kažu.
- 7) **strah da ih neće razumeti ili im verovati.** Nekada je deci samoj teško da poveruju kroz šta su prošli, što otežava davanje sadržajnih odgovora, pogotovo kada deca primete ili zaključe da su osobe koje ih ispituju stroge i da sumnjuju u njihovu priču.
- 8) **problem poverenja.** S obzirom da se deca na putu susreću sa raznim rizicima i problemima, kao jedan vid zaštite koriste distancu od drugih ljudi, svesni da ih oni mogu prevariti i povrediti. Naviknuti da ne veruju strancima, deca zbog toga mogu imati poteškoće da steknu poverenje u ispitivače i zbog toga se po pravilu ne osećaju sigurno i bezbedno da se otvore i da odgovore na sva pitanja iskreno.
- 9) **potreba da zaštiti druge.** Deca su često stavljena u poziciju, ili sama u to veruju, da moraju da ispričaju određenu priču kako bi zaštitili svoju porodicu i one sa kojima putuju. To pogotovo dolazi do izražaja kada moraju da prikrivaju istinu, što dodatno utiče na njihovu anksioznost i nepoverenje u ispitivače.
- 10) **potreba da se zadovolje odrasli putem davanja poželjnih odgovora.** Znajući da im od intervjuja nešto zavisi u budućnosti, dešava se da deca umesto da odgovaraju na pitanja iskreno, pokušavaju da prepoznaaju šta ispitivač od njih želi i da daju takve odgovore. Na primer, na pitanje kako su se osećali na intervjuu mogu da kažu dobro, iako su zapravo bili uplašeni, zbumjeni, postiđeni.¹⁰⁶
- 11) **strah od davanja pogrešnih odgovora.** Strahujući za svoju budućnost, deca mogu da daju ograničene odgovore, pogotovo kada sama misle da potpuni odgovori ne doprinose njihovoj azilnoj proceduri. Takođe, može se desiti da se boje da kažu da nešto ne znaju i da na neka pitanja nemaju odgovor, misleći da se od njih očekuje da sve znaju. Zato pre početka intervjuja treba naglasiti da ne postoje pogrešni odgovori, da dete treba da „ispriča svoju priču“ i da je sasvim u redu, čak i očekivano, da na neka pitanja odgovori sa „ne znam“.
- 12) **Pričanje određene priče koju su mu rekli da ispriča oni koji su organizovali putovanje.** Deca tražioci azila najčešće putuju na ilegalan način uz posredstvo krijumčara ljudima, nekad i trgovaca ljudima, koji daju savete ili čak primoravaju decu da se na intervjuu i pred službenim licima ponašaju na određen način. Osim toga,

¹⁰⁶Videti: Heaven Crawley, op.cit, str.44.

ukoliko putuju sa roditeljima, dešava se da ih oni pripreme za intervju u vidu pružanja samo određenih informacija i prikrivanja onih za koje procene da će našteti azilnom postupku.

Osim navedenih prepreka, treba uzeti u obzir i detetovu:¹⁰⁷

□ **Kulturu**

Kultura nas određuje u velikoj meri. Osoba koja dolazi iz Avganistana neće isto reagovati i ponašati se kao osoba koja dolazi iz zapadne Afrike. Na primer, deca iz Avganistana su povučenija, mirnija, komuniciraju sa odraslima samo kad se od njih to traži, što se u njihovoj kulturi tumači kao lepo vaspitanje, dok bi u zapadnoevropskoj moglo da se protumači kao nezainteresovanost ili otpor.

□ **Pol**

Pol u velikoj meri utiče i na fazu intervjuisanja i prikupljanja informacija. Žene, pa samim tim i devojčice, koje su u svojim zemljama višestruko diskriminisane i ograničene kulturološkim, socijalnim i zakonskim normama, su prilično pasivne, zavisne od muških članova porodice, nenaviknute da razgovaraju sa strancima, pogotovo muškarcima. U situaciji intervjuisanja može se desiti da upravo zbog toga devojčice budu nesigurnije, povučenije, čutljivije i uplašenije od dečaka. Takođe, ukoliko su one bile žrtve nasilja, dodatno se otežava sprovođenje intervjua zbog osećaja stida i srama i straha od ispitivača-predstavnika svojevrsnog autoriteta.

□ **Stepen obrazovanja**

Obrazovanje, osim samog sticanja znanja, utiče i na mogucnost prikupljanja informacija i njihovog sagledavanja odnosno na saznajnu- kognitivnu razvijenost dece. Tako, ukoliko dete od 17 godina nije išlo u školu, njegov intelektualni razvoj može da odgovara nešto mlađem uzrastu i time utiče na rečnik kojim se dete služi i na nivo detalja koje je dete sposobno da prilikom svedočenja o okolnostima izbeglištva da i oodgovara na pitanja ispitivača.

□ **Stepen zaštićenosti od strane porodice (usled čega dete možda i nema sve relevantne informacije)**

Deca koja putuju u okviru porodice često ni ne znaju prave ili detaljne okolnosti svog izbeglištva, jer su odluku i samo migriranje doneli i organizovali roditelji i samim tim ne mogu da ih pruže na intervjuu.

2.2. Smernice za sprovođenje intervjuia sa decom

Osnovni princip u radu sa decom generalno, pa tako i tokom azilne procedure, je najbolji interes deteta.^{108 109} To znači da pre svega treba zadovoljiti detetove potrebe i pažljivo razmisiliti o vremenu i okolnostima sprovođenja intervjuia. Ukoliko se pokaže da je u najboljem interesu deteta da se što pre sprovede intervju, treba imati na umu da je potrebno prilagoditi kako samu

¹⁰⁷ Ibid, str. 56.

¹⁰⁸ Porodični zakon, član 6., ZOA član 15

¹⁰⁹. Home Office, "Processing an asylum application from a child", u: Children (asylum instructions), Home Office, 2014, str. 31

proceduru tako i ponašanje osobe koja ispituje, način ispitivanja i način tumačenja informacija dobijenih tokom intervjuja. Pre svega, zbog ograničene sposobnosti pažnje, Ministarstvo unutrašnjih poslova Velike Britanije (*Home Office*) preporučuje da intervju sa mlađim detetom (do 14 godina) ne traje više od 30 minuta, a sa starijom (preko 14 godina) između 60 i 90 minuta.¹¹⁰ Dalje, kada su u pitanju osobe prisutne na intervjuu, osim samog ispitivača, potrebno je da sa detetom bude i staratelj, tj. odgovorni odrasli koji štiti dete i promoviše njegovu dobrobit tokom intervjuja, u kojeg dete ima poverenje.¹¹¹ ¹¹² Takođe, ukoliko je potrebno i prisustvo prevodioca, treba voditi računa da on, kao i sam ispitivač, bude istog pola kao i dete.¹¹³

Znanje i veštine za prikupljanje informacija od značaja

Da bi osoba koja ispituje mogla na odgovarajući način da prikupi relevantne informacije od deteta, potrebno je pre samog intervjuja da poseduje sledeća znanja i veštine u vezi sa:¹¹⁴

- Tehnikama intervjuisanja dece
- Psihofizičkim razvojem dece
- Sposobnost prepoznavanja deteta koje je žrtva trgovine ljudima ili nasilja
- Zakonskim i kulturološkim položaje dece u zemlji porekla
- Da ima koliko je moguće informacije o specifičnom detetu koje intervjujuše

Posedovanje posebnih znanja i veština za rad sa tražiocima azila generalno, je predviđeno članom Zakonom o azilu,¹¹⁵ međutim, akt kojim se ovo pitanje bliže uređuje nikada nije donet. Sa druge strane, zakonom uopšte nije regulisana sposobljenost službenika Kancelarije za azil za rad sa maloletnim licima, posebno onima bez pravnje, kao što je to slučaj u Zakonu o maloletnim počiniocima krivičnih dela i krivičnopravnoj zaštiti maloletnih lica, kojim se propisuje da policajac koji prikuplja obaveštenja od maloletnih lica mora da poseduje posebna znanja iz oblasti prava deteta i prestupništva mladih.¹¹⁶ S obzirom na posebnu osjetljivost ove grupe tražilaca azila, od izuzetne je važnosti da i službenici Kancelarije za azil budu stručno sposobljeni za pravilno sprovođenje azilnog postupka sa maloletnicima, posebno maloletnicima bez pravnje.

Kada je u pitanju uspostavljanje prvog kontakta sa detetom potrebno je ublažiti njegov strah i opustiti ga, kako bi se ono osećalo sigurno i bezbedno i kako bi se izbeglo prikrivanje bitnih informacija i izbeglo socijalno poželjno ponašanje, tj. davanje odgovora za koje procenjuju da su očekivani i cenjeni od strane osobe koja ih intervjuje.

Ispitivač treba da bude topao, prijatan i nikako osuđujuće nastrojen prema detetu. Da bi to postigao potrebno je da ima:¹¹⁷

^{110.} Heaven Crawley, op.cit, str. 53.

^{111.} ZOA, op.cit, član 16

¹¹² Heaven Crawley, op.cit., str. 16.

¹¹³ ZOA, op.cit, član 14

¹¹⁴ Heaven Crawley, op.cit, str. 50.-51.

¹¹⁵ ZOA, član 19.

¹¹⁶ Zakon o maloletnim učiniocima krivičnih dela i krivičnopravnoj zaštiti maloletnih lica, član 60. Dostupno na: http://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_maloletnim_ucionicima_krivicnih_dela_i_krivicnopravnoj_zastiti_maloletnih_lica.html

^{117.} Ibid, str. 12.-13.

- odgovarajući govor tela – da sedi blago nagnut napred, sa utiskom da se fokusira na dete, a ne da zastrašuje; da ima opuštena ramena; ruke na stolu, nikako prekrštene; da ima opušten telesni stav, umesto napet i u grču,
- prijateljski izraz lica – da ne bude namršten, stisnutih usana,
- odgovarajući ton glasa – dinamičan ali ne grub, nikako hladan, monoton,
- uspostavlja kontakt očima sa detetom ali ne žuri, jer to dete može da protumači kao zastrašivanje,
- da je što više moguće neformalan ali profesionalan – npr. ne treba persirati detetu ali isto tako ne treba tepati; starijoj deci, tj. adolescentima takođe ne treba persirati i dobro je koristiti rečnik kojim se i oni služe ali se ne treba šaliti (jer će tada možda adolescent da pomisli da mu je ispitivač prijatelj i biće u otporu da odgovara na neugodna ili sva ona pitanja za koja misli da su bespotrebna),
- da je nepristrasan,
- da je ljubazan,
- da je otvoren i iskren po pitanju svrhe i cilja intervjeta,

Tok i sadržaj intervjeta, kao i procena detetovih odgovora, zavise od detetove lične situacije, neposrednih potreba (onih koje treba zadovoljiti odmah), godina, nivoa zrelosti, postojećeg invaliditeta, fizičkih i mentalnih poteškoća. Ako se ispostavi da dete nije u fizičkom ili psihičkom stanju da izdrži intervju, on bi trebalo da se smesta prekida.

Tehnike koje se koriste prilikom prikupljanja informacija i intervjuisanja dece su:¹¹⁸

1) uspostavljanje odnosa poverenja

Uspostavljanje odnosa poverenja je nešto što je neophodno na početku intervjeta kako bi se dete osetilo sigurno. Najbolji način za to je korišćenje smernica za uspostavljanje kontakta sa detetom (videti [odeljak III.2.2](#)) kao i postavljanje pitanja na početku na neformalniji način o detetovom imenu, poreklu, godinama. Iako ispitivač već poseduje odgovore na ova pitanja, dobro je ipak pitati decu jer se time pokazuje zainteresovanost i dete uvodi u sam intervju.

2) usvajanje opuštenog, nepretećeg stava i tona u glasu

Verovatnije je da će se dete koje se uplaši zatvoriti i biti u otporu prema ispitivaču, nego dati sve potrebne informacije. Zbog toga je potrebno, u okviru dozvoljenog ponašanja službenog lica, biti opušteniji i fleksibilniji prilikom intervjuisanja, kako bi se dete osetilo prijatno i opustilo.

3) posmatranje i tumačenje neverbalnih znakova kao što su namrštenost, izgubljen pogled, spušten pogled, duge pauze u govoru, što ukazuje na to da je dete zbumjeno, napeto i uzinemireno

Deca usled svoje nezrelosti često neverbalno manifestuju stvari koje odrasli mogu da kažu (npr. da im je neprijatno, da im se nešto ne dopada, da su napeti, uplašeni). Tumačenjem ovih neverbalnih znakova se mogu prikupiti dodatne informacije i usmeriti intervju u željenom

¹¹⁸Pogledati: Heaven Crawley, op.cit, str. 55-56 i Home Office, op.cit, str. 33

smeru. Primera radi, ako se prilikom spominjanja oca dete vрpolji, spušta pogled, ne želi da odgovori na pitanja, počinje odjednom da plače, to nam govori da je ta tema za dete izuzetno stresna i da je potrebno pažljivo ispitati zbog čega (da li je možda bilo nasilja u porodici, da li je otac doživeo neko nasilje, da li postoji neki traumatski događaj koji uključuje oca i dete, ili samo oca, itd.)

4) korišćenje jednostavnog, nekolokvijalnog jezika i jednostavna konstrukcija rečenica

Kao što je već spomenuto jedna od prepreka tokom vođenja intervjuja su detetov ograničen vokabular i jezičke sposobnosti. Zbog toga je potrebno govoriti jednostavnim rečnikom. Na primer, umesto pitanja „Kakav si progon doživeo u zemlji porekla?” bolje je pitati „Kakvi su se sve događaji desili od kojih si uspeo da pobegneš iz zemlje porekla?”

5) postavljanje različitog tipa pitanja - zatvorena i otvorena, direktna i indirektna pitanja

Različiti tipovi pitanja se koriste za prikupljanje različitih informacija. Treba ih sve koristiti. Tako zatvorena pitanja („Kada se to desilo?”, „Da li je to bilo pre ili posle smrti tvoje mame?”) služe za prikupljanje činjenica i konkretnih informacija, dok pitanja otvorenog tipa daju šansu detetu da objasni okolnosti događaja i iznese svoje mišljenje (počinju sa „šta, zašto, kako”; „Kako ste se snašli nakon mamine smrti?”).

6) evaluacija detetovih reči sa njegove tačke gledišta kako bi bili sigurni da su se pitanje i odgovor razumeli

Da bi ispitivač proverio da li je dobro razumeo odgovor deteta korisno je sa vremena na vreme ponoviti – reflektovati, to što je rečeno. Na primer, „Ako sam te dobro razumeo, u to vreme je tvoj otac bio u zatvoru i tada ste živeli kod maminih roditelja?”

7) menjanje formulacije pitanja ako nema odgovarajućeg odgovora

Ukoliko dete ne razume pitanje ili daje neodgovarajući odgovor, umesto da se zaključi da dete ne želi ili ne zna odgovor, poželjno je postaviti pitanje na drugačiji način. Na primer, umesto pitanja „Da li si doživeo nasilje u porodici?” bolje je pitati „Neku decu roditelji često tuku, bez ikakvog razloga. Da li se to možda i tebi desilo?”

9) izbegavanje davanja sugestija i postavljanja osuđujućih pitanja

S obzirom da deca žele da zadovolje odrasle i da su sugestibilnija nego odrasli (lakše i češće će dati odgovore koje procenjuju da su poželjni i pre će nekritički prihvati tuđe mišljenje), veoma je važno voditi računa da se tokom intervjuja ne postavljaju pitanja koja u sebi sadrže odgovor ili se u njima nazire neki odgovor. Umesto pitanja „Pobegao si jer su ti pretili, zar ne?” treba pitati „Zbog čega si pobegao?”. Takođe, prilikom postavljanja pitanja voditi računa da ona budu emocionalno neutralna. Npr. pitanje „Zbog čega nisi ostao da pomogneš svojoj sestri?” je osuđivačko i jedino što prouzrokuje kod deteta je da se ono loše oseća tokom intervjuja. Emocionalno neutralno pitanje u ovom slučaju je „Šta te je sprečilo da ostaneš u toj prilici?” ili „Zbog čega si odlučio tad da odeš?”

Intervju je sam po sebi stresan za ispitanike, sa jedne strane jer se tada odlučuje o daljoj budućnosti tražioca azila, a sa druge jer se tada evociraju uspomene na traumatsko ili drugo teško iskustvo. Može se desiti da dete burno emocionalno odreaguje tokom intervjuja – plače, vrišti, klati se napred-nazad, trese se, viče, lupa rukama i nogama, bacaka se, itd. U tim

situacijama postoje dve opcije – prekidanje intervjuja i smirivanje deteta i nastavak intervjuja. Uvek treba prvo pokušati smiriti dete, jer time sa jedne strane pomažemo detetu da u tom trenutku prebrodi teške emocije, a sa druge strane doprinosi učvršćivanju odnosa i poverenja u ispitivača, što pozitivno utiče na količinu, kvalitet i autentičnost daljeg prikupljanja informacija. Ukoliko se proceni da nije neophodno odmah prekidati intervju, treba smiriti dete i to tako što se:¹¹⁹

- prebaci fokus na temu koja je manje neprijatna

Ako nije neophodno (kao što to može da bude u situacijama hitnog sprovođenja procedure i donošenja odluke u situacijama potencijalne trgovine ljudima kada postoji rizik od nastavka migracije i gubitka kontakta sa detetom potencijalnom žrtvom) ostaviti „teške“ teme za kasnije. Umesto insistiranja na opisivanju nasilja, prvo pitati za okolnosti pre i posle nasilja ili odnos sa nasilnikom pre samog događaja.

- koristi empatiju

Empatija je psihološki proces putem kojeg saznajemo kako se drugi oseća. Ona nam pomaže da bolje razumemo druge, ali i da im to pokažemo i time produbimo odnos i ojačamo poverenje koje imaju u nas. U ovom slučaju, korišćenje empatije podrazumeva da neverbalnim govorom (položajem tela – npr. blago nagnuto telo napred pokazuje sagovorniku da smo zainteresovani za njega, mimikom – npr. podignite i skupljene obrve pokazuju brigu za drugog, u kombinaciji sa kratkim stiskanjem usana da razumemo da je sagovorniku teško, gestikulacijom – npr. oba dlana spuštena na dole uz blago pomeranje ruku mogu da znače “ne brini, ovde si siguran”) i verbalnim (rečima i izrazima koje koristimo) pokažemo detetu da razumemo da mu je bilo teško, da je bilo i da je sada uplašeno, da je tužno, da je povređeno, itd. Ukoliko se na primer dete rasplače dok govorи o napuštanju svoje zemlje dobro je nagnuti se ka njemu, napraviti saosećajan izraz lica, pružiti mu maramice i toplim, nežnim, nešto tišim glasom reći „Vidim da ti je baš teško da govorиш o tome. Mnoga deca koja prođu kroz to kroz šta si ti prošao se osećaju tužno, uplašeno i često im se plače.“

- pažljivo postavljaju dalja pitanja

Da se dete ne bi zatvorilo bitno je ne forsirati pitanja koja ga uznemiruju i polako i strpljivo nastavljati intervju u željenom smeru. Kada ga pitamo zbog čega je napustilo svoju zemlju i vidimo da se dete vrpolji, da su mu oči zasuzile, da spušta pogled, to nam govorи da mu je veoma teško i neprijatno da o tome govorи i da to treba ispitivati oprezno i nežno, sve vreme prateći njegove reakcije. Možemo prvo da ga pitamo „Kako si živeo u svojoj zemlji pre nego što si otišao?“, pa onda „Šta se promenilo?“ i na kraju „Zbog čega ste odlučili/si odlučio/la da odete/odeš?“.

- ohrabruje dete da nastavi

Ukoliko se primeti da dete zastakuje, da ne želi da odgovori na pitanja, da čuti, treba mu reći: „Razumem da ti je neprijatno/teško da o tome govorиш. Ali je jako bitno da mi sad objasniš šta se dogodilo da bih video kako mogu da ti pomognem.“ Isto tako, sve vreme treba biti empatičan (nežan, topao, tiše govoriti ali sigurno da bi dete poverovalo da može da dobije pomoć).

¹¹⁹ Heaven Crawley, op.cit, str. 57.

- osigura da se dete oseti sigurno i zaštićeno

S obzirom da je poverenje jako bitno za sprovođenje intervjeta, dobro je s vremena na vreme ponoviti detetu da je sve što kaže poverljivo i da može slobodno da odgovara na pitanja. To se može učiniti jednostavnim rečima: „Nema razloga da budeš zabrinut, sve što kažeš ostaje među nama. Niko ko ne treba (druga deca ili osobe koji nisu predstavnici vlasti, krijumčari) i ne može da sazna o čemu smo pričali.“

Primer 1. Dete čuti i neće da odgovori na pitanja

1. Usvojiti opušten, nepreteći stav
2. Nežno i toplo govoriti i ne persirati
3. Podsticati dete da odgovara na pitanja:

Loš primer: „Odgovori mi na pitanje, ja sam policajac!“ ili „Moraš da mi odgovoriš na pitanja, zato si tu.“

Dobar primer: „Jako je važno da mi sad odgovoriš na pitanja koja će da ti postavim. Razgovaraćemo malo o tome kako ti je bilo u tvojoj zemlji. Možda će ti u nekim trenucima biti teško, ali ne boj se, ovde smo da ti pomognemo. Da bih mogao/la da ti pomognem bitno mi je da mi ispričaš svoj problem.“

Primer 2. Dete kaže da su ga tukli/silovali/da je učestvovalo u borbama

1. Ne iščudjavati se i ne pokazivati gađenje ili bes, ne biti hladan
2. Biti miran i staložen
3. Umiriti dete kroz govor kako vi vidite da se ono oseća, i podsticati ga da nastavi da govori

Loš primer: „Ne mogu da verujem da ti se to dogodilo! To je baš grozno.“

Dobar primer: „Sigurno da ti je bilo teško kada su te tukli. Hajde pokaži mi gde su te udarali?“

Primer 3. Dete se rasplače

Prilikom razgovora o porodici koja je ostala u zemlji porekla dete počinje da zamuckuje i rasplače se.

1. Ne biti hladan i nepristupačan, ne čekati da dete samo završi plakanje
2. Pružiti mu maramicu
3. Nežnim i nešto tišim glasom nastaviti

Loš primer: „Nemoj da plačeš.“ ili samo čutanje

Dobar primer: „Vidim da te je ova tema baš pogodila.“ pa nastavak ispitivanja o porodici uz rečenicu „Razumem da si se rastužio, ali da li bi mogao još nešto da mi kažeš o tvojoj porodici da bih te bolje razumeo?“

Primer 4. Dete ne razume pitanja

1. Često proveravati da li je dete razumelo pitanja
2. Preformulisati ih ukoliko se primeti da dete ne razume

Loš primer: „Zbog kojih radnji progona nisi mogao da ostaneš u zemlji porekla?“

Dobar primer: „Šta ti se dogodilo u tvojoj zemlji pa si morao da pobegneš?“

3. Koristiti jednostavne reči i pitati jedno po jedno pitanje
4. Objasniti detetu da sme da ne zna odgovor

Loš primer: „Kad ne znaš kaži da ne znaš.“

Dobar primer: „Sasvim je normalno da ne znaš odgovore na sva pitanja koja će te pitati. Slobodno kaži da ne znaš neki odgovor. To je bolje nego da nagađaš, jer onda neću razumeti šta je tvoj problem.“

3. Žene i trudnice

Osim trudnica koje su po Zakonu o azilu Republike Srbije izdvojene kao ranjiva grupa među tražiocima azila u poslednje vreme u evropskim ali i svetskim priručnicima, protokolima i primerima dobre prakse kada je u pitanju tretiranje tražilaca azila postoji tendencija da se žene generalno izdvoje kao specifična grupa. Razlog tome je svakako sve vreći broj žena koje migriraju, specifično nasilje koje proživljavaju u zemlji porekla i na putu zbog toga što su žene, ali i njihove lične karakteristike koje su nastale kao posledica zakonskih, kulturoloških i socijalnih restrikcija kojima su bile izložene u zemljama iz kojih dolaze (na primer ukoliko im je bilo zabranjeno da uspostavljaju kontakt sa nepoznatim ljudima one neće znati kako da razgovaraju sa predstavnicima institucija pa će biti napete i uplašene ili ukoliko je uvek muškarac jedini donosio odluke, one neće znati kako da se snađu i same rešavaju probleme, jer to nikad zapravo nisu naučile).¹²⁰ Činjenica da je nasilje sa kojima se žene suočavaju široko rasprostranjeno negde čak i prihvaćeno, nikako ne sme da znači da je njihov zahtev za zaštitom neosnovan.

Kada govorimo o nasilju i progona sa kojim se žene suočavaju možemo da razlikujemo tri vrste progona:¹²¹

1) Oblik progona koji zavisi od roda ali nije njime uzrokovani

Žena koja je na primer politički protivnik može da doživi silovanje kao jednu specifičnu radnju od radnji progona, dok će muškarac u istoj situaciji doživeti fizičko nasilje.

2) Oblik progona koji ne zavisi od roda ali je njime uzrokovani

Žena na primer može biti bičevana zbog toga što ne poštuje pravila oblačenja specifična za žene.

3) Oblik progona koji zavisi od roda i njime je i uzrokovani

Žene, na primer samim tim što su žene mogu da budu žrtve ženske genitalne mutilacije, što je i rodno zasnovano nasilje i specifičan oblik nasilja koji zavisi od roda.

120. Home Office, “Gender issues in the asylum claim”, u: Asylum decision making guidance (asylum instructions), Home office, 2014, str. 6. Dostupno na:

https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/257386/gender-issue-in-the-asylum.pdf

121. Home Office, Ibid, str. 5.

Neki od najčešćih primera nasilja i radnji progona koje žene doživljavaju u zemlji porekla su:¹²²

- nasilje u zajednici – isključivanje iz zajednice, ubijanje iz časti
- ženska genitalna mutilacija
- seksualno nasilje i zlostavljanje
- silovanje
- nasilje vezano za brak – prinudni brak, zlostavljanje u braku
- porodično nasilje
- ropstvo
- prinudni abortus
- prinudna sterilizacija
- prinudna prostitucija
- trgovina ljudima

Restrikcije sa kojima se žene često suočavaju u svojim zemljama porekla su, kao što je već rečeno, utemeljene na zakonskim, kulturološkim, religijskim i socijalnim osnovama. Kao rezultat toga, ženama je često ugrožen sopstveni život, jer su često ograničene između ostalog:¹²³

- patrijarhalnim, običajnim, porodičnim i običajima i zakonima ograničenom slobodom kretanja i strogim pravilima ponašanja
- kodom oblačenja
- nemogućnošću obrazovanja i zaposlenja
- političkom i drugom obespravljenosću, tj. oduzimanjem političkih i drugih prava, npr. prava glasa

Posebno je delikatno pitanje političkog progona žena. Neretko se, usled navedenih restrikcija, žene smatraju političkim protivnicima ukoliko su politički protivnici njihovi muževi ili muški članovi porodice, iako one same nemaju nikakvo mišljenje ili stav o tome. Na primer Avganistanke ili Sirijke mogu da budu na meti Talibana ili pripadnika Islamske države, jer su njihovi muževi odbili da se bore na strani ekstremista. Takođe, žene su mnogo češće uključene u političke aktivnosti tzv. „niskog nivoa“, što podrazumeva prenošenje poruka, pružanje utočišta, hrane, odeće i medicinske pomoći političkim protivnicima. To ne znači da one same

122. Ibid.

123. Home Office, “Gender issues in the asylum claim”, u: Asylum decision making guidance (asylum instructions), loc.cit, str. 6.

ne trpe progon ili nasilje, već da je potrebno tokom azilne procedure biti posebno osetljiv na ulogu žena i na to kako ih doživljavaju progonitelji.¹²⁴

U Srbiju najviše žena dolazi iz Sirije, Somalije, Eritreje i Avganistana. Zemlja porekla utiče na vrstu nasilja i pretnje koje žene doživljavaju, dok način putovanja utiče na dodatne rizike od zlostavljanja i eksploracije sa kojima mogu da se susretu. Ono što jeste specifično je da Sirijke uglavnom putuju u okviru porodice ili same sa decom, Avganistanke skoro po pravilu sa muževima ili drugim muškim članovima porodice, dok Somalijke i Eritrejke najčešće putuju same. S obzirom na to i znajući da su žene iz Afrike među najdiskriminiranijim i da su često i tokom migracije žrtve fizičkog i seksualnog nasilja od strane krijumčara, dobro je biti senzitivan na znake koji upućuju na to (medicinski dokazi, reagovanje na pomen krijumčara i direktna pitanja o nasilju, njihovo svedočenje) tokom sprovodenja intervjeta (videti [odeljak II.4.3](#)).

