

PROCENA KREDIBILITETA

U POSTUPCIMA AZILA

MULTIDISCIPLINARNI PRIRUČNIK

TOM 1

2013

AUTORI:

GÁBOR GYULAI (urednik)

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



Beogradski centar
za ljudska prava



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

**Procena kredibiliteta u postupcima azila
multidisciplinarni priručnik**

Autorsko pravo © 2013 Hungarian Helsinki Committee. Sva prava zadržana. Priručnik je izvorno objavljen na engleskom jeziku.

Ovaj izveštaj i njegovi delovi mogu se distribuirati i reprodukovati bez formalne dozvole a za potrebe nekomercijalnih istraživanja, privatnog proučavanja, novinskog izveštavanja i obuka, pod uslovom da materijal bude propisno pripisan autorima i vlasniku autorskih prava.

Ova studija izrađena je u okviru projekta „**CREDO – Unapređena ocena kredibiliteta u postupcima azila u EU**” (CREDO – Improved Credibility Assessment in EU Asylum Procedures), na čelu sa Mađarskim helsinškim odborom. Partneri na projektu bili su Visoki komesarijat Ujedinjenih nacija za izbeglice (UNHCR), Međunarodna asocijacija sudija u izbegličkom pravu (IARLJ) i Pomoć u azilu (UK). Projekat je sufinansirala **Evropska komisija**.

Ovaj priručnik je napisan u **bliskoj saradnji sa UNHCR-om**. Stavovi izneti u ovoj publikaciji predstavljaju stavove autora i Mađarskog Helsinškog odbora, i ne odražavaju nužno i stavove Evropske komisije, UNHCR-a i drugih partnera na projektu.

Prevod priručnika na srpski jezik priredio je **Beogradski centar za ljudska prava** uz finansijsku podršku **Međunarodnog komiteta spasa (International Rescue Committee)**. Neposredni povod za prevođenje ovog priručnika je usvajanje novog Zakona o azilu Republike Srbije, koje se očekuje 2017. godine.

ISBN: 978-615-5215-12-4

Autori:

Gábor Gyulai (urednik, Poglavlja I, III, IV i VIII)

Michael Kagan (Poglavlje II)

Jane Herlihy i Stuart Turner (Poglavlje V)

Lilla Hárdi (Poglavlje VI)

Éva Tessa Udvarhelyi (Poglavlje VII)

Ilustracije i korice: András Baranyai

Foto ilustracije (ukoliko nije drugačije navedeno): Gábor Gyulai

Dizajn, uređenje teksta i štampa: Judit Kovács / Createch Ltd.

Zahvaljujemo Fadela Novak-Irons i Tudor Roşu za njihov nemerljiv doprinos.

Published by:

Hungarian Helsinki Committee

Bajcsy-Zsilinszky út 36-38.

H-1054 Budapest, Hungary

www.helsinki.hu

Sadržaj

Sadržaj.....	5
UVOD	7
Modul A: PRAVNA PITANJA.....	9
1. OKVIR DOKAZIVANJA U POSTUPCIMA OCENE KREDIBILITETA.....	10
1.1. ZBOG ČEGA SU POSTUPCI AZILA DRUGAČIJI	10
1.2. Obaveza potkrepljivanja činjenica i okolnosti.....	15
1.3. Stepen uverenja donosioca odluke.....	17
2. RAZUMEVANJE POSTUPKA OCENE KREDIBILITETA U IZBEGLIČKOM KONTEKSTU	22
2.1 Veza između kredibiliteta i međunarodne zaštite.....	22
2.2 In dubio pro reo (u slučaju sumnje presuditi u korist podnosioca).....	24
2.3. Definisane kredibiliteta u kontekstu azila	27
2.4. Utvrđivanje osnova za ocenu kredibiliteta.....	30
2.5. Faktori u postupku ocene kredibiliteta	32
3. VODEĆI PRINCIPI I STANDARDI POSTUPKA OCENE KREDIBILITETA	36
Dodatna literatura (po preporuci autora)	54
Modul B: MULTIDISCIPLINARNO UČENJE.....	55
4. DISTORZIJE I REŠENJA U MULTIDISCIPLINARNOM OKVIRU.....	56
5. PAMĆENJE I OGRANIČENJA	61
5.1. Vrste pamćenja	61
5.2 Epizodičko pamćenje	63
5.3. Semantičko pamćenje	68
5.4. Autobiografsko pamćenje	71
5.5. Autobiografsko pamćenje u različitim kulturama	72
5.6. Kako se pamćenje menja	74
5.7. Čin sećanja/prizivanja u sećanje.....	78
5.8. Da li je moguće „pomoći” ljudima da se tačnije sete?.....	80

6. Posttraumatski stresni sindrom i kredibilitet – problemI Traumatskog pamćenja	82
6.1. Razumevanje traume i njenih posledica.....	82
6.2. Kako trauma i PTSP utiču na pamćenje i postupak ocene kredibiliteta?	90
6.3. Šta znači PTSP za postupak ocene kredibiliteta?.....	95
6.4. Kako odgovoriti na ove specifične izazove u postupcima azila?	98
7. Interkulturalne prepreke u postupku ocene kredibiliteta.....	100
7.1. Kultura i identitet – zbog čega su važni?.....	100
7.2. Kredibilitet kao kulturni koncept	110
7.3. Razvoj interkulturalne kompetencije u postupcima azila	121
8. DONOSILAC ODLUKA JE LJUDSKO BIĆE.....	123
8.1. Indirektni faktori	124
8.2. Profesionalno iskustvo i okruženje	125
8.3. Istorija ličnosti.....	130
DODATNA LITERATURA (PO PREPORUCI AUTORA)	135
Autori.....	137

UVOD

“Verovati ili ne verovati ... pitanje je sad?”

Procena kredibiliteta ili ocena istinitosti iskaza je nesumnjivo jedan od najproblematičnijih aspekata postupka odlučivanja u oblasti azila. Značajan broj zahteva za međunarodnom zaštitom biva odbijen na osnovu obrazloženja da telo koje odlučuje o zahtevima ili sud ne veruju iskazu podnosioca zahteva. Iako je proteklih decenija napravljen izvanredan napredak u oblasti pravnih standarda i relevantnih koncepata međunarodnog izbegličkog prava, istinitost (kredibilitet) je donekle izmakla pažnji. Cilj ovog Priručnika je da ispuni ovu važnu prazninu nudeći **kreativan, multidisciplinarni metod učenja o proceni kredibiliteta, prilagođen potrebama donosilaca odluka u postupcima azila i drugim stručnjacima koji se bave azilom.**

Ovaj priručnik **ne nudi magične trikove, tehnike, niti rešenja** za prevazilaženje teških izazova koje sobom nosi ocena istinitosti iskaza – jednostavno zato što takvi trikovi ne postoje. Ono što mi nudimo je okvir za usavršavanje znanja, veština i stavova putem multidisciplinarnog učenja, što može pomoći stručnjacima koji se bave azilom da **smanje mogućnost greške, dođu do objektivnijih i pravičnijih zaključaka o kredibilitetu, kao i da primene bolje strukturiran pristup** u postupku ocene kredibiliteta.

Ovo **nije akademska publikacija**. Mnoga od pitanja na koja se odnose ova dva modela su složena i problematična, a ova publikacija nema za cilj da pruži detaljnu, naučnu analizu. Ona radije želi da ponudi **lako razumljiv, koncizan – a vredan – rezime** znanja koja donosioci odluka i drugi stručnjaci u oblasti azila moraju posedovati o ključnim pitanjima vezanim za ocenu kredibiliteta. Prema tome, stil ove publikacije, uključujući i fusnote, je **neformalan i prilagođen** cilju učenja.

Ovaj priručnik napisan je na **engleskom** jeziku – jeziku kojim se najčešće govori u Evropi, da bi se osiguralo da stigne do najvećeg broja onih kojima može biti zanimljiv ili relevantan u svakodnevnom radu. Svesni smo činjenice da engleski jezik neće biti maternji jezik većine čitalaca, pa smo prema tome pokušali da **izbegnemo komplikovan rečnik i jezičke konstrukcije**. U okviru strogih ograničenja koje postavlja složena priroda sadržaja, cilj nam je bio da se izrazimo jasno i jednostavno.

Ovo je **multidisciplinarni** priručnik što znači da pokriva znanje iz različitih nauka uključujući pravo, medicinu, psihologiju i antropologiju. **Da biste koristili ovaj priručnik nije potrebno da budete pravnik, psiholog, psihijatar ili antropolog**. Baš naprotiv, naš cilj je da stručnjacima u oblasti azila predstavimo suštinu iz različitih disciplina jer oni možda ne poseduju posebna znanja iz ovih oblasti nauke. Sastav autora takođe odražava raznolikost sadržaja (vidi kratko predstavljanje autora na kraju ove publikacije).

Ovaj priručnik je moguće koristiti u različitim okvirima, uključujući i **samostalno učenje i direktne obuke**. Kao knjiga, interaktivnost koju nudi možda je ograničena, ali su autori nastojali da ponude niz **vežbanja i pitanja za razmišljanje**. Ukoliko koristite ovu publikaciju sami (za samostalno učenje) veoma je bitno da uradite vežbanja pre nego što nastavite da čitate.

Autori žele da **se nadovežu na postojeće materijale** (uključujući smernice i publikacije UNHCR-a, posebno „Beyond Proof”, kao i Kurikulum EU o azilu), obezbeđujući sinergiju sa njihovim sadržajem i terminologijom. Sadržaj ovog priručnika je, prema tome, **lako integrisati u druge programe obuke**.

Uprkos fokusu na EU u ovom priručniku, njegova upotreba **nije nužno ograničena na Evropu**. Veći deo Modula A moguće je prilagoditi drugim zakonskim kontekstima pozivanjem na nacionalne ili regionalne standarde utemeljene u zakonima, smernicama i/ili sudskoj praksi. Modul B se može direktno primeniti u svim neevropskim kontekstima, s obzirom da njegov multidisciplinarni sadržaj nije fokusiran na Evropu.

Ovaj Priručnik, tačnije njegov Modul B, će biti zaokružen **drugim tomom** (čije se objavljivanje očekuje tokom 2014. godine). Drugi tom će sadržati posebna poglavlja o **jeziku i prevođenju, sramoti, stigmi i poricanju, polu, seksualnoj orijentaciji i rodnom identitetu i deci**.

Na kraju, moramo naglasiti daje ovaj Priručnik živa materija. Budući da je u pitanju prva inicijativa ove vrste, verovatno će biti korisnih informacija ili nijansi koje dodatno mogu poboljšati njegov sadržaj. U narednih nekoliko godina očekuje se nekoliko naučnih inicijativa, kao i posebne smernice UNHCR-a o oceni kredibiliteta. Prema tome, autori će sa zadovoljstvom primiti sve predloge za dalje poboljšanje Priručnika i „metodologije obuke CREDO”.

Ovaj kratak uvod završavamo izrazima iskrene nade urednika i autora da će ovaj priručnik značajno doprineti pravičnim, objektivnim i efikasnim postupcima azila u EU i van njenih granica.

Skraćenice i akronimi koji su korišćeni u ovom priručniku:

- ✓ UNHCR = Visoki komesarijat Ujedinjenih nacija za izbeglice
- ✓ IARLJ = Međunarodna asocijacija sudija u izbegličkom pravu
- ✓ EAC = Kurikulum EU o azilu
- ✓ Direktiva o standardima za kvalifikaciju = Direktiva Veća 2011/95/EU od 13. decembra 2011. godine o standardima za kvalifikaciju državljana trećih zemalja ili lica bez državljanstva za korisnike međunarodne zaštite, za jedinstveni status izbeglica ili osoba koje ispunjavaju uslove za supsidijarnu zaštitu i za sadržaj odobrene zaštite [2011] OJ L337/9
- ✓ Direktiva o postupku azila = Direktiva Veća 2005/85/EC od 1. decembra 2005. godine o minimalnim standardima koji se odnose na postupke priznavanja i ukidanja izbegličkog statusa u zemljama članicama [2005] OJ L326/13
- ✓ Priručnik UNHCR = UNHCR, Priručnik i smernice o postupcima i kriterijumima za utvrđivanje izbegličkog statusa prema Konvenciji iz 1951. godine i Protokolu o statusu izbeglica iz 1968. godine, decembar 2011, HCR/1P/4/ENG/REV.3
- ✓ Mišljenje UNHCR = Mišljenje UNHCR o teretu i standardima dokazivanja u zahtevima za azil UNHCR, 16. decembar 1998. godine
- ✓ UNHCR, Beyond Proof = UNHCR, Beyond Proof – Ocena kredibiliteta u sistemima azila u EU, maj 2013. godine
- ✓ Smernice IARLJ o kredibilitetu = IARLJ, Ocena kredibiliteta u zahtevima za azil i supsidijarnu zaštitu prema Direktivi EU o standardima za kvalifikaciju – Sudski kriterijumi i standardi, 20

Modul A

PRAVNA PITANJA



1. OKVIR DOKAZIVANJA U POSTUPCIMA OCENE KREDIBILITETA

UVOD

Pre nego što se usredsredimo na obim, ograničenja i metodologiju ocene kredibiliteta, od ključnog je značaja razumeti **opšti okvir dokazivanja** u postupcima azila i njegove **posebne karakteristike**.

Ovo poglavlje će vam naročito pomoći da razumete:

Zbog čega se i u kom obimu **razlikuju postupci azila** od drugih postupaka u pogledu ocene dokaza i utvrđivanja činjenica i okolnosti?

Čija je **obaveza da potkrepi** činjenice i okolnosti u postupcima azila i šta to znači u praktičnom smislu?

Koji je **stepen uverenja** potrebno da ima donosilac odluke o azilu u pogledu postojanja relevantnih činjenica i okolnosti da bi mogao da donese pozitivnu odluku i šta to znači u praktičnom smislu?

