

# AVALIAÇÃO DE CREDIBILIDADE

## EM PROCEDIMENTOS DE REFUGIO

MANUAL DE TREINAMENTO MULTIDISCIPLINAR

VOLUME 1

2013

AUTORES:

**GÁBOR GYULAI** (EDITOR)

MICHAEL KAGAN

JANE HERLIHY

STUART TURNER

LILLA HÁRDI

ÉVA TESSZA UDVARHELYI



A PUBLICATION OF THE  
HUNGARIAN HELSINKI COMMITTEE

CREDO INITIATIVE "IMPROVED CREDIBILITY  
ASSESSMENT IN EU ASYLUM PROCEDURES" PROJECT



PROJECT CO-FINANCED  
BY THE EUROPEAN COMMISSION  
UNDER THE EUROPEAN REFUGEE FUND

## **NOTA SOBRE A TRADUÇÃO**

A presente tradução do manual de treinamento sobre Avaliação de Credibilidade em Procedimentos de Refúgio adotou os termos e conceitos comumente utilizados no contexto brasileiro. É importante salientar que existem algumas diferenças entre os termos empregados no Brasil e aqueles utilizados em outros países lusófonos. Podemos citar, por exemplo, solicitante de refúgio (Brasil)/requerente de asilo (Portugal), proteção complementar (Brasil)/proteção subsidiária (Portugal), dentre outros.

**AVALIAÇÃO DE CREDIBILIDADE  
EM PROCEDIMENTOS DE REFÚGIO  
– MANUAL DE TREINAMENTO MULTIDISCIPLINAR**

Copyright © 2013 Hungarian Helsinki Committee. Todos os direitos reservados.

Este manual e seus capítulos podem ser distribuídos e reproduzidos sem autorização formal, para fins de pesquisa não comercial, estudo particular, reportagem e treinamento, desde que os créditos sejam adequadamente atribuídos aos autores e ao detentor dos direitos autorais.

Este material foi elaborado utilizando a estrutura metodológica de projeto denominado “**CREDO – Improved Credibility Assessment in EU Asylum Procedures**” (CREDO – Avaliação de Credibilidade Melhorada em Procedimentos de Asilo da EU), liderado pelo Hungarian Helsinki Committee (Comitê Húngaro de Helsinque). Os parceiros do projeto foram o Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (ACNUR), Associação Internacional de Juizes Especializados em Direito dos Refugiados (IARLJ) e Assistência em Asilo (Reino Unido). O projeto foi **cofinanciado pela Comissão Europeia**.

Este manual foi elaborado em **estreita cooperação com o ACNUR**.

As opiniões expressas nesta publicação são de responsabilidade dos autores e do Comitê Húngaro de Helsinque e não refletem necessariamente as opiniões da Comissão Europeia, o ACNUR ou de outros parceiros do projeto.

ISBN: 978-615-5215-12-4

Autores:

Gábor Gyulai (editor, Capítulos I, III, IV e VIII)

Michael Kagan (Capítulo II)

Jane Herlihy and Stuart Turner (Capítulo V)

Lilla Hárđi (Capítulo VI)

Éva Tessa Udvarhelyi (Capítulo VII)

Revisão: Chris Nash e Mona Mojtabavi

Tradução para o português: Rílu Dani Cosme da Silva

Ilustrações e capa: András Baranyai

Fotografia (quando não indicado de outra forma): Gábor Gyulai

Projeto gráfico, diagramação e impressão: Judit Kovács / Createch Ltd.

Agradecimentos a Fadela Novak-Irons e a Tudor Rosu por suas valiosas contribuições.

Publicado por:

Hungarian Helsinki Committee

Bajcsy-Zsilinszky út 36-38.

H-1054 Budapest, Hungary

[www.helsinki.hu](http://www.helsinki.hu)



# ÍNDICE

Introdução .....	7
------------------	---

## **MÓDULO A – ASPECTOS LEGAIS**

I. A estrutura de análise da prova na avaliação de credibilidade .....	9
I.1 Por que os procedimentos refúgio são diferentes .....	9
I.2 O dever de fundamentar .....	14
I.3 O nível de convicção do/a oficial de elegibilidade .....	16
II. Entendimento da avaliação de credibilidade no contexto de pessoas refugiadas .....	21
II.1 A relação entre credibilidade e proteção internacional .....	21
II.2 O benefício da dúvida .....	22
II.3 Definição de credibilidade no contexto de refúgio .....	26
II.4 Estabelecendo a base para a avaliação de credibilidade .....	29
II.5 Fatores na avaliação de credibilidade .....	31
III. Normas e princípios norteadores na avaliação de credibilidade .....	37
Leitura complementar (sugerida pelos autores) .....	54

## **MÓDULO B – APRENDIZADO MULTIDISCIPLINAR**

IV. Distorções e soluções em uma estrutura multidisciplinar .....	57
V. A memória e suas limitações .....	63
V.1 Tipos de memória .....	63
V.2 Memória episódica .....	65
V.3 Memória semântica .....	70
V.4 Memória autobiográfica .....	74
V.5 Memória autobiográfica em diferentes culturas .....	76
V.6 Maneiras nas quais as memórias alteram .....	78
V.7 O ato de recordação/lembança .....	82
V.8 É possível “ajudar” as pessoas a se lembrarem com mais precisão? .....	84

VI. Transtorno de estresse pós-traumático e a credibilidade – os problemas da memória traumática ....	87
VI.I Entendimento de trauma e as suas consequências .....	87
VI.2 Como o trauma e o TEPT afetam a memória e a avaliação de credibilidade? .....	95
VI.3 O que a TEPT significa para a Avaliação de Credibilidade?.....	100
VI.4 Como esses desafios podem ser abordados no procedimento de refúgio? .....	102
VII.Barreiras interculturais na avaliação de credibilidade .....	105
VII.1 Cultura e Identidade – Por que elas importam?.....	105
VII.2 Credibilidade como uma construção cultural.....	115
VII.3 O desenvolvimento da competência intercultural nos procedimentos de refúgio .....	125
VIII.O/A oficial de elegibilidade é um ser humano .....	129
VIII.1 Elementos circunstanciais .....	130
VIII.2 Experiência e ambiente profissional .....	131
VIII.3 Formação pessoal .....	136
Leitura adicional os autores (sugerida pelos autores).....	141
Os autores .....	143

Módulo A

# ASPECTOS LEGAIS





# INTRODUÇÃO

*“Crer ou não crer... eis a questão?”*

A avaliação de credibilidade é, sem dúvida, um dos mais desafiadores aspectos do processo decisório de refúgio. Uma parte importante dos pedidos de proteção internacional é rejeitada com base na justificativa de que a autoridade ou tribunal não acredita no que o/a solicitante diz. Embora nas últimas décadas tenha havido avanço extraordinário em relação às normas jurídicas e conceitos relacionados ao direito internacional dos refugiados, o aspecto da credibilidade, até certo ponto, permaneceu fora do foco de atenção. Este manual tem como objetivo preencher esta lacuna, oferecendo **um método de aprendizagem multidisciplinar e criativo sobre a avaliação de credibilidade, adaptado às necessidades dos/as oficiais de elegibilidade e demais profissionais envolvidos/as no processo de refúgio.**

Este manual **não oferece truques de mágica, técnicas ou soluções** para superar os grandes desafios da avaliação de credibilidade – simplesmente porque não existem tais truques. O que oferecemos é uma estrutura para o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes por meio da aprendizagem multidisciplinar, a qual pode ajudar profissionais que trabalham com refúgio a **reduzir a possibilidade de erros, alcançar resultados mais justos e objetivos, assim como a aplicar uma abordagem mais estruturada** para avaliação de credibilidade.

Esta **não é uma publicação acadêmica**. Muitas das questões abordadas nos dois módulos são de natureza complexa e desafiadora e esta publicação não tem como objetivo fornecer uma análise científica detalhada. Ao contrário, ela se esforça para oferecer um **resumo sucinto e de fácil compreensão – e também valioso** – do que os/as oficiais de elegibilidade e demais profissionais de refúgio necessitam saber sobre as principais questões relacionadas à avaliação de credibilidade. O estilo da publicação, incluindo as referências de notas de rodapé, é **informal** e, portanto, adequado ao objetivo de facilitar a aprendizagem.

Este manual foi redigido originalmente em **inglês**,<sup>1</sup> a língua mais falada na Europa, a fim de garantir uma maior divulgação para pessoas que possam considerar esta publicação interessante ou relevante para seu trabalho. Estamos cientes do fato de que o inglês não será a língua nativa da maioria dos leitores, portanto, tentamos evitar a utilização de **um vocabulário e uma estrutura complicados**. Dentro dos limites estabelecidos pela complexidade do conteúdo, optou-se por uma linguagem clara e simples.

Este é um manual **multidisciplinar**, o que significa que abrange os conhecimentos provenientes de diferentes áreas da ciência, incluindo o direito, a medicina, a psicologia e a antropologia. **Você não precisa ser um/a especialista jurídico/a, psicólogo/a, psiquiatra ou antropólogo/a para compreender e utilizar o conteúdo deste manual.** Ao contrário, nosso objetivo é apresentar o conhecimento básico das várias disciplinas para profissionais de refúgio, que talvez não tenham uma formação específica nessas áreas do conhecimento. O conjunto de autores também reflete a diversidade do conteúdo (ver a breve apresentação dos/as colaboradores no final da publicação).

Este manual pode ser utilizado em diversos contextos, incluindo **a autoaprendizagem e o treinamento presencial**. Como um livro, a interatividade que seu conteúdo oferece pode ser limitada, mas os autores se esforçaram para incluir uma série de **exercícios e perguntas para reflexão**. Se você usar esta publicação sozinho/a (para a autoaprendizagem), é muito importante que você conclua os exercícios antes de continuar lendo. Os autores desejam compor com base

<sup>1</sup> E na presente publicação, foi traduzido para português do Brasil.

em materiais já existentes (incluindo o guia do ACNUR e as publicações, em particular o relatório *Beyond Proof*, bem como o Currículo Europeu em Matéria de Asilo), garantindo a sinergia com o seu conteúdo e terminologia. O conteúdo deste manual pode, portanto, ser **facilmente incorporado a outros programas de treinamento**.

Apesar de este manual ter como foco a União Europeia (UE), sua finalidade **não se limita necessariamente à Europa**. A maior parte do módulo A pode ser adaptada a outros contextos legais por apresentar referências a normas nacionais ou regionais estabelecidas pela legislação, e/ou jurisprudência. O Módulo B é diretamente aplicável a todos os contextos não europeus, assim como seu conteúdo multidisciplinar não é focado exclusivamente na Europa.

Este manual, mais especificamente o Módulo B, tem como complemento um **segundo volume**. O volume 2 inclui capítulos específicos sobre **linguagem e interpretação; vergonha, estigma e negação; gênero; orientação sexual e identidade de gênero; e crianças**.

Finalmente, é preciso enfatizar que este manual é um **trabalho em desenvolvimento**. Por ser uma iniciativa inovadora na área, informações úteis ou nuances podem vir a aprimorar ainda mais seu conteúdo. A expectativa é de que várias pesquisas sejam desenvolvidas nos próximos anos, bem como surjam novas orientações do ACNUR sobre a avaliação de credibilidade. Portanto, os autores ficariam muito satisfeitos em receber qualquer sugestão de melhoria para a continuidade do desenvolvimento desse manual e da metodologia de formação “CREDO”.

Esta breve introdução pode apenas concluir com o sincero desejo dos editores e dos autores de que este manual contribua significativamente para que os procedimentos de refúgio sejam justos, objetivos e efetivos tanto na UE quanto para além dela.

#### ABREVIACÕES E ACRÔNIMOS UTILIZADOS NESTE MANUAL:

- ✓ **ACNUR** = Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados
- ✓ **IARLJ** = Associação Internacional dos Juízes Especializados em Matéria de Refugiado
- ✓ **EAC** = Currículo Europeu em Matéria de Asilo
- ✓ **Diretiva de Qualificação** = Diretiva 2011/95/UE, de 13 de dezembro de 2011, dispõe sobre as normas para a qualificação de nacionais de países terceiros ou apátridas como beneficiários de proteção internacional, visa promover um estatuto uniforme para refugiados ou pessoas elegíveis para proteção subsidiária, e o conteúdo da proteção garantido [2011] JO L337/9
- ✓ **Diretiva de Procedimentos** = Diretiva 2005/85/CE, de 1º de dezembro de 2005, dispõe sobre as normas mínimas aplicáveis aos procedimentos dos Estados-Membros na concessão e retirada da condição de refugiado [2005] JO L326/13
- ✓ **Manual do ACNUR** = ACNUR, Manual de procedimentos e critérios para determinação da condição de refugiado: de acordo com a Convenção de 1951 e o Protocolo de 1968 relativos ao Estatuto dos Refugiados, dez. 2011
- ✓ **Nota do ACNUR** = ACNUR, Nota sobre o ônus da prova e tipos de prova em solicitações de refúgio, 16 dez. 1998
- ✓ **Além da prova, do ACNUR** = ACNUR, Além da prova – Avaliação de credibilidade em sistemas de refúgio da UE, maio 2013
- ✓ **Guia de Credibilidade da IARLJ** = IARLJ, Avaliação de credibilidade para as solicitações de refúgio e proteção subsidiária nos termos da Diretiva de Qualificação na UE – Critérios e normas judiciais, 2013

# I. A ESTRUTURA DE ANÁLISE DA PROVA NA AVALIAÇÃO DE CREDIBILIDADE

## ESTABELECENDO O CENÁRIO

Antes de descobrir o âmbito, os limites e a metodologia de avaliação de credibilidade, é fundamental compreender o quadro geral de provas (evidências) dos procedimentos de refúgio e **suas especificidades**. Em particular, este capítulo ajudará a entender:

- ✓ Por que, e em que medida, os **procedimentos de refúgio diferem** de outros procedimentos em matéria de avaliação das evidências e constatações de fato e as circunstâncias?
- ✓ Quem tem o **dever de comprovar** os fatos e circunstâncias em procedimentos de refúgio e o que isso significa em termos práticos?
- ✓ Qual é o **nível de convicção** que um/a tomador/a de decisões de refúgio precisa ter sobre a existência de fatos e circunstâncias relevantes, a fim de tomar uma decisão favorável, e o que isso significa em termos práticos?

Este capítulo apresenta uma **breve introdução orientada para a prática** sobre essas complexas questões legais, indispensável para a compreensão dos capítulos seguintes. Seu objetivo não é apresentar uma análise acadêmica em profundidade.

## I.1 Por que os procedimentos de refúgio são diferentes

### EXERCÍCIO I.a

Primeira parte: Quais formas concretas/tipos de prova (por exemplo, documentais, testemunhais etc.) um/a juiz/a pode utilizar quando for tomar uma decisão em um procedimento criminal ou civil? E quais formas/tipos de evidências pode um/a funcionário/a da administração pública considerar ao decidir sobre um pedido de visto de estudante ou uma licença para construção? Anote o máximo de ideias possível.

Segunda parte: Agora marque na sua lista quais os tipos de prova que são normalmente disponíveis e utilizadas em procedimentos de refúgio. Quantas você encontrou?



Na maior parte dos procedimentos, tomadores/as de decisões administrativas e judiciais possuem acesso a uma ampla variedade de provas,<sup>2</sup> fatos passíveis de verificação. No processo de decidir se o/a acusado/a é realmente culpado/a de um determinado crime, o/a juiz/a muito provavelmente irá ouvir as testemunhas e a vítima, que dará depoimento de sua experiência pessoal direta com o caso. A visualização da cena do crime também irá fornecer informações cruciais para ela/ele, incluindo impressões digitais e outras informações factuais de alto valor probatório. Ela/ele também pode solicitar prova pericial, tais como um teste de DNA ou uma análise balística, ou um relatório forense. Um/a oficial de imigração, ao decidir sobre um pedido de visto, está geralmente em condições de avaliar uma ampla variedade de provas documentais (tais como extratos bancários, contracheques, contratos de trabalho, contratos de aluguel, certificados escolares e de idiomas, entre outros) que comprovem se o/a solicitante/a preenche as condições necessárias de subsistência, alojamento etc. Nesse caso, o/a juiz/a e o/a oficial de imigração possuem, portanto, condições de tomar uma decisão com relativa certeza.



No campo do refúgio, **a disponibilidade de provas verificáveis é muito mais limitada** do que na maioria dos outros tipos de procedimentos administrativos e judiciais.

- ✓ A prova testemunhal, na prática, normalmente não está disponível e, portanto, dificilmente pode ser utilizada (por exemplo, em muitos casos, não há testemunhas no país de acolhimento);
- ✓ A verificação do “cenário da perseguição” (ou seja, uma visita ao local para apurar os fatos e circunstâncias de cada caso) não é viável por razões práticas, financeiras e de segurança (os/as oficiais de elegibilidade não podem viajar para os países de origem para analisar cada caso);
- ✓ Provas documentais pessoais que comprovem um risco de perseguição ou uma ofensa grave normalmente não estão disponíveis (por exemplo, o/a autor/a da perseguição não emitirá qualquer documento desta natureza, a pessoa refugiada não dispõe de condições para levar os documentos relevantes do país de origem etc.) ou, quando estão, sua autenticidade pode ser questionada ou não pode ser devidamente verificada;
- ✓ A abrangência de provas periciais relevantes está normalmente limitada a laudos médicos e psicológicos, testes linguísticos e opiniões de especialistas sobre a autenticidade das provas e, em muitos casos, tais provas não estão disponíveis de modo algum.

Portanto, não é de surpreender que tanto a legislação da UE quanto a orientação do ACNUR enfatizem a importância de uma **entrevista pessoal**, na qual o/a solicitante pode apresentar todas as informações relevantes para o seu caso, bem como oferecer provas<sup>3</sup> de fundamentação. Voltaremos a tratar da importância da entrevista na avaliação de credibilidade no próximo capítulo.

<sup>2</sup> Observe que a palavra “prova” está sendo utilizada e compreendida de forma diferente em diferentes jurisdições nacionais e tradições jurídicas. Ao longo deste manual, ela será utilizada em sentido geral, de uma maneira abrangente, o que não significa que todos os tipos de evidências classificadas como tal nesta publicação constituirão “prova” em um sentido estritamente legal em todos os países europeus.

<sup>3</sup> Diretiva do Conselho 2011/95/UE, de 13 de dezembro de 2011, que estabelece normas para a qualificação de nacionais de países terceiros ou apátridas como beneficiários/as de proteção internacional, a um estatuto uniforme para pessoas refugiadas ou elegíveis para proteção subsidiária e ao conteúdo da proteção concedida [2011] OJ L337/9 (daqui em diante, Diretiva de Qualificação), art. 4 (3); Diretiva 2005/85/CE do Conselho, de 1º de dezembro de 2005, dispõe sobre as normas mínimas aplicáveis ao procedimento de concessão e retirada da condição de refugiado [2005] OJ L326/13 (daqui em diante, Diretiva de Procedimentos), art. 12–13.



Também deve ser observado que **informações sobre o país ou informações do país de origem (country of origin information – COI)** são às vezes a única prova adicional (em complemento às declarações do/a solicitante de refúgio) disponível em casos de refúgio, pelo menos até certo ponto. A legislação da UE também exige o uso de informação do país.<sup>4</sup> Todavia, mesmo que alguma informação útil sobre o país esteja amplamente disponível, devido ao desenvolvimento da tecnologia da informação e a crescente preocupação com essa questão, existem ainda fortes **limitações**. É sempre bom lembrar que:

- ✓ O COI não pode refletir toda a realidade nos países de origem, a maioria dos eventos e dos fatos permanecem ainda sem o devido registro, mesmo nos dias atuais;
- ✓ Todas as fontes do COI possuem um viés próprio, assim, embora exista um número de fontes tidas como objetivas, na realidade, não existe 100% de objetividade;
- ✓ Mesmo o relatório mais preciso e detalhado com as informações sobre o país em questão é um tanto que genérico, em comparação com as peculiaridades de uma solicitação de refúgio;
- ✓ O COI não é à prova de mentiras: ele fornece o contexto mais amplo para a avaliação de uma solicitação de refúgio, mas não permite afirmar se o/a solicitante está sendo sincero/a nem confirmar se a solicitação está bem fundamentada.

O papel do COI é corroborar, questionar ou contextualizar as declarações do/a solicitante e outras provas. Resumindo, a crescente disponibilidade de informações atualizadas dos países de origem pode contribuir para reduzir a margem de erro na tomada de decisões, no entanto, **não pode substituir um conjunto de provas factuais geralmente disponíveis em outros tipos de casos** (criminais, administrativos etc.).

### EXERCÍCIO I.b

Consulte a literatura referente à informação sobre o país e padrões de qualidade relacionados (veja bibliografia no final deste módulo) e responda às seguintes perguntas:

- ✓ Por que dizemos que “todas as fontes COI possuem um viés próprio”? Quais são os fatores que afetam o conteúdo ou a apresentação de uma fonte do COI?
- ✓ Quais são os padrões de qualidade aceitáveis para a pesquisa, o processamento e a utilização de informações sobre determinado país nos procedimentos de refúgio? Como essas normas são refletidas na jurisprudência e na legislação da UE?

Oficiais de elegibilidade no contexto de refúgio podem, portanto, fazer uso de uma **variedade muito mais limitada de provas e informações verificáveis** que os/as oficiais de elegibilidade na maioria dos outros campos do direito. Isso restringe seriamente o grau de certeza alcançável neste contexto.

Outra diferença importante decorre do fato de que os/as oficiais de elegibilidade de refúgio precisam avaliar casos que envolvem **lugares e contextos distantes**. Vejamos alguns exemplos concretos:

<sup>4</sup> Diretiva de Qualificação, art. 4(3)(a); Diretiva de Procedimentos, Art. 8 (2)(b).

	JUIZ/A CRIMINAL OU CIVIL, OU OFICIAL DE ELEGIBILIDADE DE OUTRAS ÁREAS DO DIREITO	OFICIAL DE ELEGIBILIDADE DE REFÚGIO
Distância física	Está familiarizado/a com a localidade de interesse (ex.: local onde o crime foi cometido), esteve lá ou em locais similares	Não possui nenhuma experiência pessoal com o local de interesse (nunca esteve no país de origem) <sup>5</sup>
	Pode ter acesso a lugares, objetos e pessoas que possam fornecer informações relevantes e em primeira mão (checando localidades, digitais, testemunhas etc.)	Normalmente, não possui acesso a lugares, objetos e pessoas que possam fornecer informação relevante e de primeira mão (checando localidades, digitais, testemunhas etc.)
Distância linguística	Normalmente fala e conduz o procedimento na língua nativa do/a autor/ do processo (solicitante, acusado/a, apelador/a, réu/ré, etc.), consegue se comunicar diretamente com os envolvidos	O/a oficial de elegibilidade e o/a solicitante geralmente não possuem a mesma língua materna ou nem sequer falam a mesma língua, apenas a comunicação indireta é possível
Distância cultural	A socialização do/a oficial de elegibilidade assim como a dos principais atores ocorreu em um contexto cultural similar, eles/as usam códigos culturais, sinais não verbais e estereótipos mais ou menos semelhantes etc.	A socialização do/a oficial de elegibilidade assim como a do/a solicitante ocorreram em contextos culturais distintos, eles/as usam códigos culturais, sinais não verbais e estereótipos diferentes etc.

Por essa razão, de certo modo, muitas vezes os/as oficiais de elegibilidade de refúgio caminham em terra desconhecida. Mesmo profissionais de refúgio mais bem preparados/as e mais experientes terão uma **familiaridade limitada com o contexto do assunto que a sua decisão compreende**.<sup>6</sup> Esse fato limita ainda mais a precisão de acerto em casos de refúgio, exigindo certa cautela no processo de tomada de decisão.

Uma terceira característica importante dos procedimentos de refúgio é seu **caráter de ênfase no futuro**. Um processo penal sempre visa estabelecer as circunstâncias em que um ato criminal foi praticado no passado. Um/a juiz/a civil ou um/a funcionário/a da administração pública de outras áreas normalmente tem de avaliar eventos passados, e sua decisão terá como foco certas circunstâncias que prevaleceram na ocasião da decisão. Isso se aplica tanto para agentes de imigração quanto de naturalização. Por sua vez, o objetivo da tomada de decisão de refúgio é verificar se existe risco iminente (com um temor bem fundamentado) de perseguição ou dano grave caso o/a solicitante tenha de retornar ao seu país de origem. Assim, muito excepcionalmente, com base nos fatos passados e presentes estabelecidos pelo processo de refúgio, os/as oficiais de elegibilidade de refúgio devem **estimar o risco futuro**, cujo processo envolve inevitavelmente um **alto nível de incerteza** e é **“por natureza um tanto especulativo”**.<sup>7</sup>

<sup>5</sup> Uma exceção ao caso pode ser quando o/a oficial de elegibilidade conhece pessoalmente o país em questão, por exemplo, baseado em sua experiência como turista. Todavia, esse tipo de experiência é normalmente limitada a certas localidades geográficas ou círculos sociais e, assim, podem ser seriamente enganosas. De maneira simples: passar um fim de semana em um resort como turistas europeus, ou até viajando pelo país e tendo contato com o seu povo e sua cultura pode ser uma experiência positiva sobre as belezas e o quão hospitaleiro é aquele lugar. Entretanto, tal experiência não oferece um real conhecimento de todas as esferas sociais relevantes (tal como um ambiente prisional, por exemplo) e seu entendimento restará, provavelmente, algo limitado.

<sup>6</sup> Obviamente, as formas descritas acima sobre distância podem variar significativamente caso a caso. Os/as próprios/as profissionais de refúgio podem ter passado por experiências semelhantes, os/as solicitantes de refúgio podem vir de países vizinhos etc.

<sup>7</sup> ACNUR, Nota técnica sobre o ônus e exigência da prova em solicitações de refúgio, 16 de dezembro 1998, Parágrafo. 18 (daqui em diante, Nota Técnica do ACNUR).

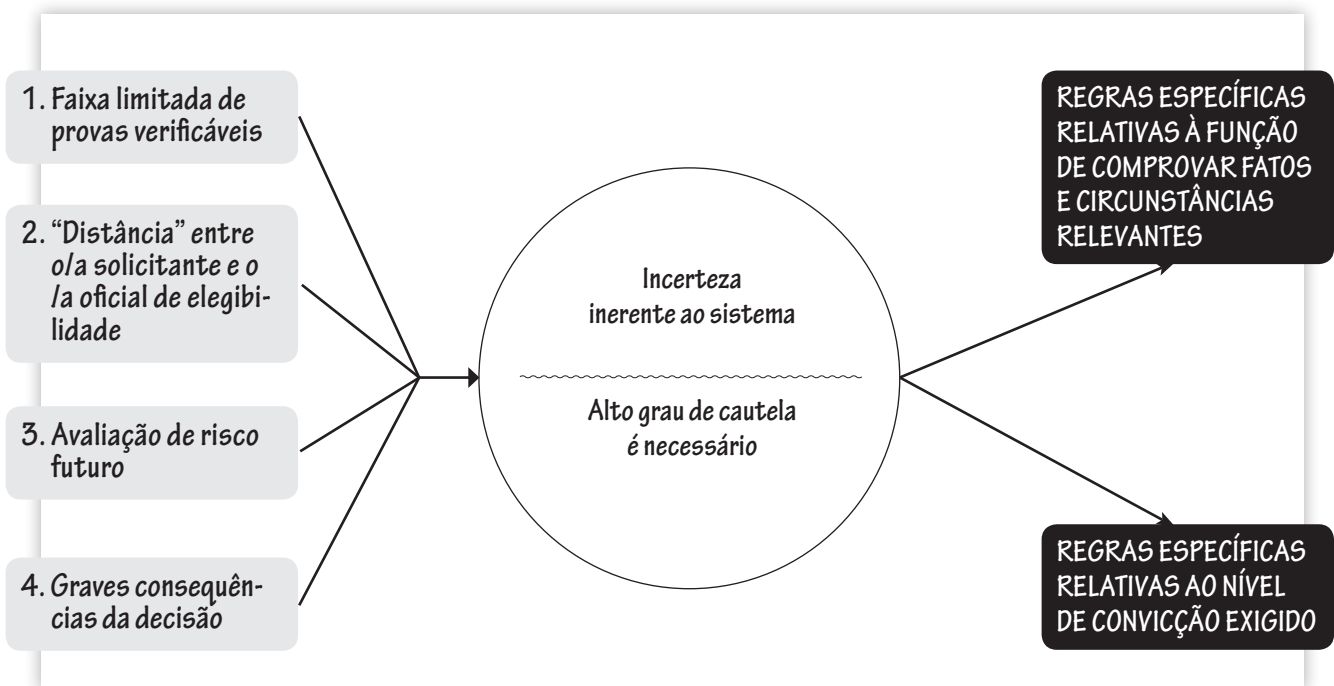
Finalmente, um quarto fator que torna o refúgio diferente de muitos outros tipos de processos de tomada de decisão é a **gravidade de suas consequências**. Uma decisão errada sobre um pedido de naturalização, sobre a atribuição de um visto a um/a estudante, ou a concessão de uma autorização de trabalho ou construção, ou em um procedimento contencioso cível pode ter um impacto muito negativo e injusto para os envolvidos. No entanto, esse efeito não será tão grave quanto a consequência de uma decisão errada em matéria de refúgio. Nesse último caso, irá resultar em expor uma pessoa ao risco de morte, à tortura, a tratamento desumano ou degradante, à escravidão ou outras formas de perseguição ou lesão grave. Essa circunstância particular exige **maior precaução** no processo de tomada de decisão. O Manual do ACNUR também enfatiza este princípio:

*Considerando que a conclusão do/a examinador/a sobre as circunstâncias do caso e sua impressão pessoal sobre o/a solicitante implicam em uma decisão que afetará vidas humanas, ele/a deve aplicar os critérios imbuído de um espírito de justiça e compreensão [...]»<sup>8</sup>*



## RESUMO

A decisão sobre pedidos de refúgio representa um desafio específico comparado com a maioria dos outros tipos de procedimentos administrativos e judiciais. Com uma faixa limitada de provas verificáveis, tomadores/as de decisões têm de avaliar se um risco futuro se apresenta à distância, em um lugar relativamente desconhecido, considerando que esta decisão tem consequências vitais sobre a vida, a integridade física e os direitos humanos de uma pessoa. E como resultado, um alto nível de incerteza é inerente ao sistema, será necessário muito cuidado, bem como regras específicas, ao considerar provas e a avaliação de credibilidade.



<sup>8</sup> ACNUR, *Manual de procedimentos e critérios para a determinação da condição de refugiado*: de acordo com a Convenção de 1951 e o Protocolo de 1967 relativos ao estatuto dos refugiados, dezembro de 2011, parágrafo 202 (daqui em diante, Manual do ACNUR).

## I.2 O dever de fundamentar

A primeira questão a esclarecer quanto à estrutura de provas específicas dos procedimentos de refúgio é **quem tem o dever de fundamentar os fatos e as circunstâncias relevantes** ou, em outras palavras, a quem cabe o ônus da prova (geralmente interpretado como quem possui a obrigação primária de produzir ou de apresentar provas) ou, como estabelecido no artigo 4º da Diretiva de Qualificação, quem tem a obrigação de fundamentar o pedido. No que se refere a essa questão, o ACNUR indicou, em seu recente estudo sobre a avaliação de credibilidade nas práticas de refúgio da EU, que

*Não há nenhuma exigência de que os fatos relevantes invocados pelo/a solicitante têm necessariamente que ser “comprovados”. Na verdade, o artigo 4º [da Diretiva de Qualificação da UE], relacionado à avaliação dos fatos e circunstâncias de pedidos de proteção internacional, não utiliza as palavras “provar”, “prova” ou “ônus da prova”. Mas, sim, refere-se ao dever de “justificar” o pedido.<sup>9</sup>*

Este manual irá utilizar, quando necessário, a expressão **dever de fundamentar** em vez de ônus da prova.

É um princípio geral do direito que o **ônus da prova recaia sobre a pessoa que apresenta uma solicitação, formalizando uma declaração ou que reivindicando um direito** (em termos simples: se eu solicito alguma coisa, eu tenho de provar que tenho direito a ela). Essa interpretação – como um fundamento geral – é amplamente aceita também no que se refere ao refúgio. No entanto, as peculiaridades do processo de tomada de decisão de refúgio, apresentadas no item anterior, alteram a aplicação desse princípio na prática. Como demonstra o ACNUR:

*Constitui um princípio geral de direito que o ônus da prova compete à pessoa que submete um pedido. Contudo, é possível que um/a solicitante não consiga ser capaz de fundamentar as suas declarações em provas documentais ou outros meios. Casos em que o/a solicitante conseguirá fornecer elementos de prova para todas as suas declarações serão mais a exceção do que a regra. Na maioria dos casos, após fugir de uma perseguição, uma pessoa chega apenas com o indispensável e, muito frequentemente, sem documentos pessoais. Desse modo, apesar de, a princípio, o/a solicitante deter o ônus da prova, o dever de certificar e avaliar todos os fatos relevantes é repartido entre ele/a e o/a examinador/a. De fato, em alguns casos, caberá ao/à examinador/a a utilização de todos os meios disponíveis para a produção dos elementos de prova necessários à instrução do pedido.*

Isso significa que o dever de justificar os fatos relevantes e as circunstâncias é compartilhado entre o/a solicitante e a autoridade responsável pela decisão. A Diretiva de Qualificação confirma essa regra em termos implícitos:

*Os Estados-Membros podem considerar que incumbe ao/à solicitante apresentar o mais rapidamente possível todos os elementos necessários para justificar o pedido de proteção internacional. Incumbe ao Estado-Membro apreciar, em cooperação com o/a solicitante, os elementos pertinentes do pedido.<sup>10</sup>*

O mesmo princípio pode ser derivado das normas gerais (por exemplo, a obrigação das autoridades de estabelecer todos os fatos relevantes e as circunstâncias de um caso) aplicáveis em processos administrativos em vários países.

<sup>9</sup> UNHCR, *Beyond Proof – Credibility Assessment in EU Asylum Systems*, May 2013, p. 85 (ACNUR, *Além da prova – Avaliação de credibilidade em sistemas de refúgio da EU*, daqui em diante, ACNUR, *Beyond proof*).

<sup>10</sup> Diretiva de Qualificação, art. 4.

## EXERCÍCIO I.c

O que significa, na prática, o compartilhamento do dever de justificar? Antes de continuar a leitura, elabore uma lista contendo os deveres do/a solicitante e da autoridade responsável pela decisão de estabelecer os fatos e circunstâncias em um caso de refúgio. Seja o mais realista possível.

A Legislação da UE e as publicações<sup>11</sup> do ACNUR fornecem orientações sobre como o dever de justificar deve ser compartilhado na prática:

O/A SOLICITANTE DEVE...	A AUTORIDADE RESPONSÁVEL DEVE...
<i>...apresentar o mais rapidamente possível todos os elementos necessários para justificar o pedido de proteção internacional e cooperar na avaliação desses elementos</i>	<i>...avaliar todos os fatos relevantes e elementos do pedido de forma individualizada, em cooperação com o/a solicitante</i>
<i>...esforçar-se para amparar suas declarações com toda e qualquer evidência disponível o mais rapidamente possível e, se necessário, fornecer uma explicação satisfatória para a falta de elementos</i>	<i>...avaliar a prova de maneira objetiva e imparcial</i>
<i>... esforçar-se de fato para fundamentar seu pedido, fornecendo todas as informações relevantes relacionadas a si e a suas experiências anteriores, oferecendo explicação coerente para todos os fatos e circunstâncias relacionados ao pedido da condição de refugiado</i>	<i>...orientar e ajudar o/a solicitante no fornecimento de informação relevante, avaliar as declarações do/a solicitante de maneira objetiva e imparcial, considerando as circunstâncias individuais e o contexto no qual o/a solicitante está inserido/a</i>
	<i>...familiarizar-se com a situação do país de origem; estar ciente dos assuntos relevantes e de conhecimento comum, obter e utilizar informações sobre o país que sejam atualizadas, transparentes e juridicamente relevantes</i>
	↓
	<i>...relacionar todos esses elementos, de maneira objetiva e imparcial, aos critérios relevantes do direito dos refugiados, a fim de chegar a uma conclusão correta em relação ao pedido de proteção internacional feito pelo/a solicitante</i>

<sup>11</sup> Diretiva de Qualificação, artigo 4; Diretiva de Procedimentos, art. 8; Guia do ACNUR, par. 205; Nota ACNUR., parágrafo 6.





## RESUMO

Na prática, o dever de comprovar os fatos e circunstâncias relevantes é compartilhado nos procedimentos de refúgio. O/a solicitante tem o dever de divulgar/apresentar o mais rapidamente possível todos os elementos necessários para fundamentar a sua solicitação e cooperar com a autoridade com vistas a validar todos os fatos e circunstâncias do seu caso. A autoridade tem a obrigação de orientar o/a solicitante, fornecendo informações relevantes sobre o processo, e apoiando-o para fundamentar o pedido por meio de questionamentos, avaliando esses elementos, agregando informações sobre o país e relacionando de maneira objetiva e imparcial todos os fatos e circunstâncias relevantes do caso.

### I.3 O nível de convicção do/a oficial de elegibilidade

O segundo aspecto a ser esclarecido com relação ao quadro de evidências específicas dos procedimentos de refúgio é o **nível de convicção necessário para o/a oficial de elegibilidade relacionar os fatos passados e presentes da solicitação e, finalmente, determinar a existência do fundamento temor de perseguição ou um risco real de sofrer alguma ofensa grave**. Esse conceito é frequentemente associado ao chamado **padrão probatório (*standard of proof*)**, principalmente, na jurisdição de direito comum.<sup>12</sup> Preferencialmente, neste manual a expressão “nível de convicção” será adaptada de sua terminologia tradicional, ressaltando-se que, no direito relativo às pessoas refugiadas (incluindo a regulamentação de refúgio da UE), não há exigência de prova e o emprego deste termo pode, portanto, ser inapropriado.<sup>13</sup> Além disso, enquanto no sistema do direito comum existem regras codificadas e debates legais sobre padrões de prova aplicáveis em diferentes procedimentos e contextos, as jurisdições de direito civil,<sup>14</sup> com base no princípio da *liberté de la preuve*,<sup>15</sup> são significativamente muito menos formalistas sobre esta questão e raramente definem regras concretas sobre os padrões aplicáveis. Portanto, fazer referência a um padrão específico da prova nos casos de refúgio pode não ser tão relevante em muitos países europeus. Finalmente, o conceito de padrão de prova também pode ser problemático, pois costuma ser confuso quando se refere ao padrão aplicável para aceitar ou rejeitar fatos tal como apresentados pelo/a solicitante e, posteriormente, estabelecer seu próprio temor bem fundamentado. Portanto, esta subseção se limitará a oferecer uma introdução de como e por que os casos de refúgio são diferentes dos outros tipos de procedimentos no que se refere ao nível de convicção para o/a oficial de elegibilidade deliberar em um ou outro caso.

Mas qual é esse limiar em casos de refúgio? Visando encontrar uma resposta, é possível fazer uma comparação com outros tipos de procedimentos, como na subseção I.1. Por exemplo, a maioria das jurisdições define como um elevado grau de certeza/padrão de prova (“sem dúvida” ou “acima de qualquer dúvida”) em casos criminais. De maneira simples: se um/a juiz/a condena uma pessoa a anos de prisão, ele/a tem de se certificar, com base em evidências muito convincentes, de que a pessoa realmente cometeu o crime em questão. Na maioria dos casos civis, o padrão da prova será significativamente menor. Será suficiente para demonstrar que a afirmação

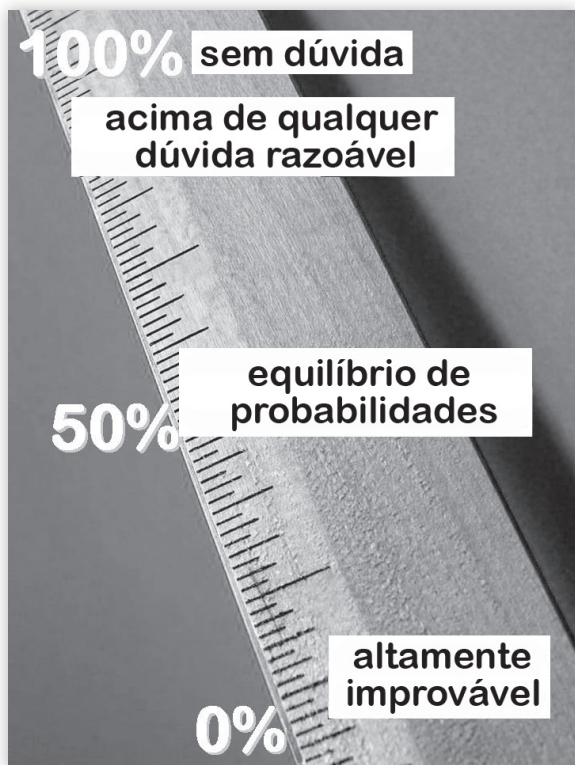
<sup>12</sup> Aqui principalmente nos países de língua inglesa ao redor do Mundo.

<sup>13</sup> Refere-se à citação na sub-seção I.2 do ACNUR, Além da prova, p. 85.

<sup>14</sup> Estados europeus continentais e a América Latina pertencem a esta tradição, por exemplo.

<sup>15</sup> Liberdade de prova.

do/a solicitante é mais provável que o seu oposto. Ou, em outras palavras: se uma das partes é capaz mostrar que está mais certa, verdadeira ou convincente do que a outra, ela vai ganhar o caso. Nas jurisdições de direito comum, portanto, o padrão geralmente aplicável é o “equilíbrio das probabilidades” (que significa “mais provável que improvável”).



### EXERCÍCIO I.d

À luz das especificidades dos procedimentos de refúgio (conforme descrito anteriormente neste capítulo), qual seria o nível de convicção necessário do/a oficial de elegibilidade em casos de refúgio? Em que medida o/a oficial de elegibilidade precisa estar convencido/a sobre os fatos passados e presentes apresentados por solicitantes e sobre o temor bem fundamentado do pedido a fim de emitir uma decisão favorável? Marque um ponto ou uma área na escala! Existiria diferença entre a condição de refugiado e de proteção subsidiária nesse caso?

Com vistas a encontrar a resposta, três referências internacionais podem ser consultadas: Legislação da UE, Guia do ACNUR e a jurisprudência do Tribunal Europeu dos Direitos Humanos.

#### 1. Legislação da União Europeia

A Legislação da UE não estabelece claramente um padrão de prova ou um nível de convicção para o estabelecimento de um fundado temor de perseguição. É bastante expressivo, no entanto, que as disposições relevantes do artigo 4º da Diretiva de Qualificação utilizem repetidamente o termo “**justificar**” em vez de “provar”. Isso indica implicitamente a necessidade de um **nível menos rigoroso de certeza** em processos de refúgio (limite para estabelecer o temor de perseguição bem fundamentado e um risco real de ofensa grave), em comparação com, por exemplo, questões criminais.

A Legislação da UE possui disposições mais concretas quanto ao padrão esperado em relação à proteção subsidiária. O artigo 2(f) da Diretiva de Qualificação define o beneficiário de proteção subsidiária como alguém

*[...] em relação ao qual se verificou existirem motivos significativos para acreditar que a pessoa em questão, caso volte para seu país de origem [...] correria um risco real de sofrer ofensa grave.*

Esta formulação provém de e deverá ser lida em conjunto com a disposições relevantes da jurisprudência do Tribunal Europeu dos Direitos Humanos (ver a seguir).

#### 2. Orientação do ACNUR

É também importante salientar que o Manual do ACNUR utiliza repetidamente o termo “fundamentar”, inclusive, destacando de forma explícita que

*[...] **Difícilmente uma pessoa refugiada conseguirá “provar” todos os fatos relativos ao seu caso** e, na realidade, se isso fosse um requisito, a maioria das pessoas refugiadas não seria reconhecida como tal.<sup>16</sup>*

<sup>16</sup> Manual do ACNUR, par. 203 (grifo nosso).

Quanto ao padrão aplicável para a avaliação de credibilidade, a orientação do ACNUR estabelece o seguinte:

*A credibilidade é estabelecida quando o/a solicitante apresentar um pedido que seja coerente e plausível, não contradizendo fatos do conhecimento geral e, portanto, é, nesses termos, capaz de ser crível.*<sup>17</sup>

Em relação ao fundado temor de perseguição, o ACNUR sugere que

*Geralmente, o temor do/a solicitante pode ser considerado como fundado se ele/ela consegue demonstrar, de modo razoável, que a sua permanência no país de origem se tornou intolerável pelos motivos previstos na definição de refugiado/a, ou que, por esses mesmos motivos, seria intolerável retornar ao seu país de origem.*<sup>18</sup>

O ACNUR conclui, ainda, que

*No que diz respeito à “boa fundamentação” do temor de perseguição, na medida em que uma avaliação desse elemento é inerentemente de natureza especulativa, **não se trata de mera conjectura nem contribui na definição de consequências estritamente jurídicas**. A decisão sobre a “probabilidade” ou “possibilidade” de um evento que esteja ocorrendo encontra-se, de certa forma, nas entrelinhas e deve ser justificada e baseada em razões sólidas.*<sup>19</sup>

### **3. Tribunal Europeu dos Direitos Humanos**

O Tribunal Europeu de Direitos Humanos é um tribunal supranacional, que regula as reclamações individuais ou nacionais que contém denúncias acerca de violações de direitos políticos e civis consagrados na Convenção Europeia dos Direitos Humanos.<sup>20</sup> Esse último instrumento não abrange explicitamente o direito de refúgio e não lida com o refúgio como tal. Ao mesmo tempo, ele contém **a proibição absoluta da tortura, tratamento desumano ou degradante e o castigo** (artigo 3º da Convenção). A jurisprudência já estabelecida pelo Tribunal exige que os Estados-Membros respeitem também essa obrigação em um **aspecto extraterritorial**, o que significa que nenhum Estado pode expulsar, retornar ou extraditar uma pessoa para um território em que ela estaria sujeita a esses tratamentos proibidos. Uma parte importante da jurisprudência do Tribunal sobre o artigo 3º adveio a partir de 1989, relacionada à expulsão ou o retorno de estrangeiros/as em perigo, muitos dos quais eram solicitantes de refúgio no Estado-Membro em questão. Consequentemente, a jurisprudência do Tribunal sobre esta matéria é amplamente reconhecida como uma norma já estabelecida para as práticas de refúgio europeu, incrementando a legislação da UE. O padrão da prova de adequação extraterritorial do artigo 3º do Tribunal é, portanto, altamente relevante para as práticas de refúgio europeu, especialmente porque tanto o conceito de perseguição quanto o de danos graves incluem o tratamento proibido definido no artigo 3º da Convenção.<sup>21</sup>

O padrão de prova já estabelecido pelo Tribunal é igual a e serviu como modelo para o já mencionado padrão adotado pela Diretiva de Qualificação, em relação ao risco de danos graves. Em um número elevado de casos distintos, o Tribunal decidiu que existe uma violação do artigo 3º se

*[...] verifiquem-se razões substanciais para acreditar que a pessoa em questão, se deportada, estará diante de um risco real de ser submetido a tratamento contrário ao artigo 3.*

À luz da consequente jurisprudência do Tribunal, esse padrão determina que:

<sup>17</sup> Nota do ACNUR, par. 11 (grifo nosso).

<sup>18</sup> Manual do ACNUR, par. 42 (grifo nosso).

<sup>19</sup> Nota do ACNUR, par. 21 (grifo nosso).

<sup>20</sup> Conselho da Europa, Convenção Europeia para a proteção dos direitos humanos e das liberdades Fundamentais, 4 de novembro de 1950.

<sup>21</sup> Cf. Diretiva de Qualificação, Art.9(1) e 15(6).



- ✓ **Não há necessidade de que o risco seja muito elevado ou que represente uma opção mais provável que o seu oposto** (ou seja, falta de certeza ou de requisitos de probabilidade significantes);<sup>22</sup>
- ✓ Ao mesmo tempo, o risco **não pode ser uma mera possibilidade** (uma alternativa distante, vaga ou simplesmente teórica).<sup>23</sup>

### QUESTÕES PARA REFLEXÃO...

A Suprema Corte dos Estados Unidos forneceu um revelador e frequentemente citado exemplo de interpretação relacionado ao padrão de prova aplicável para a análise de um temor bem fundamentado. Na sentença de Cardoza-Fonseca,<sup>24</sup> o Tribunal considerou que “10% de chance de ter sido baleada, torturada ou perseguida” já constitui um temor bem fundamentado. Você conhece alguma interpretação judicial relevante no seu país?

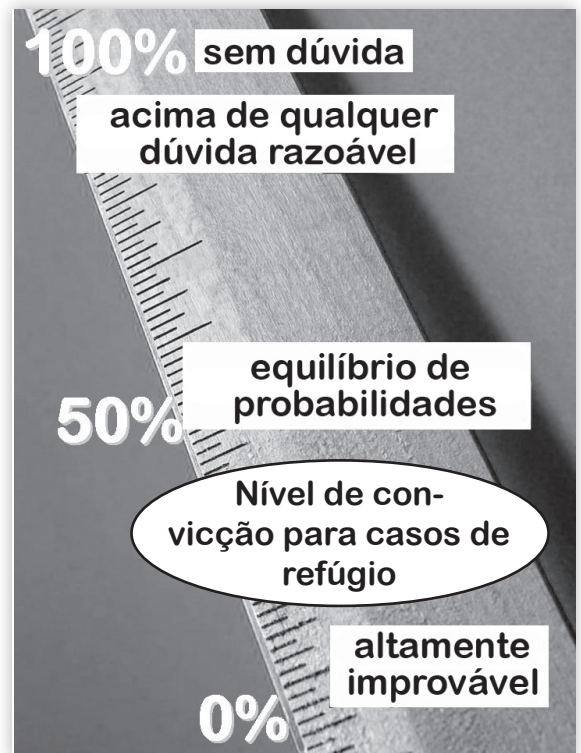
Considerando a coerente orientação fornecida por essas fontes, é possível concluir que o nível de convicção é inferior em casos de refúgio do que na maioria dos casos de direito penal e direito civil.

**Ele não deve estar acima do equilíbrio das probabilidades e não deve certamente alcançar um alto grau de certeza, acima de qualquer dúvida razoável. Nem tampouco deve representar apenas uma possibilidade altamente improvável.**

Apesar de a legislação da UE aplicar uma formulação diferente para a condição de refugiado (temor bem fundamentado) e de proteção subsidiária (risco real), à luz das orientações já apresentadas, bem como a consequente prática de Estado, **não há diferença entre os dois padrões aplicáveis da prova.**

### EXERCÍCIO I.e

O que o princípio referido anteriormente significa na prática? Antes de continuar a ler, elabore uma lista de regras para a aplicação prática de um nível adequado de certeza em casos de refúgio.



Um baixo nível de convicção pode ser aplicado a vários elementos/questões do processo de tomada de decisão de refúgio. Por exemplo:

- ✓ Não há a necessidade de esclarecer todos os pequenos detalhes da solicitação; o exame deve se concentrar nos **fatos materiais e circunstâncias** que possam determinar a necessidade de proteção internacional;

<sup>22</sup> Saadi v Itália, App no. 37201/06 (ECtHR, em 28 de fevereiro de 2008), Parágrafos. 124–149.

<sup>23</sup> Vilvarajah e outros contra Reino Unido, App. N. 13163/87; 13164/87; 13447/87; 13448/87 (TEDH, 30 de outubro de 1991), parágrafo 111.

- ✓ O/a solicitante **não é obrigado/a a providenciar prova documental ou outro tipo de evidência**; os fatos passados e presentes de sua solicitação podem ser também substanciados de outras maneiras;<sup>24</sup>
- ✓ Quanto à análise de um fundado temor,<sup>25</sup> o/a oficial de elegibilidade **não precisa ser completamente convencido/a** sobre fundamentação da solicitação; é suficiente chegar à conclusão de que a possibilidade de sofrer uma ameaça de perseguição ou um dano pessoal grave já é considerada razoável (e não necessariamente muito provável), aceitando a inevitável incerteza, que é uma característica inerente ao sistema de avaliação de refúgio;<sup>26</sup>
- ✓ O princípio do **benefício da dúvida** deve ser aplicável nas situações adequadas;
- ✓ Etc.

Estas questões serão aprofundadas nos dois capítulos seguintes, com um olhar mais detalhado sobre a avaliação de credibilidade.



## RESUMO

*Devido às especificidades do processo de tomada de decisão de refúgio, o nível de convicção exigido do/a oficial de elegibilidade é menor nesses casos que nos casos de direito penal e na maioria dos casos de direito civil. Quanto ao fundado temor de perseguição ou o risco real de sofrer uma ofensa grave, esse temor não deve estar acima do equilíbrio das probabilidades e não deve certamente alcançar o limite elevado de certeza acima de qualquer dúvida razoável. Assim como não deve representar apenas uma possibilidade altamente improvável. À luz da orientação internacional, da prática estatal e da jurisprudência, isso é suficiente para comprovar que o risco é razoável e não apenas uma mera possibilidade, distante ou teórica.*

<sup>24</sup> Cf. Diretiva de Qualificação, artigo 4 (5).