3.1 Poteškoće prilikom intervjuisanja žena

Kao posledica nasilja i restrikcija sa kojima se žene suočavaju mogu se javiti sledeće poteškoće u prikupljanju informacija:¹²⁵

- često žene ne znaju prave razloge svog progona jer on može biti posledica političke, socijalne, profesionalne ili vojne umešanosti muških članova porodice, sa čim one nisu direktno povezane,
- nemaju materijalne dokaze niti dokumentaciju potrebnu da bi potkrepile svoj azilni zahtev ili bar ne u onolikoj meri u kojoj ih imaju muškarci,
- ne osećaju se sigurno i ne poseduju veštine komuniciranja sa nepoznatim licima, pogotovo predstavnicima institucija i očekuju da to muškarci u njihovoj pratnji (muž, otac, brat) urade umesto njih.

3.2. Smernice za sprovodenje intervjeta sa ženama

Kao i u svim slučajevima kada se radi o intervjuisanju, a pogotovo kada se intervjuju ranjive grupe tražilaca azila, neophodno je stvoriti takvu atmosferu u kojoj će se žena osetiti prijatno i sigurno da ispriča svoja teška iskustva ali i svoje strahove i nedoumice. Da bi u tome uspeli poželjno je:¹²⁶

- 1) početi sa jednostavnim temama kako bi se izgradio odnos poverenja i žena navikla na okolnosti intervjuisanja

Na početku, osim pitanja o osnovnim informacijama (ime, godine, poreklo, zanimanje u zemlji porekla, itd.), dobro je pitati tražilju azila o boravku u centru za azil, kako se oseća, da li ima sve što joj je potrebno, ukoliko je sa decom kako deca podnose izbeglištvo, jer takva pitanja opuštaju osobu i daju vreme da se navikne na ispitivača.

124. Home Office, ibid, str. 12.

125. UNHCR, Beyond Proof: Credibility Assessment in EU Asylum Systems, UNHCR, Brussels, 2013, str. 69-70. Dostupno na: <http://www.refworld.org/docid/519bf1b54.html>

126. Na osnovu klasifikacije u: US Citizenship and Immigration Services RAIO Asylum Division, Female Asylum Applicants and Gender-Related Claims, RAIO, 2009, str. 19.-20. Dostupno na: <http://www.uscis.gov/sites/default/files/USCIS/Humanitarian/Refugees%20%26%20Asylum/Asylum/AOBTC%20Lesson%20Plans/Female-Asylum-Applicants-Gender-Related-Claims-31aug10.pdf>

2) ukoliko se žena uznemiri napraviti pauzu i dati joj vreme da se sabere kako bi mogla da nastavi

S obzirom da na intervjuu ispitanica treba da dokaže da je progonjena u svojoj zemlji i da je doživela nasilje i torturu, očekuje se da određene teme budu posebno emocionalno teške za nju i da postoji mogućnost da se ona uznemiri burno reaguje. Tada je poželjno pokazati empatiju i dati prostora i vremena da se ispitanica smiri. Npr. ukoliko se rasplače dobro je pružiti joj maramice i prestati sa postavljanjem pitanja dok se emotivno ne sabere.

3) potvrditi emocije i napor koji žena čini kada priča o teškom iskustvu kako bi znala da je to u redu i očekivano i da je ispitivač razume

Kada drugoj osobi pokažemo da primećujemo kako se oseća i da je to sasvim u redu, time doprinosimo građenju poverenja i osiguravamo da se ispitanica oseti prijatno i sigurno da nastavi sa svedočenjem. Npr. poželjno je reći „Vidim da Vam je teško da pričate o tome kako ste trpeli batine i ponižavanje.“

4) nije potrebno ne insistirati na detaljima proživljenog nasilja i progona

Veoma je bitno sprovesti intervju tako da se, koliko je moguće, izbegne retrumatizacija ženske osobe koja se intervjujiše, što podrazumeva ponovno proživljavanje traume i psihičkih reakcija na nju. Međutim obaveza utvrđivanja objektivne istine i osnovanosti zahteva za azil nalaže što detaljnije prikupljanje informacija i postavljanje pitanja. Upravo zbog ovih okolnosti treba pažljivo proceniti koliko detaljno je neophodno da se ispita teško iskustvo. Bitno je utvrditi kada, gde, kako i od strane koga je počinjeno nasilje ili tortura i prekinuti sa ispitivanjem čim se pokaže da se nasilje zaista dogodilo. Kada je u pitanju seksualno nasilje ne treba insistirati na detaljnem opisivanju samog čina, već na okolnostima u kojima se on dogodio kao i pre i posle samog događaja. Sve vreme tokom ispitivanja treba biti strpljiv, empatičan, nežan i nadovezivati pitanja jedno na drugo do nivoa detalja koji je dovoljan da se zaključi da se zaista radi o nasilju, progona, konkretnim radnjama i da se prikupe sve relevantne informacije potrebne za odlučivanje o zahtevu za azil i proceni osnovanosti takvog zahteva i postojanja progona.

5) ukoliko je neka tema posebno osetljiva privremeno skrenuti fokus na manje osetljivu temu pa kada je to primereno vratiti na prethodnu

Ne treba po svaku cenu insistirati na pitanjima za koje je očigledno da su emocionalno teška za ispitanicu. Ako vidimo da na pitanje „Kako se Vaš muž ophodio prema Vama na početku braka? Da li Vas je tukao?“ žena spušta pogled, vrpolji se, krši prste (što su znaci neprijatnosti i toga da je ta tema posebno osetljiva) i ne odgovara na pitanje, umesto ponavljanja i čekanja odgovora bolje je privremeno skrenuti fokus i pitati nešto bezazleno. Time ne samo da dajemo osobi prostora da se sabere već i produbljujemo odnos poverenja, što je neophodno kako bi se kasnije vratili na ista pitanja.

6) privremeno skrenuti fokus na druge žrtve ukoliko postoje pa vratiti na žensku osobu koja se intervjujiše

Ljudi uvek lakše govore o iskustvu drugog koliko god da je ono teško, nego o svom, ličnom. Tako, neke informacije o nasilnim događajima možemo da dobijemo i pitajući o drugim

žrtvama koje su doživele istu sudbinu po rečima ispitanice, olakšavajući joj time da pruži potrebne informacije.

7) postavljati otvorena pitanja da bi se istražio zahtev, zatim specifična kako bi se potvrdilo svedočenje

Otvorena pitanja daju priliku ženi da ispriča svojim rečima šta joj se dogodilo, a samim tim se i uspostavlja odnos sa ispitanicom i ona sama navikava na situaciju ispitivanja. Zbog toga je dobro početi sa pitanjem „Šta Vam se dogodilo?“ a onda postavljati direktna i specifična pitanja o detaljima koji su relevantni za azilni postupak („Kada Vas je Al Šabab pritvorio?“, „Da li su Vas tukli?“, „Da li su još nešto radili – npr. pretili, silovali?“)

8) voditi računa da neverbalni govor i ton budu neosuđujući

Ako ispitanica primeti da je sagovornik osuđuje i da joj ne veruje (npr. ispitivač se mršti ili ima sumnjičav izraz lica, u razgovoru izražava svoje vrednosne sudove – na izjavu da je žena ostavila decu u zemlji porekla ispitivač kaže: „Prave majke nikad ne bi ostavile svoju decu.“, itd.), najverovatnije je da će se zatvoriti, da se neće osećati priyatno da pruži sve informacije, prečutati bitne stvari ili čak i slagati. Zato ispitivač mora da vodi računa da svoje lične stavove, predrasude, mišljenje i preferencije ostavi van intervjeta i bude profesionalan pružajući svima jednaku šansu da ispričaju svoju priču kako bi došao do relevantnih i potpunih informacija za donošenje odluke.

9) tokom intervjeta više puta istaći da su sve informacije dobijene tokom intervjeta poverljive

Iako je žena koja se ispituje toga svesna, povremeno je dobro ponoviti da su sve informacije dobijene tokom intervjeta poverljive i tako je podržati u otvaranju pred strancima, predstavnicima institucija tj. državnog autoriteta.

10) objasniti osobi da je neophodno da ispitivač razume okolnosti u vezi sa zahtevom za azil, što podrazumeva i svedočenje o bolnom i teškom iskustvu

Kroz objašnjavanje ispitanici da je od isključivo njenog interesa da ispitivač sazna i razume sve okolnosti i činjenice od značaja za donošenje odluke o azilu i uspešno utvrdi šta se zaista dešavalо u zemlji porekla, kako bi doneo pravilnu odluku, a ne na osnovu pogrešnih ili nepotpunih informacija na štetu ispitanice. Na taj način se ispitanica priprema za pitanja koja će biti emocionalno teška ali i motiviše da da sve potrebne informacije uprkos emotivnim i drugim poteškoćama.

11) ispitivač i prevodilac bi trebalo da budu žene¹²⁷

To je posebno bitno kada se radi o ženi koja je pretrpela seksualno nasilje od strane muškarca, jer se tada neće osećati nimalo priyatno da o tome govori pred muškarcem, čak se može i plašiti za svoju bezbednost u takvoj situaciji.

Primer 1. Žena kaže da ne zna zašto je njeni porodici izbegla

1. Izbegavati predrasude da laže, moguće je da zaista ne zna detalje izbeglištva

¹²⁷ ZOA, op.cit, član 14.

2. Ne odbaciti a priori njen zahtev
3. Podsticati je pitanjima kako bi se dobilo što više informacija koje bi se mogle uporediti sa muževljevim iskazom

Loš primer: „Kako je moguće da ne znate zbog čega ste napustili svoju zemlju?“

Dobar primer: „Bitno je da mi kažete sve što znate. Hajde pokušajte da razmislite, da li ste se plašili za svoj i život svoje porodice? Da li Vam je neko možda pretio?“

Primer 2. Žena čuti kada je pitate da li je proživela nasilje a njen neverbalni govor pokazuje da možda i jeste

1. Biti topao, nežan
2. Ne insistirati na direktnom postavljanju pitanja
3. Spomenuti da su i druge žene bile žrtve nasilja

Loš primer: „I drugima se to dešava. Kažite mi da li se i Vama desilo?“

Dobar primer: „Znam a i čuo/la sam od drugih žena da su ih u njihovoj zemlji muškarci nekad tukli/silovali, da li se možda tako nešto desilo i Vama?“

Primer 3. Tokom razgovora se zaključi da je intelektualni kapacitet žene niži od kalendarskog uzrasta

1. Postupati kao sa detetom – preformulisati pitanja, pitati jedno po jedno pitanje
2. Koristiti izraze koje je ona sama koristi
3. Često proveravati da li je razumela pitanje

Loš primer: „Znači razumeli ste šta sam Vas pitao/la?“

Dobar primer: „Slobodno mi kažite ukoliko niste razumeli, pa ću Vam objasniti bolje šta sam Vas pitao/la.“

4. Osobe koje su bile izložene mučenju, silovanju ili drugim teškim oblicima psihološkog, fizičkog i seksualnog nasilja

Tražioci azila često u svojim zemljama porekla kao i na putu bivaju izloženi raznim stresnim i teškim događajima i iskustvima, od kojih su neka neretko i traumatična. Osobe koje pripadaju ovoj grupi su one koje u svom iskustvu imaju različite oblike nasilja i mučenja. Tako, iz Sirije dolaze ljudi koji su bili zatočeni od strane Islamske države i tada bili prebijani, mučeni maltretirani, prećeno im je smrću ili smrću njihovih bliskih osoba. Slično iskustvo imaju i osobe koje dolaze iz Somalije i Eritreje i koje su bile mučene od strane Al Šababa ili aktuelne vlasti. Muškarci, često dok su još dečaci, bivaju nasilno regrutovani i primoravani da se bore, dok žene i devojčice (a nekad i dečaci) bivaju žrtve seksualnog zlostavljanja i različitih štetnih tradicija kao što su genitalna mutilacija i prisilni brakovi. Osim toga, kao jedan od vidova zlostavljanja javlja se i nasilje u porodici koje uključuje prebijanje, silovanje, ponižavanje, ucenjivanje, zastrašivanje. U ovu grupu spadaju i žrtve trgovine ljudima (najčešće žene iz

Eritreje i zapadne Afrike), koje se nekad od malih nogu eksploratišu, teraju na prostituciju, da bi kasnije bile prodane i na taj način započele svoju migraciju, tokom koje se nastavlja njihova tortura. Trgovina dečaka osim seksualnog zlostavljanja često uključuje i prisilni rad i izvršavanje krivičnih dela, kao i teranje na tradicionalne oblike zlostavljanja (npr. Baća bazi – oblik zlostavljanja dečaka u Avganistanu, koji se od svoje desete godine teraju da se oblače kao žene i igraju za starije muškarce koji ih tom prilikom neretko fizički i seksualno zlostavljaju). Ovakvo iskustvo menja osobu iz korena, pa samim tim utiče i na sprovođenje azilnog postupka i samo intervjuisanje. Zbog toga je bitno znati i razumeti posledice traume i u skladu sa tim modifikovati proces intervjuisanja.

Sećanja sama po sebi nisu zapisi događaja već predstavljaju skup doživljaja tokom konkretnog događaja. Tako će se osoba lakše i tačnije prisetiti detalja koji su joj privukli pažnju, dok će oni koji su bili periferni najčešće izostati iz pamćenja ili se podsvesno možda čak izmeniti. Takođe, kada se radi o prisećanju datuma, uglavnom se radi o proceni koja se vrši na osnovu drugih događaja i tada se često mogu javiti protivrečnosti.¹²⁸

Istraživanja su pokazala da se prilikom prisećanja teških iskustava torture i nasilja najčešće javlja gubitak pamćenja detalja, rupe u sećanju i nekonzistentnost. Ukoliko se radi o mladima, izmena sećanja tokom vremena, u vidu navedenih odstupanja, je još izraženija. Osim prirode formiranja sećanja koja je određena funkcijonisanjem naše memorije i sposobnosti pamćenja, na ovakav fenomen utiču i posledice koje traumatsko iskustvo ostavlja na psihu čoveka, pa samim tim i na proces prisećanja. Pre svega, osoba koja je doživela traumu često izbegava da govori o traumatskom događaju i pokušava da izbegne okolnosti koje mogu dovesti do njegovog prisećanja. Radi se o nesvesnom mehanizmu odbrane koji se aktivira kao strategija preživljavanja i pomaže osobi da se u tom trenutku psihički „ne raspade“. Zbog toga, tokom intervjuisanja tražioca azila koji je proživeo torturu ili nasilje ovakvo izbegavanje se može javiti u vidu odbijanja da odgovori na pitanje, izostavljanje relevantnih informacija, nejasnoća i nedoslednost sa prethodnim svedočenjima. Takođe, kao još jedna posledica traume, može se javiti i disocijacija – psihološki proces u kojem dolazi do razdvajanja psihičkih funkcija (misaonih, senzornih, emocionalnih) koje su bile deo većeg sistema sećanja, kao što je to na primer sećanje na neki traumatski događaj. To znači da se različite vrste informacija (misli – tokom događaja, ili zaključci o događaju i činjenice; senzorne informacije – dodir, miris, zvuk; emocije – potištenost, stid, bes) koje čine jedno sećanje potiskuju ili zaboravljaju. Kao posledica toga, osobe koje su pretrpele traumu mogu da zaborave konkretnе detalje traumatičnog događaja. Isto tako, može se desiti da osoba doživi amneziju na čitav period u kojem se desio događaj ili da bude emocionalno distancirana od događaja i da dok o njemu priča deluje hladno, kao da priča o iskustvu nekog drugog, a ne o svom. Takođe, može se javiti i odbrambeni mehanizam, reakcionalna formacija, kada osoba neprimereno reaguje na situaciju (npr. smejanje dok priča o sopstvenom proživljenom mučenju).^{129 130}

128. UNHCR, Beyond proof: Credibility Assessment in EU Asylum Systems, op.cit, str. 57-60.

129. UNHCR, Beyond proof: Credibility Assessment in EU Asylum Systems, op.cit, str. 61.-65.

130. Jane Herlihy, Laura Jobson, Stuart Turner, "Just tell us what happened to you: Autobiographical memory and seeking asylum", u: Applied Cognitive Psychology, Vol. 26, 2012, str. 662-674.

4.1. Poteškoće prilikom intervjuisanja

Zbog navedenih uticaja traume (iskustva torture i nasilja) na psihu osobe koja ju je preživela mogu se javiti sledeće poteškoće prilikom intervjuisanja koje otežavaju prikupljanje informacija, a koje su ujedno i pokazatelj da je ta osoba potencijalno bila žrtva torture, seksualnog, fizičkog i psihičkog nasilja:¹³¹

- prisećanje događaja može da prizove zvuke, mirise i fizički bol koji osoba doživljava kao stvarne senzacije zbog čega osoba može da reaguje kao da se u tom trenutku nalazi u situaciji u kojoj je doživela traumu ili nasilje – npr. ukoliko se osoba prepričava kako su je ispitivali u policijskoj stanici u zemlji porekla gde su je i tukli i ponižavali može da počne da oseća i mirise te stanice, da umesto ispitivača vidi policajca koji ju je tad ispitivao i da onda odreaguje kao i u toj situaciji, više, skuplja se, oseća bol na mestima na kojima su je udarali, itd.
- kontakt sa uniformisanim osobama, kao i ispitivanje mogu da budu okidači za posttraumatski stresni poremećaj zbog čega osoba može da se oseća bespomoćno i ranjivo kao tokom proživljavanja traume ili nasilja – osećaj bespomoćnosti će je onemogućiti da uloži napor da odgovori na pitanja i objasni okolnosti izbeglištva jer će verovati da je to besmisленo i da ona to ne može da uradi, jer će u svakom slučaju doživeti neuspeh i nasilje.
- osoba može da izbegava prisećanja na teške događaje zbog sramote, osećaja poniženosti, emocionalnog bola – ovakve prirodne emocionalne reakcije na proživljeno nasilje će otežati, a nekad i sprečiti osobu da pruži detalje i da prilikom intervjuja objasni šta se dogodilo. Takođe, može se desiti da osobe veruju da su mogle da spreče nasilje i da sebe zbog toga krive, kao i da misle da su same krive i zaslужne za to što im se dogodilo.
- postoji tendencija osobe da se izoluje od drugih – imajući u iskustvu nasilje u kontaktu sa drugima, a neretko i sa predstavnicima institucija, da bi se odbranile od budućih pretnji osobe se zatvaraju u sebe i postaju nepoverljive i distancirane prema svima.
- strah da su neki od aktera intervjuja špijuni koji rade za zemlje porekla i da je čeka osveta protivnika/nasilnika ukoliko govori o tome šta je preživela
- poteškoće nastale zbog neuroloških i kognitivnih oštećenja – glavobolje, oštećenja u memoriji, problem sa usmeravanjem i održavanjem pažnje, konfuzija, nejasno mišljenje, poteškoće u govoru (preterano brz ili spor govor, nelogično nizanje ili bujica reči).
- poricanje, minimiziranje, blokiranje sećanja na teške događaje
- disocijacija (trenutno zaboravljanje da se događaj uopšte dogodio, crne rupe u sećanju, kratkoročno pamćenje, nemogućnost da se koncentrišu na pitanje)

131. US Citizenship and Immigration Services, RAIO directorate – officer training, Interviewing survivors of torture and other severe trauma, RAIO, 2012, str. 14-15 i 20-22. Dostupno na:
[http://www.uscis.gov/sites/default/files/USCIS/About%20Us/Directorates%20and%20Program%20Offices/RAIO/Interviewing%20-%20Survivors%20of%20Torture%20LP%20\(RAIO\).pdf](http://www.uscis.gov/sites/default/files/USCIS/About%20Us/Directorates%20and%20Program%20Offices/RAIO/Interviewing%20-%20Survivors%20of%20Torture%20LP%20(RAIO).pdf)

- anksioznost, depresija, neprikladne emocionalne reakcije (histerično smejanje) ili izrazit nedostatak bilo kakvog emocionalnog reagovanja na priču
- izbegavanje kontakta očima
- nepoverenje u ispitivača – manifestuje se kroz kratko i šturo odgovaranje, čutanje (razlikovati od kulturnoški uslovljenog ponašanja, videti [odeljak II.4](#)) napeti telesni stav, nervozni pogled, uplašen izraz lica.

4.2. Smernice za sprovođenje intervjuja

U situaciji ispitivanja traumatizovane osobe jako je bitno stvoriti takvu atmosferu i odnos u kojem se osoba oseća sigurno, bezbedno i ima doživljaj kontrole nad trenutnim događajima (intervju, boravak u centru za azil, sprovođenje azilnog postupka). Da bi se isto postiglo jako je bitno:¹³²

1) humano tretiranje osobe

Ono što je žrtvama torture i nasilja oduzeto je upravo ljudsko dostojanstvo. Nasilnici ih tretiraju kao bića nižeg reda, kako bi ih „slomili“ i lakše ih kontrolisali. Zbog toga je jako važno povratiti to dostojanstvo i na intervjuu ih tretirati pre svega kao ljude i ravnopravne sagovornike.

2) građenje odnosa odmah po upoznavanju (kroz prikupljanje bazičnih informacija ne onih vezanih za traumu)

Na početku, osim pitanja o osnovnim informacijama (ime, godine, poreklo, zanimanje u zemlji porekla, itd.) dobro je pitati tražioca azila o boravku u centru za azil, kako se oseća, da li ima sve što mu je potrebno, ukoliko je sa decom kako deca podnose izbeglištvo, jer takva pitanja opuštaju osobu i daju vreme da se navikne na ispitivača. Od osnovnih postepeno praviti prelaz ka pitanjima vezanim za traumu i koristiti priliku da se tokom intervjuja pitanja nadovežu jedna na druga bez držanja za fiksni raspored pitanja koja se postavljaju na intervjuu. Na primer, nakon pitanja o osnovnim informacijama pitati „Kako se osećate ovde?“. Ono što je uobičajeno je da će osoba reći „sigurno, bezbedno, mogu da se odmorim“. Onda pitati „Kada se niste osećali sigurno?“ Onda će osoba reći „na putu, u mojoj zemlji, kada se desilo to i to“. I time je napravljen dobar uvod u razgovor o traumi. Ukoliko osoba kaže da se i u Centru za azil oseća nesigurno, nebezbedno, uplašeno, napeto, onda je pitati „Da li ste se tako osećali i u zemlji porekla?“. Osoba će reći „Da“ pa je dobro nakon toga pažljivo pitati „Da li možete da mi kažete nešto više o tome?“ i pustiti osobu da ispriča onoliko koliko ona želi. Prekidati je samo ako skreće sa teme i onda je nežno vraćati na razgovor o traumi, na primer kroz rečenicu „I to što ste sada rekli je važno, ali bih volela da sada malo više porazgovaramo o tome šta Vam se dogodilo“, pa pitati sledeće pitanje.

3) prilagođavanje neverbalnog stava, mimike i tona koji treba da bude topao i neosuđujući, a pogotovo izbegavati glasno govorenje, promene u raspoloženju, pokazivanje da se ne veruje osobi, konfrontaciju, raspravljanje.

^{132.} US Citizenship and Immigration Services, RAIO directorate – officer training, Interviewing survivors of torture and other severe trauma, op.cit, str. 22.-24.

Žrtve nasilja mogu biti emocionalno vrlo osetljive i najmanje promene raspoloženja kod sagovornika tumače kao njegovu agresiju. Zbog toga je dobro biti smiren i nežan u komunikaciji kako bi se one osetile sigurno i bezbedno. Na primer, ako osoba sporo i teško govori o pretrpljenom nasilju, to može da isfrustrira ispitivača i da on svojim napetim stavom iščekivanja, nedopuštanjem da osoba sama završi rečenicu, na primer komentarisanjem „Dobro, dobro, i?!” može da izazove burnu emocionalnu reakciju kod osobe u vidu straha, osećaja srama, plakanja i na kraju blokiranja i zatvaranja. Takođe, nikako ne treba osuđivati osobu i smatrati je odgovornom za traumu i nasilje koje je doživela. Ukoliko je na primer žena silovana ne treba je pitati „Zašto ste uopšte išli tuda sami kada znate da nije bezbedno i šta se dešava ženama?“. Ovakvim pitanjem se neće doći do informacija od značaja već će samo doprineti stvaranju jaza i nepoverenja između osobe i ispitivača.

4) građenje odnosa jednakosti kroz objašnjavanje postupka, svrhe i cilja intervija

Nasilje u sebi uvek nosi i koncept podele moći i nejednakosti, gde se žrtva stavlja u ulogu bespomoćnog. Kako bi se osoba otvorila i govorila o svom iskustvu bitno je da se oseti kao da je ravnopravna sa ispitivačem što se osim kroz detaljno i jasno objašnjavanje svrhe intervija čini i kroz uvažavanje i poštovanje onoga što je rečeno kao i emocija koje je osoba pokazala na interviju. Time se ne umanjuje autoritet ispitivača kada on na smiren i objektivan način predstavlja instituciju, drži se zakonskih ovlašćenja i poznaće pravila postupka, prava i obaveze tražioca azila.

5) počinjanje od jednostavnih, bezbednih tema, kao i od opštih ka detaljnim pitanjima

Neophodno je postepeno prelaziti na detaljna i direktna pitanja o traumi, kako zbog toga da bi se osoba pripremila, tako i zbog praćenja reakcije i izbegavanja retrumatizacije (ponovnog proživljavanja događaja ili reagovanje kao tokom doživljavanja traume).

6) postavljanje otvorenih pitanja radi vraćanja osećaja kontrole osobi

Osim već pomenutog gubitka dostojanstva, žrtvama torture i nasilja se oduzima i osećaj kontrole nad životom, i vremenom one počinju da zavise od nasilnika. Osećaj kontrole je veoma važan jer motiviše osobu da bude aktivna i da se izbori za svoju budućnost, umesto da se prepušta drugima. Postavljanjem otvorenih pitanja šalje se poruka da osoba ima kontrolu nad količinom i dinamikom prisećanja i saopštavanja nasilja i torture.

7) izbegavanje insistiranja na posebno bolnim detaljima

Poštovati granice do kojih osoba može da govori o bolnom iskustvu i ukoliko nije neophodno za samu azilnu proceduru ne insistirati na detaljima proživljenog nasilja i torture.