Ovo poglavlje predstavlja **krata, praktično orijentisan uvod** u ova složena pravna pitanja, a koji je neophodan za razumevanje poglavlja koja slede. Ono ne pretenduje da pruži detaljnu akademsku analizu.

1.1. ZBOG ČEGA SU POSTUPCI AZILA DRUGAČIJI

Vežbanje 1A

Prvi deo: Koje konkretne oblike/vrste dokaza (npr. dokumente, svedočenja, itd.) može sudija da koristi pri odlučivanju u krivičnim ili građanskim sporovima? Koje oblike/vrste dokaza može razmatrati državni službenik kada odlučuje o zahtevu za odobrenje studentske vize ili građevinske dozvole? Zapišite što je moguće više ideja.

Drugi deo: Sada obeležite vrste dokaza sa vašeg spiska koji su takođe često dostupni i koji se koriste u azilnim procedurama. Koliko ste ih našli?

U većini upravnih i sudskih sporova, donosioci odluka imaju pristup širokom spektru činjeničnih dokaza,¹ koje je moguće proveriti. U postupku odlučivanja o tome da li je optuženi zaista kriv za određeno krivično delo, sudija će najverovatnije saslušati svedoke i žrtvu, koji će ispričati svoje lično i direktno iskustvo. Takođe, pregledanje mesta zločina sudiji mogu pružiti bitne informacije, uključujući i otiske prstiju i druge činjenice visoke dokazne vrednosti. Sudija može takođe zahtevati i stručne dokaze, poput DNK testa ili balističke analize i izveštaje sudskih veštaka. Kada odlučuje o zahtevu za izdavanje vize, službenik za imigraciju je obično u poziciji da procenjuje široku lepezu dokumenata (poput izvoda iz banke, platnih listića, ugovora o radu ili zakupu stana, školskih diploma ili sertifikata o znanju jezika, itd.) koji dokazuju da li podnosilac zahteva ispunjava potrebne uslove za izdržavanje, smeštaj, itd. Sudija i imigracioni službenik iz našeg primera su, prema tome, u položaju da odluče sa relativno visokim stepenom sigurnosti.



U oblasti azila, **spektar dokaza koje je moguće proveriti je mnogo ograničeniji** nego u većini drugih vrsta upravnih ili sudskih sporova.

- ✓ Svedočenja obično nisu dostupna u praksi, pa se prema tome retko koriste (na primer u mnogim slučajevima ne postoje svedoci u zemlji prijema u kojoj se podnosi zahtev za azil);
- ✓ Pregled „mesta progona” (tj. poseta lokaciji da bi se utvrdile činjenice i okolnosti pojedinog slučaja) nije moguć iz praktičnih, finansijskih i bezbednosnih razloga (donosioci odluka ne mogu putovati u zemlje porekla za svaki predmet u kome odlučuju);
- ✓ Lični dokumenti koji dokazuju rizik od progona ili ozbiljnu povredu obično nisu dostupni (npr. onaj koji vrši progon neće izdati takav dokument, izbeglica nije u položaju da donese relevantnu dokumentaciju iz zemlje porekla, itd.) ili kada su dostupni, moguće je postaviti pitanje njihove autentičnosti koju nije moguće potvrditi;
- ✓ Lepeza relevantnih stručnih dokaza je obično ograničena na korisne medicinske i psihološke izveštaje, testove jezika i mišljenja stručnjaka o autentičnosti dokumenata koji su predstavljeni kao dokaz, a u mnogim slučajevima takva vrsta dokaza uopšte nije dostupna.

Prema tome, ne iznenađuje što zakonodavstvo EU i smernice UNHCR-a naglašavaju značaj razgovora „lice u lice”, tokom kojih podnosilac zahteva za azil može da predstavi sve informacije relevantne za njegov predmet, kao i da podnese dokaze koji potkrepljuju njegove navode.² U sledećem poglavlju vrtićemo se na ključnu važnost saslušanja (intervjua) za ocenu kredibiliteta.

¹ Skrećemo pažnju da se reč „dokaz” različito upotrebljava i tumači u različitim nacionalnim zakonodavstvima i pravnim tradicijama. U ovom Priručniku koristiće se u opštem, sveobuhvatnom smislu, što ne znači da će sve vrste dokaza tako označenih u ovoj publikaciji predstavljati „dokaze” u strogo pravnom smislu u svim evropskim zemljama.

² Direktiva 2011/95/EU o standardima za kvalifikaciju državljana trećih zemalja ili lica bez državljanstva za dodelu međunarodne zaštite, za jedinstveni status izbeglica ili lica koje ispunjavaju uslove za supsidijarnu zaštitu i za sadržaj dodeljene zaštite, OJ L 337/9, 13. decembar 2011. godine (u daljem tekstu „Direktiva o standardima za kvalifikaciju”), čl. 4(3); Direktiva 2005/85/EC o minimalnim standardima koje se odnose na postupke priznavanja i ukidanja izbegličkog statusa u državama članicama, OJ L326/13, 1. decembar 2005. godine (u daljem tekstu „Direktiva o postupku azila”), čl. 12-13.

Takođe bi trebalo imati na umu da **informacija o zemlji ili informacija o zemlji porekla** ponekad predstavlja jedini drugi dokaz (uz izjave podnosioca zahteva) bar donekle raspoloživ u predmetima azila. Zakonodavstvo EU takođe nalaže upotrebu informacije o zemlji porekla.³ Međutim, iako su korisne informacije o zemlji porekla sada umnogome dostupne zahvaljujući razvoju informacionih tehnologija i sve većoj pažnji koja se ovom pitanju posvećuje, one takođe imaju bitna **ograničenja**. Potrebno je imati na umu da:

- Informacije o zemlji porekla ne mogu odraziti svu realnost u zemljama porekla. Velika većina događaja i činjenica prođe nezabeležena čak i u današnje vreme;
- Svi izvori informacija o zemlji porekla su inherentno pristrasni. Prema tome, uprkos postojanju niza izvora koje se mogu smatrati objektivnima, u realnosti ne postoji stopostotna objektivnost;
- Čak i najprecizniji i najdetaljniji izveštaj o zemlji porekla donekle je uopšten, u poređenju sa obično visoko individualizovanim karakterom zahteva za azil;
- Informacije o zemlji porekla nisu detektor laži. One daju širi kontekst za procenu zahteva za azil, ali ne mogu da kažu da li podnosilac zahteva govori istinu, niti mogu da odluče da li je zahtev osnovan.

Uloga informacija o zemlji porekla je da potvrdi, dovede u pitanje ili stavi u kontekst izjave podnosioca zahteva i druge dokaze. Da rezimiramo, sve veća dostupnost ažuriranih informacija o zemlji porekla može pomoći da se smanji mogućnost greške pri odlučivanju, ali ipak **ne može da zameni širi spektar činjeničnih dokaza koji su obično dostupni u drugim vrstama predmeta** (krivičnih, upravnih, itd.).

Vežbanje 1B

Pogledajte literaturu o zemlji porekla i odnosne standarde kvaliteta (vidi bibliografiju na kraju ovog modula) i odgovorite na sledeća pitanja:

- ✓ Zašto kažemo da „svi izvori informacija o zemlji porekla sadrže inherentnu pristrasnost”? Koji faktori utiču na sadržaj ili predstavljanje izvora informacija o zemlji porekla?
- ✓ Koji su relevantni standardi kvaliteta za ispitivanje, procesuiranje i korišćenje informacija o zemlji u postupcima azila? Kako se ove norme odražavaju u pravu i zakonodavstvu EU?

Donosioci odluka u postupcima azila, prema tome, mogu da koriste **mного manji spektar dokaza i informacija koje je moguće proveriti** nego oni koji odlučuju u većini drugih oblasti prava. To ozbiljno **ograničava nivo sigurnosti odnosno izvesnosti** koji je moguće ostvariti u ovom kontekstu.

³ Direktiva o standardima za kvalifikaciju, čl. 4(3)(a); Direktiva o postupku azila, čl. 8(2)(b).

Druga važna razlika je proizvod činjenice da donosioci odluka u postupcima azila moraju da procenjuju predmete koji se odnose na **udaljena mesta i kontekste**. Evo nekih konkretnih primera:

	SUDIJA U KRIVIČNIM ILI GRAĐANSKIM SPOROVIMA, ILI DONOSILAC ODLUKA U UPRAVNIM PREDMETIMA IZ DRUGIH OBLASTI PRAVA	DONOSILAC ODLUKA U POSTUPCIMA AZILA
Fizička distanca	Upoznat je sa lokacijom interesovanja (npr. gde se dogodio zločin), bio je tamo ili na nekom sličnom mestu	Nema ličnog iskustva na lokaciji interesovanja (nikad nije bio u zemlji porekla) ⁴
	Može imati pristup mestima, objektima i licima koje mu mogu dati informacije iz prve ruke relevantne za predmet (da pogleda prostorije, pregleda otiske prstiju, ispita svedoke, itd.)	Obično nema pristup mestima, objektima i licima koje mu mogu dati informacije iz prve ruke relevantne za predmet (da pogleda prostorije, pregleda otiske prstiju, ispita svedoke, itd.)
Jezička distanca	Obično govori i vodi postupak na maternjem jeziku glavnih aktera u postupku (podnosilac zahteva, optuženi, žalilac, branilac, itd.) i može direktno da komunicira sa njima	Donosilac odluka i podnosilac zahteva obično nemaju isti maternji jezik ili čak ne govore istim jezikom i moguća je samo indirektna komunikacija
Kulturološka distanca	Socijalizacija donosioca odluka i glavnih aktera u postupku dogodila se u sličnim kulturološkim kontekstima, imaju manje-više sličnu kulturološku osnovu, neverbalne signale, stereotipe, itd.	Socijalizacija donosioca odluka i glavnih aktera u postupku dogodila se u veoma različitim kulturološkim kontekstima, koriste različite kulturološke kodove, neverbalne signale, stereotipe, itd.

Prema tome, donosioci odluka u postupcima azila obično, u izvesnom smislu, hodaju po nepoznatom tlu. Čak i najbolje pripremljeni i najiskusniji stručnjaci u oblasti azila imaju tek **ograničeno poznavanje konteksta subjekta na koji se odnosi njihova odluka**.⁴ Ta činjenica dalje **ograničava sigurnost koju je moguće ostvariti** u postupcima azila i zahteva određeni **oprez** u postupku odlučivanja.

Treća ključna karakteristika postupaka azila je njihov karakter **predviđanja budućnosti**. Krivični postupak uvek ima za cilj da utvrdi okolnosti pod kojima se krivično delo dogodilo u prošlosti. Sudija ili državni službenik iz drugih oblasti prava obično mora da proceni prošle događaje, pri čemu će odluka biti usredsređena na to da li određene okolnosti preovladavaju u vreme odlučivanja. Ovo važi čak i za službenike koji se bave pitanjima imigracije i naturalizacije. U međuvremenu, cilj odlučivanja u postupku azila je da utvrdi postojanje rizika odnosno osnovanog straha od progona ili ozbiljne povrede, u slučaju kada bi se podnosilac zahteva vratio u zemlju porekla. Prema tome, jedinstven je slučaj da donosioci odluka, na osnovu utvrđenih činjenica iz prošlosti i sadašnjosti navedenih u zahtevu, moraju da **ocene rizik u budućnosti**, a to je proces koji nečinovno podrazumeva **visok stepen nesigurnosti** i donekle je „**prirodno spekulativan**”.⁵

Na kraju, četvrti faktor koji razlikuje odlučivanje u postupcima azila od niza drugih vrsta postupaka je **ozbiljnost posledica odluke**. Pogrešna odluka po zahtevu za naturalizaciju,

⁴ Očito, gore opisani oblici distance mogu se značajno razlikovati od slučaja do slučaja. Stručnjaci u oblasti azila mogu i sami imati iskustvo migranta ili tražioci azila nekada mogu doći iz susednih zemalja, itd.

⁵ UNHCR, *Mišljenje o teretu i standardima dokazivanja u izbegličkim zahtevima*, 16. decembar 1998. godine, para. 18 (u daljem tekstu „Mišljenje UNHCR-a”).

zahtevu za studentsku vizu, radnu ili građevinsku dozvolu, ili u građanskom parničnom postupku može imati ozbiljne negativne i nepravilne efekte na one na koje se odnosi. Međutim, ovi efekti nikada neće biti toliko ozbiljni kao posledice pogrešne odluke u postupku azila. Takva odluka će za ishod imati izlaganje osobe riziku od smrti, mučenja, nehumanog ili ponižavajućeg postupanja, ropstva ili drugih oblika progona ili ozbiljne povrede. Ova naročita okolnost zahteva **povećan oprez** u procesu odlučivanja. Priručnik UNHCR-a takođe naglašava ovaj princip:

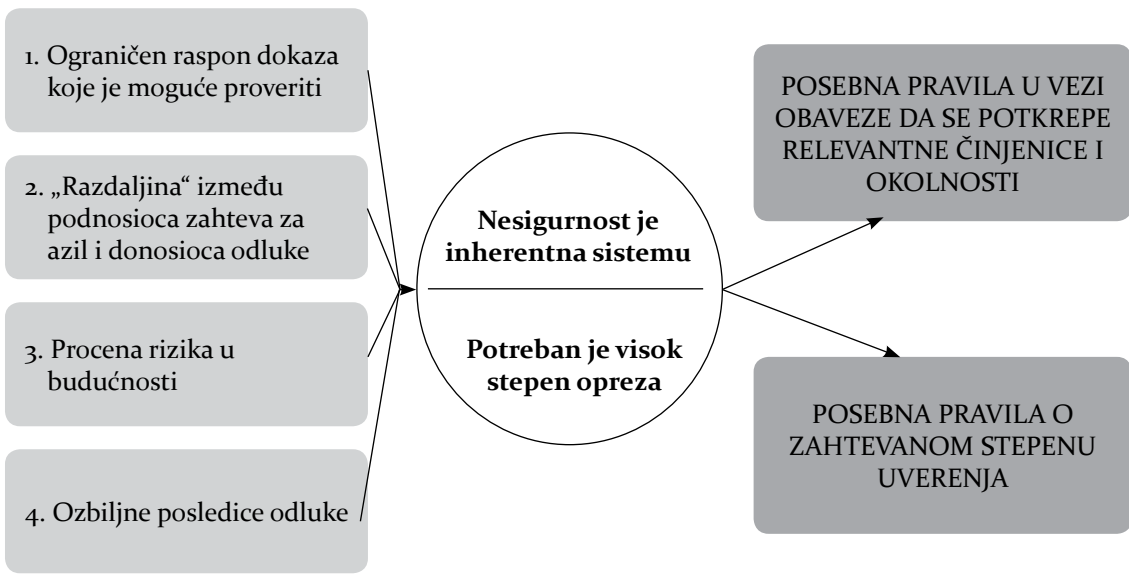
*S obzirom da će zaključak ispitivača o činjenicama slučaja i njegov lični utisak o podnosiocu zahteva za azil dovesti do odluke koja ima posledice po ljudske živote, on mora primeniti kriterijume u duhu pravde i razumevanja [...]*⁶



ZAKLJUČAK

Odlučivanje o zahtevima za azil predstavlja poseban izazov u poređenju sa drugim vrstama upravnih i sudskih postupaka. Uz ograničeni broj dokaza koje je moguće proveriti, donosioci odluka moraju proceniti da li postoji rizik u budućnosti, na udaljenom, relativno nepoznatom mestu, a ova odluka će imati presudne posledice po život, fizički integritet i ljudska prava osobe. Usled toga dolazi do visokog stepena nesigurnosti, potreban je povećani oprez, a na procenu dokaza i kredibiliteta primenjuju se posebna pravila.