<sup>25</sup> A segunda fase do processo de tomada de decisões, ver o Capítulo III para mais detalhes.

<sup>26</sup> Ver subseção I.1.

## II. ENTENDIMENTO DA AVALIAÇÃO DE CREDIBILIDADE NO CONTEXTO DE PESSOAS REFUGIADAS

### ESTABELECENDO O CENÁRIO

A avaliação de credibilidade desempenha um papel importante e um pouco diferente na determinação de refúgio do que em outros contextos. Este capítulo vai ajudar a estabelecer o que o processo de avaliação de credibilidade significa no contexto da **proteção internacional de pessoas refugiadas**, e os fatores que influenciam em uma avaliação de credibilidade. Em particular:

- ✓ Qual é a definição de avaliação de credibilidade em procedimentos de refúgio?
- ✓ Quais normas processuais orientam a avaliação de credibilidade?
- ✓ Como é aplicado o princípio do benefício da dúvida na avaliação de credibilidade?
- ✓ Quais são os pré-requisitos básicos para uma adequada avaliação de credibilidade?
- ✓ Quais são os principais indicadores de credibilidade em casos de refúgio?

### II.1 A relação entre credibilidade e proteção internacional

#### EXERCÍCIO II.a

Suponha que em abril de 1994 um homem oriundo de Ruanda solicitou refúgio em outro país sob a Convenção de Refugiados de 1951. Sua carteira de identidade indica que ele seria da etnia tutsi, e seu documento de identidade foi considerado genuíno. Em sua solicitação de refúgio, ele diz que era um vice-líder de um partido político de oposição, mas a liderança deste partido é bem conhecida e este homem não está listado em qualquer lugar como um de seus/suas líderes ou membros. Ele também diz que ele tinha sido preso no ano anterior por causa de suas atividades políticas, mas suas declarações sobre essa experiência são vagas e inconsistentes. O árbitro determinou que as declarações do homem sobre seu passado político e sua detenção não são convincentes. Ao mesmo tempo, há relatos urgentes provenientes de Ruanda de que tutsis estão sendo cercados e massacrados devido a sua etnia.

Este homem pode ser reconhecido como refugiado?

Oficiais de elegibilidade de refúgio sabem que a credibilidade de um/a solicitante por refúgio é decisiva, e essa é a razão pela qual é fundamental conduzir adequadamente uma avaliação de credibilidade. Contudo, **a Convenção sobre Refúgio de 1951 não menciona nada sobre credibilidade**, honestidade, confiança ou qualquer característica relacionada, e a credibilidade não é parte integrante da definição de refugiado/a. Isso torna a definição de refúgio de alguma maneira diferente de outras situações em que uma pessoa necessitaria de realmente comprovar que é honesta ou de confiança, tais como na avaliação de uma licença de trabalho como contador/a ou como

advogado/a. Em contrapartida, nos casos de refúgio, a credibilidade serve a um propósito mais específico. A determinação da credibilidade é um passo para decidir como avaliar as declarações do/a solicitante, bem como outras evidências ao proceder numa decisão do refúgio.

Existem, de fato, casos ocasionais em que uma pessoa pode ser capaz de conseguir a condição de refugiado/a, mesmo com uma história inventada, ou talvez mesmo sem nenhum testemunho. Esse seria o caso em que há provas claras, por exemplo, de que a pessoa é membro de um grupo social ou de uma etnia que é alvo de perseguição (ver o exercício anterior). De certa forma, pode até haver razões válidas para que tal pessoa apresente uma declaração falsa, por exemplo, se ela estiver verdadeiramente com medo de ser enviada de volta para seu país, mas não sabe que pode ter direito ao refúgio com base apenas em sua identidade étnica.

Embora a credibilidade não seja um dos pré-requisitos para a condição de refugiado/a, é uma exigência que uma pessoa refugiada possua um temor bem fundamentado de que está sendo perseguida, como vimos no Capítulo I. Um temor bem fundamentado pode ser estabelecido por diferentes tipos de provas, tais como: relatório do país de origem, relatos de especialistas, documentos pessoais e depoimento de terceiros/as. Mas, em termos práticos, **será difícil para a maioria dos/as solicitantes de refúgio estabelecer um temor bem fundamentado sem fornecer suas próprias declarações, o que as torna essenciais para determinar se as declarações e outras provas apresentadas são confiáveis.**

Embora seja possível concluir que a credibilidade não é uma condição geral para a condição de refugiado/a, é correto dizer que a maioria dos/as solicitantes de refúgio terá dificuldade para obter a condição de refugiado/a se, primeiramente, não forem considerados confiáveis no que se refere aos fatos passados e presentes apresentados em sua solicitação.

Como veremos, a compreensão do papel específico que a avaliação de credibilidade desempenha nos procedimentos de determinação de refúgio é essencial para definir o que isso significa nesse contexto. Mas, primeiro, é importante estabelecer algumas regras especializadas que foram desenvolvidas para lidar com a natureza incomum de deliberação de um caso de refúgio.



*Ser “confiável” não é uma condição absoluta para que uma pessoa seja reconhecida como refugiada. A apresentação de argumentos confiáveis e outras evidências é, no entanto, geralmente um elemento fundamental no estabelecimento de um temor bem fundamentado de estar sendo perseguida.*

## II.2 O benefício da dúvida

Como já vimos no Capítulo I, um dos principais desafios nos casos de pessoas refugiadas é que o/a oficial de elegibilidade deve avaliar a evidência a partir de uma certa distância, geograficamente, linguisticamente e culturalmente. **O/a solicitante enfrenta desafios incomuns na obtenção de documentos** sobre sua vida, uma vez que uma pessoa refugiada que sofre perseguição não pode facilmente procurar as instituições e indivíduos também não conseguem retornar às suas casas para verificar fatos importantes. **A informação sobre o país de origem é essencial para o estabelecimento de um contexto geral**, a fim de mostrar que certo tipo de pessoa está em perigo





de perseguição ou confirmar que uma certa constância de perseguição ocorre. No entanto, exceto para os casos relativamente bem conhecidos ou famosos, os países de origem não costumam confirmar que um determinado indivíduo foi alvo de perseguição ou é membro de um grupo de risco.

Mesmo que um/a solicitante de refúgio tivesse acesso a uma grande variedade de documentos pessoais e outras provas, muitas vezes não existiria nenhuma prova independente e objetiva sobre uma perseguição passada ou um risco futuro. Existem exceções, como quando uma pessoa possui um registro de uma prisão, ou laudo médico sobre sequelas de tortura, ou, ainda, um documento pessoal provando afiliação étnica ou política. Mas, muito frequentemente, perseguidores/as que praticam

prisão arbitrária, tortura, discriminação e violência não darão às suas vítimas quaisquer tipos de documentos que comprovem a perseguição, e pessoas que são alvo buscam sobreviver evitando documentar suas identidades, crenças e atividades. O resultado é que, **normalmente, a declaração do/a solicitante de refúgio é a principal – e pode mesmo ser a única – prova** de que essa pessoa tenha um temor bem fundamentado de estar sendo perseguido.

Esta realidade prática causa dificuldades para todas as partes envolvidas. Essa situação coloca as pessoas refugiadas sob enorme pressão ao tentar convencer as pessoas em um novo país a acreditar nelas. E isso gera medo para os/as oficiais de elegibilidade de que os migrantes que não estejam realmente em perigo inventem histórias para obter a condição de refugiado. Seria na verdade mais fácil para todos os lados se fosse possível esperar que o/a solicitante apresente as provas documentais do perigo de perseguição. Mas, para exigir isso, excluiríamos quase todas as verdadeiras pessoas refugiadas, e anulando os efeitos da proteção internacional. Nesse sentido, o ACNUR forneceu uma importante e esclarecedora nota de atenção:

*Por outro lado, dada a especial situação dos/as solicitantes de refúgio, estes não devem ser obrigados a produzir todas as provas necessárias. Em especial, deve-se reconhecer que, muitas vezes, os/as solicitantes de refúgio teriam fugido sem os seus documentos pessoais. A não apresentação de provas documentais com vistas a comprovar declarações orais, portanto, não devem impedir que a alegação seja aceita, se tais declarações são coerentes com os fatos conhecidos e a credibilidade geral do/a solicitante é boa.<sup>27</sup>*

Estes desafios foram resolvidos com o surgimento de uma regra denominada **benefício da dúvida**. A ideia básica é que a declaração do/a solicitante possa ser aceita como confiável, e um/a solicitante de refúgio pode estabelecer **um pedido válido para a condição de refugiado através de suas próprias declarações**, sob certas circunstâncias. O ACNUR definiu esse princípio da seguinte forma:

*Dado que, em solicitações de refúgio, não há necessidade de que o/a solicitante comprove todos os fatos a um nível tal que o árbitro esteja plenamente convencido de que todas as suas afirmações sejam verdadeiras, já haveria normalmente um elemento de dúvida na mente do árbitro no que diz respeito aos fatos afirmados pelo/a solicitante. Quando o árbitro considera que a história do/a solicitante está, de maneira geral, coerente e plausível, qualquer elemento de dúvida não deve prejudicar a alegação do/a solicitante; ou seja, ao/a solicitante deve ser concedido o “benefício da dúvida”.<sup>28</sup>*

<sup>27</sup> Nota do ACNUR, par. 10.

<sup>28</sup> Nota do ACNUR, par. 12.

- ✓ Esta regra está disposta no artigo 4 (5) da Diretiva de Qualificação, que estabelece que “onde aspectos das declarações do/a solicitante não forem apoiadas por provas documentais ou outras, esses mesmos elementos não necessitam de confirmação”, sob certas condições. Entre estes, o/a solicitante deve ter feito um esforço legítimo para justificar o pedido.
- ✓ Da mesma forma, o módulo de Avaliação de Provas do Currículo Europeu em Matéria de Asilo (CEA) informa que, quando as declarações de um/a solicitante são internamente confiáveis, devem ser aceitas, mesmo na ausência de informação independente do país de origem.

Esta regra incorpora vários princípios-chave extraídos tanto do direito quanto da realidade prática.

1. Em primeiro lugar, é importante lembrar que a condição de **refugiado/a não exige a certeza ou ainda uma probabilidade explícita de perseguição futura**. É suficiente demonstrar uma possibilidade razoável de perseguição.<sup>29</sup> Essa relativa baixa probabilidade de risco destina-se a certificar-se de que a proteção está disponível para todos aqueles que se encontram em perigo, mesmo considerando que alguns deles seriam capazes de escapar desse mesmo perigo pessoal. Esse baixo limiar de risco visa garantir que a proteção está disponível a todos os que estiverem em perigo, apesar de alguns deles serem capazes de escapar de danos graves. Por sua vez, esse limiar baixo também afeta o grau de confiança que um/a tomador/a de decisões necessita ter na comprovação definitiva que sustente uma solicitação de refúgio. Como já vimos no Capítulo I, um/a tomador/a de decisões não precisa estar tão certo sobre o risco de perseguição para conceder a condição de refugiado/a como seria necessário, caso se tratasse de uma prova numa acusação de crime grave.
2. Em segundo lugar, ao estabelecer os fatos materiais do pedido, a regra do benefício da dúvida aceita a realidade de que, **nos casos de pessoas refugiadas, não haverá certeza sobre a maioria dos fatos passados e presentes**. Isso é inerente ao fato de que a condição de refugiado/a é baseada na avaliação de risco futuro, uma vez que ninguém pode prever o futuro com total certeza. Combinado com o fato de que geralmente há uma quantidade limitada de dados disponíveis em casos de pessoas refugiadas, a regra do benefício da dúvida reitera aos/às oficiais de elegibilidade que eles/as não necessitam ter a completa certeza ao reconhecer as declarações de um/a solicitante como confiáveis.
3. Em terceiro lugar, a regra do benefício da dúvida assimila os **objetivos humanitários em questões de refúgio**. Ela reforça aos/às oficiais de elegibilidade quanto aos perigos de se fazer suposições negativas sobre o comportamento dos/as solicitantes de refúgio. Na verdade, é importante assumir uma abordagem solidária, que reconheça a dificuldade de julgar as pessoas através de lacunas linguísticas e culturais. Dúvidas e incertezas são inerentes à deliberação de refúgio e, muitas vezes, um/a tomador/a de decisões deve aceitar um fato como confiável, mesmo se não estiver completamente certo de que tal fato seja verdadeiro.

Solicitação de refúgio

Declaração confiável do/a solicitante  
pode ser suficiente

Todavia, o benefício da dúvida não é ilimitado. **O benefício da dúvida se aplica às declarações confiáveis de um/a solicitante**. O princípio básico de que uma pessoa refugiada não precisa mostrar certeza da perseguição e de que uma certa dúvida pode permanecer sobre fatos pas-

<sup>29</sup> Ver detalhe no Capítulo I, sub-item I.3.

sados e presentes relevantes e circunstâncias em casos de pessoas refugiadas é crucial para a compreensão do que a avaliação de credibilidade deva significar no contexto de refúgio. Mas o benefício da dúvida **não se aplica automaticamente em todos os casos onde exista dúvida sobre questões importantes na declaração do/a solicitante**. De acordo com a orientação fornecida pela Associação Internacional de Juizes Especializados em Refugiados (IARLJ),

*[...] Ao/à solicitante deverá ser concedido o “benefício da dúvida” na condição de que, do contrário, o relato do/a solicitante deverá parecer confiável ou existam razões contrárias convincentes.*<sup>30</sup>

O ACNUR informou que deve ser dado o benefício da dúvida quando “a história do/a solicitante for de modo geral coerente e aceitável”.<sup>31</sup>

## EXERCÍCIO II.b

- ✓ Uma solicitante de refúgio não possui documentos para comprovar a sua alegação. Mas ela tem sido capaz de explicar sua situação de uma maneira consistente e com muitos detalhes. Ela vem sendo considerada confiável. Mas é impossível saber com certeza se sua declaração é correta, porque não há nenhuma evidência imparcial. Ela deveria receber o benefício da dúvida?
- ✓ Um solicitante de refúgio não tem documentos para comprovar a sua alegação. Quando questionado, ele foi vago e alterou repetidamente e de modo significativo sua história. Ele vem sendo considerado não confiável. Ele deveria receber o benefício da dúvida?



## RESUMO

*Dado que em solicitações de refúgio, não há necessidade de que o/a solicitante comprove todos os fatos em tal nível que o/a árbitro/a seja plenamente convencido de que todas as suas afirmações sejam de fato verdadeiras, normalmente já haveria um elemento de dúvida na mente do/a oficial de elegibilidade sobre os fatos alegados pelo/a solicitante. Sempre que o/a oficial de elegibilidade considere que a história do/a solicitante esteja no conjunto coerente e plausível, uma questão duvidosa não deve prejudicar a alegação do/a solicitante; ou seja, ao/à solicitante deve ser concedido o “benefício da dúvida”.<sup>33</sup>*

<sup>30</sup> IARLJ, Avaliação de Credibilidade em Reivindicações de Proteção Subsidiária e Refugiados nos termos da Diretiva de Qualificação da EU – Critérios judiciais e normas, 2013, p. 49 (daqui em diante, Guia de Credibilidade da IARLJ).

<sup>31</sup> Nota do ACNUR, par. 12 – Ver mais sobre a aplicação prática deste princípio no contexto da avaliação de credibilidade no Capítulo III.

<sup>32</sup> Nota ACNUR., parágrafo 12.

## II.3 Definição de credibilidade no contexto de refúgio

### 1. A credibilidade significa confiança completa ou certeza?

#### EXERCÍCIO II.c

Considere os exemplos a seguir. Quanto você precisaria confiar na pessoa em cada uma dessas diferentes situações? Quanta informação você precisaria dela, a fim de lhe dar a sua confiança? Tente colocar estas situações na sequência da confiança necessária.

- ✓ Emprestar a alguém o seu carro.
- ✓ Deixar alguém cuidar de seus/suas filhos/as durante 1 hora.
- ✓ Oferecer a alguém um trabalho como serviços gerais em um escritório.
- ✓ Oferecer a alguém um emprego como escriturário/a.
- ✓ Investir 100.000 euros em um negócio de risco.
- ✓ Emprestar a alguém 1.000 euros em um programa de microcrédito.
- ✓ Dar a alguém uma procuração sobre suas finanças.
- ✓ Alimentar alguém em uma sopa comunitária.

Você acredita que a avaliação de credibilidade é uma questão de confiança?

**Nós vivenciamos a credibilidade e a confiabilidade ao longo de nossas vidas**, todavia tais sentimentos não significam a mesma coisa em todos os contextos. Existem algumas situações em que normalmente gostaríamos de estar certos/as de que uma pessoa dispõe de um alto nível de honestidade em muitos sentidos, como na escolha de um/a cônjuge ou um/a parceiro/a de negócio. Mas na maioria dos aspectos da vida, nós usamos a confiança de maneira mais restrita e específica para determinadas funções. Se comprarmos uma xícara de café que custa 2 euros, e entregarmos ao/à caixa 10 euros, estamos, de forma implícita, confiando que o caixa/a vai nos devolver o troco, apesar de nunca termos conhecido a pessoa antes. Nós rotineiramente confiamos em mecânicos/as de automóveis, encanadores/as e eletricitas para diagnosticar problemas e dizer como podemos resolvê-los, apesar de sabermos que eles/as podem ser capazes de nos enganar e cobrar mais dinheiro caso queiram. Podemos pedir uma segunda opinião, mas, em muitas ocasiões, não o fazemos, especialmente se estamos predispostos/as a pagar uma quantia pequena de dinheiro ou se não queremos gastar mais tempo ou mais esforço. Em todas essas áreas, vivemos com diferentes níveis de dúvida, isso porque exigir comprovação total em cada interação pessoal tornaria impossível que isso funcionasse.





Em todas essas áreas, nós aprendemos a calibrar o nível de confiança que precisamos ter com base no contexto. É importante salientar que **a avaliação de credibilidade não é uma questão de confiar ou não pessoalmente no/a solicitante de refúgio**. Mas o que é então? Uma série de **fatores determinam nossas expectativas sobre a credibilidade de outras pessoas em contextos específicos**:

1. Um dos fatores é se a verificação dos fatos alegados seria razoavelmente possível.
2. Outro é o risco de que outra pessoa seja ferida se confiarmos na pessoa errada.

É importante entender qual dano ocorreria se estivéssemos muito dispostos a acreditar no que nos é dito. Mas existe também uma pergunta inversa e de igual importância: Quanto dano uma pessoa sofreria caso **não acreditássemos** que ela estava falando a verdade?

Tais fatores ajudam a explicar **a definição de credibilidade no contexto de pessoas refugiadas**. Como já vimos, normalmente há pouca chance de um/a verdadeiro/a refugiado/a comprovar integralmente as suas declarações, o que torna diferente os casos de pessoas refugiadas se comparados com casos financeiros em que existe uma maior probabilidade de haver vasta documentação. Ao contrário de um processo criminal, em que existe o risco de enviar um/a inocente para a prisão, nos casos de refúgio, nenhum indivíduo estará sendo diretamente prejudicado caso receba a condição de refugiado/a, mesmo sendo uma pessoa que não mereça. Do contrário, as verdadeiras pessoas refugiadas seriam diretamente e muito seriamente prejudicadas caso não acreditássemos em alguém que está realmente dizendo a verdade.



O reconhecimento da condição de refugiado/a **não é uma busca pela verdade**, e a dúvida provavelmente irá persistir.<sup>33</sup> A maioria das declarações diz respeito às experiências vividas e lembradas pela pessoa que está falando sobre elas. Como veremos no Módulo B, um elevado número de fatores (tais como as características próprias e as limitações de memória, cultura, língua etc.) influencia e distorce a forma como recordamos e interpretamos nossas experiências passadas. No que se refere à maioria dos fatos concretos em um caso de refúgio não existe algo como “a verdade”, e a avaliação de credibilidade não deve estar centrada em tal.

Oficiais de elegibilidade são seres humanos e, como tal, estão sujeitos a uma série de circunstâncias diferentes que determinam a sua postura e confiança em relação a outras pessoas. Dessa maneira, cada oficial de elegibilidade é único/a. Reconhecendo este fato, é importante ressaltar **que não é necessário que o/a oficial de elegibilidade, de fato, acredite no/a solicitante**. Este seria um padrão naturalmente

subjetivo que tornaria a tomada de decisão de refúgio inconsistente, uma vez que algumas pessoas são mais propensas a acreditar em certos tipos de solicitantes do que em outros.

Por estas razões, à luz da estrutura comprobatória que é peculiar a uma avaliação de credibilidade (ver Capítulo I), podemos concluir que **a credibilidade no contexto de refúgio não significa a confiança completa, nem a certeza ou a busca pela verdade**.

<sup>33</sup> Esse assunto será explorado em detalhes no Capítulo VII.

## 2. Credibilidade de que ou de quem?

Como demonstrado pelos exemplos anteriores, muitas vezes, temos que decidir se devemos ou não confiar ou acreditar em uma pessoa. Ademais, existem situações específicas em que buscamos entender ou não se uma pessoa se encontra em um elevado padrão de “confiabilidade geral” (na escolha de um/a cônjuge ou de um/a parceiro/a de negócios) – para além da mera credibilidade de certas declarações de uma pessoa. É importante salientar que, à luz do fato de que a credibilidade, como tal, não é uma condição absoluta para se tornar uma pessoa refugiada (ver anteriormente neste capítulo), a avaliação de credibilidade em casos de refúgio **não se trata de estabelecer a veracidade geral oriunda do indivíduo solicitante, mas da credibilidade de suas afirmações e outras provas**. Uma pessoa reconhecida como refugiada pode ser uma pessoa não confiável e infiel em seu relacionamento amoroso ou de amizade, ou pode até mesmo apresentar informações falsas sobre sua condição física ou sua saúde, mas pode continuar apresentando uma autêntica solicitação de refúgio e ter o direito de proteção. Em termos práticos, o fato de um/a solicitante de refúgio já ter mentido para algumas autoridades sobre certos detalhes (por exemplo, ter apresentado informações falsas à polícia anteriormente sobre a rota em direção ao país de acolhimento ou sobre a legalidade em sua entrada) não significa que a credibilidade do/a solicitante de refúgio deve ser automaticamente questionada no processo de refúgio. Em vez disso, no contexto de refúgio, a credibilidade deve ser entendida como **a credibilidade da declaração do/a solicitante, no que diz respeito aos fatos e circunstâncias juridicamente relevantes para a avaliação de uma solicitação de refúgio**.

### QUESTÕES PARA REFLEXÃO...

O editor deste manual realizou um interessante experimento com profissionais de refúgio de diferentes países europeus, por ocasião de seminários de formação em avaliação de credibilidade. No início dos seminários, os/as participantes foram solicitados/as a responder se consideravam confiável ou não uma pessoa que agia de determinada maneira. Exemplos foram dados a partir de situações cotidianas da vida, em vez de simular um caso de refúgio. Por exemplo: “Seria confiável uma mulher que mente sobre sua idade?”, “E um adolescente que esconde o fato de que ele foi adotado até mesmo para o seu melhor amigo, seria uma pessoa confiável?”, “Uma pessoa que mente regularmente acerca do seu salário e de sua situação financeira aos membros da sua família ainda seria uma pessoa confiável?”, etc. Ao discutir as respostas dadas pelos/as participantes, as opiniões provaram ser extremamente divergentes. Os/as participantes tiveram juízos muito diferentes sobre quais mentiras ou omissões continuam sendo aceitas socialmente e quais situações em que a credibilidade de uma pessoa estaria sendo questionada de maneira significativa. Essas experiências indicaram também (ainda que não seja estatisticamente significativa) que o que se entende por “credibilidade” é determinado por um número de fatores pessoais e muda radicalmente de uma pessoa para outra.

## 3. Mas o que é credibilidade em um contexto de refúgio?

CREDIBILIDADE É ...	CREDIBILIDADE NÃO É ...	CREDIBILIDADE NÃO É ...	CREDIBILIDADE NÃO É ...
Uma declaração passível de ser crível.	Uma verdade definitiva.	A confiabilidade geral do/a solicitante de refúgio.	Uma declaração que seja realmente crível por esse/a oficial de elegibilidade.

O ACNUR define credibilidade em casos de refúgio da seguinte maneira:

*A credibilidade é estabelecida quando o/a solicitante apresenta uma declaração coerente e plausível, não contradizendo fatos do conhecimento geral, sendo, portanto e em suma, passível de ser crível.*<sup>34</sup>

Esse padrão:

- ✓ Não requer certeza de que as declarações do/a solicitante e outras evidências sejam definitivamente verdadeiras.
- ✓ Enfatiza que a credibilidade diz respeito às declarações relevantes do/a solicitante, não a seu comportamento em geral ou a sua personalidade.
- ✓ Finalmente, não exige que o/a oficial de elegibilidade acredite, de fato, no/a solicitante que solicita o refúgio.

O padrão reconhecido como “passível de ser crível” procura uma **abordagem objetiva** porque exige que o/a oficial de elegibilidade avalie **se existe um fundamento razoável para acreditar no/a solicitante**. Isso requer uma análise cuidadosa dos fatores, em vez de uma inclinação ou de uma intuição. Mas isso também significa que uma declaração demasiadamente séria, em conflito com os fatos conhecidos ou significativamente vagas ou contraditória, pode ser considerada como não confiáveis, visto ser impossível de ser acreditada mesmo que razoavelmente. Voltaremos a todas essas questões no Capítulo III.



## RESUMO

CREDIBILIDADE É...	CREDIBILIDADE NÃO É...	CREDIBILIDADE NÃO É...	CREDIBILIDADE NÃO É...
Uma declaração passível de ser acreditada.	A verdade definitiva.	A confiabilidade geral do/a solicitante de refúgio.	Uma declaração que seja realmente acreditada por esse/a oficial de elegibilidade.

## II.4 Estabelecendo a base para a avaliação de credibilidade

Logicamente, o/a oficial de elegibilidade não pode avaliar a credibilidade de um/a solicitante até que tenha sido entrevistado/a e todas as provas relevantes em seu caso tenham sido coletadas e consideradas de forma integral. A Diretiva de Procedimentos exige que as decisões sejam tomadas apenas depois de conduzida uma “análise adequada”, o que inclui o também o exame individual e imparcial bem como a investigação das evidências disponíveis.<sup>35</sup> Uma entrevista pessoal é particularmente importante devido a:

*Antes de a decisão ser tomada pela autoridade designada, deve ser dado ao/à solicitante de refúgio a oportunidade de uma entrevista, que deve ser conduzida por um/a profissional competente e sob os termos da legislação nacional.*<sup>36</sup>

<sup>34</sup> Nota do ACNUR, par. 11.

<sup>35</sup> Diretiva de Procedimentos, art. 8.

<sup>36</sup> Diretiva de Procedimentos, art. 12.

Um aspecto importante no reconhecimento da condição de refugiado/a é que tanto o/a solicitante como o/a oficial de elegibilidade possuem um papel ativo a desempenhar na coleta da informação. Como já vimos no Capítulo I, ambo/as partilham o **dever de fundamentar** uma solicitação de refúgio e têm a obrigação de cooperar.

Em grande parte, a avaliação de credibilidade depende de quão claro e coerente o/a solicitante é capaz de se expressar. Mas é importante ter em mente que a forma como as pessoas se expressam podem ser diferentes dependendo da situação. Uma pessoa que é articulada quando está descontraída pode parecer muito diferente quando está sob estresse. Assim, parte do dever do/a oficial de elegibilidade em cooperar consiste em garantir que o/a solicitante tenha **uma oportunidade justa e real de fornecer uma declaração confiável**.<sup>37</sup> Uma vez que não fosse dada essa oportunidade ao/à solicitante, seria bastante injusto depois chegar a uma conclusão negativa sobre a sua confiabilidade. Um pré-requisito para isso é garantir que as **salvaguardas processuais** estejam à disposição, tais como:

- ✓ Acesso à informação legal e aconselhamento jurídico;
- ✓ Confidencialidade;
- ✓ Interpretação competente e sensível ao gênero;
- ✓ Acomodações adaptadas para pessoas com necessidades especiais; e
- ✓ Um ambiente digno de modo geral, que seja favorável para entrevistar vítimas de violações dos direitos humanos.

O/a solicitante de refúgio deve estar **apto/a para a entrevista**, tanto física quanto psicologicamente. Isso é especialmente importante nos casos de pessoas traumatizadas ou doentes. A política do ACNUR para os seus escritórios que realizam chamadas de concessão de refúgio de pessoas refugiadas recomenda verificar se o/a solicitante está bem o suficiente para avançar e inquirir se há alguma indicação de que ele/ela não esteja preparado/a tanto física quanto psicologicamente.<sup>38</sup> Podem ser necessários reagendamentos ou encaminhamento para serviços de apoio mais especializados.

A forma como a entrevista é conduzida desempenha um papel fundamental na oferta de uma oportunidade justa ao/à solicitante. É artificial observar apenas as respostas que uma pessoa fornece. **A avaliação de credibilidade também requer olhar para as perguntas que foram feitas e como elas foram colocadas**, de modo que todo o seu contexto possa ser considerado.

A precondição essencial de qualquer entrevista de refúgio adequada é ter **tempo suficiente**. Considerando que a avaliação de credibilidade é um processo sensível, sujeito a vários fatores de distorção (ver Módulo B), é basicamente impossível alcançar conclusões confiáveis em um curto espaço de tempo. Como garantia adicional, é importante que seja fornecido ao/à solicitante uma cópia da **transcrição ou registro de suas entrevistas, incluindo gravações de voz ou de vídeo, caso sejam relevantes e estejam disponíveis**, para que ele/a possam corrigir e esclarecer mal-entendidos ou erros simples. Também é fundamental que, se os/as oficiais de elegibilidade identificarem pontos fracos (contradições, incoerências etc.) na declaração do/a solicitante que possam suscitar dúvidas sobre a credibilidade, eles/as devem solicitar a atenção do/a solicitante a essas questões e **proporcionar uma oportunidade de resposta**.<sup>39</sup> Isso significa que a avaliação de credibilidade mediante entrevista de refúgio só pode ser válida se houver uma comunicação efetiva entre o/a entrevistador/a e o/a solicitante. O uso de questionários-padrão

<sup>37</sup> Veja mais sobre o dever de comprovação no Capítulo III.

<sup>38</sup> Procedural Standards for Refugee Status Determination Under UNHCR's Mandate, 20 nov. 2003, par. 4.3.5.

<sup>39</sup> O princípio de confrontar o/a solicitante com resultados de credibilidade negativa tem sido repetidamente confirmado na jurisprudência, e será tratado com mais detalhes no próximo capítulo.



pode dificultar esse tipo de comunicação, que é muito peculiar. Especialmente ao entrevistar pessoas de países estrangeiros e culturas diferentes, alguns simples mal-entendidos podem se parecer contradições ou lacunas muito maiores do que realmente são. Diversos exemplos de aspectos de distorção serão apresentados no Módulo B deste manual.

Finalmente, também é uma importante precondição que a avaliação de credibilidade **considere outras evidências disponíveis**. A avaliação de credibilidade com base na entrevista e na avaliação de outros elementos de prova não deve ser realizada separadamente.

Os fundamentos e as precondições para uma avaliação de credibilidade adequada podem ser resumidos da seguinte forma (note que os princípios orientadores e práticos para o processo de avaliação serão apresentados no Capítulo III):



*A fim de estabelecer uma base adequada para a avaliação de credibilidade, o/a solicitante de refúgio deve ter uma oportunidade justa para fornecer uma declaração confiável. Isso inclui o respeito às garantias processuais, tais como o tempo necessário e uma transcrição ou registro da entrevista. Além disso, em vez de, por exemplo, definir questionários padrão, deve haver comunicação efetiva entre o/a solicitante e o/a entrevistador/a.*

## II.5 Fatores na avaliação de credibilidade

### 1. Credibilidade interna e externa

Visto que a avaliação de credibilidade deve ser objetiva, é importante que oficiais de elegibilidade tenham **um entendimento comum acerca dos fatores que devem ser considerados**. Fatores de credibilidade são comumente colocados em duas grandes categorias: credibilidade externa e a credibilidade interna. A identificação desses fatores é a base para fornecer uma estrutura analítica transparente e consistente para avaliação de credibilidade que será consistente e previsível para qualquer caso.

**A credibilidade externa refere-se a uma comparação entre as declarações do/a solicitante e outras provas, assim como outras fontes de informação, em especial informações do país de origem.** Pode ser que um relatório público descreva um padrão de perseguição semelhante ao que o/a solicitante afirma. Por exemplo, se uma pessoa diz que foi libertada da prisão sob a condição de se reportar à polícia várias vezes por semana e um relatório público descreve uma prática similar, isto tenderá a fundamentar a credibilidade da pessoa. Mas se uma pessoa alega ter sido presa por ser membro de um determinado partido da oposição, e relatórios confiáveis indicam que esse partido não estava sendo alvo naquele período, esse fato pode minar a credibilidade.

Algumas precauções são necessárias no que se refere ao uso de credibilidade externa.

- ✓ Em primeiro lugar, oficiais de elegibilidade devem distinguir entre informação disponível publicamente que contradiz a afirmação de um/a solicitante e a ausência de informações. As

notificações relacionadas a direitos humanos são altamente incompletas. Se o/a solicitante tiver escapado de uma onda de perseguição recente, pode haver poucos relatórios disponíveis que tratem do problema.

- ✓ Além disso, organizações de direitos humanos são capazes de produzir mais informações sobre países que têm uma sociedade civil relativamente desenvolvida. As notificações relacionadas a direitos humanos podem ser menos detalhadas quando se referem a países mais fechados e onde a perseguição pode ser ainda mais desenfreada. Como resultado, a ausência de informações não deve implicar que o/a solicitante seja submetido novamente à entrevista.<sup>40</sup>

**A credibilidade interna consiste na avaliação do testemunho de uma pessoa com base apenas em suas declarações e outras possíveis provas apresentadas.** Dois fatores-chave frequentemente relacionados nesse contexto são: o nível de **detalhe** (ou de imprecisão), e o grau em que o/a solicitante tem sido **coerente** (ou contraditório). Como vimos, é importante verificar se a pessoa tem sido efetivamente questionada de maneira que ela possa acrescentar mais detalhes, e proporcionar a ela a oportunidade de esclarecer as aparentes lacunas ou eventuais inconsistências no seu caso. Como veremos nos capítulos V e VI, oficiais de elegibilidade também devem considerar os limites da memória humana, especialmente naquelas pessoas que sofreram algum trauma ou possuem razões para ter medo de falar sobre suas experiências. Mas oficiais de elegibilidade podem encontrar solicitantes que sejam altamente contraditórios ou vagos em aspectos centrais de suas declarações, sem qualquer explicação convincente para que sejam descreditados. De forma semelhante, quando um/a solicitante for capaz de fornecer detalhes significativos e em geral consistentes sobre seu processo, isso indicará maior credibilidade.

## 2. Quatro indicadores de credibilidade

As decisões relacionadas a refúgio devem ser tomadas “de forma individual, objetiva e imparcial”.<sup>41</sup> Esse padrão não será alcançado se as decisões forem tomadas com base em suposições falsas sobre memória, comportamento ou comunicação. No entanto, existem indicadores de credibilidade que podem ser utilizados como base visando uma abordagem coerente e estruturada. É válido considerarmos quatro principais indicadores da avaliação de credibilidade, que podem ser classificados como aspectos da credibilidade interna e externa.<sup>42</sup>

INDICADORES INTERNOS	1. Suficiência de detalhes e especificidade
	2. Coerência interna
INDICADORES EXTERNOS	3. Coerência com informações fornecidas por outras testemunhas
	4. Coerência com informações externas disponíveis

<sup>40</sup> O EAC *Module on COI (Módulo do Currículo Europeu em Matéria de Asilo sobre informações do país de origem)* e o ACCORD *Researching country of origin information – Training Manual* (e o *Pesquisando informações sobre países de origem – Manual de treinamento*, da Austrian Centre For Country Of Origin And Asylum Research And Documentation – ACCORD) afirmam que, se não forem encontradas informações sobre o evento em questão, não se deve supor que o evento não tenha ocorrido ou que o assunto em referência não exista. Ambos os documentos enfatizam que, nesses casos, a resposta deve ser que nenhuma informação foi encontrada, sem qualquer outro tipo de especulação. O *The EU Common Guidelines for Processing COI (Orientações gerais da UE para o processamento de informações sobre países de origem)* também menciona que, nos casos em que nenhuma informação seja encontrada, isso deve ser claramente mencionado, acompanhado de uma nota esclarecedora que, se não foram encontradas informações, não significa necessariamente que o fato não tenha ocorrido. Saiba mais em:

- *Austrian Red Cross, Researching Country of Origin Information – A Training Manual*, 2004, p. 94
- *European Asylum Curriculum*, Section 5.2.12
- *Common EU Guidelines for Processing Country of Origin Information (COI)*, Apr. 2008, p. 13.

<sup>41</sup> Diretiva de procedimentos, art. 8.

<sup>42</sup> UNHCR, *Beyond Proof*, p. 245.

Um fator não indicado consiste na **atitude** do/a solicitante ou a linguagem corporal não verbal. No entanto, a validade deste indicador potencial não é reconhecida atualmente pelo conhecimento científico. O ACNUR também alertou:

*A utilização do aspecto atitude como um indicador da credibilidade parece basear-se no pressuposto de que certas atitudes são indicativas de credibilidade ou falta de credibilidade, incluindo a forma como o indivíduo se senta ou se levanta, o seu nervosismo, a coloração da sua pele durante perguntas difíceis, o ritmo de sua fala ou o que puder ser interpretado como um possível indicativo de veracidade ou de fraude. Contudo, esta é uma suposição altamente falha.*<sup>43</sup>

Um problema fundamental relacionado à atitude é que ela difere de uma cultura para outra (esta questão será tratada em detalhes no Capítulo VII).<sup>44</sup> Mas mesmo dentro de uma mesma cultura, uma pesquisa abrangente e a realização de testes constataram que a maioria das pessoas se sai melhor ao identificar a veracidade de um depoimento apenas com base em sinais não verbais. Também tem sido demonstrado que as pessoas são mais propensas a acreditar em oradores/as que sejam semelhantes a elas em termos de aparência cultural, educacional ou origem étnica. A pesquisa mostrou também que as pessoas são mais propensas a identificar alguém como convincente se essa pessoa for fisicamente mais atraente. Em suma, basear as decisões de credibilidade no comportamento aumenta ainda mais a chance de que as pessoas autenticamente refugiadas tenham o pedido de refúgio recusado, enquanto migrantes que sejam mais articulados/as ou carismáticos/as, mas não sofram qualquer perigo de perseguição recebem a proteção. Por todas essas razões, é importante que, em se tratando de concessão de refúgio, oficiais de elegibilidade utilizem elementos e análises estritamente objetivas, de modo a que estas decisões importantes não dependam tanto de impressões subjetivas de indivíduos em particular.

Outro indicador potencial relacionado à credibilidade previsto na legislação da UE, no ACNUR e no *EAC Evidence Assessment Module (Módulo de avaliação de evidências*, do Currículo Europeu em Matéria de Refúgio) é a **plausibilidade**. Este conceito, no entanto, deve ser utilizado com especial cautela, pois pode facilmente induzir oficiais de elegibilidade ao erro. Plausibilidade é **um conceito cultural e pessoalmente determinado**. Como veremos nos Capítulos VII e VIII, o que parece plausível em uma cultura ou para uma pessoa com suas experiências de vida, pode parecer implausível em outra cultura ou para uma pessoa com diferentes vivências. A Associação de Juízes em Direito Internacional de Refugiados também adverte que

*Decisões baseadas apenas na implausibilidade tendem a serem menos convincentes do que aquelas baseadas em uma gama variada de critérios fundamentais.*<sup>45</sup>

O fator plausibilidade pode então admitir especulações infundadas sobre o que poderia acontecer em um país estrangeiro, ou como uma pessoa iria se comportar. Por exemplo, os/as oficiais de elegibilidade de países desenvolvidos, com governos eficientes e responsáveis, podem achar que difícil de acreditar que funcionários/as de outros governos sejam facilmente subornados ou que subornos sejam rotineiramente exigidos para se obter até mesmo os serviços mais básicos. Também é possível especular sobre como uma pessoa em perigo pode (ou deve) se comportar, admitindo, por exemplo, que o/a solicitante deveria ter tentado escapar antes. Mas, assim, muitas vezes se estaria ignorando os complicados processos psicológicos que determinam como as pessoas se comportam em tais circunstâncias, bem como as enormes diferenças na forma como as pessoas se comportam em uma situação de perigo, por exemplo, em culturas individualistas e coletivistas. Por todas essas razões, o relatório “Beyond Proof” do ACNUR adverte que

*[...] uma avaliação sobre os fatos apresentados por um/a solicitante pode ser razoável, possível ou provável, ou tornar os riscos do “bom senso” intuitivos, se tiver como base premissas sub-*

<sup>43</sup> UNHCR, *Beyond Proof*, p. 185.

<sup>44</sup> UNHCR, *Beyond Proof*, p. 186.

<sup>45</sup> IARLJ Credibility Guidance, p. 35.

*jetivas, preconceitos, conjecturas, especulações e estereótipos, no lugar de evidências precisas, objetivas e atuais.*<sup>46</sup>

### QUESTÕES PARA REFLEXÃO...

Em 7 de abril de 1944, Rudolf Vrba e Alfred Wetzler, dois judeus eslovacos, escaparam do campo de concentração de Auschwitz. Wetzler elaborou um relatório, detalhando informações sobre a geografia do acampamento, as câmaras de gás e o número de pessoas que estavam sendo mortas. Este relatório foi chamado de “Vrba-Wetzler Report”. Em junho de 1944, os Estados Unidos receberam essas informações detalhadas. Antes dessa informação, com poucas exceções, os relatórios e as informações recebidas pelas forças aliadas não foram levadas a sério, sendo até mesmo descartadas como propaganda atroz. E mesmo após o relatório, a administração Roosevelt aguardou quatro meses antes de autorizar a sua publicação, visto que havia um problema acerca da confiabilidade da fonte. Embora esse relatório tivesse muito mais detalhes do que a informação anterior, e houvesse semelhanças com relatórios anteriores, o mundo não parecia estar pronto para aceitar a existência de campos de extermínio em massa.

No caso do massacre dos tutsis em Ruanda, em 1994, relatórios foram enviados pela equipe local da Missão de Assistência das Nações Unidas para Ruanda (United Nations Assistance Mission for Rwanda – UNAMIR), mas, inicialmente, não foram levados a sério e foram considerados exagerados, com informações não confiáveis ou como tentativas dos agentes locais para justificar uma extensão dos mandatos. Mesmo que, nesse caso, as informações sobre o genocídio tenham sido compartilhadas dentro da mesma organização (no âmbito da ONU) ou a partir de uma fonte confiável (da ONU para os governos), elas não foram consideradas plausíveis, principalmente porque tal cenário foi considerado altamente improvável.

Estes são apenas dois breves exemplos que mostram que as violações de direitos humanos (entre eles os mais horrendos genocídios) podem ser, muitas vezes, completamente implausíveis se tentarmos compreendê-las apenas com base em nosso conhecimento geral a respeito do mundo. Tanto o Holocausto nazista quanto o genocídio de Ruanda pareciam impossíveis, inacreditáveis e incompreensíveis em seu tempo. Infelizmente, a história humana provou que, em muitas ocasiões, mesmo algo que seja implausível ou “horrível demais para ser verdade” pode acontecer.

Portanto, a plausibilidade não deve ser considerada como um conceito *per se*, mas, sim, como uma avaliação que deve ser conduzida tendo como referência a totalidade das provas e outros indicadores de credibilidade. Nesse sentido, a avaliação de credibilidade deve analisar separadamente se às declarações do/a solicitante devem ser concedidas o **benefício da dúvida**, lembrando que, uma declaração confiável deve ser coerente, mas não precisa sanar todas as dúvidas.

Nos capítulos seguintes, vamos ver mais sobre como esses fatores devem ser analisados no contexto. Finalmente, é importante ter em mente os limites do que significa a credibilidade no con-

<sup>46</sup> UNHCR, *Beyond Proof*, p. 177.



texto de refúgio. Como já vimos, o teste definitivo é saber se existe uma base razoável e objetiva para confiar nas declarações do/a solicitante.



A fim de alcançar resultados de credibilidade consistentes e estruturados, certos indicadores de credibilidade precisam ser definidos. Com base na legislação da UE, nas orientações do ACNUR e do Currículo Europeu em Matéria de Asilo, os quatro indicadores seguintes foram especificados:

INDICADORES INTERNOS	1. Suficiência de detalhes e especificidade
	2. Coerência interna
INDICADORES EXTERNOS	3. Coerência com informações fornecidas por outras testemunhas
	4. Coerência com informações externas disponíveis

A plausibilidade (muitas vezes sugerida como um quinto indicador) deve ser utilizada com cautela, uma vez que é particularmente sensível a fatores de distorções culturais e subjetivos. A atitude não deve ser utilizada como um indicador de credibilidade, uma vez que geralmente conduz a falsas conclusões e especulações infundadas sobre o comportamento humano.



# III. NORMAS E PRINCÍPIOS NORTEADORES NA AVALIAÇÃO DE CREDIBILIDADE

## ESTABELECENDO UM CENÁRIO

Nos dois capítulos anteriores, abordamos a estrutura processual dos procedimentos de refúgio, bem como os principais aspectos conceituais relacionados à avaliação de credibilidade. Considerado como o último componente do módulo A, este capítulo visa traçar normas e princípios orientadores para a avaliação de credibilidade, com base em requisitos presentes na legislação da UE e do ACNUR e outras orientações, na experiência prática e no conhecimento multidisciplinar que serão discutidos no módulo B.

É importante destacar logo no início deste capítulo que **não existem regras mágicas ou truques para a avaliação de credibilidade**. A avaliação de credibilidade, como já enfatizado, baseia-se em um ambiente de práticas em **contínua evolução**. Sendo assim, este capítulo visa oferecer orientações e recomendações importantes, em vez de prescrever receitas ou fórmulas prontas. Ao atender as normas e princípios constantes das seções seguintes, isso irá ajudar oficiais de elegibilidade a implementar de maneira mais objetiva, justa e efetiva os indicadores de credibilidade, cumprindo, assim, os requisitos legais e relevantes.

A legislação da UE, a orientação e a jurisprudência *soft law*<sup>47</sup> estabeleceram uma série de normas relevantes para a avaliação de credibilidade em casos de refúgio. Reconhecendo a rápida evolução das áreas de conhecimento relevantes para a avaliação de credibilidade, este capítulo oferece um modelo estruturado de normas que:

- ✓ encontra-se firmemente **ancorado na legislação da UE** e em orientações relevantes;
- ✓ possui uma **abordagem prática** (em complemento a sua base legal);
- ✓ está **estruturado de maneira lógica e transparente** (com vistas a facilitar o entendimento e o aprendizado).

Após a publicação deste manual espera-se, para os anos seguintes, que haja desdobramentos significativos destas normas dentro da orientação do *soft law*, assim como a promoção de discussões na literatura acadêmica, de debates políticos etc. O objetivo destas normas é, pois, oferecer uma contribuição valiosa para esse processo, e ajudar os profissionais de refúgio a obterem um conhecimento de alta qualidade. As normas devem ser consideradas **observando-se o conteúdo do módulo B**, que fornecerá uma **estrutura de conhecimento multidisciplinar** visando sua aplicação adequada. O quadro a seguir apresenta uma descrição geral de **quatro princípios norteadores e dez normas a eles relacionados**:

<sup>47</sup> N.T.: A expressão “soft law” é empregada no direito internacional para fazer referência a um conjunto de instrumentos não vinculantes, que podem eventualmente ser estabelecidos por Estados ou por um organismo internacional, mas que apesar de representarem compromissos políticos, não são de cumprimento obrigatório, ou seja, não têm efeitos jurídicos.

A AVALIAÇÃO DE CREDIBILIDADE DEVE SER...	I. ESTRUTURADA	1. Parte de uma abordagem em duas etapas para o exame das solicitações de refúgio
		2. Avaliação equilibrada utilizando indicadores claros
	II. JUSTA	3. Dever compartilhado
		4. Foco em elementos materiais
		5. Benefício da dúvida
	III. OBJETIVA	6. Avaliação com base em evidências
		7. Avaliação individual
		8. Abordagem imparcial
	IV. TRANSPARENTE	9. Resultados transparentes
		10. Oportunidade de comentar sobre resultados negativos de credibilidade

Tais princípios e normas de orientação estão certamente **muito relacionados entre si** (por exemplo, a transparência e a objetividade são também condições de equidade, a estrutura é fator necessário para a objetividade etc.). Nas seções seguintes, vamos resumir todas estas normas, que devem ser lidas e entendidas em conjunto com o conteúdo do módulo B.

## I. A AVALIAÇÃO DE CREDIBILIDADE DEVE SER ESTRUTURADA

### 1. Parte de uma abordagem em duas etapas para o exame das solicitações de refúgio



**A norma em resumo:** as decisões em matéria de proteção internacional devem ser realizadas tendo uma abordagem estruturada em duas etapas: a primeira fase envolve a coleta de informações relevantes, a identificação de fatos materiais e a avaliação da credibilidade desses mesmos fatos.<sup>48</sup> O segundo estágio (que só ocorre após o primeiro ter sido completado) é a avaliação do fundado temor de perseguição e o risco real de sofrer ofensa grave.

Por que isso é necessário? A necessidade de proteção internacional (considerando-se os aspectos do fundado temor de perseguição ou do risco real de graves danos) só pode ser avaliada uma vez

<sup>48</sup> Ver a explicação sobre o conceito de fato material mais à frente neste capítulo.

que todas as informações relevantes (os fatos relevantes) sejam conhecidas pelo/a oficial de elegibilidade. Sem ter esse conhecimento – e a clareza sobre quais fatos são aceitos como confiáveis –, a decisão sobre a necessidade de proteção internacional não pode ser adequadamente avaliada se existe o risco de que um resultado equivocado seja alcançado. A separação clara entre a avaliação dos fatos passados e dos fatos presentes (primeira fase) e a análise de risco futuro (fase dois) auxilia aos/às oficiais de elegibilidade a tomar as decisões corretas de fato e de direito.

### QUESTÕES PARA REFLEXÃO...

Como demonstrado nos dois capítulos anteriores, a tomada de decisões em casos de refúgio implica um elevado nível de incerteza. Podem surgir até mesmo dúvidas relacionadas aos elementos mais básicos da solicitação, tais como o país de origem, a etnia ou a religião do/a solicitante, ou relacionadas a experiências passadas de tortura ou tratamento desumano. A decisão sobre aceitar esses fatos como confiáveis pode ser especialmente desafiadora quando se tem poucas evidências disponíveis e inúmeros fatores que podem distorcer a avaliação das declarações do/a solicitante de refúgio. No entanto, uma conclusão se sobressai em relação a essas questões antes que se proceda à avaliação das necessidades de proteção internacional. Imagine um caso em que o fato de uma solicitante ser lésbica ou uma apátrida palestina constitui um elemento decisivo da solicitação, mas existem sérias dúvidas quanto à veracidade desta declaração. Seria impossível analisar o caso de forma adequada para a proteção internacional sem antes confirmar que a solicitante seja de fato uma apátrida palestina ou lésbica. Como seria possível avaliar de forma objetiva se de fato uma pessoa corre risco de perseguição, se ainda não foi decidido, por exemplo, se ela pertence realmente a um grupo de risco? A persistência da dúvida durante todo o processo (inclusive durante a análise de necessidades de proteção internacional), sem que se chegue claramente a uma conclusão acerca da confiabilidade da declaração, por si só já não estaria em conformidade com a norma processual de objetividade, conforme estabelecido pela legislação da UE.<sup>49</sup>

O Tribunal de Justiça da União Europeia, no Julgamento M. M. em 2012 apoiou inteiramente esta abordagem, transformando-a em um **requisito obrigatório nos Estados-Membros da UE**:

*Na realidade, [a apreciação dos fatos e circunstâncias, conforme estabelecido pelo artigo 4º da Diretiva de Qualificação] ocorre em duas etapas. A primeira etapa diz respeito à criação de circunstâncias concretas que possam constituir evidências que suportem a solicitação de refúgio, enquanto a segunda etapa diz respeito à apreciação jurídica dessas evidências, o que implica decidir se, à luz das circunstâncias específicas no caso mencionado, as condições estabelecidas pelo artigo 9º e 10º ou artigo 15º da Diretiva 2004/83 para a concessão da proteção internacional são cumpridas.<sup>50</sup>*

**Detalhes adicionais:** a publicação da ACNUR denominado “*Beyond Proof*” prevê um resumo prático e conciso dessa abordagem sobre a avaliação de credibilidade nos procedimentos de refúgio da UE, que será apresentado mais adiante neste capítulo.