8) potvrđivanje i reflektovanje osećanja

Kada drugoj osobi pokažemo da primećujemo kako se sad oseća, da razumemo kako se osećala u trenutku doživljavanja traumatskog događaja i da je to sasvim u redu, time doprinosimo građenju poverenja i osiguravamo da se osoba oseti priyatno i sigurno da nastavi sa svedočenjem. Npr. poželjno je reći „Mora da Vam je tada bilo veoma teško.“

10) poštovanje potreba osobe da se zaštiti od teškog iskustva kao i potrebe za vraćanjem kontrole nad svojim životom (strpljivo čekanje da osoba odgovori na pitanja i podnošenje tištine, izbegavanja odgovora, tolerisanje dugog uspostavljanja poverenja)

Treba imati na umu spominjane posledice koje trauma ostavlja na psihu čoveka i ne tumačiti čutanje i izbegavanje kao nesaradnju već kao odbrambene mehanizme i načine osobe da se zaštiti. Da bi se ispitivači sa tim izborili i uspešno sproveli intervju, jako je bitno koristiti navedene smernice i tehnike, posebno empatiju i biti strpljiv i nežan prilikom ispitivanja, tolerišući sopstvenu frustraciju koja može da se javi kao reakcija na sagovornika.

Primer 1. Osoba doživljava fleš bekove i druge simptome traume tokom intervjeta (plače, vrišti, izgleda izbezumljeno)

1. Ne uplašiti se i povući
2. Veoma je važno u tom trenutku umiriti osobu i podsetiti je da je sada na sigurnom

Loš primer: „Smirite se, to se ne dešava!“

Dobar primer: „Ne bojte se, sve je u redu, sada ste na sigurnom. Niko Vam ovde neće nauditi. To što Vam se sad dešava je fleš bek, iako deluje stvarno, zapravo nije.“

3. Kada se osoba smiri pažljivo pitati je kako se oseća i razmislići da li da se intervju nastavlja ili da se napravi pauza

Loš primer: „Stali ste kod objašnjavanja šta Vam se desilo. Nastavite.“

Dobar primer: „Kako se sada osećate? Da li bismo mogli da nastavimo ili da napravimo pauzu?“

Primer 2. Osoba je neresponzivna, deluje hladno i distancirano ili se smeje

1. Izbegavati predrasudu da osoba laže zbog toga što nema emocionalnog odgovora na davanje iskaza o nasilju ili je on neprilagođen
2. Suočiti je sa tim kako Vama izgleda kako bi Vam osoba objasnila o čemu se radi

Loš primer: „Nemoguće da Vam se to desilo, smejete se dok pričate.“

Dobar primer: „Delujete mi kao da Vas ne dotiče to o čemu pričate. Nekad ljudi tako reaguju kad im se dese stvari kao Vama. Da li se i vi tako osećate? Da li ste ranije tako reagovali?“ (poslednje pitanje može da posluži i kao provera da li osoba laže o događaju jer je očekivano da je neposredno nakon traumatskog događaja ipak imala neku emocionalnu reakciju)

5. LGBT osobe

Iako prema Zakonu o azilu ova grupa nije izdvojena kao ranjiva, u Evropi i svetu sve je više ljudi koji na osnovu svoje seksualne orijentacije traže azil. Prepoznato je da je u ovakvim slučajevima neophodno modifikovati proceduru i način sprovođenja intervjeta kako bi se na najbolji mogući način prikupile informacije i donela odluka, ali i izbegla diskriminacija ove grupe ljudi. Razlog tome leži u specifičnom nasilju koje pripadnici ove grupe doživljavaju, ali i samom načinu života koje su ove osobe vodile u svojim zemljama porekla (uglavnom krijući svoju seksualnu orijentaciju). Tokom razmatranja ovakvih zahteva za azil treba imati na umu pre svega razliku između seksualne orijentacije i seksualnog ponašanja. Seksualna orijentacija predstavlja kapacitete za duboku emocionalnu, ljubavnu i seksualnu privlačnost i intimnu i

seksualnu vezu sa osobama suprotnog ili istog pola ili sa više od jednog pola (interseksualne osobe, tj. one sa karakteristikama oba pola). Seksualno ponašanje se sa druge strane odnosi na aktivnosti koje osoba sprovodi da bi našla i privukla partnera za fizičku ili emocionalnu bliskost, kao i aktivnosti kojima se inicira seksualni kontakt. Tako, ukoliko se ispostavi da osoba koja tvrdi da pripada LGBT populaciji nije imala odnos koji odgovara njenoj seksualnoj orijentaciji, npr. muškarac nije imao emocionalnu ili seksualnu vezu sa drugim muškarcem, već ima ženu i decu, ne znači nužno da je zahtev neosnovan i da osoba laže, već da su možda postojale ozbiljne prepreke u zemlji porekla koje su tu istu osobu onemogućile da se ponaša i živi u skladu sa svojom seksualnom orijentacijom.¹³³

Specifične vrste nasilja i restrikcija sa kojima se LGBT osobe susreću u zemljama porekla su:¹³⁴

1. kriminalizovanje homoseksualnosti

U nekim zemlja (npr. Mauritacija, Kenija, Iran i dr.) seksualni odnos između osoba istog pola se tretira kao krivično delo za koje sledi kazna zatvora, fizičkog kažnjavanja ili čak smrtna kazna. Osim toga, zbog seksualne orijentacije se može desiti da osobe LGBT populacije u zatvoru, u kojem su i zbog nekih drugih kriminalnih dela, doživljavaju fizičko i seksualno zlostavljanje.

2. silovanje i seksualno nasilje

Silovanje i seksualno nasilje se često predstavlja kao „kazna“ ili „ispravljanje“ osoba homoseksualne orijentacije.

3. prebijanje, tortura, nehumano tretiranje

Osim fizičkog maltretiranja (prebijanja, mučenja, nehumanog ponašanja), u kojem neretko učestvuje i policija kada joj se obrate za pomoć, LGBT osobe se suočavaju sa pretnjom smrću i ubistvom iz časti koje sprovođe njihove porodice ili treća lica.

4. prisilni medicinski i psihijatrijski tretmani i drugi pokušaji „izlečenja“ homoseksualnosti

Mnoge kulture homoseksualnost doživljavaju kao bolest, bilo fizičku ili psihičku. Samo neki oblici tretmana „izlečenja“ koji su danas aktuelni su nasilna institucionalizacija (smeštanje u ustanove protiv volje), sprovođenje elektrošokova, ubrizgavanje različitih supstanci sprovođenje operacija bez saglasnosti ili pod prisilom.

5. diskriminacija, maltretiranje i nanošenje ekonomске štete

Zbog svoje seksualne orijentacije osobe su izložene verbalnom i psihičkom nasilju i diskriminaciji kako od strane poznanika, komšija tako i drugih građana i predstavnika institucija i sistema, njima je često otežano da nađu smeštaj, da se zaposle (pogotovo žene), da se obrazuju, ostvare pravo na zdravstvenu i socijalnu zaštitu, da se izdržavaju.

6. prisilni brak

¹³³. UNHCR, Beyond Proof: Credibility Assessment in EU Asylum Systems, op.cit, str. 71.-72.

¹³⁴. US Citizenship and Immigration Services, RAIO Asylum Division, Guidance for adjudicating lesbian, gay, bisexual, transgender and intersex (LGBTI) refugee and asylum claims, RAIO, 2011, str. 20.-24. Dostupno na: <http://www.uscis.gov/sites/default/files/USCIS/Humanitarian/Refugees%20%26%20Asylum/Asylum/Asylum%20Native%20Documents%20and%20Static%20Files/RAIO-Training-March-2012.pdf>

Osobe ili budu prisiljene od strane porodice da se venčaju, ili same, želeći da sakriju svoju seksualnu orijentaciju, pristaju na igranje socijalno poželjnih uloga.

7. rodno zasnovano nasilje

Na ovo nasilje su posebno osetljive žene homoseksualne orijentacije, kod kojih je rizik od silovanja u funkciji kažnjavanja zbog njihove homoseksualne orijentacije i vid odmazde mnogo veći.

5.1. Poteškoće prilikom sprovođenja intervjuja

Prikupljanje informacija ali i provera kredibiliteta svedočenja tražioca azila pripadnika LGBT populacije koji po tom osnovu traže azil je otežano, sa jedne strane zbog toga što je neetički i neprofesionalno tražiti direktne dokaze koji bi potkrepili izjavu o seksualnoj orijentaciji, a sa druge strane zbog delikatnosti same teme koja je u nekim zajednicama i tabu.¹³⁵

Neke od poteškoća prilikom prikupljanja informacija i davanja iskaza LGBT osoba su:¹³⁶

- strah od ponovnog nasilja zbog seksualne orijentacije ili rodnog identiteta
- njihovo preživljeno fizičko i seksualno nasilje, dugogodišnje ponižavanje zbog kojeg su zatvoreni u deljenju informacija i davanju iskaza
- neprijatnost ispitanika zbog ispitivača i nepoverenje u ispitivača određenog pola
- neprijatnost zbog eventualnog prisustvo člana porodice ili rođaka
- prisustvo prevodioca iste nacionalnosti, etničke pripadnosti, zajednice – kako zbog osećaja stida same LGBT osobe tako i zbog neprijatnosti koju eventualno pokazuje prevodilac kada se govori o temama koje su možda tabu u njihovoj kulturi
- osećanje stida, srama, preterane odgovornosti

5.2. Smernice za sprovođenje intervjuja¹³⁷

- prilagođavanje tona koji omogućava osobi da se oseti prijatno stvaranje otvorene i neosuđujuće atmosfere – rukovoditi se smernicama za uspostavljanje poverenja (videti [odeljak II.3.2](#)), kako bi se tražilac azila osetio sigurno da iznese svoje probleme. Posebno je važno sa tražiocima azila iz LGBT populacije voditi računa da ponašanje i komentare ispitivača ne protumače kao osuđivačke, što znači da treba kontrolisati sopstvene stavove po ovom pitanju i voditi računa da ne oboje samo ispitivanje.
- postizanje ravnoteže između potrebe da se dobiju detaljne informacije i potrebe da se zaštiti osoba i da se izbegne traumatizacija – pažljivo postavljanje pitanja i konstantno

¹³⁵. Home Office, "Gender issues in the asylum claim", u: Asylum decision making guidance (asylum instructions), loc.cit, str. 11.

¹³⁶. US Citizenship and Immigration Services, RAIO AsylumDivision, Guidance for adjudicating lesbian, gay, bisexual, transgenderandintersex (LGBTI) refugee and asylum claims, op.cit, str. 27.-28.

¹³⁷.US Citizenship and Immigration Services, RAIO Asylum Division, Guidance for adjudicating lesbian, gay, bisexual, transgenderandintersex (LGBTI) refugee and asylum claims, op.cit, str. 29-31.

proveravanje reakcije ispitanika na njih. U slučaju previše direktnog i neprijatnog pitanja kada se vidi da osoba postaje previše napeta skrenuti fokus na neku manje uznenirujuću temu (o prijateljima, poslu, boravku u centru za azil). Rukovoditi se i smernicama za postupanje sa žrtvama torture i nasilja (videti [odeljak III.4.2](#)).

- svest da je tema o kojoj se govori emocionalno teška i pokazivanje razumevanja i senzibilnosti i na prethodno seksualno nasilje – najteže je razgovarati o nečijoj seksualnoj orijentaciji, pogotovo kada se uzmu u obzir problemi sa kojima su se osobe istopolne seksualne orijentacije suočavale (fizičko, psihičko i seksualno nasilje, zatvaranje, krivično gonjenje, izopštavanje iz zajednice) kao i njihove jake emocionalne reakcija u vidu stida, srama i preterane odgovornosti.
- redovno podsećanje tokom intervjua da su informacije dobijene putem intervjua poverljive – iako je isticanje poverljivosti intervjua nešto što je po protokolu intervjuisanja, dobro je kroz rečenice „Sve što mi sada ispričate je poverljivo“ i „Ne brinite, sve što kažete ostaje među nama, niko ne može zbog toga da Vam naudi“ povremeno ponovo podsetiti tražioca azila na to, kako bi se produbio odnos, on umirio i nastavio sa davanjem informacija.
- tolerisanje neprijatnih tema i nastavljanje intervjua – teško je slušati detalje o proživljenom nasilju uopšte, a pogotovo kada se radi seksualnom i kada osoba koristi izraze koji su emocionalno obojeni, nekad i „prosti“. Da bi se osoba osetila sigurno i nastavila da svedoči o okolnostima progona i izbeglištva jako je bitno u takvim situacijama ostati smiren, ne pokazivati zaprepašće, gađenje, ne iščuđavati se i ne prekidati tražioca azila zbog svoje nelagode i neprijatnosti jer će to narušiti odnos i onemogućiti dalje prikupljanje informacija.
- korišćenje izraza koje osoba sama koristi – osoba je navikla da koristi određene izraze, možda ne zna za druge a i moguće je da oni za nju imaju specifično značenje. Zato ukoliko neko sebe naziva „gejem“ koristiti isti izraz, umesto „homoseksualac“.
- izbegavanje zaključaka da je seksualna orijentacija stvar izbora – nikako ne treba pitati osobu zbog čega je druge seksualne orijentacije ili sugerisati da je to mogla da promeni. Izbegavati pitanje „Zašto niste prestali da budete gej ako ste znali da ćete zbog toga završiti u zatvoru?“.

Primer 1. Osoba koristi „proste“ reči i detaljno opisuje svoje seksualno ponašanje

1. Koristiti iste reči koje osoba koristi osim kad su „proste“ (u redu je reći gej, seks, silovanje, dodirivanje, maženje)
2. „Proste“ reči pokušati zameniti neutralnim uz saglasnost ispitanika

Loš primer: „Ne možete tako da govorite! Budite pristojni!“

Dobar primer: „Da li se slažete da to što ste opisali nazovemo silovanjem?“

3. Kada osoba detaljno opisuje svoje ponašanje tokom odnosa nežno je zaustaviti

Loš primer: „Nemojte da mi pričate te Vaše stvari.“

Dobar primer: „Nije mi neophodno da znam kako ste se ponašali tokom odnosa. Ovde smo da utvrdimo da li Vam je život bio u opasnosti jer ste homoseksualac/gej.“

Primer 2. Osoba čuti jer joj je neprijatno i ne želi da odgovara na pitanja koja se tiču njene seksualnosti

1. Proveriti u čemu je problem

Loš primer: „Hajde recite mi, u čemu je problem?“

Dobar primer: „Vidim da Vam je neprijatno. Šta Vam predstavlja problem?“

2. Ukoliko osoba kaže da je ne sme da kaže pred drugim ljudima uveriti je da je bezbedna

Loš primer: „Ovde nemate problema.“

Dobar primer: „Teško je govoriti o svojoj seksualnosti. Ali ne brinite, niko Vas ovde neće osuđivati.“

3. Ukoliko osoba traži da samo Vama kaže procenite da li mogu ostali prisutni da izadju, a ako ne mogu objasnite joj zašto.

Loš primer: „Svi moraju da čuju.“

Dobar primer: „Razumem da Vam je teško da pred svima kažete, ali pravila su takva da svi moraju da budu prisutni. Ne brinite, sve što kažete je poverljivo i nećete imati problema zbog toga.“

6. Tražioci azila narušenog zdravlja

Kada su u pitanju ranjive grupe koje imaju narušeno zdravlje, prema Zakonu o azilu Republike Srbije u njih se ubrajaju osobe sa invaliditetom, stare osobe i osobe potpuno ili delimično lišene poslovne sposobnosti.¹³⁸ U radu sa ovim grupama pre svega je bitno obratiti posebnu pažnju na njihove zdravstvene i druge osnovne potrebe i zadovoljiti ih u meri potrebnoj da se sprovede azilni postupak i intervjuji. Tražioci azila mogu biti narušenog zdravlja ne samo usled starosti ili urođenih zdravstvenih problema već usled progona i nasilja pretrpljenog u zemljama porekla ili tranzita na putu do Srbije.

Nove odredbe Direktive EU o azilnom postupku¹³⁹ obavezuju države članice da obezbede medicinski pregled tražilaca azila uz njihovu saglasnost, radi utvrđivanja znakova koji mogu ukazati na prethodno pretrpljen progon ili ozbiljne povrede.¹⁴⁰ Otkrivanjem znakova progona putem medicinskih pregleda predstavlja snažan dokaz pri utvrđivanju da li se podnositelj zahteva kvalifikuje za dobijanje azila. U Holandiji, na primer, već postoji praksa vršenja medicinskih pregleda tražilaca azila sa zadatkom da utvrde moguće žrtve nasilja i nehumanog ophođenja, doduše ne na institucionalnoj i obavezujućoj osnovi. Njih od 2013. godine vrši Holandski institut za ljudska prava i medicinske pregledе „IMMO“, nevladina organizacija čiji

¹³⁸ ZOA, član 15.

¹³⁹ Directive 2013/32/EU of the European Parliament and of the Council of 26 June 2013 on common procedures for granting and withdrawing international protection (recast), dostupno na: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0032&from=EN>

¹⁴⁰ Directive 2013/32/EU, op.cit, član 18 stav 1.

tim čine lekari i psiholozi, sa zadatkom da utvrde moguće žrtve nasilja i nehumanog ophođenja. Organizacija posebnu pažnju u svom radu posvećuje tražiocima azila u Holandiji.¹⁴¹

Intervju sa ovim grupama (stare osobe, osobe sa invaliditetom i osobe potpuno ili delimično lišene poslovne sposobnosti) se sprovodi u skladu sa opštim smernicama, koje važe za sve grupe azilanata, ali i u skladu sa specifičnim, tj. onima koji se odnose na posebne ranjive grupe o kojima je prethodno bilo reči ([Poglavlje III – Ranjive grupe tražilaca azila](#)). Posebno je potrebno imati u vidu da zbog svog specifičnog stanja osobe sa utvrđenim znakovima psihofizičkih problema mogu u većoj meri nego ostale osetljive grupe biti napete, uplašene, emocionalno nestabilne i zbog toga ispoljiti nedostatak koncentracije, nedoslednost u pružanju odgovora, rupe u sećanju, otpor u davanju odgovora.¹⁴²

Ovakve kategorije azilanata ne mogu davati verodostojne iskaze na kojima se može zasnivati odluka o azilu sve dok se nalaze u stanju potrebe i dok im se njihovo psihofizičko stanje ne koriguje u dovoljnoj meri u kojoj njihovi iskazi mogu da se tretiraju kao verodostojni, voljni, dati od osoba koja mogu pravilno da rasuđuju, da razumeju značaj i posledice svojih iskaza i onoga što govore. U takvim situacijama uloga organa koji vodi postupak je od izuzetnog značaja jer on po službenoj dužnosti mora da reaguje i obavesti organ starateljstva ukoliko je ispitanik takvog psihofizičkog stanja da ne može da daje iskaz i ne razume smisao i značaj onoga što govori, a u cilju postavljanja staratelja. Međutim, čak i po postavljanju staratelja, takvo lice neće biti u mogućnosti da daje sopstveni iskaz, a staratelj to neće moći da učini umesto tražioca azila imajući u vidu nepoznavanje konkretnih okolnosti u kojima se tražilac azila nalazio i koje je preživeo u zemlji porekla ili tranzita ka Srbiji. Tada po pravilu treba prekinuti intervju i odložiti njegovo sprovođenje dok se ne steknu uslovi tj. dok se ispitanikovo psihofizičko stanje ne unapredi, da ispitanik bude u psihofizičkom stanju može da daje konsistentnu izjavu čiji smisao i posledice može da razume.

Tako na primer, holandski prvostepeni organ u azilnom postupku posebnom uredbom uređuje pitanje pristupa i intervjuisanja tražilaca azila sa mentalnim ili emocionalnim problemima. Uredba se primenjuje u situacijama kada stručna osoba utvrdi postojanje psihofizičkih problema tražilaca azila koji mogu ugroziti prava tražioca azila na fer postupak, a takođe i ugroziti kvalitet i tok saslušanja. Stručna osoba (lekar, psihijatar, psiholog angažovan od strane prvostepenog organa – Službe za imigraciju i naturalizaciju) daje svoju procenu prvostepenom organu, koji na osnovu toga donosi odluku da li će se intervju sprovoditi ili ne.¹⁴³

Direktiva o azilnom postupku¹⁴⁴ takođe navodi da izuzetak od pravila obaveznog saslušanja tražilaca azila predstavlja situacija u kojoj nadležni organ utvrđi da je tražilac azila nesposoban za obavljanje intervjua zbog okolnosti koje su izvan njegove kontrole.¹⁴⁵ Države članice će dakle biti u obavezi da pored medicinskih pregleda radi utvrđivanja znakova pretrpljenog

¹⁴¹ Više informacija o IMMO na stranici: www.stichtingimmo.nl

¹⁴² Ibid.

¹⁴³ IND-werkinstructie nr. 2010/13 (AUB), dostavljena nakon intervju sa službenikom organizacije Legal Aid, Amsterdam, 12. mart 2015.

¹⁴⁴ Directive 2013/32/EU of the European Parliament and of the Council of 26 June 2013 on common procedures for granting and withdrawing international protection (recast), dostupno na: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0032&from=EN>

¹⁴⁵ Directive 2013/32/EU, op.cit, član 14 stav 2b.

progona ili ozbiljnih povreda obezbede i pomoć stručnjaka koji će dati svoju ocenu o fizičkoj i psihičkoj sposobnosti tražilaca azila da budu intervjuisani.

Aneks I na kraju ovog priručnika treba da pomogne ispitivačima/donosiocima odluka u proceni da li se tražilac azila može tretirati kao ranjiva kategorija, da li je sposoban da učestvuje na saslušanju i da li je saslušanje neophodno prekinuti zbog njegovog psihičkog stanja.

IV. Istraživanje informacija o zemljama porekla tražilaca azila - COI

Ovo poglavlje ima za cilj da produbi znanja čitaoca o:

- *Pojmu i značaju istraživanja informacija o zemljama porekla tražilaca azila za odlučivanje o azilnom zahtevu;*
- *Akterima koji izvode istraživanje informacija o zemljama porekla;*
- *Standardima i principima kojima istraživači treba da se rukovode u istraživanju;*
- *Fazama u procesu istraživanja i njihovim osobenostima;*
- *Vrstama izveštaja o zemljama porekla tražilaca azila.*

1. Pojam

Istraživanje zemalja porekla tražilaca azila (engl. *Country of origin information research* – dalje u tekstu COI istraživanje) je proces istraživanja i prikupljanja informacija o političkim, bezbednosnim, istorijskim, verskim i drugim društvenim prilikama u zemljama porekla tražilaca azila, stanja poštovanja ljudskih prava u istim zemljama, kojim se dolazi do informacija relevantnih za ocenu osnovanosti azilnog zahteva i odlučivanje o dodeljivanju azilne zaštite.

Informacije dobijene COI istraživanjem o okolnostima u zemlji porekla tražioca azila pomažu da se osvetli kontekst konkretnog azilnog zahteva, prikupe dokazi i utvrdi istina, te donese azilna odluka zasnovana na pravilno utvrđenim činjenicama.¹⁴⁶ COI istraživanje olakšava izvođenje svih faza azilnog postupka: od utvrđivanja identiteta tražioca azila, podnošenja zahteva za azil, procene navedenih tvrdnji tražioca azila, utvrđivanja činjenica i donošenja prvostepene odluke, i najzad u žalbenom postupku.¹⁴⁷ Uloga COI istraživanja i dobijenih COI informacija je takođe velika nakon okončanja azilnog postupka i u postupcima pred sudskim instancama (upravnim, ustavnim i dr.), kada sud utvrđuje činjenice i ceni dokaze te donosi odluku u meritumu ili o zakonitosti osporenih azilnih odluka.¹⁴⁸ Same informacije i izveštaji o zemljama porekla tražilaca azila dobijeni COI istraživanjem jesu jedan od najznačajnijih načina koji se koriste u procesu utvrđivanja osnovanosti zahteva za azil. Službenik koji odlučuje o azilnom zahtevu pre donošenja odluke treba da razmotri sve tvrdnje i dokaze iznete prilikom

¹⁴⁶ ACCORD-Austrian Centre for Country of Origin and Asylum Research and Documentation, Researching Country of Origin Information training Manual, (ed.2013), str. 13. Dostupno na <http://www.coitraining.net/handbook/Researching-Country-of-Origin-Information-2013-edition-ACCORD-COI-Training-manual.pdf>

¹⁴⁷ Oldrich Andrysek, "The Role and Importance of Country of Origin Information in Refugee Status Determination process" u: Expert workshop of the Eastern Partnership Panel on Migration and Asylum- Country of Origin Information (COI) in the Context of Refugee Status Determination process, Bukurešt, Rumunija, 2012, str. 3. Dostupno na:

http://eapmigrationpanel.org/files/meetings/Bucharest%202012_COI/Bucharest%20COI%20expert%20workshop%20report%20final%20ENG.pdf

¹⁴⁸ Gabor Gyulai, Country Information in Asylum Procedures Quality as a Legal Requirement in the EU, (updated version 2011), Hungarian Helsinki Committee, Budimpešta, Mađarska, str.20. https://www.ecoi.net/blog/wp-content/uploads/2012/01/EN_COI-in-Asylum_Procedures-HHC2011.pdf

saslušanja, nakon čega vrši njihovu detaljnu proveru ukrštajući raspoložive COI podatke sa tvrdnjama podnosioca zahteva.¹⁴⁹ Pored toga, službenik treba da konsultuje sudske prakse Evropskog suda za ljudska prava, u slučajevima koji se odnose na pitanja zabrane torture, nehumanog i ponižavajućeg tretmana i kažnjavanja, kao i na pitanja prisilnog povratka u zemlju porekla.¹⁵⁰

COI istraživanje i COI izveštaje o zemljama porekla koriste sve strane koje su uključene u azilni postupak:

- državni organi (prvostepeni i drugostepeni) i sudovi (upravni, ustavni, ESLJP i dr.), kako bi sagledali situaciju u zemlji porekla tražioca azila, utvrdili sve potrebne činjenice i na adekvatan način razmotrili osnovanost dodeljivanja azila;
- pravni zastupnici tražioca azila, staratelji i sami tražioci azila, sa ciljem da se na adekvatan način pripreme i obrazlože svoj zahtev.

Korišćenje COI informacija tokom azilnog postupka svoj značaj i legitimitet dobija i kroz evropske pravne propise o azilu:

- Direktiva EU 2011/95 (*Qualification Directive 2011/95 EU*) u kojoj stoji da se procena zahteva za međunarodnom zaštitom treba uraditi po svakom pojedinačnom zahtevu, pri tome uzimajući u obzir: **sve činjenice od značaja u vezi sa zemljom porekla** u trenutku donošenja odluke o zahtevu; **uključujući zakone i norme u dotoj zemlji porekla kao i načine na koji se ti zakoni primenjuju.**¹⁵¹
- Direktiva 2013/32/EU o azilnom postupku (*Procedures Directive 2013/32/EU*) - nadležni organi koji odlučuju o zahtevu za azil **odluku o zahtevu treba da donešu nakon odgovarajućeg istraživanja i da se pri tome rukovodi:**
 - ličnim saslušanjem podnosioca azila i donošenjem odluke o konkretnom slučaju;
 - da se odluke donose uz konsultovanje svih **relevantnih i ažuriranih informacija iz različitih izvora**, kao što su izveštaji UNHCR, EASO i drugih značajnih organizacija koji se bave zaštitom ljudskih prava, **o situaciji u zemlji porekla tražilaca azila, ali i u zemljama kroz koje je tražilac azila prošao**

¹⁴⁹ Vine John, The use of country of origin information in deciding asylum applications: A thematic inspection, Independent Chief Inspector of the UK Border Agency, London, Velika Britanija, 2011, str. 5. Dostupno na: <http://icinspector.independent.gov.uk/wp-content/uploads/2011/02/Use-of-country-of-origin-information-in-deciding-asylum-applications.pdf>

¹⁵⁰ Među relevantnim slučajevima su Chahal v. United Kingdom, [1996], HUDOC 22414/93, dostupno na: [http://hudoc.echr.coe.int/sites/eng/pages/search.aspx?i=001-58004#{"itemid":\["001-58004"\]}](http://hudoc.echr.coe.int/sites/eng/pages/search.aspx?i=001-58004#{) i Salah Sheekh v. Kingdom of the Netherlands [2007], 1948/04, dostupno na: [http://hudoc.echr.coe.int/sites/eng/pages/search.aspx?i=001-78986#{"itemid":\["001-78986"\]}](http://hudoc.echr.coe.int/sites/eng/pages/search.aspx?i=001-78986#{)

¹⁵¹ The European Parliament and the Council of the European Union, Directive 2011/95/EU, of December 13 2011, on standards for the qualification of third-country nationals or stateless persons as beneficiaries of international protection, for a uniform status for refugees or for persons eligible for subsidiary protection, and for the content of the protection granted, O.J. L 3337/9, član 4, stav 3. Dostupno na <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:32011L0095>.

u tranzitu. Ove informacije treba da budu dostupne organima odgovornim za razmatranje i odlučivanje o zahtevima za azil.¹⁵²

Razvoj prakse istraživanja zemalja porekla

Do sredine 90-ih godina XX veka izveštaji o zemljama porekla su bili zasnovani na malom broju izvora, prvenstveno dostupnih štampanih izveštaja o stanju ljudskih prava i izveštajima diplomatskih misija i medija.