ISPITIVANJE ZAHTEVA ZA AZIL



⁶ UNHCR, Priručnik i smernice o postupcima i kriterijumima utvrđivanja izbegličkog statusa prema Konvenciji iz 1951. godine i Protokola koji se odnosi na status izbeglica iz 1968. godine, december 2011. godine, para. 202 (u daljem tekstu „Priručnik UNHCR-a“).

1.2. Obaveza potkrepljivanja činjenica i okolnosti

Prvo što je potrebno razjasniti u vezi sa specifičnim okvirom dokazivanja postupaka azila je **ko ima obavezu da potkrepi relevantne činjenice i okolnosti**, ili drugim rečima, na kome leži **teret dokazivanja**, ili kako je rečeno u članu 4 Direktive o standardima za kvalifikaciju „čija je dužnost da potkrepi zahtev za azil”. S tim u vezi, u nedavnoj studiji o proceni kredibiliteta u praksi EU, UNHCR je istakao da:

[...] ne postoji zahtev da se relevantne činjenice koje je naveo podnosilac zahteva za azil moraju dokazati. Upravo, član 4 [Direktive EU o standardima za kvalifikaciju] koji se odnosi na procenu činjenica i okolnosti zahteva za međunarodnu zaštitu ne koristi reči „dokazati”, „dokaz” niti „teret dokazivanja”. On pominje dužnost da se „potkrepi” zahtev za azil.⁸

Prema tome, ovaj Priručnik će, gde god je to relevantno, govoriti o **obavezi da se potkrepi** radije nego o teretu dokazivanja.

Opšti princip prava je da **teret dokazivanja leži na osobi koja podnosi zahtev, daje izjavu ili traži neko pravo** (jednostavno rečeno: ako nešto tražim, moram da dokažem da na to imam pravo). Ovo je – kao opšti osnov – široko prihvaćeno i u oblasti azila. Ipak, specifične karakteristike odlučivanja u postupku azila navedene u gornjem pasusu modifikuju praktičnu primenu ovog principa. UNHCR to objašnjava ovako:

Opšti je pravni princip da teret dokazivanja leži na osobi koja podnosi zahtev za azil. Međutim, podnosilac zahteva često neće biti u mogućnosti da potkrepi svoje navode dokumentima ili drugim dokazima, a slučajevi kada podnosilac može da pruži dokaze svih svojih iskaza predstavljace pre izuzetak nego pravilo. U većini slučajeva, osoba koja beži od progona je stigla sa najosnovnijim stvarima i vrlo često bez ličnih dokumenata. Prema tome, dok u principu teret dokazivanja leži na podnosiocu zahteva za azil, dužnost da se utvrde i ocene sve relevantne činjenice dele podnosilac zahteva i lice koje ga saslušava u postupku azila. Zaista u nekim slučajevima, lice koje saslušava će biti to koje treba da koristi sva raspoloživa sredstva da pribavi potrebne dokaze kojima će potkrepiti zahtev za azil.⁹

To znači da u stvarnosti **obavezu da potkrepi relevantne činjenice i okolnosti dele** podnosilac zahteva i organ koji odlučuje o njegovom zahtevu. Direktiva EU o standardima za kvalifikaciju dalje implicitno potvrđuje ovo pravilo:

Države članice mogu smatrati da je obaveza podnosioca zahteva za azil da predstavi, što je pre moguće, sve elemente koji su potrebni da bi se potkrepio zahtev za međunarodnu zaštitu. U saradnji sa podnosiocem zahteva, dužnost je države članice da proceni relevantne elemente zahteva.¹⁰

Isti princip moguće je izvesti iz opštih pravila (npr. dužnost organa da utvrde sve relevantne činjenice i okolnosti slučaja) koji se primenjuju u upravnim postupcima u nekoliko zemalja.

⁸ UNHCR, *Beyond Proof – Credibility Assessment in EU Asylum Systems*, maj 2013, para. 85 (u daljem tekstu: UNHCR, *Beyond Proof*).

⁹ Priručnik UNHCR-a, para. 196.

¹⁰ Direktiva o standardima za kvalifikaciju, čl. 4.

Vežbanje 1C

Šta znači zajednička odgovornost da se potkrepi zahtev za azil u praksi? Pre nego što nastavite da čitate, napravite spisak dužnosti podnosioca zahteva i organa koji odlučuje u vezi sa utvrđivanjem činjenica i okolnosti zahteva za azil. Budite što je moguće konkretniji.

Pravo EU i dokumenti UNHCR-a¹¹ daju smernice o tome kako se dužnost da se potkrepi zahtev za azil deli u praksi:

Podnosilac zahteva trebalo bi da...	Organ koji donosi odluku trebalo bi da ...
...predstavi, što je pre moguće, sve elemente potrebne da potkrepi zahtev za međunarodnu zaštitu i da sarađuje u proceni tih elemenata	...proceni sve relevantne činjenice i elemente zahteva na individualizovan način, u saradnji sa podnosiocem zahteva
...učini napor da potkrepi svoje iskaze svim raspoloživim dokazima što je pre moguće i, ukoliko je relevantno, pruži zadovoljavajuća objašnjenja za nedostatak elementa	...objektivno i nepristrasno proceni dokaze
...učini iskren napor da potkrepi svoj zahtev za azil svim relevantnim informacijama koje se odnose na njega i iskustvima iz prošlosti, dajući koherentno objašnjenje za sve činjenice i okolnosti zahteva za priznavanje izbegličkog statusa	...usmerava podnosioca zahteva i pomaže mu da pruži relevantne informacije, da objektivno i nepristrasno proceni navode podnosioca uzimajući u obzir individualne i kontekstualne okolnosti podnosioca zahteva
	...bude upoznat sa situacijom u zemlji porekla, svestan relevantnih opštepoznatih događaja, pribavi i koristi pravno relevantne, individualizovane i ažurirane informacije o zemlji na transparentan način
	↓
	...poveže sve ove elemente sa relevantnim kriterijumima izbegličkog prava, objektivno i nepristrasno, da bi došao do tačnog zaključka o zahtevu podnosioca zahteva za međunarodnu zaštitu

¹¹ Direktiva o standardima za kvalifikaciju, čl. 4; Direktiva o postupku azila, čl. 8; Priručnik UNHCR-a, para. 205; Mišljenje UNHCR, para. 6.



U postupcima azila, obaveza da se potkrepe relevantne činjenice i okolnosti je podijeljena. Podnositelj zahteva za azil je dužan da predstavi što je pre moguće sve elemente potrebne da bi potkrepio svoj zahtev i da saraduje sa organom pri utvrđivanju činjenica i okolnosti slučaja. Organ odlučivanja je dužan da usmerava podnosioca zahteva za azil dajući mu relevantne informacije o postupku, da mu pruži podršku da potkrepi zahtev postavljanjem pitanja i da saraduje s njim, da proceni ove elemente, da navede informacije o zemlji i na taj način objektivno i nepristrasno utvrdi sve relevantne činjenice i okolnosti slučaja.

1.3. Step en uverenja donosioca odluke

Druga stvar koju je potrebno razjasniti, a koja se tiče specifičnog okvira dokazivanja u postupcima azila je **step en uverenja koji je donosiocu odluke potreban da bi mogao da utvrdi činjenice iz prošlosti i sadašnjosti navedene u zahtevu i kasnije ustanovi osnovani strah od progona ili realan rizik od izlaganja ozbiljnoj povredi**. Ovaj koncept se često vezuje za ono što se zove **standard dokaza** u sistemima koji koriste običajno pravo (*Common Law*)¹². U ovom priručniku prednost se daje izrazu „**step en uverenja**” da bi se udaljili od ove tradicionalne terminologije o dokazivanju, naglašavajući da se u izbegličkom pravu (uključujući i regulative EU o azilu) ne postavlja zahtev za dokazivanje pa bi, prema tome, takvo korišćenje termina bilo neprimereno¹³. Štaviše, dok u sistemima koji koriste običajno pravo postoje kodifikovana pravila i pravne debate o standardima dokazivanja koja se primenjuju u različitim postupcima i kontekstima, sistemi koji koriste kontinentalno pravo (*Civil Law*)¹⁴ zasnovani na principu slobode dokazivanja (*liberté de la preuve*)¹⁵, mnogo su manje formalni po ovom pitanju i retko definišu konkretna pravila o standardima koji se primenjuju. Prema tome, u mnogim evropskim zemljama pozivanje na pojedini standard dokazivanja u zahtevima za azil ne mora biti toliko relevantno.

Konačno, koncept standarda dokazivanja može biti problematičan i zbog toga što često nije jasno da li se on odnosi na standard koji se primenjuje da se prihvate ili odbace činjenice onako kako ih je predstavio podnositelj zahteva, a da se kasnije utvrdi i sam osnovani strah. Zato će ovaj pododeljak biti ograničen na uvod o načinima i razlozima zbog kojih se postupci azila razlikuju od drugih vrsta postupaka u smislu stepena uverenja donosioca odluka kada odlučuje na jedan ili drugi način.

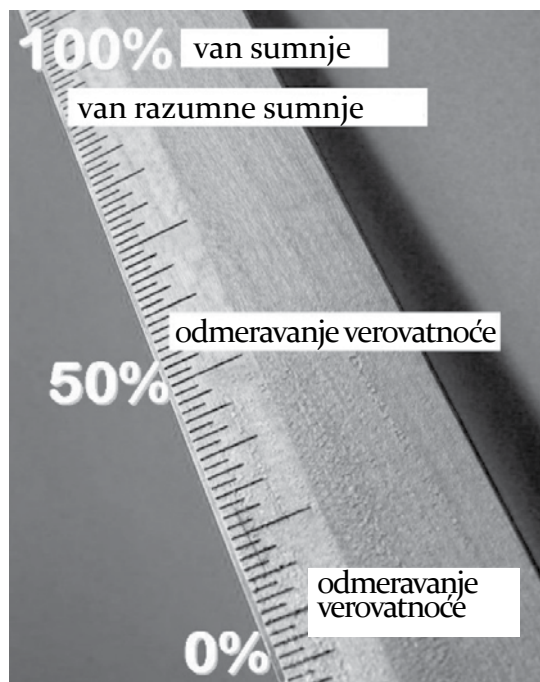
¹² Obično u zemljama u svetu u kojima se govori engleski jezik.

¹³ Pogledaj navod u pododeljku 2.2. iz UNHCR, *Beyond Proof*, str. 85.

¹⁴ Na primer, ovoj tradiciji pripadaju države u kontinentalnoj Evropi i Latinskoj Americi.

¹⁵ Sloboda dokazivanja.

Ali gde se nalazi ovaj prag u postupcima azila? Da bi se došlo do odgovora, može se tražiti poređenje sa drugim vrstama postupaka (kao u pododeljku 1.1). Primera radi, većina pravnih sistema u krivičnim predmetima definiše vrlo visok stepen uverenja odnosno standard dokazivanja („van sumnje” ili „van razumne sumnje”). Jednostavno rečeno, ukoliko sudija osudi osobu na višegodišnju zatvorsku kaznu, mora biti siguran, na osnovu uverljivih dokaza, da je ta osoba zaista počinila predmetni zločin. U većini slučajeva u postupcima azila, standard dokazivanja će biti značajno niži. Biće dovoljno dokazati da je tvrdnja podnosioca zahteva verovatnija nego da nije. Ili drugim rečima, ukoliko jedna strana uspe da pokaže da je više u pravu, da je iskrenija ili ubedljivija od druge, ona će pobediti na sudu. Prema tome, u sistemima koji koriste običajno pravo, obično se primenjuje standard „odmeravanja verovatnoće” (što znači „verovatnije nego ne”).



Vežbanje 1D

U svetlu svega što ste pročitali, gde biste vi postavili potreban stepen uverenja donosioca odluke u postupcima azila? U kojoj meri bi donosioci odluka trebalo da budu ubeđeni u činjenice iz prošlosti i sadašnjosti koje predstavljaju podnosioci zahteva za azil i u osnovan strah naveden u zahtevu za azil, da bi doneli pozitivnu presudu? Označite tačku ili polje na skali! Ima li u tom smislu razlike između izbegličkog statusa i supsidijarne zaštite?