<sup>49</sup> Diretiva de Procedimentos, art. 8(2)(a).

<sup>50</sup> *M. M. v. Minister for Justice, Equality and Law Reform, Ireland, Attorney General*, C-277/11, Court of Justice of the European Union, 22 Nov. 2012, par. 64 (daqui em diante, Julgamento M.M.).

# I. A AVALIAÇÃO DE CREDIBILIDADE DEVE SER ESTRUTURADA

## 2. Avaliação equilibrada utilizando indicadores claros

**A norma em resumo: a avaliação de credibilidade (parte da primeira etapa do processo de dois estágios acima mencionados) deve ser conduzida de modo estruturado, utilizando-se um conjunto de indicadores claros. As declarações do/a solicitante e outras provas devem ser avaliadas “nessa rodada” utilizando indicadores claros de credibilidade; conclusões de credibilidade não devem ser baseadas em um único indicador.**

Por que é necessária: uma série de fatores pode distorcer seriamente a aplicação de indicadores de credibilidade nas declarações e outros elementos de prova fornecidos pelo/a solicitante; estes indicadores, portanto, devem ser aplicados com muito cuidado e atenção, devido ao potencial impacto dos fatores multidisciplinares.<sup>51</sup> À luz desses fatores de distorção e das características específicas de procedimentos de refúgio apresentados no Capítulo I, o simples fato de existirem algumas inconsistências internas nas declarações de um/a solicitante, por si só, não deveria levar à rejeição de credibilidade, se as declarações são ricas em detalhes e a credibilidade externa foi igualmente estabelecida com base nas informações do país de origem e em outras provas documentais. Em sua recente publicação, o ACNUR também enfatizou que

*Solicitações de refúgio devem ser examinadas e as decisões relacionadas devem ser tomadas de forma individual, todavia não existem meios de avaliação infalíveis e completamente objetivos quando utilizados para analisar a credibilidade dos fatos relevantes apresentados pelo/a solicitante. Visando minimizar a subjetividade, indicadores de credibilidade devem ser aplicados. Nenhum indicador é um fator determinante de credibilidade ou de não credibilidade. [Os/as oficiais de elegibilidade] devem estar atentos em relação aos pressupostos que embasam cada indicador, e devem igualmente entender os fatores e as circunstâncias que podem torná-los inaplicáveis e/ou não confiáveis em cada caso [...].<sup>52</sup>*

Detalhes adicionais: a definição dos fatos materiais da solicitação utilizando-se indicadores de credibilidade vai, naturalmente, diferir em cada caso, e – novamente – não há uma receita mágica para esse exercício também. E não existe apenas um caminho. O seguinte modelo foi elaborado para apoiar a utilização prática dos indicadores de credibilidade de modo estruturado.<sup>53</sup> O modelo enfatiza que:

- ✓ Indicadores de credibilidade devem ser aplicados em relação aos **fatos materiais**,<sup>54</sup>
- ✓ Todos os fatos materiais devem ser avaliados utilizando-se os **diversos indicadores de credibilidade**, e uma conclusão final deve ser estabelecida acerca da possibilidade de aceitar esses fatos ou não depois de uma análise criteriosa;
- ✓ Uma constatação negativa em relação a um fato material deve ser disposta quando,
  - o impacto dos **fatores contraditórios**<sup>55</sup> sobre os vários indicadores de credibilidade tenha sido devidamente considerado em relação à vivência do/a solicitante; e
  - ela/ele **não tenha sido capaz de oferecer uma explicação satisfatória** para a falta de detalhes ou as inconsistências em seu relato.<sup>56</sup>

<sup>51</sup> Esta questão será tratada em detalhes no Módulo B.

<sup>52</sup> UNHCR, *Beyond Proof*, p. 260.

<sup>53</sup> O modelo tem sido parcialmente inspirado por: UNHCR, *Beyond Proof*, “The Credibility Indicators” checklist, p. 260.

<sup>54</sup> Ver mais adiante neste capítulo.

<sup>55</sup> Ver no Módulo B.

<sup>56</sup> Ver mais sobre esta norma neste capítulo.



## APLICANDO NA PRÁTICA OS INDICADORES DE CREDIBILIDADE AOS FATOS MATERIAIS

INDICADORES INTERNOS	1. SUFICIÊNCIA DE DETALHE E ESPECIFICIDADE	<p>O nível e as características dos detalhes fornecidas pelo/a solicitante seria um indicativo de que a sua experiência pessoal é verdadeira?</p> <p><u>Caso não seja</u>, a ausência de detalhes e informações específicas está relacionada aos fatos relevantes da solicitação?</p> <p><u>Caso esteja</u>, existe algum fator de distorção que possa explicar a ausência de detalhes ou informação específica?</p>	CONCLUSÃO?
	2. CONSISTÊNCIA INTERNA	<p>Existem contradições e discrepâncias sérias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- com a informação providenciada pelo/a solicitante durante as entrevista(s) de refúgio; e/ou</li> <li>- entre as declarações dos/as solicitantes e as provas documentais ou outra prova que tenha sido apresentada por ele/ela?</li> </ul> <p><u>Se existem</u>, tais contradições e discrepâncias estão diretamente relacionadas aos fatos relevantes da solicitação?</p> <p><u>Se estiverem</u>, existe algum fator de distorção específico que possa explicar tais contradições e discrepâncias?</p>	CONCLUSÃO?
INDICADORES EXTERNOS	3. CONSISTÊNCIA COM INFORMAÇÃO PROVIDENCIADA POR OUTRA TESTEMUNHA	<p>Existem contradições ou discrepâncias sérias entre os fatos apresentados pelo/a solicitante e as declarações dadas por seus/suas dependentes ou pelos membros de sua família ou por outras testemunhas?</p> <p><u>Se existirem</u>, tais contradições e discrepâncias estão diretamente relacionadas aos fatos materiais da solicitação?</p> <p><u>Se elas existem</u>, há algum fator de distorção específico que possa explicar tais contradições ou discrepâncias?</p>	CONCLUSÃO?
	4. CONSISTÊNCIA COM INFORMAÇÃO EXTERNA DISPONÍVEL	<p>Existem contradições ou discrepâncias sérias entre os fatos apresentados pelo/a solicitante e o que se sabe sobre a situação do país de origem ou o local de residência habitual; informação atualizada sobre o país que seja relevante, objetiva, precisa; outra prova pericial (médica, antropológica, análise de linguagem, relatórios de verificação de documentos); ou outro tipo de prova?</p> <p><u>Se existirem</u>, tais contradições e discrepâncias estão diretamente relacionadas aos fatos materiais da solicitação?</p> <p><u>Se elas existem</u>, há algum fator de distorção específico que possa explicar tais contradições ou discrepâncias?</p>	CONCLUSÃO?
<p><i>Nota: fatores que potencialmente influenciam/distorcem a aplicação dos indicadores no caso presente:<sup>58</sup></i></p> <p>(por exemplo: idade; gênero; orientação sexual ou identidade de gênero; formação educacional; trauma/PTSD; problemas físicos/mentais de saúde; vergonha, estigma ou negação; dificuldades de comunicação; barreiras interculturais; etc.)</p>			↓
			CONCLUSÃO GERAL SOBRE OS FATOS RELEVANTES

<sup>57</sup> Ver módulo B para mais detalhes.

## II. A AVALIAÇÃO DE CREDIBILIDADE DEVE SER JUSTA

### 3. Dever compartilhado

No Capítulo I, já foi visto que o dever **de fundamentar fatos relevantes e circunstâncias em procedimentos de refúgio é compartilhado na prática.**

**A norma em resumo: a avaliação de credibilidade deve ser conduzida como um esforço conjunto e cooperativo entre o/a solicitante de refúgio e o/a decisor/a. Ambos/as possuem tarefas claras nesse processo, conforme definido pela legislação e nas orientações da UE.**

Por que é necessário: tanto o artigo 4º da Diretiva de Qualificação quanto a orientação do ACNUR enfatizam a necessidade do dever compartilhado na averiguação dos fatos e das circunstâncias na tomada de decisão de refúgio.<sup>58</sup> Esse princípio reflete todas as características peculiares (e também desafiadoras) do processo de tomada de decisão de refúgio conforme explicado no Capítulo I, na subseção I.1. Caso a credibilidade fosse estabelecida como competência exclusiva dos/as solicitantes de refúgio, muitos dos/as solicitantes que de fato necessitam de proteção internacional não conseguiriam obtê-la, especialmente os mais vulneráveis. Reconhecendo esse fato, o Tribunal de Justiça da União Europeia confirmou que a avaliação de credibilidade exige a colaboração do/a solicitante e da autoridade competente, como no julgamento M. M. de 2012:



[...] apesar de geralmente ser necessário que o/a solicitante submeta todos os elementos de provas necessários para justificar a solicitação, é dever do Estado-Membro cooperar com o/a solicitante na fase de determinação dos elementos relevantes da solicitação.

[...]Essa exigência de que o Estado-Membro coopere significa, em termos práticos, que, se por qualquer razão, os elementos fornecidos por um/a solicitante de proteção internacional não estão completos, atualizados ou reunidos de forma relevante, é necessário que o Estado-Membro em questão coopere ativamente com o/a solicitante nessa fase do processo, de modo que todos os elementos necessários para fundamentar a solicitação possam ser reunidos. Um Estado-Membro pode estar em melhores condições que um/a solicitante para ter acesso a determinados tipos de documentos.<sup>59</sup>

Detalhes adicionais: em sua recente publicação sobre avaliação de credibilidade nos sistemas de refúgio da União Europeia, o ACNUR disponibilizou duas listas de verificação bastante úteis contendo as atividades e as responsabilidades tanto do/a solicitante de refúgio quanto do/a oficial de elegibilidade no contexto em que estão inseridos/as.

<sup>58</sup> Ver Capítulo I, subseção I.2.

<sup>59</sup> Julgamento M. M., par. 64.



DEVER	<input checked="" type="checkbox"/>	EXPLANAÇÃO	OS ELEMENTOS	<input checked="" type="checkbox"/>
1. FAZER UM ESFORÇO VERDADEIRO	<input type="checkbox"/>	<p>As provas podem ser tanto de natureza oral quanto documental. Isso inclui as declarações do/a solicitante e as provas orais fornecidas por peritos/as, familiares e outras testemunhas. As provas podem ser documentais, incluindo: escritos, gráficos, arquivos digitais, materiais visuais, informações do país de origem (COI), exposições (objetos físicos, cicatrizes corporal) e gravações em áudio ou visuais. As provas incluem qualquer elemento que afirme, confirme, suporte ou apoie os fatos relevantes em questão.</p>	Idade	<input type="checkbox"/>
2. GARANTIR QUE AS DECLARAÇÕES E TODA A DOCUMENTAÇÃO ESTEJAM À DISPOSIÇÃO DO/A SOLICITANTE	<input type="checkbox"/>	<p>O dever do/a solicitante de justificar o pedido não implica a obrigação de garantir os documentos ou outras provas que fundamentem todos os fatos relevantes apresentados. As declarações do/a solicitante constituem elementos de prova e são capazes por si sós de fundamentar a solicitação. Alguns fatos afirmados não são passíveis de fundamentar provas documentais ou outras.</p>	Gênero	<input type="checkbox"/>
3. JUSTIFICAR O PEDIDO ASSIM QUE POSSÍVEL	<input type="checkbox"/>	<p>O/a OE não deve alimentar expectativas muito rigorosas em relação às provas documentais e outros tipos de evidência que o/a solicitante possua e/ou seja capaz de obter. A avaliação do “esforço verdadeiro” deve levar em consideração as circunstâncias contextuais do/a solicitante, incluindo os meios à sua disposição para a obtenção de provas documentais e de outros tipos.</p>	Identidade, nacionalidade(s), origem étnica	<input type="checkbox"/>
4. PROVIDENCIAR UMA EXPLICAÇÃO SATISFATÓRIA PARA A EVENTUAL AUSÊNCIA DE ELEMENTOS RELEVANTES	<input type="checkbox"/>	<p>O/a solicitante pode ser solicitado/a à, ou querer, fornecer declarações adicionais que sejam relevantes ou outras provas após a apreciação da evidência inicial. A interpretação de “assim que possível” necessita ser informada ao/à solicitante, mas tendo um entendimento das circunstâncias individuais e contextuais que podem inibir a divulgação de informações; e isso pode interferir na possibilidade de obter documentação de apoio e outros tipos de provas. Isso compreende levar em consideração as circunstâncias no país de origem.</p>	País de origem ou local de residência habitual	<input type="checkbox"/>
		<p>O/a OE deve ser flexível com relação aos prazos, e deve interpretar os intervalos de tempo tendo como referência o momento em que o/a solicitante é informado na língua em que ele/a compreenda sobre o dever de fundamentar a solicitação de refúgio. O/a OE deve estar ciente de que o processo de coleta e apresentação de informações e outros elementos de prova bem como a avaliação dessas informações não é linear e pode exigir a necessidade de obter informações adicionais relacionadas aos fatos relevantes.</p>	Membros da família	<input type="checkbox"/>
			Educação	<input type="checkbox"/>
			Status social	<input type="checkbox"/>
			Experiência rural/urbana	<input type="checkbox"/>
			Religião	<input type="checkbox"/>
			Documentação	<input type="checkbox"/>
			Saúde física/mental	<input type="checkbox"/>
			Solicitações de refúgio anteriores	<input type="checkbox"/>
			Motivos pelos quais solicita a proteção internacional	<input type="checkbox"/>

Fonte: UNHCR, Beyond Proof, p. 256.

Nota: OE refere-se ao/à oficial de elegibilidade.

DEVER	<input checked="" type="checkbox"/>	EXPLICAÇÃO
<p>1. ORIENTAR E FORNECER INFORMAÇÕES AO/À SOLICITANTE</p>	<input type="checkbox"/>	<p>Não se espera que o/a solicitante tenha conhecimento sobre seu dever de justificar a solicitação de refúgio e tampouco sobre como desempenhar esse papel, e sobre quais fatos e que tipos de provas documentais e de evidências podem ser relevantes. O/a OE informa ao solicitante em uma linguagem e de forma compreensíveis ao/à solicitante sobre o que é necessário fazer para justificar seu pedido. O/a OE solicita ao/à solicitante a apresentar provas que podem ser obtidas para apoiar os fatos relevantes de seu caso, e informa a ele/ela quanto aos prazos e aos meios que estão à sua disposição a fim de apresentar todos os elementos necessários. Essa informação deve ser dada em tempo para que os/as solicitantes possam cumprir com tais exigências.</p>
↓		
<p>2. OFERECER ORIENTAÇÕES USANDO QUESTIONAMENTO ADEQUADO DURANTE A ENTREVISTA</p>	<input type="checkbox"/>	<p>O/a OE orienta o/a solicitante sobre como reunir todas as informações relacionadas aos fatos relevantes do pedido de refúgio. O/a OE utiliza uma combinação de questionamentos com perguntas abertas, pertinentes e fechadas com vistas a permitir que o/a solicitante justifique seu caso. O/a entrevistador/a mantém-se imparcial e com uma postura objetiva durante toda a entrevista, tanto na comunicação verbal quanto na não verbal. Os questionamentos devem ser sensíveis às circunstâncias individuais e contextuais do/a solicitante. Respeitando as normas da avaliação de credibilidade; e a dignidade humana do/a solicitante deve constituir um princípio orientador em todos os momentos.</p>
↓		
<p>3. A OPORTUNIDADE DEVE SER DADA PELO/A OE AO/À SOLICITANTE PARA QUE EXPLIQUE POSSÍVEIS CONCLUSÕES DESFAVORÁVEIS DE CREDIBILIDADE</p>	<input type="checkbox"/>	<p>Ao/à solicitante deve ser dada a oportunidade para resolver possíveis descobertas que sejam desfavoráveis até que a decisão final seja tomada. O/a OE identifica quaisquer aparentes inconsistências, contradições, discrepâncias, omissões e informações pouco plausíveis na entrevista e os apresenta ao/à solicitante. Isso pode exigir do/a OE que organize uma nova entrevista ou outros meios para que o/a solicitante possa dar uma nova explicação. Nos casos em que for necessário apresentar explicações, tais precisam ser consideradas antes de uma decisão final sobre a solicitação.</p>
↓		
<p>4. A COLETA DE PROVAS PELO/A OE COM OS SEUS PRÓPRIOS MEIOS COM VISTAS A FUNDAMENTAR O REQUERIMENTO</p>	<input type="checkbox"/>	<p>Devido às dificuldades inerentes enfrentadas pelos/as solicitantes em fornecer a documentação e outros elementos de prova a favor de suas afirmações, o/a OE reúne provas e outras informações específicas que possam apoiar os fatos relevantes alegados pelo/a solicitante, incluindo, se necessário, quaisquer evidências que justifiquem tais fatos.</p>
<p>4.1 INFORMAÇÃO DO PAÍS DE ORIGEM (COI) &amp; OUTRAS EVIDÊNCIAS</p>	<input type="checkbox"/>	<p>O/a OE obtém, por seus próprios meios, sejam eles gerais ou específicos, as informações do país de origem (COI) e outras provas; os COIs devem ser relevantes, precisos, objetivos, imparciais, confiáveis e atualizados. O/a OE avalia as declarações do/a solicitante e outras provas, à luz do que é geralmente conhecido sobre a situação no país de origem ou sobre o local de residência, bem como qualquer evidência específica e que esteja disponível para o caso. O/a OE adere ao princípio da objetividade e imparcialidade, o qual pode necessitar da coleta de provas que confirmem ou apoiem e não só refutem os fatos alegados.</p>
<p>4.2 PRINCÍPIO DA ANÁLISE RIGOROSA</p>	<input type="checkbox"/>	<p>O/a OE avalia todo o material coletado na fundamentação da solicitação levando em consideração as circunstâncias individuais e contextuais do/a solicitante. O/a OE também considera o material obtido por seus próprios meios. É dever dos OEs dissipar qualquer dúvida sobre essa informação.</p>

Fonte: UNHCR, *Beyond Proof*, p. 257.  
 Nota: OE refere-se ao/à oficial de elegibilidade.

## II. A AVALIAÇÃO DE CREDIBILIDADE DEVE SER JUSTA

### 4. Foco em fatos materiais

**A norma em resumo: a avaliação de credibilidade deve se concentrar nos fatos materiais do pedido (elementos essenciais, que são de relevância direta para a determinação das necessidades de proteção internacional). As conclusões de credibilidade não deveriam ser baseadas em questões pequenas ou periféricas da solicitação.**

Por que é necessário? Por um lado, o processo de decisão de concessão de refúgio é uma tarefa particularmente difícil, muitas vezes envolvendo a incerteza como uma característica inevitável ao processo.<sup>60</sup> O nível de convicção de um/a oficial de elegibilidade (necessário para a concessão da proteção) é baixa comparada com os ramos do direito civil e criminal.<sup>61</sup> Mas, por outro lado, os/as solicitantes de refúgio geralmente dispõem de limitações para provar que seu temor seja fundado com documentação apropriada ou outro tipo de evidência “física”. Além disso, a avaliação da credibilidade de suas declarações é inevitavelmente afetada por uma série de fatores de distorção.<sup>62</sup> Para explicar de maneira simples: nenhum/a solicitante de refúgio vai se lembrar e será capaz de apresentar todos os mínimos detalhes de sua reivindicação, e tampouco esses são relevantes para seu pedido de proteção internacional. Diante de todos esses fatores, seria injusto e ilusório esperar que um/a solicitante de refúgio seja considerado preciso e confiável em cada pequeno detalhe de seu pedido a fim de aceitar suas declarações como confiáveis. E se esse fosse o requisito exigido, muitas pessoas legitimamente refugiadas ficariam aquém disso.

Dessa maneira, como apresentado de maneira sucinta na recente publicação do ACNUR,

*a avaliação de credibilidade deve se concentrar nos fatos alegados pelo/a solicitante que sejam identificadas como concretos ou relevantes para a qualificação à proteção internacional, e sejam considerados mais significativos para a resolução da solicitação.*<sup>63</sup>

O Currículo Europeu em Matéria de Asilo (EAC) também enfatiza que,

*Geralmente, é desnecessário se concentrar em fatos menores/periféricos que não afetam os elementos centrais da solicitação.*<sup>64</sup>

Além disso, o EAC fornece uma definição útil do que fatos relevantes são:

*Os fatos relevantes compõem a essência da solicitação e são de relevância direta para a determinação de um ou vários dos requisitos da decisão relevante.*<sup>65</sup>

Por fim, o importante documento de orientação da Associação Internacional de Juizes Especializados em Direito dos Refugiados (IARLJ), também assinala que

*conclusões gerais de credibilidade não devem ser tomadas apenas em achados “não concretos”, parcialmente relevantes ou talvez apenas em descobertas que sejam tangenciais.*<sup>66</sup>

<sup>60</sup> Ver Capítulo I, subseção I.1.

<sup>61</sup> Ver Capítulo I, subseção I.3.

<sup>62</sup> Ver Módulo B.

<sup>63</sup> UNHCR, *Beyond Proof*, p. 42.

<sup>64</sup> EAC Module on COI, Módulo 7, Seção 3.1.

<sup>65</sup> EAC Module on COI, Módulo 7, Seção 2.1.14.

<sup>66</sup> Guia de Credibilidade da IARLJ, p. 33.

Detalhes adicionais: importante ter em mente que nem todos os pequenos detalhes de informação, os quais podem ser importantes para certos propósitos, são considerados como fatos relevantes. Por exemplo, autoridades podem considerar importante qualquer tipo de informação relacionada à rotina do/a solicitante de refúgio e tipos de viagem já realizados por este na Europa; tais detalhes podem ajudar no combate à prática de imigração ilegal e de tráfico humano. Tais informações também podem ser relevantes caso a pessoa tenha sido vítima de maus-tratos ou tenha passado por experiências traumatizantes no caminho, o que influencia sua capacidade de apresentar sua solicitação. No entanto, a mera informação sobre as rotas e modalidades de viagem que ele/ela tenha realizado (e se essa é apresentada ou não de forma consistente, plausível, com detalhe suficiente etc.) não vai ajudar o/a oficial de elegibilidade a chegar a uma conclusão sobre a credibilidade da solicitação de um/a solicitante à concessão de proteção internacional baseada em um suposto risco de perseguição no país de origem. Essa informação não é relevante, uma vez que não está diretamente relacionada ao mérito da solicitação. Os fatos relevantes – dependendo do caso – serão, por exemplo, a nacionalidade, a filiação étnica ou religiosa, o sexo, a orientação sexual, a filiação do/a solicitante a um movimento político, experiências passadas de tortura ou discriminação, esforços para buscar proteção no país de origem etc.

## II. A AVALIAÇÃO DE CREDIBILIDADE DEVE SER JUSTA

### 5. Benefício da dúvida

**A norma em resumo: ao/à solicitante deve ser dado o benefício da dúvida no caso da sua solicitação ser coerente e confiável de maneira geral, mas ainda existir falta de evidência ou clareza em relação a parte de suas declarações.**

Por que é necessário? Como já observado no Capítulo II, o princípio do benefício da dúvida tem um papel fundamental nos procedimentos de refúgio e, especialmente, na avaliação de credibilidade. Considerando-se todos os desafios na tomada de decisões de refúgio e as possibilidades geralmente limitadas do/a solicitante para apresentar evidências mais contundentes,<sup>67</sup> muitas vezes, haverá pontos relevantes na história do/a solicitante, mas que continuam pouco esclarecidos, não confirmados ou duvidosos, mesmo após uma avaliação mais aprofundada. Como lembra o ACNUR,

*é quase impossível para uma pessoa refugiada “provar” cada parte de seu caso e, de fato, se este fosse um requisito, a maioria das pessoas refugiadas não seriam reconhecidas.*<sup>68</sup>

A aplicação do benefício da dúvida em casos relevantes irá refletir não apenas uma necessidade prática (uma conclusão tem de ser alcançada mesmo com limitadas provas disponíveis e diversos fatores divergentes), mas também o propósito humanitário da proteção dos refugiados. Para além da orientação<sup>69</sup> do ACNUR e da IARLJ, esse princípio fundamental também está implícito no artigo 4(5) da Diretiva de Qualificação e é reforçado pelo Tribunal Europeu dos Direitos Humanos, que reconhece, em vários casos que

*[...] dada a situação especial em que os/as solicitantes de refúgio normalmente se encontram, é necessário lhes dar o benefício da dúvida quando se trata de avaliar a credibilidade de suas declarações e dos documentos apresentados em seu apoio.*<sup>70</sup>

Detalhes adicionais: no modelo de tomada de decisões em dois estágios, como apresentado anteriormente neste capítulo, qualquer dúvida significativa quanto aos fatos relevantes deve ser

<sup>67</sup> Ver Capítulo I.

<sup>68</sup> Manual do ACNUR, par. 203.

<sup>69</sup> Ver Capítulo II, subseção II.2.

<sup>70</sup> *R.C. v. Sweden*, App n° 41.827/07 (9 Mar. 2010), par. 50; *N. v. Sweden*, App n° 23.505/09 (20 July 2010), par. 53; *F.H. v. Sweden*, App n° 32.621/06 (20 Jan. 2009), par. 95.

solucionada até o final da primeira fase. Se – após esforços reais do/a solicitante e uma avaliação completa pelo/a oficial de elegibilidade – a maioria das declarações relevantes do/a solicitante tiverem sido aceitas como confiáveis, mas a dúvida ainda persistir em relação a um ou mais fato(s) relevante(s), o/a oficial de elegibilidade terá de considerar a concessão do benefício da dúvida e aceitar esse(s) fato(s) como igualmente confiáveis. Isso permite que o/a oficial de elegibilidade possa seguir para a segunda fase e apreciar a necessidade de proteção internacional.

O exemplo que se segue demonstra a aplicação desse princípio na prática. No caso dado, já foi aceito como verídico que o/a solicitante pertence a um movimento político em seu país de origem e que esse movimento costuma ser vítima de represálias do governo, algumas vezes levando à perseguição. Também foi demonstrado que o/a solicitante se encontra traumatizado devido aos tratamentos desumanos que sofreu no passado. As declarações do/a solicitante sobre suas atividades políticas anteriores e as condições de detenção (incluindo humilhação e maus-tratos durante a detenção) também foram aceitas como verdadeiras. No entanto, nenhuma evidência comprobatória foi encontrada sobre um pequeno centro de detenção no qual o/a solicitante teria sido detido/a antes do seu voo e onde teria sido maltratado/a. A existência das instalações de detenção é um fato relevante (assim como onde os supostos atos persecutórios ocorreram). Será necessário aceitar esse fato como verdadeiro, bem como conceder o benefício da dúvida se:

- ✓ ainda não existirem provas sobre a existência desse centro de detenções, mesmo após esforços legítimos tanto por parte do/a solicitante quanto por parte da autoridade designada (em relação a este último, no que se refere à pesquisa de informações sobre o país);
- ✓ e outras declarações do/a solicitante relacionadas aos fatos relevantes já terem sido aceitas como confiáveis.

### III. A AVALIAÇÃO DE CREDIBILIDADE DEVE SER OBJETIVA

#### 6. Avaliação com base em evidências



**A norma em resumo: as constatações de credibilidade devem ser baseadas e apoiadas por evidências, e toda evidência disponível e relevante deve ser considerada no processo de avaliação. As constatações de credibilidade não devem ser baseadas em premissas infundadas, especulação, estereotipagem, intuição ou “instinto”.**

Por que é necessário: o processo de avaliação de credibilidade pode ser distorcido por vários fatores diferentes, muitos dos quais emanam de circunstâncias individuais e contextuais do/a oficial de elegibilidade<sup>71</sup> Basear-se na intuição, nos instintos, em expectativas estereotipadas ou em especulações

<sup>71</sup> Ver em detalhes nos capítulos IV e VIII do módulo B.



pode facilmente resultar em conclusões equivocadas a respeito da credibilidade de um fato relevante. Por exemplo, rejeitar a credibilidade de uma declaração só porque ela contradiz o que “poderia ter sido razoavelmente esperado” na situação dada é uma decisão seriamente influenciada pela vivência cultural do/a oficial de elegibilidade, por sua personalidade, sua experiência de vida, sua idade, seu sexo etc. Tais decisões especulativas – quando não sustentadas por evidências – podem facilmente levar a conclusões infundadas sobre os pedidos de proteção. Intuição e instinto podem ser considerados úteis em situações da vida cotidiana. Diferentemente, em procedimentos de refúgio, as decisões sobre a credibilidade que se fundamentem em fatores intuitivos e emocionais provavelmente deixarão de cumprir a exigência de uma tomada de decisão objetiva, conforme estabelecido pelo artigo 8(2) (a) da Diretiva de Procedimentos. Ou, como a Associação Internacional de Juízes Especializados em Direito dos Refugiados enfatiza em suas orientações:

*Os/as juízes/as devem fornecer razões substanciais, objetivas e lógicas, fundadas em evidências, para rejeitar fatos passados ou presentes apresentados pelos/as solicitantes em apoio aos seus pedidos. [...]*

*Os/as juízes não devem envolver especulações subjetivas em suas razões para rejeitar a credibilidade das provas do/a solicitante, pois, caso assim procedessem, seria o mesmo que confiar em suposições infundadas.<sup>72</sup>*

### III. A AVALIAÇÃO DE CREDIBILIDADE DEVE SER OBJETIVA

#### 7. Avaliação individual

**A norma em resumo: a avaliação de credibilidade deve ser conduzida de maneira individualizada, com a devida consideração das circunstâncias individuais do solicitante.**

Por que é necessário? tanto o artigo 4(3) da Diretiva de Qualificação quanto o artigo 8(2)(a) da Diretiva de Procedimentos preveem que os procedimentos de refúgio devem ser realizados individualmente. Isso significa que as circunstâncias individuais e contextuais relativas ao/a solicitante devem ser documentadas pela autoridade responsável pelo processo, e este deve considerá-las durante todo o procedimento de refúgio. O ACNUR também salientou em sua recente publicação que

*Os/as entrevistadores/as e os/as oficiais de elegibilidade precisam ter em mente e levar em consideração as circunstâncias individuais e contextuais do/a solicitante em todos os aspectos de análise do pedido, inclusive ao longo da avaliação de credibilidade. Na verdade, trata-se de uma exigência legal.<sup>73</sup>*

Detalhes adicionais: os fatores em questão podem incluir idade, gênero, experiência cultural, educacional e linguística, deficiências, problemas de saúde, traumas, orientação sexual, vergonha ou estigma etc. Tais circunstâncias afetam significativamente os limites e resultados da avaliação de credibilidade. Além disso, eles muitas vezes distorcem a aplicação de indicadores de credibilidade. Portanto, desconsiderar as circunstâncias individuais relevantes do/a solicitante não só estará em desacordo com o requisito de individualização, mas também compromete a objetividade da conclusão alcançada.

A devida consideração dos fatores individuais em questão requer uma **abordagem multidisciplinar**, que será explicada em detalhes no Módulo B.<sup>74</sup>

<sup>72</sup> Guia de Credibilidade da IARLJ, p. 36.

<sup>73</sup> UNHCR, *Beyond Proof*, p. 56.

<sup>74</sup> Sobre esse conceito, ver também em UNHCR, *Beyond Proof*, Capítulo 3.

### III. A AVALIAÇÃO DE CREDIBILIDADE DEVE SER OBJETIVA

#### 8. Abordagem imparcial

**Norma em resumo: a avaliação de credibilidade deve ser conduzida de maneira imparcial. O impacto das circunstâncias individuais e contextuais do/a oficial de elegibilidade sobre as conclusões de credibilidade deve ser minimizado.**

Por que é necessário: a tomada de decisão imparcial é uma exigência do artigo 8(2)(a) da Diretiva de Procedimentos e é um padrão profissional básico para o/a oficial de elegibilidade da Administração Pública e da profissão judicial em todo o mundo. Na verdade, é praticamente impossível imaginar decisões objetivas sobre os pedidos de proteção internacional (e constatações objetivas de credibilidade) sem assegurar uma abordagem imparcial. É importante ter em mente, porém, que a **imparcialidade significa muito mais do que simplesmente evitar que o/a oficial de elegibilidade aborde o caso com um preconceito consciente**. Uma quantidade significativa de pesquisas tem demonstrado que as decisões humanas são seriamente influenciadas por fatores subjetivos e irracionais. Além disso, as circunstâncias individuais e contextuais do/a oficial de elegibilidade possuem um impacto crucial no processo de tomada de decisão. No âmbito dos procedimentos de refúgio, em que a distância cultural, linguística etc. entre o/a oficial de elegibilidade e o/a solicitante tende a ser significativa, o impacto das distorções dessas circunstâncias – muitas vezes inconscientes – é ainda maior. Por conseguinte, a imparcialidade exige que o/a oficial de elegibilidade esteja ciente dos fatores individuais e contextuais relevantes e aprenda a minimizar seu impacto de distorção potencial. Aprimorar o autoconhecimento prevenir o esgotamento são aspectos cruciais neste contexto. O Capítulo VIII do módulo B vai tratar dessas questões com mais detalhes.

### IV. A AVALIAÇÃO DE CREDIBILIDADE DEVE SER TRANSPARENTE

#### 9. Conclusões claras

**A norma em resumo: a avaliação de credibilidade deve conduzir a conclusões claras, definindo quais fatos relevantes são aceitos como verdadeiros, quais são rejeitados e se o princípio do benefício da dúvida foi aplicado.**

Por que é necessário: o Artigo 9(2) da Diretiva de Procedimentos prevê que, quando o pedido for rejeitado, as razões de fato e de direito devem constar na decisão. As conclusões de credibilidade negativas constituem muitas vezes as razões principais para a rejeição de um pedido de proteção internacional, o que significa que tais resultados devem ser claramente explicados na decisão. O Tribunal de Justiça da União Europeia desenvolveu de forma mais detalhada essa obrigação no julgamento M. M., relacionando-o aos artigos 41(2), 47 e 48 da Carta Europeia dos Direitos Fundamentais,<sup>75</sup> que estabelece o direito à boa administração, o direito a um julgamento justo e o direito de defesa (respectivamente). O Tribunal de Justiça considerou que

*[...] a obrigação de declarar as razões de fundamentar uma decisão, as quais são suficientemente específicas e concretas, permite que a pessoa compreenda por que a sua solicitação está sendo rejeitada e este é um corolário do princípio de respeito aos direitos de defesa.<sup>76</sup>*

Detalhes adicionais: além de atender aos requisitos legais fundamentais mencionados, a obtenção de conclusões claras de credibilidade é fundamental também devido a outras razões, tais como:

<sup>75</sup> Charter of Fundamental Rights of the European Union [2010] OJ C83/389.

<sup>76</sup> Julgamento M. M., par. 88.

- ✓ No modelo de dois estágios, também requerido agora pela jurisprudência do TJUE (conforme já apresentado), é impossível passar para a etapa da avaliação das necessidades de proteção internacional enquanto persistirem sérias dúvidas sobre a credibilidade de fatos relevantes. A primeira fase deve ser concluída até alcançar claros resultados sobre a credibilidade dos fatos relevantes, se necessário mediante a aplicação do benefício da dúvida.
- ✓ As decisões fundamentadas e a apresentação das constatações de credibilidade são mais prováveis de serem confirmadas na instância de apelação ou na de revisão judicial. Pois além de fornecerem uma justificativa mais consistente, elas também fornecem maior “credibilidade” para a decisão, com respeito e relação a todas as outras exigências apresentadas neste capítulo.

## IV. A AVALIAÇÃO DE CREDIBILIDADE DEVE SER TRANSPARENTE

### 10. Oportunidade de comentar sobre resultados de credibilidade que sejam negativos

**A norma em resumo: os/as oficiais de elegibilidade devem dar a oportunidade aos/às solicitantes de comentar sobre os problemas de credibilidade que possam levar a resultados negativos na avaliação, antes da decisão ser tomada.**

Por que é necessário: o Artigo 4(1) da Diretiva de Qualificação impõe às autoridades responsáveis pelo processo o dever de cooperar com o/a solicitante de refúgio para estabelecer os fatos relevantes e as circunstâncias do caso.<sup>77</sup> Na interpretação do Tribunal de Justiça da União Europeia, a noção de cooperação prevê “que as duas partes irão trabalhar em conjunto com vistas a um objetivo comum”.<sup>78</sup> O Tribunal de Justiça especifica ainda que

*o direito de ser ouvido [conforme estabelecido pela Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia] garante a cada pessoa a oportunidade de compartilhar seus pontos de vista de forma eficaz durante um procedimento administrativo e antes da adoção de qualquer decisão suscetível de afetar de forma negativa seus interesses [...].<sup>79</sup>*

O Tribunal de Justiça explica o propósito desse princípio ao notar que

*a finalidade da regra de que o interessado de uma decisão contrária deve ser colocado em condições de apresentar suas observações antes da adoção dessa decisão é permitir efetivamente à autoridade competente levar em consideração todas as informações relevantes. A fim de assegurar a proteção de fato, o objetivo dessa regra é, além de outras coisas, permitir à pessoa ou à empresa interessada a correção de um erro ou o envio de informações relativas à sua situação e a argumentação em favor da aprovação ou da não aprovação da decisão, ou em benefício desta, mas tendo um conteúdo específico.<sup>80</sup>*

O Tribunal de Justiça também justificou o porquê desse princípio ter uma relevância particular na estrutura de refúgio:

*Com efeito, nesse tipo de procedimento [de avaliação de um pedido de proteção internacional], que implica difíceis circunstâncias pessoais e práticas em que os direitos essenciais do indivíduo em questão devem ser claramente protegidos, a observância dessa garantia processual é de extrema importância. Não só a pessoa em questão desempenha um papel central no caso, isso porque ela inicia o procedimento e é a única pessoa capaz de explicar, em termos concretos, o que de fato lhe aconteceu e em que contexto isto aconteceu, mas também pelo fato de que a decisão será de crucial importância para a sua pessoa.<sup>81</sup>*

<sup>77</sup> Ver mais no Capítulo I, subseção I.2 e a norma do “dever compartilhado” neste mesmo capítulo.

<sup>78</sup> Julgamento M. M., par. 59.

<sup>79</sup> Julgamento M. M., par. 87.

<sup>80</sup> Sopropé – Organizações de Calçado Lda v Fazenda Pública, C-349/07, Court of Justice of the European Union, 18 December 2008, par. 49.

<sup>81</sup> Julgamento M. M., par. 43.

O Tribunal Europeu de Direitos Humanos também enfatizou que, em sua jurisprudência,

*recai sobre o Estado a responsabilidade de dissipar qualquer dúvida sobre o risco de ser submetido novamente ao tratamento contrário ao artigo 3, no caso em que se prossiga com essa expulsão.*<sup>82</sup>

O ACNUR também tem enfatizado que,

*enquanto uma entrevista inicial seria normalmente suficiente para se conhecer a história de um/a solicitante, ainda assim, poderá ser necessário que o/a examinador/a esclareça eventuais inconsistências e quaisquer contradições em uma nova entrevista, com vistas a encontrar uma explicação para qualquer declaração falsa ou ocultação de fatos relevantes.*<sup>83</sup>

A Associação Internacional de Juízes Especializados em Direito dos Refugiados reafirma essa norma em suas orientações:

*O efeito na avaliação da credibilidade das incoerências e discrepâncias nas evidências, considerando as circunstâncias pessoais do/a solicitante, devem ser claramente explicado para eles/as, os quais devem ter a oportunidade de esclarecê-las. As respostas e explicações dadas pelos/as solicitantes quando questionados sobre as aparentes contradições devem ser levadas em consideração. [...]*

*A todos/as os/as solicitantes deve ser fornecida a possibilidade de refutar, esclarecer ou providenciar as circunstâncias entendidas como atenuantes em relação às provas contrárias ou confusas que sejam de caráter relevante e que poderiam comprometer os itens essenciais de sua solicitação.*<sup>84</sup>

Uma vez que as constatações de credibilidade de caráter negativo geralmente desempenham um papel crucial nas decisões em matéria de proteção internacional, conforme as regras e normas citadas anteriormente, as autoridades envolvidas no processo de decisão devem oferecer ao/à solicitante a possibilidade de esclarecer inconsistências relevantes, imprecisões, contradições ou declarações implausíveis em sua solicitação. Normalmente, isso poderia se dar por meio de uma **entrevista de acompanhamento** e/ou oferecer a **possibilidade de fornecer mais evidências**. Há um risco de que o processo de tomada de decisão possa não estar de acordo com as exigências legais supracitadas se o/a solicitante for informado/a sobre os resultados negativos de credibilidade apenas na decisão final, sem a possibilidade de fornecer esclarecimentos ou evidências complementares. Esses princípios também estão firmemente alicerçados na jurisprudência nacional e na orientação de vários países.

Detalhes adicionais: uma importante consideração de natureza estratégica pode oferecer um apoio maior em relação aos requisitos jurídicos básicos. A experiência demonstrou<sup>85</sup> que as conclusões desfavoráveis de credibilidade (especialmente aquelas relacionadas aos indicadores de credibilidade interna) são, por vezes, originadas por um simples mal-entendido, envolvendo língua ou barreiras culturais, ou, ainda, disfunções naturais da memória humana.<sup>86</sup> Por seu turno, é uma queixa comum em vários Estados europeus que procedimentos de refúgio tendem a ser prolongados demasiadamente, especialmente se vários níveis de recurso estão envolvidos. Não permitir aos/às solicitantes de refúgio comentar sobre as constatações de credibilidade desfavoráveis antes que seja tomada uma decisão – e, portanto, que pudessem esclarecer rapidamente as questões resultantes dos fatores de distorção mencionadas anteriormente – pode contribuir para uma demora de todo o procedimento. Os erros de tradução, mal-entendidos etc., então, têm de ser esclarecidos em um procedimento de recurso que é potencialmente longo, e que até poderia provocar a anulação da decisão de instância inferior e remeter novamente o processo a essa instância.<sup>87</sup>

<sup>82</sup> R.C. v. Sweden, App n° 41.827/07, (9 March 2010), par. 55.

<sup>83</sup> Manual do ACNUR, par. 199.

<sup>84</sup> Guia de Credibilidade da IARLJ, p. 34 e 35 (respectivamente).

<sup>85</sup> Incluindo uma longa experiência do autor sobre casos individuais.

<sup>86</sup> Ver mais detalhes no Módulo B.

<sup>87</sup> Nas situações em que a instância de recurso ou do tribunal não tem o direito de decidir sobre o caso em si. Ver exemplos em: GYULAI, Gábor; ROSU, Tudor. Structural Differences and Access to Country Information (COI) at European Courts Dealing with Asylum. Budapest: Hungarian Helsinki Committee, July 2011. Capítulo II.5.



O quadro a seguir resume mais uma vez os quatro princípios orientadores e as dez normas padrão, acompanhados de um breve comentário e a base legal a eles relacionada.

PRINCÍPIOS/NORMAS	DESCRIÇÃO BREVE SOBRE A NORMA PADRÃO	PRINCIPAL BASE LEGAL <sup>89</sup>
<b>ESTRUTURA</b>	<p>1. Parte da abordagem de duas etapas para a avaliação das solicitações de refúgio</p> <p>2. Avaliação equilibrada utilizando indicadores claros</p>	<p>Jurisprudência do TJUE (Julgamento M.M.); Guia do ACNUR</p> <p>Guia do ACNUR</p>
<b>EQUIDADE</b>	<p>3. Dever compartilhado</p> <p>4. Foco em fatos materiais</p>	<p>Directiva de Qualificação, Art. 4; Jurisprudência do TJUE (Julgamento M.M.)</p> <p>Guia do ACNUR</p>
<b>EQUIDADE</b>	5. Benefício da dúvida	Directiva de Qualificação, Art. 4(5); Jurisprudência do Tribunal Europeu dos Direitos do Homem (TEDH); Guia do ACNUR
<b>OBJETIVIDADE</b>	<p>6. Avaliação com base em evidências</p> <p>7. Avaliação individual</p>	<p>Directiva de Qualificação, Art. 4(5); Jurisprudência do Tribunal Europeu dos Direitos do Homem (TEDH); Guia do ACNUR</p> <p>Directiva de Procedimentos, Art. 8(2); Guia do ACNUR</p> <p>Directiva de Qualificação, Art. 4(3); Directiva de Procedimentos, Art. 8(2)(a); Guia do ACNUR</p> <p>Procedures Directive, Art. 8(2)(a); UNHCR guidance</p>
<b>TRANSPARÊNCIA</b>	<p>8. Abordagem imparcial</p> <p>9. Constatções claras</p> <p>10. Oportunidade em esclarecer quanto aos resultados desfavoráveis de credibilidade</p>	<p>Directiva de Procedimentos, Art. 9(2); Carta dos Direitos Fundamentais da UE, Art. 41(2), 47 e 48; Jurisprudência do TJUE (Julgamento M.M.); Guia do ACNUR</p> <p>Directiva de Qualificação, Art. 4(1); Jurisprudência do TJUE (Julgamento M.M.); Jurisprudência do TEDH; Guia do ACNUR</p>

Em sua recente publicação sobre a avaliação de credibilidade dos sistemas de refúgio da UE, o ACNUR apresentou uma lista de verificação que resume muitos dos padrões apresentados neste capítulo, e que mostra um modelo útil de como e quando aplicá-las no processo de tomada de decisão.<sup>89</sup> Esta lista de verificação conclui o Módulo A deste manual:

<sup>88</sup> Além das orientações nacionais e da IARLJ, assim como a jurisprudência nacional e o conteúdo do Currículo Europeu em Matéria de Asilo.

<sup>89</sup> UNHCR, *Beyond Proof*, p. 261.



# ABORDAGEM ESTRUTURADA PARA A AVALIAÇÃO DE CREDIBILIDADE

As exigências da proteção internacional são conduzidas em uma abordagem de duas etapas. Na primeira etapa se dá a coleta de informações importantes e relevantes, a identificação dos fatos relevantes do/a solicitante e a determinação de quais as declarações do/a solicitante e outras provas podem ser aceitas como válidas. A segunda etapa consiste na análise quanto à existência de um fundado temor de perseguição e o risco real de ferimentos ou danos pessoais qualificados como graves ao indivíduo.

PASSOS	EXPLICAÇÃO	<input checked="" type="checkbox"/>
--------	------------	-------------------------------------

## PRIMEIRA ETAPA: avaliando a credibilidade das declarações do/a solicitante e outras provas

Nota: deve ser dada ao/a solicitante a oportunidade de comentar quanto a possíveis itens desfavoráveis nos resultados de credibilidade, antes de ser tomada uma decisão final.

<b>PASSO 1:</b> COLETE TODAS AS INFORMAÇÕES QUE JUSTIFIQUEM A SOLICITAÇÃO DE REFÚGIO	Todas as declarações e outras provas que justifiquem a solicitação devem ser recolhidas tanto pelo/a solicitante quanto pelo/a OE. As evidências relacionadas com o pedido podem ser apresentadas pelo/a solicitante ou recolhidas pelo OE até que a decisão seja tomada. Isso porque talvez, o/a solicitante não tenha conhecimento a respeito dos fundamentos da proteção internacional, que exige que a análise e a verificação dos fatos de sua alegação devam ser abrangentes.	<input type="checkbox"/>	
↓			
<b>PASSO 2:</b> DETERMINE OS FATOS MATERIAIS	Assim que tenha coletado todos os fatos do caso em questão, o/a OE determina quais possuem fundamento para justificar a proteção internacional. As decisões quanto à concessão da condição de refugiado/a serão tomadas com base na avaliação dos fatos relevantes da solicitação. Estes devem estar no centro da solicitação e devem ser claramente determinados.	<input type="checkbox"/>	
↓			
<b>PASSO 3:</b> AVALIE A CREDIBILIDADE DE CADA FATO RELEVANTE	Na avaliação da credibilidade de cada fato relevante, o/a OE fornece a devida consideração aos indicadores de credibilidade frente às circunstâncias individuais e contextuais do/a solicitante e os fatores que poderiam afetar a interpretação das informações pelo TD.	<input type="checkbox"/>	
↓			
<b>PASSO 4:</b> DETERMINE QUAIS FATOS RELEVANTES SÃO		<input type="checkbox"/>	
↓			
<b>1 Aceitos:</b> Os fatos aceitos são consistentes, suficientemente detalhados e plausíveis, quer sejam ou não fundamentados por prova documental ou outro tipo de evidência.	<b>2 Rejeitados:</b> Os fatos rejeitados são comumente inconsistentes, implausíveis e com ausência de detalhes.	<b>3 Incertos:</b> Os fatos incertos não são fundamentados por provas documentais ou outras, ou são fatos sobre os quais ainda permanecem elementos de dúvida.	<input type="checkbox"/>
		↓	
<b>PASSO 5:</b> CASO APLIQUE O BENEFÍCIO DA DÚVIDA AOS FATOS, QUAIS DELES CONTINUARIAM EM DÚVIDA	Considere a aplicação do benefício da dúvida para cada fato material remanescente sobre o qual um elemento de dúvida ainda permaneça, quando as declarações em seu conjunto forem coerentes e plausíveis em relação à informações do país de origem (COI) e todas as explicações fornecidas pelo/a solicitante para aparentes contradições, incoerências, omissões e aspectos não plausíveis sejam razoáveis.	<input type="checkbox"/>	
↓			
<b>DECISÃO POR ESCRITO:</b> DECLARE DE FORMA CLARA QUAIS OS FATOS SÃO ACEITOS E QUAIS ESTÃO SENDO REJEITADOS, E INDIQUE AS RAZÕES DESSA DECISÃO	Sinalize todos os fatos materiais aceitos que serão levados em consideração na Segunda Etapa – a análise do fundado temor e graves danos. Esses são os fatos materiais aceitos no passo 4, bem como aqueles que foram aceitos no passo 5 depois de ter sido concedido o benefício da dúvida. Indique as razões consideradas para aceitar e/ou rejeitar cada fato.	<input type="checkbox"/>	

## SEGUNDA ETAPA: A análise do fundado temor de perseguição e dos graves danos

# LEITURA COMPLEMENTAR (sugerida pelos autores)

- ACCORD – AUSTRIAN RED CROSS. *Researching country of origin information – A training manual*. 2. ed. Vienna, 2013.
- BYRNE, R. Assessing testimonial evidence in asylum proceedings: guiding standards from the International Criminal Tribunal. *International Journal of Refugee Law*, v. 19, n. 4, p. 609–638, 2007.
- CANADIAN COUNCIL FOR REFUGEES. *The experience of refugee claimants at refugee hearings at the immigration and refugee board*. Montréal, Jan. 2012.
- EUROPEAN ASYLUM SUPPORT OFFICE. *Country of origin information report methodology*, Luxembourg, July 2012.
- EUROPEAN UNION. *Common EU guidelines for processing country of origin information (COI)*. Den Haag, Apr. 2008.
- GYULAI, G.; ROSU, T. *Structural differences and access to country information (COI) at European Courts dealing with Asylum, Hungarian Helsinki Committee*. Budapest: Hungarian Helsinki Committee, July 2011.
- GYULAI, G. *Country information in asylum procedures – Quality as a legal requirement in the EU*. 2. ed. Budapest: Hungarian Helsinki Committee, 2011.
- IARLJ – INTERNATIONAL ASSOCIATION OF REFUGEE LAW JUDGES. *Assessment of credibility in refugee and subsidiary protection claims under the EU Qualification Directive – Judicial Criteria and Standards*. Haarlem, 2013.
- KAGAN, M. Is truth in the eye of the beholder? Objective Credibility assessment in refugee status determination. Las Vegas: William S. Boyd School of Law/University of Nevada, 2003. (Scholarly Works Paper, n. 633)
- NOLL, G. (Ed.). *Proof, evidentiary assessment and credibility in asylum procedures*. Leiden: Martinus Nijhoff, 2005. (Raoul Wallenberg Institute Human Rights Library, n. 16).
- SWEENEY, J. Credibility, Proof and Refugee Law. *International Journal of Refugee Law*, v. 21, n. 4, p. 700–726, 2009.
- UNHCR – UNITED NATIONS HIGH COMMISSIONER FOR REFUGEES. *Beyond proof – Credibility assessment in EU Asylum Systems*. Brussels, May 2013.
- UNHCR – UNITED NATIONS HIGH COMMISSIONER FOR REFUGEES. *Handbook and guidelines on procedures and criteria for determining refugee status under the 1951*. Geneva, 2011.
- UNHCR – UNITED NATIONS HIGH COMMISSIONER FOR REFUGEES. *Convention and the 1968 Protocol Relating to the Status of Refugees*. Geneva, Dec. 2011.
- UNHCR – UNITED NATIONS HIGH COMMISSIONER FOR REFUGEES. *Note on burden and standard of proof in refugee claims*. Geneva, 16 Dec. 1998.
- UNHCR – UNITED NATIONS HIGH COMMISSIONER FOR REFUGEES. *Procedural standards for refugee status determination under UNHCR’s mandate*. Geneva, 20 Nov. 2003.
- UNITED KINGDOM BORDER AGENCY. *Considering the protection (asylum) claim and assessing credibility*. London, Aug. 2012.