Obim informacija koje se od kraja devedesetih godina XX veka ubrzano povećava i njihov lakši prenos zahvaljujući razvijanju informaciono komunikacionih tehnologija i širokog pristupa internetu dovela je i do bržeg razvijanja samog sistema pristupa i prikupljanja informacija o zemljama porekla tražilaca azila. Razvoj prakse prikupljanja informacija doveo je i do razvijanja univerzalnih principa i standarda koji se koriste u istraživanju (o standardima u [odeljku 3](#) ovog poglavlja). Takođe, oformljene su *online* baze podataka koje sadrže većinu relevantnih i javno dostupnih izveštaja kao što su *ecoi.net*, *Refworld*, *AIDA*, *EDAL*, *All Africa* (više o izvorima u [odeljku 4](#) dalje u tekstu), čime je olakšana pretraga izvora i dostupnih informacija. Stalno napredovanje novih tehnologija za prikupljanje COI informacija i mogućnosti pretraživanja COI baza podataka važne su za COI istraživanje zemalja porekla tražilaca azila prvenstveno zbog efikasnosti istraživanja i obezbeđenja privatnosti čuvanja i dokumentovanja podataka i izveštaja, boljeg upravljanja informacijama kao i mogućnosti širenja COI znanja.¹⁵³

Uporedno sa napredovanjem informacionih tehnologija, azilni sistemi razvijenih država (zapadnoevropske države, SAD, Kanada, Australija) su počeli da se specijalizuju za COI istraživanje. U ranijim fazama funkcionisanja njihovih azilnih sistema, donosilac odluka o azilnom zahtevu bi obavljao i pravne i istraživačke poslove u vezi sa procesom donošenja odluke. Postepeno su uvođena posebna radna mesta u čijem delokrugu je COI istraživanje, da bi se vremenom poslovi vezani za COI istraživanje organizaciono i funkcionalno izdvojili u zasebne jedinice.¹⁵⁴

Formiranjem tzv. Zajedničkog evropskog sistema azila (*Common European Asylum System-CEAS*) 1999. godine i uspostavljanjem Evropske agencije za podršku azilu, (*European Asylum Support Office-EASO*) 2010. godine kao operativnog tela koja ima za cilj da harmonizuje sisteme azila zemalja članica Evropske unije, učinjen je važan korak u izgradnji zajedničkih standarda EU za izradu izveštaja o zemljama porekla. Jedan od ciljeva ovih mehanizama je

¹⁵² The European Parliament and the Council of the European Union, Directive 2013/32/EU, of July 26 2013, on common procedure for granting and withdrawing international protection, O.J. L 180, član 8. stav 2. Dostupno na <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32013L0032>.

¹⁵³ European Asylum Support Office, Tools and Tips for Online COI Research, EASO Practical Guides Series, 2014, str 7. Dostupno na <http://easo.europa.eu/wp-content/uploads/Tools-and-tips-for-online-COI-research2.pdf>.

¹⁵⁴ Na primer, u Holandiji je zasebno odeljenje za COI istraživanja u okviru Službe za imigraciju i naturalizaciju (Immigration and Naturalisation Service) oformljen 1998, danas ima 12 COI istraživača; u Belgiji je jedinica za istraživanje i dokumentaciju „Cedoca“ u okviru Komesarijata za izbeglice i apatride (CGVS/CGRA, Comessariat General pour les Refugees et Apatrides) oformljena 2000. godine, dok je još 1994. osnovan dokumentacioni centar u okviru istog tela, danas ima 25 COI istraživača; u Austriji je zasebno COI odeljenje u okviru Federalnog biroa za imigraciju i azil (Federal Office for Immigration and Asylum) uspostavljeno 2006, počelo je sa šest, a danas ima 16 istraživača. Pre toga, poslove COI istraživanja u Austriji je obavljao Crveni krst Austrije i u okviru njega Centar za istraživanje COI – Accord, koji je uspostavljen 1999, a i danas predstavlja značajnog aktera austrijskog COI sistema.

unapređenje kvaliteta odlučivanja u oblasti azila kroz uspostavljanje zajedničkih kriterijuma za izradu transparentnih, ujednačenih i nepristrasnih izveštaja o zemljama porekla i uspostavljanje šire razmene i korišćenja dobijenih COI informacija.¹⁵⁵

COI u Srbiji

Zakon o azilu Republike Srbije ne sadrži nijednu odredbu u vezi sa razmatranjem informacija o zemlji porekla tražioca azila prilikom donošenja azilne odluke (pogledati [odeljak II.2](#)). To predstavlja njegov veliki nedostatak u odnosu na važeće propise EU sa kojima će srpski propisi u bliskoj budućnosti morati da se usklade, u kontekstu pristupnih pregovora o članstvu Srbije u EU.¹⁵⁶ Novi Zakon o azilu, čije je donošenje predviđeno za prvi kvartal 2016. godine prema Akcionom planu Ministarstva unutrašnjih poslova za realizaciju preporuka za otvaranje pregovaračkog poglavља 24,¹⁵⁷ će stoga morati da uključi i novine u ovoj oblasti (pogledati preporuke u [Poglavlju V](#)).

Što se tiče postojeće prakse u fazi sprovođenja intervija i saslušanja, ovlašćeni službenici pokazuju prilično ograničena znanja o istraživanju i informacijama zemljama porekla tražilaca azila. Ispitivači često ne prepoznaju određene protivrečnosti u iskazima tražioca azila, ne zadržavaju se u dovoljnoj meri na pitanjima koja bi rasvetlila celokupni kontekst progona i konkretnu situaciju i strah tražioca azila u zemljama porekla. Ispitivači u svom radu nikada ne koriste dodatne materijale, poput mapa, fotografija, kako bi proverili da li je tražilac azila zaista iz mesta i države iz koje tvrdi da jeste ili utvrdili verodostojnost iznetih informacija. Ispitivači često ne poseduju prethodna znanja i informacije o zemljama porekla tražilaca azila koji se ispituju pa se dešava da na interviju ne razumeju istorijski, politički ili drugi kontekst zemalja iz koji ispitanici dolaze, ne poznaju ni regije, gradove, toponime, mesta što u mnogome sprečava efikasno vođenje intervija i pravilno utvrđivanje činjenica.

Navedeni zaključci ne iznenađuju, ukoliko se uzme u obzir da su službenici Kancelarije za azil, čak i oni sa dogodišnjim iskustvom rada kao ispitivači/donosioci odluka u prvostepenom postupku, prošli kroz jako mali broj obuka i stručnog osposobljavanja na ovu temu, a pojedini čak nisu imali obuka.¹⁵⁸ Pored toga, prema sistematizaciji radnih mesta Kancelarije za azil, dva službenika imaju u svom delokrugu rada istraživanje informacija o zemljama porekla, kojima se ostale kolege obraćaju za upite o potrebnim informacijama za donošenje prvostepene odluke.¹⁵⁹ Stručno osposobljavanje za istraživanje informacija o zemljama porekla je predviđeno akcionim planom kao jedna od aktivnosti u sklopu ispunjavanja obaveza otvaranja

¹⁵⁵ European Commission, DG Home, Common European Asylum System, dostupno na:
http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-we-do/policies/asylum/index_en.htm

¹⁵⁶ Pregовори о pristupanju Srbije Evropskoj uniji su zvanično otvoreni 21. januara 2014. godine na Međuvladinoj konferenciji u Briselu. Pregovarački okvir EU za pregovore sa Srbijom nalaže da pregovaračko poglavље 23, koje pokriva oblasti pravosuđa, borbe protiv korupcije i osnovnih prava, i pregovaračko poglavље 24, koje između ostalog pokriva oblast politike azila, moraju biti otvorena među prvima i zatvorena među poslednjim. Pregovarački okvir takođe predviđa klauzulu po kojoj pregоворi mogu biti privremeno prekinuti, u slučaju zastoja u sprovođenju neophodnih reformi u gore navedenim poglavljima. Očekuje se da će poglavљje 24 biti otvoreno nakon usvajanja Akcionog plana za otvaranje poglavљa 24 i u zavisnosti sa napretkom postignutim u poglavljju 35. Pogledati: Conference on Accession to the European Union – Serbia, str. 7 i 10, dostupno na:

http://www.seio.gov.rs/upload/documents/pristupni_pregovori/neg_frame.PDF

¹⁵⁷ Ministarstvo unutrašnjih poslova, treći nacrt Akcionog plana za Poglavlje 24, mart 2015, str. 44-45. Dostupno na:
http://www.mup.gov.rs/cms_cir/oglassi.nsf/Treca_verzija_AP_27_03_2015.pdf

¹⁵⁸ Izvor : Kancelarija za azil, MUP RS, jun 2015.

¹⁵⁹ Ibid.

pregovaračkog poglavlja 24.¹⁶⁰ Međutim, s obzirom da je stručno osposobljavanje predviđeno tek za poslednji kvartal 2016. godine, ova aktivnost u trenutnim okolnostima nije dovoljna imajući u vidu trenutna znanja i veštine službenika Kancelarije za azil i očekivano popunjavanje novih radnih mesta Kancelarije za azil policijskim službenicima koji nemaju prethodnog znanja i iskustva u ovoj oblasti.

2. Akteri COI istraživanja u uporednoj praksi

Naredni odeljak ima za cilj da pruži uvid u različita institucionalna rešenja koja postoje u uporednoj praksi u pogledu obavljanja poslova istraživanja informacija zemalja porekla tražilaca azila,

Donosioci odluka i COI istraživači

Istraživanjem informacija iz zemalja porekla tražilaca azila se po pravilu bave dve kategorije službenika u okviru tela koje odlučuje o azilnom zahtevu: donosioci odluka i COI istraživači.

Donosioci odluka koji odlučuju o dodeljivanju azila u prvom stepenu su službenici prvostepenog organa. Po pravilu, to su pravnici po struci sa dobrim poznavanjem izbegličkog i humanitarnog prava. **COI istraživači** su osobe koje pružaju podršku donosiocima odluka obavljanjem poslova istraživanja i prikupljanja informacija o zemljama porekla tražilaca azila i koji se isključivo bave istraživanjem i prikupljanjem informacija iz zemalja porekla. Oni sastavljaju različite vrste izveštaja (o vrstama izveštaja pogledati *odeljak IV.5.*) i daju odgovore na specifična pitanja u vezi sa COI pitanjima koja im postavljaju donosioci odluka.

U zavisnosti od razvijenosti azilnih sistema i raspoloživih finansijskih sredstava pojedinačnih država, poslovi donošenja odluka o azilnom zahtevu i istraživanja informacija o zemljama porekla mogu biti objedinjeni u delokrugu rada jedne organizacione jedinice ili razdvojeni u dve zasebne jedinice u okviru istog tela koje odlučuje o azilu ili u okviru više različitih tela. Drugim rečima, može ali ne mora da postoji jasna podela poslova između donosilaca odluka i COI istraživača.

Model 1: Donosioci odluka vrše i poslove COI istraživanja

U nerazvijenim azilnim sistemima i azilnim sistemima u povoju, donosioci odluka istovremeno vrše poslove COI istraživanja (istraživanje i prikupljanje podataka o zemljama porekla tražilaca azila), pored odlučivanja o azilu. Takvi sistemi teže efikasnosti, ekonomičnosti, sa namerom da uštede sredstva i smanje administraciju i vreme u komunikaciji između sopstvenih jedinica. Sa druge strane, argumenti za ovakav pristup su da službenik koji odlučuje o zahtevu, koji je obavio intervju, koji vodi predmet i najbolje ga poznaje ujedno treba i sam da sproveđe istraživanje o zemlji porekla tražioca azila, s obzirom da najbolje zna šta i kako treba istražiti i u odnosu na koja pitanja početi COI istraživanje. Sa druge strane službenik bi trebalo da pravi jasnu razliku između ova dva zadatka, odnosno da se trudi da zadrži „dva različita pristupa – striktno pravni, kada formuliše i donosi odluku o slučaju, i istraživački, kada istražuje i prikuplja a informacije iz zemlje porekla“.¹⁶¹ Takav način rada može sa jedne strane da dovede do velikih ušteda i objedini dve izuzetno uzajamno pozvane aktivnosti koje vode do

¹⁶⁰ Akcioni plan za otvaranje poglavlja 24, op.cit, aktivnost 2.1.2.2., str. 39.

¹⁶¹ Podaci dobijeni od Crvenog krsta Austrije – Accord, Beč, 23.februar 2015.

sveobuhvatne i kompletne odluke ali može biti veoma nezahvalan i komplikovan, koji će ugroziti nepristrasno i objektivno utvrđivanje istine i odlučivanje o azilnom zahtevu. Tako, na primer, ukoliko donosilac odluke formira određeni lični stav o slučaju i nastoji da nađe informacije o zemlji porekla koje bi isključivo potvrdile njegova ubeđenja, bez osećanja odgovornosti da nađenu informaciju proveri, uporedi je sa drugim izvorima i stvori kritički odnos prema njoj. Zbog toga je poželjno da doноšење odluka i COI istraživanja budu razdvojeni poslovi, i u organizacionom i u kadrovskom pogledu. Iako se i u ovom modelu u praksi dešava da donosilac odluke priđe COI istraživaču sa zahtevom da pronađe informacije koje bi mu pomogle da doneše negativnu odluku u određenom slučaju. Upravo u takvim situacijama dolazi do izražaja najveća korist postojanja zasebnih COI odeljenja, budući da njihovi istraživači imaju mandat da pruže nepristrasne i objektivne informacije, i na taj način stvore protivtežu unapred formiranim stavovima donosilaca odluka.¹⁶²

Model 2: Jasna podela poslova između donosilaca odluka i COI istraživača

U sistemima gde postoji posebno COI odeljenje, donosioci odluka su samo korisnici COI informacija koje istraže i prikupe istraživači posebnih COI odeljenja, a kako bi odlučili o azilnom zahtevu. Mnoge evropske zemlje, SAD, Kanada i Australija imaju zasebne organizacione jedinice koje se bave isključivo istraživanjem informacija iz zemalja porekla. Tako, na primer:

- U Austriji COI odeljenje je u sastavu Federalnog biroa za imigraciju i azil, prvostepenom organu u azilnom postupku odgovornom Ministarstvu unutrašnjih poslova;
- U Holandiji COI odeljenje je u sastavu Službe za imigraciju i naturalizaciju, prvostepenog organa u azilnom postupku odgovornom Ministarstvu pravde i bezbednosti;
- Dok je u Belgiji COI odeljenje u sastavu Komesarijata za izbeglice i apatrude, nezavisnom organu nadležnom za prvostepeni azilni postupak.

U zemljama sa razvijenom praksom istraživanja zemalja porekla u okviru zasebnih organizacionih jedinica koje se bave COI istraživanjem postoji i podela istraživača prema regionima, pri čemu se istraživači specijalizuju za istraživanje određenih država odnosno regionala. Na primer, u Austriji od 16 COI istraživača 8 njih prati samo po jednu državu – Somaliju, Nigeriju, Ukrajinu, Iran, itd.¹⁶³ Specijalizacijom za određeni region, njegovim praćenjem i usavršavanjem znanja COI istraživač vremenom postaje ekspert za datu oblast, što posao COI istraživača čini „životnim pozivom“, poslom kojim je za kvalitetno bavljenje potrebno dugo profesionalno iskustvo.¹⁶⁴

COI istraživači se u svom svakodnevnom radu mahom bave odgovaranjem na upite donosilaca odluka (engl. *query responses*), kao i izradom različitih vrsta COI izveštaja (o vrstama izveštaja detaljnije u [odeljku IV.5.](#)). U Holandiji, na primer, COI istraživači Službe za imigraciju i

¹⁶² Podaci dobijeni od Službe za imigraciju i naturalizaciju Kraljevine Holandije, Hag, 13. mart 2015.

¹⁶³ Podaci dobijeni od Federalnog biroa za imigracije i azil, Beč, 25. Februar 2015.

¹⁶⁴ Služba za imigraciju i naturalizaciju Kraljevine Holandije, Hag, 13. mart 2015.

naturalizaciju provedu oko 70% radnog vremena odgovarajući na upite donosilaca odluka, dok u proseku svaki istraživač sastavi po četiri izveštaja godišnje.¹⁶⁵ U Belgiji svaki istraživač COI odeljenja Komesarijata za izbeglice i apatride godišnje sastavi u proseku čak 28 tematski specifičnih COI izveštaja.¹⁶⁶ Sa druge strane, za konkretne upite- engl. *query responses* COI istraživači bi trebalo da dostave odgovor u roku od 7 radnih dana u Austriji¹⁶⁷, dok u Holandiji prioritet imaju upiti koji su vezani za postupak pred drugostepenim organom jer tamo i drugostepeni organ koristi usluge COI istraživača koji su pozicionirani ili organizovani u okviru posebnih sektora/jedinica u prvostepenom organu koji odlučuje u azilu.¹⁶⁸ Pitanja se sastavljaju na standardizovanim formularima čiji su sastavni delovi postavljeno pitanje, odgovor i korišćeni izvori. Pitanja mogu da se tiču posebne teme (npr. „Kakva je bezbednosna situacija sa manjinom Jezidi u Iraku od oktobra 2014. do danas?“); mogu da budu vezana za lingvističku analizu neophodnu za doношење odluke; pitanje u vezi sa zdravstvenim/medicinskim stanjem, za šta se konsultuju Međunarodna organizacija za migracije – IOM i drugi relevantni akteri; analiza dokumenata, i sl.¹⁶⁹ U holandskom sistemu postoje COI istraživanju COI istraživači konsultuju eksterne eksperte, poput lekara koji istražuju postojanje bolesti u određenim područjima i donose procenu da li će osoba pred deportacijom imati mogućnost lečenja u svojoj zemlji porekla u slučaju povratka, ukoliko boluje od retke ili specifične bolesti¹⁷⁰

U slučaju kada su odeljenje koje se bavi istraživanjem i službenici koji odlučuju o zahtevu deo dve različite organizacione jedinice u okviru prvostepenog organa, za kvalitetno istraživanje je neophodna dobra i jasna komunikacija između njih prilikom postavljanja zahteva za istraživanje određene teme. Izuzetno je bitno da donosilac odluka svoje pitanje u vezi sa COI formulise jasno i konkretno, kako bi istraživač mogao da pruži što sadržajniji odgovor – u suprotnom, dobijena informacija neće biti dovoljno korisna za rešavanje slučaja.¹⁷¹

U zavisnosti od sistema do sistema, komunikacija može biti manje ili više formalizovana. Na primer, u Austriji se komunikacija između COI odeljenja i donosilaca odluka u okviru Federalnog biroa za imigraciju i azil odvija pisano, elektronskim putem, dok je u Holandiji komunikacija COI istraživača i donosilaca odluka u okviru Službe za imigraciju i naturalizaciju moguća i pismenim i usmenim putem.¹⁷² Nasuprot tome, u Belgiji je međusobna komunikacija u okviru Komesarijata za izbeglice i apatride neformalna i usmena, budući da svi službenici u prvostepenoj proceduri - i donosioci odluka i COI istraživači rade u istoj zgradbi, čime je interakcija službenika znatno olakšana.¹⁷³

¹⁶⁵ Služba za imigraciju i naturalizaciju Kraljevine Holandije, Hag, 13. mart 2015.

¹⁶⁶ Podaci dobijeni od Komesarijata za izbeglice i apatride, Kraljevina Belgija, 27. mart 2015.

¹⁶⁷ Federalni biro za imigracije i azil, Beč, 25.februar 2015.

¹⁶⁸ Služba za imigraciju i naturalizaciju Kraljevine Holandije, Hag, 13. mart 2015.

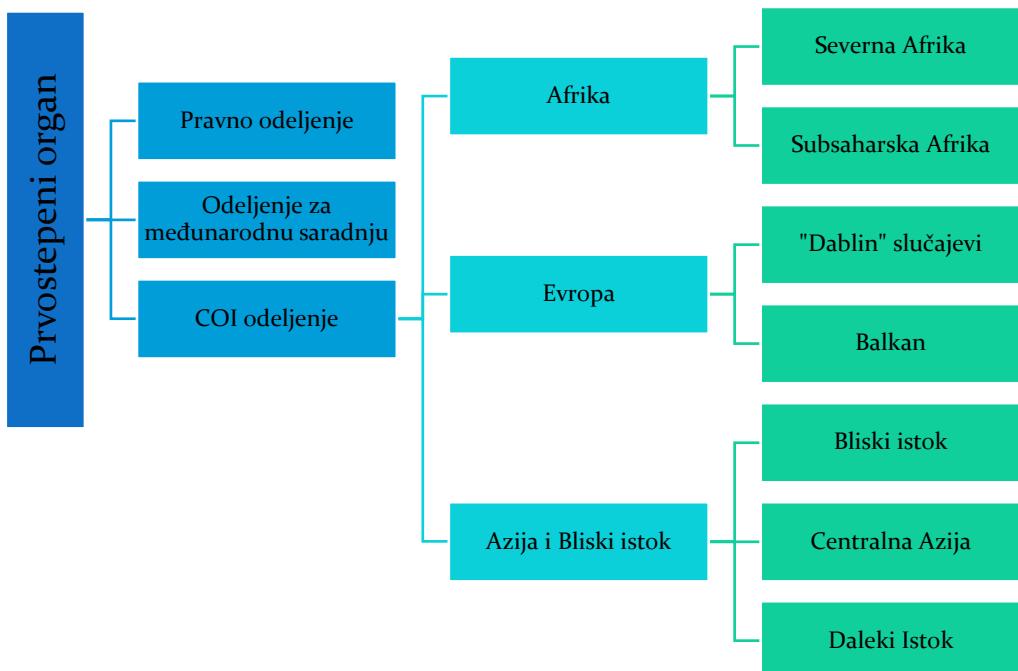
¹⁶⁹ Federalni biro za imigracije i azil, Beč, 25.februar 2015.

¹⁷⁰ Služba za imigraciju i naturalizaciju Kraljevine Holandije, Hag, 13. mart 2015.

¹⁷¹ Federalni biro za imigracije i azil, Beč, 25.februar 2015.

¹⁷² Služba za imigraciju i naturalizaciju Kraljevine Holandije, Hag, 13. mart 2015.

¹⁷³ Komesarijat za izbeglice i apatride Kraljevine Belgije, 13. februar 2015.



Primer organizacione šeme prvostepenog organa u državama za razvijenom praksom COI istraživanja

Donosioci odluka u žalbenom postupku u razvijenim azilnim sistemima su po pravilu sudsije – najčešće upravnog suda, koji donose konačnu odluku o azilnom zahtevu. U zavisnosti od države do države, oni mogu da imaju svoje zasebno COI odeljenje, ili pak da koriste izveštaje koje sastavlja i uređuje COI jedinica u okviru prvostepenog organa. U Belgiji, drugostepeni organ – Savet za parnični postupak sa strancima, nezavisni upravni sud, koristi COI izveštaje čiji je autor COI odeljenje u okviru prvostepenog organa.¹⁷⁴ Sud na trećoj instanci takođe upućuje upite prvostepenom i jedinom COI odeljenju koji postoji u belgijskom sistemu. Činjenica da se i sam sud, kao grana vlasti nezavisna i odvojena od izvršne, oslanja na COI izveštaje prvostepenog organa, govori u prilog neophodnosti da istraživanja budu objektivna i zasnovana na činjenicama; u suprotnom, sud ne ih ne bi cenio kao pouzdan i relevantan izvor.¹⁷⁵ Ipak treba istaći da sudsije nisu vezane ovakvim informacijama i da sami mogu da istražuju informacije i utvrđuju koje od informacija su isitnite i od značaja za donošenje odluke. U Austriji od 2008. godine postoji posebno sudske odeljenje za azil u okviru Federalnog upravnog suda, koji čini 80 sudsije. Sudsije imaju ne samo relevantna znanja o izbegličkom pravu, već i znanja o informacijama iz posebnim zemljama i regionala, odnosno specijalizovani su po geografskim i tematskim pitanjima. Sudsije koriste COI informacije i izveštaje Federalnog biroa za imigracije i azil, međutim s obzirom na njihovu specijalizaciju po zemljama/regionima, ujedno i praktikuju samostalno COI istraživanje.¹⁷⁶ Sudsije insistiraju da prezentovane informacije o zemlji porekla tražilaca azila budu relevantne i dobro

¹⁷⁴ Conseil du Contentieux des Etrangers ; Istraživačko dokumentacioni centar – CEDOCA – u okviru Komesarijata za izbeglice i apatrude (CGRG/CGVS).

¹⁷⁵ Komesarijat za izbeglice i apatrude Kraljevine Belgije, 13. februar 2015.

¹⁷⁶ Podaci dobijeni od predsedavajućeg sudsije azilnog suda u okviru Federalnog upravnog suda, Beč, 24. februar 2015.

argumentovane, a COI informacije Federalnog biroa za imigracije i azil za sudije nisu apsolutan izvor činjenica i dokaza, imajući u vidu da je sud sam dužan da utvrdi istinu u postupku.¹⁷⁷

COI istraživanje sa ili bez upuštanja u davanje lične procene o temi istraživanja?