Da bi se došlo do odgovora, moguće je konsultovati tri međunarodna izvora: pravo EU, smernice UNHCR i presude Evropskog suda za ljudska prava.

1) Pravo EU

Pravo EU ne definiše jasne standarde dokazivanja ili stepena uverenja za utvrđivanje osnovanog straha od progona. Međutim, dosta govori činjenica da relevantne odredbe člana 4 Direktive o standardima za kvalifikaciju uvek iznova koriste izraz „**potkrepiti**” umesto „dokazati”. To implicitno ukazuje na potrebu za **nižim stepenom uverenja** u postupcima azila (prag za utvrđivanje osnovanog straha od progona i realan rizik od ozbiljne povrede) za razliku od, recimo, krivičnih postupaka.

Pravo EU je mnogo konkretnije u pogledu standarda koji se odnose na supsidijarnu zaštitu. Član 2(e) Direktive o standardima za kvalifikaciju definiše korisnika supsidijarne zaštite kao osobu:

*[...] u pogledu koje su pokazane **značajne osnove** da se veruje da bi ista, ukoliko bi bila vraćena u njegovu ili njenu zemlju porekla [...] bila suočena sa **stvarnim rizikom** od ozbiljne povrede.*

Ova formulacija proistekla je iz relevantne sudske prakse Evropskog suda za ljudska prava (vidi u daljem tekstu) i trebalo bi je tumačiti u skladu s tim.

2) Smernice UNHCR

Takođe vredi primetiti da Priručnik UNHCR-a konstantno koristi izraz „**potkrepiti**” i čak eksplicitno naglašava da:

[...] je teško moguće za izbeglicu da „dokaže” svaki deo svog predmeta i, zaista, ukoliko bi se to zahtevalo, većini izbeglica ne bi bio dodeljen status.¹⁶

U pogledu standarda koji se primenjuje na ocenu kredibiliteta, smernice UNHCR kažu:

*Kredibilitet se utvrđuje onda kada podnosilac zahteva za azil podnese zahtev koji je dosledan i uverljiv, koji nije u suprotnosti sa opštepoznatim činjenicama pa mu je prema tome, **pri procenjivanju, moguće verovati.**¹⁷*

U pogledu osnovanog straha od progona, UNHCR predlaže:

*Opšte uzevši, strah podnosioca zahteva za azil trebalo bi smatrati osnovanim ukoliko on može u **razumnoj meri** da dokaže da je njegov dalji boravak u zemlji porekla postao neizdrživ iz razloga navedenih u definiciji ili bi, iz istih razloga, postao neizdrživ ukoliko bi se u nju vratio.¹⁸*

UNHCR je dalje zaključio:

Što se tiče osnovanosti straha od progona, dok je procena ovog elementa sama po sebi spekulativna, ona nije ni čist proizvod mašte, niti predstavlja izvlačenje strogih pravnih zaključaka. Odlučivanje o „verovatnoći” ili „mogućnosti” da se događaj desio leži negde između i mora biti zasnovano na validnim osnovama.¹⁹

3) Evropski sud za ljudska prava

Evropski sud za ljudska prava je nadnacionalni sud koji odlučuje po žalbama pojedinaca ili država koje se odnose na kršenje građanskih ili političkih prava utemeljenih u Evropskoj konvenciji o ljudskim pravima²⁰. Ovaj instrument ne definiše eksplicitno pravo na azil i ne bavi se azilom kao takvim. U isto vreme, sadrži **apsolutnu zabranu mučenja, nehumanog ili ponižavajućeg postupanja i kažnjavanja** (član 3 Evropske konvencije). Dobro definisana praksa Suda zahteva od država potpisnica da poštuju ovu obavezu i **ekstrateritorijalno**, što znači da nijedna država ne može da protera, vrati ili izruči osobu na teritoriju gde bi ona bila izložena takvom zabranjenom postupanju. Važan deo prakse Suda u pogledu člana 3 iz 1989. godine odnosio se na proterivanje ili povratak stranaca izloženih opasnosti, od kojih su mnogi bili tražioci azila u državi potpisnici Evropske konvencije. Shodno tome, smatra se da praksa Suda u ovom pogledu postavlja standarde za evropsku praksu u oblasti azila, čak i da oplemenjuje zakonodavstvo EU. Prema tome, standard dokazivanja Suda u pogledu ekstrateritorijalne primene člana 3 smatra se veoma relevantnim za evropsku praksu u oblasti azila, posebno zato što oba koncepta – i progon i ozbiljna povreda – sadrže zabranjeno postupanje kako je definisano u članu 3 Evropske konvencije²¹.

¹⁶ Priručnik UNHCR-a, para. 203 (naglasak dodat).

¹⁷ Mišljenje UNHCR-a, para. 11 (naglasak dodat).

¹⁸ Priručnik UNHCR-a, para. 42 (naglasak dodat).

¹⁹ Mišljenje UNHCR-a, para. 21 (naglasak dodat).

²⁰ Savet Evrope, *Evropska konvencija za zaštitu ljudskih prava i osnovnih sloboda*, 4. novembar 1950. godine.

²¹ Uporedi sa članovima 9(1)(a) i 15(b) Direktive o standardima za kvalifikaciju.

Dobro definisan standard dokazivanja Suda poslužio je kao model za gore navedeni standard u Direktivi EU o standardima za kvalifikaciju koja se odnosi na rizik od ozbiljne povrede. U velikom broju različitih predmeta Sud je presudio da postoji kršenje Člana 3. Ukoliko:

*[...] su pokazane **značajne osnove** za uverenje da će data osoba, ukoliko bi bila deportovana, biti izložena **stvarnom riziku** od postupanja suprotnog članu 3.*

U svetlu dalje prakse Suda, ovaj standard znači da:

- ✓ **Nema potrebe da rizik bude veoma visok ili da je vrlo verovatan** (zahtev nepostojanja sigurnosti ili značajne verovatnoće),²²
- ✓ U isto vreme, rizik **ne sme biti samo verovatan** (daleka, nejasna ili teoretska alternativa)²³.

Pitanja za razmišljanje...

*Vrhovni sud SAD dao je tumačenje i često navodio primer tumačenja koje se odnosi na primenjivi standard dokazivanja za analizu osnovanog straha. U presudi *Cardoza-Fonseca*²⁴, Sud je smatrao da „10% šanse da bude ustreljen, maltretiran ili na drugi način progonjen” već predstavlja osnovani strah. Da li znate neka relevantna sudska tumačenja u svojoj zemlji?*

Imajući u vidu usklađenost smernica svih ovih izvora, može se zaključiti da je stepen ubeđenja **niži** u azilnim predmetima nego u krivičnim i većini građanskih. **On ne bi trebalo da bude iznad procene verovatnoće i svakako ne bi trebalo da dosegne visoki prag sigurnosti van razumne sumnje. Niti bi trebalo da predstavlja tek veoma neverovatnu mogućnost.**

Uprkos tome što pravo EU koristi različitu formulaciju za

Vežbanje 1E

Šta u praksi znači gore navedeni princip? Pre nego nastavite da čitate, napravite spisak pravila za praktičnu primenu odgovarajućeg stepena ubeđenja u *postupcima azila*.



izbeglički status (osnovan strah) i supsidijarnu zaštitu (stvarni rizik), u svetlu gore navedenih smernica kao i prakse država koja je usledila, **ne postoji razlika između dva primenjiva standarda dokazivanja.**

²² Saadi protiv Italije, ECtHR, App no. 37201/06, 28. februar 2008. godine, paragrafi 124-149.

²³ Vilvarajah i drugi protiv Ujedinjenog Kraljevstva, ECtHR, App no. 13163/87; 13164/87; 13447/87; 13448/87, 30. oktobar 1991. godine, para. 111.

²⁴ Služba za imigraciju i naturalizaciju protiv Kardoza-Froneska, Vrhovni sud Sjedinjenih Američkih Država, 1987.

Niži stepen ubeđenja može se primeniti na različite elemente/pitanja procesa odlučivanja po zahtevima za azil. Na primer:

- ✓ Nema potrebe da se razjasne sve sitne pojedinosti zahteva. Saslušanje bi trebalo da bude fokusirano na **materijalne činjenice i okolnosti** koje mogu da ustanove potrebu za međunarodnom zaštitom;
- ✓ Podnosilac zahteva za azil **nije u obavezi da pribavi dokumente ili druge dokaze**; činjenice zahteva iz prošlosti i sadašnjosti moguće je potkrepiti i na druge načine;²⁵
- ✓ U pogledu analize osnovanog straha²⁶ donosilac odluke **ne mora da bude potpuno ili veoma ubeđen** u osnovanost zahteva. Dovoljno je da zaključi da postoji razumna verovatnoća (ne nužno veoma moguća) od izlaganja progonu ili ozbiljnoj povredi, prihvatajući neizbežnu neizvesnost inherentnu sistemu;²⁷
- ✓ Princip *in dubio pro reo* trebalo bi primenjivati u odgovarajućim situacijama;
- ✓ Itd.

O ovim pitanjima će se dalje govoriti u naredna dva poglavlja, uz detaljniji pogled na ocenu kredibiliteta.



ZAKLJUČAK

S obzirom na karakteristike procesa odlučivanja u postupcima azila, od donosioca odluka se zahteva niži stepen uverenja nego u krivičnim i većini građanskih predmeta. U pogledu osnovanog straha od progona ili stvarnog rizika od ozbiljne povrede, on ne bi trebalo da bude iznad procene verovatnoće i svakako ne bi trebalo da dosegne visoki prag sigurnosti van razumne sumnje. Ne bi trebalo ni da predstavlja samo veoma neverovatnu mogućnost. U svetlu međunarodnih smernica, prakse država i prava, dovoljno je pokazati da je rizik razuman, a ne tek daleka ili teoretska mogućnost.

²⁵ Uporedi sa članom 4(5) Direktive o standardima za kvalifikaciju.

²⁵ Druga faza odlučivanja, za pojedinosti vidi poglavlje 3.

²⁷ Uporedi sa pododeljkom 1.1.

2. RAZUMEVANJE POSTUPKA OCENE KREDIBILITETA U IZBEGLIČKOM KONTEKSTU

UVOD

Ocena kredibiliteta igra centralnu i donekle drugačiju ulogu u odlučivanju o azilu od one koju ima u drugim kontekstima. Ovo poglavlje će pomoći da se nauči šta znače kredibilitet i ocena kredibiliteta u kontekstu međunarodne zaštite izbeglica i faktori koji ulaze u ocenu kredibiliteta izbeglica. Posebno će biti reči o tome:

- ✓ Šta je **definicija ocene kredibiliteta** u postupcima azila?
- ✓ Kojim **proceduralnim normama** bi trebalo da se rukovodi ocena kredibiliteta?
- ✓ Kako se načelo *in dubio pro reo* primenjuje na ocenu kredibiliteta?
- ✓ Koji su osnovni **preduslovi** za pravilnu ocenu kredibiliteta?
- ✓ Koji su glavni **indikatori** kredibiliteta u postupcima azila?

2.1. Veza između kredibiliteta i međunarodne zaštite

Vežbanje 2A

Zamislite da je u aprilu 1994. godine državljani Ruande zatražio azil u drugoj zemlji na osnovu Konvencije o izbeglicama iz 1951. godine. Njegova važeća lična karta kaže da pripada Tutsi narodu, a ustanovljeno je da je njegova lična karta autentična. U svom zahtevu za azil naveo je da je bio zamenik vođe opozicione političke partije. Međutim, rukovodstvo te partije je dobro poznato, a ovaj čovek se nigde ne pominje kao jedan od njenih vođa ili članova. On takođe kaže da je bio u zatvoru prethodne godine zbog svog političkog delovanja, ali je neodređen i veoma nedosledno govori o svojim iskustvima. Arbitar je ustanovio da čovekove izjave o njegovoj političkoj istoriji i pritvoru nisu uverljive. U isto vreme, stižu hitni izveštaji iz Ruande da Tutsi narod okupljaju i masakriraju po osnovu njihove etničke pripadnosti. Da li ovom čoveku može biti priznat izbeglički status?

Donosioci odluka u oblasti azila znaju da je kredibilitet podnosioca zahteva često odlučujući i zbog toga je pravilno sprovođenje ocene kredibiliteta od vitalnog značaja. Ipak, **Konvencija o statusu izbeglica iz 1951. godine ne kaže ništa o kredibilitetu**, iskrenosti, pouzdanosti ili bilo kojoj sličnoj karakteristici, a kredibilitet nije naveden ni u definiciji izbeglice. Time se odlučivanje o azilu donekle razlikuje od drugih situacija kada će osoba možda zaista morati da dokaže da je iskrena ili pouzdana, na primer kada se prijavljuje za profesionalnu licencu za računovodstvo ili advokaturu. Suprotno tome, u postupcima azila kredibilitet služi mnogo užoj svrsi. **Odlučivanje o kredibilitetu je korak u pravcu odluke na koji način meriti izjave**

podnosioca zahteva za azil i druge dokaze u procesu donošenja odluke o azilu.

Zapravo ima slučajeva kada osoba može dobiti izbeglički status čak i sa izmišljenom pričom ili možda bez svedočenja uopšte. To bi bio slučaj onda kada, na primer, postoje jasni dokazi da je osoba pripadnik društvene grupe ili rase koja je meta progona (vidi prethodnu vežbu). Moguće je da čak postoje i validni razlozi da takva osoba podnese lažan zahtev, na primer ukoliko se iskreno plaši da će biti vraćena u svoju zemlju, ali ne zna da može dobiti azil samo po osnovu svog etničkog identiteta.