## Módulo B

# APRENDIZADO MULTIDISCIPLINAR





## IV. DISTORÇÕES E SOLUÇÕES EM UMA ESTRUTURA MULTIDISCIPLINAR

### ESTABELECENDO O CENÁRIO

A primeira parte deste manual lida com a estrutura procedimental e legal da avaliação de credibilidade. O Módulo B irá **ajudar a aperfeiçoar certas habilidades e áreas do conhecimento** que são indispensáveis para a aplicação adequada da metodologia e dos princípios apresentados no Módulo A.

Este capítulo serve como uma **introdução** ao Módulo B. Seu principal objetivo é oferecer uma visão geral dos inúmeros fatores que podem distorcer ou impactar o uso dos indicadores de credibilidade na prática. O capítulo também irá explicar sobre como a melhoria dos conhecimentos, das habilidades e das atitudes podem ajudar a enfrentar esses desafios e reduzir a possibilidade de erros na avaliação de credibilidade.

O módulo A demonstrou a estrutura conceitual e processual da avaliação de credibilidade, os indicadores de credibilidade e os princípios orientadores para sua utilização. No entanto, a prática mostra que esses conhecimentos só se tornam válidos e aplicáveis quando colocados em um contexto mais amplo, multidisciplinar. Quando aplicados na prática, os indicadores de credibilidade estão sujeitos a inúmeros **fatores de distorção**, os quais não podem ser desconsiderados. Portanto, a **aprendizagem multidisciplinar** é indispensável, a fim de facilitar a redução dos efeitos de distorção, bem como a efetiva aplicação dos indicadores de credibilidade e respectivos princípios orientadores.

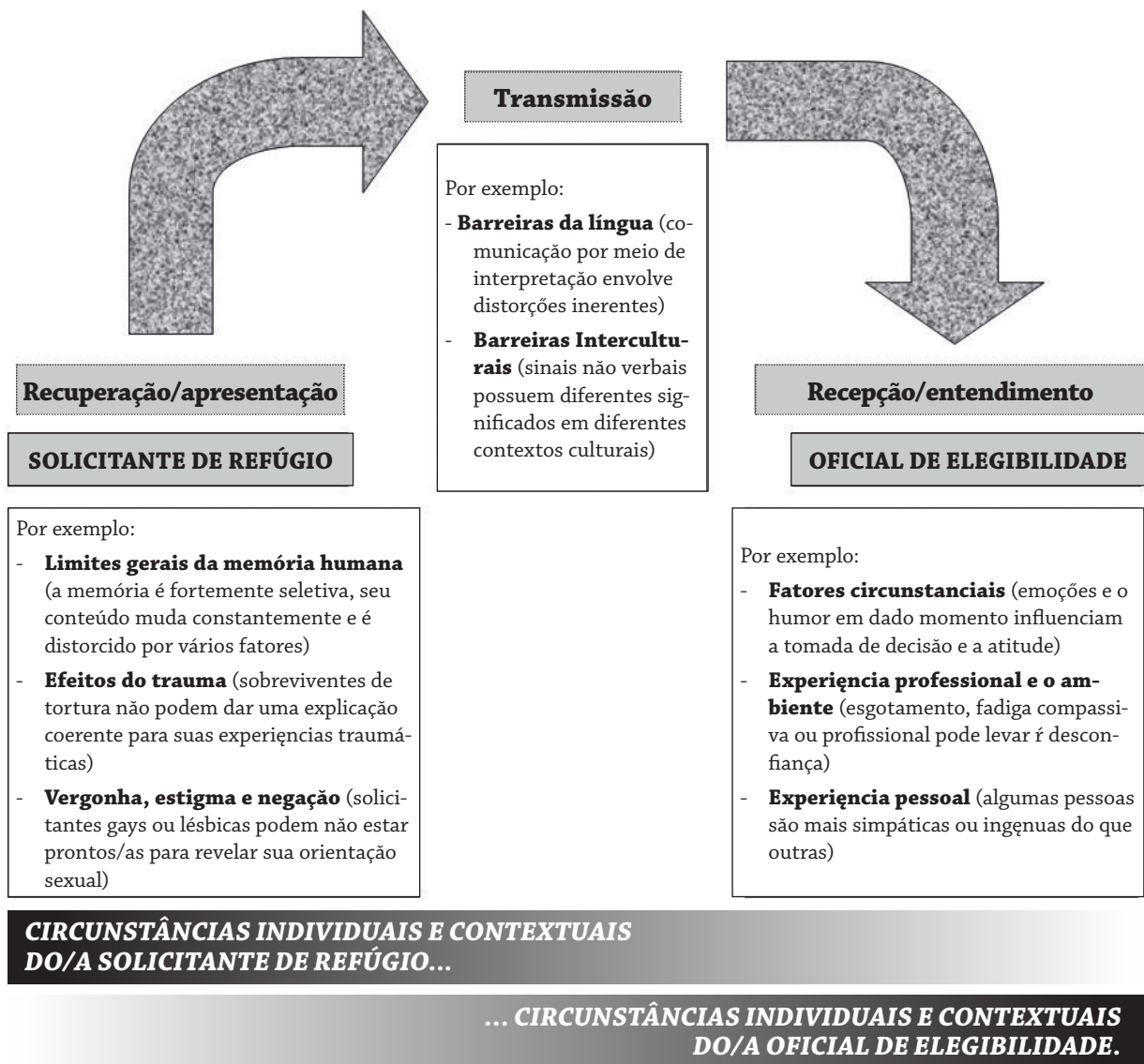
Para uma avaliação de credibilidade adequada, **a informação apresentada pelo/a solicitante (a qual serve como base para a utilização dos indicadores de credibilidade) tem de ser devidamente:**

1. **recuperada e apresentada;**
2. **transmitida;** assim como
3. **recebida e entendida.**

Qualquer distorção ou interferência deturpada em qualquer ponto desse processo pode resultar em uma conclusão de credibilidade subjetiva, tendenciosa ou legalmente errada. Esse processo é **fortemente influenciado pelas circunstâncias individuais e contextuais tanto do/a solicitante quanto do/a oficial de elegibilidade**. Além das limitações gerais da memória humana, uma série de fatores individuais e situacionais vai determinar a forma como o/a solicitante de refúgio é capaz de recordar e apresentar informações relevantes para a avaliação de credibilidade. Trauma, vergonha, estigma ou negação limitam seriamente essa habilidade, mas uma série de outros elementos individuais (idade, sexo, escolaridade, profissão, religião etc.) também tem impacto significativo sobre o processo. As circunstâncias, as experiências e a mentalidade do/a oficial de elegibilidade influenciam a maneira pela qual ele recebe e avalia a informação fornecida pelo/a solicitante. As barreiras culturais e linguísticas entre o/a solicitante de refúgio e o/a oficial de elegibilidade podem distorcer significativamente as informações-chave no processo de transmissão.

O diagrama a seguir destaca – de forma não exaustiva – os principais fatores de distorção e em que ponto eles podem causar dificuldades. Observe que **as circunstâncias individuais e contex-**





**tuais, tanto do/a solicitante de refúgio quanto do/a oficial de elegibilidade têm impacto nesse processo.** Tais circunstâncias envolvem idade, sexo, educação, religião, condição social etc.

Isso significa que a avaliação de credibilidade (e a tomada de decisão de refúgio) é muito mais do que uma questão legal. Sem a devida consideração e o uso de avanços científicos de outros campos, há um risco de que o processo e seus resultados se tornem falhos. Em sua recente publicação, o ACNUR também enfatiza a necessidade de uma abordagem multidisciplinar na avaliação de credibilidade:

*Para levar em consideração as circunstâncias pessoais e contextuais, o/a oficial de elegibilidade necessita superar as barreiras geográficas, culturais, socioeconômicas, de gênero, educacionais e religiosas, assim como levar em consideração as diferentes experiências individuais, temperamentos e atitudes. Esses fatores e circunstâncias abrangem diversos campos disciplinares, incluindo a neurobiologia, a psicologia, o gênero e os estudos culturais, a antropologia e a sociologia. Consequentemente, é necessário que toda a avaliação de credibilidade seja devidamente informada por um rol substancial de evidências empíricas relevantes que existem nesses domínios.<sup>91</sup>*

Esse requisito também **está explícito na legislação da UE**. Conforme o artigo 4(3) da Diretiva de Qualificação,

<sup>91</sup> UNHCR, *Beyond Proof*, p. 56.

*A avaliação de um pedido de proteção internacional deve ser realizada de forma individual e levar em consideração:[...]*

*(c) a **posição individual e as circunstâncias pessoais** do/a solicitante, incluindo fatores tais como experiência, gênero e idade, de modo a avaliar, com base na situação pessoal do/a solicitante, se os atos a que o/a solicitante tenha sido ou poderiam ser expostos equivaleriam à perseguição ou ofensa grave;*

Essa disposição cria, para as autoridades de refúgio, a obrigação clara de realizar a avaliação de credibilidade com a devida consideração das circunstâncias individuais e contextuais do/a solicitante. O artigo 8 (2) da Diretiva de Procedimentos estabelece, ainda, que

*[...] os Estados Membros devem garantir que:*

*(a) as solicitações são examinadas e as decisões são tomadas **individualmente, objetivamente e imparcialmente.***

Um processo de tomada de decisão objetiva e imparcial requer um conhecimento sobre como a memória humana funciona e quais expectativas podem ser realistas em relação à capacidade de um/a solicitante de refúgio de recordar adequadamente eventos passados (com ou sem a presença de um evento traumático). Fatores de distorção interculturais e linguísticos, bem como as circunstâncias próprias do/a oficial de elegibilidade devem ser conhecidas e devidamente tratadas, a fim de evitar a subjetividade e a parcialidade no processo decisório.

As dificuldades inerentes e os fatores de distorção da avaliação da credibilidade podem parecer desanimadores. Todavia, a experiência mostra que através de uma **aprendizagem multidisciplinar**, os erros potenciais podem ser significativamente reduzidos e os indicadores de credibilidade, bem como os princípios orientadores relacionados, podem ser aplicados de forma prática e eficaz.



Contudo, o que significa aprendizagem multidisciplinar em matéria de avaliação de credibilidade? Isso significa que a aplicação efetiva dos princípios jurídicos apresentados no Módulo A **exigem alguma preparação e vivência de aprendizagem em outros campos da ciência**, especialmente a psicologia, neurobiologia, antropologia cultural e linguística. No entanto, nos últimos anos, o intercâmbio de informações e o enriquecimento mútuo entre esses campos e o tema refúgio parecem ter sido bastante limitados, o que pode levar a suposições erradas durante o processo de tomada de decisão. A maior parte dos profissionais de refúgio não é formada por psicólogos/as, psiquiatras, linguistas, antropólogos/as ou especialistas em gênero. Entretanto, não é necessário se tornar

um/a perito/a em qualquer uma destas áreas da ciência para ser capaz de realizar adequadamente uma avaliação de credibilidade. É também evidente que a maioria dos profissionais de refúgio não possui capacidade de aprender de forma consistente a partir da leitura da literatura acadêmica, que normalmente é um material escrito para um público-alvo diferente (especialistas, médicos, psicólogos etc.). Portanto, este módulo oferece **uma coletânea compacta e de fácil utilização dos princípios básicos** provenientes de outros campos da ciência diferentes do direito e que devem ser conhecidos e aplicados na prática da avaliação de credibilidade. Este volume vai apresentar questões relacionadas à memória humana, ao efeito do trauma e do transtorno do estresse pós-traumático (TEPT), às barreiras interculturais e ao impacto das circunstâncias individuais e contextuais do/a oficial de elegibilidade no processo de avaliação de credibilidade. O segundo volume deste manual contém uma segunda parte, que aborda questões específicas e relacionadas à linguagem e à interpretação, ao sexo, à orientação sexual, à identidade de gênero e às crianças. Referências a outros materiais serão feitas mais em profundidade ao final do módulo.

No campo da avaliação de credibilidade, a aprendizagem multidisciplinar – assim como qualquer outro tipo de aprendizado – possui diferentes componentes. Uma classificação mais tradicional e comumente utilizada distingue **três domínios do aprendizado: conhecimento, habilidades e atitude**.<sup>92</sup> O quadro a seguir resume as principais características destes três tipos de aprendizado, utilizando como exemplos o conhecimento-chave, as habilidades e a atitude que um/a professor/a do ensino médio necessita com objetivo de desempenhar seu trabalho de maneira efetiva:

APRENDIZADO	CONHECIMENTO	Habilidades cognitivas	Capacidade de lembrar, estruturar, compreender, avaliar informações e dados; conscientização	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conhece e é capaz de estruturar o material que necessita transmitir aos alunos;</li> <li>- Tem certo conhecimento de psicologia infantil e educacional;</li> <li>- Sabe o que os/a alunos/a devem dominar para fazer um exame de sucesso etc.</li> </ul>
	HABILIDADES	Habilidades psicomotoras	Especialização ou habilidade com manipulação de coisas ou ações verbais	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sabe como utilizar com facilidade um computador, um projetor, um quadro negro e um flip chart;</li> <li>- Possui boa caligrafia;</li> <li>- É capaz de falar claramente e em voz alta na frente de muitas pessoas, de forma compreensível e que prenda a atenção dos/as adolescentes etc.</li> </ul>
	ATITUDE	Habilidades afetivas	Capacidade assimilada de agir de forma consistente em determinada situação; inteligência emocional ou psicológica; sensibilidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acredita em seu papel como modelo para uma nova geração, sabe demonstrar autoconfiança;</li> <li>- É capaz de agir com equilíbrio adequado entre mostrar carinho e disciplina para com os alunos;</li> <li>- Interessado/a e simpático/a frente aos típicos desafios da adolescência etc.</li> </ul>

Esses três domínios da aprendizagem são igualmente importantes, embora existam variações. Tomando o exemplo do/a professor/a do ensino médio: um/a especialista em matemática ou em história moderna irá falhar como professor/a se ele/ela não for capaz de explicar claramente e de forma estruturada ou se ele/ela não é capaz de manter prazos. E até mesmo, um/a professor de inglês bem treinado/a, com excelente capacidade de ensinar e com habilidades de apresentação, irá falhar se não souber lidar com o estresse inerente a esse tipo de trabalho. Portanto, este módulo irá enfatizar igualmente os três domínios da aprendizagem no final de cada capítulo, apresentando ideias de exigências concretas de aprendizagem relacionadas aos conhecimentos, às habilidades e à atitude.

<sup>92</sup> Este modelo é baseado no trabalho de Benjamin Bloom (psicólogo americano) na década de 1950 e é frequentemente referido como “KSA”. Mesmo que diferentes modelos tenham sido elaborados em décadas recentes (muitos deles terão como base o KSA), o modelo KSA foi selecionado para o propósito deste manual devido à sua simplicidade e larga aceitação.



Para uma aplicação adequada dos conceitos legais, dos indicadores e dos princípios orientadores relacionados à credibilidade, a informação apresentada pelo/a solicitante (a qual serve como base para a avaliação de credibilidade) tem de ser recuperada e apresentada; transmitida; bem como recebida e entendida pelo/a oficial de elegibilidade. A lembrança e a apresentação de tais fatos podem ser seriamente distorcidas pelos limites inerentes às características da memória humana, ao impacto do trauma, à vergonha ou outras dificuldades. A transmissão é muitas vezes distorcida por barreiras linguísticas e culturais. A recepção e a compreensão podem ser distorcidas pelas características circunstanciais, profissionais e pessoais do/a oficial de elegibilidade. Qualquer uma dessas interferências e distorções pode resultar em uma constatação de credibilidade subjetiva, tendenciosa ou legalmente equivocada.

O potencial de erros pode ser reduzido com sucesso através da aprendizagem multidisciplinar, ou seja, a obtenção de, pelo menos, conhecimentos básicos de aprendizagem sobre as questões relevantes em psicologia, neurobiologia, antropologia cultural e linguística. A aprendizagem é composta por três domínios: o conhecimento (habilidades cognitivas), habilidades (habilidades psicomotoras) e atitude (habilidades afetivas).





# V. A MEMÓRIA E SUAS LIMITAÇÕES

## ESTABELECENDO O CENÁRIO

Para lembrar de algo, precisamos:

1. **codificar** ou **aprender sobre aquilo** – e isto inclui prestar atenção;
2. organizar e armazenar os aspectos relacionados;
3. recuperar e **reconstruir** seus detalhes.

Existem diferentes formas para que cada aspecto mencionado ocorra. Este capítulo irá ajudá-lo a compreender:

- ✓ Os diferentes **tipos** de memória;
- ✓ Como as pessoas **presenciam, armazenam e recordam memórias** de coisas que lhes aconteceram;
- ✓ Por que a memória é muitas vezes **inconsistente**;
- ✓ Como é possível lidar com um/a solicitante de refúgio com potencial **falta de precisão e inconsistência de memória** acerca de fatos passados.

Ainda há muita coisa que não é compreendida sobre a memória. Este capítulo descreve brevemente algumas das pesquisas mais reconhecidas que estão ajudando a esclarecer como funciona a memória. Tal como acontece com o restante deste manual, este capítulo não tem a intenção de apresentar uma revisão acadêmica abrangente.



## V.1 Tipos de Memória

A capacidade de se lembrar dos acontecimentos passados e de aprender com a experiência é essencial para a sobrevivência. Conseqüentemente, a memória é um dos processos essenciais do cérebro. Isso representa muito mais do que a função de **memória explícita (ou declarativa)**, que abrange

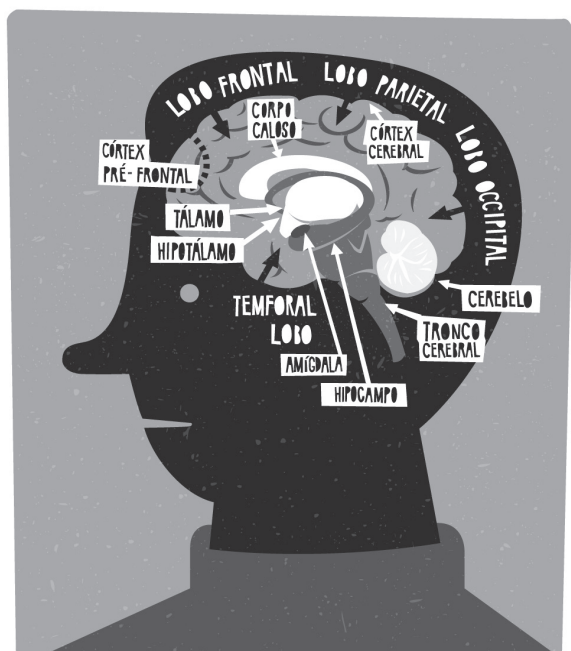
as memórias que podemos acessar em nossas mentes conscientes, como lembranças dos eventos do passado e memórias de fatos. Também inclui **aprendizagem implícita**, cobrindo uma gama de funções inconscientes, como por exemplo, a **memória procedimental** e a **memória emocional**.

**A memória explícita ou declarativa** é um arquivo de longo prazo que pode ser recuperável de maneira consciente, abrangendo as memórias de experiências passadas (**memória episódica**) e as memórias de fatos e significados (**memória semântica**). A área do cérebro considerada como mais importante na memória explícita é o hipocampo, uma estrutura no interior do cérebro. Todavia, outras partes do cérebro também estão envolvidas – por exemplo, a parte do lobo frontal (o córtex pré-frontal), o qual se acredita estar envolvido na lembrança do contexto de uma memória autobiográfica.

### QUESTÕES PARA REFLEXÃO...

Vale a pena fazer uma breve pausa, mesmo nestes instantes iniciais. A fraqueza da memória é algo óbvio, pois se ela fosse um sistema perfeito, então todos nós estaríamos aptos/as a atingir 100% de pontuação em exames com base somente na recordação dos fatos. Você poderia, por exemplo, ser capaz de recitar este capítulo inteiro, sem olhar no texto novamente, após uma única leitura. Infelizmente, é pouco provável que isso aconteça!

Aprender a andar de bicicleta é um exemplo de **memória procedimental**. Isso requer a repetição de uma atividade complexa inúmeras vezes. É o meio pelo qual se aprende qualquer habilidade motora ou atividade cognitiva. A área do cérebro importante na aprendizagem processual é o corpo estriado, outra estrutura profunda no interior do cérebro. Essa memória não é facilmente acessível para a mente consciente - geralmente o indivíduo pode andar de bicicleta ou tocar um instrumento sem ter consciência de como as ações motoras são organizadas.



Outro exemplo de memória de longo prazo diz respeito à **aprendizagem emocional**. O condicionamento do medo é um exemplo específico de condicionamento Pavloviano<sup>93</sup> – que envolve montar um estímulo neutro e um estímulo de provocação de medo. Pavlov combinou o som de um sino associado à apresentação da comida e, com o tempo, os cães aprenderam a salivar simplesmente ao ouvir o sino – com isso havia se formado um estímulo condicionado. Com o medo condicionado, um estímulo anteriormente neutro (por exemplo, um sino) é lembrado como uma fonte de medo. Um neurologista famoso escondia um alfinete em sua mão quando se encontrava com seu paciente todas as manhãs. Devido a um acidente neurológico, seu paciente havia perdido toda a memória consciente. Depois de algumas manhãs, o paciente se recusou a apertar a mão do médico – embora ele não pudesse dizer o porquê. Ele não conseguia sequer

se lembrar de ter conhecido o neurologista antes, mas, ainda assim, tinha aprendido a não apertar sua mão.

<sup>93</sup> Nomeado em homenagem ao psicólogo russo Ivan Petrovich Pavlov (1849–1936).

A aprendizagem emocional pode ser especialmente importante no contexto das pessoas refugiadas, isso porque são pessoas suscetíveis a terem experimentado eventos mais assustadores do que a maioria das pessoas comuns. A região do cérebro envolvida na aquisição dessas memórias traumáticas é outra estrutura cerebral interna e profunda, denominada amígdala. Mais uma vez, essas memórias não estão sempre disponíveis para a memória consciente, mas podem aparecer espontaneamente, por exemplo, com os **flashbacks** (recordações vividamente angustiantes, muitas vezes sensoriais de experiências traumáticas, geralmente ocorrendo como se estivessem acontecendo aqui e agora).

No contexto de refúgio, a memória episódica e semântica (que juntas formam as memórias autobiográficas), bem como a memória emocional e especialmente as memórias traumáticas tendem a ser mais importantes. As questões relacionadas ao trauma e à memória traumática serão tratadas no próximo capítulo.

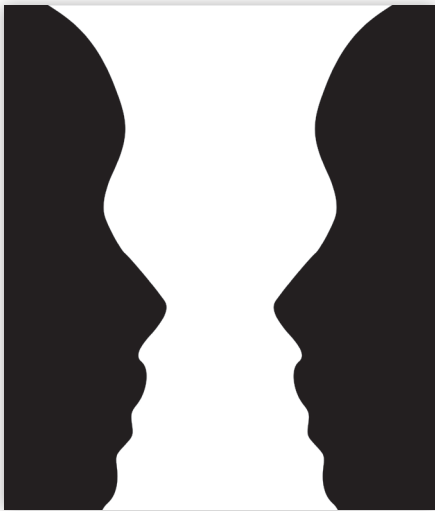


## V.2 Memória episódica

A memória episódica refere-se à memória de **eventos experimentados pessoalmente**. A memória episódica também tem sido chamada de “viagem mental no tempo”, porque envolve uma sensação de ter estado lá. Esse tipo de memória é de fundamental importância na avaliação de credibilidade; visando um “bom desempenho” em relação aos indicadores de credibilidade (ver Módulo A), espera-se do/a solicitante de refúgio a capacidade de recordar dos eventos que foram por ele/a vivenciados de uma forma coerente e detalhada.

### 1. Acontecimentos de codificação (memórias episódicas)

Os eventos que vivenciamos **passam primeiro pela fase de sensações primárias para então se tornarem percepções parcialmente processadas**. Por exemplo, nós temos uma tendência a procurar padrões em uma imagem. A imagem abaixo representa uma ilusão de ótica comum,

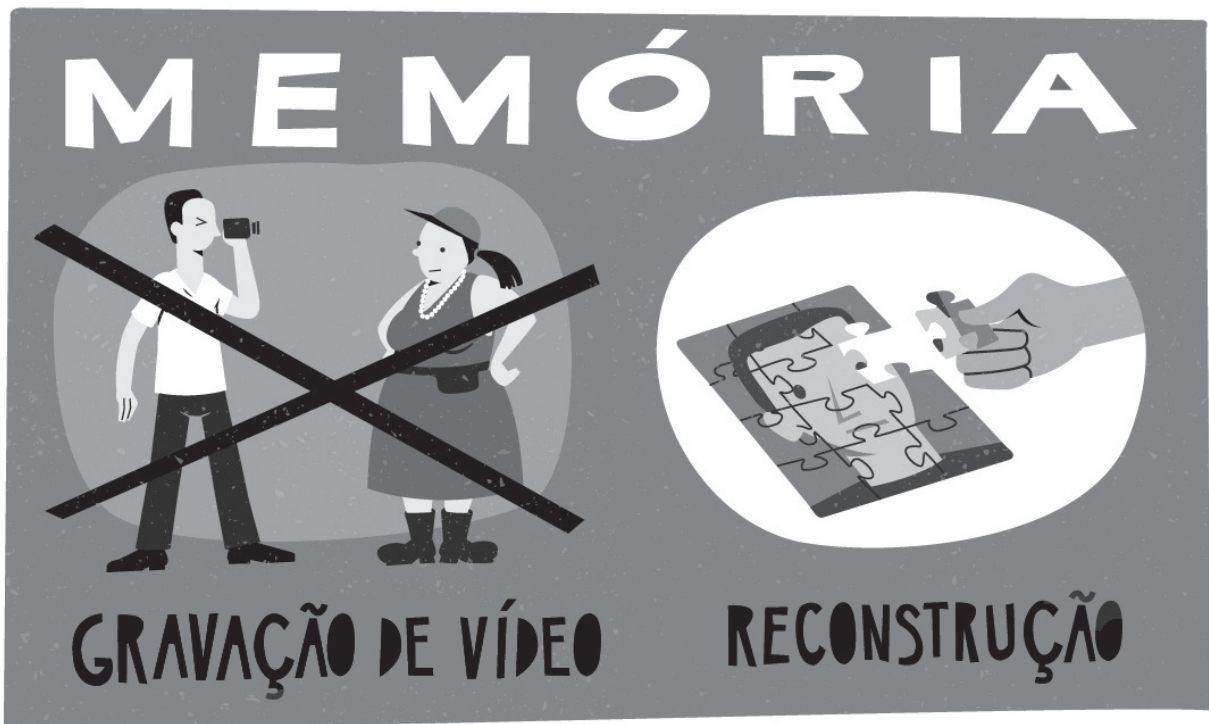


é simplesmente um padrão dimensional em preto e branco, mas ele aparece como um vaso ou como duas faces.<sup>94</sup>

A informação sobre acontecimentos é transferida para o hipocampo, onde uma parte é **codificada num curto prazo, fazendo funcionar o armazenamento de memória**. Algumas dessas memórias **entram em um arquivo de longo prazo**; outras provavelmente serão perdidas. O mecanismo exato de codificação não é totalmente conhecido, mas está associado a alterações na função de células nervosas (por exemplo, plasticidade sináptica) e em nível molecular.

Considerando os objetivos deste capítulo, a ideia principal é que **nosso cérebro não é um simples gravador de vídeo**. Em vez disso, **a informação é armazenada e codificada**

**de forma única para cada indivíduo**, ou seja, depende de suas experiências e da maneira como ele percebeu tais eventos. Esse processo de codificação é o que se encontra no cerne da lembrança – que é um processo de reconstrução e não a repetição de uma fita cassete.



Um grupo de pesquisadores/as utilizou alguns exemplos chamativos para demonstrar como as pessoas podem estar tão concentradas em uma tarefa ao ponto de perder as coisas mais óbvias acontecendo ao seu redor.<sup>95</sup> Em um dos exemplos, eles mostram uma pessoa que fornece instruções a um estranho (o/a pesquisador/a). No meio da conversa, outro/a pesquisador/a troca de lugar com o primeiro – e o indivíduo está tão focado em observar o mapa e buscar direções que ele não percebe nada. O aspecto **atenção** é algo muito importante em relação ao que iremos relembrar mais tarde acerca de um evento.

<sup>94</sup> Fonte da imagem: Uma taça branca ou dois rostos negros? (autor e direitos de reprodução: Bryan Derksen), 2 de março de 2007 – extraído de Wikimedia Commons.

<sup>95</sup> Você pode assistir esse vídeo em: <http://www.theinvisiblegorilla.com/videos.html>.

Uma pesquisa importante examinou testemunhas oculares de crimes e de cenas angustiantes, deixando claro que **as pessoas conseguem lembrar melhor dos detalhes centrais de uma cena do que dos detalhes periféricos e menos importantes**. Detalhes centrais são definidos diferentemente, mas geralmente se referem ao ponto essencial da história – quem fez o que a quem – assim como o que era emocionalmente importante. A “centralidade” de um detalhe só pode ser avaliada pela pessoa envolvida na experiência. Existem também evidências de um aspecto conhecido como **efeito da arma**, no qual a atenção das testemunhas fica tão concentrada na arma, que se apresenta ameaçadora, que são, ao que parece, menos capazes de codificar ou recordar de outros detalhes da situação. Detalhes periféricos são definidos como detalhes que não são críticos para a ação do evento – normalmente aspectos como a data, a hora e outras pessoas envolvidas na cena do crime. A razão para esta “seletividade” se torna óbvio: a capacidade de memória é limitada; ela simplesmente não pode codificar todas as informações do contexto.

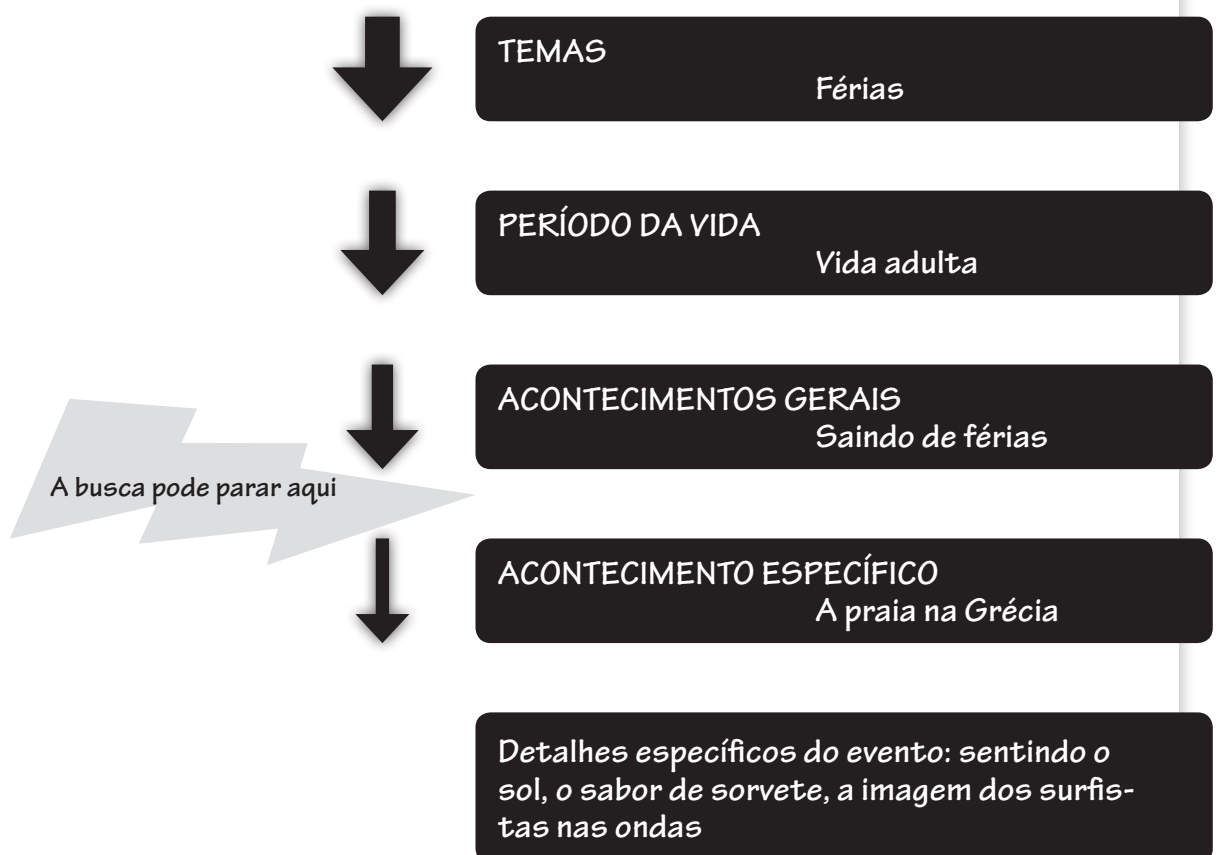
## 2. Recuperação de acontecimentos (memória episódica)

### EXERCÍCIO V.a

Tente recordar de uma ocasião em que você estava sentado/a sozinho/a em uma praia (ou uma montanha) durante as férias e escreva como você se sentiu naquele momento.

Um modelo descreve sua pesquisa por meio de suas lembranças da seguinte maneira:

Busca através do conhecimento pessoal...





Se em pelo menos uma ou mais das vezes que você se sentou na praia algo terrível lhe ocorreu, então você pode ter aprendido a parar de procurar no nível de “acontecimentos gerais” – antes de chegar às memórias dolorosas. Isto é conhecido como **memória supergeneralizada** e tem sido amplamente estudado em indivíduos que apresentam depressão e estresse pós-traumático (PTSD), entre outros diagnósticos psiquiátricos.

Se você foi educado/a a valorizar os acontecimentos gerais que lhe ensinaram uma lição importante na vida, em vez de eventos individuais, então você pode parar a sua busca em “Saindo de férias”.<sup>96</sup>

### 3. Detalhes da memória episódica

Como vimos acima, **a lembrança de detalhes de um evento dependerá, em primeiro lugar, do que foi presenciado e codificado na época.** Certas características de um evento, como a existência de uma arma, irão direcionar a atenção da pessoa, em detrimento de outros detalhes menos importantes (naquele momento).

Estamos mais propensos a acreditar na memória de alguém (incluindo a nossa) caso esta contenha detalhes mais vívidos. Todavia, o **efeito inflação do imaginário** descreve como a imaginação de alguma coisa pode facilitar a elaboração de uma “memória”, integrando-a às nossas outras memórias, de modo a que tenhamos a certeza de que aquilo é de fato uma memória, mesmo que tenha sido inventada (por exemplo, por um pesquisador ou entrevistador que “sugere” memórias).

### EXERCÍCIO V.b

“Um homem de meia-idade lembrou de seu pai distraído-o quando ele era um garotinho (com cerca de quatro anos de idade), perguntando-lhe quem foi o primeiro homem na Lua. Nessa época, o menino era muito interessado sobre o pouso Lunar, e esse episódio ocorreu enquanto seu pai estava no telefone com a sua mãe, que tinha acabado de dar à luz a seu irmão mais novo. [Ele] tinha uma memória muito vívida e carinhosa de seu pai o acalentando; pois ele estava muito agitado com o nascimento e, em suas memórias, ele pode ‘ver’ seu pai no telefone e quase ‘ouvir’ sua voz. Somente décadas depois ele percebeu que seu irmão tinha nascido em 1968, um ano antes do primeiro pouso na Lua”<sup>97</sup>

Quais são as explicações possíveis para esse estranho fenômeno? Anote suas ideias.

Existem algumas explicações possíveis:

- ✓ Seu pai estava no telefone com alguém, e o menino estava preocupado, mas não sobre o nascimento de seu irmão (agora ele sabe que seu pai também estava preocupado com o nascimento de seu irmão e misturou os dois acontecimentos);
- ✓ O acontecimento ocorreu como descrito, mas o que seu pai disse de fato foi: “Quem você acha que vai ser a primeira pessoa a pisar na lua?”;
- ✓ Seu pai o questionava sobre outra coisa – agora ele sabe que estava interessado no pouso lunar quando garoto; então ele inseriu este pequeno conhecimento de si mesmo na memória de seu pai falando sobre outra coisa (da qual ele não se lembra mais, já que não é de tal maneira parte do que ele sabe acerca de si mesmo agora).

<sup>96</sup> Ver mais sobre este assunto na subseção V.5. O capítulo VII também irá tratar das questões culturais e interculturais.

<sup>97</sup> Extraído de: Conway, Martin; Holmes, Emily. *Guidelines on memory and the law: recommendations from the scientific study of human memory*. Leicester: The British Psychological Society, 2008, p. 11–12.

#### 4. Memórias esquemáticas

##### EXERCÍCIO V.c

Tente se lembrar do que estava fazendo ontem. Talvez, você estava no trabalho e ainda pode se lembrar de algumas tarefas específicas que fazia – a que horas você saiu para o almoço e com quem conversou.

Agora, tente se lembrar do que estava fazendo no mesmo dia, na semana passada, também no ambiente de trabalho.

Agora tente lembrar do que você estava fazendo no mesmo dia do ano passado.

Você começou utilizando a expressão “provavelmente” para as suas memórias de um ano atrás? À medida que o momento se distancia no tempo, você fica mais inclinado a fazer suas descrições com base no conhecimento sobre os tipos de coisas que você faz no trabalho em vez de realmente lembrar eventos específicos. Essa memória esquemática é uma das maneiras pelas quais acessamos as **memórias específicas**.

Você consegue se lembrar do pagamento da conta na última vez que foi a um restaurante? Você provavelmente começará a pensar nos restaurantes/cafés, nos jantares/almoços, nas pessoas com quem você costuma comer fora. Somente se em algum momento um evento se destacou (por exemplo, se você não pagou a conta e foi perseguido pela rua), você vai recordar facilmente de episódios reais de pagamento. Nós também somos mais propensos/as a recordar o primeiro e os mais recentes exemplos daquele tipo de acontecimento.

Além disso, espera-se que as pessoas se lembrem do que acontece *normalmente*. Outro exemplo típico é o impacto das impressões visuais regulares (por exemplo, dos filmes) na memória esquemática. Por exemplo, em filmes de Hollywood e séries de TV norte-americanas, os/as juízes/as sempre utilizam um pequeno martelo. Isto é incomum em muitos países europeus. Uma pessoa de um desses países, quando solicitada a recordar memórias acerca de uma audiência realizada há muitos anos, pode se “lembrar” do/a juiz/a utilizando um pequeno martelo, porque é assim que eles imaginam que os/as juízes/as *geralmente* são (pelo menos na TV). Muitas vezes, nós preenchemos as lacunas em nossa memória utilizando esses detalhes esquemáticos.

Isso também se aplica às memórias angustiantes. Estudos de pessoas que foram abusadas sexualmente ou fisicamente agredidas mostram como as lembranças de episódios individuais podem fundir-se umas às outras ou podem se misturar.

O tempo decorrido desde um acontecimento é conhecido como **período de retenção**. Quanto mais longo o período de retenção, mais as pessoas estão propensas a confiar em suas memórias esquemáticas.

Em face de todos esses fatores, é evidente que relembrar de experiências pessoais é um processo muito mais complexo e difícil do que comumente se imagina. Como o relatório sobre memória da *The British Psychological Society* conclui resumidamente:

**Memórias normalmente contêm apenas alguns detalhes muito específicos.** A lembrança detalhada de data e hora de experiências específicas geralmente é muito escassa, visto que se trata de uma informação muito específica assim como a recordação exata de conversas



## RESUMO

Memórias episódicas são memórias de eventos experimentados pessoalmente. A codificação de detalhes de um determinado acontecimento depende do que estamos prestando a atenção naquele momento. Se vivenciamos um evento semelhante repetidas vezes, nós desenvolvemos uma memória esquemática, que se torna uma espécie de memória geral, na qual confiamos quando já não podemos recordar os detalhes. Memórias episódicas são memórias de eventos experimentados pessoalmente. A codificação de detalhes de um determinado acontecimento depende do que estamos prestando a atenção naquele momento. Se vivenciamos um evento semelhante repetidas vezes, nós desenvolvemos uma memória esquemática, que se torna uma espécie de memória geral, na qual confiamos quando já não podemos recordar os detalhes.

*faladas. Como regra geral, em uma memória de longo prazo, a recordação em um grau elevado de detalhes muito específicos é algo incomum.<sup>98</sup>*

### V.3 Memória semântica

A memória semântica é a **memória relativa aos fatos, a nós mesmos ou ao mundo**. Em resumo, a memória semântica é conhecimento.

Normalmente, quando aprendemos algo pela primeira vez, **ele começa com uma experiência episódica**. Na primeira vez em que você aprendeu que Cairo era a capital do Egito, por exemplo, talvez você tenha ido para casa e contado a seus pais sobre sua aula na escola naquele dia. Com o tempo, os fatos foram sendo reforçados pela leitura, pelos filmes e, eventualmente, a uma visita ao Cairo. A memória agora deixou de ser um episódio lembrado de aprendizagem para ser um item de conhecimento. Você provavelmente já não consegue se lembrar da aprendizagem do fato – ainda que tenha havido um momento em que isso aconteceu.

#### 1. Objetos

Pesquisadores/as têm estudado pessoas que, logo após uma lesão cerebral, possuem dificuldades para atribuir nomes a certos tipos de objetos – esta seria uma maneira pela qual os/as psicólogos/as poderiam descobrir o que ocorre no cérebro. A maioria das pessoas que têm dificuldades em nomear objetos acha mais fácil nomear ou descrever coisas inanimadas em comparação com imagens de animais e de pessoas. Por exemplo, um/a paciente com uma doença cerebral aguda descreveu um submarino como um “navio que passa por debaixo do mar”, mas descreve uma aranha como uma “pessoa à procura de coisas”.<sup>99</sup> Essa descoberta intrigante (que se repetiu em outros/as pacientes com danos cerebrais) levanta questões sobre como as pessoas armazenam o conhecimento.

<sup>98</sup> Conway, Martin; Holmes, Emily. *Guidelines on memory and the law: recommendations from the scientific study of human memory*. Leicester: The British Psychological Society, 2008, p. 2 (grifo nosso).

<sup>99</sup> Warrington, Elizabeth K.; Shallice, Tim. Category specific semantic impairments, *Brain*, v. 107, n. 3, p. 829–854, 1984.

## EXERCÍCIO V.d

Descreva (por escrito) o que é uma cadeira.

Descreva (por escrito) um leopardo para alguém que não sabe o que é.

Existe alguma diferença entre a maneira como você descreve essas duas coisas?

Sua memória semântica relacionada às coisas (e pessoas/animais) contém tanto as características visuais (e outras sensoriais) quanto o conhecimento funcional a respeito da utilização de tais coisas. Observe no exercício acima: em qual situação você usou descrições mais funcionais e em qual você usou descrições mais visuais? Resultados de pesquisas cuidadosamente elaboradas têm levado à conclusão de que nossa maneira de distinguir coisas vivas baseia-se mais nas diferenças visuais (e outras sensoriais), enquanto nossa forma de distinguir objetos inanimados está mais relacionada às suas funções.

## EXERCÍCIO V.e

Descreva, sem olhar para elas, as moedas e as cédulas que seu país utiliza, com o máximo de detalhes possível, especificando ao menos a cor e as pessoas, edifícios etc. que elas apresentam.

Assim que tiver feito isso, verifique quantas moedas e cédulas você conseguiu descrever corretamente.

Ao fazer este exercício a maioria das pessoas tem um desempenho ruim. Como isso é possível, se vemos e usamos essas moedas e cédulas várias vezes no dia a dia? A explicação é que tais moedas e cédulas são objetos inanimados, portanto, estamos apenas interessados/as em sua função (“Eu posso usar isso para pagar”) e nos principais recursos relacionados a eles (“quanto isso vale”). A cor e outras características semelhantes (sensoriais) são bem menos importantes. Lembre-se também do que já foi dito sobre a seletividade da memória.

Em outras palavras, enquanto nós precisamos saber como alguém se parece para encontrá-lo/a em um fila de outras pessoas, nós não precisamos saber como os objetos comuns do cotidiano se parecem (por exemplo, moedas) para poder utilizá-los. Nossas memórias priorizam o que é mais útil para nós – a informação *sensorial* sobre as pessoas e os animais e as informações *funcionais* sobre os objetos inanimados.

### 2. Características em uma paisagem

Muitos estudos têm observado o que ocorre quando as pessoas se lembram de características (tais como de edifícios, de pontes) em uma paisagem. As pessoas **não se lembram com precisão**, mas normalmente se lembram de coisas em relação umas às outras, e existem distorções em suas memórias quanto a distâncias e tamanhos.

**As pessoas organizam suas memórias de um ambiente usando pontos de referência** – como uma igreja, uma mesquita, um monumento ou um supermer-







cado. As distâncias em relação a esses pontos de referência podem, então, ser distorcidas. Por exemplo, a distância entre um edifício comum e um ponto de referência poderá ser julgada maior que a distância entre um ponto de referência e um edifício comum.



Quando as pessoas são questionadas sobre a duração de uma viagem, elas tendem a adotar como parâmetro o número de pontos de referência ou cruzamentos ou curvas na estrada – quantos mais pontos de referência, mais longa a viagem será percebida. Subidas e descidas também são julgadas como responsáveis por consumir mais tempo.

Todas essas constatações são resultados de experimentos – contudo, isso não quer dizer que todas as pessoas vão cometer essas distorções sempre. Outras pessoas podem ter uma boa noção das distâncias – ou podem ter sido treinadas como agrimensores!



### 3. Horários e datas

O teste de horários e datas é outro item frequente em entrevistas de refúgio e na avaliação de credibilidade. Esse é um fator que tem sido estudado por psicólogos/as usando diários pessoais. Por exemplo, pesquisadores/as podem pedir a um grupo de pessoas para manter diários durante alguns meses – ou, em alguns casos, ter encontrado pessoas que mantinham diários por anos. Os/as pesquisadores/as podem então utilizar esses diários para testar a memória dos/as participantes com



relação aos fatos que tenham registrado. Aparentemente, podemos datar de forma razoavelmente segura eventos que tenham ocorrido até duas semanas atrás, e depois essa capacidade vai piorando à medida que o evento se distancia no tempo. Em um estudo de um diário mantido por 4 meses, as datas que foram registradas chegaram a ter até três meses de diferença posteriormente.<sup>100</sup>

**Nós conseguimos reter datas de eventos somente se praticamos (exercitamos)** isso, o que faríamos, talvez, se:

- a. pertencemos a uma cultura que valoriza a datação precisa de eventos; e
- b. for importante para nós lembrar da data (por exemplo, nascimentos e aniversários).

Eventos incomuns e memoráveis são normalmente mais lembrados se falamos sobre eles. Mas isso não se aplica especificamente às datas desses eventos – exceto quando se esteja falando de uma data em especial. Por exemplo, em Londres, havia bombas no sistema de transportes, em 7 de julho de 2005. O evento é conhecido popularmente como 7/7, assim, muitas pessoas seriam capazes de informar o dia e o mês. No entanto, poucas pessoas irão se lembrar do ano correto. Qual foi o ano do 11/09?

- ✓ Eventos públicos: um estudo norte-americano pediu às pessoas para darem a data da sentença do julgamento de OJ Simpson – um evento que teve ampla cobertura da mídia. Mesmo pessoas que disseram ter acompanhado o julgamento com interesse identificaram a data com erro de mais de três anos (para algo que ocorrera há oito meses).<sup>101</sup>
- ✓ Eventos pessoais: as pessoas foram questionadas sobre procedimentos médicos ou crimes violentos (para os quais existem datas registradas). O que os/as pesquisadores/as descobriram (e que normalmente acontece em tais casos) é conhecido como “**efeito telescópio**”, em que esses eventos altamente importantes e pessoais são comumente lembrados como acontecimentos mais recentes do que realmente são..

A datação imprecisa pelos/as solicitantes de refúgio pode causar problemas de duas maneiras:

- ✓ Em primeiro lugar, se o/a oficial de elegibilidade verifica a data e descobre que é inexata (e, então, usa isto para justificar falta de credibilidade);
- ✓ Em segundo lugar, se o/a solicitante verifica a data real e se corrige quando questionado/a novamente – apresentando uma aparente discrepância em suas declarações.

## EXERCÍCIO V.f

Anote as datas dos dez eventos ocorrido a mais de um mês atrás. Não inclua aniversários ou outros eventos que estejam relacionados com datas. Também não inclua eventos que foram restritos a você e eventos públicos. De quais datas você consegue se lembrar? De quais não consegue se lembrar? De quais datas você tem mais certeza?

Em seguida, tente conferir algumas dessas datas com amigos/as e companheiros/as ou consulte em sites de notícias para aqueles eventos públicos. Quantas datas você conseguiu acertar? Alguma coisa fez com que você tivesse mais certeza? (Por exemplo, associar esse evento a qualquer outra coisa que tivesse uma data óbvia, tal como o dia após seu aniversário.) Você estava certo quanto àquelas datas sobre as quais você estava mais confiante ou não?

<sup>100</sup> Thompson, Charles P. Memory for unique personal events: the roommate study. *Memory & Cognition*, v. 10, n. 4, p. 324–332, 1982.

<sup>101</sup> Bluck, Susan; Levine, Linda J.; Laulhere, Tracy M. Autobiographical remembering and hypermnesia: a comparison of older and younger adults. *Psychology and Aging*, v. 14, n. 4, p. 671–682, 1999.

#### 4. Frequência, duração, sucessão

**Quantas vezes** você esteve doente nos últimos três meses? Os/as pesquisadores/as solicitaram a um grupo de pessoas que registrassem por três meses em seus diários os registros sobre sua saúde (assim, seria possível argumentar que elas teriam mais lembranças de sua saúde nesse período, graças ao exercício de escrever – pelo menos uma vez – em seus diários). Posteriormente, quando foram testadas, suas memórias eram apenas 65% precisas a respeito dos períodos em que estiveram doentes.<sup>102</sup>

**Por quanto tempo** você esteve doente nos últimos três meses? O mesmo estudo – em conformidade com muitos outros – demonstrou que nós não somos muito bons/boas em calcular a duração e a frequência, mesmo quando se trata de eventos pessoais e importantes.

Se você tivesse andado pela sua cidade e tivesse tirado algumas fotos ao longo de um dia, você acha que conseguiria colocá-las na **ordem correta** no final do dia? Um estudo<sup>103</sup> mostrou que as pessoas envolvidas na experiência tiveram apenas 50% de acerto. Dois meses depois, elas só conseguiram organizar 36% das fotos na ordem correta. Ambos os estudos demonstram que **nós somos surpreendentemente ruins para lembrar de nossas experiências na ordem correta**.



A memória semântica é conhecimento. A memória semântica das pessoas relacionadas a características físicas de objetos do cotidiano, à posição relativa e a distâncias de ambientes, a datas, duração, frequência e ordem de eventos é normalmente muito imprecisa. Entrevistas criteriosas podem ajudar as pessoas a se lembrar de alguns detalhes com mais precisão. Contudo, a pressão para “acertar” vai incentivar as pessoas a chutar e palpar – gerando mais imprecisões e, ao longo de reiteradas entrevistas, inconsistências.

## V.4 Memória autobiográfica

Esse é o termo utilizado para as **memórias que temos das nossas experiências pessoais e é essencial para nosso senso de identidade**. A memória autobiográfica pode incluir apenas o conteúdo do qual participamos em dado momento – em outras palavras, trata-se da **nossa experiência em relação a um evento, não do evento em si**. Por conseguinte, não é completa; e nunca será um registro literal do que aconteceu.

Um estudo mostrou que perguntar “o que” aconteceu gera um maior número de lembranças precisas no diário de uma pessoa. Por sua vez, “quando?” demonstrou ser a pergunta menos eficaz.<sup>104</sup>

<sup>102</sup> Cohen, Gillian; Java, Rosalind. Memory for medical history: accuracy of recall. *Applied Cognitive Psychology*, v. 9, n. 4, p. 273–288, 1995.

<sup>103</sup> Burt, Christopher D. B.; Kemp, Simon; Conway, Martin. Ordering the components of autobiographical events. *Acta Psychologica*, v. 127, n.1, p. 36–45, 2008.

<sup>104</sup> Catal, Linda Lhost; Fitzgerald, Joseph M. Autobiographical memory in two older adults over a twenty-year retention interval. *Memory & Cognition*, v. 32, n. 2, p. 311–323, 2004.

Para os/as solicitantes de refúgio, o tempo não pode ser marcado em função do calendário, mas por **eventos pessoais ou socialmente significativos**. “Since the eruption of Mt. St. Helens, has anyone beaten you up?” (“Desde a erupção do monte St. Helens, alguém já te agrediu?”)<sup>105</sup> é o título de um estudo que explorou como melhorar nas pessoas a precisão quanto à declaração de datas – visando **reduzir o “efeito telescópio”**,<sup>106</sup> a pesquisa comprovou melhoras nas estimativas de quando os eventos aconteceram a eles/as, em comparação com a mera pergunta por datas. Isso não funcionaria, é claro, para qualquer um/a em qualquer outro lugar que não tivesse sido afetado/a por essa erupção vulcânica. Eventos marcantes precisam ser pessoalmente significativos.