U državama koje imaju zasebne COI jedinice, postoje razlike u pristupima u pogledu davanja ličnog suda na finalni rezultata istraživanja. **Prvi pristup**, koji zastupaju tri istražena sistema (Holandija, Austrija i Belgija), *Dutch Refugee Council* i ACCORD, zastupa stav da COI istraživači ne treba da daju sopstveno lično mišljenje o rezultatima teme koju su zaduženi da istraže, već da procenu ostave donosiocima odluka. Na taj način se dolazi do objektivno prikupljenih informacija, a izvlačenje finalnog zaključka je u rukama donosioca odluka ostavljujući istraživačima da zadrže neutralnost i integritet. Pitanje nepristrasnosti je posebno osetljivo u sistemima u kojima su pravna odeljenja-donosioci odluka i COI istraživači pod istim institucionalnim krovom, jer u krajnjoj instanci, integritet samog COI odeljenja može biti ugrožen ukoliko je na čelu krovne institucije osoba sa određenom političkom agendom. Ta osoba može da doneše odluku o selektivnom korišćenju rezultata COI istraživanja, što se u krajnjoj instanci može odraziti i na kvalitet donezenih odluka o dodeljivanju međunarodne zaštite.¹⁷⁸ Stoga je povoljnije za integritet i neutralnost COI odeljenja ukoliko njihovi istraživači nemaju mandat da daju svoje lično mišljenje u izveštajima i odgovorima na upite pravnika-donosilaca odluka, jer se na taj način izbegava rizik da sprovođenje procedure i donošenje odluke ne bude pravilno, fer, objektivno i zasnovano na istini, uz poštovanje garantovanih prava tražilaca azila.¹⁷⁹ Takođe, izostavljanje sopstvenih zaključaka COI odeljenja na rezultate istraživanja je poželjno u sistemima u kojima drugostepeni ili sudski organ nema svoj, samostalni mehanizam za istraživanje COI, već se oslanja na rad COI odeljenja koje je u okviru prvostepenog organa, upravo kako bi se došlo do objektivnih i nepristrasnih informacija.¹⁸⁰

Drugi pristup podrazumeva ne samo prikupljanje, odabir i analizu podataka, već i davanje sopstvenog mišljenja na utvrđene činjenice od strane COI istraživača. Dakle, pored rezultata istraživanja, COI izveštaji sadrže i mišljenja i zaključke istraživača ali ne i pravni sud, što je ostavljeno donosiocima odluka. Norveški sistem i EASO, na primer, praktikuju ovaj pristup. Njihovi COI istraživači su ujedno i specijalizovani stručnjaci za određene zemlje, a samim tim COI odeljenja imaju brojno osoblje zbog neophodnosti specijalizacije za veliki broj zemalja. Prednost ovog modela se ogleda u povećanim izgledima za doslednost pri donošenju odluka, dok je najveća opasnost rizik da se pređe „tanka linija“ između neutralnog istraživačkog rada i upuštanje u pravnu procenu na osnovu istraženih informacija.

Kvalifikacije i stručno usavršavanje COI istraživača

Za razliku od donosilaca odluka, koji su po pravilu pravnici po struci, u istraženim sistemima COI istraživači imaju kvalifikacije brojnih društvenih nauka – ne samo prava, već i političkih nauka, istorije, sociologije, i sl. Vrlo često, COI istraživači su bivši donosioci odluka, odnosno službenici pravnih odeljenja.¹⁸¹ Na konkursima za popunjavanje COI radnih mesta, od

¹⁷⁷ Ibid.

¹⁷⁸ Crveni krst Austrije – ACCORD, Beč, 23. februar 2015.

¹⁷⁹ Ibid.

¹⁸⁰ Komesarijat za izbeglice i apatride Kraljevine Belgije, 13. februar 2015.

¹⁸¹ Prema podacima COI odeljenja Belgije i Austrije.

kandidata se proveravaju znanja opšte kulture, poznavanje metodologije u društvenim naukama, kao i veštine istraživanja i analize. Poželjno je da istraživači pored odličnog znanja engleskog jezika dobro vladaju i jezikom koji će mu koristiti u poslu istraživača (npr. za istraživača koji bi se bavio arapskim zemljama arapski jezik; za one koji bi bili primljeni u grupu koja se bavi centralnom Azijom - ruski jezik, itd. Često su sami istraživači ranije živeli u zemljama koje istražuju i imaju širok pogled na svet.¹⁸²

U pogledu potrebnih kvalifikacija, preporučuje se da COI istraživači imaju diplomu političkih nauka, istorije i drugih humanističkih nauka, da tečno govore nekoliko jezika (maternji, engleski, jezik regiona koji istražuju).¹⁸³ Pored toga, potrebno je dobro poznavanje izbegličkog i međunarodnog humanitarnog prava, neutralan i nepristrasan pristup istraživanju, analitičke i istraživačke veštine kao i veštine pisanja i prezentovanja rezultata istraživanja.¹⁸⁴

Istraživači često poznaju i jezik regiona koji istražuju, periodično odlaze u terenske misije (*fact finding mission*), razgovaraju sa stručnjacima na terenu o političkoj i bezbednosnoj situaciji u određenim zemljama i što je najvažnije svakodnevno prate situaciju u zemlji i regionu za koji su zaduženi. Ovakav sveobuhvatan pristup istraživanju doprinosi samom kvalitetu istraživanja i omogućava lakše i brže pronalaženje informacija.¹⁸⁵

Takođe, istraživači pohađaju COI seminare, koji su najčešće osmišljeni kao interaktivni vid predavanja, pri čemu nakon izlaganja određenog stručnjaka svi prisutni mogu postavljati pitanja i na taj način detaljno produbiti određene teme.¹⁸⁶ Stručno usavršavanje je izuzetno bitan aspekt poziva COI istraživača, budući da je to posao koji zahteva stalnu profesionalnu nadgradnju. Seminari, odnosno treninzi za usavršavanje znanja koje pružaju EASO, ACCORD i eksterno angažovani stručnjaci se obično odvijaju minimum dva puta godišnje, s obzirom da se „nauka“ COI istraživanja vrlo brzo razvija.¹⁸⁷ Neke od tema koje su zastupljene poslednjih godina su upotreba društvenih mreža u COI istraživanjima, ograničenja COI istraživanja, relevantne teme za istraživanje vezane za osetljive grupe tražilaca azila, itd. U slučaju da o određenoj temi postoji nedostatak znanja, koja mogu da se dobiju samo od osoba „sa terena“, angažuju se eksterni stručnjaci na ad hoće nivou. Česta je praksa da COI istraživači pružaju obuke i treninge svojim kolegama donosiocima odluka unutar iste institucije ili organa na teme o kojima nedostaje znanje, ili pak da iskusniji COI istraživači kroz treninge uvode nove kolege u predviđene poslove.¹⁸⁸

Međunarodna saradnja je izuzetno važan aspekt u radu COI odeljenja, budući da razmena informacija i konsultovanje materijala drugih država doprinosi uštedi vremena i sredstava, sa jedne strane i mogućnosti specijalizacije za određene teme, sa druge strane. Deljenje informacija među COI odeljenjima različitih država i kreiranje zajedničkih izveštaja je veoma zastupljeno među COI istraživačima mnogih evropskih država. Na primer, predstavnici COI jedinica država nemačkog govornog područja (Austrija, Nemačka, Švajcarska i Luksemburg) se

¹⁸² Podaci dobijeni od COI odeljenja Austrije, Holandije i Belgije.

¹⁸³ European Asylum Support Office, Tools and Tips for Online COI Research, EASO Practical Guides Series, European Asylum Support Office, Luksemburg, 2014. Dostupno na <http://easo.europa.eu/wp-content/uploads/Tools-and-tips-for-online-COI-research2.pdf>

¹⁸⁴ Ibid, str. 10.

¹⁸⁵ Na osnovu intervjuja sa sagovornicima COI odeljenja Holandije, Belgije i Austrije.

¹⁸⁶ ACCORD-Austrian Centre for Country of Origin and Asylum Research and Documentation, op.cit, str. 132.

¹⁸⁷ Podaci dobijeni od COI odeljenja Belgije i Austrije.

¹⁸⁸ Podaci dobijeni od COI odeljenja u Belgiji, Austriji i Holandiji.

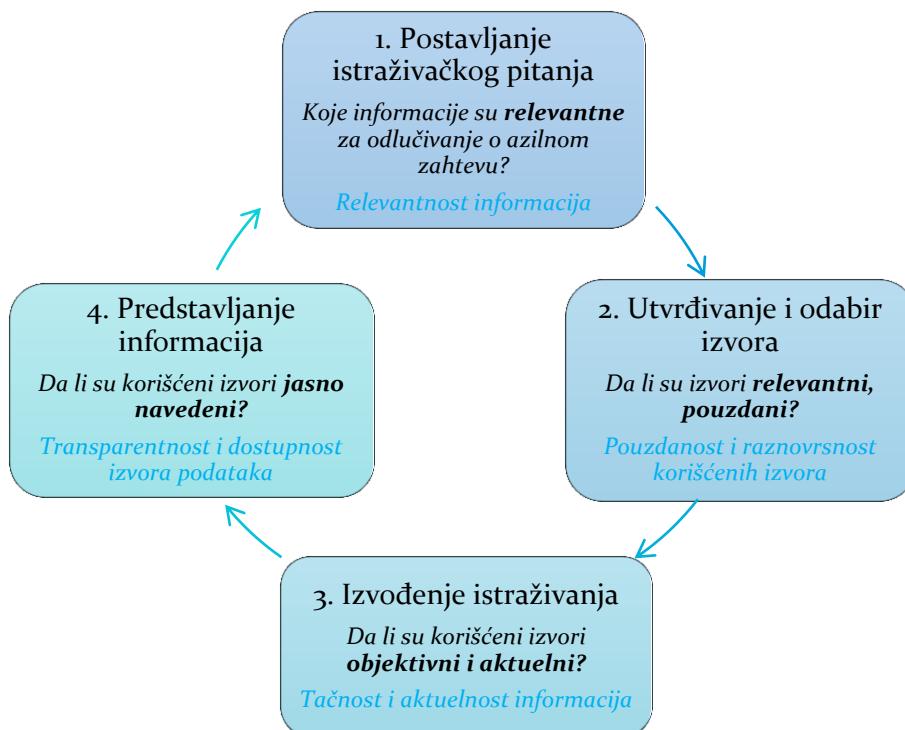
sastaju minimum jednom godišnje u cilju dogovaranja oko zajedničkih projekata poput sastavljanja izveštaja, zajedničkih radionica i terenskih misija.¹⁸⁹ U pogledu koordinacije rada COI istraživanja i uspostavljanja saradnje među državama očekuje se da će Evropska kancelarija za podršku azilu – EASO – imati sve značajniju posredničku ulogu.

3. Standardi i principi COI istraživanja

Kako bi se COI istraživanja uspešno izvodila a prikupljene informacije bile korisne, relevantne i pouzdane, potrebno je pridržavati se određenih standarda i principa koji obezbeđuju kvalitet istraživanja i prikupljanja informacija. Pridržavanjem ovih standarda i principa se dostiže najviši mogući nivo objektivnosti u postupku istraživanja i korišćenja dobijenih informacija.

COI standardi

Opisani standardi su svojstveni određenoj etapi u ciklusu istraživanja i navedeni prema redosledu kojim se odvija istraživanje – počev od formulisanja istraživačkog pitanja, preko utvrđivanja izvora koji će biti korišćeni, izvođenja istraživanja do predstavljanja informacija (pogledati odeljak IV.5 – Faze u procesu istraživanja).



Grafikon 1: prikaz faza u procesu istraživanja i prikupljanja informacija i standarda kojima se obezbeđuje kvalitet ovih procesa

1. Relevantnost informacija

¹⁸⁹ Prezentacija COI odeljenja Federalne kancelarije za imigraciju i azil, Beč, 25. februar 2015.

Informacije o zemlji porekla treba da pomognu donosiocu odluka o azilnom zahtevu da proceni da li tražilac azila ima osnovani strah od progona, odnosno da li se kvalifikuje za dobijanje izbegličke, subsidarne ili drugog oblika zaštite. Zbog toga je važno da donosioci odluka jasno znaju koje su im informacije potrebne da bi doneli činjenično utemeljenu odluku o azilnom zahtevu. Bilo da podatke prikupljaju sami ili uz pomoć COI istraživača, podaci koji se traže će biti relevantni ukoliko su donosioci odluka u stanju da na što precizniji način formulišu istraživačka pitanja.¹⁹⁰ U slučajevima kad postoji jasna podela poslova između donosilaca odluka i COI istraživača, COI istraživači obično nisu u mogućnosti da pomognu svojim kolegama koji donose odluke o azilnom zahtevu ukoliko im je upućeno pitanje suviše opšte formulisano.¹⁹¹ Primera radi, ukoliko su donosiocima odluka potrebna istraživanja na temu pritvaranja dece u Avganistanu, a istraživač se postavi opšte pitanje o položaju dece u ovoj zemlji, moguće da se istraživač usled ograničenog vremenskog roka za istraživanje neće detaljno upuštati u istraživanje uslova pod kojima se pritvaraju deca u Avganistanu, čime se stvara „lažna“ slika da ne postoje zloupotrebe u toj oblasti. Stoga je ključni izazov u dolaženju do relevantnih informacija **način formulisanja pitanja**, koje treba da se odnosi na stanje ljudskih prava i materijalne činjenice **u konkretnom slučaju**, a koje potom treba pretočiti u temu za istraživanje.¹⁹²

→ O formulisanju istraživačkog pitanja, pogledati [odeljak IV.5 – Korak 1](#)

2. Pouzdanost i raznovrsnost korišćenih izvora

Prilikom odabira izvora u svrhu istraživanja COI, istraživač treba da se osloni na što širu lepezu informacija koje dolaze iz različitih međunarodnih, nacionalnih i nevladinih izvora, s obzirom da se politički i ideološki kontekst u okviru kojeg deluju tela ili organizacije koje su objavile izveštaj o određenoj situaciji mogu znatno razlikovati.¹⁹³ Korišćenjem različitih vrsta izvora (više u [odeljku IV.4.](#)) se stiče sveobuhvatna slika o predmetu koji se istražuje. Takođe, jako je bitno da se istraživač **kritički odnosi prema izvorima**, da se upozna sa misijom izvora informacija koje konsultuje, kontekst u kojem izvor deluje, cilj njegovih publikacija kao i njegovu „politiku“. Odlika dobrog istraživača je da ima **razvijenu veštinu spoznaje** koji su izvori pristasni, i da ume da jasno stavi do znanja korisniku koja su ograničenja korišćenih izvora. Da bi se ta veština stekla, pored adekvatnih stručnih kvalifikacija, iskustvo i učenje kroz rad su od ključnog značaja.¹⁹⁴

→ O utvrđivanju i odabiru informacija pogledati [odeljak IV.5 – Korak 2](#)

3. Tačnost i aktuelnost informacija

¹⁹⁰ ACCORD-Austrian Centre for Country of Origin and Asylum Research and Documentation, Researching Country of Orgin Information training Manual, (ed.2013), str. 31-32. Dostupno na <http://www.coitraining.net/handbook/Researching-Country-of-Origin-Information-2013-edition-ACCORD-COI-Training-manual.pdf>.

¹⁹¹ Federalni biro za imigraciju i azil Republike Austrije, Beč, 25. februar 2015.

¹⁹² ACCORD, op.cit, str. 32.

¹⁹³ Gabor Gyulai, Country Information in Aasylum Pocedures Quality as a Legal Requirement in the EU, (updated version 2011), Hungarian Helsinki Committee, Budimpešta, Mađarska, str. 5. Dostupno na:

https://www.ecoi.net/blog/wp-content/uploads/2012/01/EN_COI-in-Asylum_Procedures-HHC2011.pdf, 06.mart 2015.

¹⁹⁴ Intervju sa službenicima Federalnog biroa za imigraciju i azil Republike Austrije, Beč, 25. februar 2015.

Prilikom analize prikupljenih informacija, istraživači/donosioci odluka moraju da budu svesni svoje odgovornosti kada koriste informacije od kojih može zavisiti ishod konkretnog slučaja. Informacije koje se koriste pri odlučivanju moraju da odražavaju realno stanje na terenu u trenutku istraživanja. Stoga izvori – npr. izveštaji o zemlji porekla treba da budu ažurirani i da se odnose na period koji je što bliži vremenu donošenja odluke o zahtevu. U samoj EU Direktivi azilnim procedurama (Directive 2013/32/EU)¹⁹⁵ se navodi i neophodnost ažuriranja izveštaja o zemljama porekla na svakih šest meseci kako bi se obezbedile adekvatne i aktuelne informacije. Evropski sud za ljudska prava je u slučaju *Chahal vs. United Kingdom*¹⁹⁶ izneo stav da istraživanje mora da se fokusira na situaciju u vreme donošenja odluke. Naime, Sud navodi da iako je istorijska situacija bitna sa stanovišta pojašnjavanja sadašnje situacije i mogućeg daljeg razvijanja događaja, za donošenje pravilne odluke su presudni trenutni uslovi/trenutne okolnosti, koji su što bliži vremenu donošenja odluke. Ujedno, izvori o zemlji porekla koji se koriste treba da ukažu na sve informacije koje su se desile u bližoj i daljoj prošlosti ukoliko su i one dalje aktuelne (npr. u slučaju postojanja višegodišnjeg progona koji traje do vremena donošenja odluke o azilu).

→ O analizi prikupljenih informacija, pogledati [odeljak IV.5 – Korak 3](#)

4. Transparentnost i dostupnost izvora podataka

Kada se objavljuje informacija o zemlji porekla, ona treba da sadrži izvore korišćenih informacija kako bi krajnji korisnici izveštaja (državni organi i sudovi koji odlučuju o zahtevu, pravni zastupnici, staratelji, tražilac azila i dr.) bili u mogućnosti da samostalno provere i procene relevantnost i validnost pruženih informacija. Pozivanje na korišćene relevantne izvore takođe daje legitimitet obrazloženju prvostepene ili drugostepene odluke i potvrđuje ispravnost utvrđenog činjeničnog stanja i donetih odluka. To se takođe odnosi i na pravne zastupnike tražilaca azila, čija pravna argumentacija će biti potkrepljena relevantnim dokazima iz validnih relevantnih izvora informacija o zemljama porekla.¹⁹⁷

→ O prezentovanju informacija i navođenju korišćenih izvora, pogledati [odeljak IV.5 – Korak 4 i 5.](#)

COI principi (načela istraživanja informacija iz zemalja porekla)

1. Neutralnost istraživača i nepristrasnost istraživanja	Lični interesi COI istraživača ne smeju uticati na sam ishod procesa COI istraživanja. Istraživači moraju biti neutralni u pogledu finalnog ishoda postupka (pozitivna ili negativna odluka o azilu), a samo istraživanje mora da bude nepristrasno prema svim stranama u postupku. U cilju postizanja principa neutralnosti i nepristrasnosti samog istraživanja, u uporednoj praksi često postoje timovi za prikupljanje informacija o zemljama porekla koji su barem u
---	---

¹⁹⁵ The European Parliament and the Council of the European Union, Directive 2013/32/EU on common procedures for granting and withdrawing international protection (recast), član 31. stav 4. tačka 2.

¹⁹⁶ Judgement of 15.11.1996, in case 70/1995/576/662 ECtHR – Chahal v. United Kingdom, [1996], HUDOC 22414/93. Dostupno na: [http://hudoc.echr.coe.int/sites/eng/pages/search.aspx?i=001-58004#{"itemid":\["001-58004"\]},](http://hudoc.echr.coe.int/sites/eng/pages/search.aspx?i=001-58004#{)

¹⁹⁷ ACCORD, op.cit, str. 35.

	organizacionom pogledu nezavisni u odnosu na državni organ ili organizaciju čiji su sastavni deo. ¹⁹⁸
2. Jednakost u pogledu pristupa COI informacijama	Pružanje jednakih mogućnosti pristupa COI informacijama svim instanicama odlučivanja sa jedne strane i pravnom zastupniku i samom podnosiocu zahteva sa druge strane, podrazumeva da podnosioci zahteva i njihovi pravni zastupnici moraju da imaju pristup svim COI informacijama na osnovu kojih je zasnovana odluka o konkretnom zahtevu. Omogućavanjem i pravnom zastupniku i podnosiocu zahteva da imaju pristup svim izvorima informacija zemlje porekla koje su korišćene pri donošenju odluke, isti mogu da ih konsultuju, pripreme se i koriste u toku postupka po žalbi i drugih faza azilnog postupka koje slede. ¹⁹⁹
3. Korišćenje javno dostupnih informacija	Javno dostupne informacije o zemljama porekla treba da se koriste u COI istraživanjima, budući da njih mogu proveriti i osporiti ne samo akteri uključeni u određivanje izbegličkog statusa, već i šira javnost. Korišćenje javno dostupnih informacija u istraživanju i odlučivanju o azilnom zahtevu u velikoj meri zavisi od toga da li su COI izveštaji i drugi COI izvori javno dostupni ili samo akteri uključeni u određivanje izbegličkog statusa i pravno zastupanje imaju pristup tim informacijama. Na primer, u Austriji je 90% COI izveštaja javno dostupno putem zvaničnog vladinog web portala <i>Staatendokumentation</i> ²⁰⁰ , dok u Belgiji COI izveštaji nisu dostupni široj javnosti. Kao argument protiv objavljivanja COI izveštaja belgijski zvaničnici ističu potrebu da se zaštiti najbolji interes tražioca azila i njegovog slučaja, koji prema njihovom sudu može biti podložan negativnom pritisku ukoliko bi informacije koje se koriste pri formulisanju odluke bile javne. ²⁰¹ Međutim, usled višegodišnjeg zagovaranja nevladinih organizacija i shvatanju da bi objavljivanje COI izveštaja povećalo njihov kvalitet usled mogućnosti davanja ocene spoljnih aktera, u planu je da počev od juna 2015. godine nadležni organ zadužen za COI istraživanje u Belgiji počne da javno objavljuje svoje COI izveštaje. ²⁰²
4. Zaštita podataka tražioca azila (načelo poverljivosti)	Prilikom prikupljanja informacija o zemlji porekla, ne smeju se otkrivati lični podaci o podnosiocu zahteva (načelo poverljivosti, član 18 ZOA), ukoliko se na primer konsultuju diplomatsko-konzularna predstavnštva ili spoljni akteri za proveru COI informacija. Lični podaci takođe se ne smeju odavati državi porekla, odnosno navodnom

¹⁹⁸ U Austriji je, na primer, COI odeljenje je zasebna jedinica u sastavu Federalnog biroa za imigraciju i azil, prvostepenom organu u azilnom postupku odgovornom Ministarstvu unutrašnjih poslova, dok je u Holandiji COI u sastavu Službe za imigraciju i naturalizaciju, prvostepenog organa u azilnom postupku odgovornom Ministarstvu pravde i bezbednosti.

¹⁹⁹ ACCORD-Austrian Centre for Country of Origin and Asylum Research and Documentation, op.cit, str. 31

²⁰⁰ www.staatendokumentation.at

²⁰¹ Podaci dobijeni od CEDOCA – odeljenja za istraživanje pri Komesarijatu za izbeglice i apatride, 24. februar 2015.

²⁰² Ibid.

progonitelju, već mogu biti dostupni samo zakonski ovlašćenim licima.²⁰³

4. Izvori podataka u COI istraživanjima

Postoji veliki broj izvora informacija koji su se uvrstili kao standardni i nezaobilazni u COI istraživanjima. Naime, iako ne postoji konačna i zatvorena lista relevantnih COI izvora, smatra se da istraživači moraju da konsultuju set ključnih izvora, pre okončanja istraživanja i prikupljanja podataka. U nastavku su dati izvori koji se u uporednoj praksi smatraju najrelevantnijim i najčešće korišćenim u COI istraživanjima.

Najrelevantnije i u uporednoj praksi najčešće korišćene izvore najjednostavnije možemo podeliti prema tome ko ih prikuplja. Prema tome, izvori informacija mogu biti:

- Međunarodne vladine organizacije
- Državne organizacije
- Međunarodne nevladine organizacije
- Medijski izvori
- Socijalne (društvene) mreže.

Izvore COI informacija takođe možemo podeliti prema načinu prikupljanja informacija. Oni mogu biti:

- Primarni:** izvor, institucija/organizacija ili čak pojedinac koji je direktno povezan ili ima direktni uvid u određeni događaj ili činjenicu. Kada, na primer, istraživač u COI odeljenju Federalnog biroa za imigracije i azil sastavi izveštaj na osnovu obavljene terenske misije, izveštaj koji će objaviti ova institucija predstavlja primarni izvor. Ova vrsta izvora se smatra najrelevantnijom prilikom istraživanja.
- Originalni:** izvor je institucija/organizacija ili čak pojedinac koji dokumentuje određeni događaj, činjenicu, informaciju po prvi put. Originalni izvor ujedno može biti i primarni izvor – na primer, novinar koji je direktni svedok određenih događaja i sačini izveštaj o tim događajima ujedno predstavlja primaran i originalan izvor.
- Sekundarni:** izvor je institucija, organizacija ili čak pojedinac koji obrađuje i dokumentuje informacije primarnog izvora.²⁰⁴ Primera radi, organizacija koja pri sastavljanju sopstvenog izveštaja o bezbednosnoj situaciji u Somaliji, koristi postojeći terenski izveštaj eksperata određene istraživačke misije u Somaliji, je sekundarni izvor.

Izvori međunarodnih vladinih organizacija

U međunarodnoj zajednici su ustanovljeni brojni mehanizmi koji prate stanja ljudskih prava u svetu. Organizacije poput Ujedinjenih nacija ili Organizacije za evropsku bezbednost i

²⁰³ Zakon o azilu RS, op.cit, član 18.

²⁰⁴ Office for Country Information and Language Analysis Immigration and Naturalisation Service, The Common EU Guidelines for the processing of COI, European Union, Hag, Holandija, april 2008, str. 6. Dostupno na: <http://www.refworld.org/docid/48493f7f2.html>.

saradnju redovno objavljaju razne vrste izveštaja o stanju ljudskih prava u brojnim državama sveta koje sastavljuju specijalni izvestioci ili stručnjaci za ludska prava.

Ujedinjene nacije i njene agencije

Visoki komesariat Ujedinjenih nacija za izbeglice (*United Nation High Commissioner for Refugees/UNHCR²⁰⁵*) kao specijalizovana agencija UN koja u svom fokusu ima pitanja izbeglica, interna raseljenih i lica bez državljanstva. Posebno analizira i izveštava o stanju ljudskih prava u zemljama koje su prihvatile i zbrinule izbeglice i pruža informacije o stanju u zemljama porekla, kako bi se osiguralo da svako ima pravo da zatraži zaštitu ukoliko je ugrožen u zemlji porekla.

Visoki komesariat za ludska prava Ujedinjenih nacija (*United Nation High Commissioner for Human Rights/UNHCHR²⁰⁶*) – izveštaji Visokog komesarijata za ludska prava, njegovih predstavnika ili terenskih ekipa zasnivaju se na misijama sprovedenim u cilju utvrđivanja stanja ljudskih prava u određenim zemljama, bilo kroz razgovor i prikupljanje informacija od žrtava direktno, bilo kroz razgovore sa predstvincima vlada, organizacija za zaštitu ljudskih prava, međunarodnih misija. Terenske kancelarije Visokog komesarijata za ludska prava svoje izveštaje podnose na svaka tri meseca, dok se sveobuhvatni izveštaji UNHCHR objavljuju na svake dve godine.

Misije UN u zemljama porekla. Ujedinjene nacije imaju svoje misije u većini zemalja sa ratnim dejstvima iz kojih dolaze tražioci azila u Srbiji te se izveštaji tih misija smatraju relevantnim primarnim izvorom. Među njima su UNAMA²⁰⁷ – misija pomoći UN u Avganistanu, MONUSCO²⁰⁸ – mirovna misija UN u DR Kongo, UNMISS²⁰⁹ – mirovna misija UN u Južnom Sudanu. Izveštaji se mogu naći pod odeljakom *Resources* na web stranicama misija.

- ⇒ Izveštaji i celokupna dokumentacija UN se mogu pronaći na jednom mestu na stranici www.research.un.org/en/docs.

Druge međunarodne vladine organizacije

Savet Evrope – Izveštaji Parlamentarne skupštine Saveta Evrope (*The Parliamentary Assembly of the Council of Europe/PACE²¹⁰*), Komesara za ludska prava – (*The Commissioner for Human Rights of the Council of Europe²¹¹*) i Komiteta za prevenciju torture i ponižavajućeg tretmana i kažnjavanja (*European Committee for the Prevention of Torture and Inhuman or Degarding Treatment or Punishment CPT²¹²*) objavljaju informacije o stanju ljudskih prava kao i položaju i pravima manjina u 47 zemalja članica Saveta Evrope. Izveštaji nastaju kao rezultat terenskih misija u državama članicama ili posmatračkih misija izbora u državama članicama.