Mada kredibilitet nije jedan od kriterijuma za dodelu izbegličkog statusa, kako smo videli u Poglavlju 1, zahteva se da izbeglica ima osnovan strah od progona. Osnovan strah može se utvrditi različitim vrstama dokaza poput izveštaja o zemlji porekla, svedočenja stručnjaka, ličnih dokumenata i svedoka – trećih lica. Ali, u praksi **će većini tražilaca azila biti teško da dokažu osnovan strah bez davanja iskaza, zbog čega je od ključnog značaja ustanoviti da li su iskazi ili drugi podneti dokazi uverljivi.**

Dok možemo zaključiti da kredibilitet nije opšti uslov za dobijanje izbegličkog statusa, tačno je reći da će većina tražilaca azila imati probleme da dokaže pravo na izbeglički status ukoliko spre svega nisu uverljivi u pogledu iznošenja činjenica iz prošlosti i sadašnjosti navedenih u njihovom zahtevu.

Kao što vidimo, razumevanje posebne uloge koju ocena kredibiliteta ima u postupcima utvrđivanja izbegličkog statusa od ključnog je značaja za definisanje onoga što bi to trebalo da znači u ovom specifičnom kontekstu. Ali prvo je važno utvrditi neke od karakterističnih pravila koji postoje da bi se rešila neobična priroda odlučivanja o zahtevu za azil.



ZAKLJUČAK

Biti „kredibilan“ nije apsolutni uslov za priznavanje nekoga kao izbeglice. Međutim, davanje kredibilnih iskaza i drugih dokaza koji ih potkrepljuju predstavlja odlučujući element utvrđivanja osnovanog straha od progona.

2.2. In dubio pro reo (u slučaju sumnje presuditi u korist podnosioca)

Kako smo videli u prethodnom poglavlju, jedan od glavnih izazova odlučivanja o dodeljivanju izbegličkog statusa je da donosilac odluka mora proceniti dokaze sa prilične razdaljine – geografske, jezičke i kulturološke. **Podnosilac zahteva za azil se suočava sa neuobičajenim izazovima pri pribavljanju dokumenata** o svom životu, s obzirom da izbeglica koja se nalazi u opasnosti od progona ne može lako da dođe do institucija i pojedinaca u zemlji porekla koji bi joj pomogli da verifikuje ključne činjenice. **Informacije o zemlji porekla ključne su za postavljanje opšteg konteksta** kako bi se pokazalo da je podnosilac zahteva za azil u opasnosti od progona ili kako bi se potkrepila tvrdnja da postoji obrazac progona osoba koje imaju slične karakteristike kao podnosilac zahteva. Međutim, osim kod relativno dobro poznatih ili istaknutih slučajeva, informacije o zemlji porekla neće obično potvrditi da je pojedinac bio meta progona ili da je pripadnik grupe izložene riziku.



Čak i kada bi podnosilac zahteva za azil mogao da pristupi punom spektru ličnih dokumenata i drugih dokaza, često neće postojati direktan, nezavisan dokaz o progону u prošlosti ili riziku od progona u budućnosti. Izuzetak su slučajevi kada podnosioci zahteva poseduju dokument o hapšenju, medicinsku dokumentaciju o posledicama mučenja ili lični dokument koji dokazuje njihovu etničku ili političku pripadnost. Međutim, češće se događa da progonitelji koji praktikuju proizvoljno hapšenje, mučenje, diskriminaciju i nasilje neće izdati svojim žrtvama bilo kakve potvrde kojima se progon potvrđuje, a ljudi

koji su progonjeni pokušavaju da prežive tako što izbegavaju da dokumentuju svoj identitet, uverenja i aktivnosti. Zbog svega toga, **iskaz podnosioca zahteva je najčešće centralni dokaz – a može čak biti i jedini** - koji pokazuje da ta osoba ima osnovani strah od progona.

Ova praktična realnost stvara probleme svim stranama u postupku azila. Ona stavlja na izbeglice ogroman teret ubeđivanja ljudi u novoj zemlji u istinitost njihovih navoda i proizvodi strah kod donosilaca odluka da će migranti koji zapravo više nisu u opasnosti izmišljati priče da bi dobili izbeglički status. Činjenica je da bi za sve strane bilo lakše ukoliko bi podnosilac zahteva podneo dokumente kao dokaz da postoji opasnost od progona. Međutim, zahtevati tako nešto značilo bi isključiti iz azila skoro sve izbeglice po Konvenciji o statusu izbeglica iz 1951. godine i poništiti svrhu međunarodne zaštite. UNHCR je formulisao korisnu preporuku o oprezu:

S druge strane, imajući u vidu specifičan položaj tražilaca azila, od njih ne bi trebalo zahtevati da podnesu sve potrebne dokaze. Posebno je potrebno shvatiti da tražioci azila često pobegnu iz zemlje porekla bez ličnih dokumenata. Nemogućnost prilaganja dokumenata kao dokaza koji potkrepljuju usmene iskaze ne bi, prema tome, trebalo da spreči da zahtev bude prihvaćen ukoliko su takvi iskazi u skladu sa poznatim činjenicama i ako je opšti kredibilitet podnosioca zahteva za azil visok.²⁸

Ovi problemi rešeni su uspostavljanjem pravila **in dubio pro reo**. Osnovna ideja je da je iskaz podnosioca zahteva, pod određenim uslovima, moguće prihvatiti kao kredibilan i da **tražilac azila može postaviti validan zahtev za priznavanje izbegličkog statusa samo putem svog iskaza**. UNHCR je ovaj princip definisao na sledeći način:

²⁸ Mišljenje UNHCR-a, para.10.

S obzirom da u postupcima za dodeljivanje izbegličke zaštite nema potrebe da podnosilac zahteva dokazuje sve činjenice do mere pri kojoj će arbitar biti potpuno ubeđen da su svi činjenični navodi istiniti, uobičajeno je da će postojati element sumnje u mislima arbitra u pogledu činjenica koje je podnosilac zahteva naveo. U slučajevima kada arbitar smatra da je priča podnosioca u celosti koherentna i uverljiva, bilo kakav element sumnje ne bi trebalo da prejudicira zahtev podnosioca. To znači da je na podnosioca potrebno primeniti načelo „in dubio pro reo”.²⁹

Ovo pravilo odražava se u članu 4 (5) Direktive o standardima za kvalifikaciju koji kaže da pod određenim uslovima „u slučaju kada aspekti iskaza podnosioca zahteva nisu potkrepljeni dokumentima ili drugih dokazima, ti aspekti neće zahtevati potvrđivanje.” U te uslove spada i da je podnosilac zahteva učinio iskren napor da potkrepi zahtev.

- ✓ Slično, modul o proceni dokaza Kurikuluma EU o azilu savetuje da kada su iskazi podnosioca za azil interno kredibilni, oni imaju biti prihvaćeni čak i u odsustvu nezavisne informacije o zemlji azila.

Ovo pravilo otelotvoruje nekoliko ključnih principa koji proističu kako iz prava, tako i iz praktične realnosti.

1. Prvo, bitno je zapamtiti da izbeglički status **ne zahteva sigurnost ili čak jasnu verovatnoću progona u budućnosti**.³⁰ Dovoljno je pokazati razumnu mogućnost progona. Ovaj prilično nizak prag trebalo bi da osigura dostupnost zaštite svima koji su u opasnosti, iako bi neki od njih mogli da izbegnu ozbiljnu povredu. Zauzvrat, ovaj nizak prag utiče na stepen poverenja koji je donosilac odluke potrebno da ima u ključne dokaze koji podupiru zahtev za azil. Kako smo videli u Poglavlju 1, donosilac odluke ne mora biti siguran u rizik od progona da bi nekome dodelio izbeglički status kao što bi trebalo da bude siguran u dokaze u suđenju za težak zločin.
2. Drugo, kada utvrđuje materijalne činjenice zahteva, pravilo *in dubio pro reo* prihvata realnost da **u postupcima za dodeljivanje izbegličke zaštite neće biti moguće sa sigurnošću potvrditi većinu činjenica koje se odnose na prošlost ili sadašnjost**. Ovo je sastavni deo činjenice da se izbeglički status zasniva na proceni budućeg rizika, s obzirom da niko ne može predvideti budućnost sa potpunom sigurnošću. U kombinaciji sa činjenicom da u postupcima za dodeljivanje izbegličke zaštite obično postoji ograničena količina raspoloživih dokaza, pravilo *in dubio pro reo* podseća donosioca odluka da oni ne moraju biti potpuno sigurni da bi navode podnosioca zahteva za azil prihvatili kao kredibilne.
3. Treće, pravilo *in dubio pro reo* simbolizuje **humanitarnu svrhu azila**. Ono podseća donosioca odluka na opasnosti od negativnih pretpostavki o ponašanju tražilaca azila. Zapravo, važno je zauzeti saosećajan stav prepoznajući poteškoće donošenja suda o ljudima iz drugih jezičkih i kulturnih sredina. Sumnja i nesigurnost nerazdvojni su delovi odlučivanja u postupcima azila, a donosilac odluke bi trebalo da prihvati činjenicu kao kredibilnu čak iako nije potpuno uveren u njenu istinitost.

²⁹ Mišljenje UNHCR-a, para.12.

³⁰ Vidi poglavlje 1, pododjeljak 1.3.

**KREDIBILAN ISKAZ PODNOSIOCA ZAHTEVA ZA AZIL
MOŽE BITI DOVOLJAN**

Međutim, načelo *in dubio pro reo* je ograničen. **On se primenjuje na kredibilne iskaze podnosioca zahteva.** Fundamentalni princip da izbeglica ne mora dokazati progon sa sigurnošću i da može ostati određena doza sumnje u relevantne činjenice i okolnosti iz prošlosti i sadašnjosti je od ključnog značaja za razumevanje značenja procene kredibiliteta. S druge strane, princip *in dubio pro reo* **se ne primenjuje automatski u svakom predmetu kada postoji sumnja u bitne elemente iskaza podnosioca zahteva.** Prema smernicama Međunarodne asocijacije sudija u izbegličkom pravu (IARLJ),

[...] na podnosioca zahteva za azil bi trebalo primeniti načelo „in dubio pro reo” pod uslovom da njegovi iskazi inače deluju kredibilni ili da postoje ubedljivi razlozi u suprotno.³¹

UNHCR je savetovao da ovo načelo treba primeniti kada „je priča podnosioca zahteva za azil u celini koherentna i uverljiva”.³²

Vežbanje 2B

- ✓ *Podnositeljka zahteva za azil nema dokumenta da dokaže navode iz svog zahteva, ali je bila u stanju da objasni svoj položaj veoma detaljno i konzistentno. Postoji uverenost da je njen iskaz kredibilan, ali nemoguće je sa sigurnošću znati da li je istinit, jer nema nezavisnih dokaza. Da li bi trebalo zauzeti stav da joj se može verovati u odsustvu dokaza u suprotno?*
- ✓ *Podnosilac zahteva za azil nema dokumenta da dokaže navode iz svog zahteva. Pri ispitivanju je bio neodređen i menjao je stalno svoju priču u znatnoj meri. Mišljenje donosioca zahteva je da nije kredibilan. Da li bi trebalo zauzeti stav da mu se može verovati u odsustvu dokaza u suprotno?*



ZAKLJUČAK

S
obzirom da u zahtevima za dodelu izbegličkog statusa ne postoji obaveza da podnosilac zahteva dokaže sve činjenice u meri u kojoj će arbitar biti potpuno ubeđen u istinitost svih činjeničnih navoda, obično će postojati element sumnje kod donosioca odluke u pogledu činjenica koje je podnosilac naveo. U slučajevima kada donosilac odluke smatra da je priča podnosioca u celini koherentna i uverljiva, element sumnje ne bi trebalo da prejudicira zahtev, odnosno na podnosioca je potrebno primeniti načelo „in dubio pro reo”.³³

³¹ IARLJ, *Assessment of Credibility in Refugee and Subsidiary Protection claims under the EU Qualification Directive – Judicial Criteria and Standards*, 2013, str. 49.

³² Mišljenje UNHCR-a, para. 12. Više o praktičnoj primeni ovog principa u kontekstu ocene kredibiliteta u poglavlju 3.

³³ Mišljenje UNHCR-a, para. 12.

2.3. Definisane kredibiliteta u kontekstu azila

1) Da li kredibilitet znači potpuno poverenje ili sigurnost?

Vežbanje 2C

Razmislite o sledećim primerima. U kojoj meri biste morali da verujete osobi u svakoj od različitih situacija? Koliko informacija bi vam bilo potrebno da biste im poverovali?

Pokušajte da poređate ove situacije po redu potrebnog poverenja.

- ✓ *Da nekome pozajmite svoj auto.*
- ✓ *Da nekome dozvolite da brine o vašoj deci sat vremena.*
- ✓ *Da nekoga zaposlite kao čistača kancelarije.*
- ✓ *Da nekoga zaposlite kao knjigovođu.*
- ✓ *Da investirate 100.000 evra u poslovni poduhvat neke osobe.*
- ✓ *Da nekome pozajmite 1000 evra preko programa dodele mikrokredita.*
- ✓ *Da nekome date ovlašćenje za vaše finansije.*
- ✓ *Da nekoga nahranite u narodnoj kuhinji.*

Mislite li da je ocena kredibiliteta pitanje poverenja?

Oslanjamo se na kredibilitet i poverenje čitavog života, ali njihovo značenje nije isto u svakom kontekstu. Postoje situacije kada bismo razumno želeli da budemo sigurni da je osoba veoma iskrena, na primer pri izboru supružnika ili poslovnog partnera. S druge strane, u većini aspekata života koristimo poverenje mnogo uže i u skladu sa pojedinim potrebama. Ukoliko kupimo kafu koja košta dva evra, a damo kasiru novčanicu od deset evra, implicitno verujemo da će nam on vratiti kusur, uprkos činjenici da ga nikad ranije nismo videli. Rutinski zavisimo od automehaničara, vodoinstalatera i električara da ustanove kvar i kažu nam kakodaga otklonimo, čak i kad znamo da imaju mogućnost da nam naplate veću sumu na prevaru. Možemo da tražimo drugo mišljenje, ali često to ne radimo, posebno ako se od nas traži da platimo tek mali iznos ili ukoliko ne želimo da trošimo dodatno vreme i energiju. U svim ovim situacijama nosimo se sa različitim stepenima sumnje jer ne bi bilo moguće funkcionisati ukoliko bismo zahtevali stopostotnu potvrdu istinitosti u svakoj ličnoj interakciji.