Quando nos recordamos de uma experiência, isso é feito com base em nossas memórias daqueles aspectos do evento sobre os quais prestamos mais atenção, o que dependerá de fatores como os nossos sentimentos naquele momento, mas também levando em consideração outros atributos, como o autoconhecimento e nosso conhecimento sobre o mundo – o qual está vinculado a nossa cultura. Por exemplo, podemos reconstruir uma memória na qual agregamos conhecimento (por exemplo, sou alguém que estava morando em Kampala, gosto da cor azul e tenho uma irmã) com as memórias de detalhes de um episódio em particular (por exemplo, a sensação da minha camisa de algodão azul quando fui à cidade para visitar minha irmã). Então, **o que parece ser uma memória autobiográfica também compreende o conhecimento de nossas vidas e o senso de si mesmo**. Em geral, parece que **a memória tende a ser mais precisa quando se refere a características gerais da vida de uma pessoa em vez de a um evento específico**.

Mas **por que** os humanos possuem memória autobiográfica?

- ✓ A memória autobiográfica é importante para nos ajudar a **manter um senso coerente de quem somos** (eu sou uma filha amorosa que cuida de seus pais);
- ✓ As memórias de nossa história ajudam a **guiar-nos na tomada de decisões** (eu sou o tipo de pessoa que...);
- ✓ As memórias autobiográficas nos ajudam a manter nossos **relacionamentos** e outros elos sociais, permitindo-nos compartilhar nossa história com outras pessoas.

Nesse sentido, a fim de nos ajudar a manter nossa história pessoal e social, as memórias autobiográficas **têm de ser capazes de ser modificadas para proteger o Eu** (ego). Por exemplo, quando alguém é obrigado/a ou coagido/a a ferir outra pessoa, pode ser importante para ele/a enfatizar a parte da memória que envolve o “ser forçado/a”, a fim de ainda manter um senso de ser alguém que normalmente não machucaria outras pessoas. Se isso não funciona e concentramo-nos em nossa responsabilidade em uma experiência como essa, nós tenderemos a ter fortes sentimentos de culpa.

Também é importante que possamos **atualizar** nossas memórias autobiográficas. No exemplo acima, um/a terapeuta pode ajudar determinada pessoa que possua um forte sentimento de culpa ao lembrar das maneiras pelas quais resistiram. Isso poderia mudar a história – a reconstrução – que eles/as contaram sobre o evento, ao enfatizar a resistência e minimizar a responsabilidade de machucar alguém.

A maior parte dessas constatações é baseada em estudos relacionados à memória realizados com indivíduos do Ocidente, em culturas independentes. Em algumas culturas, a identidade está baseada mais fortemente em relações pessoais e sociais.

<sup>105</sup> Loftus, Elizabeth F.; Marburger, Wesley. Since the eruption of Mt. St. Helens, has anyone beaten you up? Improving the accuracy of retrospective reports with landmark events. *Memory & Cognition*, v. 11, n. 2, p. 114–120, 1983.

<sup>106</sup> N.T.: O monte St. Helen é localizado em Washington, no noroeste dos Estados Unidos, e ficou famoso por sua erupção catastrófica ocorrida em 18 de maio de 1980.



A memória autobiográfica é a memória relacionada a nossas experiências vividas. É uma reconstrução do conhecimento do mundo e de nós mesmos/as, juntamente com os detalhes sensoriais de eventos específicos. É essencial para a compreensão que temos de nós mesmos/as e do nosso lugar no mundo.

## V.5 Memória autobiográfica em diferentes culturas

É importante compreender que existem diferenças sutis, mas importantes, sobre os modos como as pessoas em diferentes culturas recontam eventos que possam ter acontecido a elas. Algumas culturas (mais comuns nos Estados Unidos e na Europa Ocidental) dão maior ênfase e valor às questões relacionadas **à individualidade, à afirmação pessoal, à autonomia e à originalidade de caráter pessoal (culturas independentes)**. Em outras culturas (mais comuns no Sudeste da Ásia e nos países africanos), atribui-se um maior valor a **harmonia do grupo, conformidade, conectividade interpessoal e obrigações sociais (culturas interdependentes)**.<sup>107</sup>

Uma das maneiras pelas quais a cultura é formada e mantida é a maneira pela qual nós ensinamos nossos/as filhos/as a falar sobre si mesmos/as e sobre os acontecimentos de suas vidas. Isso tem sido estudado por meio da comparação entre euro-americanos/as (norte-americanos/as de ascendência europeia) e o povo chinês e coreano, para os quais a cultura é predominantemente interdependente. Os/as pesquisadores/as analisaram como as mães conversavam com seus/suas filhos/as no momento em que as crianças estivessem desenvolvendo a habilidade da memória (por volta de terceiro ano de idade). Um estudo<sup>108</sup> comparou as mães chinesas com suas crianças e as mães americanas (de herança europeia) com suas crianças conversando sobre uma recente viagem de lazer. Foi constatado que as mães conversavam com os seus/suas filhos/as de uma forma bastante diferente.

MÃES EM CULTURAS INDEPENDENTES	MÃES EM CULTURAS INTERDEPENDENTES
Conversam três vezes mais sobre eventos passados	
A criança é incentivada a se ver como protagonista no evento	Fazem perguntas objetivas (sobre o que as pessoas fazem ...), em vez de focar no papel da criança
Repetem e descrevem os detalhes	Repetem as respostas da criança sem elaboração
São colaborativas, ajudam a construir a história	Extraem ensinamentos sobre a moral e padrões de comportamento
Questionam sobre os pensamentos e sentimentos da criança	Mantém um estilo hierárquico e professoral

<sup>107</sup> Você pode ler mais sobre a cultura e a importância das diferenças culturais nas avaliações de credibilidade no capítulo VII.

<sup>108</sup> Wang, Qi; Leichtman, Michelle D.; Davies, Katharine I. Sharing memories and telling stories: American and Chinese mothers and their 3-year-olds. *Memory*, v. 8, n. 3, p. 159–177, 2000.

Como resultado, pessoas adultas terminam com **maneiras muito diferentes de recordar suas memórias pessoais**. Pessoas adultas de uma cultura interdependente são muito mais propensas a relatar aqueles eventos que sejam socialmente compartilhados ou que sejam históricos e a pensar nesses eventos como vivências de aprendizado moral, e não como histórias pessoais. Finalmente, os indivíduos euro-americanos e as pessoas de culturas independentes são mais propensos a avaliar suas próprias memórias como pessoalmente mais importantes, mais detalhadas e mais intensas emocionalmente do que as pessoas de uma cultura interdependente. Tais indivíduos também tendem a falar com mais frequência sobre suas memórias pessoais (por exemplo, **ensaio** ou repetição de uma memória). Como vimos acima, o ensaio melhora a memória acerca dos eventos.

Em resumo, precisamos estar cientes de que **a capacidade de dar relatos detalhados das experiências pessoais é algo adotado nas culturas ocidentais, mas pode não ser natural para todos/as**. Os dois exemplos a seguir demonstram isso:

### Exemplos – Desenvolvimento das memórias infantis<sup>109</sup>

MÃE AMERICANA/CRIANÇA	MÃE CHINESA/CRIANÇA
M: ... E o que dizer hummm... foi um belo dia de sol em que fizemos o nosso piquenique?	M: Você se lembra da última vez que a mamãe te levou no parque Fandole?
C: Sim, hummm e começou a chover.	C: Eu me lembro.
M: E então o que aconteceu?	M: Diga à mamãe o que tinha lá no Fandole?
C: O sol apareceu novamente.	C: Tinham brinquedos.
M: Mas nós tivemos que voltar pela floresta, certo?	M: O que mais?
C: Sim.	C: Tinha comida.
M: Onde nós dormimos quando fomos para o acampamento?	M: Certo. Quando fomos para o parque Fandole, você pediu para a mamãe te pegar no caminho?
C: Na barraca!	C: Eu não. E se eu tivesse cansado/a, eu ainda iria em frente com coragem.
M: Em uma barraca. E o que nós levamos para dentro?	M: Oh, certo. Quando andamos no ônibus, o que você viu? Vimos grandes estradas largas. O que mais?
C: Sacos de dormir.	C: Nós também vimos um grande círculo.
M: E você tem o seu não é? Sim. Mais alguma coisa sobre o acampamento que você gostou?	M: Certo. O que mais nós vimos no caminho até lá?
C: De nadar.	C: Hum.
M: De nadar. E quanto à fogueira? Você gostou da fogueira? O que nós fizemos na fogueira? Marshmallows, certo?	M: Diga à mamãe, quando uma mãe leva seu/sua filho/a para atravessar a rua, para onde eles/as devem olhar?
C: Marshmallows! Delicioso!	C: Olhar para a esquerda e para a direita. Olhar para a faixa de pedestre.
	M: Certo. Temos de caminhar sobre a faixa de pedestre. Você se comportou bem naquele dia?
	C: Sim.

<sup>109</sup> Extraído de: Wang, Qi; Leichtman, Michelle D.; Davies, Katharine I. Sharing memories and telling stories: American and Chinese mothers and their 3-year-olds. *Memory*, v. 8, n. 3, p. 159–177, 2000.



## Exemplos – Memórias de pessoas adultas

TEMA# 9 MASCULINO (REGISTRADO AOS 38 ANOS)	TEMA# 6 FEMININO (REGISTRADO AOS 32 ANOS)
Os únicos três estudos que eu publiquei estão para ser incluídos nas antologias do “Best of...” relativas a cada um dos periódicos em que foram publicados. Recebo notícias de todos os três a cada um ou dois dias, por isso eu estou repleto de alegria e satisfação.	O diretor do departamento de <i>design</i> gostava das pessoas que eram tecnicamente boas. Ele sabia que eu adorava trabalhar como <i>designer</i> , então ele fez o melhor que pôde para me transferir para o departamento de <i>design</i> . Na festa de boas-vindas, eu jurei que iria trabalhar duro e conquistar algo de modo a não decepcionar meu chefe.

Observe que pesquisadores/as ocidentais identificaram **memória supergeneralizada** em indivíduos deprimidos e em pessoas com transtorno de estresse pós-traumático (PTSD), mas isso pode parecer o mesmo que uma memória normal em certas culturas.



Dependendo da cultura na qual fomos criados, a maneira que aprendemos a falar sobre a nossa história pessoal é diferente. Algumas culturas ensinam as pessoas a estabelecerem vínculos entre as suas experiências e as das outras, e a usá-las para aprender a viver juntas. Outras culturas ensinam as pessoas a terem histórias mais independentes e individualistas acerca dos eventos em suas vidas.

## V.6 Maneiras nas quais as memórias se alteram

Um dos desafios na pesquisa da memória é testar as memórias contra um registo objetivo, com o objetivo de verificar a precisão da memória das pessoas. Isso tem conduzido a estudos sobre a memória das pessoas relacionada a crimes que são relatados, a procedimentos médicos e ao uso de diários pessoais, os quais podem ser verificados. No sistema de refúgio, muito raramente pode existir qualquer comprovação confiável quanto à exatidão histórica da memória das pessoas. Em função disso, a **consistência de memórias** tem sido utilizada como método substituído na decisão sobre a credibilidade<sup>110</sup> – mas não é a mesma coisa.

Um dos equívocos mais comuns sobre a memória é considerá-la estável. Na realidade, há muitas razões para que **os relatos das pessoas acerca de fatos que lhes aconteceram mudem ao longo do tempo**.

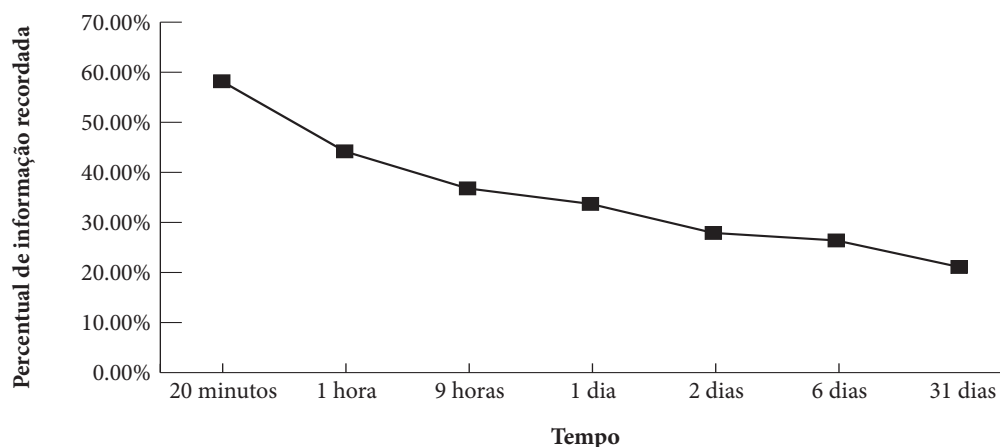
### 1. Esquecimento

**Quanto mais o tempo tenha decorrido desde o evento em questão, menos devemos esperar que as pessoas se lembrem de detalhes precisos.**

<sup>110</sup> Ver o capítulo II, subseção II.5 sobre indicadores de credibilidade.

Um dos primeiros e mais famosos experimentos sobre memória foi um teste de memória de curtas palavras que não faziam sentido. Isso produziu o gráfico a seguir, que mostra como os resultados do teste declinaram de forma constante – e muito rapidamente. O psicólogo alemão Hermann Ebbinghaus realizou muitos testes: este mostra que ele aprendeu uma lista de palavras (100% no minuto 0), mas depois de 20 minutos, foi capaz de se lembrar de pouco mais de 50% delas, e depois de um mês, apenas 10%.

**A curva do esquecimento de Ebbinghaus (%)**



Obviamente, as coisas são mais complicadas do que aprender uma lista de palavras, mas isso é um bom ponto de partida. O gráfico mostra um **esquecimento passivo**, ou o que poderíamos chamar de normal.

Há também o **esquecimento motivado**, em que a pessoa faz esforços para colocar o evento fora da mente.<sup>111</sup> O esquecimento motivado não é só para memórias dolorosas. Um livro sobre memória dá o exemplo de um/a cozinheiro em um restaurante fazendo cafés da manhã, o/a qual é capaz de esquecer um conjunto de instruções para o preparo de ovos, bacon e pão (frito, crocante e tostado), a fim de realizar corretamente o próximo pedido (mexidos, crocante e frito). Talvez as pessoas que tenham de administrar eventos demandados consigam expulsar de suas mentes aquilo que não seja imediatamente relevante, a fim de concentrar-se na tarefa atual em suas mãos – especialmente se essa tarefa é sobreviver.

## 2. Ensaio

**A manutenção da memória de um evento pode ser aperfeiçoada por meio do ensaio** – pensar e falar sobre aquilo –, mas claro que, toda a vez que um evento for recordado (reconstruído), será dada uma nova oportunidade para a inserção de detalhes errôneos e distorções.

Mais importante ainda, **interessa saber quais aspectos do evento são ensaiados ou comentados**. Isso foi testado em um estudo<sup>112</sup> em que as pessoas foram solicitadas a assistir a um clipe de um filme violento no qual havia cenas de violência explícita (incluindo cenas de quase esfaqueamento de uma criança e diversos tiros sendo dados em um cadáver). Depois de assistir ao vídeo, foi solicitado a um terço do grupo que falasse sobre o que ocorreu no filme, como se descrevessem o que havia acontecido a alguém que não o tivesse visto. Ao outro terço do grupo, foi solicitado que comentasse sobre suas reações emocionais em relação ao filme, de modo que alguém que não estivesse lá pudesse imaginar exatamente como se sentiram. O último terço do grupo não comentou sobre o filme de modo algum (não houve ensaio). Em seguida, a memória e as recordações de

<sup>111</sup> Ver mais detalhes sobre esse assunto no capítulo VI.

<sup>112</sup> Marsh, Elizabeth J.; Tversky, Barbara; Hutson, Michael. How eyewitnesses talk about events: implications for memory. *Applied Cognitive Psychology*, v. 19, n. 5, p. 531–544, 2005.

todos/as os/as participantes acerca do filme foram avaliadas. A maneira pela qual eles/as conversaram sobre o filme influenciou fortemente sobre o que eles/as recordaram em relação ao evento. Conversar sobre o que ocorreu ajudou ao grupo a se lembrar do que aconteceu. Todavia, as pessoas que falaram sobre suas emoções após o filme, apesar de se lembrarem muito bem de suas emoções, cometeram mais enganos ao recordarem sobre o que realmente aconteceu – cometeram mais erros que as pessoas que não tinham ensaiado a memorização em momento algum.

Assim, se você conversar com um/a amigo/a logo após um evento a respeito do como você se sentiu, provavelmente você vai ter uma memória mais efetiva acerca de seus sentimentos. Todavia, é provável que você cometa mais erros ao recordar do que *realmente* aconteceu.

### 3. Confusão de diferentes eventos

A menos que os/as entrevistadores/as sejam muito cuidadosos/as em seus questionamentos, eles/as poderiam estar perguntando ao/à solicitante a respeito de um evento ocorrido diversas vezes. O/a solicitante vai fornecer detalhes sobre o episódio (por exemplo, da detenção) que estejam mais acessíveis em sua mente no momento da entrevista. Todavia, em uma entrevista diferente, outro evento pode ser recordado. As mesmas perguntas sobre “sua detenção” podem, então, revelar detalhes bem distintos.

Como vimos acima, pessoas desenvolvem memórias esquemáticas ou gerais para as coisas que ocorrem mais de uma vez. Então, caso alguém tenha sido detido/a diversas vezes, suas memórias serão menos distintas para cada episódio de prisão, a menos que um determinado episódio se destaque dos demais. Um estudo<sup>113</sup> avaliou a evidência em um caso envolvendo uma rede de exploração sexual em que a polícia havia confiscado centenas de fotografias e gravações de áudio de atos sexuais perpetrados contra quatro meninas. Os/as pesquisadores/as compararam o testemunho das meninas em relação às gravações e às fotografias, que mostrou 218 “atos” (sexo, coerção, preliminares e outros). As crianças cooperaram plenamente com a polícia (uma delas tinha chamado a polícia quando percebeu que uma criança muito mais jovem estava envolvida) e 246 denúncias foram feitas. No entanto, dos 318 atos para os quais havia provas, 124 nunca foram alegados pelas vítimas. Mesmo depois de terem sido mostradas nas fotografias, elas não tinham memórias desses eventos em específico.

### 4. Reminiscências

#### EXERCÍCIO V.g

Considere o exercício que você fez anteriormente, ao recordar uma época em que estava de férias. Você se lembrou de algo mais sobre aquelas férias? Pense sobre isso hoje à noite no caminho para casa. Se você foi com mais alguém, você poderia perguntar-lhes sobre o que eles/as se lembram. Mais detalhes estão vindo à mente?

Da mesma maneira, um/a solicitante de refúgio poderia discutir os acontecimentos com outras pessoas entre as entrevistas, ou a maneira como é feita uma pergunta na entrevista pode fazê-los/as pensar sobre isso depois. Tais circunstâncias, muito provavelmente, **irão aumentar ainda mais a possibilidade de surgirem à mente mais ou diferentes detalhes.**

### 5. Memórias falsas

Porque a memória é um processo de construção, reunindo o passado e o presente, podemos facilmente nos enganar. Um grande número de estudos tem demonstrado como é possível fazer pessoas

<sup>113</sup> Bidrose, Sue; Goodman, Gail S. Testimony and evidence: a scientific case study of memory for child sexual abuse. *Applied Cognitive Psychology*, v. 14, n. 3, p. 197–213, 2000.

reportarem memórias completamente fictícias – normalmente introduzidas por pesquisadores/as. Em um estudo,<sup>114</sup> foram mostrados pôsteres de propaganda da Disneylândia para os/as participantes, convidando-os/as a “lembrar da mágica”. Os pôsteres continham a foto do Pernalonga. Quando foram questionados/as mais tarde sobre suas memórias de terem ido à Disney quando crianças, 16% deles/as alegaram não só terem visto, mas também terem cumprimentado o Pernalonga por lá. O Pernalonga não é um personagem da Disney e nunca foi à Disneylândia.



Se as pessoas nesse estudo fossem para casa e verificassem suas “memórias”, sem dúvida, elas iriam mudá-las (por constrangimento) caso fossem questionadas novamente.

Outros estudos demonstraram que **a maneira pela qual as perguntas são formuladas pode afetar as respostas dadas**. Perguntar “o quão alto” em vez de “o quão baixo” ou “quão longe foi” em comparação a “quão perto era” permite obter respostas significativamente diferentes. Um estudo clássico mostrou aos/às participantes um clipe de filme de uma batida entre dois carros e, depois, as pessoas que foram que responderam à pergunta “Quão rápido os carros estavam quando se chocaram um com o outro?” deram estimativas mais altas acerca da velocidade dos dois carros que as pessoas que foram questionadas com a mesma pergunta usando a palavra: *colidiram, esbarraram, encontraram ou bateram*. Uma semana depois, eles/as foram questionados sobre o filme, incluindo a questão “Você viu algum vidro quebrado?” Apesar de não haver vidros quebrados no filme, as pessoas que tinham sido questionadas sobre o carro com o termo “chocaram” eram mais propensas a dizer “sim”.<sup>115</sup>

Há muitas controvérsias sobre “falsas memórias” no tratamento de casos de abuso infantil. Esse também é o caso de memórias traumáticas que podem ser “esquecidas” da memória e mais tarde reaparecerem.<sup>116</sup> São as memórias recuperadas e podem representar relatos completos válidos de experiências do passado.<sup>117</sup>

## 6. Sugestionabilidade

Além destes estudos sobre a possibilidade de sugestão de detalhes “falsos” nas memórias, parece que **algumas pessoas são mais propensas do que outras a mudarem suas respostas dependendo de como são questionadas** – e algumas situações nos tornam mais propensos a mudar nossas respostas. Isso é vale em especial para as crianças o tempo todo, mas pessoas adultas se tornam mais propensas quando:

- ✓ são questionadas repetidamente com a mesma pergunta (elas assumem que cometeram um erro);
- ✓ é dito que elas cometeram um erro;
- ✓ sentem ansiedade ou incerteza;
- ✓ se sentem rebaixadas;
- ✓ têm baixa autoestima;
- ✓ possuem sentimentos suicidas;
- ✓ o/a entrevistador/a ou questionador/a é antipático/a ou apenas “duro/a”;

<sup>114</sup> Braun, Kathryn A.; Ellis, Rhiannon; Loftus, Elizabeth F. Make my memory: how advertising can change our memories of the past. *Psychological & Marketing*, v. 19, n. 1, p. 1–23, 2002.

<sup>115</sup> Loftus, Elizabeth F.; Palmer, John C. Reconstruction of automobile destruction: an example of the interaction between language and memory. *Journal of Verbal Learning and Verbal Behaviour*, n. 13, p. 585–589.

<sup>116</sup> Ver Brewin, Chris. Autobiographical memory for trauma: update on four controversies. *Memory*, v. 15, n. 3, p. 227–248, 2007; e Brewin, Chris. *Posttraumatic stress disorder: malady or myth?* London: Yale University Press, 2003.

<sup>117</sup> Ver mais detalhes sobre esse assunto no capítulo VI.

- ✓ o/a entrevistador/a ou questionador/a demonstra qualquer tipo de desaprovação ou crítica;
- ✓ existe demonstração de poder entre o/a entrevistador/a e o/a entrevistado/a, com o/a entrevistador/a sendo ou parecendo estar em posição de autoridade.

## EXERCÍCIO V.h

Observe quantos desses aspectos estão relacionados ao/à entrevistador/a. O que você poderia fazer para reduzir o efeito que você produz em relação à sugestibilidade de seu/sua entrevistado/a? Escreva uma lista antes de continuar a leitura.

### 7. Confabulação

Confabulation is the term used to describe what we do when we really want to answer a question, but honestly cannot remember the answer – so we make something up, perhaps to cover up our embarrassment. It is seen at its most extreme in brain-damaged patients, where they can no longer distinguish between something they are remembering (reconstructing) from something they are imagining. In a highly important interview such as an asylum interview, if the applicant cannot remember an answer, she/he may be motivated to make what seems to her/him a **plausible guess**. For example, one asylum claimant known to the authors had been asked many times what had happened to his Iranian passport – and it was made clear to him that this was important for his claim and he must give an answer. His claim spanned many years of interviewing and delay: on one occasion he said he had dropped it in a bin, a second time he said he had lost it in Germany, and the third time he said he had burned it. When asked by his therapist, gently, away from the legal context, what he had done with his passport (8 years earlier) he simply said “I have no idea”.

### 8. O que tende a não mudar

**Os detalhes centrais de acontecimentos tendem a ser lembrados de maneira mais clara** e, assim, são menos propensos a mudar com o passar do tempo, em comparação com detalhes periféricos. Detalhes periféricos são mais propensos a serem esquecidos – e, provavelmente por isso, levam as pessoas à **confabulação**, a fim de fornecerem mais detalhes (uma vez que também acreditam que a riqueza de detalhes significa precisão).

Lembre-se de que apenas a pessoa que experimentou o acontecimento é que pode dizer quais detalhes são fundamentais para a sua experiência emocional.



## RESUMO

Existem várias razões para que memórias mudem com o passar do tempo. A memória não é estável; a informação codificada na memória modifica-se com o tempo. Novas memórias frequentemente se sobrepõem ou modificam as memórias antigas. A recordação de uma memória é um ato de reconstrução. Toda vez que alguém é solicitado/a a recordar um acontecimento, ele/a irá reconstruí-lo novamente. Esquecimento, ensaio, sugestibilidade, a correção de memórias falsas e a confabulação podem levar a inconsistências nas memórias comuns.



## V.7 O ato de recordação/lembrança

### 1. Expectativas

#### QUESTÕES PARA REFLEXÃO...

Hoje, Marcel foi perguntado por três vezes sobre o que ele havia comido no jantar na noite passada. Suas respostas foram:

- ✓ “Peito de frango frito com purê de batatas e o saboroso molho de tomate picante (aquele que você faz tão bem), e também uma salada verde com um pouco de molho.”
- ✓ “Um filé de frango com baixo teor de gordura com guarnição de batata e molho de tomate leve, acompanhado por uma grande tigela de salada verde fresca (orgânica é claro).”
- ✓ “Um frango *sauté* supremo (bem passado), puré de batata, salsa e uma salada primavera com vinagrete feito de mostarda *Dijon*, manjericão fresco, pimenta verde e azeite balsâmico.”

Uma das respostas foi dada a seu médico, outra a um famoso *chef* que ele conheceu em um coquetel e uma para sua mãe. Qual é qual? Será que Marcel mentiu para alguma dessas pessoas?

Alguém que lhe pergunte sobre o que você comeu no jantar na noite anterior terá diferentes respostas dependendo se for seu/sua médico/a, sua mãe ou um/a premiado/a chef que você esteja tentando impressionar. Sua memória sobre o seu jantar – as imagens e os sabores que vêm à sua mente – provavelmente serão as mesmas em todos os casos, mas  **você irá adaptar sua resposta ao que acha que a pessoa que faz a pergunta quer saber**. Todas as respostas serão verdadeiras, mas cada uma será ligeiramente diferente.

### 2. Fatos e sentimentos

As pessoas nunca darão um relato verdadeiro com todos os detalhes dos acontecimentos de suas vidas. Nós apenas contamos uma **história** sobre o que aconteceu.

#### EXERCÍCIO V.i

Lembre-se de um momento muito especial que aconteceu com você – como um nascimento de uma criança, uma viagem que mudou sua vida ou uma perda importante. Pense cuidadosamente em cada momento, sobre o que realmente aconteceu. Por exemplo: no caso do nascimento de uma criança, o que aconteceu quando a bolsa estourou? O que você fez em seguida? E sobre a ida para o hospital? Que caminho você tomou? O que aconteceu no caminho? Os primeiros semáforos estavam vermelhos ou verdes? O que aconteceu quando você chegou ao hospital? Quem você encontrou pela primeira vez no hospital? O que eles/as disseram? O que aconteceu em seguida? E assim por diante. Anote suas emoções em cada fase: animado/a, assustado/a, esperançoso/a, decepcionado/a, preocupado/a, aliviado/a, feliz...

No seu primeiro dia de volta ao trabalho, seus/suas colegas lhe perguntam: “Então, como foi?” Escreva o que você diria para eles/elas.

Você descreveu cada momento e cada emoção para o/a seu/sua colega? Se não, quais foram os detalhes e/ou emoções que você não compartilhou com seu/sua colega? Por quê?

Observe as diferenças entre a importância do evento para você, as imagens e os sentimentos que vêm à mente e o processo de decisão sobre o que dizer a seu/sua colega. Elas estão resumidas no quadro a seguir.<sup>118</sup>

	SIGNIFICADO	EXEMPLO
A vida como foi vivida	O fluxo dos acontecimentos que tocam a vida de uma pessoa	O acontecimento inserido no contexto de seus outros relacionamentos; a fase da vida em que você se encontra
A vida experienciada	Como a pessoa percebe e atribui significado ao que acontece, com base na experiência anterior e nos aspectos culturais relacionados ao comportamento e à resposta	O que você constatou na época; cheiros, sons, sentimentos, pensamentos; o que passou pela sua mente enquanto você vivenciava o momento
A vida como contada	Como a experiência está enquadrada e articulada num contexto específico e para um público específico	“Sim, foi tudo bem. Obrigado por perguntar”

Alguns dos fatores que afetam a maneira como contamos a história de nossas experiências foram abordadas acima (sugestionabilidade). Outros, incluindo a divulgação de experiências muito angustiantes, serão tratados no próximo capítulo.

### 3. Humor

Alguma vez você já foi reprovado/a em um teste ou em um exame? Você consegue se lembrar de uma época em que você se sentiu muito constrangido/a, ou se sentiu como um fracasso? Se você estiver de mau humor, provavelmente você vai ser capaz de se lembrar rapidamente de mais casos de fracasso do que quando você está de bom humor.

Isso acontece de maneira especialmente mais intensa em pessoas que estão deprimidas, mas pesquisadores/as têm demonstrado isso apenas por meio da indução ao mau humor em laboratório; já em pessoas perfeitamente felizes, eles/as podem medir **essa tendência para memórias negativas**. Uma análise dos estudos<sup>119</sup> demonstrou que, normalmente, nós temos uma ligeira tendência a nos lembrar de informações mais positivas; diferentemente, em pessoas que mostram alguns sinais de depressão, isso muda para 50–50%. Nos experimentos em que foram deliberadamente induzidas a um estado de mau humor, as pessoas tiveram 6% a mais de lembranças negativas do que positivas; e as que foram realmente diagnosticadas com depressão recordaram 10% a mais de informações negativas que de positivas. Isso é chamado de **recordação de humor congruente**.

Em uma entrevista, as pessoas podem descrever uma experiência de maneira muito negativa. A próxima vez em que forem indagadas sobre a mesma experiência, elas podem estar com um humor diferente – sua depressão pode ter terminado. E se elas dão uma versão diferente dos acontecimentos, também pode ser devido a sua disposição ou estado de ânimo, e não necessariamente a inconsistências decorrentes de uma alegação inventada.

<sup>118</sup> After Edward M Bruner, “Experience and its Expressions”, in Victor W Turner and Edward Bruner (eds.), *The Anthropology of Experience* (University of Illinois Press, Chicago 1986), pp. 3–30, cited by Marita Eastmond, “Stories as Lived Experience: Narratives in Forced Migration Research” (2007) 20 (2) *Journal of Refugee Studies* 248.

<sup>119</sup> Matt, Georg E.; Vázquez, Carmelo; Campbell, Keith. Mood-congruent recall of affectively toned stimuli: a meta-analytic review. *Clinical Psychology Review*, v. 12, n. 2, p. 227–255, 1992.



A recordação de uma memória está relacionada com o que está acontecendo no presente. O ambiente, o poder das relações entre o/a entrevistado/a e o/a entrevistador/a, o humor ou estado de ânimo do/a entrevistador/a, tudo irá influenciar sobre o que é recordado e como é descrito e compartilhado.

## V.8 É possível “ajudar” as pessoas a se lembrarem com mais precisão?

Como vimos neste capítulo, a recordação de memórias do passado é um exercício difícil em *qualquer* situação, ainda mais em procedimentos de refúgio. Você pode ter ficado surpreso/a ou frustrado/a ao ver quão provável é que inconsistências, omissões ou outros problemas surjam ao se apresentar informações sobre acontecimentos do passado durante uma entrevista de refúgio. Não há **receita mágica ou truque** para ajudá-lo/a a superar esses desafios. No entanto, **a aprendizagem tendo como base o que a ciência atualmente sabe sobre o funcionamento da memória humana** pode melhorar significativamente a qualidade da avaliação de credibilidade e reduzir eventuais constatações subjetivas ou infundadas. O quadro a seguir oferece uma lista de áreas-chave de aprendizagem, seguindo o modelo KSA apresentado no capítulo anterior.

### COMO VOCÊ PODE LIDAR COM UMA POSSÍVEL FALTA DE PRECISÃO E CONSISTÊNCIA RELACIONADAS ÀS MEMÓRIAS DE UM/A SOLICITANTE DE REFÚGIO SOBRE FATOS RELEVANTES DO PASSADO?

APRENDIZADO

CONHECIMENTO

- Aprenda e compreenda como a memória humana funciona, incluindo seus limites. Leia e teste a si mesmo/a neste capítulo, e lembre-se da curva de esquecimento de Ebbinghaus: você terá que reler o capítulo para se lembrar bem disto...
- Aprenda e compreenda o significado dos conceitos e dos termos sobre os quais você leu a respeito neste capítulo, tais como: memória explícita, memória episódica, memória semântica, memória emocional e memória procedimental, efeito telescópio, memórias esquemáticas, recordação de humor congruente etc. Entenda como esses conceitos se relacionam com o seu trabalho;
- Esteja atento/a com relação à característica de contínuo crescimento e desenvolvimento do corpus de pesquisa sobre esse assunto;
- Outros exemplos?...

APRENDIZADO	HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melhore suas habilidades de questionar tendo como base o conhecimento acima, por exemplo:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pergunte o que e não quando;</li> <li>• Não associe tempo e datas ao calendário, mas aos eventos que sejam pessoalmente e socialmente significantes ao/à solicitante de refúgio;</li> <li>• Questione sobre as funções dos objetos do cotidiano e não sobre informações sensoriais (visuais) relacionadas a eles/elas;</li> <li>• Espere que os/as solicitantes de refúgio se recordem de forma mais consistente apenas de detalhes dos eventos mais importantes para eles/elas, e não dos detalhes periféricos que não têm importância para eles/elas etc.</li> </ul> </li> <li>- Esteja atento/a à sugestibilidade dos seus questionamentos e aprenda como reduzir este impacto ao formular suas questões;</li> <li>- Esteja atento/a ao fato de que ter mais de uma experiência similar pode levar às memórias esquemáticas, e aprenda como reduzir esse impacto ao formular seus questionamentos;</li> <li>- Outros exemplos? . . .</li> </ul>
	ATITUDE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Aceite e entenda</u> os limites da memória humana e seu impacto sobre a avaliação da credibilidade no processo de refúgio; <u>aceite</u> que a memória não é como uma gravação de vídeo e que inconsistências e alterações são características <u>inerentes</u> à recordação de acontecimentos passados;</li> <li>- <u>Aprenda</u> a não desanimar com essas limitações e <u>desenvolva</u> uma mente aberta, que aceita que a avaliação de credibilidade deve (e efetivamente pode) ser conduzida dentro dos limites estabelecidos pelas limitações da memória humana;</li> <li>- <u>Teste</u> e esteja <u>consciente</u> das limitações de sua própria memória, isso irá ajudá-lo/a a internalizar o que você aprendeu com este capítulo;</li> <li>- <u>Considere</u> como você e seus/suas colegas podem estar atentos às novidades e inovações científicas a respeito do tema memória;</li> <li>- Outros exemplos? . . .</li> </ul>

# VI. TRANSTORNO DE ESTRESSE PÓS-TRAUMÁTICO E A CREDIBILIDADE – OS PROBLEMAS DA MEMÓRIA TRAUMÁTICA

## ESTABALECENDO O CENÁRIO

No capítulo anterior, nós apresentamos as principais características e limitações da memória humana, e vimos também como esses elementos podem afetar a avaliação de credibilidade. Em matéria de refúgio, no entanto, as dificuldades para recordar vão muito além dos desafios gerais da lembrança de acontecimentos passados. Muitos/as solicitantes de refúgio passam por sérias **experiências traumáticas** (tortura, maus-tratos, violência sexual, despejo etc.) antes de chegar ao país de acolhida. Essas experiências muitas vezes criam **novos obstáculos e dificuldades para a memória e recordação** que são particularmente relevantes no processo de avaliação de credibilidade.

Este capítulo irá ajudá-lo a entender:

- ✓ O que são estresse, trauma e transtorno de estresse pós-traumático (TEPT);
- ✓ Como eles **afetam o processo de recordação** de acontecimentos passados e, portanto, a avaliação de credibilidade; e
- ✓ Como esses **desafios específicos podem ser resolvidos** nos procedimentos de refúgio.

## VI.1 Entendimento de trauma e as suas consequências

Antes de explorar os desafios específicos da memória traumática, precisamos esclarecer alguns conceitos gerais e ideias a fim de compreender um/a solicitante de refúgio que sofre as consequências de um trauma.

### 1. Estresse e angústia

#### QUESTÕES PARA REFLEXÃO...

Quais destas situações você acharia estressantes? Por quê?

- ✓ Um exame no ensino médio
- ✓ O nascimento do/a seu/sua filho/a
- ✓ A perda de um parente
- ✓ Deixar seu país de origem
- ✓ Casamento
- ✓ Elaborar um relatório no seu trabalho
- ✓ Cozinhar um jantar para oito pessoas
- ✓ Ser humilhado na frente de seus/suas colegas





Percebe-se que o estresse pode surgir de diferentes situações, até mesmo acontecimentos agradáveis podem ocasionar sérios sentimentos de estresse.

De acordo com a definição médica, o estresse é uma **resposta completa do organismo para determinada condição ou estímulo**, também conhecido como **fator de estresse**. De maneira continuada, o estresse provoca um estado negativo, que pode ter um impacto em nosso bem-estar orgânico tanto no aspecto psicológico quanto no aspecto físico.

Qualquer coisa que possa significar um desafio ou uma ameaça ao nosso bem-estar causa estresse. De acordo com János Selye, essa situação pode evocar duas possíveis respostas: **“lute ou fuja”**, significando que uma tem que derrotar o fator de estresse e a outra corresponde a escapar deste fator.

O estresse por si só não necessariamente é importante para nós, mas seu impacto em nosso sistema psicológico: pensamentos e emoções, e a interpretação de um acontecimento que seja estressante. Nesse sentido, existe uma diferença entre o **“bom estresse” (eustresse) e o “mau estresse” (estresse)**. *Eustresse* significa um fator de estímulo (se eu estiver estressado, eu tenho um melhor desempenho em uma prova na universidade); enquanto o estresse pode nos paralisar (se eu estiver estressado, reprovado na prova da universidade, isso porque eu não consigo lembrar o que aprendi).

O impacto do estresse é chamado de **angústia** (dor física ou mental).

### QUESTÕES PARA REFLEXÃO...

É considerado um trauma psicológico a pessoa que tenha sido abandonada pelo/a companheiro/a que ela/ele acreditava amá-lo/a?

Quais os tipos de problemas podem surgir no estado somático ou mental da pessoa?

## 2. Trauma e transtorno de estresse pós-traumático



A expressão **trauma** vem da palavra grega *τραῦμα*, e significa ferida ou lesão. **De acordo com a Associação Americana de Psicologia (APA):**

*Trauma é uma resposta emocional a um evento terrível como um acidente, um estupro ou um desastre natural. Imediatamente após um evento como esse, estado de choque e negação são atitudes comuns. Reações de longo prazo incluem emoções imprevisíveis, flashbacks, relações tensas e sintomas até mesmo físicos, como dores de cabeça ou náuseas. Embora estes sentimentos sejam normais, algumas pessoas têm dificuldades em seguir adiante com as suas vidas. Psicólogos/as podem ajudar essas pessoas a encontrar maneiras construtivas de administrar as suas emoções.*<sup>120</sup>

Uma das principais características do trauma é a **incompatibilidade com a nossa percepção comum da realidade**; não podemos combiná-lo com nossas experiências gerais sobre o mundo. As pessoas traumatizadas percebem as experiências cotidianas de uma maneira especial, a experiência do trauma e suas consequências podem distorcer a sua percepção a respeito dos elementos comuns da vida.

### EXERCÍCIO VI.a

Solicitantes de refúgio podem passar por uma série de experiências traumáticas até o instante da entrevista de refúgio ou até a decisão final quanto ao seu caso. Antes de continuar a leitura, imagine os diferentes passos da “história da fuga” dos atos persecutórios no seu país de origem até a decisão de solicitarem o refúgio, e registre as possíveis experiências traumatizantes que poderiam ocorrer em cada fase da história.

Uma grande parte dos/as solicitantes de refúgio passa por algum tipo de experiência traumática até o momento em que vão para a entrevista de refúgio. É importante observar que:

- ✓ Experiências traumáticas podem **não só ocorrer dentro do país de origem**;
- ✓ **Não apenas as experiências diretamente associadas à substância jurídica da solicitação de refúgio** (fundado temor de perseguição) podem ser traumáticas; e
- ✓ **Não apenas a tortura** ou outras maneiras deliberadas de causar abuso podem causar trauma.

O quadro a seguir mostra as possíveis fontes de trauma:

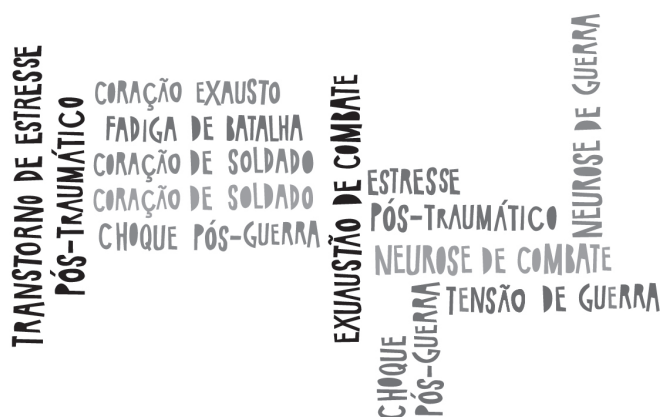
<sup>120</sup> APA, *Trauma*. Disponível em: <<http://www.apa.org/topics/trauma/>>.

EXPERIÊNCIAS TRAUMÁTICAS PRÉ-FUGA	EXPERIÊNCIAS TRAUMÁTICAS NO PERCURSO	EXPERIÊNCIAS TRAUMÁTICAS PÓS-FUGA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atos persecutórios (tortura, tratamentos desumanos ou degradantes, escravidão, servidão, genocídio, estupro, humilhação, assassinatos de parentes ou amigos/as, privação, discriminação severa etc.);</li> <li>• Consequências da guerra ou violência generalizada (perda de parentes e amigos, perda de propriedades e habitat, exposição ao medo, fome etc.);</li> <li>• Sérios problemas de saúde, necessidades de tratamentos médicos não atendidos;</li> <li>• Consequências de desastres naturais ou causadas pelo homem etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consequências do tráfico de seres humanos ou de contrabando (alimentos, água, ar ou higiene privação, violência sexual ou de gênero, a perda de parentes e amigos/as, sofrimento e ansiedade etc.);</li> <li>• Graves problemas de saúde, necessidades médicas sem supervisão;</li> <li>• Desalojamento (perda de ambiente bem conhecido e pontos de orientação, choque cultural etc.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consequências do tráfico humano (violência sexual ou de gênero, exploração, escravidão, servidão, perda de parentes e amigos etc.);</li> <li>• Tratamento desumano, violência sexual ou de gênero nas instalações de recepção;</li> <li>• Sérios problemas de saúde, necessidades médicas não atendidas;</li> <li>• Prisão, detenção etc.;</li> <li>• Ataques racistas e xenofóbicos ou insultos;</li> <li>• Desalojamento (perda de um ambiente bem conhecido e pontos de orientação, choque cultural etc.);</li> <li>• Vida no vazio e sentimento de impotência.</li> </ul>

O trauma – e sua consequência, o transtorno de estresse pós-traumático – possui um impacto crucial na avaliação de credibilidade. Mas antes de tudo:

### O que é transtorno de estresse pós-traumático (TEPT)?

Esta síndrome foi inicialmente descrita como “Síndrome de sobrevivência” por Paul Chodoff em 1969. Antigos nomes utilizados para descrever a TEPT foram os seguintes:



O critério de diagnóstico da TEPT pode ser resumido como segue:

- ✓ **Medo** – Exposição a um acontecimento traumático e resposta emocional subjetiva de medo, abandono ou horror;
- ✓ **Ré experiência** – Persistência em reviver o acontecimento traumático (por exemplo, na forma de pesadelos<sup>121</sup> ou *flashbacks*);

<sup>121</sup> Note que os pesadelos não são cópias exatas ou “fotos” das experiências traumáticas. Eles são o resultado de uma “elaboração onírica” ou a distorção da experiência traumática por certos mecanismos do inconsciente.

- ✓ **Evasão** – Persistência em evitar estímulos que lembrem a experiência traumática e entorpecimento emocional;
- ✓ **Excitação** – Sintomas persistentes de aumento da excitação (ou hiperexcitação);
- ✓ **Angústia** – Aflição significativa ou enfraquecimento, sofrimento;
- ✓ **Duração** de ao menos um mês.

Você pode ter notado que alguns destes termos na lista acima são desconhecidos. O quadro a seguir oferece uma explicação para ajudar na sua compreensão:

GLOSSÁRIO TEPT	
FLASHBACK (RETROSPECTIVA)	Reexperimentação súbita, involuntária, normalmente poderosa, de uma experiência ou elementos de uma experiência passada. No caso da TEPT, isso significa “reviver” subitamente alguma experiência traumática (por exemplo, a tortura), muitas vezes sem qualquer tipo de estímulo, e sem que a pessoa seja capaz de perceber completamente o que é realidade e o que é apenas o surgimento de uma memória do passado.
ENTORPECIMENTO	Dificuldade em vivenciar emoções positivas (como a felicidade, a atração, o amor ou a confiança). Normalmente inclui a perda de interesse em atividades anteriormente interessantes, um sentimento de distância de outras pessoas e falta de responsividade.
EXCITAÇÃO	Um estado fisiológico e psicológico de estar acordado/a e de prontidão para reagir a estímulos. Trata-se de um aumento da frequência cardíaca e da pressão arterial, da mobilidade, do estado de alerta sensorial etc. Imaginem um gato ao ver um rato...
HIPEREXCITAÇÃO	Um estado constante de aumento da tensão psicológica e fisiológica, o que normalmente leva a uma reduzida tolerância à dor, ansiedade, respostas exageradas aos estímulos, insônia e fadiga.
ENFRAQUECIMENTO	Incapacidade, inabilidade. No caso da TEPT, isso significa uma alteração na personalidade, resultando em um indivíduo com um pobre funcionamento no sentido social e psicológico.

Os sintomas da TEPT podem ser divididos em **intrusão e proteção**.

1. Intrusão inclui a re- experimentação (*flashbacks*, pesadelos) e hiperatividade (medo a coisas que desencadeiam memórias dos traumas);
2. Proteção inclui evitar qualquer trauma relacionado e entorpecimento.

Esses sintomas aparentemente opostos podem realmente aparecer juntos: pode acontecer que uma pessoa traumatizada se sinta extremamente assustada e agitada e, ao mesmo tempo, emocionalmente entorpecida.

### 3. TEPT complexa ou TEENE

Uma pesquisa demonstrou que, entre 15% a 40% dos/as pacientes que sofrem de TEPT são sobreviventes de tortura, formas extremas de tratamento desumano ou degradante, ou de algum trauma extremo. Em tais casos, especialmente se a experiência traumática for prolongada e/ou repetida, uma forma especialmente grave de TEPT pode se desenvolver. Judith Herman sugeriu que o trauma de longo prazo pode resultar numa forma especial de TEPT: a TEPT complexa ou o Transtorno de Estresse Extremo Não Especificado (TEENE). Situações que podem muitas vezes levar a esta síndrome são, por exemplo: campos de concentração; tortura por longo prazo ou abuso sexual; abuso de crianças por longo prazo ou situações análogas à escravidão.

As características são:

SINTOMAS	EXEMPLOS
ALTERAÇÕES NA REGULAÇÃO DOS IMPULSOS EFICAZES, INCLUINDO RAIVA E AUTODESTRUTIVIDADE	A vítima “se comporta indevidamente” (por exemplo, gritos, comportamentos agressivos etc.) sem nenhuma razão específica. A vítima tenta se destruir, por abuso de drogas ou se mutila cortando a própria pele.
ALTERAÇÕES NA ATENÇÃO E NA CONSCIÊNCIA, LEVANDO À AMNÉSIA, A EPISÓDIOS DISSOCIATIVOS E À DESPERSONALIZAÇÃO	A vítima não consegue se recordar da tortura de forma alguma. A vítima assiste a si mesmo de outra parte da câmara de tortura, ele/ela não está presente naquele corpo sendo torturado, ele/ela não está em seu corpo (dissociação) <sup>122</sup>
ALTERAÇÕES NA AUTOPERCEPÇÃO, TAIS COMO SENSÇÃO CRÔNICA DE CULPA, RESPONSABILIDADE E/OU VERGONHA	Sobreviventes de tortura não têm uma percepção adequada de seus próprios corpos. Por exemplo, ao fazer desenhos de si mesmos, eles/elas desenharam as próprias mãos ou pernas em dimensões maiores. Sobreviventes de estupro se sentem permanentemente culpados/as (em vez de culpar o/a agressor/a).
ALTERAÇÃO NAS RELAÇÕES SOCIAIS, TAIS COMO NÃO SER CAPAZ DE CONFIAR EM OUTRAS PESSOAS OU SE SENTIR ÍTIMO/A DELAS	A vítima pode até querer abusar de quem está lhe ajudando (psicólogo/a, assistente social etc.) ou recusar-se a receber qualquer ajuda.
SOMATIZAÇÃO SEM QUALQUER RAZÃO QUE SEJA ORGÂNICA	A vítima reclama o tempo todo sobre diferentes tipos de dores (um dia tem dor de cabeça, no dia seguinte dor de estômago, em seguida, dores musculares etc.) e nenhuma dessas “dores” tem qualquer motivo real ou fisiológico.
PROBLEMAS COGNITIVOS, INCLUINDO DIFICULDADES PARA COM O PROCESSAMENTO DE INFORMAÇÃO, PENSAMENTO E MEMÓRIA	A vítima não compreende ou confunde questões básicas de comunicação ou perguntas simples, e não consegue expressar seus pensamentos de forma coerente.

## EXERCÍCIO VI.b

Verdadeiro ou falso? Escreva suas respostas antes de continuar a leitura.

- O TEPT normalmente se torna evidente bem no início da entrevista de refúgio. Se o/a solicitante não apresentar quaisquer sintomas nos primeiros minutos, pode facilmente comunicar e parece estar em excelente estado psicossomático, é muito pouco provável que ele/a esteja seriamente traumatizado/a.
- Se o/a solicitante de refúgio começa a suar muito durante a entrevista, é um claro sinal de TEPT.
- Uma solicitante de refúgio descreve durante a entrevista sobre como seus/suas filhos/filhas foram mortos/as na sua frente. No entanto, não demonstra qualquer sinal de emoção ao falar sobre essas experiências traumáticas. Eu acho que ela está mentindo.

<sup>122</sup> A dissociação pode assumir formas particularmente especiais. Uma vítima de tortura tratada pela Fundação Cordelia, na Hungria, que sofria de transtorno de estresse pós-traumático foi roubada na rua, e seus documentos de identidade, cartões, documentos etc. foram levados. Mais tarde ela explicou a seu terapeuta que “se dissociou” no momento em que percebeu que “tinha perdido sua identidade”. Durante vários dias, ela teve distúrbios do sono, com pesadelos recorrentes em que ela experimentou a sensação de não ter “corpo” e de que ninguém poderia reconhecê-la, nem mesmo seus familiares.