Organizacija za evropsku bezbednost i saradnju/OEBS (*Organization for Security and Co-operation in Europe/OSCE²¹³*) čine 57 država Evrope, Azije i Severne Amerike koje su članice

²⁰⁵UNHCR, dostupno na: <http://www.unhcr.org/cgi-bin/texis/vtx/home>

²⁰⁶ UNHCHR, dostupno na: <http://www.ohchr.org/EN/Pages/WelcomePage.aspx>

²⁰⁷ UNAMA , dostupno na: <http://unama.unmissions.org/>

²⁰⁸ MONUSCO, dostupno na: <http://www.un.org/en/peacekeeping/missions/monusco/>

²⁰⁹ UNMISS , dostupno na: <http://www.un.org/en/peacekeeping/missions/unmiss/>

²¹⁰ PACE, dostupno na: <http://assembly.coe.int/nw/Home-EN.asp>

²¹¹ COE, dostupno na: <http://www.coe.int/en/web/commissioner>

²¹² CPT, dostupno na: <http://www.cpt.coe.int/en/>

²¹³ OSCE, dostupno na: <http://www.osce.org/>

ove organizacije. OEBS se bavi širokim spektrom pitanja u oblasti bezbednosti – kontrolom naoružanja, borbom protiv terorizma, demokratizacijom, ljudskim pravima, nacionalnim manjinama, vladavinom prava, sa ciljem prikupljanja informacija radi blagovremenog upozoravanja na moguće konfliktne situacije u regionu OEBS-a. Izveštaji OEBS-a obuhvataju analizu bezbednosne i političke situacije i političkih promena (poput izbora i referendumu) na osnovu obavljenih terenskih misija njihovih službenika u državama u kojima OEBS ima terenske operacije – u najvećem broju u državama Jugoistočne i Istočne Evrope, Kavkaza i Centralne Azije. Njihovi izveštaji su danas vrlo korisni u praćenju situacije u Ukrajini, budući da se objavljaju svakodnevno od izbijanja sukoba u toj zemlji.

Državni izvori

Većina nerazvijenih zemalja sveta u okviru svojih institucija koje se bave COI istraživanjem (pogledati [odeljak V.2](#)) objavljaju sveobuhvatne i tematske COI izveštaje (o vrstama izveštaja pogledati [odeljak V.6](#)) o državama iz kojih dolaze tražioci azila. Među izvorima dostupnim na engleskom jeziku, najrelevantnijim se smatraju izveštaji britanskog Ministarstva unutrašnjih poslova (*Home Office-a*²¹⁴), danske Imigracione službe (*DIS*)²¹⁵ i kanadskog Odbora za imigraciju i izbeglice (*Immigration and Refugee Board*).²¹⁶

COI služba britanskog Ministarstva unutrašnjih poslova (COI Service of the UK Home Office) se sastoji od COI istraživača koji sastavljaju javno dostupne COI izveštaje koji su zasnovani na javno dostupnim izvorima (pogledati [odeljak IV.3 – COI princip korišćenja javno dostupnih informacija](#)). Nezavisna savetodavna grupa za COI (*Independent Advisory Group on Country of Origin Information*)²¹⁷, telo sastavljeno od pojedinaca i organizacija koji se bave pitanjima izbeglica i COI, pruža metodološku podršku COI službi, recenziju COI izveštaja i preporuke na sam sadržaj COI izveštaja i materijala.

Istraživački direktorat Odbora za imigraciju i izbeglice Kanade (Research Directorate, Immigration and Refugee Board of Canada) je nezavisno prvostepeno telo u azilnom postupku koje je osnovao kanadski Parlament. Ovo telo pored različitih vrsta COI izveštaja je učinilo javnim i odgovore na upite donosilaca odluka.

Odsek za dokumentaciju i projekte Danske imigracione službe (DIS) je deo prvostepenog azilnog organa u Danskoj. Na engleskom jeziku su dostupni izveštaji sa terenskih misija.

Izvori međunarodnih nevladinih organizacija

Brojne nevladine organizacije su aktivne u oblasti ljudskih prava na međunarodnom nivou. U nastavku su navedene one organizacije koje redovno objavljaju izveštaje koje su od značaja za COI istraživanja.

²¹⁴ Dostupni na: <https://www.gov.uk/government/collections/country-information-and-guidance>

²¹⁵ Dostupni na: <https://www.nyidanmark.dk/en-us/publications/SearchPublications.htm?searchType=publications>

²¹⁶Dostupno na:

http://www.ecoi.net/index.php?session_lang=en&language=en&ExtendedSearchFormTab=adv&ES_query=&ES_sort_by=1&ES_usethesaurus=on&ES_source=2

²¹⁷ Više informacija na: <http://icinspector.independent.gov.uk/country-information-reviews/>

Amnesty International²¹⁸ objavljuje godišnje i periodične (ad hoc) izveštaje o ozbiljnim kršenjima ljudskih prava, ugrožavanjima slobode ispovesti i izražavanja kao i oblicima diskriminacije po bilo kom osnovu. Poseban osvrt delovanja ove organizacije je monitoring i izveštavanje o kršenjima prava zatvorenika, mučenjima i torturama u zatvoru i izvršenje smrtnih kazni. Ovu organizaciju većinom finansiraju privatne kompanije, filantropisti i donacije, a sama raznovrsnost izvora finansiranja doprinosi nezavisnosti njihovog izveštavanja.

Human Rights Watch/HRW²¹⁹ je organizacija koja pokriva teme kršenja ljudskih prava u državama širom sveta. Njeni izveštaji se objavljuju godišnje, najčešće početkom kalendarske godine, sumirajući sve relevantne informacije za prethodnu godinu o kršenjima ljudskih prava, slobodi veroispovesti, izražavanja, bezbednosnoj situaciji, uživanju nekažnjivosti za zločine, položaju manjina, žena, dece itd. Osim sveobuhvatnih godišnjih izveštaja, HRW objavljuje i vesti iz zemalja porekla kao i multivizuelne video materijale na razne teme poput dečijih brakova u Bangladešu, maltretiranja migranata od strane Grčke policije, stanja u kampovima za interno raseljene u Južnom Sudanu, demonstracija u Egiptu, maltretiranja zatvorenika u zavorima u Iranu, kao i brojne intervjuje sa osobama koje su pretrpele neki vid nasilja, diskriminacije ili kršenja ljudskih prava. HRW isključivo finansiraju pojedinci, fondacije kao i prikupljanjem sredstava, organizovanjem specijalnih događaja.

Freedom House²²⁰ – ova organizacija objavljuje godišnje analize i izveštaje o stanju ljudskih prava u oblastima vladavine prava, slobode veroispovesti, slobode izražavanja i okupljanja, prava manjina, žena i dece. Osim što se finansira od strane privatnih donatora i kompanija, veliki deo sredstava ova organizacija dobija i od američke vlade, što može uticati na neutralnost njegovih izveštaja i zbog čega je često kritikovan.²²¹

Međunarodna krizna grupa – (*International Crisis Group/ICG*²²²) pruža analitičke izveštaje o političkoj i bezbednosnoj situaciji iz zemlja zahvaćenim sukobima, konfliktima i ratnim dejstvima. Izveštaji su zasnovani na terenskim aktivnostima – razgovorima sa predstavnicima vlada, pobunjeničkim grupama, lokalnim stanovništvom zahvaćenog sukobima, predstavnicima nacionalnih i međunarodnih organizacija. U zavisnosti od zemlje i intenziteta sukoba, ICG objavljuje dnevne izveštaje kao i mesečne biltene. Finansirani su od strane privatnih kompanija i donatora ali i od brojnih vlada sveta (od SAD, Kine, Novog Zelanda, Katara, Holandije, Turske...)

Reporteri bez granica – (*Reporters Reporters Sans Frontières*²²³) je nevladina organizacija posvećena slobodi izražavanja medija. Objavljuju izveštaje o ograničavanju slobode medija, napadima na novinare, otmicama i ubistvima novinara širom sveta. Imaju svoje istraživače koji izveštavaju iz 152 zemalja sveta i podeljeni su prema regionima – Amerika, Evropa i države bivšeg SSSR, Bliski istok i Severna Afrika, Azija. Finansiraju se od strane brojnih filantropskih organizacija, pojedinaca, kompanija ali i od prodaje svojih fotografija i publikacija.

²¹⁸ <https://www.amnesty.org/en/>

²¹⁹ Human Rights Watch - <http://www.hrw.org/>

²²⁰ Freedom House, dostupno na: <https://freedomhouse.org/>

²²¹ Pogledati, na primer, Nils D. Steiner, „Testing for a Political Bias in Freedom House Democracy Scores: Are U.S. Friendly States Judged to Be More Democratic?”, *Journal of Comparative Policy Analysis*, 2012, dostupno na: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1919870

²²² International Crisis Group, dostupno na: - <http://www.crisisgroup.org/>

²²³ Reporters without borders, dostupno na: <http://en.rsf.org/>

Medijski izvori

U medijske izvore se ubrajaju međunarodna, državna i lokalna štampa, radio i TV stanice, web stranice i agencije koje prenose vesti. Njihova važnost se ogleda u pružanju aktuelnih informacija o događajima koje izveštaji o ljudskim pravima nisu stigli da isprate. U nastavku su dati samo pojedini medijski izvori koji treba da se konsultuju svakodnevnom radu radi sticanja uvida u aktuelnosti u zemljama porekla tražilaca azila.

ReliefWeb²²⁴ je specijalizovana baza podataka nastala uz pomoć Kancelarije Ujedinjenih nacija za koordinaciju humanitarnih poslova (*United Nation Office for the Coordination of Humanitarian Affairs/OCHA*) na kome se nalazi veliki broj informacija, analiza, mapa iz zemalja pogođenih sukobima, krizama ili elementarnim nepogodama. Na sajtu ReliefWeb-a je moguće pronaći i izveštaje agencija i tela Ujedinjenih nacija o pojedinim oblastima (npr. migracije, stav UN o vraćanju ljudi u Jemen, trendovi migracije i azil i sl.).

Integrисана regionalna informaciona mreža (*Integrated Regional Information Network/IRIN*²²⁵) pokriva najširi spektar humanitarnih pitanja, od kršenja ljudskih prava do zaštite životne sredine. IRIN redovno objavljuje izveštaje o mnogobrojnim političkim, ekonomskim i društvenim temama.²²⁶ Sajt IRIN-a je grupisao informacije podeljene po regionima, zemljama, temama i oblastima usled čega je jako pregledan i jednostavan za pretraživanje. Finansirani su od strane brojnih vlada sveta (američke vlade, Holandije, Kanade, Japana, Norveške i Evropske unije).

Agenције France Press, BBC News, CNN, Slobodna Evropa, Guardian, Al Jazeera su renomirane novinske agencije koje obezbeđuju aktuelne informacije, video materijale, slike i grafikone o događajima širom sveta. Medijski izveštaji su veoma korisni za pronalazak informacija o svakodnevnim događajima i incidentima u svetu. BBC ima vrlo korisnu stranicu na kojoj se nalaze profili država sveta (*BBC Country Profiles*)²²⁷ koja pored opisa trenutne političke i ekonomske situacije za svaku državu pruža ažurirane linkove na novinske članke, časopise kao i prenose radio i TV emisija.

All Africa²²⁸ sakuplja informacije od preko 130 novinskih agencija širom Afrike, preuređuje ih i objavljuje na engleskom jeziku, što olakšava istraživačima da dođu do informacija koje se objavljuju na lokalnim retkim jezicima.

Ostali izvori

U ovom delu su nabrojani relevantni izvori koji se ne mogu podvesti pod neku od prethodno navedenih kategorija.

Portal asocijacije međunarodnih i nacionalnih institucija – Sirijska kriza (*Syrian regional refugee response*²²⁹) – nastao usled najveće izbegličke krize izazvane sukobima u Siriji, na kojem je moguće pronaći izveštaje, mape, statistike. Ovaj portal je koristan jer obezbeđuje

²²⁴ ReliefWeb, dostupno na: <http://reliefweb.int/>

²²⁵ IRIN, dostupno na: <http://www.irinnews.org/>

²²⁶ IRIN, About IRIN/What we do. Dostupno na: <http://newirin.irinnews.org/what-we-do/>, 19.mart 2015.

²²⁷ Dostupno na: http://news.bbc.co.uk/2/hi/country_profiles/default.stm

²²⁸ All Africa, dostupno na: <http://allafrica.com/>

²²⁹ Dostupno na: <http://data.unhcr.org/syrianrefugees/regional.php>

kompletne ažurne podatke o broju i situaciji sa sirijskim izbeglicama u zemljama regiona Sirije, kao i mogućnosti i planove vlada okolnih zemalja i međunarodnih organizacija o zbrinjavanju sirijskih izbeglica. Finansira ga Visoki komesar UN za izbeglice.

Društveni mediji – Youtube, Fejsbuk, Tвiter, blogovi, forumi. Treba najpre naglasiti da društveni mediji nisu izvor po sebi, već je izvor pojedinac, organizacija ili institucija koja je objavila informaciju putem socijalnih medija.²³⁰ Socijalni mediji su posebno korisni za pribavljanje svakodnevnih i ažuriranih informacija, posebno u zemljama u kojima postoji ograničenje slobode govora i objavljivanja informacija.

Wikipedia²³¹ – globalna on line enciklopedija. Usled činjenice da svako može da objavi članak na Wikipediji kao i da menja postojeće članke, potrebno je utvrditi izvore na kojima je članak u Wikipediji zasnovan kako bi se procenila njegova valjanost.

Mape – na sajtu *ReliefWeb* se nalazi veliki broj mapa relevantnih za istraživanja o zemljama porekla (mape izbeglih i interni raseljenih, teritorija pod dejstvom pobunjeničkih grupa, humanitarnih katastrofa itd.), **Maps of the world**²³² - sa velikim brojem mapa podeljenih prema oblastima i regionima za lakše pretraživanje.

Baze podataka pravnih propisa i sudskih odluka (Pretraživač ustava država sveta – *Constitution Finder*)²³³, Evropska baza podataka u oblasti izbegličkog prava (*European Database of Asylum Law - EDAL*)²³⁴, *RefWorld-Laws*²³⁵ se koriste za prikupljanje informacija o zakonodavnom okviru i praksi u državama sveta.

Usmeni izvori (konsultovanje eksperta) za određene zemlje porekla, bilo da su akademski izvori, eksperti koji su odlazili u terenske misije, istraživači.

5. Faze u procesu COI istraživanja

Proces istraživanja i prikupljanja informacija iz zemalja porekla uvek predstavlja struktuiran proces koji se zasniva na praćenju nekoliko uzajamno povezanih koraka.

Korak 1: Postavljanje istraživačkog pitanja

Da bi se dobole informacije od značaja za donošenje odluke o azilnom zahtevu, osnovni preduslov za sprovođenje kvalitetnog istraživanja je precizno i neutralno postavljeno istraživačko pitanje. Drugim rečima, donosioci odluka ne smeju načinom na koji formulišu pitanja sugerisati smer istraživanja.

Primer: Tražilac azila iz Sirije, Alevit (posebna verska grupa u Siriji), tvrdi da mu je život u Siriji ugrožen

Loše postavljena istraživačka pitanja bi glasila:

1. Dokazati da ne postoji progon Alevita u Siriji

²³⁰ Ibid, str. 141

²³¹ Wikipedia, <https://www.wikipedia.org/>

²³² Maps of the world, Dostupno na: <http://www.mapsofworld.com/>.

²³³ Constitution Finder, Dostupno na: <http://confinder.richmond.edu/>.

²³⁴ <http://www.asylumlawdatabase.eu/en>

²³⁵ <http://www.refworld.org/type/LEGISLATION.html>

2. Utvrditi bezbednosnu situaciju u područjima u kojima žive Aleviti

Dok je prvo pitanje loše i pristrasno formulisano jer daje smernicu istraživaču u kom pravcu treba da obavi istraživanje (u pravcu da ne postoji progon Alevita), drugo pitanje nije dobro jer je pitanje preopšte, a informacije koje treba da se prikupe neće biti relevantne za konkretni slučaj – prikaz bezbednosne situacije neće dati konkretni odgovor o postojanju progona Alevita u Siriji.

Dobro postavljeno istraživačko pitanje bi glasilo:

1. *Da li su Aleviti proganjeni u Siriji u periodu od početka rata u Siriji do 2015.godine? Da li im je život ugrožen?*

Korak 2: Utvrđivanje i odabir izvora informacija

Nakon formulisanja pitanja koja će da budu predmet istraživanja, važno je razumeti koja se informacija traži i zašto, gde treba da se traži i na koji način. Da bi istraživanje bilo efikasno i kvalitetno, poznavanje izvora informacija je ključan preduslov (pogledati [odeljak IV.4 – izvori podataka u COI istraživanjima](#)). Validnost izvora se može proceniti na osnovu toga:

- Ko objavljuje informaciju**
 - Da li je u pitanju vladino telo ili institucija, nevladina organizacija, međunarodna organizacija, akademski izvor, medijski izvor i dr.?
 - Da li je navedeni izvor imenovan ili je anoniman?
 - Ko finansira izvor informacija, određena vlada, fondacija, pojedinac, kao i kakav je program i koji su ciljevi rada izvora?
- Koja informacija je prezentovana**
 - O kakvoj se informaciji radi koja je prezentovana u izvoru?
 - O kakvoj vrsti izveštaja je reč: o izveštaju sa terenske misije, izveštaju zasnovanom na intervjuima, izveštaju koji prenosi druge izvore?
 - Koji medij je prezentovao informacije (štampani, onlajn, radio ili se informacija pojavila na društvenim mrežama)?
 - Da li je informacija prikazana sveobuhvatno ili je situacija prikazana načelno?
 - Da li je u pitanju opis konkretnog događaja ili procena opštег stanja?
 - Da li je u pitanju izneta ekspertska mišljenje, izveštaj svedoka, video izveštaj?
- Zašto je informacija prezentovana**
 - Koja je misija samog izvora informacije i koji razlog izvor ima za objavljivanja informacije?
 - Da li izveštaj ima specifični interes da prezentuje informaciju?
 - Koje rezultate je izvor htio da postigne kroz objavljivanje informacija?
- Kako je informacija prezentovana**

- Na koji način je izvor došao do informacija: da li je primaran izvor koji je do informacija došao direktnim intervjuima ili je u pitanju sekundarni izvor koji je preneo informacije?
- Da li izvor ima stalno prisustvo i mogućnost monitoringa na terenu sa kojeg potiče informacija?
- Da li jasno koje su metode istraživanja korišćenje da se dođe do informacije?
- Da li su navedeni izvori informacija adekvatno navođeni i da li se lako mogu proveriti?
- Da li su navedene informacije upoređene i proverene sa informacijama iz drugih izvora?
- Na koji način je informacija prezentovana: da li je jezik koji se koristi jasan i neutralan?
- Da li je navedena informacija proverljiva i sa dobrim referencama?
- Da li se izvor trudi da predstavi objektivne informacije ili iznosi sopstvene stavove?

Kada je informacija prezentovana

- Da li je informacija aktuelna?
- Kada je informacija istraživana?
- Kada je informacija objavljena?
- Da li izvor redovno objavljuje izveštaje i informacije ili nasumično i po potrebi?

Nakon što se razmotre sva navedena pitanja i u skladu sa vrstom problema kojim se bavi, istraživač donosi odluku koje će izvore koristiti za svoje istraživanje.

Praktični saveti za istraživače početnike pri odabiru relevantnih izvora

- Bilo da je reč o istraživačima ili donosiocima odluka, ukoliko se po prvi put susreću sa određenom zemljom, prvenstveno treba da sagledaju osnovne informacije vezane za tu zemlju kao što su istorija i položaj zemlje, stanovništvo, državno uređenje, trenutna politička dešavanja, bezbednosnu situaciju, važeće pravne propise itd. Sažet pregled osnovnih informacija o jednoj zemlji moguće je pronaći na *CIA Factbook* portalu²³⁶ i preko baze podataka *ecoi.net* – na početnoj stranici se nalazi odeljak „O zemlji“ (*Go to country page*), gde se nalaze osnovni podaci o odabranoj zemlji iz različitih izvora, mape, nacionalno zakonodavstvo i brojni izveštaji o stanju ljudskih prava i bezbednosnoj situaciji.²³⁷
- U situacijama kada se istraživač po prvi put susreće sa određenim izvorom potrebno je ispitati valjanost samog izvora kroz analizu određenih pitanja: ko je izneo određenu informaciju, kada, zašto i na koji način je informacija prezentovana. Većinu ovih informacija je moguće proveriti na samom sajtu izvora analiziranjem dela „O nama“ (*About us, Learn about*), što se posebno preporučuje kod manje poznatih izvora i izvora kojima se prvi put pristupa.

²³⁶ <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/>

²³⁷ Primer pregleda podataka o Avganistanu:

http://www.ecoi.net/index.php?countrychooser_country=188769%3A%3AAfghanistan%3A%3AAF%3A%3AAF%3A%3A188772%3A%3A311452%3A%3Aafghanistan&x=15&y=9&step=1&command=showcountryhome

- Unutar baze podataka www.ecoi.net, u odeljku „Naši izvori“ (Our sources)²³⁸ postoji opcija opis izvora, označena znakom  koji se nalazi sa desne strane pored naziva izvora. Kada se klikne na znak  dobija se kompletan opis izvora, misija i cilj samog izvora, metodologija, način finansiranja izvora, jezik na kojem se izveštaji objavljuju, što može da pomogne u procenjivanju valjanosti samog izvora.
- Lista dostupnih izvora za svaku državu sveta koju je sastavila grupa COI istraživača britanskog Ministarstva unutrašnjih poslova (Home Office) zajedno sa drugim COI grupama mnogih evropskih država i austrijskog Crvenog Krsta je jako korisna kako za istraživače početnike tako i za iskusnije istraživače koji se po prvi put susreću sa određenom zemljom. U samoj listi je navedeno na kom jeziku izvor objavljuje podatke, link preko kojeg je moguće pristupiti izvoru kao i eventualni komentari vezani za izvor.²³⁹

Korak 3: Izvođenje istraživanja

- Nakon identifikovanja i odabira izvora od značaja za istraživanje, istraživač pristupa fazi pribavljanja neophodnih informacija iz tih izvora: zakonskih rešenja u zemlji,, nevladinih i međunarodnih izveštaja na datu temu, medijskih izveštaja, analiza i izveštaja o užim, konkretnim pitanjima i druge izvore informacija (enciklopedije, mape i dr.). Pored prikupljanja postojećih, javno dostupnih izvora, informacije se dobijaju konsultovanjem sa stručnjacima za specifična pitanja, koji predstavljaju primaran izvor informacija. To mogu biti:
- Ministarstvo spoljnih poslova, odnosno osoblje diplomatske misije u zemlji porekla tražioca azila;
- Stručnjaci za određenu oblast koji rade u državi porekla tražioca azila;
- Članovi akademske zajednice;
- Poznavaoci određenog retkog jezika ili dijalekta;
- Organizacije na terenu koje se bave pružanjem lekarske pomoći (misije UN, *Medicins sans frontiers*, *Save the Children*, itd.).

Od njih može da se traži da utvrde, na primer, da li u određenom mestu postoji objekat od značaja za utvrđivanje postojanja radnji progona koji je podnositelj zahteva naveo na saslušanju, kako bi se utvrdila verodostojnost izjava tražioca azila; verodostojnost određenih dokumenata ili iskaza putem jezičke analize; da li je u regiji iz koje dolazi tražilac azila zastupljena određena bolest; itd.

Istraživači su neretko suočeni sa situacijom da se stanje u određenom pitanju koji je predmet azilnog zahteva korenito promenila u kratkom vremenskom periodu, čime bitne informacije u postojećim izveštajima i izvorima nisu više relevantne. U tim situacijama ključni značaj

²³⁸ <http://www.ecoi.net/5.our-sources.htm>

²³⁹ European Country of Origin Information Network, Compendium of COI Sources by the Home Office, European Country of Origin Information Network. Dostupno na: <http://www.ecoi.net/news/84.UK-Home-Office-COI-Sources.htm>, 18.mart 2015.

dobijaju medijski izvori i primarni podaci do kojih se dolazi sa lica mesta (kontaktiranjem ambasade, stručnjaka koji žive u datoј zemlji, i sl.). Države sa razvijenim COI sistemima u vrlo kratkom vremenskom roku razvijaju kratke informativne izveštaje o novonastaloj situaciji i dostavljaju ih donosiocima odluka, i time dati izveštaj dobija primat u korišćenju u odnosu na postojeće, sveobuhvatne izveštaje koji se sastavljaju i ažuriraju jednom godišnje (o vrstama izveštaja pogledati [odeljak IV.6](#)).²⁴⁰

Praktični saveti za prikupljanje informacija

- Istraživač koji istražuje, odnosno donosilac odluke u prvom stepenu treba da konsultuje **što veći broj različitih izvora**.
- Jedna od opšte prihvaćenih preporuka u istraživanju zemlja porekla je **što češće konsultovanje primarnih izvora** kako bi se izbegli rizici i nedostaci koji se pojavljuju kod sekundarnih izvora, kao što su greške u prevodu, pogrešno navođenje izvora ili greške u tumačenju primarnog izvora. Stoga se preporučuje korišćenje primarnih izvora ukoliko je to u mogućnosti istraživača. Međutim, to ne znači da se na navode u primarnim izvorima treba osloniti u potpunosti, kao date, bez provere – uvek je potrebno proveriti njihovu verodostojnost, budući da oni mogu nekad namerno ili nenamerno da pruže pogrešne informacije.
- Istraživač uvek mora da vodi računa da li je informacija tačna i aktuelna u trenutku istraživanja.

Primer „kružnog navođenja“ kao loše prakse prikupljanja podataka:

U martu 2004. godine britansko Ministarstvo unutrašnjih poslova je citiralo Dansku imigracionu službu, koja navedene podatke zasniva na izveštaju Odbora za imigraciju i izbeglice Kanade objavljenom 2003. godine, a koja je zasnovana na informacijama koje je objavilo britansko Ministarstvo unutrašnjih poslova 2002. godine.²⁴¹

Na ovaj način se krši standard aktuelnosti i tačnosti informacija (pogledati [odeljak IV.3](#)). Na primer – ukoliko u izveštaju iz 2004. godine koji se poziva na drugi izveštaj iz 2003. godine nije precizirano na koji vremenski okvir se misli u rečenici: „U Mogadišu u Somaliji pripadnici Al Šababa vrše ciljane napade na pripadnike lokalnih vlasti, kao i na pojedince za koje se sumnja da podržavaju centralnu vlast“, krajnji korisnik COI izveštaja će zaključiti da se ta informacija odnosi na 2003. ili 2004. godinu. Međutim, ukoliko je istraživač propustio da isprati na koji primaran izvor se poziva taj navedeni izveštaj Odbora za imigraciju i izbeglice Kanade i za koji period se odnosi, rizikuje da izveštaj nije aktuelan i da se odnosi na raniji period, npr. 2002. godinu ili 2001. godinu. Moguće da je u međuvremenu došlo do promene i da Al Šabab više ne kontroliše teritoriju i oblast Mogadiša, usled čega je potrebno pažljivo proveravati na koji period se izveštaj koji se citira i odnosi kako bi se obezbedila aktuelnost izveštaja.

²⁴⁰ Intervju sa službenicima Federalnog biroa za imigraciju i azil Republike Austrije, Beč, 25. februar 2015.