U svim ovim oblastima učimo da stepen potrebnog poverenja prilagodimo kontekstu. Bitno je naglasiti da **ocena kredibiliteta nije stvar ličnog**

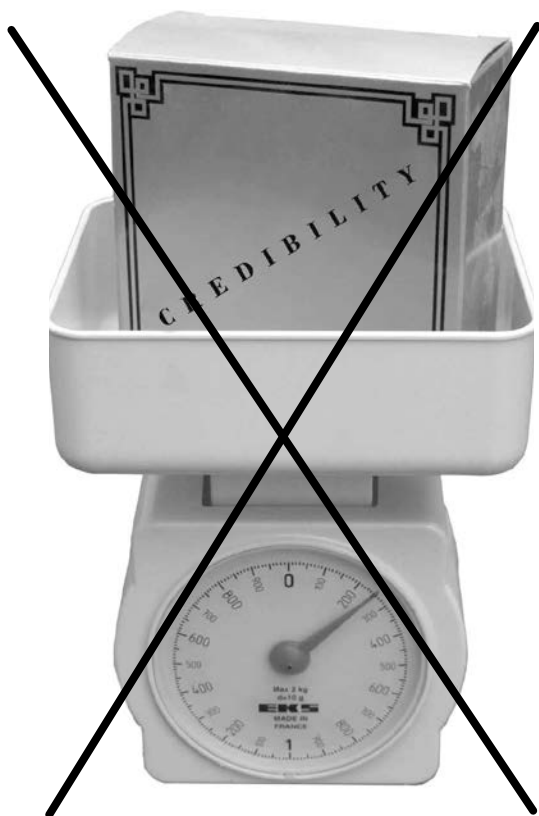


poverenja ili nepoverenja u iskaz tražioca azila. Ali o čemu se onda radi? Niz **faktora određuje naša očekivanja o kredibilitetu drugih ljudi** u specifičnim kontekstima:

- 1) Jedan faktor je da li bi potvrđivanje istinitosti navodnih činjenica bilo moguće.
- 2) Drugi faktor jeste rizik da bismo nekome naneli štetu ukoliko poverujemo pogrešnoj osobi. Važno je da razumemo štetu koja će nastati ukoliko smo isuviše spremni da poverujemo. Ali postoji i jednako važno suprotno pitanje: U kojoj meri bi neko bio oštećen ukoliko ne poverujemo osobi koja zapravo govori istinu?

Ovi faktori pomažu da se objasni **definicija kredibiliteta u postupcima za utvrđivanje izbegličkog statusa.** Kako smo već videli, obično su male šanse da izbeglica po Konvenciji o

statusu izbeglica iz 1951. godine potpuno dokaže svoje tvrdnje, čime se postupci azila razlikuju od finansijskih gde je mnogo verovatnije da će postojati obimna dokumentacija. Za razliku od krivičnih postupaka kod kojih postoji opasnost od slanja nevinog čoveka u zatvor, u postupcima azila nema pojedinca koji će biti direktno oštećen time što je izbeglički status dodeljen osobi koja ga ne zaslužuje. Nasuprot tome, izbeglice po Konvenciji iz 1951. godine će biti direktno i veoma ozbiljno oštećene ukoliko im ne poverujemo kada zapravo govore istinu.



Odlučivanje o azilu **nije traganje za istinom** i izvesno je da će sumnja nastaviti da postoji. Većina navoda će se odnositi na iskustva koje je osoba preživela i kojih se seća. Kako ćemo videti u Modulu B, veliki broj faktora (poput inherentnih karakteristika i ograničenja pamćenja, kulture, jezika, itd.) utiče i menja način na koji se sećamo i tumačimo iskustva iz prošlosti. U pogledu većine materijalnih činjenica u postupku azila ne postoji „istina”, a ocena kredibiliteta ne bi trebalo da se usredsređuje na takvo očekivanje.

Donosioci odluka su ljudska bića i kao takvi su podložni nizu različitih okolnosti koje određuju njihov stav i poverenje u druge³⁴. U tome je svaki donosilac odluke jedinstven. Prepoznajući to, važno je naglasiti **da se ne zahteva da donosilac odluke zaista poveruje podnosiocu zahteva za azil.** To bi bio inherentno subjektivan standard koji bi učinio odlučivanje u oblasti azila nedoslednim, s obzirom da su neki ljudi skloniji da poveruju određenim tipovima podnosilaca zahteva za azil.

Zbog toga, u svetlu posebnog okvira za dokazivanje u postupku procene kredibiliteta (vidi Poglavlje 1) možemo zaključiti da **kredibilitet u kontekstu azila ne znači potpuno poverenje, sigurnost, niti potragu za istinom.**

2) Kredibilitet čega ili koga?

Kako je pokazano u prethodnim primerima, često moramo da odlučimo da li nekome verujemo ili ne. Isto tako, postoje određene situacije kada težimo da razumemo da li neko ispunjava visoke

³⁴ O ovom pitanju će biti više reči u Poglavlju 8.

standarde „opšte pouzdanosti” (izbor supružnika ili poslovnog partnera) ili ih ne ispunjava, daleko iznad pukog verovanja u pojedine izjave te osobe. Važno je naglasiti da u svetlu činjenice da kredibilitet, sam po sebi, nije apsolutni uslov da neko bude izbeglica (vidi gore), pri oceni kredibiliteta u postupcima azila **ne radi se o utvrđivanju opšte pouzdanosti podnosioca zahteva, već o kredibilitetu njegovih iskaza i drugih dokaza.** Izbeglica po Konvenciji o statusu izbeglica iz 1951. godine može biti nepouzdana i neiskrena osoba u svom ljubavnom odnosu i prijateljstvima, ili čak može pružiti lažne informacije o svojim sposobnostima ili zdravlju, ali ipak može podneti valjan zahtev za azil i imati pravo na zaštitu. Praktično govoreći, činjenica da je tražilac azila već slagao određene organe u vezi sa određenim pojedinostima (npr. prethodno dao lažne informacije policiji u pogledu rute koju je koristio da stigne u zemlju prijema ili legalnosti ulaska u nju) ne znači da bi automatski trebalo dovoditi u pitanje kredibilitet tražioca azila u postupku azila. Umesto toga, kredibilitet u izbegličkom kontekstu potrebno je razumeti kao **kredibilitet iskaza podnosioca zahteva u pogledu činjenica i okolnosti koje su pravno relevantne za ocenu zahteva za azil.**

Pitanja za razmišljanje...

Urednik ovog priručnika sproveo je zanimljiv eksperiment sa stručnjacima u oblasti azila iz različitih evropskih zemalja povodom obuka o oceni kredibiliteta. Na početku seminara, od učesnika se tražilo da odgovore da li ili ne smatraju kredibilnom osobu koja se ponaša na određeni način. Primeri su uzeti iz svakodnevnog života, a ne iz azila. Na primer, da li je žena koja laže o tome koliko ima godina kredibilna osoba, da li je adolescent koji od svog najboljeg prijatelja skriva činjenicu da je usvojen kredibilna osoba, može li osoba koja redovno laže članove svoje porodice o visini plate i finansijskoj situaciji ipak biti kredibilna, itd. Kad su odgovori učesnika analizirani, pokazalo se da su njihova razmišljanja krajnje različita. Učesnici su imali veoma različite stavove o tome koje laži ili prećutkivanja smatraju društveno prihvatljivim i koja druga pitanja mogu da utiču na verodostojnost iskaza. Ovi eksperimenti su jasno pokazali (iako ne na statistički relevantnom nivou) da je ono što mi shvatamo kao „kredibilitet” određeno nizom ličnih faktora i radikalno se razlikuje od osobe do osobe.

3) Ali šta je onda kredibilitet u kontekstu azila?

Kredibilitet je...	Kredibilitet NIJE ...	Kredibilitet NIJE ...	Kredibilitet NIJE ...
Iskaz ili drugi dokaz kome je moguće verovati.	Definitivno istinit.	Opšta pouzdanost koju pokazuje tražilac azila.	Iskaz kome donosilac odluke zaista veruje.

UNHCR je na ovaj način definisao kredibilitet u postupcima azila:

Kredibilitet se utvrđuje onda kada je podnosilac zahteva za azil podneo koherentan i uverljiv zahtev koji nije u suprotnosti sa opštepoznatim činjenicama, i prema tome mu je moguće verovati.³⁵

Ovaj standard:

- ✓ Ne zahteva sigurnost u definitivnu istinitost iskaza podnosioca zahteva i drugih dokaza.
- ✓ Naglašava da se kredibilitet odnosi na relevantne iskaze podnosioca zahteva, a ne na njegovo opšte ponašanje ili ličnost.
- ✓ Konačno, ne postavlja zahtev da donosilac odluke zaista poveruje podnosiocu zahteva za azil.

Standard „mogućnost da se poveruje” zahteva **objektivan pristup** zato što traži od donosioca odluke da proceni **da li postoje razumne osnove da se podnosiocu zahteva za azil veruje**. On zahteva pažljivu analizu faktora, pre nego bazičnu sklonost ili intuiciju. Ali takođe znači da se navod koji se previše kosi sa opštepoznatim činjenicama ili je u znatnoj meri neodređen ili kontradiktoran može smatrati nekredibilnim jer mu se ne može verovati u razumnoj meri. Svim ovim pitanjima vratićemo se u Poglavlju 3.

2.4. Utvrđivanje osnova za ocenu kredibiliteta

Logično je da donosilac odluke ne može da oceni kredibilitet podnosioca zahteva za azil dok ga u potpunosti ne ispita i dok se ne prikupe i razmotre svi relevantni dokazi u njegovom predmetu. Direktiva EU o postupku azila zahteva da odluke budu donete tek nakon „propisnog ispitivanja”, koje uključuje pojedinca, nepristrasno ispitivanje i razmatranje raspoloživih dokaza.³⁶ Saslušanje praktično ima ključni značaj:

Pre nego organ odlučivanja donese odluku, podnosilac zahteva za azil će dobiti priliku da bude saslušan o zahtevu za azil pred osobom koja je kompetentna da sprovede takvo saslušanje u skladu sa nacionalnim zakonom.³⁷

Važan aspekt odlučivanja o azilu je da podnosilac zahteva za azil i donosilac odluke zajedno igraju aktivnu ulogu u prikupljanju informacija. Kako smo već videli u Poglavlju 1, oba aktera dele **odgovornost da potkrepe** zahtev za azil i imaju obavezu da sarađuju.

Veliki deo ocene kredibiliteta zavisi od toga koliko je podnosilac zahteva sposoban da se izrazi na jasan i koherentan način. Međutim, bitno je imati na umu da se način na koji se ljudi izražavaju razlikuje od konteksta. Osoba koja se artikulirano izražava kada je opuštana može se ponašati potpuno drugačije kada je pod stresom. Prema tome, deo dužnosti donosioca odluke da sarađuje odnosi se na obezbeđenje da podnosilac zahteva ima **pravičnu i realnu priliku da pruži kredibilnu izjavu**.³⁸ Ako osoba ne dobije takvu priliku, bilo bi nepravedno kasnije doneti negativan zaključak o tome da li joj se može verovati. Jedan od preduslova za donošenje takvog zaključka je da se obezbedi postojanje ključnih načela postupka, na primer:

³⁵ Mišljenje UNHCR-a, para. 11.

³⁶ Direktiva o postupku azila, čl. 8.

³⁷ Direktiva o postupku azila, čl. 12.

³⁸ Vidi više o zajedničkoj obavezi dokazivanja u poglavlju 3.

- ✓ Pristup pravnim informacijama i savetima,
- ✓ Poverljivost,
- ✓ Kompetentan i rodno osetljiv prevod,
- ✓ Smeštaj za osobe sa invaliditetom i posebnim potrebama,
- ✓ Dostojanstveno okruženje za razgovor sa žrtvama kršenja ljudskih prava.

Tražilac azila mora biti **spreman za intervju (saslušanje)**, kako fizički tako i psihički. Ovo je posebno važno u slučajevima traumatizovanih ili bolesnih osoba. Politika kancelarija UNHCR-a koje sprovode postupak utvrđivanja izbegličkog statusa zahteva da se podnosiocu zahteva za azil postavi pitanje da li se oseća dovoljno dobro da može da nastavi i da se proveri da li postoje bilo kakve indikacije da nije fizički ili psihički spreman za takav razgovor.³⁹ Može se desiti da je neophodno da se zakaže drugi termin ili da se osoba uputi na specijalizovane službe.

Način na koji se vodi intervju (saslušanje) igra ključnu ulogu u pružanju pravične prilike podnosiocu zahteva za azil. Površno je gledati samo odgovore koje osoba daje. **Ocena kredibiliteta takođe zahteva da se razmotre postavljena pitanja i način na koji je to učinjeno** da bi se ceo kontekst mogao uzeti u obzir.