O exercício acima enfatiza algumas conclusões importantes relacionadas com a função e o efeito da TEPT na avaliação de credibilidade:

- ✓ **Trauma e TEPT têm uma consequência crucial na capacidade que a vítima tem de se lembrar e expor acontecimentos passados**, especialmente aqueles relacionados a experiências traumáticas. Não demonstrar qualquer emoção ao falar sobre as experiências extremamente traumáticas – que podem frequentemente ser percebidas como um sinal de falta de credibilidade – pode ser um comportamento absolutamente normal para uma pessoa traumatizada. O próximo subcapítulo irá explicar mais detalhadamente o impacto do TEPT na avaliação de credibilidade e irá fornecer informações para ajudar a superar esses fatores de distorção.
- ✓ **Nem todo/a sobrevivente do trauma desenvolve e mostra sintomas de transtorno de estresse pós-traumático**. Algumas vítimas podem lidar com o trauma por serem resilientes; podem até superar o trauma com o aumento das capacidades psicológicas (“O que não nos mata nos torna mais fortes”).
- ✓ A TEPT tem **sintomas muito divergentes**, suas características e formas de apresentação são muito pessoais. É impossível dizer se uma pessoa está traumatizada à primeira vista ou após um exame superficial. Pode acontecer que um/a solicitante seriamente traumatizado/a pareça totalmente saudável e em boa forma no início da entrevista de refúgio, e os sintomas começam a surgir apenas quando a experiência traumática for abordada. A TEPT também pode surgir **meses ou mesmo vários anos após a experiência traumática**. Portanto, para determinar se uma pessoa tem ou não TEPT ou TEENE – um fato com importante impacto na avaliação de credibilidade e do resultado do procedimento de refúgio – **é necessário conhecimento profissional e especializado, experiência e qualificação**. A subseção VI.3 irá explicar de maneira breve os principais requisitos e métodos relacionados a isso.

#### 4. É contagioso?

Antes de avançarmos na questão do impacto da TEPT na avaliação de credibilidade, é importante fazermos um rápido desvio, a fim de compreendermos o efeito de trabalhar com pessoas traumatizadas (para os/as oficiais de elegibilidade de refúgio e outros/as).

#### EXERCÍCIO VI.c

Você acha que uma pessoa pode ser afetada pelo trauma sofrido por seus avós 50 anos atrás? Se sim, de que maneira? Um/a oficial de elegibilidade pode ser afetado/a pelo trauma sofrido pelos/as solicitantes de refúgio com quem ele/ela trabalha? Se sim, de que maneira? Se a sua resposta for sim para qualquer uma dessas perguntas, anote suas ideias em um papel.

De acordo com Judith Herman, o trauma afeta não só o/a sobrevivente e membros de sua família – o que podemos chamar de **perigo horizontal** –, mas leva a um trauma transgeracional (um **perigo vertical**). Este último significa que os/as filhos/as ou mesmo netos/as das vítimas serão afetados/as pelo trauma e podem até mostrar alguns sintomas da TEPT. A “transmissão” do trauma pode se dar de várias maneiras:

- ✓ Tabus (“Meus avós nunca falavam sobre o que lhes aconteceu em Auschwitz, mesmo quando pedíamos... mas a dor e o sofrimento estavam sempre presentes em suas vidas, mesmo décadas mais tarde. Um silêncio horrível sufocava a família sempre que esse tema vinha à tona. Eu ainda não conseguia assistir a qualquer filme sobre a segunda Guerra Mundial sem chorar.”);
- ✓ Transmissão verbal (“O Gulag esteve presente durante toda minha infância. Sempre que eu fazia algo errado, meu pai começava a falar sobre o seu sofrimento no Gulag e como eu era

desrespeitoso/a por não ser grato/a pela minha vida feliz e pacífica... Nem um único dia passou sem esse tópico ser citado de alguma maneira, eu até comecei a ter pesadelos sobre o Gulag quando tinha 10 anos de idade”);

- ✓ Alterações de comportamento (por exemplo, o comportamento agressivo, abusivo ou alterado da vítima, afetando, de alguma maneira, suas relações interpessoais, o quais têm, então, grave repercussão também para seus/suas filhos/as); etc.

Sem a adequada intervenção e mecanismos de prevenção, o perigo de transmissão dos traumas se torna possível.

Mas como é que o trauma afeta aqueles/as que trabalham com os/as solicitantes de refúgio? Trabalhar com os/as solicitantes de refúgio envolve a exposição contínua a **histórias traumáticas**. O fator contagioso, nesse caso, é o próprio relacionamento humano, o que significa **empatia**. Através do fio de empatia, o trauma invade a personalidade do/a cuidador/a, do/a oficial etc. Isso é chamado de **trauma vicário**. Simplificando, isso significa que a pessoa afetada vivencia e sobrevive ao trauma em certa medida “em lugar da vítima”. Isso resulta em **sintomas de TEPT que lhes afetam de uma forma mais branda**. Quanto mais uma pessoa é empática, mais ela está exposta ao risco de um trauma vicário (ou indireto). Defrontar-se com relações humanas cruéis, desumanas e degradantes pode ocasionar o rompimento da imagem de humanidade e aumentar a mágoa de uma pessoa que trabalha com os solicitantes de refúgio. Além do mais, pode também despertar nela suas próprias experiências traumáticas.

O trauma vicário (ou indireto) é um fator chave no **esgotamento profissional (burnout)**, o qual pode ter sérios impactos sobre a avaliação de credibilidade. Os métodos que previnem o trauma vicário são semelhantes aos que tratam do esgotamento em geral.<sup>123</sup>

*O estresse é uma resposta a uma determinada condição ou estímulo (“fator estressante”), que parte do exterior ou do interior. Ele pode despertar duas respostas: “a fuga ou a luta”. O estresse compromete o comportamento, o desempenho e o bem-estar pessoal.*

*O trauma psicológico é um dano resultante de um evento severamente angustiante (tal como tortura, tratamento desumano ou degradante, desastre natural, desalojamento, agressão sexual etc.). Muitos dos/as solicitantes de refúgio sofrem experiências traumáticas no país de origem, durante a fuga e/ou no país de acolhimento.*

*As experiências traumáticas podem causar o transtorno de estresse pós-traumático (TEPT). O TEPT muda a capacidade de resposta da pessoa ao estresse futuro. As características mais importantes do TEPT são: reexperimentação, fuga, percepções e humor negativos e excitação.*

*Um trauma extremo resulta em TEPT complexo ou TEE-NE, provocando sérias alterações de comportamento, no estado mental e fisiológico da vítima.*



## RESUMO

<sup>123</sup> Leia mais sobre esgotamento (burnout) no capítulo VIII.

## VI.2 Como o trauma e o TEPT afetam a memória e a avaliação de credibilidade?

### EXERCÍCIO VI.d

Você se recorda dos sintomas da TEPT? Segue abaixo uma lista de alguns sintomas típicos; anote em um papel como você acredita que eles afetam a capacidade de um/a solicitante de refúgio relembrar suas memórias e as informações que possam ser fundamentais para a avaliação de credibilidade.

- ✓ Pesadelos, insônia: ...
- ✓ Entorpecimento emocional: ...
- ✓ Constante aumento da excitação: ...
- ✓ Fuga de estímulos ré traumatizantes: ...
- ✓ Dissociação: ...
- ✓ Diminuição da capacidade para controlar emoções e raiva: ...

Guarde o papel até o fim deste capítulo.

### 1. Trauma e memória – conceitos gerais

### EXERCÍCIO VI.e

Antes de continuar, é preciso recordar alguns conceitos e noções aprendidos no capítulo anterior, pois eles serão mencionados na parte que se segue. Anote a definição dos seguintes termos antes de continuar a leitura:

- ✓ Memória explícita e implícita;
- ✓ Memória episódica e semântica;
- ✓ Memória emocional e procedimental.

Como vimos anteriormente, o sistema da memória pode ser dividido em duas partes importantes: a memória declarativa ou explícita e a memória não declarativa ou implícita. Esses conceitos já foram explorados no capítulo V.

De modo geral, existem dois tipos importantes de **distúrbios de memória**: a anterógrada e a amnésia retrógrada.

**1) A amnésia anterógrada** refere-se à perda de memória para acontecimentos ocorridos após um incidente, o que torna a pessoa incapaz de armazenar novas informações em sua memória de curto prazo. Pacientes com **amnésia anterógrada**, muitas vezes mostram a memória normal para os acontecimentos antes do incidente responsável pelo déficit de memória, mas têm drasticamente reduzida sua capacidade de recordar as informações sobre os acontecimentos ocorridos após o incidente. A amnésia anterógrada consiste na incapacidade de transferir informações de curto prazo para a memória de longo prazo.

2) **Amnesia retrógrada** é o distúrbio de memória que afeta fatos e experiências ocorridas antes do incidente traumático (a pessoa “esquece” do que aconteceu antes do evento traumático, mas pode ser capaz de se lembrar corretamente de experiências que ocorreram após o fato).

Esses dois tipos de amnésia não são excludentes entre si e podem ocorrer juntos. O trauma *pode* levar à amnésia completa ou parcial.

## 2. Algumas vítimas se lembram , outras não?

### EXERCÍCIO VI.f

Hamid e Mahmud são solicitantes de refúgio. Ambos afirmam ter passado por experiências traumáticas (tortura) em seu país de origem. Hamid não consegue parar de pensar e falar sobre o que passou, ele mesmo repete várias vezes durante suas entrevistas de refúgio a forma como tudo aconteceu. Mahmud tem sinais exteriores de tortura em seu corpo, mas parece ser incapaz de recordar o que aconteceu enquanto esteve detido em seu país de origem. Ele apresenta uma história muito pobre em detalhes, que parece falsa, ou pelo menos ilógica em muitos aspectos. Entre Hamid ou Mahmud, quem seria o mais provável de ter realmente passado por experiências traumáticas?

Apesar do que foi explicado na seção anterior, **o trauma não necessariamente causa amnésia** (na verdade, na maioria dos casos, não causa). O trauma pode ter consequências muito divergentes sobre a capacidade das vítimas de recordar as experiências traumáticas. Algumas pessoas que sofrem de TEPT mostram extremos de recordação das circunstâncias traumáticas: memórias contínuas e invasivas do acontecimento – o que é conhecido por **hiperamnesia** – ou fuga de pensamentos e sentimentos em relação ao evento (amnésia). Algumas vítimas são constantemente “perseguidas” por memórias de experiências traumáticas, e isso fragiliza sua vida no dia a dia (lembre-se do que foi dito anteriormente sobre pesadelos e *flashbacks*). Em outros casos, o comportamento de fuga pode resultar – em situações extremas – na **amnésia dissociativa** ou “manchas brancas” no processo de evocar suas memórias dolorosas, das quais, conseqüentemente, só podem apresentar alguns fragmentos. A dissociação pertence aos **mecanismos de defesa do ego** protegendo-o da angústia original da dor ocasionada pela experiência traumática e pela evocação (lembração) de sua memória. Essa angústia **fragmenta as memórias da vítima**, ao perpetuar a dor e proteger a vítima ao mesmo tempo. Podemos, portanto, concluir que ambas as reações de Hamid e de Mahmud *podem* indicar um trauma vivenciado: algumas vítimas dificilmente recordam das experiências traumáticas, enquanto outras não conseguem deixar de lembrá-las durante todo o tempo.

Mas o que determina que uma vítima reaja de uma ou de outra maneira? Existem alguns fatores que determinam se uma experiência traumática é recordada ou dissociada:<sup>124</sup>

<sup>124</sup> Baseado em e para mais detalhes consultar: *Catálogo de serviço público*, desenvolvido pelo Instituto Sidran em conjunto com The Sheppard e Enoch Pratt Health System (Sidran Institute, 1994).

NATUREZA E FREQUÊNCIA DE UM EVENTO TRAUMÁTICO	Eventos isolados de traumas têm maior probabilidade de serem lembrados
	Traumas prolongados e repetitivos frequentemente resultam em distúrbios de memória
CAUSA DE EVENTO TRAUMÁTICO	As catástrofes naturais ou acidentais (terremotos, acidentes de avião etc.) têm mais probabilidade de serem lembradas
	Eventos traumáticos cometidos por outras pessoas (tortura, estupro etc.) têm mais probabilidade de causar distúrbios de memória
IDADE DA VÍTIMA	Quanto mais madura for a vítima, mais capaz de se lembrar das experiências traumáticas
	Quanto menor a idade da pessoa que sofreu tais experiências, menor a probabilidade de que ela relembre tais fatos
EXPECTATIVAS E REAÇÕES SOCIAIS	As vítimas que são capazes de relatar várias vezes sobre as experiências traumáticas, que recebem solidariedade social e apoio familiar, mais provavelmente serão capazes de lembrar
	Vítimas que não compartilham suas experiências com a família e amigos, e que não podem contar com o apoio da sociedade devido aos tabus sociais, têm mais probabilidade de dissociar e reprimir suas memórias <sup>125</sup>

### 3. Memória implícita e “memória do corpo”

As memórias traumáticas são codificadas no cérebro de uma maneira muito específica. **O trauma é armazenado no denominado sistema límbico**, o qual processa as emoções e sensações (mas não a linguagem e a fala). Isto significa que as pessoas traumatizadas **podem manter as memórias implícitas** de experiências traumáticas (por exemplo, o medo ou o terror que sentiram enquanto estavam sendo torturados/as ou detidos/as), mas **podem não ser capazes de explicar de maneira explícita tais sentimentos**.

*“Eu estava lá, na câmara de tortura, e eu não sentia nada. Minha única ideia era: não dizer nada e sobreviver. Eu pensei que tinha sorte de não ter família e não ter nenhuma responsabilidade. Eu sentia a dor horrível de choques elétricos nos meus ouvidos e nas partes íntimas do meu corpo, mas nada mais. O único pensamento em minha mente era que eu tenho que sobreviver.”*

Além disso, as representações do evento traumático persistem em sintomas como “**memórias do corpo**”. Isso significa que o corpo da vítima lembra do trauma e depois reage da mesma maneira (por exemplo, com a dor) no órgão traumatizado pelas memórias do trauma como reação com o próprio trauma real.<sup>126</sup> Nós não conhecemos detalhadamente o modo pelo qual um trauma é codificado no corpo, mas sabemos, por exemplo, que, se uma pessoa foi torturada com música alta, ela vai ter problemas de ouvido sempre que ouvir *qualquer* música no futuro. Um exemplo simples da vida cotidiana para ilustrar este fenômeno é quando uma pessoa que quebrou um braço ou perna se queixa de dor recorrente todos os invernos; o corpo “lembra” do trauma e reage aos desafios do tempo frio.

Além disso, as representações do evento traumático persistem em sintomas como “memórias do corpo”. Isso significa que o corpo da vítima lembra do trauma e depois reage da mesma maneira

<sup>125</sup> Incesto, abuso infantil e abuso sexual são exemplos típicos desse fenômeno. Esses eventos emocionalmente traumáticos são normalmente considerados tabus sociais, assim, as vítimas são fortemente motivadas a suprimi-los. A amnésia dissociativa ajuda a vítima a lidar com o trauma, permitindo-lhe esquecer temporariamente o evento traumático, até que esteja pronta para lidar com ele (o que pode nunca acontecer).

<sup>126</sup> Uttl, Bob; Ohta, Nobuo; Siegenthaler, Amy (Eds.). *Memory and emotions: interdisciplinary perspectives*. New York: Wiley-Blackwell, 2006, p. 259–291.



(por exemplo, com a dor) no órgão traumatizado pela memória do trauma como reagia com o próprio trauma real.<sup>127</sup> Nós não conhecemos detalhadamente o modo pelo qual um trauma é codificado no corpo, mas sabemos, por exemplo, que, se uma pessoa foi torturada com música alta, ela vai ter problemas de ouvido sempre que ouvir *qualquer* música no futuro. Um exemplo simples da vida cotidiana para ilustrar este fenômeno é quando uma pessoa que quebrou um braço ou perna se queixa de dor recorrente todos os invernos; o corpo “lembra” do trauma e reage aos desafios do tempo frio.

O corpo pode ser afetado por um trauma de outras maneiras. Algumas pessoas traumatizadas possuem dor constante em diferentes partes do corpo (primeiro uma dor no estômago, em seguida, uma dor de cabeça, em seguida, tosse etc.), sem qualquer razão orgânica. Bessel van der Kolk afirmou que **as memórias inconscientes de um trauma são expressas como sintomas somáticos**. Em suas palavras: “o corpo mantém o placar”. Este fenômeno é chamado de **somatização**.

#### **4. Como os sintomas da TEPT limitam a capacidade de lembrar?**

Nós vimos que o trauma pode levar à amnésia parcial ou total. Ao mesmo tempo, o impacto de TEPT na capacidade de lembrar de acontecimentos passados é muito mais complexo do que isso. O TEPT não leva necessariamente à perda completa das memórias ou da capacidade de lembrar. Em muitos casos, ele “apenas” **limita a capacidade da vítima de lembrar e apresentar corretamente as memórias passadas** (especialmente as traumáticas) e/ou **distorce as informações recordadas**. Recordar eventos traumáticos normalmente desempenha um papel fundamental na avaliação de credibilidade (e do procedimento de refúgio em geral), uma vez que essas memórias tendem a estar relacionadas a perseguições. A esse respeito, é indispensável conhecer e estar constantemente ciente dos fatores de distorção causados pelo TEPT; caso contrário, constatações errôneas de credibilidade (e as decisões em matéria de proteção internacional) poderão ocorrer.

Antes de se familiarizar com os fatores concretos de distorção do TEPT, é importante ressaltar que as **entrevistas de refúgio** – e a evocação de memórias traumáticas que ocorre nesse momento – podem ter um **efeito de ré traumatização** na maioria das vítimas. Sobreviventes de trauma muitas vezes tentam evitar a evocação do seu trauma: “se nós não falamos a respeito, isso não machuca”. Esse mecanismo de defesa psicológica – com o objetivo de proteger a alma de ser traumatizada novamente – é seriamente questionado pelo procedimento de refúgio, que envolve a obrigação de relembrar repetidamente as experiências traumáticas. Todavia, algumas vítimas reagem de outra maneira. Para elas, as experiências traumáticas são cada vez menos ré traumatizantes se elas falarem e evocarem tais episódios de sua vida. Algumas delas são capazes de fazê-lo, pois não sentem vergonha e humilhação associada àquela experiência ou já conseguiram superá-las. Enfim, é sempre importante ter em mente o potencial dos efeitos ré traumatizantes nas entrevistas de refúgio.

Agora, vamos repassar os sintomas mais importantes da TEPT e ver como eles afetam a memória. Compare a lista a seguir com a lista que você elaborou no exercício VI.d.

---

<sup>127</sup> Bessel van der Kolk, “The Body Keeps the Score: Memory and the Evolving Psychobiology of Post Traumatic Stress” (1994) 1 (5) Harvard Review of Psychiatry 253.

SINTOMAS TÍPICOS DA TEPT	IMPACTO NA CAPACIDADE DE RECORDAR EXPERIÊNCIAS PASSADAS (TRAUMÁTICAS) E OS FATORES DE DISTORÇÃO
INTEGRIDADE PESSOAL ABALADA	Vítimas de trauma cuja integridade pessoal tenha sido fragmentada não podem dar uma resposta adequada à seguinte pergunta: O que aconteceu com você? Uma parte de ego fragmentado experimentou uma determinada parte do trauma e a outra parte, outra. Devido a esse processo, essas pessoas podem fornecer informações contraditórias durante a mesma entrevista, não sendo, assim, capazes de relatar a experiência traumática em sua continuidade.
IMPOTÊNCIA	Experiências traumáticas normalmente envolvem impotência (“Eu não consegui resistir”; “Eu não consegui fazer nada, apenas tentar encontrar uma forma de escapar” etc.). As pessoas sentem-se desconfortáveis com esse sentimento (e especialmente ao revelar isso a outras pessoas); portanto, inconscientemente, tentam esconder até delas mesmas. Os/as solicitantes de refúgio traumatizados/as podem facilmente se tornar incapazes de falar (muito menos falar de forma coerente) sobre tais experiências que envolvam sentimento de impotência.
RE- EXPERIMENTAÇÃO	As vítimas muitas vezes re- experimentação eventos traumáticos sob a forma de pesadelos ou memórias intrusivas. Essas memórias intrusivas têm a característica de serem avassaladoras: pois elas invadem a consciência da pessoa; e “substituem” o presente e o passado de um modo muito específico. Isso pode ocasionar dois tipos de distorção de impacto na avaliação de credibilidade. Em primeiro lugar, a vítima pode não ser capaz de se concentrar e falar coerentemente durante a entrevista de refúgio, como memórias intrusivas (por exemplo, sob a forma de <i>flashbacks</i> ) que a interrompem e a desconcentram. Em segundo lugar, as memórias intrusivas muitas vezes “substituem” a experiência verdadeira quanto a como de fato aconteceu.
EVASÃO (FUGA)	A evasão muitas vezes revela-se como a única ferramenta a se mobilizar contra o trauma; e a única possibilidade de sobreviver a isso. As vítimas podem até mesmo “manter distância” de seu próprio corpo e da mente, elas podem deixar para trás as memórias e o passado, a fim de esquecer, e continuar suas vidas sem o trauma que mudou sua vida de forma dramática. Por um lado, essa estratégia de sobrevivência é vital, e inconsciente; por outro lado, irá impedir a vítima de se lembrar e de poder relatar os eventos traumáticos de maneira adequada.
EXCITAÇÃO AUMENTADA	A fim de sobreviver, as vítimas mobilizam suas energias e fazem o seu melhor para seguirem em frente. Elas só podem fazer assim se permanecerem permanentemente alertas, preocupadas, a fim de identificar qualquer possível fonte de perigo. As pessoas traumatizadas muitas vezes percebem o mundo inteiro como um lugar perigoso, onde não podem confiar em ninguém. Esta é uma das principais causas de comportamentos agressivos de várias vítimas de um trauma. Tais pessoas “em alerta” não são capazes de se lembrar de suas memórias corretamente, assim como não podem concentrar sua atenção na própria memória, muito menos relatá-la de forma coerente durante uma entrevista de refúgio. Mesmo que as imagens possam ser evocadas, a pessoa tenta fugir dali ou se lembrar de apenas alguns detalhes, a fim de se livrar o quanto antes daquela memória dolorosa.
DISTÚRBIOS DO SONO, INSÔNIA	O TEPT muitas vezes envolve distúrbios graves do sono, devido a constantes pesadelos e falta de sono. Assim, muitas vítimas são incapazes de se concentrar durante as entrevistas de refúgio, elas não são capazes de coletar e relatar de forma coerente seus pensamentos. A longo prazo, a insônia prazo também pode levar a comportamentos agressivos e não cooperativos (basta pensar em como você se sentiria se não dormisse há várias semanas...).
ENTORPECIMENTO EMOCIONAL	As vítimas de trauma muitas vezes se sentem alienadas de todo o mundo, onde elas não são capazes de confiar ou de amar a ninguém. Um/a solicitante de refúgio traumatizado/a pode não ser capaz de apresentara a sua história com detalhes suficientes e com “cores” – devido ao entorpecimento emocional, sua maneira de se comunicar com o mundo exterior se altera completamente. A vítima de trauma fala sobre sua experiência utilizando frases curtas e sem efeito, com poucos detalhes e de forma silenciosa, monótona; e esse tipo de comunicação e maneira de se expressar pode ser perfeitamente confiável.

A lista dos tipos de impactos de distorção poderia ser bastante extensa.

O TEPT pode causar graves distúrbios de memória, os quais podem levar à amnésia parcial ou completa, mas ao mesmo tempo podem causar a hiperamnésia. Um determinado número de fatores influencia a reação frente ao trauma em ambos os casos.

Mesmo quando não há amnésia dissociativa, os sintomas do TEPT limitam seriamente a capacidade da vítima de recordar e relatar as memórias traumáticas. Esses impactos podem ser resumidos como se segue:

Asylum-seekers suffering from PTSD often cannot...	RELEMBRAR	de detalhes das memórias traumáticas, ou até mesmo na memória traumática integralmente
	CONCENTRAR	as suas atenções nas memórias traumáticas ou no/a entrevistador de refúgio
	FALAR	a respeito da memória traumática de maneira livre e de forma coerente
	CONFIAR	no mundo exterior (incluindo os atores envolvidos nos procedimentos de refúgio) e no futuro
	CONTROLAR	suas emoções, agressividade e comportamentos



Consequentemente, em muitas vezes, não podemos esperar que os/as solicitantes de refúgio portadores de TEPT apresentem um relato coerente e detalhado de suas experiências traumatizantes. Tais casos exigem um tratamento e métodos especiais em matéria de avaliação de credibilidade.

### VI.3 O que a TEPT significa para a Avaliação de Credibilidade?

No caso dos/as solicitantes de refúgio, as experiências traumáticas são muitas vezes **decorrentes de atos persecutórios**. Portanto, a recordação e a descrição desses eventos, geralmente, têm um papel crucial na avaliação de credibilidade e na avaliação das necessidades de proteção internacional. É evidente que se a vítima for incapaz de lembrar devido à amnésia, esse fato por si constitui um grande obstáculo para a aplicação de qualquer indicador de credibilidade. Tais casos terão de ser **tratados de uma forma específica**, em que o envolvimento de médicos/as e psicológicos/as especializados/as na fase inicial do processo será de fundamental importância. Isto também significa que **no estágio inicial do procedimento de refúgio, é indispensável identificar corretamente se determinado/a solicitante de refúgio está sofrendo de TEPT** e quais são os sintomas concretos. Também é importante investigar se o TEPT está acompanhado por outros distúrbios psicológicos, como a depressão ou pensamentos suicidas. Práticas relacionadas à identificação e ao tratamento dos/as solicitantes de refúgio traumatizados podem variar até certo ponto de país para país; no entanto quatro regras importantes devem ser observadas:

1	<b>MOMENTO APROPRIADO</b>	O TEPT deve ser identificado e relatado o <u>mais breve possível</u> . No entanto, uma vez que tais sintomas também podem surgir durante o procedimento de refúgio (por exemplo, devido à evocação das memórias traumáticas), os diferentes atores do processo devem estar <u>constantemente atentos/as a essa possibilidade</u> e, sempre que houver sinais que indiquem a presença potencial de TEPT, o processamento da reivindicação pode ter de ser suspenso até que haja a constatação desse fato.
2	<b>ESPECIALIZAÇÃO</b>	O estabelecimento do TEPT, a descrição de seus sintomas e investigação da sua origem são tarefas muito complexas que requerem um conjunto de habilidades e significativa experiência prática. Apenas os/as <u>especialistas/as independentes, especificamente treinados/as (psicólogos/as, psiquiatras)</u> são habilitados/as a fornecer evidências especializadas sobre o TEPT, e não clínicos/as gerais, sem formação específica, por exemplo.
3	<b>VISÃO HORIZONTAL</b>	Devido à complexidade do TEPT e o efeito que um procedimento de refúgio pode ocasionar sobre as memórias traumáticas dissociadas (ver acima), é importante que o/a especialista possa ter uma “visão horizontal” do estado fisiológico e psicológico da vítima. Isso pode exigir <u>mais sessões com e/ou exames na vítima</u> . Enquanto uma “visão vertical” (um exame pontual) pode ser suficiente para descobrir sinais exteriores, será mais difícil permitir uma avaliação adequada dos sintomas psicológicos e sua respectiva evolução ao longo do tempo. Isso tem um impacto sobre a avaliação de credibilidade: a opinião de um/a especialista médico/a ou psicológico/a constitui muitas vezes uma evidência importante em tais casos. O parecer de um/a perito/a baseado em uma visão horizontal (repetidos encontros/tratamento contínuo), na maioria dos casos, fornecerá informações valiosas para a avaliação de credibilidade e, assim, essas opiniões podem – como regra geral – ser preferenciais.
4	<b>FORMATO ADEQUADO</b>	As opiniões dos/as psicólogos/as e/ou médicos/as especialistas devem ser detalhadas (não apenas indicando a presença do TEPT, mas também explicando quanto a sua gravidade, sintomas e as razões potenciais). Tais documentos devem indicar claramente quanto aos <u>conhecimentos técnicos específicos e filiação do/a autor/a</u> , bem como os <u>métodos de análise</u> que foram aplicados. Tais pareceres técnicos devem abster-se de formular posicionamentos com base jurídica (por exemplo: necessidades de proteção internacional para as vítimas). Esses requisitos devem ser cumpridos para que o/a oficial de elegibilidade possa considerar se a opinião dos/as especialistas se baseou em conhecimentos e metodologias profissionais, o que representa uma evidência importante no processo de avaliação de credibilidade.

No caso de **vítimas de tortura**, existem outras considerações:

- ✓ Nesses casos, o/a especialista deve ter treinamento e competência **médica** e não apenas psicológica;
- ✓ O então denominado **Protocolo de Istambul** deve ser aplicado como um enquadramento metodológico para o registro da tortura e suas consequências.

Mas o que é o Protocolo de Istambul? É um guia metodológico exclusivo elaborado e publicado em 1999, em Istambul, Turquia, por diversos/as peritos/as legais, médicos/as e psicólogos/as. Sua finalidade é fornecer uma estrutura universalmente aplicável com vistas à preparação de evidências forenses que descrevam e comprovem as consequências da tortura. Tal guia é reconhecido a nível mundial pelas equipes médicas/psicológicas dos centros de reabilitação de tortura; e é reconhecido por vários tribunais em diversas jurisdições. É fundamental que, ao avaliar a credibilidade das solicitações de refúgio apresentadas pelas vítimas de tortura, o parecer do/a médico/a especialista competente baseie-se no Protocolo de Istambul. A exigência da aplicação dessa orientação metodológica garante um maior nível de profissionalismo com base em normas



internacionais, bem como é capaz de oferecer uma riqueza de detalhes que podem “ser inseridos” no processo de avaliação de credibilidade (por exemplo, sinais exteriores e outras consequências de tortura que sejam devidamente documentados). Os pareceres médicos que não aplicam o Protocolo de Istambul ao documentar as consequências de tortura podem ser cada vez menos considerados como profissionalmente aceitos e com menor força probatória ou relevância para o processo de avaliação de credibilidade.

## O PROTOCOLO DE ISTAMBUL – FATORES-CHAVE

### O QUE É O PROTOCOLO DE ISTAMBUL?

- ✓ É o Manual de Investigação Efetiva e Documentação de Tortura e Outros Tratamentos Cruéis, Desumanos ou Tratamentos Degradantes ou Castigo;
- ✓ Ele foi apresentado ao Alto Comissariado das Nações Unidas de Direitos Humanos em 9 de Agosto de 1999;
- ✓ Esse protocolo reúne conhecimentos especializados médicos, psicológicos e jurídicos, proporcionando, assim, uma estrutura metodológica interdisciplinar original.

### POR QUE O PROTOCOLO DE ISTAMBUL FOI DESENVOLVIDO?

- ✓ Esse manual foi desenvolvido para ajudar os países a enfrentar uma das preocupações mais básicas para proteger os indivíduos contra a tortura por meio de uma documentação eficaz;
- ✓ Ele traz provas de tortura e maus-tratos em perspectiva, de modo que os/as autores/as possam ser responsabilizados/as por suas ações e os interesses da justiça possam ser cumpridos;
- ✓ Sua utilização não se limita aos procedimentos de refúgio: destina-se a ser usado em qualquer caso em que uma pessoa for submetida a torturas e esse fato exija documentação.

## QUESTÕES PARA REFLEXÃO...

É senso comum que a tortura sempre deixa cicatrizes. Mas, como a ciência se desenvolve e a documentação das consequências de tortura se torna mais eficaz, métodos de tortura também são “atualizados”. Os métodos de tortura atuais deixam cicatrizes físicas no corpo com menos frequência do que antes, o que aumenta a importância de documentar devidamente “cicatrizes psicológicas”. Você consegue pensar em algum método de tortura que não deixe cicatrizes corporais?

## VI.4 Como esses desafios podem ser abordados no procedimento de refúgio?

Como vimos neste capítulo, a existência de experiências traumatizantes e o TEPT torna a avaliação de credibilidade um desafio particularmente complexo, que requer a devida atenção aos sintomas altamente específicos e às dificuldades em recordar. Lidar com tais casos pode também constituir um



desafio extraordinário para todos/as profissionais de refúgio envolvidos/as no caso. A identificação e a documentação do TEPT são indispensáveis, mas não suficientes por si sós para que se possa enfrentar os desafios da avaliação de credibilidade nesses casos específicos. Mais uma vez, não há nenhuma receita mágica ou truque para enfrentar tais desafios. A lista a seguir não é exaustiva e irá fornecer alguns conselhos que podem ajudá-lo/a a enfrentar os desafios provocados pelo fator de distorção do TEPT na avaliação de credibilidade:

- ✓ **1. A suficiência de detalhes deve ser aplicada como um indicador de credibilidade extremamente cauteloso em tais casos** e, frequentemente, pode haver explicações razoáveis para a falta de detalhes. Como foi bastante discutido neste capítulo, o TEPT muitas vezes impede que uma pessoa seja capaz de lembrar de forma coerente dos detalhes atuais de memórias traumáticas. Em vez de exigir detalhes específicos (por exemplo, sensoriais), concentre-se nos impactos causados pelas experiências traumáticas na vida e na psique da vítima (lembre-se que o trauma geralmente indica uma ruptura no curso da vida de uma pessoa).
- ✓ **2. Envolver competências especializadas:** um/a psiquiatra especialista ou psicólogo/a (por exemplo, aquele/a que esteja realizando o tratamento da vítima) pode apoiar continuamente o processo de avaliação de credibilidade (mesmo além de identificar e comprovar a presença do TEPT). A opinião desse/a especialista pode servir como uma importante fonte adicional de informações sobre os fatos relevantes no caso do/a solicitante. A coerência entre as declarações do/a solicitante (por exemplo, “Fui torturado/a com um cigarro aceso”) e o conteúdo do parecer do/a perito (por exemplo, “Há várias cicatrizes na pele da vítima que podem ter sido causadas por queimadura”) contribuirão para a credibilidade dos fatos relevantes apresentados pelo/a solicitante.<sup>128</sup>
- ✓ **Leve em consideração os sintomas específicos da pessoa de TEPT na avaliação de credibilidade:** como vimos, os sintomas do TEPT podem variar de um caso para outro. Ao mesmo tempo, entorpecimento, dissociação, amnésia, hiperamnésia etc., tudo influencia na avaliação de credibilidade de uma maneira diferente. Não tire conclusões de credibilidade sem saber ao certo quais sintomas são característicos no caso que você esteja envolvido.
- ✓ **Aplique diferentes técnicas de entrevista:** no decorrer das entrevistas, tente evitar o uso de perguntas intrusivas diretas referentes ao trauma, esteja ciente dos riscos de re-traumatização.
- ✓ **Dê o tempo que for necessário:** muitas pessoas traumatizadas podem não estar aptas para as entrevistas de refúgio no momento da chegada ao país de acolhimento. Em tais casos, algum tempo para o descanso (até que o tratamento médico e psicológico adequado possa iniciar) pode melhorar consideravelmente a capacidade da vítima de participar de forma ativa no processo de refúgio, que é uma condição essencial na análise e apuração dos fatos para a avaliação de credibilidade.

Além disso, as dicas a seguir para a aprendizagem podem contribuir para um processo de avaliação de credibilidade mais eficaz, objetivo e justo.

---

<sup>128</sup> Ver no capítulo II, subseção II.5.

## COMO AJUDAR AOS/ÀS SOLICITANTES DE REFÚGIO A SE LEMBRAR E DECLARAR INFORMAÇÕES ATUAIS SOBRE EXPERIÊNCIAS PASSADAS COM MAIS PRECISÃO?

APRENDIZADO	CONHECIMENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Aprenda e entenda</u> o que são trauma, TEPT e TEENE, incluindo seus sintomas, critérios diagnósticos, as razões e suas consequências;</li> <li>- <u>Aprenda e compreenda</u> a forma como a memória traumática funciona, incluindo seus limites e características específicas, em comparação com o funcionamento da memória em geral;</li> <li>- <u>Aprenda e compreenda</u> o significado dos novos conceitos e termos que você leu neste capítulo, tais como: <i>flashback</i>, entorpecimento, hiperexcitação, trauma vicário, amnésia anterógrada, retrógrada e dissociativa etc. Entenda como tais conceitos estão relacionados com o seu trabalho;</li> <li>- <u>Familiarize-se com</u> o conteúdo do Protocolo de Istambul e entenda como ele pode ser relacionado com o seu trabalho;</li> <li>- <u>Explore</u> a estrutura jurídica e as modalidades práticas de envolvimento de profissionais médicos/as ou psicológicos/as (terapeutas e/ou especialistas) em procedimentos de refúgio que lidam com solicitantes traumatizados/as em seu próprio contexto nacional;</li> <li>- <u>Compreenda</u> o significado jurídico do TEPT no âmbito do procedimento de refúgio;</li> <li>- Outros exemplos? ...</li> </ul>
	HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Aprenda a reconhecer</u> os possíveis sinais do TEPT (no estágio inicial) e saiba quando encaminhar essas pessoas a um/a médico/a especialista ou psicólogo/a para um exame apropriado (lembre-se de que só os/as peritos/as especializados/as podem estabelecer adequadamente os sintomas do TEPT);</li> <li>- <u>Melhore</u> suas habilidades de fazer questionamentos aos/às solicitantes de refúgio traumatizados/as, com base no conhecimento oferecido anteriormente; por exemplo, aprenda como evitar perguntas intrusivas diretas sobre experiências traumáticas;</li> <li>- <u>Desenvolva e aprenda</u> sobre como aplicar na prática seu próprio mecanismo visando a prevenção de esgotamento (<i>burnout</i>) e o trauma vicário;</li> <li>- Saiba como lidar com os/as solicitantes de refúgio cujas experiências traumáticas causam distúrbios de comportamento (por exemplo, a agressão, incapacidade de comunicação etc.);</li> <li>- Outros exemplos? ...</li> </ul>
	ATITUDE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Aceite</u> os limites da avaliação de credibilidade nos casos do TEPT;</li> <li>- <u>Aprenda</u> a não desanimar em virtude de tais limitações e desenvolva uma atitude profissional, aceitando que a avaliação de credibilidade deva (e efetivamente pode) ser conduzida dentro dos limites estabelecidos pelas limitações da memória humana, incluindo os desafios específicos de TEPT;</li> <li>- <u>Aceite</u> que muitas vezes o trauma faz com que seja necessária a aplicação de conhecimentos de especialistas no processo de tomada de decisão de refúgio (incluindo a avaliação de credibilidade);</li> <li>- <u>Esforce-se</u> para manter a empatia;</li> <li>- Outros exemplos? ...</li> </ul>

# VII. BARREIRAS INTERCULTURAIS NA AVALIAÇÃO DE CREDIBILIDADE

## ESTABELECENDO O CENÁRIO

As diferenças culturais, sociais e étnicas têm uma grande influência sobre a forma como nos comunicamos uns com os outros e podem levar a mal-entendidos e conflitos. Os riscos são ainda maiores no âmbito dos procedimentos de refúgio, em que os mal-entendidos podem contribuir para a tomada de decisões erradas. **A competência intercultural é a capacidade de se comunicar e interagir de maneira eficaz com outras pessoas que possuem uma origem cultural, étnica ou social diferente da nossa.** É uma competência que todos e todas são capazes de adquirir, como seres humanos, mas é algo que temos de aprender e praticar ao longo de nossas vidas. Para profissionais que trabalham face-a-face com pessoas de outros contextos culturais, incluindo solicitantes de refúgio, essa competência é essencial para um desempenho de alta qualidade do seu trabalho. Este capítulo vai ajudar os leitores a entender:

- ✓ **O que a cultura e a identidade são e por que elas importam** para os procedimentos de refúgio em geral e para a avaliação de credibilidade em particular;
- ✓ **As fontes dos conflitos interculturais** em diferentes aspectos nos procedimentos de refúgio; e
- ✓ Como profissionais que trabalham nos domínios do refúgio podem **adquirir, desenvolver e melhorar suas competências interculturais.**

Observe que **o gênero** desempenha um papel particularmente importante em conexão com as várias questões abordadas neste capítulo. As referências às questões de gênero serão mantidas ao nível mínimo, no entanto, pois este tópico será tratado com maior detalhe em um capítulo separado.<sup>129</sup>

## VII.1 Cultura e Identidade – Por que elas importam?

### 1. Multiculturalismo *versus* interculturalidade

A interação entre membros das várias culturas é um aspecto central dos procedimentos de refúgio. Estar familiarizado/a com os conceitos relacionados à cultura, ao multiculturalismo, à interculturalidade e ao etnocentrismo, entre outros, pode ser muito útil não só para entender o que está acontecendo quando os/as profissionais interagem com os/as/ solicitantes de refúgio, mas também para melhorar a comunicação, bem como a eficácia e a equidade dos procedimentos.

O multiculturalismo está na moda atualmente. As empresas se orgulham de seu ambiente de trabalho multicultural e sua clientela diversificada. Para atrair turistas, as cidades enfatizam nas propagandas a sua excelente atmosfera multicultural. O que significa multiculturalismo e como ele se diferencia da interculturalidade? Embora existam várias definições desses conceitos, para

<sup>129</sup> No volume 2 deste manual (a ser publicado).

os fins deste capítulo, a principal diferença é que “multicultural” é um termo descritivo e “intercultural” é um termo normativo.

**Ao chamar um grupo ou um local de multicultural, nós simplesmente afirmamos que várias e diferentes culturas estão ali representadas.** No sentido mais amplo do termo, um grupo multicultural é aquele em que as pessoas pertencem a diferentes faixas etárias ou que tenham diferentes identidades de gênero, nacionalidades, etnias e condições sociais. Na verdade, um grupo pode ser descrito como multicultural, mesmo que a totalidade de seus membros possuam a mesma nacionalidade ou origens semelhantes, e até mesmo nossas grandes famílias podem ser extremamente multiculturais.

Ao contrário de multiculturalismo, que descreve certo estado de coisas, a **interculturalidade é um termo normativo que vai além da mera coexistência das diferenças.** Em contraste com um grupo multicultural ou um ambiente onde pessoas de várias origens estão presentes, para que um lugar ou um grupo possa ser chamado de intercultural, **tem de haver uma interação significativa e eficaz entre os/as participantes, que envolva um certo nível de consciência crítica e adaptação por todas as pessoas envolvidas.** A valorização do multiculturalismo – o reconhecimento da existência de diferenças culturais – é um pré-requisito para que um processo intercultural possa se desenvolver. No entanto, enquanto o multiculturalismo é algo que ocorre normalmente entre nós (povos diferentes e pontos de vista estão presentes independentemente de nossas ações), para haver interculturalidade, é preciso que haja contribuição nossa para sua criação.

A interculturalidade refere-se a uma situação em que os/as representantes de culturas diferentes não só convivem lado a lado, **mas participam ativamente uns com os outros.** Em um ambiente multicultural, a diversidade e as diferenças são reconhecidas, mas todos permanecem em suas respectivas **zonas de conforto.** A fim de transformar um ambiente multicultural em um ambiente intercultural, os/as participantes devem estar abertos/as para interagir entre si, a aceitar os seus próprios preconceitos culturais e estarem prontos/as para entender o que a outra pessoa realmente significa. Isto requer mais esforço, mas tende a dar resultados muito melhores tanto para o processo quanto para o produto da comunicação.

MULTICULTURALISMO	INTERCULTURALIDADE
Termo descritivo	Termo normativo
Coexistência de culturas diferentes	Interações significativas de diferentes culturas
Participantes podem permanecer em suas zonas de conforto	Participantes se engajam ativamente
Isso normalmente “acontece conosco”	Nós criamos isto

No mesmo sentido: embora não haja dúvidas de que os procedimentos de refúgio aconteçam em um ambiente altamente multicultural, com diferentes grupos sociais, culturais e étnicos envolvidos de todos os lados, isto pode não ser necessariamente um processo intercultural em que as diferenças culturais e sociais são efetivamente reconhecidas e resolvidas através da autorreflexão, engajamento com a diferença e aprendizagem mútua.

É importante notar que a criação de uma situação intercultural fora de um contexto multicultural não é uma questão de “ser bom/boa” ou “fazer a coisa certa”. Em vez disso, em um ambiente onde pessoas de diferentes origens culturais têm de se comunicar por meio de meras formalidades, **é do maior interesse que todas as pessoas participantes se esforcem para atingir a interculturalidade, de modo que a interação seja mais eficaz e significativa para todas as pessoas envolvidas.** No sistema de refúgio e, mais especificamente, visando à realização das avaliações de

credibilidade, essa regra é provavelmente mais válida que em qualquer outra área do procedimento de refúgio. Além disso, na prática, o dever de cooperação entre o/a solicitante de refúgio e a autoridade pertinente, conforme estipulado pelo artigo 4(1) da Diretiva de Qualificação, irá exigir que as duas partes superem as barreiras culturais e trabalhem com vistas a atingir a interculturalidade no processo de avaliação de credibilidade.<sup>130</sup>

### EXERCÍCIO VII.a

Por escrito, liste todos os pequenos e grandes grupos dos quais você faz parte, tais como: família, ambiente de trabalho, amigos/as, subculturas, escolar, bairro etc. Observe os membros destes grupos e determine o quão diverso eles/as são tendo como base a idade, a etnia, o gênero, a orientação sexual, a religião, a visão de mundo e o status social. Depois pense a respeito das interações dentro de cada grupo. Você poderia descrever estes grupos como multiculturais, interculturais ou nenhum dos dois?

## 2. Definições de cultura

É importante definir cultura antes de explorar por que isso importa e como lidar com as diferenças culturais de uma maneira efetiva.

### EXERCÍCIO VII.b

Qual das seguintes alternativas você acha que fazem parte da “cultura”? Marque-as antes de continuar a leitura.

- ✓ comida
- ✓ maneira de dirigir
- ✓ educação
- ✓ belas artes
- ✓ relação com o dinheiro
- ✓ religião
- ✓ música punk
- ✓ regras de conduta no transporte público
- ✓ música clássica
- ✓ grafite
- ✓ cumprimentos do dia a dia
- ✓ política de imigração
- ✓ arquitetura
- ✓ humor
- ✓ partidos políticos

Por que você selecionou certos elementos e não selecionou os outros?

<sup>130</sup> Ver “Dever compartilhado” no Capítulo III.



A cultura possui raízes oriundas da palavra de origem latina *colere*, que originalmente significava cultivo da terra. De trabalhar a terra para produzir seus frutos vitais, o significado da palavra lentamente mudou para cultivar o reino humano de valores e mentes. Por um longo período, a cultura se referiu unicamente aos produtos da mente humana que poderiam ser alcançados através do trabalho árduo, da dedicação e da educação; como a pintura, a música e a literatura. **Até o século IX, a cultura foi sinônimo de “cultura elevada”**. Com o surgimento da antropologia, esse significado foi, então, contestado e a cultura passou a ser definida como algo que pertence a todos e não apenas a uma pequena elite. O antropólogo britânico Edward Tylor forneceu a primeira definição abrangente de cultura como **“um todo complexo que inclui conhecimentos, crenças, arte, moral, leis, costumes e quaisquer outras capacidades e hábitos adquiridos pelo homem como membro da sociedade”**.

O quadro a seguir apresenta algumas das características da cultura identificadas pelos antropólogos.

CULTURA É... CULTURA É... CULTURA É... CULTURA É... CULTURA É... CULTURA É... CULTURA É... CULTURA É... CULTURA É... CULTURA É...	UNIVERSAL E PARTICULAR	A habilidade para a cultura é universal entre todos os seres humanos. Isto significa que, no fundo, somos todos/as muito parecidos/as – assim como os nossos genes. No entanto, porque a cultura se desenvolve em resposta a circunstâncias sociais e materiais muito específicas, ela também pode ser muito particular para um grupo de pessoas, localidade ou modo de vida. Como resultado, enquanto a cultura nos conecta a todos/as, é também ao mesmo tempo o que nos divide mais acentuadamente. Em outras palavras, é exatamente porque nós, como seres humanos somos todos capazes de viver em uma cultura que nós produzimos tanta variedade de formas e expressões culturais.
	ORDINÁRIA	A cultura não está limitada àquelas coisas que associamos com as “coisas mais sofisticadas da vida”, como museus e salas de concerto. A cultura é uma totalidade que inclui toda a vida humana, desde dirigir um carro até a oração para preparar uma refeição. Além disso, a cultura não carrega nenhum julgamento intrínseco: nenhuma expressão cultural é melhor ou pior que a outra. Nesse sentido, como o antropólogo Ralph Linton enfatizou: “não existem sociedades ou indivíduos incultos. Cada sociedade tem uma cultura, não importa quão simples essa cultura possa ser; e cada ser humano é educado para participar de uma ou outra cultura”.
	APRENDIDA	Apesar de todos os seres humanos nascerem com a capacidade de adquirir, produzir e realizar cultura, nós não nascemos automaticamente com ela. Nós adquirimos a cultura à medida que crescemos, por meio da socialização em nossa família e em vários grupos da comunidade. O processo de enculturação refere-se ao processo de aprendizado das regras, normas e valores de uma cultura particular. À medida que crescemos, aprendemos, por tentativa e erro, por experiência e por meio de instruções recebidas diretamente de nossos pais, colegas, professores/as e amigos/as sobre como se comportar, o que é aceitável e o que não é, e quais funções sociais estão à nossa disposição. É através desse aprendizado coletivo que sabemos como fazer uma refeição “adequadamente”, como falar ou agir como um homem ou uma mulher, o que significa ser um/a amigo/a, e qual é a diferença entre o bem e o mal ou entre o ser saudável e o doente.
	COMPARTILHADA	Mesmo que, como seres humanos, estejamos equipados/as para criar e viver em cultura, só podemos criar cultura em um grupo. A cultura não pode ser produzida por si só, uma vez que nasce da interação com outros seres humanos. Como os casos de “crianças selvagens”, que viviam em isolamento de contato humano provaram: um ser humano por si só não sabe falar uma língua ou agir de acordo com as regras de uma sociedade. A cultura é o produto de uma comunicação constante sobre nós e o mundo ao nosso redor. Ao mesmo tempo, isso não significa que todas as pessoas que pertencem a uma determinada cultura são iguais. Muito pelo contrário: como indivíduos, nossas próprias atitudes, nossos comportamentos e nossas visões de mundo serão sempre uma combinação exclusiva de circunstâncias sociais, culturais, pessoais e materiais.



### EXERCÍCIO VII.c

- ✓ **Se você tem uma criança pequena ou um/a neto/a**, pegue uma folha de papel e desenhe duas colunas. Na primeira coluna, liste tudo o que você disse a eles/as ao longo do dia. Tente ser o mais preciso possível. Por exemplo, você pode anotar: “Não coloque isso na boca” ou “Seja legal com seus/suas amigos/as.” Na segunda coluna, interprete suas próprias palavras e ações como um processo de enculturação: Quais as regras sociais/culturais você ensinou a eles/as? Onde e como você aprendeu sobre essa regra?
- ✓ **Se você não tem crianças pequenas (netos/as)**, pense sobre a sua infância e liste o tipo de coisas que lhe foram ensinadas, tanto explícita ou implicitamente. Que tipo de roupa você usava? Que jogos você jogava? Com quem lhe era permitido fazer amizade? Quando você foi repreendido/a por um/a professor/a ou um parente, que regras ou normas estavam lhe ensinando?

### 3. A “cebola da cultura”

#### EXERCÍCIO VII.d

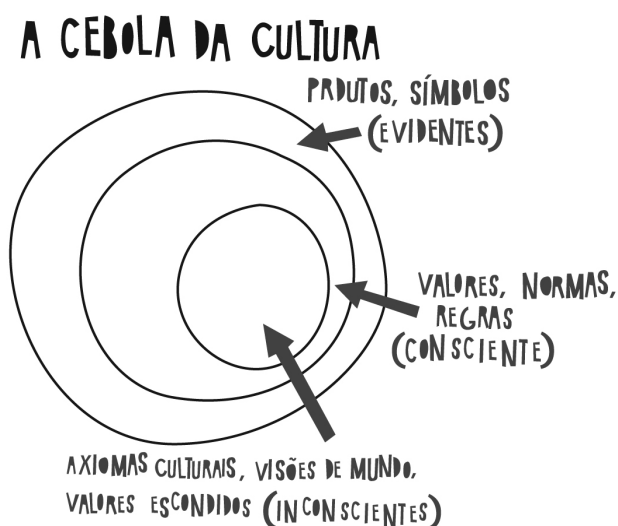
Pense em umas férias de verão ou de outra viagem (de preferência longa) que você fez no passado para um país estrangeiro. Anote a lista de diferenças culturais que você experimentou, em comparação com a cultura que você está acostumado/a em sua vida cotidiana. Quando a lista estiver pronta, coloque as diferenças em ordem, partindo da diferença cultural mais óbvia (aquelas que você percebeu em primeiro lugar) para as diferenças culturais mais ocultas ou complexas (que você compreendeu apenas depois de um longo tempo e através de interações com habitantes locais). O que você acha que distingue as diferenças no início e no final da sua lista?

A cultura pode ser modelada de muitas maneiras diferentes. Enquanto os modelos são demasiado simplistas e não refletem a profundidade e a diversidade da vida real, eles são úteis como uma ferramenta de aprendizagem. Em seguida, o modelo denominado “cebola da cultura” será apresentado em maior detalhe. De acordo com este modelo, **a cultura é como uma cebola, que tem várias camadas a serem descascadas até chegarmos ao seu núcleo**. À medida que descascamos as camadas, passamos dos aspectos externos, mais evidentes da cultura, para as suas dimensões menos visíveis e mais estruturais.