²⁴¹ Office for Country Information and Language Analysis Immigration and Naturalisation Service, op.cit, str. 8. Dostupno na: <http://www.refworld.org/docid/48493f7f2.html>

Korak 4: Analiza i predstavljanje prikupljenih podataka

Analiza podataka podrazumeva unakrsno poređenje informacija dobijenih iz različitih vrsta izvora. U cilju obezbeđenja pouzdanosti istraživanja, preporučuje se da izvori koji se porede budu što različitiji, tj. da pružene informacije budu dobijene iz **minimum tri različite vrste izvora: međunarodnog, državnog i nevladinog**. Prilikom poređenja informacija treba obratiti pažnju na prethodno pomenuto „kružno navođenje“ kako bi se izbeglo korišćenje informacija koje više nisu aktuelne.²⁴²

Takođe je vrlo važno proveriti verodostojnost svakog korišćenog izvora, uključujući i izveštaje koji su zasnovani na primarnim istraživanjima. Naredni primer ilustruje rizik od proizvoljnog istraživanja i načina izveštavanja, iako je izveštaj zasnovan na rezultatima istraživanja terenske misije, to jest primarnim podacima.

... „Human Rights Watch je intervjuisao migrante i tražioce azila koji su opisali nasilne napade, pretnje, uvrede, prinude, odbijanja da se posebno zaštite deca bez pratinje i spreče vraćanja u Makedoniju. Neke porodice i deca bez pratinje su tvrdili da im nije pružena mogućnost da se registruju kao tražiocci azila i spavali su u na otvorenom, u jezivoj hladnoći.“...

Na osnovu ovog pasusa čitalac zaključuje da je opisana situacija pravilnost u ophođenju državnih aktera prema migrantima i tražiocima azila, tj. da se opisane zloupotrebe položaja vrše sistemski. Reporter/istraživač je propustio da navede tačne brojeve ispitanih koji su dali ovakve odgovore, već umesto toga koristi proizvoljne odrednice poput „neki“.

...“Human Rights Watch je intervjuisao 81 tražioca azila i migranta, uključujući 18 dece, na različitim lokacijama u Srbiji i Makedoniji u periodu od novembra 2014. do januara 2015.“ ...²⁴³

Reporter/istraživač je zasnovao svoje istraživanje na vrlo malom reprezentativnom uzorku. U Srbiji je u 2014. godini 16 500 osoba zatražilo azil, u Makedoniji 1500,²⁴⁴ što znači da je uzorak zasnovan na oko 4% ukupnog broja tražilaca azila. Pored toga, istraživaču je jedini kriterijum za odabir uzorka bio broj intervjuisanih – propustio je da uzme u obzir kriterijume poput nacionalnosti, pola, starosti, lokacije migranata/tražilaca azila... Iako je način na koji se postiže reprezentativni uzorak tema o kojoj ne postoji konsenzus u stručnoj javnosti,²⁴⁵ COI istraživač mora da obrati pažnju i sa rezervom razmotri izvore kod kojih je istraživanje zasnovano na malom uzorku, odnosno uzorku u kojem nije uzeto u obzir više kriterijuma.

Pre nego što se istražene informacije prezentuju, vrlo je važno i korisno da one budu predmet provere kolega istraživača ili prepostavljenih, kako bi se obezbedila kontrola kvaliteta i umanjio rizik od pojave grešaka. Na primer, u Holandiji, pored 12 COI istraživača koji

²⁴² Office for Country Information and Language Analysis Immigration and Naturalisation Service, op.cit., str. 12.

²⁴³ Human Rights Watch, „Serbia: Police Abusing Migrants, Asylum Seekers“, 15 April 2015, dostupno na: <http://www.hrw.org/news/2015/04/15-serbia-police-abusing-migrants-asylum-seekers>

²⁴⁴ Podaci dostupni na: <http://www.unhcr.org/pages/49e48d8f6.html#>

²⁴⁵ Pogledati, na primer: Martin N Marshall, „Sampling for qualitative research“, Family Practice, vol. 13, no. 6, Oxford University Press, 1996. Dostupno na: <http://fampra.oxfordjournals.org/content/13/6/522.full.pdf+html>

odgovaraju na upite donosilaca odluka i izrađuju izveštaje, postoji funkcija „supervizora“, koji je zapravo COI istraživač sa dugim iskustvom rada čiji je zadatak da vrši proveru kvaliteta prezentovanih informacija.²⁴⁶ U Austriji, u zavisnosti od vrste izveštaja, kontrolu kvaliteta vrše jedna ili dve instance. Izveštaji o zemljama porekla država iz kojih dolaze tražiocu azila u najvećem broju imaju dva stepena kontrole kvaliteta pre nego što se objave, dok su „brze informacije“ (tzv. *Kurzinformationen*), koje se objavljaju po potrebi i dopunjuju sveobuhvatne COI izveštaje (o vrstama izveštaja videti [odeljak IV.6](#)), predmet samo jedne provere.²⁴⁷

Praktični saveti za prezentovanje informacija

- Informacije navedene u izveštajima ne treba da impliciraju na dalekosežne zaključke. Na primer, samo navođenje informacije da u određenoj zemlji postoji Zakon o slobodi veroispovesti ne znači da se taj zakon u praksi i sprovodi. Usled toga kako je bitno dodatno razjasniti i pojasniti da se navedene informacije budu jasno i nedvosmisleno predstavljene.
- Najpoželjnije je da se jedna ista informacija potvrdi kroz tri različita izvora (jedan međunarodni, drugi državni i treći nevladine organizacije), čime se postiže velika verovatnoća da je informacija objektivno utvrđena.
- Ukoliko se tokom istraživanja pojavljuju kontradiktornosti i različiti navodi u više različitim izvora, na njih se mora jasno ukazati. Istraživač treba da ispita ukoliko se pojavljuju kontradiktornosti upotrebom više različitih izvora, uporedi ih i tokom pisanja izveštaja jasno naznači donosiocu odluka-korisniku informacija uočene protivrečnosti, navođenjem i pojašnjenjem njihovih izvora (pogledati primer u [Aneksu 2](#)).
- Informacije koje se prikupe i obrade moraju biti prezentovane na način koji je u skladu sa načelom neutralnosti i nepristrasnosti ([odeljak IV.3](#)). Rečnik koji se koristi prilikom pisanja izveštaja o zemljama porekla tražilaca azila treba da bude jasan, precizan i jednostavan.
- Istraživač treba eksplisitno da navede ukoliko nije uspeo da pronađe tražene informacije i obrazloži koji su izvori konsultovani. Nedostatak informacija ne znači da se određeni događaj ili fenomen nije desio, već da postoji mogućnost da nije zabeležen usled ograničavanja slobode medija i govora u pojedinim državama, nemogućnosti pristupa teritoriji na kojoj se događaj desio, objavljivanje događaja samo na lokalnom jeziku ili dijalektu usled čega većina istraživača neće biti u mogućnosti da određenu informaciju i pronađe i navede u izveštaju.
- Svaka navedena informacija mora biti potkrepljena barem sa jednim izvorom, po mogućству primarnim.²⁴⁸
- U situacijama kada je informacija koja je pronađena očigledno netačna, ne treba je koristiti i navoditi u istraživanju, bez obzira da li se izvor smatra relevantnim ili ne.

²⁴⁶ Intervju sa službenicima Službe za imigraciju i naturalizaciju, Hag, 13. mart 2015.

²⁴⁷ Podaci dobijeni od Federalnog biroa za imigracije i azil, Beč, 25. februar 2015.

²⁴⁸ Ibid, str.20.

Korak 5: Navođenje korišćenih izvora

Ovaj korak treba da doprinese ostvarivanju principa dostupnosti i proverljivosti informacija. Među istraživačima informacija o zemljama porekla je široko prihvaćena praksa transparentnog navođenja izvora COI informacije uključujući: izvor podataka, naziv izveštaja/analize/saopštenja/članka/vesti, sažeto objašnjenje na srpskom jeziku o temi izvora, eventualno period na koji odnosi, datum objavljanja, strana/paragraf, datum konsultovanja izvora i web strana ukoliko je izvor dostupan na internetu.

Primer: Amnesty International, „Escape from hell: torture and sexual slavery un Islamic State captivity in Iraq“, (izveštaj o seksualnom nasilju nad Jezidima od strane pripadnika Islamske države), 23. decembar 2014., str. 13, pristupljeno 5. maja 2015. Dostupno na:

http://www.ecoi.net/file_upload/4543_1432803130_escape-from-hell-torture-and-sexual-slavery-in-islamic-state-captivity-in-iraq-english-2.pdf

Adekvatnim navođenjem izvora podataka treba da se obezbedi da krajnji korisnik na brz i jednostavan način pronađe izvor prema kome je izvedena određena informacija. Nije dovoljno napraviti samo krajnju listu konsultovanih izvora na začelju izveštaja, već je takođe neophodno da se svaka informacija potkrepi sa izvorom u fusnoti neposredno nakon navođenja. Važno je da proces navođenja korišćenih izvora bude dosledan, da se koristi jednobrazan način za označavanja izvora, da bude jasno naznačeno koji je izvor dao određenu informaciju i da se može ispratiti ukoliko postoji kontradiktornost informacija između različitih izvora, kao što je to učinjeno u sledećem primeru.

„Bivši ratni vojskovođa i saveznik Faraha Aidida, Abdi Hasan Awali 'Kajbdid' je početkom 2012. preuzeo kontrolu nad regionom Galmudug u Somaliji. Od tada je bivši vojskovođa i novi predsednik Abdi Hasan Awali 'Kajbdid' preduzeo nekoliko mera da unapredi bezbednosne i upravne strukture ovog regiona. UNDP je delimično podržao uključivanje dodatnih snaga bezbednosti, njihovu obuku i stipendije.¹ Njegove snage broje 1000-1200 članova, uključujući i lokalne i klanske oružane grupe. Otvorene su nove policijske stanice na različitim lokacijama Galmuduga i samoupravna vlada je u stanju da obezbedi visok stepen javnog reda i mira.²“ ...²⁴⁹

1. Omar Hashi, “The future of Central Somalia: Will Cadaado join?”, Mareeg, 27 February 2013, <http://www.mareeg.com/findsan.php?sid=27757&tirsan=4>, pristupljeno 4. juna 2013.
2. Izveštaj eksperta sa terenske misije od 22. maja 2013. Uporediti sa: Omar Hashi, Mereeg, 27 February 2013.

- ➔ Konkretan primer pravilnog načina istraživanja, prikupljanja i navođenja informacija se može naći u [Aneksu 2](#) ovog priručnika.

²⁴⁹ W. Taucher, M. Vogl, P. Webinger, “Somalia: Security, Minorities & Migration”, Austrian Federal Ministry of Interior, 2013, str. 33.

6. Vrste izveštaja o zemljama porekla (COI izveštaja)

Postoji više vrsta COI izveštaja, koji se razlikuju po sveobuhvatnosti obrađenih tema, obimu i periodičnosti objavljivanja. Izveštaji imaju razlike nazine od države do države i od organizacije do organizacije koji ih izrađuju. U opisu koji sledi su dati opšti, generički nazivi, koji su najčešće zastupljeni u uporednoj praksi.

Sveobuhvatni COI izveštaji sadrže sve informacije od značaja o određenoj zemlji počev od geografije, istorije, verskih grupa, stanovništva, bezbednosne situacije, stanja ljudskih prava itd. Dok su izveštaji za države iz kojih dolazi veliki broj tražilaca azila obimniji (na primer, u Austriji oni imaju između 50 i 150 strana), izveštaji za zemlje porekla koje su manje zastupljene obrađuju određene teme od značaja i manjeg su obima (između 20 i 50 strana), a izveštaji za države koje se smatraju sigurnim trećim zemljama su još kraći (10-20 strana). Izveštaji za najzastupljenije zemlje porekla moraju da se ažuriraju na šest meseci, dok se ostali izveštaji ažuriraju po potrebi.²⁵⁰ U Belgiji je 2014. godine sačinjeno oko 70 sveobuhvatnih izveštaja; u Austriji je u 2014. izrađeno ukupno oko 80 izveštaja različitih vrsta.

Struktura sveobuhvatnih COI izveštaja:²⁵¹

- Obavezni delovi:
 1. Integrисane „kratke informacije“
 2. Politička situacija
 3. Bezbednosna situacija
 4. Pravosudni sistem
 5. Snage bezbednosti
 6. Tortura
 7. Korupcija
 8. Opšte stanje ljudskih prava
 9. Smrtna kazna
 10. Žene, deca
 11. Sloboda kretanja
 12. Ekonomski uslovi
 13. Zdravstveni sistem
 14. Uslovi (tretman) pri povratku
- Opcioni delovi:
 1. Nevladine organizacije
 2. Ombudsman
 3. Vojna služba
 4. Sloboda izražavanja i medija
 5. Sloboda okupljanja i opozicija
 6. Uslovi u zatvoru
 7. Verske slobode
 8. Etničke manjine

²⁵⁰ Intervju, Biro za migracije i strance, Beč, op.cit.

²⁵¹ Matrica formiranja izveštaja u austrijskom Federalnom birou za migracije i azil.

9. LGBT manjine
10. Interno raseljene osobe

Tematski/specifični COI izveštaji sadrže odgovore na konkretna i specifična pitanja i obuhvataju jednu ili svega par tema (npr., „Situacija koptskih žena u Egiptu“, „Tibetanska zajednica u Indiji“, „Razvod u Jordanu“, „Posledice ebole u Gvineji“, itd.).²⁵² Specifični COI izveštaji nastaju sa ciljem da se u što moguće kraćem roku istraži jedna konkretna tema koja je relevantna za dati zahtev ili slučaj. Vrlo često, oni nastaju na osnovu konkretnog upita COI istraživačima od strane donosilaca odluka i kasnije postaju sastavni deo sveobuhvatnih izveštaja. Takođe, u situacijama kada iz određene zemlje dolazi mali broj tražilaca azila, nastaje specifičan COI izveštaj koji obuhvata samo relevantne teme (npr. „Rizici pri povratku odbijenih tražilaca azila iz Šri Lanke“).

COI istraživački izveštaji (*COI research papers*) su sažeti naučni COI izveštaji i analize prikupljenih COI informacija o određenoj temi koju donosioci odluka susreću često među slučajevima koje obrađuju, a o temama ne postoje dovoljno precizne informacije (na primer, „Uticaj genitalnih mutilacija na razvoj devojčica“). Od tematskih izveštaja se razlikuju po tome što imaju veću upotrebnu vrednost za naučna i akademska istraživanja. Sprovode ih istraživači u okviru naučnih instituta i univerziteta, poput *Brookings Institution*²⁵³, *Centre for Strategic and International Studies*²⁵⁴, *Institute for Security Studies*²⁵⁵, i dr.

Kratki izveštaji (*short reports, briefing notes, fast facts*) nastaju iz potrebe za „svežim“ informacijama iz zemlje porekla u situaciji kada se stanje po određenom pitanju rapidno promenilo, te je nemoguće naći pravu informaciju u postojećim izveštajima koje koriste donosioci odluka. Istraživači onda imaju zadatku da maltene u jednom danu naprave kratak izveštaj koji će sadržati informaciju od mogućeg značaja za dati slučaj. Ukoliko je zbog nagle promene situacije nemoguće ažurirati celokupan sveobuhvatni COI izveštaj za datu zemlju, kratak izveštaj u domenu u kojem se situacija promenila ima prioritet u pogledu korišćenja informacija u odnosu na odgovarajući deo sveobuhvatnog COI izveštaja.

Izveštaji sa terenskih misija (*fact finding mission reports*) nastaju nakon obavljenje terenske misije istraživača, koji je prethodno dobio zadatku da odlaskom u zemlju porekla proveri verodostojnost određene tvrdnje ili pak da pribavi dodatne informacije od značaja za odlučivanje o zahtevu za azil. Oni daju sažetak svih relevantnih informacija prikupljenih tokom misije. Ukoliko se za ove misije angažuje eksterni stručnjak (koji nije zaposlen u matičnoj instituciji u kojoj se nalazi COI odjeljenje), ovi izveštaji sadrže jasnu napomenu o mogućoj pristrasnosti izvora i pored prepostavke da se na teren šalje stručna osoba od poverenja u čiju profesionalnost ne treba sumnjati.²⁵⁶

²⁵² Na osnovu internih izvora dostavljenih od strane Komesarijata za izbeglice i apatride, Belgija, 26. mart 2015.

²⁵³ <http://www.brookings.edu/>

²⁵⁴ <http://csis.org/>

²⁵⁵ <http://www.issafrica.org/>

²⁵⁶ Podaci dobijeni od Federalnog biroa za imigracije i azil, Beč, 25. april 2015.

V. Bibliografija

Knjige, akademski članci i studije

- Amaral Philip (Ed.), *Becoming vulnerable in detention, Jesuit Refugee Service-Europe aisbl, Brussels, 2007* Dostupno na:
<http://www.europarl.europa.eu/document/activities/cont/20110/2011014ATT29338/2011014ATT29338EN.pdf>
- APC/CZA, „Analiza – tražioci azila u Srbiji i srpski azilanti u Evropi“, decembar 2013, dostupno na: http://www.apc-cza.org/images/publikacije/APCCZA_Analiza2013.pdf
- Atkinson, P., Silverman, D., “Kundera's Immortality: the interview society and the invention of the self“ *Qualitative Inquiry*, vol. 3 (3), 1997.
- Crawley Heaven, *Working with children and young people subject to immigration control, guidelines for best practice* (2nd ed), ILPA, London, 2012.
- Hatch Dupree Nancy, “Cultural heritage and national identity in Afghanistan”, u: *Third World Quarterly*, Vol. 3, No. 5, 2002.
- Jody Aronson, “A Pragmatic View of Thematic Analysis”, *The Qualitative Report*, Volume 2, Number 1, Spring, 1994, dostupno na:
<http://www.nova.edu/ssss/QR/BackIssues/QR2-1/aronson.html/>
- Herlihy Jane, Jobson Laura, Turner Stuart, “Just tell us what happened to you: Autobiographical memory and seeking asylum”, u: *Applied Cognitive Psychology*, Vol. 26, 2012.
- Khawaja Nigar et al, “Difficulties and coping strategies of Sudanese refugees: a qualitative approach” u: *Transcultural Psychiatry*, Vol. 45, No. 3, 2008, 489-512. Dostupno na: <http://eprints.qut.edu.au/7425/1/7425a.pdf>
- Ma Agnes, Norwich Brahm, “Triangulation and Theoretical Understanding”, *Int. J. Social Research Methodology*, Vol. 10, No. 3, jul 2007.
- Marshall, Martin M., „Sampling for qualitative research“, *Family Practice*, vol. 13, no. 6, Oxford University Press, 1996. Dostupno na:
<http://fampra.oxfordjournals.org/content/13/6/522.full.pdf+html>
- McMichael Celia, Manderson Lenore, “Somali women and well-being: social networks and social capital among immigrant women in Australia” u: *Human Organisation*, Vol. 63, No. 1, 2004.
- Sinnerbrink Ingrid et al., “Compounding of Premigration Trauma and Post-migration Stress in Asylum Seekers” u: *The Journal of Psychology*, Vol. 131, No. 5, 1997.
- Steiner, Nils D. „Testing for a Political Bias in Freedom House Democracy Scores: Are U.S. Friendly States Judged to Be More Democratic?“, *Journal of Comparative Policy Analysis*, 2012, dostupno na:
http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1919870
- Taucher, Vogl, Webinger, “Somalia: Security, Minorities & Migration”, Austrian Federal Ministry of Interior, 2013.

Priručnici i uputstva

- ACCORD-Austrian Centre for Country of Origin and Asylum Research and Documentation, *Researching Country of Origin Information training Manual*, ed.2013. Dostupno na <http://www.coi-training.net/handbook/Researching-Country-of-Origin-Information-2013-edition-ACCORD-COI-Training-manual.pdf>.
- Andrysek Oldrich, “*The Role and Importance of Country of Origin Information in Refugee Status Determination process*“ u: Expert workshop of the Eastern Partnership Panel on Migration and Asylum- Country of Origin Information (COI) in the Context of Refugee Status Determination process, 2012, Bukurešť, Rumunija. Dostupno na: http://eapmigrationpanel.org/files/meetings/Bucharest%202012_COI/Bucharest%20COI%20expert%20workshop%20report%20final%20ENG.pdf
- European Asylum Support Office, *Country of origin information report methodology*, European Asylum Support Office, Luksemburg 2012. Dostupno na http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-we-do/policies/asylum/european-asylum-support-office/coireportmethodologyfinallayout_en.pdf, 26. februar 2015.
- European Asylum Support Office, *Tools and Tips for Online COI Research, EASO Practical Guides Series*, European Asylum Support Office, Luksemburg, 2014. Dostupno na <http://easo.europa.eu/wp-content/uploads/Tools-and-tips-for-online-COI-research2.pdf>
- Gyulai Gabor, *Country Information in Asylum Procedures Quality as a Legal Requirement in the EU*, (updated version 2011), Hungarian Helsinki Committee, Budimpešta, Mađarska, https://www.ecoi.net/blog/wp-content/uploads/2012/01/EN_COI-in-Asylum_Procedures-HHC2011.pdf.
- Home Office, “Gender issues in the asylum claim“, u: *Asylum decision making guidance (asylum instructions)*, Home office, 2014 Dostupno na: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/257386/gender-issue-in-the-asylum.pdf
- Home Office, “Processing an asylum application from a child“, u: *Children (asylum instructions)*, Home Office, 2014 Dostupno na: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/257469/processingasylumapplication1.pdf
- Home Office, “Sexual orientation issues in asylum claim“, u: *Asylum decision making guidance (asylum instructions)*, Home office, 2014 Dostupno na: <http://www.refworld.org/pdfid/4eb8f0982.pdf>
- John Vine, *The use of country of origin information in deciding asylum applications: A thematic inspection*, Independent Chief Inspector of the UK Border Agency, London, Velika Britanija, 2011. Dostupno na: <http://icinspector.independent.gov.uk/wp-content/uploads/2011/02/Use-of-country-of-origin-information-in-deciding-asylum-applications.pdf>.
- Kingdom of Belgium, Office of the Commissioner General for Refugees and Stateless Persons, “Interview Charter”, January 2011. Dostupno na: http://www.cgra.be/en/binaries/Brochure_Charte-d%27audition_ENG_tcm266-132285.pdf

- Office for Commissioner General for Refugees and Stateless Persons, "Deontology for Translators and Interpreters", 2009. Dostupno na:
http://www.cgvs.be/en/binaries/2011-02-11_Brochure_Deontology-for-translations_ENG_tcm266-119282.pdf
- Office for Country Information and Language Analysis Immigration and Naturalisation Service "at.al", *The Common EU Guidelines for the processing of COI*, European Union, Hag, Holandija, april 2008. Dostupno na:
<http://www.refworld.org/docid/48493f7f2.html>, 06.03.2015.
- Refugee Advice Centre, "Recommendations for improving asylum interviews", Helsinki, 2009.
- U.S. Citizenship and Immigration Services, *Interviewing – Eliciting Testimony*, training module, April 2014.
- UNHCR, *Beyond proof: Credibility Assessment in EU Asylum Systems*, UNHCR, Brussels, 2013 Dostupno na: <http://www.refworld.org/docid/519b1fb54.html>
- UNHCR, *Guidelines on international protection: Child Asylum Claims under Articles 1(A)2 and 1(F) of the 1951 Convention and/or 1967 Protocol relating to the Status of Refugees*, UNHCR, 2009. Dostupno na: <http://www.refworld.org/docid/4b2f4f6d2.html>
- UNHCR, *Handbook and Guidelines on Procedures and Criteria for Determining Refugee Status*, Geneva, 2009. Dostupno na: <http://www.refworld.org/pdfid/4f33c8d92.pdf>
- United Kingdom Home Office, "Asylum Policy Instruction – Asylum Interviews", 4 March 2015, dostupno na:
https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/410098/AsylumInterviews_AI.pdf
- US Citizenship and Immigration Services RAIO Asylum Division, *Female Asylum Applicants and Gender-Related Claims*, RAIO, 2009 Dostupno na:
<http://www.uscis.gov/sites/default/files/USCIS/Humanitarian/Refugees%20%26%20Asylum/Asylum/AOTC%20Lesson%20Plans/Female-Asylum-Applicants-Gender-Related-Claims-31aug10.pdf>
- US Citizenship and Immigration Services, RAIO Asylum Division, *Guidance for adjudicating lesbian, gay, bisexual, transgender and intersex (LGBTI) refugee and asylum claims*, RAIO, 2011 Dostupno na:
<http://www.uscis.gov/sites/default/files/USCIS/Humanitarian/Refugees%20%26%20Asylum/Asylum/Asylum%20Native%20Documents%20and%20Static%20Files/RAIO-Training-March-2012.pdf>
- US Citizenship and Immigration Services, RAIO directorate – officer training, *Interviewing survivors of torture and other severe trauma*, RAIO, 2012 Dostupno na:
<http://www.uscis.gov/sites/default/files/USCIS/About%20Us/Directorates%20and%20Program%20Offices/RAIO/Interviewing%20-%20Survivors%20of%20Torture%20LP%20%28RAIO%29.pdf>

Pravni propisi i zvanična dokumenta

- Directive 2013/32/EU of the European Parliament and of the Council of 26 June 2013 on common procedures for granting and withdrawing international protection (recast), dostupno na: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0032&from=EN>,
- Council Directive 2005/85/EC of 1 December 2005 on minimum standards on procedures in Member States for granting and withdrawing refugee status, dostupna na: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2005:326:0013:0034:EN:PDF>.
- Directive 2011/95/EU of the European Parliament and of the Council of 13 December 2011 on standards for the qualification of third-country nationals or stateless persons as beneficiaries of international protection, for a uniform status for refugees or for persons eligible for subsidiary protection, and for the content of the protection granted (Qualification Directive). Dostupno na: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0095&from=EN>
- Directive 2013/33/EU of the European Parliament and of the Council of 26 June 2013 laying down standards for the reception of applicants for international protection (recast). Dostupno na: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0033&from=EN>
- Judgement of 15.11.1996, in case 70/1995/576/662 ECtHR – Chahal v. United Kingdom, [1996], HUDOC 22414/93. Dostupno na: [http://hudoc.echr.coe.int/sites/eng/pages/search.aspx?i=oo1-58004#{"itemid":\["oo1-58004"\]}](http://hudoc.echr.coe.int/sites/eng/pages/search.aspx?i=oo1-58004#{).
- EASO Training Curriculum, March 2014, dostupno na: <http://easo.europa.eu/wp-content/uploads/BZo413152ENC.pdf>
- Komesarijat za izbeglice i migracije Republike Srbije, „Migracioni profil Republike Srbije“, dostupno na: <http://www.kirs.gov.rs/articles/migpublikacije.php?typei=60&lang=SER&date=o>
- Ministarstvo unutrašnjih poslova, Treći nacrt Akcionog plana za pregovaračko poglavlje 24. Dokument dostupan na: http://www.mup.gov.rs/cms_cir/oglasi.nsf/Treca_verzija_AP_27_03_2015.pdf
- [Porodični zakon, \("Sl. glasnik RS", br. 18/2005, 72/2011 - dr. zakon i 6/2015\). Zakon dostupan na: http://www.paragraf.rs/propisi/porodicni_zakon.html](http://www.paragraf.rs/propisi/porodicni_zakon.html)
- Zakon o azilu RS ("Sl. glasnik RS", br. 109/2007). Zakon dostupan na: http://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_azilu.html

VI. Aneks 1: Upitnik za procenu trenutnog psihičkog stanja tražioca azila

Ovaj upitnik je namenjen donosiocima odluka kao pomoćno sredstvo za procenu trenutnog psihičkog stanja tražioca azila i njegove sposobnosti da bude intervjuisan. Upitnik takođe može biti koristan pri utvrđivanju da li se tražilac azila-podnositelj zahteva može tretirati kao ranjiv pojedinac i shodno tome da li je neophodno rukovoditi se smernicama za ispitivanje ranjivih kategorija tražilaca azila.