Ključan preduslov svakog propisnog saslušanja u postupku azila je **dovoljna količina vremena**. S obzirom da je ocena kredibiliteta osetljiv proces koji je podložan faktorima distorzije (vidi Modul B), suštinski je nemoguće dopreti do pouzdanih saznanja u kratkom vremenskom roku. Kao dodatna mera opreza, važno je da podnosioci zahteva za azil dobiju primerak **prepisa ili zapisnika, uključujući i audio ili video zapise ukoliko je relevantno i raspoloživo**, svojih saslušanja da bi imali priliku da **isprave** ili razjasne jednostavne nespornosti ili greške. Takođe je od ključnog značaja da ukoliko donosilac odluke uoči slabosti (kontradikcije, nedoslednosti, itd.) u izjavi podnosioca zahteva koje bi mogle dovesti u sumnju njegov kredibilitet, mora na to skrenuti pažnju podnosiocu zahteva i **pružiti mu priliku da odgovori**.⁴⁰ To znači da ocena kredibiliteta putem saslušanja može biti validna samo onda kada postoji **istinska komunikacija** između onog ko postavlja pitanja i onog ko odgovara na njih. Upotreba standardnih upitnika može osujetiti takvu komunikaciju, naročito prilikom intervjuisanja ljudi iz stranih zemalja i kultura. Vrlo jednostavni nespornosti mogu se činiti kao mnogo veće kontradikcije ili propusti nego što to zaista i jesu. U Modulu B ovog priručnika naveden je niz važnih faktora distorzije.

Na kraju, takođe važan preduslov je da ocena kredibiliteta **razmotri druge raspoložive dokaze**. Procena kredibiliteta zasnovana na razgovoru i ocena drugih dokaza trebalo bi da se odbijaju istovremeno.

Osnov i preduslovi pravilne procene kredibiliteta mogu se rezimirati na sledeći način (konkretni vodeći principi i standardi procesa procene biće predstavljeni u Poglavlju 3):



ZAKLJUČAK

Da bi se utvrdio pravilan osnov za ocenu kredibiliteta, tražioci azila moraju imati pravičnu i realnu priliku da daju kredibilan iskaz. To podrazumeva poštovanje načela postupka, koji obuhvataju dovoljnu količinu vremena i prepis ili zapisnik sa saslušanja. Takođe, umesto standardno formulisanog upitnika, mora postojati istinska komunikacija između podnosioca zahteva za azil i ispitivača.

³⁹ UNHCR, *Standardi postupka za odlučivanje o dodeli izbegličkog statusa prema mandatu UNHCR-a*, 20. novembar 2003, para. 4.3-5.

⁴⁰ Princip konfrontacije podnosioca zahteva sa negativnim zaključcima o kredibilitetu stalno se potvrđuje u sudskoj praksi i o njemu će biti više reči u narednom poglavlju.

2.5. Faktori u postupku ocene kredibiliteta

1) Interni i eksterni kredibilitet

S obzirom da bi ocena kredibiliteta trebalo da bude objektivna, za donosioca odluka je važno da postoji **zajedničko razumevanje faktora koje je potrebno uzeti u obzir**. Faktori kredibiliteta se obično stavljaju u dve široke kategorije, a to su eksterni i interni kredibilitet. Identifikovanje ovih faktora predstavlja osnovu transparentne i konzistentne analitičke strukture procene kredibiliteta koja će biti ujednačena i predvidljiva u svim postupcima.

Eksterni kredibilitet odnosi se na poređenje između iskaza podnosioca zahteva za azil i drugih dokaza i izvora informacija, a naročito informacija o zemlji porekla. Može se dogoditi da je u izveštaju dostupnom javnosti opisan obrazac progona sličan onome o kojem priča podnosilac zahteva za azil. Na primer, ako čovek kaže da je pušten iz zatvora pod uslovom da se javlja policiji nekoliko puta nedeljno, a javno dostupni izveštaj opisuje sličnu praksu, onda će njime biti potvrđen kredibilitet iskaza tog čoveka. S druge strane, ako čovek tvrdi da je bio uhapšen zbog članstva u nekadašnjoj opozicionoj partiji, a pouzdani izveštaji kažu da ta partija u to vreme nije bila na udaru vlasti, to može narušiti njegov kredibilitet.

Pri korišćenju eksternog kredibiliteta potreban je izvestan oprez.

- ✓ Prvo, donosioci odluka bi trebalo da prave razliku između informacija dostupnih javnosti koje su u suprotnosti sa navodima podnosioca zahteva od nepostojanja nikakvih informacija. Izveštavanje o ljudskim pravima može biti izrazito nepotpuno. Ukoliko je podnosilac zahteva izbegao prvi talas progona, broj izveštaja koji problem opisuju mogao bi biti veoma mali.
- ✓ Isto tako, organizacije koje se bave ljudskim pravima često mogu da daju veći broj informacija o zemljama koje imaju relativno razvijeno civilno društvo. Izveštavanje o ljudskim pravima može biti manje detaljno u zemljama koje su zatvorenije i u kojima su progoni česta pojava. Usled toga, nedostatak informacija ne bi trebalo smatrati negativnim pokazateljem.⁴¹

Interni kredibilitet je ocena svedočenja osobe zasnovana isključivo na njenim/njegovim iskazima i drugim predstavljenim dokazima. U ovom kontekstu dva često pominjana faktora su nivo **detalja** (ili neodređenost) i stepen do kog je podnosilac bio generalno **dosledan** (ili kontradiktoran). Kako smo videli, važno je razmotriti da li je osoba bila efikasno ispitivana na način koji bi se moglo dobiti više detalja i pružiti priliku da se razjasne očigledni nedostaci ili nedoslednosti. Kako ćemo saznati u Poglavljima V i VI, donosioci odluka moraju biti svesni i ograničenja ljudskog pamćenja, posebno za ljude koji su traumatizovani ili imaju razloga da se plaše da govore o svojim iskustvima. Ali donosioci odluka mogu zaključiti da podnosioci zahteva za azil koji su izrazito kontradiktorni ili neodređeni o centralnim pitanjima, bez uverljivih objašnjenja nisu kredibilni. Slično tome, kada je podnosilac zahteva za azil mogao da pruži značajne pojedinosti o svom doživljaju i dosledan je, opšte uzevši, to bi trebalo da pojača njegov/njen kredibilitet.

⁴¹ Modul EAC o informacijama o zemlji porekla i priručnik ACCORD za obuku o istraživanju informacija o zemlji porekla pominju da ukoliko se ne nađu informacije o pitanju koje se istražuje, to ne treba tumačiti kao da se događaj nije dogodio ili da predmet istraživanja ne postoji. Oba dokumenta savetuju da odgovor u takvim slučajevima treba da bude da informacija nije nađena, bez ikakvih drugih spekulacija. Zajedničke smernice EU za procesuiranje informacija o zemlji porekla takođe kažu da u slučajevima da nisu pronađene nikakve informacije, to treba jasno navesti zajedno sa izjavom u kojoj se navodi da to što nije nađena nijedna informacija ne znači obavezu i da se događaj nije desio. Vidi:

- Crveni krst Austrije, *Researching Country of Origin Information – A Training Manual*, 2004, str. 94,
- Kurikulum EU o azilu, odeljak 5.2.12,
- *Common EU Guidelines for Processing Country of Origin Information (COI)*, april 2008, str. 13.

2) Četiri indikatora kredibiliteta

Odluke o azilu moraju se donositi „individualno, objektivno i nepristrasno”.⁴² Ovaj standard neće biti zadovoljen ukoliko se odluke zasnivaju na neistinitim pretpostavkama o pamćenju, ponašanju ili komunikaciji. Međutim, postoje dobro definisani indikatori koji mogu predstavljati osnov za dosledan i strukturiran pristup. Korisno je imati na umu četiri glavna indikatora kredibiliteta koji se mogu razvrstati na aspekte internog i eksternog kredibiliteta.⁴³

INTERNI INDIKATORI	1. Dovoljan nivo detalja i karakterističnost
	2. Interna doslednost
EKSTERNI INDIKATORI	3. Usklađenost sa informacijama koje su dali drugi svedoci
	4. Usklađenost sa raspoloživim eksternim informacijama

Faktor koji nije naveden je **stav (držanje)** podnosioca zahteva ili neverbalni govor tela. Međutim, moderna nauka odbacuje validnost ovog potencijalnog indikatora. UNHCR takođe upozorava:

Upotreba stava ili držanja kao indikatora kredibiliteta izgleda utemeljena u pretpostavci da su određene vrste držanja indikativne za kredibilitet ili nekredibilitet, uključujući i način na koji pojedinac sedi ili stoji, prisustvo nervoze, promena boje njegove kože kad mu se postavljaju teška pitanja, brzina govora, koje se mogu tumačiti kao indikacija istine ili laganja. Međutim, ova pretpostavka je veoma pogrešna.⁴⁴

Jedan ključni problem u vezi držanja je da se ono razlikuje u različitim kulturama (o ovom pitanju će biti reči u Poglavlju 7).⁴⁵ Ipak, detaljna istraživanja i testiranja otkrila su da čak i u okviru iste kulture većina ljudi teško može samo na osnovu neverbalnih signala sa sigurnošću da identifikuje svedoka koji govori istinu. Takođe je dokazano da su ljudi skloniji da veruju sagovornicima koji su im slični u smislu očitih kulturnih, obrazovnih ili etničkih osobina. Istraživanja su pokazala i da će ljudi pre verovati fizički atraktivnoj osobi. Jednom rečju, zasnivanje odluke o kredibilitetu na stavu podnosioca zahteva za azil povećava šanse da se izbeglicama po Konvenciji iz 1951. godine uskrati azil, a rečitim ili harizmatičnim migrantima bez ikakve opasnosti od progona dodeli zaštita. Zbog svega toga, od prevashodnog je značaja da donosioci odluka u odlučivanju o azilu koriste objektivne faktore i analize da bi se predupredilo da odluke u kojima su uloženi visoki zacise od subjektivnih utisaka pojedinaca.

Drugi potencijalni indikator kredibiliteta koji pominju pravo EU, UNHCR i Modul o proceni dokaza EAC je **uverljivost**. Međutim, ovaj koncept bi trebalo upotrebljavati sa naročitim oprezom jer lako može zavarati donosioca odluka. Uverljivost je koncept **definisani kulturom i ličnošću**. Kako ćemo videti u Poglavljima 7 i 8, ono što je uverljivo u jednoj kulturi ili za jednu osobu sa njenim posebnim životnim iskustvima, može biti potpuno neuverljivo u drugoj kulturi ili za drugu osobu sa drugačijim životnim iskustvima. Međunarodna asocijacija sudija u izbegličkom pravu takođe upozorava da:

Odluke bazirane isključivo na neuverljivosti će verovatno biti manje ubedljive nego one bazirane na širem spektru osnovnih kriterijuma.⁴⁶

Faktor uverljivosti mogao bi tada biti poziv na neutemeljene spekulacije o tome šta bi se moglo dogoditi u stranoj zemlji ili kako bi se osoba ponašala. Na primer, donosiocima odluka iz

⁴² Direktiva o postupku azila, čl. 8.

⁴³ UNHCR, Beyond Proof, str. 245.

⁴⁴ UNHCR, Beyond Proof, str. 185.

⁴⁵ UNHCR, Beyond Proof, str. 186.

razvijenih zemalja sa efikasnim i odgovornim vladama teško bi bilo da poveruju u potkupljivost državnih službenika drugih vlada ili da je mito rutinski zahtev da bi se dobile čak i najosnovnije usluge. Nekada takođe možemo spekulirati o tome kako se (ili kako bi trebalo da se) ponaša osoba kojoj preta opasnost, pretpostavljajući da je, na primer, podnosilac zahteva trebalo ranije da pobegne iz zemlje porekla. Međutim, to često prenebegava komplikovane psihološke procese koji uslovljavaju ponašanje ljudi u takvim okolnostima, kao i ogromne razlike između ponašanja ljudi u opasnim situacijama u individualističkim i kolektivističkim kulturama. Iz svih tih razloga, izveštaj UNHCR-a „Beyond Proof” upozorava da:

[...] ocena o tome da li činjenice koje je podnosilac zahteva za azil predočio deluju razumno, moguće ili verovatno pretvaraju „zdravorazumske” rizike u intuitivne, bazirane na subjektivnim pretpostavkama, predrasudama, nagađanjima, spekulaciji ili stereotipima pre nego na tačnim, objektivnim i postojećim dokazima.⁴⁷

Prema tome, uverljivost ne treba smatrati nezavisnim konceptom *per se*, nego je potrebno izvršiti procenu imajući u vidu celovitost dokaza i drugih indikatora kredibiliteta. Proces procene kredibiliteta trebalo bi da obuhvati ocenu da li navodima podnosioca zahteva treba **poverovati u nedostatku dokaza u suprotno**, imajući na umu da i pored toga što kredibilni navod mora biti koherentan, on ne mora nužno razvejjati sve sumnje.

U narednim poglavljima govorićemo više o tome kako bi sve ove faktore trebalo analizirati u kontekstu postupaka za dobijanje izbegličke zaštite. Na kraju, važno je imati na umu ograničenja značenja kredibiliteta u izbegličkom kontekstu. Kako smo videli, **konačni test je da li postoji razuman, objektivni osnov da se poveruje iskazima podnosioca zahteva.**

Pitanja za razmišljanje...

7. aprila 1944. godine, slovački Jevreji Rudolf Vrba i Alfred Vecler pobjegli su iz koncentracionog logora Aušvic. Vecler je sastavio izveštaj sa detaljnim informacijama o planu logora, gasnim komorama i broju ljudi koje ubijaju. Ovaj izveštaj je dobio naziv „Vrba-Vecler izveštaj”. U junu 1944. godine, vlasti Sjedinjenih Američkih Država su primile ovaj detaljan izveštaj. Pre toga, slični izveštaji i informacije koji su dolazili do savezničkih strana nisu uzimani za ozbiljno, a neki su čak i odbacivani kao propaganda o zverstvima. Čak i nakon izveštaja, Ruzveltova administracija je čekala četiri meseca pre nego što je dozvolila njegovo objavljivanje, jer i dalje nije bilo jasno da li mu treba verovati. Pored sličnosti sa prethodnim izveštajima, ovaj izveštaj sadržao je mnogo više pojedinosti, međutim svet kao da nije bio spreman da prihvati postojanje logora za masovno uništavanje.