1. A primeira, a camada mais externa, representa os **aspectos evidentes da cultura** – aqueles elementos que normalmente podemos ver ou experimentar em um primeiro contato. Se nos encontramos inseridos em outra cultura, estas são as coisas que se destacam primeiro, tais como a arquitetura, as roupas ou a linguagem. É importante ter em mente que, mesmo que essa camada costuma ser mais visível, ela não é superficial, simples ou insignificante, ela apenas é **mais acessível à primeira vista**.
2. A segunda camada é composta por **valores sociais, normas e regras**. Nós não vemos necessariamente essa parte da cultura, **mas estamos cientes de sua existência**. Esta é a camada de normas e regras sobre alimentação, comportamento social e papéis de gênero, por exemplo. As nuances da linguagem também integram essa camada, tais como se deve falar com pessoas mais velhas ou quando usar uma linguagem formal ou informal. Um aspecto importante dessa camada é que ela pode ser verbalizada. Em outras palavras, se um/a estrangeiro/a nos pergunta sobre estas regras e normas, nós somos capazes de explicá-las.

3. A terceira camada nesse modelo corresponde ao núcleo da cebola, muitas vezes chamado de **“buraco negro” da cultura**. É diferente da segunda camada, visto que essas regras e normas **não são mais conscientes**. Como resultado, é muito **difícil verbalizar** acerca dos elementos dessa camada. Nós **instintivamente** compreendemos ou seguimos esses princípios, mas é quase impossível explicar a natureza ou mesmo sua existência. Essa parte da cultura parece tão natural para nós que temos pouca consciência das maneiras pelas quais isso determina o nosso comportamento e o nosso pensamento. Tabus e piadas pertencem tipicamente a essa camada: é muito difícil de explicar por que algo é engraçado em uma cultura e não em outra ou por que as pessoas em uma cultura acham insetos repugnantes, enquanto para outra eles são considerados uma iguaria.

O mais importante é que essas camadas **não estão isoladas umas das outras**. Cada camada tem implicações para as outras e elas só existem como um todo integrado. A parte da cultura que é mais evidente está estreitamente relacionada tanto com as regras sociais (segunda camada) quanto com os aspectos mais inconscientes de uma cultura (o buraco negro). Por exemplo, a maneira como nos vestimos é um elemento externo da cultura, mas está relacionada a uma série de normas sociais em relação a sexo, religião e regras implícitas e explícitas sobre a exposição pública do nosso corpo. Nossas roupas também podem refletir as regras de uma determinada classe social, profissão ou subcultura e podem ser a expressão de algumas das nossas convicções mais pessoais e de pertencimento. Nesse sentido, enquanto, em alguns países, o debate público sobre se as mulheres muçulmanas devem poder usar véus em locais públicos parece ser sobre algo um tanto superficial (uma peça de roupa), isso é, de fato, um conflito que ocupa as profundezas do buraco negro cultural. O que está em jogo para todas as pessoas envolvidas são valores básicos relacionados à religião, à propriedade, aos papéis de gênero, à educação e à vida pública.



Source: Artemisszió Foundation

**Quando os/as solicitantes de refúgio entram num país, eles/as também têm de lidar com uma nova cultura (ou melhor, um conjunto de novas culturas), além das dificuldades de suas próprias experiências da fuga, e às vezes de um trauma.** Eles/as são imediatamente confrontados/as com as camadas externas da cultura, ao mesmo tempo se enredam rapidamente em suas camadas mais profundas. Eles/as não falam a língua local e muitas vezes não são capazes nem de ler as letras (se eles/as têm um alfabeto diferente). Eles/as supõem como devem se comportar com as autoridades, mas tais suposições são geralmente baseadas em suas próprias práticas em seu país. Eles/as podem ter de comer alimentos com os quais não estão familiarizados/as. Eles/as podem ter de aceitar e assumir papéis de gênero e expectativas radicalmente diferentes dos que estão acostumados/as. As leis escritas de um país, incluindo o direito dos refugiados, fazem parte da segunda camada de normas sociais. Assim, tais normas podem ser explicadas (especialmente se existir uma linguagem comum), ainda que normalmente isso não seja fácil. No entanto, as regras informais sobre a interação e o comportamento quase nunca são explicadas e geralmente são aprendidas da maneira mais difícil: por uma série de **erros**, muitas vezes dolorosos.



## EXERCÍCIO VII.e

Considere o seu local de trabalho como uma cultura em si e construa o seu modelo de cebola. Anote os elementos mais evidentes da camada externa e, em seguida, descasque as camadas uma a uma: Quais são as regras mais explícitas no trabalho? Quais são as regras não ditas, mas conscientes de comportamento? Quais são as regras que você nunca fala a respeito, mas ainda mantém? Como o espaço é organizado? O que isso diz sobre o relacionamento entre as pessoas? Como são as diferentes camadas relacionadas? Será que os elementos externos exprimem algo mais profundo? Quais são os valores e as normas no cerne do seu local de trabalho?

### 4. A cebola da identidade

Frequentemente ouvimos pessoas dizerem: “Quando duas culturas se encontram...” No entanto, as culturas nunca se encontram – são as pessoas que se encontram e interagem umas com



as outras, e são estas pessoas que estão incorporadas na diferente(s) cultura(s). Todos/as nós somos únicos/as, como seres humanos, e nossas identidades são extremamente complicadas – compostas de aspectos pessoais, culturais e sociais. O modelo da cebola também é útil para compreender a complexidade da identidade. Nessa perspectiva, semelhante à cultura, a identidade é composta por um conjunto de círculos concêntricos indo de seus aspectos mais visíveis e evidentes aos aspectos menos visíveis e mais centrais. Para entender uma pessoa, em pri-

meiro lugar, é preciso retirar a camada de hábitos, roupas e aparência, em seguida, a camada de normas e valores interiorizados da pessoa e, finalmente, chegar à camada de seus valores e pressupostos inquestionáveis fundamentais.

Juntos, os dois modelos de cebola nos ajudam a imaginar o mundo de uma maneira mais complexa. Cada um de nós representa uma cebola composta por várias camadas. Por sua vez, nossas cebolas individuais fazem parte das cebolas maiores e ainda mais complexas que correspondem às várias culturas às quais pertencemos. Na verdade, **quando interagimos uns/umas com os/as outros/as, são as nossas “cebolas” que interagem.** Quando tentamos fazer sentido uns/umas para os/as outros/as, as nossas identidades-cebolas interagem nas diferentes camadas, dos aspectos mais evidentes aos mais ocultos.



Quanto mais diferentes forem nossas cebolas, maior a probabilidade de surgirem conflitos e mal-entendidos. Isso é especialmente verdade quando tentamos extrair sentido do/a outro/a sem nada saber sobre as camadas que se encontram abaixo do que é diretamente acessível para nós – o que costuma ser o caso. Embora cada camada seja propensa a gerar conflitos, é normalmente mais difícil enfrentar diferenças à medida que nos aproximamos do núcleo. **O buraco negro é o lugar onde os conflitos mais graves ocorrem – essas dimensões da cultura são tão naturais e, ao mesmo tempo, tão essenciais para nós que é muito difícil aceitar que elas não podem ser universalmente compartilhadas por todos/as.** Os aspectos mais inconscientes da nossa identidade cultural se revelam em declarações como “esta é a maneira mais lógica de fazê-lo”, “todo mundo sabe...”, “é impossível para alguém pensar...” ou “o/a solicitante de refúgio poderia ter razoavelmente esperado que...”. Quando ouvimos ou dizemos declarações como essas, podemos ter certeza de que estamos na esfera de um buraco negro cultural.

## 5. Choque cultural é choque de identidade

Nós somos todos/as **etnocêntricos/as**. Em outras palavras, **somos todos/as determinados/as por nosso próprio contexto cultural e social**. A cultura é como um par de óculos que não podemos tirar. Ser etnocêntricos/as significa que só podemos ver o mundo através dos nossos próprios pares de óculos. Como regra geral, nós não percebemos a existência de nossos valores culturais e normas até que eles sejam questionados ou desafiados. **Normalmente é quando nos deparamos com regras e normas diferentes das nossas que os aspectos mais inconscientes da nossa própria cultura se tornam aparentes.** É através do encontro com o/ “outro/a” que os nossos valores se manifestam. Para usar um exemplo muito simples: alguém da Europa só vai perceber como é fundamental para ele/ela usar um garfo e uma faca para comer ou ter uma cadeira para sentar quando ela/ele viajar para um país onde as pessoas comem com pauzinhos ou sentam-se no chão.

**O choque cultural** é o termo utilizado para descrever o tipo de **desorientação e ansiedade** que se sente quando se está diante das diferenças em um ambiente desconhecido. No entanto, esse termo é um pouco enganoso: não são as culturas que entram em choque, mas a nossa própria identidade. É por isso que – nas palavras do antropólogo Martine Abdallah-Pretceille – encontros interculturais podem se tornar “dinamites de identidade”. **O choque cultural torna-se um choque de identidade** quando as diferenças que encontramos questionam ou desafiam os aspectos mais fundamentais de nossa identidade. Em outras palavras, **o choque cultural não acontece entre as culturas, mas dentro de nós mesmos – nos níveis mais profundos da nossa cebola-identidade.**

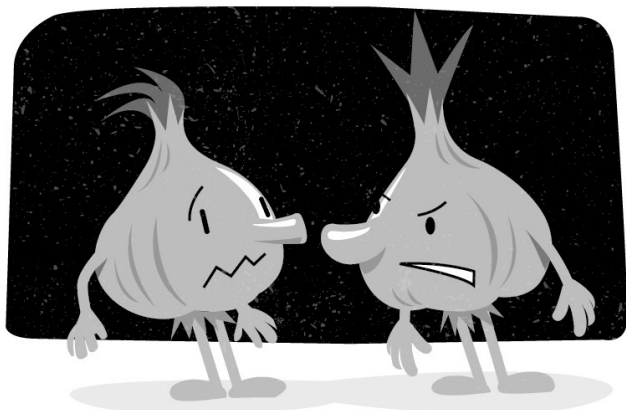
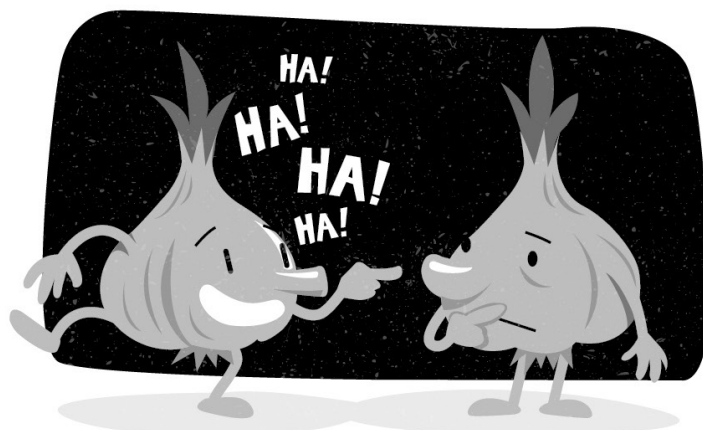
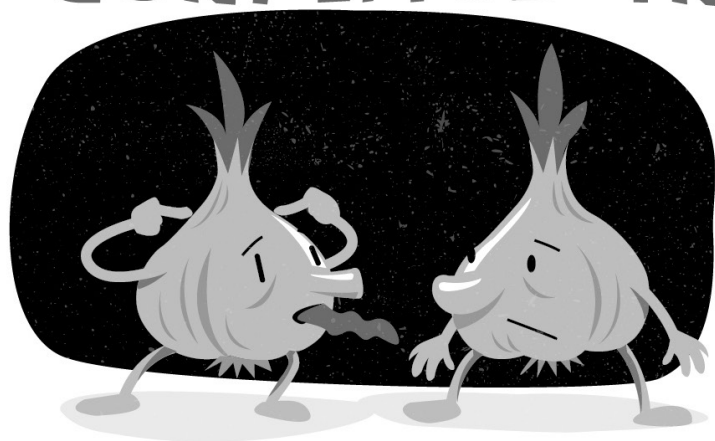
Mas como sabemos que estamos passando por um choque cultural? Um sinal seguro é quando sentimos que a outra pessoa ou sua cultura não faz sentido. Além disso, temos a tendência de nos sentir com raiva, desrespeitados/as e humilhados/as quando alguns aspectos fundamentais da nossa identidade cultural são violados. Quanto mais forte for nossa própria posição, mais certo é que o conflito está ocorrendo ao nível dos nossos valores culturais, sociais e pessoais mais inconscientes e profundamente arraigados.

**Quando a nossa identidade está ameaçada, nós tendemos a nos fechar e vemos o/a outro/a como uma fonte de perigo e não como um/a parceiro/a para resolver as questões em conjunto** (tendemos a pensar que “eles/as são estúpidos/as” ou “eles/as não entendem nada”). Nesses casos, é muito difícil lembrar que a outro provavelmente esteja passando pelo mesmo processo. Conforme explicado pelo psicólogo social Margalit Cohen-Emerique, a raiva e a frustração podem limitar a nossa capacidade de agir ou de refletir. Como resultado, tais conflitos têm a tendência de crescer, pois ambas as partes sentem que precisam se defender.

## 6. A Cultura e a identidade no procedimento de refúgio

O processo de refúgio é uma zona particularmente sensível em termos de identidade. Além dos desafios óbvios em caso de garantir a alguém a proteção contra perseguição ou ofensa grave (para o/a solicitante de refúgio), e se as leis nacionais e internacionais são devidamente

# CONFLITOS INTERCULTURAIS



respeitadas (para o/a oficial), também há muita coisa em jogo em termos das identidades dos envolvidos. Assim, é muito importante considerar a relevância do choque cultural na interação entre os/as solicitantes de refúgio e os/as oficiais.

Em nível humano, tanto o/a solicitante de refúgio quanto o/a oficial podem ver a si mesmos como pessoas honestas, íntegras e representantes de grupos maiores. No entanto, ambos/as podem sofrer um choque cultural/identitário que os/as faz questionar a honestidade e a integridade da outra pessoa. Por um lado, muitas vezes, **os/as solicitantes de refúgio experimentam um choque** cultural quando entram em um ambiente estranho, às vezes percebido até mesmo como hostil. Isso pode resultar em ansiedade, nervosismo, falha de memória, sintomas comportamentais e psicológicos, que têm influência sobre a forma como eles/as apresentam suas reivindicações e como interagem com os/as oficiais. Por outro lado, os/as funcionários/as também são propensos/as a experimentar o choque de identidade ao interagir com os/as solicitantes de refúgio. Os/as funcionários/as não são seres neutros culturalmente, mas indivíduos cujas identidade-cebolas complexas estão profundamente enraizadas em uma rede implícita e ampla de forças sociais, culturais e políticas.<sup>131</sup>

<sup>131</sup> Veja mais sobre a influência do contexto e das circunstâncias individuais do tomador de decisão no capítulo VIII.

## EXERCÍCIO VII.f

Tomemos o exemplo de um/a solicitante de refúgio com o/a qual você tenha tido contato recentemente em seu trabalho. Desenhe as três camadas da cebola da identidade, as dele/a e as suas.

- ✓ Quais são os aspectos mais evidentes e diretos das suas identidades e quais são os aspectos mais ocultos?
- ✓ Qual das cebolas é a mais detalhada?
- ✓ Quanto você sabe sobre a vivência cultural da outra pessoa?
- ✓ Quanto você sabe sobre as camadas mais profundas de sua identidade e sobre a cultura de onde ele/a vem?
- ✓ Quais são os aspectos que mais aproximam vocês (são semelhantes) e quais os que criam distância (são significativamente diferentes)?

**Nos procedimentos de refúgio, nenhum/a participante é livre de determinação cultural.** Tanto os/a oficiais quanto os/a solicitantes de refúgio foram socializados/as em famílias, grupos étnicos, religiões, vizinhanças, nações e escolas específicos. Todos/as eles/as mantêm certos valores e crenças como uma verdade universal e agem de acordo com as regras, normas e valores de suas respectivas culturas. Eles/as também têm suas próprias cebolas de identidade complexas, que determinam como eles/as veem o mundo, o processo de refúgio e uns/umas aos/às outros/as. Mesmo que eles/as tenham as melhores intenções, **mal-entendidos são inevitáveis já que todos/as agem dentro de seus próprios referenciais.**

**Qualquer interação entre um/a solicitante de refúgio e um/a funcionário/a, um/a juiz/a, um/a trabalhador/a de uma ONG ou um/a oficial de elegibilidade tem de ser vista como a interação de duas cebolas de identidade muito complexas, que, por sua vez, estão incorporadas em uma série de cebolas da cultura.** Por causa da estrutura da cebola, os/as participantes dessas interações só podem perceber as camadas externas, mais evidentes da cebola da outra pessoa. Julgar alguém apenas em função da camada mais externa de sua identidade (como o penteado, as roupas, a língua, a cor da pele, o comportamento etc.) nos dará uma imagem muito distorcida e extremamente parcial. Na próxima subseção, veremos uma série de exemplos concretos de como a cultura pode distorcer a informação que seria utilizada na avaliação de credibilidade.



## RESUMO

A cultura é um complexo sistema de valores, símbolos, regras e categorias que aprendemos como membro de vários grupos. Mesmo que não estejamos cientes disso, a cultura permeia nossas vidas e tem uma forte influência sobre a forma como pensamos e nos comportamos. O modelo da cebola da cultura representa as três camadas da cultura; dos aspectos mais externos e acessíveis, passando pelas regras e normas sociais mais conscientes até chegar ao buraco negro, incluindo os aspectos mais fundamentais, mas menos conscientes da cultura. A identidade está profundamente enraizada na cultura e é estruturada de maneira semelhante. Quando as pessoas interagem umas com as outras, são suas cebolas de identidade que interagem em todos os três níveis. Nesse sentido, um choque cultural também é sempre um choque de identidade. As diferenças culturais em todos os três níveis da cebola podem levar a mal-entendidos e a conflitos. Alguns desses conflitos são ainda mais difíceis de serem resolvidos, porque eles podem desafiar o coração de nossa identidade.

## VII.2 Credibilidade como uma construção cultural

Como explicado na subseção II.3 do Capítulo II, a avaliação de credibilidade não é uma busca pela “verdade”. Ao mesmo tempo, o que um/a oficial de elegibilidade acredita ser verdadeiro ou falso desempenha um importante papel nesse processo. Portanto, é crucial compreender que **a verdade é fundamentalmente uma construção cultural** que é muito difícil de definir. **O que é considerado verdadeiro ou confiável muda de uma cultura para outra e está no centro das crenças sobre a honestidade, a confiabilidade e a confiança.** Em certos contextos, a perda da confiança em alguém significa um tipo de morte social. Mesmo que seja um valor universal, as regras relativas à narração da verdade variam entre as culturas. Em algumas culturas, dizer a verdade equivale a dizer o que é socialmente esperado. Em outras, isso significa uma declaração crua dos acontecimentos, enquanto em algumas outras, é mais uma *performance* de confissão em que os detalhes pouco importam. Uma vez que o processo de refúgio não tem por objetivo fixar “a verdade”, como tal, mas sim a credibilidade das declarações dos/as solicitantes de refúgio e outras evidências, tende a atribuir altos riscos a um conceito bastante nebuloso.

### EXERCÍCIO VII.g

Em quais declarações você acreditaria mais como uma expressão de amor e quais menos? Tente colocá-las em ordem. Por que você acha que uma é mais confiável do que outra?

- ✓ Eu te amo mais do que a minha vida, você é a luz do sol no meu céu e eu morreria sem você!
- ✓ Eu te amo.
- ✓ Sou feliz com você, você me proporciona algo especial.
- ✓ Formamos um belo casal e estou certo/a de que teremos lindos/as filhos/as.
- ✓ Uau, você é simplesmente adorável, querida/o!
- ✓ Eu meio que... me preocupo com você, sabe?

Todas as declarações de amor acima podem ser verdadeiras e sinceras. O estilo delas, contudo, é fortemente influenciado por fatores culturais. Esses fatores determinam se podem parecer mais verdadeiras as declarações de amor mais elaboradas as curtas, as poéticas e apaixonadas ou as reservadas, ou se o estilo objetivo é mais apropriado; se eu como um indivíduo estou no centro, ou se nós como elemento de uma comunidade maior, se o que parecem mais confiáveis são as declarações diretas ou os sinais indiretos. Muito provavelmente, para muitas pessoas europeias, a primeira declaração de amor soa teatral e exagerada e, portanto, pouco sincera; enquanto em certas sociedades, em outras partes do mundo, pode parecer perfeitamente confiável e apropriada. Nesses contextos culturais, um simples “eu te amo” seria provavelmente considerada uma declaração seca e falsa, não mais do que se expressa entre amigos/as íntimos/as ou membros da família.

Isso é apenas um pequeno exemplo que demonstra como a avaliação das declarações de outras pessoas pode ser determinada pela nossa própria identidade cultural e o que pensamos ser “normal”. A avaliação de credibilidade de refúgio é igualmente afetada por esse fenômeno. **Procedimentos de refúgio têm lugar em determinados países onde as regras sociais, culturais e de gênero específicas regulam comportamentos e atitudes**, incluindo as de oficiais de refúgio e juízes/as. Nesse processo construído socialmente, **a avaliação de credibilidade é uma zona especialmente sensível do ponto de vista cultural.** Assim, requer consciência, incluindo a autoconsciência, e deve ser tratada com muito cuidado e consideração.



A seguir, veremos uma lista não exaustiva dos fatores culturais que podem ter um impacto sobre o processo de refúgio em si e distorcer julgamentos aparentemente objetivos sobre a credibilidade das afirmações de um/a solicitante de refúgio.

### 1. Estilos de comunicação

Como podemos expressar nossas ideias é algo muito pessoal e ao mesmo tempo bastante coletivo. Há pessoas tagarelas e há aquelas que conseguem dizer muito com poucas palavras. Contudo, também existem padrões culturais sobre como podemos expressar nossas ideias, opiniões ou emoções. **Os indicadores de credibilidade mais comuns (a coerência, o nível de detalhe, a consistência etc.) são fundamentalmente influenciados pelo estilo da comunicação, que é muito mais um construto cultural.**

O Inventário Intercultural de Estilo de Conflito, desenvolvido por Mitch Hammer, demonstra como as várias combinações de franqueza verbal e expressividade emocional são imbuídas de diferentes significados em diferentes contextos culturais. O modelo é baseado em dois fatores principais: **expressão verbal (que pode ser direta e indireta)** e expressividade emocional (que pode ser moderada e expressiva). As diferentes combinações desses estilos criam os quatro estilos básicos de abordagem de conflito e comunicação, como no quadro a seguir.

	EMOCIONALMENTE EXPRESSIVO/A	EMOCIONALMENTE CONTIDO/A
VERBALMENTE DIRETO/A	Engajado/a	Debatedor/a
VERBALMENTE INDIRETO/A	Dinâmico/a	Acomodado/a

<b>ESTILO DEBATEDORIA</b>	Para alguém socializado/a no estilo “debatedor/a”, a abordagem mais apropriada e eficaz para resolver os problemas é articular verbalmente, tanto quanto possível e não mostrar muitas emoções. Este estilo de comunicação, que pode ser típico de grande parte dos Estados Unidos e de alguns países do Norte e da Europa Ocidental, enfatiza a racionalidade e aprecia se alguém mantém a calma durante uma discussão.	“Quando cheguei em casa ontem à noite, eu encontrei a cozinha cheia de pratos sujos. Podemos ter um momento e falar sobre o cronograma de tarefas que já foi previamente acordado?”
<b>ESTILO ENGAJADO/A</b>	Para alguém socializado/a no estilo “engajado/a”, a abordagem mais apropriada e eficaz para resolver os problemas é <u>ser mais preciso/a sobre a razão do problema, mas também mostrar as emoções</u> para enfatizar a gravidade da situação ou o compromisso de resolvê-lo. Regiões onde este estilo é generalizado são o Sul da Europa, certas partes do Oriente Médio e da América Central.	“Eu pensei que eu teria um ataque cardíaco quando cheguei em casa ontem à noite e achei a cozinha cheia de pratos sujos. Algumas semanas atrás você prometeu ser um/a melhor/a companheiro/a de quarto. Você pode explicar o que aconteceu?”
<b>ESTILO DINÂMICO/A</b>	Para alguém socializado/a no estilo “dinâmico/a”, a abordagem mais apropriada e eficaz para resolver os problemas é articulá-los <u>indiretamente</u> , às vezes usando uma terceira pessoa como mediadora, e <u>expressar as emoções abundantemente</u> para enfatizar a gravidade da situação e o envolvimento pessoal da pessoa. Essa abordagem é mais difundida em países árabes no Oriente Médio.	“Bom Dia! Um milagre aconteceu com a gente! Quando cheguei em casa ontem à noite, a cozinha estava cheia de pratos sujos, mas agora está tudo limpo e brilhante. Parece que nós fomos visitados/as pela fada limpeza. Não é incrível?”



Para alguém socializado/a no estilo “acomodação”, a abordagem mais adequada e eficaz para resolver os problemas é usar muitas referências indiretas, tais como histórias e metáforas. Acusar diretamente alguém de agir errado é considerado algo rude e infrutífero. Nesse estilo, um leque de emoções como uma voz mais alta ou choro é considerado contra-producente. Essa abordagem é mais típica na Ásia Oriental.

“Eu estava conversando com James no outro dia e nós concordamos que este é um apartamento maravilhoso e estamos tão felizes de ter esses/las ótimos/las companheiros de quarto. Eu penso que é também ótimo que cuidemos da limpeza juntos/las. Você concorda?”

**Em cada contexto correspondente, estas abordagens são consideradas como as formas mais produtivas de lidar com problemas e resolver conflitos.** No entanto, quando as pessoas socializadas em culturas diferentes tentam resolver problemas, essas mesmas estratégias podem levar a mal-entendidos e aumentar ainda mais o conflito em si. Por exemplo, se uma pessoa de uma cultura emocionalmente expressiva (um país árabe, por exemplo) estiver tentando contar seus problemas para alguém de uma cultura emocionalmente contida (alguém da Alemanha, por exemplo), ela pode levantar a voz, chorar e usar intensamente de linguagem corporal. Enquanto ela se utiliza dessas práticas culturais para expressar suas profundas preocupações acerca de um problema, seu/sua parceiro/a pode entender isso como desnecessário e teatral, e até mesmo rejeitar a questão em si. A mesma coisa vale para a expressão verbal: em culturas que preferem a expressão verbal indireta (como no Egito), uma pessoa que é franca ao expor um problema (tal como uma holandesa) pode ser considerada rude ou até desonesta. Em todas essas situações, **cada participante adota o estilo culturalmente adequado de conflito e de comunicação, mas pode acabar transmitindo exatamente o oposto do que elas significam.**

Sérios mal-entendidos podem ser frequentes entre culturas que estejam intimamente relacionadas entre si (por exemplo, quando usam a mesma língua e compartilham uma série de valores e tradições comuns). Um *feedback* crítico dado por um/a supervisor/a pode soar bem diferente no Reino Unido e nos EUA:

### Reino Unido

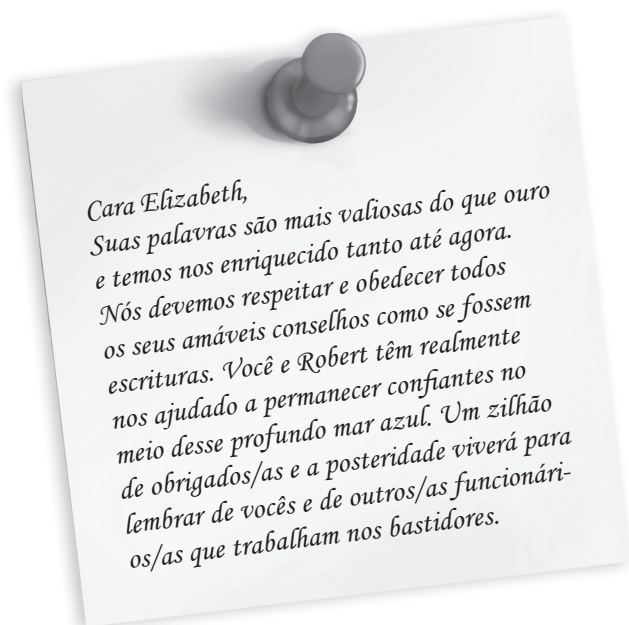
*Obrigado/a por seu trabalho e seus esforços. Que ótimo que você implementou as minhas últimas sugestões e estou satisfeito/a por ver que estamos chegando perto da versão final do texto, bom trabalho. Contudo, ainda pode ser útil considerar alguma revisão, ou seja, a modificação do estilo nas partes que eu sinalizei de amarelo, e algumas referências adicionais, como marquei nas notas de rodapé. Você também pode considerar explicar com maior detalhe seus argumentos no resumo, que suponho seriam úteis para o/a leitor/a. Muito obrigado/a e aguardo ansiosamente para ver o rascunho final.*

### Estados Unidos

*Olá e obrigado/a por enviar o rascunho. Ele melhorou significativamente desde a última versão, mas eu sugiro que você suavize sua redação em alguns pontos (marcados em amarelo) e, por favor, adicione as referências que faltam nas notas de rodapé. Os argumentos constantes do resumo ainda são muito incertos, forneça mais explicações. Obrigado/a, até logo.*

No primeiro estilo, as observações críticas são expressas em um tom mais suave e estão ocultas entre as mensagens de incentivo. O/a segundo/a supervisor/a usa um tom mais direto e não tem medo de parecer crítico/a. Esse tipo de comentário seria provavelmente considerado demasiadamente severo e até mesmo rude num primeiro momento. Por outro lado, o primeiro texto pode não ser capaz de transmitir a mensagem crítica identificada no segundo contexto, já que sua cordialidade e estilo encorajador seriam percebidos como extremamente positivo.

Em muitos casos, a **quantidade de palavras e o estilo também importam**. Membros de certas culturas se expressam com uma abundância de palavras e muita ornamentação verbal, enquanto os de outras são mais restritivos/as e formais. Abaixo temos um exemplo de duas versões de como dizer a mesma coisa por escrito:



Cultura A



Cultura B

Em um sentido técnico, ambos os e-mails têm o mesmo significado, mas transmitidos em um estilo muito diferente – em conformidade com as regras de cortesia de suas respectivas culturas. Apesar da uniformidade do conteúdo, cada texto carrega um nível adicional de significado. Para alguém da cultura B, a primeira citação pode parecer excessivamente emocional, muito prolixa e pouco sincera. Para alguém da cultura A, no entanto, a segunda citação soaria rude, vazia e pouco honesta. Claro que, em cada um dos casos, a definição de “apropriado” parece ser superior a todas as outras definições.

Por fim, **o silêncio é outra área sensível da comunicação intercultural**. Em certos contextos culturais, o silêncio é considerado respeitoso e a prolixidade é considerada como intromissão. Em outros, ficar em silêncio é interpretado como falta de vontade de se envolver com o outro ou de dizer a verdade. Agindo com a melhor das intenções para estabelecer um diálogo confiável e respeitoso, os representantes de culturas diferentes podem usar meios quase opostos para alcançar esse objetivo.

No contexto da avaliação da credibilidade, a riqueza da linguagem e da quantidade de palavras e os detalhes utilizados pelo/a solicitante de refúgio durante a entrevista constituem, muitas vezes, um fator determinante. No entanto, como ilustrado acima, isso não pode por si só ser uma medida objetiva e somente deve ser utilizado com precaução e atenção às diferenças interculturais.

## 2. Comunicação de alto e de baixo contexto

A diferença entre um contexto alto e um contexto baixo de comunicação entre e através das culturas foi identificada pelo antropólogo Edward T. Hall.

**Baixo contexto** refere-se àquela comunicação em que

- a essência da mensagem está na mensagem verbal atual;
- a explicação verbal direta, as mensagens explícitas, a argumentação e o raciocínio são priorizados;
- os contratos escritos e as regras explícitas são preferíveis.

**Alto contexto**, pelo contrário, refere-se àquela comunicação em que

- muitas coisas não são transmitidas verbalmente;
- grande parte das informações é inferida a partir da comunicação não verbal e do contexto sociocultural;
- as mensagens são mais implícitas;
- metáforas e símbolos são usados frequentemente;
- acordos verbais são preferíveis.

Os sinais de trânsito são um bom exemplo para ilustrar essa distinção. Muitas cidades no leste da Ásia não têm quaisquer sinais de trânsito: pedestres e pessoas que dirigem veículos (incluindo ônibus, caminhões e motos) percorrem as ruas com base em regras implícitas de prioridade e de “capacidade crítica”. Esse é um exemplo bem típico de comunicação de alto contexto, em que se espera que os/as participantes estejam cientes das regras não publicadas. Na Europa Oriental, por outro lado, algumas regras de trânsito são publicadas, e os/as condutores/as devem manter todas as regras de trânsito na mente (um exemplo típico de uma regra não publicada é a regra de conceder prioridade para quem vem pela mão direita). Nessa região, os sinais de trânsito também tendem a ser abstratos e simples e não usam nenhuma palavra. Em contraste com esses dois exemplos, nos Estados Unidos, existem sinais de trânsito em todas as esquinas e, supostamente, ninguém sabe quem tem prioridade em uma situação específica. Além disso, os sinais de trânsito incluem muitas instruções por escrito (como “Pare de qualquer maneira”) em vez dos desenhos abstratos típicos de muitas cidades europeias.

A diferença entre a comunicação de alto e de baixo contexto também pode aparecer dentro de determinadas culturas. Por exemplo, independentemente da cultura que tomemos como exemplo, um jantar de família será sempre muito maior em contexto do que uma audiência judicial. Ao mesmo tempo, para um recém-chegado, qualquer situação de baixo contexto vai parecer cheia de regras e de expectativas implícitas que não são compreensíveis ou óbvias à primeira vista.

Muitas vezes é difícil para as pessoas alternarem entre uma comunicação de baixo contexto e uma de alto contexto, ou se envolver efetivamente em uma comunicação com pessoas que tendem a usar outro estilo. Por exemplo, pode ser muito confuso para um/a motorista Europeu/ia dirigir nas estradas nos Estados Unidos e, provavelmente, ainda mais ainda para um/a piloto americano/a tentar entender as regras de trânsito na Ásia. Ou, basta se lembrar do seu primeiro dia de trabalho e a confusão que você sentiu ao perceber que conhecer a lei de refúgio não lhe ajudaria a entender como o lugar “funciona” ou navegar pelas complexas regras de comunicação com os/as seus/suas colegas e superiores hierárquicos/as.

Tudo isto tem implicações importantes para os procedimentos de refúgio. Por um lado, não importa quão claro o procedimento pareça ser para os/as profissionais e funcionários/as, ine-



vitavelmente, ele sempre vai parecer confuso e vago para o/a solicitante de refúgio. **A maioria dos/as solicitantes provém de um contexto predominantemente alto de origens culturais**, enquanto a administração pública e a tomada de decisões judiciais na Europa são tipicamente estruturas de baixo contexto.<sup>132</sup> Muitos/as solicitantes enfrentam dificuldades insuperáveis para entender e lidar com quadros normativos extremamente detalhados e complicados como o do sistema europeu de refúgio, visto que as regras formais e escritas desempenham um papel bastante limitado no seu contexto cultural habitual. Isso é frequentemente particular no caso de solicitantes de refúgio do sexo feminino, que, em várias sociedades, possuem menos acesso ou menos experiência direta com as regras codificadas de administração, sua linguagem e seus procedimentos.

Por outro lado, mal-entendidos culturais acontecem aos montes quando as pessoas de culturas de alto contexto tentam se comunicar com pessoas de culturas de baixo contexto, como acontece frequentemente com os/as solicitantes de refúgio na Europa. Os/as solicitantes provenientes de culturas de alto contexto podem dizer algo “simples” e presumem que os/as funcionários/as entendem todas as suas implicações, enquanto os/as funcionários/as só são capazes de perceber uma pequena fração da mensagem original, pois não conhecem todos os significados nela implícitos. Dessa forma, uma grande quantidade de informações que os/as solicitantes desejam transmitir (e estão convencidos/as de terem transmitido) pode ter sido perdida durante uma audiência.

### 3. Comunicação não verbal

#### EXERCÍCIO VII.h

Quais destes sinais indicam que uma pessoa não está dizendo a verdade ou tem de esconder alguma coisa?

- ✓ Ela coloca a mão na frente da boca enquanto fala.
- ✓ Ela não olha nos meus olhos e constantemente evita o contato visual.
- ✓ Ela olha constantemente para o chão.
- ✓ Ela torce as mãos sem parar.
- ✓ Ela se move para cada vez mais longe enquanto estamos conversando.
- ✓ Ela faz muitos gestos com as mãos.
- ✓ Ela sorri o tempo todo, mesmo quando fala de assuntos difíceis.
- ✓ Ela move constantemente a cabeça para a esquerda e para a direita.

Não importa quantas palavras usamos, uma grande parte da comunicação humana não acontece no nível verbal. **A comunicação não verbal é tão – ou às vezes até mais – importante do que aquilo que falamos de fato.** Por sua vez, como nós erguemos a cabeça e as mãos ou para onde nossos olhos estão voltados são comportamentos que podem transmitir mensagens opostas em relação ao que dizemos. Pode ser especialmente perigoso – e comum nos procedimentos de refúgio – quando não falamos a mesma língua e dependemos fortemente da linguagem corporal para deduzir o que a outra pessoa pensa ou como ela se sente. O **gênero** pode – mais uma vez – desempenhar um papel fundamental aqui, visto que homens e mulheres podem usar e interpretar a linguagem corporal de maneiras diferentes; e, muitas vezes, diferentes normas sociais se aplicam a eles/as nesse sentido.

<sup>132</sup> As diferenças, no entanto, prevalecem também na Europa. Em alguns estados do Norte da Europa, regras escritas detalhadas e transparentes têm um impacto crucial na regulamentação de vários aspectos da vida pública. Ao mesmo tempo, no Sul da Europa ou na Europa Oriental, elementos de alto contexto (como a importância de normas implícitas ou contatos pessoais) tendem a desempenhar um papel relativamente mais importante.



Quando nós interpretamos a linguagem corporal e o comportamento – quase sempre de maneira inconsciente – **projetamos nossa própria compreensão do que certos sinais significam para os/as nossos/as parceiros/as, como se fossem interpretações universalmente válidas.** Nós aprendemos o básico da linguagem corporal em uma fase inicial de socialização e ela permanece fortemente codificada no núcleo de nossa cebola de identidade. Isso gera uma série de conflitos e mal-entendidos, uma vez que os sinais não verbais são muitas vezes mal interpretados em um contexto multi ou intercultural. O fato de grande parte desse processo não ser consciente torna o desafio ainda maior. O quadro a seguir apresenta alguns exemplos de como a linguagem corporal e o comportamento podem carregar diferentes significados.

CONTATO VISUAL	A direção para onde os olhos se voltam durante uma conversa é um gesto que frequentemente causa conflitos entre culturas ocidentais e não ocidentais. Em algumas culturas, notadamente em alguns países asiáticos, olhar nos olhos de certas pessoas (por exemplo, superiores ou alguém do sexo oposto) é um sinal de desrespeito. Nesse contexto, se alguém quiser mostrar respeito por outra pessoa, ela deve evitar o contato visual direto. Em muitas culturas ocidentais, todavia, desviar os olhos é comumente interpretado como um sinal de desonestidade, e olhar diretamente nos olhos de outra pessoa é tido como um sinal de sinceridade.
ACENO COM A CABEÇA	Na maioria das culturas ocidentais assentir com a cabeça é um sinal de resposta positiva/afirmativa (“sim”) ou concordância. O oposto (“não”) é geralmente expresso abanando a cabeça para os lados. No entanto, na Bulgária estes sinais são interpretados de forma oposta: o assentir com a cabeça indica “não” e abanar a cabeça significa “sim”. Se mesmo entre países europeus há uma diferença tão básica na interpretação dos sinais não verbais mais comuns, não é difícil imaginar o alto risco de mal-entendidos entre pessoas provenientes de contextos culturais profundamente diferentes. <sup>133</sup>
GESTOS COM AS MÃOS	Os gestos com as mãos são uma parte inevitável da linguagem corporal. A cultura italiana, por exemplo, é famosa por seu intrincado conjunto de gestos feitos com a mão para indicar fome, para expressar raiva ou tédio. Enquanto alguns gestos parecem conter um significado universal (por exemplo, palmas abertas indicam confiança), há muitos gestos culturalmente específicos e inclusive o mesmo gesto pode significar coisas bem diferentes em contextos distintos. Alguns gestos que possuem diferentes significados – como o sinal de “polegar para cima”, “OK” e “vitória” da cultura anglo-saxônica – podem ser considerados muito ofensivos em algumas culturas. Por exemplo, o sinal com o polegar para cima é considerado como um insulto em países tão diferentes como a Grécia e Irã, e o sinal de OK (quando formamos um círculo com dois dedos) pode ser interpretado como uma referência sexual na Turquia e na Rússia.

Considerando que é impossível conhecer todas as diferentes variações da linguagem corporal do mundo, é melhor evitar basear qualquer parte da avaliação de credibilidade em motivos tão instáveis. Como já foi explicado no Capítulo II, **é cientificamente infundado utilizar o comportamento ou a linguagem corporal como um indicador de credibilidade, uma vez que tais aspectos são completamente determinados pela cultura de cada um e os sinais não verbais não possuem nenhum significado que seja universalmente válido.**<sup>134</sup>

#### 4. O cenário físico e o uso do espaço

O espaço é uma das áreas mais sensíveis de um encontro intercultural. Desde cedo, quando ainda crianças, nós aprendemos regras relativas à utilização adequada do espaço. Nós acrescentamos

<sup>133</sup> Este exemplo torna-se ainda mais revelador se adicionamos a comunicação verbal a ele. A palavra pronunciada como “ne” significa não em búlgaro (не), mas significa sim no país vizinho, Grécia (ναι). Portanto, acenar a cabeça e dizer “ne” significa não em Búlgaro e *sim* em Grego. O mesmo sinal não verbal acompanhado da mesma palavra significa justamente o oposto em dois países europeus vizinhos.

<sup>134</sup> Ao mesmo tempo, a linguagem corporal pode ajudar e orientar o questionamento durante uma entrevista de refúgio, indica a presença de trauma e TEPT ou ajuda a interpretar o significado real de silêncio em uma dada situação etc.



as nossas próprias preferências pessoais a tais regras e, em seguida, as empregamos sem nunca refletir sobre elas.

De acordo com estudos de Edward T. Hall em proxêmica,<sup>135</sup> **a distância adequada entre as pessoas é regulada por normas culturais que possuem grande variação.** O quão distante ou o quão próximos devemos estar de alguém depende da nossa relação com eles/as. A regra geral é que quanto mais perto estamos deles/as emocionalmente mais próximos podemos estar fisicamente. Contudo, as distâncias físicas reais que correspondem a essas relações podem ser muito diferentes de cultura para cultura. O padrão da distância oficial em uma cultura pode ser mais ou menos o mesmo que o descrito para os/as amigos na outra. Nessa situação, os/as participantes de uma conversa irão se sentir bastante desconfortáveis: um/a irá considerar a distância muito grande, enquanto outro/a irá considerá-la muito curta.

Quebrar as regras espaciais de privacidade é considerado um grave erro na maioria das culturas e pode levar a sentimentos de ansiedade, vergonha e desconforto. Em procedimentos de refúgio, isso é especialmente importante em entrevistas face a face ou em audiências. Como o/a intérprete, o/a entrevistador/a e o/a solicitante de refúgio estão situados/as no espaço pode importar para gerar uma sensação de conforto e de honestidade entre eles/as. Além disso, estar sozinho/a na mesma sala com uma pessoa desconhecida e atrás de uma porta fechada pode causar ansiedade para certos/as solicitantes, especialmente para aqueles/as de culturas em que os homens e as mulheres não são autorizados a ter encontros privados.

## 5. Relação com o poder

De acordo com o psicólogo social Geert Hofstede, **diferentes culturas desenvolvem vários tipos de hierarquia social e possuem normas rígidas em relação às formas de exercitar a autoridade e demonstrar respeito por isso.** É costume fazer distinções entre culturas com distâncias maiores ou menores de poder.

- ✓ Em sociedades **com distâncias de poder menores**, as relações tendem a ser mais horizontais e igualitárias. Nesses contextos, as pessoas estão mais acostumadas a questionar a autoridade, fazer perguntas e serem críticas.
- ✓ Em culturas **com distâncias de poder maiores**, as pessoas estão mais acostumadas a obedecer ordens, ter menos iniciativa e seguir os mais velhos e idosos.

O processo de refúgio é um processo complexo que está **incorporado em uma realidade política, econômica e social complicada.** Os/as solicitantes de refúgio e oficiais de elegibilidade são influenciados/as por muitas forças sociais que eles/as não são capazes de controlar ou sequer têm consciência delas. Além disso, os procedimentos criam uma situação desigual em que certas pessoas (oficiais) têm o poder de verificar a história de vida e as condições de outra pessoa (o/a solicitante de refúgio). Embora todos os/as participantes se comportem da forma que pareça mais lógica para eles/as, suas definições quanto à situação e ao que é apropriado podem ser muito diferentes. Desta forma, não podemos considerar uma situação de neutralidade total. As respostas dadas pelos/as solicitantes podem por vezes refletir sua relação com a autoridade, em vez de sua “história real”. Em outras palavras, eles/as podem dizer o que é esperado e não o que realmente aconteceu, ou, ainda, podem reter informações por medo de não serem precisos/as ou de não demonstrarem conhecimento suficiente.

Em muitas culturas, tais como aquelas no mundo árabe e no Leste Asiático, não costuma ser aceitável questionar ou desafiar as autoridades. Enquanto há países com grandes diferenças de poder na Europa, também, especialmente na Europa Oriental, muitos/as solicitantes são de culturas que não incentivam a crítica aberta. Isso significa que eles/as podem hesitar em expressar

<sup>135</sup> A Proxêmica é o estudo sobre como as pessoas usam o espaço.

objeções, mesmo quando não concordam com uma declaração escrita ou desejam mudar alguma coisa. As diferenças que existem em relação às competências e à educação também podem produzir uma dinâmica de poder que impeça uma discussão mais transparente sobre a situação. **Os/as solicitantes de refúgio com menor grau de escolaridade podem se sentir intimidados/as ao não entender uma pergunta, não é possível ter certeza se eles/as estão dando as respostas certas ou se não são capazes de prosseguir com o procedimento.** Basta lembrar como você se sente e se comporta em um exame oral na escola ou universidade...

**Os papéis de gênero** e a relação de poder entre os gêneros também podem ter um impacto importante aqui. Os papéis de gênero podem tornar-se costumes sociais difíceis ou perigosos de romper. Em algumas sociedades, o desequilíbrio de poder que existe entre homens e mulheres é maior do que em outras.

A fim de criar um ambiente onde uma discussão transparente possa ter lugar, os/as oficiais de elegibilidade e outros/as oficiais têm de estar conscientes dos efeitos dessas dinâmicas de poder.

## 6. Estereótipos e preconceitos

### EXERCÍCIO VII.i

Você tem apenas 2 minutos para concluir este exercício. Complete as frases a seguir com uma ou mais palavras (o que vier à sua mente em primeiro lugar). Tente completar o maior número possível delas. Está pronto?

- ✓ Pessoas italianas geralmente são...
- ✓ O povo chinês muitas vezes...
- ✓ Pessoas europeias são geralmente mais... do que as pessoas americanas
- ✓ Pessoas alemãs normalmente são...
- ✓ Os/as professores geralmente são...
- ✓ Pessoas provenientes do continente africano geralmente...
- ✓ Árabes muitas vezes são...
- ✓ Os/as artistas muitas vezes são...
- ✓ Oficiais de refúgio tendem a ser...
- ✓ As mulheres que usam um lenço de cabeça geralmente são...
- ✓ Pessoas brasileiras geralmente são...
- ✓ Gays geralmente...
- ✓ É comum para os povos escandinavos...
- ✓ Os/as adolescentes geralmente gostam de...
- ✓ Os homens geralmente são mais... do que as mulheres

Quantas das 15 afirmações você conseguiu completar?

Você pode ficar surpreso/a com a facilidade que você conseguiu identificar as características estereotipadas para vários grupos de pessoas em um tempo muito curto. Como seres humanos, nós precisamos encontrar padrões e criar generalizações, a fim de navegar pelo mundo

físico e social complexo em que vivemos. De certa forma, os estereótipos são inevitáveis para a nossa sobrevivência. **Os estereótipos são imagens que nós criamos socialmente a respeito de outras pessoas e grupos. O preconceito é quando atribuímos um juízo de valor a esses estereótipos.**

**Os estereótipos tornam-se especialmente perigosos quando se tornam completamente identificados com o grupo que representam e, assim, se transformam em preconceito.**

Por exemplo, uma pessoa pode nunca ter conhecido um membro de determinado grupo étnico, mas já tem uma ideia formada acerca de seu comportamento, sua moral, seus valores e costumes. Nós aprendemos e internalizamos essas imagens à medida que crescemos. Os estereótipos ainda podem ser influenciados por experiências empíricas (“Eu vivi na Espanha durante anos e sei que pessoas espanholas falam mais alto que as suecas”) ou por informação estatística relevante (“Holandeses/as são em média muito mais altos/as que os/as equatorianos/as”). Apesar disso, os estereótipos normalmente tendem a ir muito além desse conhecimento objetivo, e a imagem que fazem do/a “Outro/” geralmente são mais uma criação nossa para atribuir sentido ao mundo que uma descrição realista do/a Outro/a. Por exemplo, se imaginarmos o/a Outro/a como uma pessoa desonesta, sempre teremos uma segunda opinião a respeito do porquê supostos membros daquele grupo dizem algo desta ou daquela maneira.

Muitos/as solicitantes de refúgio representam países, religiões, grupos étnicos e sociais com os quais os/a/s oficiais e outras pessoas envolvidas no processo não têm contato social.<sup>136</sup> Todavia, nossas culturas podem estar imbuídas com imagens fortes acerca de tais grupos (basta pensar no exercício introdutório desse tema). Quando um/a agente interage com um/a solicitante de refúgio, a interação se dá tanto em nível pessoal quanto no nível das imagens preconcebidas que a sociedade criou. Claro que o mesmo acontece com as imagens que os/a solicitantes de refúgio possui sobre as pessoas europeias ou especificamente sobre os/as profissionais de refúgio, os/as juízes/as ou os/as advogados/as.



Durante essas interações, é muito importante prestar atenção em como essas imagens determinam nossa avaliação em relação ao que a outra pessoa fala.. Podemos assumir coisas que não estão lá de fato, ou fazer perguntas que têm pouco a ver com a história da pessoa e mais com nossas próprias

<sup>136</sup> Ver capítulo I, subseção I.1.

suposições. **Os estereótipos também complementam histórias que ouvimos e nos ajudam a dar sentido às coisas que não estão claras para nós – novamente, com base em uma imagem pré-construída e não necessariamente na realidade.** Profecias autorrealizáveis podem ser muito perigosas: quando esperamos que alguém se comporte ou reaja de determinada maneira, eles/elas muitas vezes atendem a essa expectativa sob a pressão da imagem e do contexto social.

### QUESTÕES PARA REFLEXÃO...

Busque descobrir como sua própria cultura se parece pelo lado de fora. Pergunte a seus/suas amigos/as que não são do seu contexto cultural e olhe nos relatos na web e em livros escritos por pessoas “que estão do lado de fora”. O que eles/as acham estranho? Quais os aspectos que evidenciam um choque cultural? Quais são as diferenças e as semelhanças? Como o relato deles/as se diferencia do modo como você vê a sua própria cultura?

*Apesar da aparência de neutralidade e de objetividade, os encontros entre funcionários/as e solicitantes de refúgio são profundamente influenciados pela cultura. Nesse contexto, o choque cultural muitas vezes se torna um choque de identidade, na medida em que alguns dos nossos valores mais básicos e princípios são ameaçados. Há uma série de aspectos culturais sensíveis que podem influenciar na determinação do caso de um/a solicitante de refúgio e na avaliação de sua credibilidade:*

- ✓ *Estilo de comunicação: assim como o estilo de comunicação pode ser influenciado por nossas características individuais, a maneira como nos comportamos em uma situação de conflito também é influenciada pela cultura. Diferentes culturas priorizam a franqueza verbal, enquanto outras colocam mais ênfase na forma de expressão emocional, quando se trata de resolver situações de conflito ou de tensão.*
- ✓ *Comunicação de alto e de baixo contexto: algumas culturas e situações são mais fáceis de “compreender” do que outras. A comunicação de baixo contexto coloca ênfase no registro de regras e expectativas, enquanto a comunicação de alto contexto conta mais com a percepção implícita (a sensibilização) para que haja o entendimento dessas mesmas regras.*
- ✓ *A comunicação não verbal: uma grande parte do que é comunicado é expresso pela nossa linguagem corporal e por outras formas de comunicação não verbal. Embora o uso da linguagem corporal seja universal, os significados dos sinais podem variar muito e isso pode levar a uma série de mal-entendidos.*
- ✓ *Relação com o poder: as sociedades são diferentes na forma como os seus membros se relacionam com aqueles/as que estão em posições de poder. Uma menor distância de poder indica uma relação mais horizontal, enquanto uma maior distância de poder indica um respeito maior pela hierarquia.*
- ✓ *Estereótipos e preconceitos: temos a tendência a generalizar nossas experiências, o que é natural e muito útil. No entanto, quando generalizações sobre determinados grupos de pessoas se solidificam, tais generalizações podem ser muito prejudiciais e tornam uma interação de natureza significativa muito difícil.*



**RESUMO**



## VII.3 O desenvolvimento da competência intercultural nos procedimentos de refúgio

Para muitas pessoas, ser tolerante e empática<sup>137</sup> – ou interculturalmente sensível – faz parte do entendimento do que seja uma “boa” pessoa. Ao mesmo tempo, há razões relevantes para que seja indispensável às pessoas que trabalham em procedimentos de refúgio serem interculturalmente competentes. A fim de conduzir uma avaliação de credibilidade eficaz, proporcionando resultados válidos, oficiais de elegibilidade têm de:

- 1. entender como a cultura influencia grupos e indivíduos**, incluindo solicitantes de refúgio e funcionários/as (oficiais);
- 2. ser capaz de se comunicar de maneira eficaz** com pessoas de diferentes origens culturais.