Proceniti stepen prisutnosti opisanog ponašanja tokom saslušanja na skali od 0 do 4, pri čemu je:

0	Tražilac azila ne manifestuje opisano ponašanje
1	Tražilac azila pokazuje znakove opisanog ponašanja
2	Tražilac azila u određenoj meri manifestuje opisano ponašanje
3	Tražilac azila manifestuje opisano ponašanje
4	Tražilac azila izrazito manifestuje opisano ponašanje

1. Tražilac azila ne uspeva da uspostavi kontakt očima već mu pogled luta po prostoriji (*razlikovati od spuštenog pogleda ili fiksiranog pogleda u stranu što su znaci napetosti ili stida*).

0-----1-----2-----3-----4

2. Tražilac azila je napet – vрpolji se na stolici, krši prste, grize usne.

0-----1-----2-----3-----4

3. Tražilac azila ne može da se fokusira na razgovor – pažnja mu luta, dok odgovara „skače sa teme na temu“, zbog čega sagovornik ima poteškoća da prati njegovu priču.

0-----1-----2-----3-----4

4. Tražilac azila ima bezizražajan izraz lica i monoton glas dok govori o svojim problemima u zemlji porekla i svom ličnom teškom iskustvu.

0-----1-----2-----3-----4

5. Tražilac azila jeca ili plače i ima teškoće da se umiri.

0-----1-----2-----3-----4

6. Tražilac azila viče, besni, udara rukama ili nogama o stolicu, sto ili pod.

0-----1-----2-----3-----4

7. Tražilac azila govori veoma brzo i nepovezano ili pak veoma sporo jedva izgovarajući reči.

0-----1-----2-----3-----4

8. Tražilac azila izjavljuje da nema više želje za životom, da je sve besmisленo i da neće biti bolje.

NE / DA

9. Tražilac azila ima neobične ideje – misli da mu neko kontroliše ili ubacuje misli u glavu, misli da poseduje neke moći, misli da drugi mogu da čuju ili vide njegove misli.

NE / DA

10. Tražilac azila izjavljuje da čuje zvuke kao što su šaputanje, zujanje, lupanje.

NE / DA

Ukoliko je skor veći od 10 ili je odgovor na neku od tačaka 8, 9 i 10 potvrđan- „da“, tretirati tražioca azila kao ranjivog i obavezno pitati tražioce azila sledeća pitanja:

1. Da li u poslednje dve nedelje primećujete da ste više tužni i da se osećate bespomoćno?

NE / DA

2. Da li ste u nekom trenutku pomislili da treba da prekinete svoj život?

NE / DA

3. (Ako je odgovor na prethodno pitanje potvrđan) Da li ste razmišljali ili napravili plan kako da to uradite?

NE / DA

4. Da li u poslednje dve nedelje imate poteškoće da razlučite šta je stvarno, a šta ne?

NE / DA

5. Da li u poslednje dve nedelje čujete ili vidite stvari koje drugi ne vide?

NE / DA

6. Da li u poslednje dve nedelje imate utisak da misli koje imate nisu Vaše i da ih kontrolišu drugi ljudi?

NE / DA

Ukoliko je odgovor na jedno od pitanja 2, 3, 4, 5 i 6 potvrđan, razmisliti o prekidanju intervjeta i upućivanju tražioca azila na procenu psihičkog stanja.

VII. Aneks 2: Obrazac i uputstvo za popunjavanje Upita u vezi sa istraživanjem informacija o zemljama porekla²⁵⁷

1. Upit-Pitanje

Uneti pitanje koje je postavljeno COI istraživaču.

Primer: Da li su Kurdi u okolini grada Mosula, na severu Iraka, proganjani od strane Islamske države od marta 2014. zaključno sa junom 2015?

2. Poreklo i opis izvora

Ko je izvor informacije koja pruža odgovor na pitanje? Uneti sve informacije koje se odnose na opis izvora: teme kojima se izvor bavi (opseg istraživanja), misiju i mandat izvora, metodologiju istraživanja i izveštavanja koju izvor koristi u svom radu, ciljne grupe/publiku kojoj se obraća, izvore finansiranja, ciklus/periodičnost izveštavanja, jezik/jezici na kojima je izvor dostupan i link ka web stranici izvora.

Izvor 1: UNHCR Visoki komesarijat Ujedinjenih nacija za izbeglice (United Nation High Commissioner for Refugees)

Misija/mandat: UNHCR je agencija UN koja ima za cilj da sačuva prava i dobrobit izbeglica, time što nastoji da obezbedi da svako može koristiti pravo na azil i da pronađe bezbedno utočište u drugoj državi, uz mogućnost izbora dobrovoljnog povratka domovini, integracije u lokalnu sredinu i preseljenje u treću zemlju.

Opseg izveštavanja: UNHCR nadzire i izveštava o zaštiti izbeglica prevashodno u zemljama koje su ih primile. U opsegu izveštavanja UNHCR-a nije kršenje ljudskih prava u zemljama porekla.

Metodologija istraživanja i izveštavanja: Izveštaji su zasnovani na javno dostupnim informacijama i informacijama prikupljenim putem primarnog istraživanja. Svi izveštaji su predmet veoma strogih procedura i provera.

Ciljna grupa/publika: izbeglice, interno raseljena lica, lica bez državljanstva, države potpisnice Ženevske konvencije o statusu izbeglica, donosoci odluka i organi zaduženi za određivanje izbegličkog statusa u državi prijema, lokalni i međunarodni mediji, humanitarna zajednica.

Izvori finansiranja: vlade, donacije, privatni donatori.

Ciklus objavljivanja: ad hoc, uz redovno ažuriranje izveštaja o glavnim zemljama porekla.

Jezici na kojima su dostupni: engleski; pojedini izveštaji su dostupni na francuskom, španskom, ruskom i nemačkom jeziku.

²⁵⁷ Obrazac je pripremljen po uzoru na obrasce koje koriste ACCORD i Federalni biro za migracije i strance Republike Austrije (BFM).

Web stranica: <http://www.ohchr.org/EN/Pages/WELCOME.aspx>

Izvor 2: Ministarstvo unutrašnjih poslova Ujedinjenog Kraljevstva (United Kingdom Home Office)

Nastaviti sa opisom svakog korišćenog izvora po uzoru na izvor 1.

Izvor 3: Human Rights Watch

...

Izvor 4: Uneti naziv izvora

Izvor 5: Uneti naziv izvora

3. Sažetak

Dati prikaz stanja – odgovor na upit, sumirajući navode korišćenih izvora.

Primer: Izvori koji su citirani u odeljku 4 dalje u tekstu ukazuju na postojanje sistemskog kršenja ljudskih prava, ratnih zločina i zločina protiv čovečnosti nad civilima od strane Islamske države u Mosulu i okolini, od kada je ova oružana grupa zauzela grad Mosul i oblasti severa Iraka u martu 2014. godine.

Radnje koje ukazuju na progon su posebno navođene u slučaju etničkih i verskih manjina na severu Iraka, uključujući Kurde, Jezide, Hrišćane, itd. Broj interna raseljenih lica koji nemaju pristup elementarnoj bezbednosti i humanitarnoj pomoći u oblastima koje kontroliše Islamska država, uključujući i grad Mosul, je dostigao 2 miliona.

4. Navodi korišćenih izvora

Za svaki pojedinačni izveštaj/članak/izjavu/dokument konkretnog izvora prvo predstaviti sažetak izveštaja/članka/izjave/dokumenta. Potom predstaviti izdvojene konstatacije iz izveštaja od značaja za konkretno COI pitanje uz citiranje relevantnih pasusa u originalu. U fusnoti dati pun naziv izvora, naziv konkretnog izveštaja/članka/izjave/dokumenta, internet adrese gde se može pronaći izvor i datum kada je pristupljeno izvoru.

Primer: UNHCR u svom izveštaju o stanju ljudskih prava u Iraku u svetu zločina počinjenih od strane takozvane Islamske države iz marta 2015. navodi da zločini počinjeni od strane Islamske države (ID) usmereni protiv etničkih i verskih grupa u Iraku, među kojima su i Kurdi, mogu biti okarakterisani kao genocid, dok drugi incidenti predstavljaju zločine protiv čovečnosti ili ratne zločine.

„It is reasonable to conclude, in the light of the information gathered overall, that some of those incidents may constitute genocide. Other incidents may amount to crimes against humanity or war

crimes. Ethnic and religious groups targeted by ISIL include Yezidis, Christians, Turkmen, Sabea-Mandeans, Kaka'e, Kurds and Shia.²⁵⁸

UNHCR dalje navodi da se na osnovu sprovedenih intervjeta može zaključiti da su Iračani lišeni osnovnih prava na bezbednost i sigurnost.

„The mission received a number of reports alleging indiscriminate attacks against civilians. While it was unable to determine the intended target of these attacks, it established that they often caused civilian deaths and injuries, raising the possibility of a lack of precautionary measures to protect civilians.”²⁵⁹

Pozivajući se na izveštaj Misije UN u Iraku (United Nations Assistance Mission in Iraq), britanski Home Office navodi da otkako su pripadnici Islamske države osvojili grad Mosul u martu 2014, oružane borbe između iračkih oružanih snaga i ID su praćene ozbiljnim kršenjima ljudskih prava, kao i da je veliki broj civila ostao interna raseljen u oblastima pod kontrolom ID, nezaštićeni i bez pristupa humanitarnoj pomoći.

„Six months since the so called Islamic State in Iraq and the Levant (ISIL) seized the city of Mosul and instigated the current crisis, the acts of terrorism and the ongoing armed conflict between the Iraqi Security Forces (ISF) and affiliated forces, on the one hand, and ISIL and associated armed groups on the other, continue to take a heavy toll on civilians. The conflict continues to be characterized by widespread acts of violence and gross violations and abuses of human rights of an increasingly sectarian nature. In large areas of the country, violence has led to a deterioration of the rule of law and impunity for those perpetrating violations and abuses... Owing to increasing limitations on UNAMI/OHCHR capacity to verify reports of civilian casualties, the figures cited should be regarded as absolute minimums. The actual number of civilian victims of the violence could be much higher. The number of civilians who have died from the secondary effects of violence, such as lack of access to basic food, water or medicine, after fleeing their homes or who remained trapped in areas under ISIL control or in areas of conflict, remains unknown. Children, pregnant women, persons with disabilities and elderly people have been particularly vulnerable. ‘As of 10 December 2014, it was estimated that more than two million persons have been displaced within Iraq, comprising some 334,011 families. Over 945,000 individuals are displaced in the Kurdistan Region of Iraq (KR-I), while over 900,000 were spread throughout other governorates, including Anbar, Baghdad, Diyala, Kirkuk, Ninewa, and Salah al-Din, with smaller numbers in Karbala, Babil, Najaf, Muthanna, Thi-Qar and Basra. Areas under the control of ISIL and associated armed groups or in areas characterized by violence remain difficult to access for the provision of humanitarian assistance. Large numbers of civilians remained trapped or displaced in areas under the control of ISIL and their security and access to humanitarian assistance remained of primary concern.’²⁶⁰

Isti izvor daje uvid u mapu Iraka iz marta 2015, na kojoj se jasno vidi da je region grada Mosula pod kontrolom ID.²⁶¹ Pored toga, dokument daje mapu na kojoj je prikazano stanje u kampovima interna raseljenih lica u Iraku.²⁶²

²⁵⁸ United Nations General Assembly, “Report of the Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights on the human rights situation in Iraq in the light of abuses committed by the so-called Islamic State in Iraq and the Levant and associated groups”, 27 March 2015, str. 5, pristupljeno 15. juna 2015. Dostupno na: <http://www.ecoi.net/iraq> ili <http://www.ohchr.org/EN/HRBodies/HRC/RegularSessions/Session28/Pages>ListReports.aspx>

²⁵⁹ Isto, str. 14.

²⁶⁰ UK Home Office, “Country Information and Guidance Iraq: Security situation in Baghdad, southern governorates and the Kurdistan Region of Iraq (KRI)”, April 2015, str. 18, pristupljeno 15. juna 2015. Dostupno na: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/424173/Iraq_CIG_security_NC.pdf ili http://www.ecoi.net/file_upload/1226_1430300166_iraq-cig-security-nc.pdf

²⁶¹ Isto, str. 12.

Human Rights Watch u svom izveštaju od jula 2014. izveštava o masovnim ubistvima i ratnim zločinima nad etničkim Kurdimama, Jazidima, Hrišćanima i Turkmenima od strane ID u gradu Mosulu. Izveštaj se zasniva na razgovorima sa 40 verskih i državnih zvaničnika, lokalnim aktivistima za ljudska prava, svedocima i preživelima tokom juna i jula 2014.

„The Islamic State of Iraq and Sham (ISIS) is killing, kidnapping, and threatening religious and ethnic minorities in and around the northern Iraqi city of Mosul. Since capturing Mosul on June 10, 2014, the armed Sunni extremist group has seized at least 200 Turkmen, Shabaks, and Yazidis, killed at least 11 of them, and ordered all Christians to convert to Islam, pay “tribute” money, or leave Mosul by July 19.

On June 29, ISIS abducted two nuns and three Christian orphans, whom it held for 15 days. Around that same time, ISIS issued orders barring Yazidi and Christian employees, as well as ethnic Kurds, from returning to their government jobs in Mosul, two regional government officials and a priest told Human Rights Watch.“²⁶³

Ukoliko se donosioci odluka nisu ranije susretali sa konkretnom temom COI istraživanja, potrebno je dati osnovne informacije o traženim pojmovima. U ovom slučaju, to bi bile osnovne informacije o Kurdimama kao nacionalnoj manjini u Iraku – njihovom broju, osobenostima, teritoriji na kojoj žive, političkoj autonomiji koju uživaju, a zatim o Islamskoj državi i teritorijama koje su pod njenom kontrolom u Iraku. Nakon pružanja osnovnih informacija, istraživač prelazi na nalaženje informacija na konkretan COI upit.

Za izradu odgovora na COI upite savetujemo korišćenje web portala www.ecoi.net, na kojem se na jednom mestu skladište svi izvori koji se smatraju relevantnim u COI istraživanjima. Ovaj portal zbog preglednosti, lakoće upravljanja i ažurnosti u razvijenim evropskim COI sistemima važi za jedno od ključnih adresa za prikupljanje informacija iz zemalja porekla.

U konkretnom slučaju, relevantne izvore od značaja za odgovor na postavljeno COI pitanje/COI upit je najlakše naći pristupanjem ecoi.net portal, početnoj stranici Iraka (na početnoj stranici ecoi.net u levom gornjem uglu postoji odeljak „Go to Country Page“, gde bi se ukucalo „Iraq“). Nakon toga, u odeljku za pretraživanje (Search for) bi se ukucale ključne reči (npr. „Kurds AND Islamic State AND persecution AND Mosul“). Na osnovu tih reči, portal filtrira relevantne izveštaje i sortira ih po datumu objavljivanja, počev od onih koji su najskorije objavljeni.

5. Lista korišćenih izvora

Navesti ime izvora, naziv izveštaja/izjave/članka/dokumenta/, datum objavljivanja, datum pristupanja izvoru i link na kojem se može pristupiti korišćenom izvoru.

-
1. United Nations General Assembly, “Report of the Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights on the human rights situation in Iraq in the light of abuses committed by the so-called Islamic State in Iraq and the Levant and associated groups“, 27 March 2015, pristupljeno 15. juna

262 Isto, str. 24.

263 Human Rights Watch, “Iraq: ISIS Abducting, Killing, Expelling Minorities”, 19 July 2014, pristupljeno 15.juna 2015. Dostupno na: http://www.ecoi.net/local_link/280978/397933_en.html

2015. Dostupno na: <http://www.ecoi.net/iraq> ili
[http://www.ohchr.org/EN/HRBodies/HRC/RegularSessions/Session28/Pages/
ListReports.aspx](http://www.ohchr.org/EN/HRBodies/HRC/RegularSessions/Session28/Pages/ListReports.aspx)

2. UK Home Office, "Country Information and Guidance Iraq: Security situation in Baghdad, southern governorates and the Kurdistan Region of Iraq (KRI)", April 2015, pristupljeno 15. juna 2015. Dostupno na:
[https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/
file/424173/Iraq_CIG_security_NC.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/424173/Iraq_CIG_security_NC.pdf)
3. Human Rights Watch, "Iraq: ISIS Abducting, Killing, Expelling Minorities", 19 July 2014, pristupljeno 15.juna 2015. Dostupno na:
http://www.ecoi.net/local_link/280978/397933_en.html
4.?

6. Napomena za donosioce odluka

Na kraju svakog odgovora na upit, obavezno se stavlja napomena u cilju skretanja pažnje donosiocu odluke da mu odgovor na upit može pomoći da doneše odluku, ali da ne može sam odgovor da prejudicira ishod finalne odluke.

Napomena:

Informacije date u ovom dokumentu su zasnovane na pažljivo odabranim izvorima, u skladu sa standardima i principima COI istraživanja. To ne znači da su pružene informacije iscrpne i sveobuhvatne.

Svi korišćeni izvori su citirani.

Sam odgovor na upit ne može da prejudicira ishod finalne odluke o azilnom zahtevu.

VIII. Aneks 3: Primer popunjeno Upita u vezi sa istraživanjem informacija o zemljama porekla

1. Upit-Pitanje

Da li su Kurdi u okolini grada Mosula, na severu Iraka, proganjeni od strane Islamske države od marta 2014. zaključno sa junom 2015?

2. Poreklo i opis izvora

Izvor 1: UNHCR Visoki komesariat Ujedinjenih nacija za izbeglice (United Nation High Commissioner for Refugees)

Misija/mandat: UNHCR je agencija UN koja ima za cilj da sačuva prava i dobrobit izbeglica, time što nastoji da obezbedi da svako može koristiti pravo na azil i da pronađe bezbedno utočište u drugoj državi, uz mogućnost izbora dobrotoljnog povratka domovini, integracije u lokalnu sredinu i preseljenje u treći zemlju.

Opseg izveštavanja: UNHCR nadzire i izveštava o zaštiti izbeglica prevashodno u zemljama koje su ih primile. U opsegu izveštavanja UNHCR-a nije kršenje ljudskih prava u zemljama porekla.

Metodologija istraživanja i izveštavanja: Izveštaji su zasnovani na javno dostupnim informacijama i informacijama prikupljenim putem primarnog istraživanja. Svi izveštaji su predmet veoma strogih procedura i provera.

Ciljna grupa/publika: izbeglice, interno raseljena lica, lica bez državljanstva, države potpisnice Ženevske konvencije o statusu izbeglica, donosioci odluka i organi zaduženi za određivanje izbegličkog statusa u državi prijema, lokalni i međunarodni mediji, humanitarna zajednica.

Izvori finansiranja: vlade, donacije, privatni donatori.

Ciklus objavljivanja: ad hoc, uz redovno ažuriranje izveštaja o glavnim zemljama porekla.

Jezici na kojima su dostupni: engleski; pojedini izveštaji su dostupni na francuskom, španskom, ruskom i nemačkom jeziku.

Web stranica: <http://www.ohchr.org/EN/Pages/WELCOME.aspx>

Izvor 2: Ministarstvo unutrašnjih poslova Ujedinjenog Kraljevstva (United Kingdom Home Office)

...

3. Sažetak

Izvori koji su citirani u odeljku 4 dalje u tekstu ukazuju na postojanje sistemskog kršenja ljudskih prava, ratnih zločina i zločina protiv čovečnosti nad civilima od strane Islamske države u Mosulu i okolini, od kada je ova oružana grupa zauzela grad Mosul i oblasti severa

Iraka u martu 2014. godine. Radnje koje ukazuju na progon su posebno navođene u slučaju etničkih i verskih manjina na severu Iraka, uključujući Kurde, Jezide, Hrišćane, itd. Broj interna raseljenih lica koji nemaju pristup elementarnoj bezbednosti i humanitarnoj pomoći u oblastima koje kontroliše Islamska država, uključujući i grad Mosul, je dostigao 2 miliona.

4. Navodi korišćenih izvora

UNHCR u svom izveštaju o stanju ljudskih prava u Iraku u svetlu zločina počinjenih od strane takozvane Islamske države iz marta 2015. navodi da zločini počinjeni od strane Islamske države (ID) usmereni protiv etničkih i verskih grupa u Iraku, među kojima su i Kurdi, mogu biti okarakterisani kao genocid, dok drugi incidenti predstavljaju zločine protiv čovečnosti ili ratne zločine.

„It is reasonable to conclude, in the light of the information gathered overall, that some of those incidents may constitute genocide. Other incidents may amount to crimes against humanity or war crimes. Ethnic and religious groups targeted by ISIL include Yezidis, Christians, Turkmen, Sabea-Mandeans, Kaka'e, Kurds and Shia.“²⁶⁴

UNHCR dalje navodi da se na osnovu sprovedenih intervjuja može zaključiti da su Iračani lišeni osnovnih prava na bezbednost i sigurnost.

„The mission received a number of reports alleging indiscriminate attacks against civilians. While it was unable to determine the intended target of these attacks, it established that they often caused civilian deaths and injuries, raising the possibility of a lack of precautionary measures to protect civilians.“²⁶⁵

Pozivajući se na izveštaj Misije UN u Iraku (United Nations Assistance Mission in Iraq), britanski **Home Office** navodi da otako su pripadnici Islamske države osvojili grad Mosul u martu 2014, oružane borbe između iračkih oružanih snaga i ID su praćene ozbiljnim kršenjima ljudskih prava, kao i da je veliki broj civila ostao interna raseljen u oblastima pod kontrolom ID, nezaštićeni i bez pristupa humanitarnoj pomoći.

„Six months since the so called Islamic State in Iraq and the Levant (ISIL) seized the city of Mosul and instigated the current crisis, the acts of terrorism and the ongoing armed conflict between the Iraqi Security Forces (ISF) and affiliated forces, on the one hand, and ISIL and associated armed groups on the other, continue to take a heavy toll on civilians. The conflict continues to be characterized by widespread acts of violence and gross violations and abuses of human rights of an increasingly sectarian nature. In large areas of the country, violence has led to a deterioration of the rule of law and impunity for those perpetrating violations and abuses... Owing to increasing limitations on UNAMI/OHCHR capacity to verify reports of civilian casualties, the figures cited should be regarded as absolute minimums. The actual number of civilian victims of the violence could be much higher. The number of civilians who have died from the secondary effects of violence, such as lack of access to basic food, water or medicine, after fleeing their homes or who remained trapped in areas under ISIL control or in areas of conflict, remains unknown. Children, pregnant women, persons with disabilities and elderly people have been particularly vulnerable. ‘As of 10 December 2014, it was estimated that more than two million persons have been displaced within Iraq, comprising some 334,011 families. Over 945,000 individuals are displaced in the Kurdistan Region of Iraq (KR-I), while over 900,000 were spread throughout other governorates, including Anbar, Baghdad, Diyala, Kirkuk, Ninewa, and Salah al-Din, with smaller

²⁶⁴ United Nations General Assembly, “Report of the Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights on the human rights situation in Iraq in the light of abuses committed by the so-called Islamic State in Iraq and the Levant and associated groups”, 27 March 2015, str. 5, pristupljeno 15. juna 2015. Dostupno na:

<http://www.ecoi.net/iraq> ili

<http://www.ohchr.org/EN/HRBodies/HRC/RegularSessions/Session28/Pages>ListReports.aspx>

²⁶⁵ Isti, str. 14.

numbers in Karbala, Babil, Najaf, Muthanna, Thi-Qar and Basra. Areas under the control of ISIL and associated armed groups or in areas characterized by violence remain difficult to access for the provision of humanitarian assistance. Large numbers of civilians remained trapped or displaced in areas under the control of ISIL and their security and access to humanitarian assistance remained of primary concern.²⁶⁶

Isti izvor daje uvid u mapu Iraka iz marta 2015, na kojoj se jasno vidi da je region grada Mosula pod kontrolom ID.²⁶⁷ Pored toga, dokument daje mapu na kojoj je prikazano stanje u kampovima interno raseljenih lica u Iraku.²⁶⁸

Human Rights Watch u svom izveštaju od jula 2014. izveštava o masovnim ubistvima i ratnim zločinima nad etničkim Kurdimama, Jazidima, Hrišćanima i Turkmenima od strane ID u gradu Mosulu. Izveštaj se zasniva na razgovorima sa 40 verskih i državnih zvaničnika, lokalnim aktivistima za ljudska prava, svedocima i preživelima tokom juna i jula 2014.

„The Islamic State of Iraq and Sham (ISIS) is killing, kidnapping, and threatening religious and ethnic minorities in and around the northern Iraqi city of Mosul. Since capturing Mosul on June 10, 2014, the armed Sunni extremist group has seized at least 200 Turkmen, Shabaks, and Yazidis, killed at least 11 of them, and ordered all Christians to convert to Islam, pay “tribute” money, or leave Mosul by July 19.

On June 29, ISIS abducted two nuns and three Christian orphans, whom it held for 15 days. Around that same time, ISIS issued orders barring Yazidi and Christian employees, as well as ethnic Kurds, from returning to their government jobs in Mosul, two regional government officials and a priest told Human Rights Watch.²⁶⁹

5. Lista korišćenih izvora

1. United Nations General Assembly, "Report of the Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights on the human rights situation in Iraq in the light of abuses committed by the so-called Islamic State in Iraq and the Levant and associated groups", 27 March 2015, pristupljeno 15. juna 2015. Dostupno na: <http://www.ecoi.net/iraq> ili <http://www.ohchr.org/EN/HRBodies/HRC/RegularSessions/Session28/Pages>ListReports.aspx>
2. UK Home Office, "Country Information and Guidance Iraq: Security situation in Baghdad, southern governorates and the Kurdistan Region of Iraq (KRI)", April 2015, pristupljeno 15. juna 2015. Dostupno na: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/424173/Iraq_CIG_security_NC.pdf
3. Human Rights Watch, "Iraq: ISIS Abducting, Killing, Expelling Minorities", 19 July 2014, pristupljeno 15.juna 2015. Dostupno na: http://www.ecoi.net/local_link/280978/397933_en.html

²⁶⁶ UK Home Office, "Country Information and Guidance Iraq: Security situation in Baghdad, southern governorates and the Kurdistan Region of Iraq (KRI)", April 2015, str. 18, pristupljeno 15. juna 2015. Dostupno na: https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/424173/Iraq_CIG_security_NC.pdf ili http://www.ecoi.net/file_upload/1226_1430300166_iraq-cig-security-nc.pdf

²⁶⁷ Isto, str. 12.

²⁶⁸ Isto, str. 24.

²⁶⁹ Human Rights Watch, "Iraq: ISIS Abducting, Killing, Expelling Minorities", 19 July 2014, pristupljeno 15.juna 2015. Dostupno na: http://www.ecoi.net/local_link/280978/397933_en.html

6. Napomena za donosioce odluka

Informacije date u ovom dokumentu su zasnovane na pažljivo odabranim izvorima, u skladu sa standardima i principima COI istraživanja. To ne znači da su pružene informacije iscrpne i sveobuhvatne.

Svi korišćeni izvori su citirani.

Sam odgovor na upit ne može da prejudicira ishod finalne odluke o azilnom zahtevu.

GODINA 2015.

ובה פUBLIKACIJA JE PRIPREMLJENA I OBJAVLJENA OD STRANE CENTRA ZA ZAŠTITU I POMOĆ TRAŽIOCIMA AZILA
(APC/CZA), STAVOVI IZNETI U OVOJ PUBLIKACIJI NE IZRAŽAVAJU NUŽNO STAVOVE AMBASADE KRALJEVINE HOLANDIJE U SRBIJI