Sem essa competência, os/as oficiais envolvidos/as em procedimentos de refúgio não podem concluir seu trabalho adequadamente.

O desenvolvimento de nossa competência intercultural significa que fazer um esforço de compreensão como a interação cultural funciona tão bem quanto viver e lidar com nosso próprio etnocentrismo sem perder o senso sobre nós mesmos/as e de pertencimento. A seguir, apresentamos algumas dicas sobre como melhorar a competência intercultural mediante a aquisição de conhecimento, o desenvolvimento de atitudes particulares e o aprimoramento de certas habilidades. A competência intercultural é como uma língua estrangeira – nós nunca nos tornamos nativos/as da língua, mas nos tornamos cada vez melhores à medida que praticamos.

**HOW TO DEVELOP INTERCULTURAL COMPETENCE IN THE ASYLUM PROCEDURE?**

<b>APRENDIZADO CONHECIMENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Tenha em mente que os sinais culturais são sempre parte de um sistema maior. E não estar ciente do contexto cultural (em um “quadro maior”) vai tornar nosso trabalho mais difícil e menos eficaz.</i></li><li>• <i>Tenha em mente que somos o produto da nossa própria cultura e que nossos julgamentos são fortemente influenciados/as por ela. Não existem participantes neutros/as no processo de refúgio – as nossas identidades estão sempre em jogo.</i></li><li>• <i>Lembre-se de que há muitas coisas que podemos aprender sobre outras culturas. Antropólogos/as, sociólogos/as e etnógrafos/as têm feito um grande trabalho ao descrever e interpretar as diversas culturas do mundo. Procure livros, artigos e outros recursos sobre as culturas que você mais se depara.</i></li><li>• <i>Algumas informações básicas que são importantes de adquirir sobre as culturas representativas com as quais você interage são as seguintes:</i><ul style="list-style-type: none"><li>– as línguas</li><li>– os grupos étnicos</li><li>– a inter-relação entre os diferentes grupos sociais, culturais e étnicos</li><li>– as principais religiões e as suas regras básicas de comportamento e rituais</li><li>– as formas básicas de linguagem corporal</li><li>– as normas de gênero</li><li>– as regras sociais relacionadas à demonstração de respeito</li></ul></li><li>• <i>Leia mais sobre a sua própria cultura também, incluindo os relatos de pessoas que estão de fora, que podem oferecer ótimas dicas sobre como a sua cultura é vivenciada do lado de fora e quais regras não ditas podem ditar o seu comportamento.</i></li><li>• <i>Tenha em mente que as culturas não são homogêneas e que elas mudam o tempo todo. Assim, os livros não devem ser tomados como manuais tão objetivos de como devemos nos comportar em um determinado contexto. Verifique também seu conhecimento intercultural por meio da observação e da experiência pessoal.</i></li><li>• <i>Não tenha medo se você não sabe: pergunte às pessoas sobre suas práticas e normas culturais.</i></li><li>• <i>Outros exemplos? ...</i></li></ul>
-------------------------------------	---

<sup>137</sup> Veja mais sobre empatia no capítulo VIII.



## HABILIDADES

- Existem diferentes maneiras de “interpretar” uma declaração, gestos e comportamentos – melhore sua capacidade de produzir interpretações múltiplas sobre uma mesma coisa.
- Aprenda e pratique como mudar sua própria perspectiva em relação a outras pessoas. Qual é a sensação de estar no lugar de outra pessoa?
- Sempre interprete as declarações e os comportamentos dos/as solicitantes de refúgio em um contexto maior nos aspectos social, cultural e político.
- Nunca pare de conferir suas próprias influências, preconceitos e suposições.
- Esteja aberto/a a assumir riscos para melhorar sua competência intercultural. Cometer um erro faz parte do jogo.
- Melhore suas habilidades de comunicação intercultural; aprenda, por exemplo, que as palavras podem ter diferentes significados em contextos culturais diferentes.
- Outros exemplos? ...

## ATITUDE

- Nem tudo pode ser aprendido sobre uma cultura por meio de livros ou mesmo por interações. Esteja sempre aberto a outras interpretações sobre comportamentos, eventos, ideias e fatos.
- Pratique o relativismo cultural: culturas, ideias e práticas culturais são apenas diferentes, mas não devem ser entendidas como melhor ou pior.
- Reconheça que você possui seu próprio etnocentrismo. Construa ou fortaleça seu autoconhecimento e tente desconstruir suas próprias suposições.
- Quando algo não fizer sentido para você, não desconsidere como sendo algo sem sentido, busque compreendê-lo.
- Não se esqueça de que nem todos os erros e inconsistências são culturais. A competência intercultural inclui profissionalismo e o uso do bom senso.
- Outros exemplos? ...



## RESUMO

Se tornar interculturalmente competente é uma exigência profissional para pessoas que trabalham com estrangeiros/as. Para desenvolver a competência intercultural, os/as funcionários/as que trabalham no processo de refúgio têm de adquirir certo conhecimento, desenvolver determinadas atitudes e dominar certas habilidades interpessoais. A competência intercultural não é adquirida de uma só vez, mas ao longo de um período relativamente longo de aprendizagem e prática.

## VIII. O/A OFICIAL DE ELEGIBILIDADE É UM SER HUMANO

### ESTABELECENDO O CENÁRIO

Os capítulos anteriores examinaram o impacto das circunstâncias individuais e contextuais dos/as solicitantes de refúgio na avaliação de credibilidade e a potencial distorção causados pelas barreiras de memória e comunicação. Este capítulo observa diretamente o/a tomador/a de decisão e resume os principais elementos que podem influenciar ou distorcer o modo como ela/ele recebe e interpreta a informação fornecida pelos/as solicitantes de refúgio e usada como a base para a avaliação de credibilidade. Estes elementos de distorção são provavelmente menos conhecidos e analisados no contexto do refúgio e podem até mesmo ser os mais desafiadores a serem confrontados. Ainda assim, a obrigação legal de processamento objetivo e imparcial das solicitações de refúgio não pode ser propriamente descartada sem o devido respeito e conhecimento desses elementos.

Objetividade e imparcialidade são requisitos cruciais na avaliação de credibilidade. Embora seja fácil aderir a esses princípios, sua aplicação pode ser mais desafiadora na prática do que poderia se pensar à primeira vista. A principal razão para esse desafio é o fato de que os/as **oficiais de elegibilidade (e demais profissionais do refúgio) também são seres humanos**. Pesquisas psicológicas e jurídicas têm mostrado que **circunstâncias individuais e contextuais têm um impacto inesperadamente importante na atitude do/a oficial de elegibilidade** em situações similares à avaliação de credibilidade em procedimentos de refúgio. Uma variedade de elementos circunstanciais, profissionais e pessoais podem influenciar a capacidade que um/a profissional de refúgio tem de escutar um/a solicitante de refúgio **com empatia<sup>138</sup> e uma mente aberta**, de maneira a avaliar o seu pedido objetiva e imparcialmente. Este capítulo irá proporcionar primeiramente uma lista não exaustiva de exemplos dessas características individuais, seguida por uma explicação introdutória de onde e como a avaliação de credibilidade pode ser influenciada por elementos que a distorce.

### EXERCÍCIO VIII.a

Quais dos seguintes elementos pessoais e situacionais você acha que influenciam a disposição de uma pessoa a agir de maneira compreensiva ou altruísta em um procedimento de tomada de decisão (como o procedimento de refúgio)?

- ✓ As experiências de infância e de vida do/a oficial de elegibilidade
- ✓ O humor do/a oficial de elegibilidade no dado momento
- ✓ As experiências profissionais anteriores do/a oficial de elegibilidade
- ✓ A satisfação profissional do/a oficial de elegibilidade
- ✓ O gênero do/a oficial de elegibilidade

<sup>138</sup> Empatia é crucial na tomada de decisão do refúgio. Empatia não é a mesma coisa que ser compreensivo (por exemplo, sentir pena por outra pessoa que tem problemas) ou agir de maneira compreensiva (por exemplo, oferecer ajuda para alguém que necessita). Significa que nós somos capazes de entender o que está acontecendo com outra pessoa, suas emoções, motivações, etc. de sua perspectiva sem perder a noção de onde estamos.

✓ Se o/a oficial de elegibilidade está com fome no dado momento

De que maneiras você pensa que os elementos selecionados podem afetar a avaliação de credibilidade nos casos de refúgio? Escreva suas ideias antes de continuar lendo.

As circunstâncias individuais e contextuais do/a oficial de elegibilidade que podem ter um impacto no processo de avaliação de credibilidade serão abordadas nas seções a seguir.

## VIII.1 Elementos circunstanciais

Elementos circunstanciais constituem a primeira camada de elementos que podem influenciar o processo de avaliação de credibilidade. Eles são tipicamente **características externas e/ou não permanentes da situação real** (entrevista ou tomada de decisão, etc.). Em outras palavras, eles têm a ver com o estado do/a oficial de elegibilidade no momento do recebimento da informação que será a base para a avaliação de credibilidade.

**Emoções e humores**<sup>139</sup> desempenham um papel fundamental no processo de informação e, assim, na rotina de tomada de decisão. Uma ampla quantidade de pesquisas psicológicas tem mostrado nas últimas décadas que o humor de uma pessoa tem um impacto decisivo, por exemplo, em decisões morais, cálculo de risco, decisões financeiras, etc. É mais provável que uma pessoa feliz espere um bom clima para a excursão do dia seguinte, pois essa condição seria a compatível com seu humor positivo.

### QUESTÕES PARA REFLEXÃO...

Algumas semanas atrás você teve um conflito com um/a amigo/a íntimo/a e vocês não se falaram desde então. Ontem seu/sua companheiro/a terminou com você, fazendo com que você se sentisse mal e desapontado/a. Você não consegue parar de pensar no que fez de errado. Além disso, você está gripado/a há uma semana. Está chovendo, você está em casa e não quer ver ninguém. De repente, seu/sua amigo/a bate na porta e quer discutir com você sobre o conflito que tiveram semanas atrás. Ele/a basicamente quer pedir desculpas, mas ao mesmo tempo espera que você reconheça que não agiu corretamente. Qual seria a reação mais provável que você teria no estado de humor em que está?

Agora vamos imaginar o mesmo conflito com o/a mesmo/a amigo/a, mas, quando ele/a bate na porta algumas semanas depois, você está com um humor completamente diferente. É um belo domingo de sol e você está arrumando as malas para as férias que você tanto esperou tirar com seu/sua companheiro/a. Além disso, você descobriu dois dias atrás que será promovido/a no seu emprego e terá um salário significativamente maior. Você se sente saudável e otimista. A sua reação seria a mesma que no primeiro caso em relação ao/a seu/sua amigo/a? Se não, por que e até que ponto a sua decisão sobre como tratar essa situação seria diferente?

<sup>139</sup> Humores são estados emocionais mais generalizados e não especificados. Emoções são, por exemplo, inveja, raiva, atração, etc., enquanto humores são, por exemplo, alegria ou tristeza.

O exemplo acima pode ser transposto ao contexto do refúgio também. Oficiais de elegibilidade de bom humor podem estar mais abertos/as a aceitar afirmações de solicitantes de refúgio como válidas, pois o fato de mentir ou enganar não seria compatível com seu estado de espírito positivo. Um humor negativo pode fortalecer a desconfiança, a descrença ou uma atitude não cooperativa ou até hostil.

Entre o vasto corpo da pesquisa já feita sobre o impacto do humor, das emoções e estado atual em tomadas de decisão individuais, provavelmente o mais ilustrativo para o propósito deste manual seja o seguinte. Em 2010, pesquisadores/as israelenses e americanos/as provaram



que **é mais provável que juízes/as decidam positivamente pela libertação provisória (“condicional”) de um/a prisioneiro/a depois de se alimentarem**. Resumindo os resultados de 1.112 audiências de condicional, eles/as encontraram que a proporção de decisões favoráveis diminui gradualmente de aproximadamente 65% para próximo de zero a cada sessão de decisão e retorna para aproximadamente 65% depois de cada intervalo.<sup>140</sup> O estudo não conseguiu concluir se as diferenças após as refeições ocorreram por conta de maiores níveis de glicose mais elevados, melhor humor ou apenas por terem tido tempo de descansar. Qualquer um desses fatores pode ter influenciado de alguma forma e os tomadores de decisão precisam prestar atenção à estas mudanças que alteram seus comportamentos.

## VIII.2 Experiência e ambiente profissional

Além de inúmeras circunstâncias contextuais, **a formação, a experiência e o ambiente profissional** do/a oficial de elegibilidade também têm um impacto crucial no processo de tomada de decisão no quadro do refúgio. Em seu primeiro dia de trabalho, um/a oficial de refúgio pode facilmente abordar um caso individual de maneira diferente do que faria depois de 15 anos de experiência e algumas centenas de decisões tomadas.

<sup>140</sup> Para mais informações, ver: Danziger, Shai; Levav, Jonathan; Avnaim-Pesso, Liora. Extraneous factors in judicial decisions. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, v. 108, n. 17, p. 6.889, 11 Apr. 2011.

## EXERCÍCIO VIII.b

Marianne e Marion são oficiais de elegibilidade e trabalham no mesmo escritório.

- ✓ Marianne é uma advogada em treinamento. Depois da graduação, ela trabalhou em um escritório de direito internacional por alguns anos, onde ela era responsável principalmente das questões corporativas e financeiras. Quando ela decidiu mudar e se candidatou ao cargo junto à autoridade de refúgio, ela foi primeiramente empregada como representante legal da autoridade nos processos judiciais. Mais tarde, ela decidiu se candidatar para uma vaga de oficial de elegibilidade de primeira instância. Desde então, devido à política de especialização geográfica da autoridade do refúgio, ela tem lidado exclusivamente com casos de solicitantes de refúgio originários de uma área com registros relativamente aceitáveis de direitos humanos, sem conflito armado ou violência sistemática. A maioria de seus/suas clientes tem sido homens jovens. Esses elementos resultaram em uma “taxa de reconhecimento” relativamente baixa na prática de tomada de decisão de Marianne.
- ✓ Marion tem um diploma em artes e pedagogia. Depois da graduação, ela trabalhou primeiro como professora de uma escola primária em uma escola especial para crianças com deficiências mentais. Durante esses anos, ela teve a oportunidade de passar anos no Congo, trabalhando em um programa educacional para órfãos e soldados crianças. Foi assim que ela se interessou pela questão do refúgio. Depois de uma seleção de trabalho bem-sucedida, ela se tornou uma oficial de elegibilidade e um ponto focal para menores desacompanhados. Desde então, ela tem decidido principalmente nos casos de solicitantes de refúgio da Somália e Sudão, incluindo muitas mulheres solteiras, crianças e sobreviventes de tortura. Muitos deles qualificam-se para a condição de refugiado/a ou de proteção subsidiária.

Compare a formação profissional de Marianne e Marion fazendo uma lista de semelhanças e diferenças. Quais desses elementos você acha que podem influenciar suas atitudes na tomada de decisão do refúgio e como podem fazer isso?

Um grande estudo empírico nos Estados Unidos (que examinou 140.000 casos entre 2000 e 2004) demonstrou que a **experiência de trabalho anterior tem um impacto evidente nas práticas dos/as juizes/as de direito de refugiados**.<sup>141</sup> O exercício acima mostra brevemente a variedade de elementos profissionais que podem ter impacto na atitude de tomar uma decisão. Monotonia, o nível de especialização, comentários de supervisores/a (e clientes), o contexto institucional, a presença ou falta de mecanismos de divisão justa de responsabilidade, etc. podem ter um impacto importante em relação a isso. Além do mais, o ambiente profissional pode também ser influenciado por **elementos políticos, sociais ou culturais mais amplos** (por exemplo, políticas de controle de imigração mais amplas). Nenhum desses elementos é determinante para uma certa decisão ou atitude; no entanto, é importante ter ciência deles.<sup>142</sup>

<sup>141</sup> “A queda na taxa de subvenção dos/as juizes/as que alguma vez trabalharam para o Departamento de Segurança Interna (ou o seu antecessor, o Serviço de Imigração e Naturalização) é em grande parte proporcional à duração de tal serviço anterior. Em contraste, um/a solicitante de refúgio é consideravelmente favorecido/a, estatisticamente falando, se o/a seu/sua juiz/a tiver trabalhado alguma vez com lei de imigração em um escritório privado, em uma organização sem fins lucrativos ou teve experiência como professor/a de direito em tempo integral.” Ramji-Nogales, Jaya; Schoenholtz, Andrew I.; Schrag, Philip G. Refugee roulette: disparities in asylum adjudication. *Stanford Law Review*, n. 60, n. 2, p. 345–347, 2007.

<sup>142</sup> Saiba mais sobre a importância do autoconhecimento mais adiante neste capítulo.



Um elemento particularmente importante que pode afetar seriamente a tomada de decisão de refúgio (e avaliação de credibilidade) é o **esgotamento**. As duas definições mais comuns sobre *burnout* são as seguintes:

- ✓ “Um estado de fadiga ou frustração gerado por devoção a uma causa, estilo de vida ou relacionamento que não produziu a recompensa esperada” (por Herbert J Freudemberger, que cunhou o termo);
- ✓ “Um estado de exaustão física, emocional e mental causado por envolvimento prolongado em situações emocionalmente exigentes” (por Ayala Pines e Elliott Aronson).

A síndrome de *burnout* tem sido descrita e pesquisada durante décadas; entretanto, a preocupação com esse fenômeno no campo do refúgio é mais recente e até então pouco pesquisada. Esgotamento **não está relacionado a uma patologia psicológica**; ele pode ser frequentemente encontrado em pessoas saudáveis. A Classificação Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde (CID-10) da Organização Mundial de Saúde (OMS) especifica o esgotamento como “estado de exaustão vital”, como um dos “problemas relacionados à dificuldade de gerir a vida”.<sup>143</sup> Esgotamento é, normalmente, o resultado de exposição prolongada ao estresse (o que pode incluir inúmeros elementos como a frustração, conflitos, insatisfação, etc.). Os três motivos geralmente identificados como estando por trás do esgotamento são os seguintes:

<b>AMBIGUIDADE DE FUNÇÕES</b>	<i>O indivíduo não sabe exatamente o que é esperado dele/dela, ele/ela não possui um exemplo positivo a ser seguido. O resultado é que ele/ela nunca sente que ele/ela realizou nada de valor.</i>
<b>SOBRECARGA DE FUNÇÕES</b>	<i>O indivíduo não consegue dizer não e continua assumindo mais responsabilidades do que ele/ela pode aguentar.</i>
<b>CONFLITO DE FUNÇÕES</b>	<i>O indivíduo tem responsabilidades conflitantes (por exemplo, como administrador/a e chefe de família e um/a pai/mãe, etc.), sem ser capaz de determinar e respeitar prioridades, ele/ela constantemente se sentirá “arrasado/a” por essas tarefas conflitantes, sendo incapaz de concluir qualquer uma delas completamente.</i>

Os elementos a seguir geralmente indicam **um maior risco** de esgotamento relacionado ao trabalho:

- ✓ Sobrecarga de trabalho contínua, dificuldade para separar trabalho da vida privada;
- ✓ Grande responsabilidade em tomada de decisão;
- ✓ Monotonia do trabalho ou repetição de tarefas similares;
- ✓ Exposição contínua ou frequente ao sofrimento humano;
- ✓ Incapacidade de enfrentar (todos os) desafios (por exemplo, ajudar todos que necessitam), frustração;
- ✓ Falta ou escassez de comentários positivos, indicadores obscuros ou conflitantes de desempenho; etc.

<sup>143</sup> Organização Mundial de Saúde – OMS. Classificação Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde (2010) 10ª revisão CID-10, Z73.0.

## EXERCÍCIO VIII.c

As características acima são comuns para os/as oficiais de elegibilidade de refúgio? E para aqueles /as que fornecem assistência aos/às solicitantes de refúgio? Antes de continuar lendo, prepare uma lista e escreva como esses elementos relacionam-se ao trabalho desses dois grupos.

Profissionais do refúgio – tais como médicos/as, enfermeiros/as, psicólogos/as, cuidadores/as, trabalhadores/as sociais e humanitários/as – estão entre os grupos mais expostos ao risco de esgotamento. Considerando as especificidades dos procedimentos de refúgio (e a avaliação de credibilidade entre elas) descritas no Capítulo I, não é difícil identificar todos os elementos de risco citados acima no trabalho diário de um/a profissional do refúgio.

**Um/a oficial de elegibilidade ou juiz/a tem que tomar decisões que podem ter consequências graves dia após dia.** Em alguns casos, seu trabalho envolve necessariamente decisões negativas, o que pode resultar em retornos negativos dos/as solicitantes de refúgio e outras partes interessadas ou, possivelmente, um sentimento de consciência pesada. Eles/as podem experimentar um conflito entre seus próprios indicadores de desempenho (por exemplo, “Eu tenho que tomar uma decisão cuidadosa, bem pesquisada e bem estabelecida em cada caso”) e as expectativas da administração de que os procedimentos sejam executados e as decisões sejam tomadas rapidamente, etc. Não surpreende, então, que haja uma consciência crescente acerca da importância da prevenção do esgotamento entre profissionais de refúgio.

Há ainda outro risco para os/as profissionais de refúgio (em comum com profissionais que trabalham em emergências, psicoterapeutas, trabalhadores/as humanitários/as, etc.), devido à **exposição diária a material altamente angustiante**. Oficiais de elegibilidade de refúgio ouvem descrições dos piores abusos de direitos humanos ao redor do mundo. Isso, por vezes, pode começar a distorcer a maneira como esses/as profissionais veem o mundo – como mais perigoso, um lugar mais cruel – em comparação com os/as funcionários/as de um banco, ou em comparação com eles/as mesmos antes de iniciarem seu trabalho no setor de refúgio. Eles/a/s continuamente escutam histórias sobre tortura, tratamento desumano, morte, perseguição, exílio e sofrimento humano (“escuta empática”). **Traumatização vicária ou secundária** são os termos usados para descrever o efeito que escutar essas histórias pode ter nas pessoas, indicando que elas precisam tomar cuidado para balancear o que elas fazem na vida profissional e particular. Esse efeito também já foi chamado de “fadiga da compaixão”.

Então, como o esgotamento impacta a capacidade de um/a oficial de elegibilidade de refúgio de conduzir uma avaliação de credibilidade? A literatura descreve inúmeros fenômenos relacionados ao esgotamento; diferentes abordagens enfatizam características distintas.

## EXERCÍCIO VIII.d

Oficiais de elegibilidade de refúgio, oficiais de policiamento estrangeiro e funcionários/as de ONGs que apoiam solicitantes de refúgio disseram as seguintes frases ao autor deste capítulo nos últimos anos (em diferentes circunstâncias, por exemplo, treinamento, conversas informais, etc.). Quais dessas afirmações você acredita que indicam esgotamento?

- ✓ “Estou cansado desses/as solicitantes mentindo para mim toda hora. Como podem imaginar que eu irei acreditar em histórias tão absurdas? Deve haver menos de um em cada cem que dizem a verdade.”

- ✓ “Eu tenho casos mais difíceis que qualquer um/a de meus/minhas colegas, mas ainda assim não posso pedir para ninguém me ajudar. Ninguém tem a mesma experiência que eu e eu me sinto de certa forma abandonado/a, com uma grande responsabilidade e nenhum apoio.”
- ✓ “Depois de tantos anos, eu posso facilmente dizer se o/a solicitante de refúgio está mentindo.”
- ✓ “Eu tinha tanto trabalho até algum tempo atrás que eu tinha que levar arquivos de casos para casa. Recentemente, eu comecei a sonhar e a ter pesadelos com meus casos.”
- ✓ “Todas essas pessoas pobres – eu sei que não trabalho duro o suficiente para garantir que eu não seja responsável por suas torturas ou mortes caso eles/as sejam mandados de volta.”
- ✓ “Da última vez eu dei meu número residencial para um/a cliente, pois não tive tempo de recebê-lo no escritório e o caso dele/a era muito urgente. Desde então, tenho recebido mais e mais ligações de clientes em casa, e eu não tenho coragem de rejeitá-los/as.”
- ✓ “Solicitantes de refúgio de [país X] representam uma migração ruim. Eu entendo que podem ter casos sérios em outros países, mas não de [país X].”

Sinais típicos de esgotamento incluem:

- ✓ Exaustão física, cansaço contínuo;
- ✓ Exaustão emocional;
- ✓ Irritabilidade;
- ✓ Depressão;
- ✓ Perda de interesse e motivação;
- ✓ Falta de eficiência no trabalho diário, métodos de trabalho lentos e desorganizados;
- ✓ Desconfiança (por exemplo, diante de colegas);
- ✓ Atitude negativa e cínica (por exemplo, diante de clientes, no caso: solicitantes de refúgio);
- ✓ Falsa autoconfiança (“Eu já sei tudo sobre isso”).

**Traumatisação vicária ou secundária** (devido à exposição a material angustiante) também pode dar origem a

- ✓ Pensamentos ou imagens sobre as histórias ouvidas, afetando a vida particular ou o dia a dia;
- ✓ Querer evitar ter que escutar mais histórias, ou detalhes – fazendo o/a solicitante parar de dar maiores detalhes, mesmo que seja necessário explorá-los;
- ✓ Outras maneiras mais sutis de evitar mais estresse – negando histórias que “não podem ser verdadeiras” ou rindo delas como se fossem ridículas.
- ✓ Agora você pode ver que todas as afirmações citadas no exercício VIII.d são típicos sinais de esgotamento.



**Esgotamento é geralmente um processo**, que se inicia e desenvolve lentamente, por diferentes estágios. Os sintomas acima podem, assim, se desenvolver em diferentes estágios, por exemplo:

1ª fase: Depressão, pesadelos, a sobrecarga de trabalho e as histórias pessoais depressivas invadem a esfera da vida privada;

2ª fase: Perda gradual de interesse, motivação e empatia;

3ª fase: Desenvolvimento de uma atitude cínica juntamente com falsa autoconfiança.

Considerando as informações mencionadas acima, há uma relação aparente entre esgotamento e a capacidade de aplicar corretamente indicadores de credibilidade e os princípios de orientação relacionados. O quadro a seguir apresenta os exemplos mais importantes (lista não exaustiva):

SINAIS DE FALTA DE EQUILÍBRIO (ESGOTAMENTO)	CONSEQUÊNCIA RELEVANTE PARA A AVALIAÇÃO DE CREDIBILIDADE	EFEITO DA EVENTUAL DISTORÇÃO NOS INDICADORES DE CREDIBILIDADE
<i>Sentindo-se exausto/a e/ou depressivo/a</i>	<i>Muito envolvimento emocional na tomada de decisão; perda de objetividade</i>	<i>Indicadores de credibilidade são aplicados subjetivamente; avaliação de credibilidade não estruturada</i>
<i>Sentimento de exaustão, sentindo-se depressivo/a, perda de motivação e interesse</i>	<i>Capacidade reduzida para “escutar empaticamente” as afirmações do/a solicitante de refúgio</i>	<i>Detalhes importantes podem permanecer inexplorados; então, a carência de detalhes ou contradições pode conduzir a uma descoberta de credibilidade negativa</i>
<i>Atitude cínica, desconfiança, perda de uma mente aberta</i>	<i>Disposição reduzida para “escutar empaticamente” as afirmações do/a solicitante de refúgio</i>	<i>Se indicadores negativos de credibilidade (por exemplo, contradições) são identificados, nenhum esforço é feito para esclarecê-los</i>
<i>Falsa autoconfiança (atitudes objetivamente irrealistas, como “Depois de tantos anos de experiência eu posso facilmente dizer quem está mentindo e quem está dizendo a verdade”)</i>	<i>Disposição reduzida para “escutar empaticamente” as afirmações do/a solicitante de refúgio; impressões subjetivas predominam perante a metodologia de avaliação objetiva</i>	<i>Indicadores de credibilidade são aplicados subjetivamente ou com prejuízo; avaliação de credibilidade não estruturada (baseada em pressentimento); não há exploração ou oportunidade aos/las solicitantes de se explicarem completamente</i>

### VIII.3 Formação pessoal

A terceira camada de elementos humanos a influenciar o processo de avaliação de credibilidade inclui **circunstâncias ou características individuais próprias**. Esses elementos são provavelmente os mais difíceis de identificar e alterar (quando necessário), pois:

- ✓ Diferente de circunstâncias contextuais, eles são mais **permanentes** e intimamente ligadas à **identidade pessoal e a experiências de vida**;
- ✓ Diferente da formação profissional, eles não estão diretamente ligados à experiência de trabalho, mas, sim, à **vida privada e a características psicológicas**.

## EXERCÍCIO VIII.e

Pedro e Petra são juízes e trabalham em um tribunal especializado em matéria de refúgio e imigração. Ambos têm 40 anos de idade.

- ✓ Os pais de Pedro eram diplomatas e ele passou boa parte da infância viajando ao redor do mundo. Ele era filho único e frequentemente se sentia sozinho, pois o fato de ter de se mudar regularmente o impedia de estabelecer amizades estáveis. Aos 14 anos, Pedro descobriu que havia sido adotado por seus pais, o que – para uma criança – foi uma experiência chocante. Ele levou alguns anos até aceitar esse fato, mesmo que agora – já adulto – ele não veja isso como algo importante. Quando tinha 17 anos, os pais de Pedro se divorciaram e seu pai deixou a família e se casou com outra mulher. A mãe de Pedro sofreu com depressão por dois anos após isso. Desde então, a relação de Pedro com seu pai tem sido cordial, mas distante. Ele ainda acha difícil esquecer o que seu pai fez à família. Quando estava com 23 anos, Pedro descobriu que sua namorada (o primeiro relacionamento sério de amor de sua vida) o estava traindo com o seu melhor amigo da universidade há alguns meses. Isso o machucou tanto que ele levou quatro anos para conseguir se apaixonar novamente. Depois de algumas tentativas um tanto frustradas, Pedro continua solteiro. Ele não tem amigos/as próximos e, frequentemente, passa as noites e finais de semana trabalhando. Ele gosta de seu trabalho, mas não é muito satisfeito com sua situação financeira e as expectativas de promoção. Alguns anos atrás ele fez um grande empréstimo para conseguir pagar seu apartamento. Devido à inesperada crise financeira, o pagamento da hipoteca mensal aumentou em mais de 60%, o que tem gerado algumas dificuldades financeiras.
- ✓ Petra tem duas irmãs e um irmão. Ela tem memórias especialmente felizes de sua infância. Ela era a melhor aluna da turma e seus pais sempre foram muito orgulhosos dela. Ela sempre teve um relacionamento muito próximo com seu irmão mais novo, bem como com seus dois melhores amigos na escola. Eles a ajudaram muito quando ela teve que faltar um ano na escola por conta de uma doença que a acometeu aos 15 anos de idade. Mesmo depois de muitos anos, eles ainda se encontram regularmente e frequentemente saem ou viajam juntos nas férias e é comum cuidarem dos filhos uns dos outros. Quando o querido pai de Petra ficou gravemente doente, os quatro irmãos dividiram igualmente as tarefas para cuidar dele, e quando ele faleceu, eles se aproximaram ainda mais um do outro para apoiar sua mãe. Petra tem dois filhos e está casada há 12 anos. Mesmo tendo passado por alguns conflitos e problemas com seu marido no ano passado, eles conseguiram superar isso. Desde a doença de infância dela, Petra tem prestado muita atenção em sua saúde; ela pratica vários esportes e tenta equilibrar a sobrecarga de trabalho com férias intensivas e finais de semana relaxantes.

Quais são os elementos nas histórias de vida de Pedro e Petra que podem influenciar suas atitudes, especialmente em relação à confiança em outras pessoas? Antes de continuar lendo, prepare uma lista.

O exercício acima descreve muitos dos elementos pessoais que podem afetar a intensidade com a qual confiamos ou desconfiamos nas pessoas. A vida de Pedro tem sido cheia de experiências que o ensinaram a não confiar em outras pessoas, pois elas omitem fatos, elas mentem para ele,



elas o traem, etc. Ele também aprendeu que, na vida, as circunstâncias podem mudar inesperadamente de uma maneira negativa e não se deve confiar muito se algo está indo muito bem. É possível que Pedro não tenha impressão muito positiva de outras pessoas e, conseqüentemente, ele pode ter uma autoestima relativamente baixa.

Por sua vez, durante sua vida, Petra aprendeu que pode contar com as pessoas que ama, que, quando as coisas ficam difíceis, sempre há alguém para ajudar, que a maioria das pessoas geralmente dizem a verdade para ela e que os problemas podem ser resolvidos. Em sua vida, ela tem recebido muitos comentários positivos das pessoas mais importantes para ela. Mesmo que **nenhum desses fatores seja determinante** ou necessariamente induzam qualquer atitude específica (como vimos com os tipos de elementos anteriores), é bastante provável que Petra tenha uma atitude mais confiável diante das pessoas (incluindo solicitantes de refúgio) do que Pedro.

Extrapolaria o âmbito deste manual analisar as inúmeras pesquisas que existem acerca dessas questões. Entretanto, um exemplo interessante – **gênero** – deve ser mencionado. Historicamente, nas culturas ocidentais, a confiança, a credulidade e a ingenuidade eram frequentemente associadas às mulheres e, enquanto eram toleradas (ou até admiradas) em mulheres, eram frequentemente reprovadas nos homens. Tais diferenças de gênero podem não mais desempenhar um papel importante. Mesmo assim, o amplo estudo empírico realizado nos Estados Unidos e mencionado anteriormente mostrou que juízas mulheres concedem refúgio em proporções significativamente maiores do que seus colegas homens (solicitantes de refúgio designados/as para juízas de imigração do sexo feminino tinham 44% mais probabilidade de receber proteção do que os/as designados a juizes homens).<sup>144</sup> A descoberta dessa pesquisa indica que o gênero pode impactar em como as decisões de refúgio são tomadas. No entanto, não recomendamos que se façam conclusões abrangentes a partir desse estudo, em especial, porque experiências de outros locais podem mostrar tendências diferentes.

Pode ser desencorajante perceber o quanto as circunstâncias individuais e contextuais diferentes podem influenciar a atitude de um/a tomador/a de decisões e, assim, a aplicação de indicadores de credibilidade e princípios de orientação relacionados em casos distintos (mesmo que apenas a ponta do iceberg tenha sido mostrada nesse capítulo). Muitos desses fatores são **difíceis ou simplesmente impossíveis de se mudar profundamente** (não é possível reescrever sua própria história de vida ou mudar suas características biológicas, e mudar atitudes sociais também consome um esforço e tempo consideráveis, etc.). **Oficiais de elegibilidade são seres humanos e não máquinas**; portanto, seria irrealista esperar a completa eliminação dessas potenciais fontes de distorção. Porém, a mera **consciência** desses elementos, combinada com o aperfeiçoamento do **autoconhecimento e da prevenção de esgotamento** pode ajudar oficiais de elegibilidade a reduzir as distorções e aplicar indicadores de credibilidade e princípios de orientação relacionados de uma maneira mais objetiva e consistente.

Em seu estudo sobre avaliação de credibilidade nos sistemas de refúgio na UE, a ACNUR também enfatizou que

---

<sup>144</sup> Esse estudo de volume sem precedente alcançou suas conclusões baseado na verificação de 140.000 decisões. Observe que essa diferença de gênero em tomadas de decisão tem sido subjetiva para interessantes debates científicos por um longo período e é inquestionavelmente de natureza complexa. Até os/as pesquisadores/as do estudo em questão estabeleceram uma ligação entre diferentes experiências de trabalho de juizes homens e mulheres (veja o que é escrito sobre o impacto de experiências profissionais anteriores nesse capítulo). Mas foi encontrado que o gênero, em si, ainda faz uma diferença (mesmo que em uma dimensão um pouco menor), quando o impacto de experiências de trabalho anteriores era excluído. Ramji-Nogales, Jaya; Schoenholtz, Andrew I.; Schrag, Philip G. Refugee roulette: disparities in asylum adjudication. *Stanford Law Review*, n. 60, n. 2, p. 342–346, 2007.

*O antídoto para a subjetividade, tanto na individualidade quanto nos processos de pensamento, é a conscientização. Avaliar a credibilidade exige o engajamento dos/as entrevistados/as e oficiais de elegibilidade na autoavaliação para que reconheçam a intensidade com a qual seu próprio estado físico e emocional, seus valores, suas visões, suas suposições, seus preconceitos e suas experiências de vida influenciam suas tomadas de decisão. É essencial que as autoridades responsáveis e os/as oficiais de elegibilidade individualmente tenham um entendimento mínimo e estejam conscientes acerca dessas influências para que possam tomar medidas necessárias para minimizar a subjetividade e a parcialidade ao máximo.<sup>145</sup>*

## EXERCÍCIO VIII.f

Quais conhecimentos, habilidades e atitudes você precisa desenvolver para superar os desafios apresentados na primeira seção deste capítulo (“O/a oficial de elegibilidade é um ser humano”)? Antes de continuar lendo, prepare uma lista de ideias e seja o mais específico possível.

Como já dito anteriormente, a aprendizagem pode ter um impacto mais limitado sobre esses elementos de distorção mais específicos (e frequentemente inerentes) do que nos outros que serão apresentados nos capítulos seguintes. A tabela a seguir fornece uma sugestão de estrutura para aprimoramento de conhecimentos, habilidades e atitudes aplicados às questões levantadas nesse capítulo.

COMO DIMINUIR OS EFEITOS DISTORCIVOS DAS CIRCUNSTÂNCIAS CONTEXTUAIS E INDIVIDUAIS DO TOMADOR DE DECISÕES NA AVALIAÇÃO DE CREDIBILIDADE?	
APRENDIZAGEM	<b>CONHECIMENTO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Saiba</u> quais são as principais circunstâncias, elementos profissionais e pessoais que podem ter um efeito distorcivo na avaliação de credibilidade;</li> <li>- <u>Aprenda</u> algumas informações básicas essenciais de áreas de estudo relevantes – especialmente psicologia, medicina, antropologia cultural e linguística;</li> <li>- <u>Saiba o que é</u> esgotamento (incluindo sintomas e técnicas de prevenção);</li> <li>- <u>Outros exemplos?</u></li> </ul>
	<b>HABILIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Aprenda</u> como não projetar suas próprias características pessoais e expectativas quando fizer perguntas (visando à avaliação de credibilidade);</li> <li>- <u>Desenvolva suas próprias técnicas</u> de prevenção de esgotamento e redução de estresse;</li> <li>- <u>Aprenda</u> como avaliar seu desempenho e identificar áreas para aprimoramento;</li> <li>- <u>Outros exemplos?</u></li> </ul>
	<b>ATITUDE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Melhore seu autoconhecimento</u>, identifique e esteja ciente daqueles elementos distorcivos circunstanciais, profissionais e pessoais que são pessoalmente relevantes para você (note que eles podem mudar, até mesmo dia após dia);</li> <li>- <u>Aceite</u> que características humanas podem distorcer a objetividade da avaliação de credibilidade (<u>aceite seus próprios limites</u>), mas <u>esforce-se</u> para reduzir a distorção;</li> <li>- <u>Melhore</u> sua habilidade de se colocar no lugar do outro, ver e ouvir da perspectiva deles;</li> <li>- <u>Outros exemplos?</u></li> </ul>

<sup>145</sup> UNHCR, *Beyond Proof*, p. 77 (notas omitidas).



## RESUMO

Inúmeras circunstâncias contextuais, profissionais e individuais influenciam a atitude do/a tomador/a de decisões em relação à avaliação de credibilidade. Embora seja irreal esperar a eliminação total dessas potenciais fontes de distorção, o autoconhecimento e a conscientização podem ajudar a reduzir seu impacto e podem facilitar uma aplicação mais objetiva de indicadores de credibilidade e princípios de orientação relacionados em casos concretos.

# LEITURA ADICIONAL (sugerida pelos autores)

## Memória

- Baddeley A, Eysenck M W and Anderson M C, *Memory*, Hove, 2009
- Bidrose S and Goodman G S, "Testimony and evidence: A scientific case study of memory for child sexual abuse" (2000) 14 (3) *Applied Cognitive Psychology* 197
- Bluck S, Levine L J and Laulhere T M, "Autobiographical remembering and hypermnesia: A comparison of older and younger adults" (1999) 14 (4) *Psychology and Aging* 671
- Braun K A, Ellis R and Loftus E F, "Make my memory: How advertising can change our memories of the past" (2002) 19 (1) *Psychological & Marketing* 1
- Burt C D B, Kemp S and Conway M, "Ordering the components of autobiographical events" (2008) 127 (1) *Acta Psychologica* 36
- Cameron H E, "Refugee status determinations and the limits of memory" (2010) 22 *International Journal of Refugee Law* 469
- Catal L L and Fitzgerald J M, "Autobiographical memory in two older adults over a twenty-year retention interval" (2004) 32(2) *Memory & Cognition* 311
- Cohen J, "Errors of Recall and Credibility: Can Omissions and Discrepancies in Successive Statements Reasonably Be Said to Undermine Credibility of Testimony" (2001) 69 *Medico-Legal Journal* 25
- Cohen G and Java R, "Memory for medical history: Accuracy of recall" (1995) 9 (4) *Applied Cognitive Psychology* 273
- Conway M and Holmes E, *Memory and the Law: Recommendations from the Scientific study of Human Memory*, British Psychological Society, 2008
- Fennyhough C, *Pieces of Light: The New Science of Memory*, Profile Books, 2012
- Herlihy J, Jobson L and Turner S, "Just tell us what happened to you: autobiographical memory and seeking asylum" (2012) 26 *Applied Cognitive Psychology* 661
- Loftus E F and Marburger W, "Since the eruption of Mt. St. Helens, has anyone beaten you up? Improving the accuracy of retrospective reports with landmark events" (1983) 11 (2) *Memory & Cognition* 114
- Loftus E F and Palmer J C, "Reconstruction of auto-mobile destruction: An example of the interaction between language and memory" (1974) 13 *Journal of Verbal Learning and Verbal Behaviour* 585
- Marsh E J, Tversky B and Hutson M, "How Eyewitnesses Talk about Events: Implications for Memory" (2005) 19 (5) *Applied Cognitive Psychology* 531
- Matt G E, Vázquez C and Campbell K, "Mood-Congruent Recall of Affectively Toned Stimuli: A Meta-Analytic Review" (1992) 12 (2) *Clinical Psychology Review* 227
- Thompson C P, "Memory for unique personal events: The roommate study" (1982) 10 (4) *Memory & Cognition* 324
- Uttl B, Ohta N, and Siegenthaler A L (eds.), *Memory and Emotions: Interdisciplinary Perspectives*, 1<sup>st</sup> edition, Wiley-Blackwell, 2006, pp. 29–291

## Trauma e TEPT

- Basoglu M, *Torture and its Consequences*, Glasgow, Cambridge University Press, 1992
- Brewin C, *Posttraumatic Stress Disorder: Malady or Myth?*, Yale University Press, London 2003
- Brewin C, "Autobiographical memory for trauma: Update on four controversies" (2007) 15 (3) *Memory* 227
- Herman J L, "False memory debate: Social science for social backlash" (1993) 10 *Harvard Mental Health Letter* 9

- Herman J L, *Trauma and Recovery – The aftermath of violence from domestic abuse to political terror* (Basic Books, 1992)
- Van der Kolk B, “The Body Keeps the Score: Memory and the evolving psychobiology of post-traumatic stress” (1994) 1 (5) *Harvard Review of Psychiatry* 253
- Van der Kolk B, “PTSD and the Nature of Trauma- Dialogues in clinical neuroscience, Posttraumatic Stress Disorder” (2000) 2 (1) *Dialogues in Clinical Neuroscience* 7
- Vesti P, Somnier F and Kastrup M, *Psychotherapy with Torture Survivors. A report of practice from RCT*, Copenhagen, ICRT, 1992

## Cultura

- Abdallah-Pretceille M, “Pédagogie interculturelle: bilan et expertise” in Clanet C (dir), *L’interculturel en éducation et sciences humaines* (Series A, actes du colloque juin 1985, Service des publications, Université de Toulouse-Le Mirail, 1985), pp. 25–32
- Cohen-Emerique M, *Pour une approche interculturelle en travail social, Théories et pratiques*, (Rennes, Presses de l’EHESP, 2011)
- Geertz C, *The Interpretation of Cultures. Selected essays*, New York, Basic books, 1973
- Hall E T, *The Hidden Dimension*, Garden City, Anchor Books, 1966
- Hall E T, *Beyond Culture*, New York, Anchor/Doubleday, 1981
- Hammer M R, “The Intercultural Conflict Style Inventory: A conceptual framework and measure of intercultural conflict approaches” (2005) 29 *International Journal of Intercultural Research* 675
- Hofstede G, *Cultures and Organizations – Software of the Mind*, London, Harper Collins Publishers, 1994
- Linton R, *The Cultural Background of Personality*, New York and London, D. Appleton-Century Company, 1945

## Esgotamento (*Burnout*)

- Freudenberger H, Richelson G, *Burn Out: The High Cost of High Achievement. What it is and how to survive it*, 1<sup>st</sup> edition, Anchor Press, 1980
- Westaby C, “Feeling like a sponge: the emotional labour produced by solicitors in their interactions with clients seeking asylum” (2010) 17 *International Journal of the Legal Profession* 153

## Processo decisório

- Danziger S, Levav J and Avnaim-Pesso L, “Extraneous factors in judicial decisions” (11 April 2011) 108 (17) *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America* 6889
- Graycar R, “The Gender of Judgments: An Introduction” in Thornton M (ed.), *Public and Private Feminist Legal Debates*, Melbourne, Oxford University Press, 1991, pp. 262–282
- Herlihy J, Gleeson K and Taylor S, “What assumptions about human behaviour underlie asylum judgments?” (2010) 22 (3) *International Journal of Refugee Law* 351
- Kahneman D, *Thinking, Fast and Slow*, Farrar Straus and Giroux, 2011
- Kahneman D and Tversky A, “Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases” (1974) 185 *Science* 1124
- Ramji-Nogales J, Schoenholtz A I and Schrag P G, “Refugee Roulette: Disparities in Asylum Adjudication” (2007) 60 *Stanford Law Review* 295



# OS AUTORES

**Gábor Gyulai** tem atuado no campo de refúgio desde 2000. Após dois anos de trabalho com o ACNUR, ele ingressou no Comitê Húngaro de Helsínquia (como parte das principais ONGs de direitos humanos principais na Europa Central, [www.helsinki.hu](http://www.helsinki.hu)), onde trabalha atualmente como o coordenador do programa de refugiados e como um instrutor de atuação internacional. A pesquisa de Gábor e os seus trabalhos na área da advocacia focaram principalmente nos segmentos avaliação de evidências e de credibilidade, informações sobre o país, gênero e questões interculturais em casos de refúgio, bem como os temas nacionalidade e apátrida. Ele conduziu uma pesquisa e publicou uma série de estudos e artigos sobre tais questões. Gábor é instrutor internacional de renome: além de inúmeras participações em conferências ele conduziu mais de 150 sessões de capacitação nos últimos anos para profissionais de refúgio, juízes, advogados, assistentes sociais, jornalistas e policiais em vários países europeus e latino-americanos. Ele tem fornecido conhecimentos especialistas no projeto Curriculum Europeu de Asilo (EAC) e dirige a Rede Europeia para os Apátridas (ENS, [www.statelessness.eu](http://www.statelessness.eu)). (editor do manual, autor dos capítulos I, III, IV e VIII)

**Michael Kagan** é professor associado de Direito na Universidade de Nevada, Las Vegas, onde ele dirige a Clínica de Imigração. O prof. Kagan já escreveu vários dos mais citados artigos nas áreas de refugiados e de direito de refúgio. Sua pesquisa sobre a avaliação de credibilidade em casos de refúgio tem sido utilizada frequentemente por tribunais federais americanos de apelação e, de acordo com um comentário de 2012, tem “orientado maior parte de pesquisa subsequente e análise sobre o tema”.<sup>146</sup> Antes de ensinar em Nevada, Prof. Kagan passou dez anos elaborando programas de assistência jurídica para os refugiados em todo o Oriente Médio e Ásia. Ele ocupou cargos de ensino anteriores na Universidade de Tel Aviv e da Universidade Americana no Cairo. (Autor do capítulo II)

**Jane Herlihy** é consultor psicólogo clínico e diretor do Centro de Estudos da Emoção e do Direito, um centro de pesquisa independente que se conduz, supervisiona e dissemina investigação psicológica aplicada com o objetivo de informar e melhorar a qualidade da tomada de decisão jurídica ([www.ccel.org.uk](http://www.ccel.org.uk)). Ela tem escrito e realizado pesquisa psicológica no processo de tomada de decisão nas solicitações de refúgio desde 2000. Ela trabalhou anteriormente em uma função clínica na Clínica de Estresse Traumático a Serviço de Refugiados. Ela é membro acadêmico associada da Associação Internacional Juízes de Direito de Refugiados e Professor Honorário da Universidade College, em Londres. (Co-autor do capítulo V)

**Stuart Turner** é consultor psiquiatra na Clínica Trauma ([www.traumacclinic.org.uk](http://www.traumacclinic.org.uk)), em Londres. Um líder no campo da pesquisa de refugiados e pioneiro no tratamento clínico de stress traumático em refugiados e solicitantes de refúgio, ele publicou amplamente nesta área – mais de 75 artigos e capítulos de livros sobre traumático, tortura e refugiados. Ele é professor sênior honorário na UCL de Londres e Consultor Emérito da Camden e Islington NHS Foundation Trust. Ele também é Editor Associado da nova European Journal of Psicotraumatologia (<http://www.eurojnlpsychotraumatol.net/>) e membro do Conselho Editorial Consultivo para a Tortura (jornal produzido por IRCT). Ele é cofundador do Centro para o Estudo da Emoção e Direito ([www.csel.org.uk](http://www.csel.org.uk)), bem como um dos membros fundadores (e um ex-presidente) da Sociedade Europeia para Estudos de Estresse Traumático ([www.estss.org](http://www.estss.org)). (Coautor do capítulo V)

<sup>146</sup> James P Eyster, “Searching for the Key in the Wrong Place: Why “Common Sense” Credibility Rules Consistently Harm Refugees” (2012) 30 (1) Boston University International Law Journal 1, p. 14 (FN 61).

**Lilla Hárdi** é um psiquiatra, psicoterapeuta, psiquiatra reabilitação e um psicanalista com mais de 30 anos de experiência profissional na reabilitação das vítimas de tortura e pessoas traumatizadas. Ela é a diretora da Fundação com sede em Budapeste Cordelia para a Reabilitação de Vítimas de Tortura ([www.cordelia.hu](http://www.cordelia.hu)) e ex-presidente (agora Vice-Presidente) da Seção de consequências psicológicas da tortura e perseguição da Associação Mundial de Psiquiatria. Nas últimas décadas, ela ministrou cursos de formação sobre questões pós-traumáticas a várias centenas de profissionais de refúgio em diferentes países europeus. Publicou artigos e capítulos de livros sobre métodos de reabilitação e problemas teóricos especiais. (Autor do capítulo VI)

**Éva Tessa Udvarhelyi** é uma cientista social que trabalha na Fundação Artemisszió na Hungria ([www.artemissio.hu](http://www.artemissio.hu)). Ela obteve seu mestrado em antropologia cultural em Budapeste e ela tem um PhD em psicologia ambiental da Universidade da Cidade de Nova Iorque. Ela tem trabalhado como instrutora intercultural com assistentes sociais, animadores de juventude e oficiais de refúgio desde 2002. Ela publicou um livro e uma série de artigos sobre a aprendizagem intercultural e globalização, bem como a exclusão social e falta de moradia. Ela é também membro fundador da Cidade é para Todos; um grupo de defesa dos direitos desabrigados em Budapeste. (Autor do capítulo VII)