U slučaju masakra Tutsija u Ruandi 1994. godine, izveštaje je slalo nacionalno osoblje UNAMIR, ali oni nisu uzimani za ozbiljno i smatrani su preterivanjem, nepouzdanim informacijama ili pokušajima nacionalnog osoblja da opravda proširenje njihovog mandata. Čak i da su informacije o genocidu podeljene unutar iste organizacije (UN) ili da ih je dao pouzdani izvor (UN), smatralo se da nisu uverljive pre svega jer je takav scenario smatran krajnje nemogućim.

Ovo su samo dva kratka primera koja dokazuju da kršenja ljudskih prava (među njima i najstravičniji genocidi) često mogu izgledati potpuno neuverljivo ako pokušamo da ih razumemo samo na osnovu sopstvenog znanja o svetu. Holokaust koji su izvršili nacisti i genocid u Ruandi delovali su neuverljivo, neverovatno i neshvatljivo u doba kada su se dešavali. Nažalost, istorija čovečanstva dokazala je mnogo puta da samo zato što je nešto neuverljivo ili „previše strašno da bi bilo istinito” ne znači da se nije dogodilo.

47 UNHCR, Beyond Proof, str. 177.

Prema tome, uverljivost ne treba smatrati nezavisnim konceptom per se, nego je potrebno izvršiti procenu imajući u vidu celovitost dokaza i drugih indikatora kredibiliteta. Proces procene kredibiliteta trebalo bi da obuhvati ocenu da li navodima podnosioca zahteva treba **poverovati u nedostatku dokaza u suprotno**, imajući na umu da i pored toga što kredibilni navod mora biti koherentan, on ne mora nužno razvejati sve sumnje.

U narednim poglavljima govorićemo više o tome kako bi sve ove faktore trebalo analizirati u kontekstu postupaka za dobijanje izbegličke zaštite. Na kraju, važno je imati na umu ograničenja značenja kredibiliteta u izbegličkom kontekstu. Kako smo videli, **konačni test je da li postoji razuman, objektivni osnov da se poveruje iskazima podnosioca zahteva.**



Da bi se došlo do konzistentnih i strukturiranih zaključaka o kredibilitetu, potrebno je definisati određene indikatore kredibiliteta. Na osnovu zakona EU, smernica UNHCR i Kurikuluma EU o azilu, definisana su sledeća četiri indikatora:

INTERNI INDIKATORI	1. Dovoljan nivo detalja i karakterističnost
	2. Interna doslednost
EKSTERNI INDIKATORI	3. Usklađenost sa informacijama koje su dali drugi svedoci
	4. Usklađenost sa raspoloživim eksternim informacijama

Uverljivost (koja se često predlaže kao peti indikator) bi se trebala koristiti veoma pažljivo, s obzirom da je naročito osetljiva na kulturne i subjektivne faktore distorzije. Držanje ili stav ne bi trebalo uzimati kao faktor kredibiliteta, s obzirom da često vodi u pogrešne zaključke i neosnovane spekulacije o ljudskom ponašanju.

3. VODEĆI PRINCIPI I STANDARDI POSTUPKA PROCENE KREDIBILITETA

UVOD

U prethodna dva poglavlja izložili smo opšti proceduralni okvir postupaka azila i glavna teoretska pitanja koja se odnose na procenu kredibiliteta. Kao poslednji element Modula A, ovo poglavlje ima za cilj opiše standarde i vodeće principe procene kredibiliteta na osnovu zahteva koje postavljaju pravo EU, smernice UNHCR-a i drugi izvori, praktičnog iskustva i multidisciplinarnih znanja o kojima će dalje biti reč u Modulu B.

Važno je odmah na početku naglasiti da **ne postoje magična pravila ni trikovi za procenu kredibiliteta**. Kako je već rečeno, procena kredibiliteta polazi od obilja znanja i prakse koji **neprestano evoluiraju**. Prema tome, ovo poglavlje teži da pruži važne savete, a ne recept za uspeh. Uvažavanje standarda i principa koji su razrađeni u sledećim odeljcima pomoći će donosiocima odluka da primene indikatore za procenu kredibiliteta objektivnije, pravičnije i delotvornije, čime će biti ispunjeni i relevantni pravni zahtevi.

Pravo EU, smernice „mekog prava” i presude definisale su niz standarda relevantnih za procenu kredibiliteta u postupcima azila. Prihvatajući prirodu znanja relevantnih za procenu kredibiliteta koja se ubrzano razvijaju, ovo poglavlje nudi strukturirani model standarda koji je:

- ✓ Čvrsto **utemeljen u pravu EU** i relevantnim smernicama;
- ✓ Fokusiran na praksu (uz pravni osnov);
- ✓ **Strukturno transparentan i logičan** (da bi se olakšalo razumevanje i učenje).

U godinama nakon izdavanja ovog priručnika očekuje se dalji razvoj standarda u smernicama neobavezujućeg zakonodavstva, kao i sve intenzivnije diskusije u akademskoj literaturi, strateškim debatama, itd. Prema tome, cilj ovih standarda je da značajno doprinesu celom procesu i pomognu stručnjacima u oblasti azila da dobiju strukturirano i u praksi primenjivo znanje o visoko kvalitetnom postupku procene kredibiliteta. Standarde bi trebalo razmatrati **uz dužno poštovanje sadržaja Modula B**, koji će dati **okvir multidisciplinarnog znanja** za pravilnu primenu ovih normi. Tabela u nastavku predstavlja pregled četiri vodeća principa i deset konkretnih standarda koji su s njima povezani:

PROCENA KREDIBILITETA MORA BITI ...	I. STRUKTURIRANA	1. Deo dvostepenog pristupa ispitivanju zahteva za azil
		2. Uravnotežena procena uz korišćenje jasnih indikatora
	II. PRAVIČNA	3. Zajednička dužnost
		4. Fokus na materijalne činjenice
		5. Princip <i>in dubio pro reo</i>
	III. OBJEKTIVNA	6. Procena zasnovana na dokazima
		7. Individualna procena
		8. Nepriistrasan pristup
	IV. TRANSPARENTNA	9. Jasna saznanja
		10. Mogućnost komentarisanja negativnih zaključaka o kredibilitetu

Ovi vodeći principi i standardi su **u tesnoj međusobnoj vezi** (npr. transparentnost i objektivnost su takođe i uslovi za pravičnost, struktura je isto potrebna za objektivnost, itd.). U narednim odeljcima kratko ćemo rezimirati sve ove standarde, koje bi trebalo tumačiti i razumeti u sklopu sadržaja Modula B.

I PROCENA KREDIBILITETA MORA BITI STRUKTURIRANA

1. Deo dvostepenog pristupa ispitivanju zahteva za azil

FAZA 2

Činjenice iz prošlosti i sadašnjosti;
procena kredibiliteta

FAZA 2

Analiza rizika u budućnosti

Standard ukratko: Odluke o međunarodnoj zaštiti trebalo bi donositi pomoću pristupa koji se sastoji iz dve faze. U prvoj fazi se prikupljaju relevantne informacije, identifikuju materijalne činjenice i vrši procena kredibiliteta tih materijalnih činjenica.⁴⁸ Faza dva (koja se sprovodi tek po završetku faze jedan) je procena osnovanog straha od progona i stvarnog rizika od ozbiljne povrede.

Zbog čega je potrebna: Potreba za međunarodnom zaštitom (osnovani strah od progona ili stvaran rizik od ozbiljne povrede) mogu se proceniti onda kada je donosilac odluke upoznat sa svim relevantnim informacijama (materijalnim činjenicama). Bez tog znanja i odluke o činjenicama koje su prihvaćene kao istinite, odluka o potrebi za međunarodnom zaštitom ne može biti pravilno procenjena i postoji opasnost od eventualnog pogrešnog zaključka. Jasno razdvajanje procene činjenica iz prošlosti i sadašnjosti (faza jedan) i rizika u budućnosti (faza dva) pomaže donosiocima odluka da donesu tačne odluke - činjenične i pravne.

Pitanja za razmišljanje...

Kako je pokazano u prethodna dva poglavlja, odlučivanje u postupcima azila podrazumeva visok stepen nesigurnosti. Sumnje se mogu pojaviti čak i u odnosu na najosnovnije elemente zahteva poput zemlje porekla, etničke ili verske pripadnosti podnosioca zahteva ili prošlih iskustava mučenja ili nečovečnog postupanja. Donošenje odluke o tome da li prihvatiti ove činjenice kao kredibilne može biti posebno teško kada postoji malo raspoloživih dokaza, a brojni faktori mogu iskriviti procenu iskaza tražioca azila.⁴⁹ Ipak, zaključak o ovim pitanjima mora biti donet pre nego što zaista pređemo na procenu potrebe za međunarodnom zaštitom. Zamislite slučaj u kome je ključni element zahteva činjenica da je podnosilac zahteva za azil Palestinac bez državljanstva ili lezbejka, međutim postoje ozbiljne sumnje u pogledu istinitosti tih navoda. Bilo bi nemoguće pravilno proceniti potrebu za međunarodnom zaštitom ako se prethodno ne donese odluka da li je podnosilac zahteva za azil zaista Palestinac bez državljanstva ili lezbejka. Kako objektivno proceniti da li je osoba zaista izložena riziku od progona ako, na primer, još nismo ni odlučili čak ni da li ta osoba pripada grupi izloženoj riziku? Gajiti sumnju tokom celog procesa (uključujući i procenu da li je osoba u potrebi za međunarodnom zaštitom) bez jasnog zaključka o tome da li se navodi prihvataju kao kredibilni ili ne, ne bi bilo u skladu sa načelom objektivnosti definisanim u pravu EU.⁵⁰

Evropski sud pravde u svojoj presudi u slučaju *M.M. protiv Ministra pravde, jednakosti i reforme zakonodavstva Irske* iz 2012. godine u potpunosti je prihvatio ovakav pristup, pretvarajući ga u **obavezni zahtev u državama članicama EU:**

U stvarnosti se [procena činjenica i okolnosti izloženih u članu 4 Direktive o standardima za kvalifikaciju] odvija u dve odvojene faze. Prva faza odnosi se na utvrđivanje činjeničnih okolnosti koje mogu predstavljati dokaze koji podupiru zahtev za azil, dok se druga faza odnosi na pravnu procenu tih dokaza što zahteva odluku o tome da li su, u svetlu specifičnih činjenica u datom predmetu, ispunjeni materijalni uslovi definisani u članovima 9 i 10 ili u članu 15 Direktive 2004/83 za dodelu međunarodne zaštite.⁵¹

⁴⁸ Vidi objašnjenje pojma materijalne činjenice kasnije u ovom poglavlju.

⁴⁹ Vidi detaljno u Modulu B.

⁵⁰ Direktiva o postupku azila, čl. 8(2)(a).

⁵¹ *M. M. v Minister for Justice, Equality and Law Reform*, Ireland, Attorney General, Sud pravde Evropske unije, 22. novembar 2012. godine, C-277/11, para. 64, (u daljem tekstu Presuda M.M.).

Više detalja: Publikacija UNHCR-a „Beyond Proof” dala je koncizan i praktičan rezime ovog dvostepenog pristupa u nedavnoj publikaciji o proceni kredibiliteta u postupcima azila u EU, što će biti predstavljeno kasnije u ovom poglavlju.

I PROCENA KREDIBILITETA MORA BITI STRUKTURIRANA

2. Uravnotežena procena uz korišćenje jasnih indikatora

Standard ukratko: Procena kredibiliteta (deo prve faze pomenutog procesa) mora biti strukturirana uz korišćenje niza jasnih indikatora. Iskaze podnosioca zahteva za azil i druge dokaze potrebno je proceniti „u celosti” korišćenjem jasnih indikatora kredibiliteta, pri čemu nalazi o kredibilitetu ne bi trebalo da budu zasnovani na samo jednom indikatoru.

Zbog čega je potrebna: Niz faktora može ozbiljno narušiti primenu indikatora za procenu kredibiliteta i drugih dokaza koje je podnosilac zahteva izneo. Prema tome, potrebno ih je primenjivati veoma pažljivo i sa dužnom pažnjom u smislu potencijalnog uticaja multidisciplinarnih faktora.⁵² U svetlu ovih faktora distorzije i specifičnih karakteristika postupaka azila izloženih u Poglavlju 1, činjenica da postoje neke interne neusaglašenosti u navodima podnosioca zahteva ne bi trebalo sama po sebi da vodi ka zaključku o nepostojanju kredibiliteta, ukoliko ostali navodi obiluju pojedinostima, a eksterni kredibilitet je utvrđen na osnovu informacija o državi porekla i drugih dokaza u vidu dokumenata. U nedavnoj publikaciji, UNHCR je takođe naglasio:

Zahteve za azil potrebno je ispitati, a odluke donositi individualno, objektivno i nepristrasno, pri čemu ne postoji bezgrešan i potpuno objektivna način da se oceni kredibilitet materijalnih činjenica koje je izložio podnosilac zahteva za azil. Da bi se subjektivnost svela na minimum, potrebno je koristiti indikatore kredibiliteta. Nijedan indikator nije sigurna determinanta kredibiliteta ili nekredibiliteta. [Donosioci odluka] moraju biti svesni pretpostavki na kojima se temelji svaki indikator i moraju razumeti faktore i okolnosti koje ih mogu učiniti neprimenjivim i/ili nepouzdanim u pojedinom slučaju [...].⁵³

Više detalja:

Utvrđivanje materijalnih činjenica zahteva za azil korišćenjem indikatora kredibiliteta će se, naravno, razlikovati u svakom pojedinačnom slučaju. Da ponovimo, ne postoji magičan recept ni za ovaj postupak, niti postoji samo jedan način za njegovo sprovođenje. Model koji sledi izrađen je da bi podržala strukturirana upotreba indikatora kredibiliteta u praksi.⁵⁴ Model naglašava da je:

- ✓ Indikatore kredibiliteta potrebno koristiti u odnosu na **materijalne činjenice**;⁵⁵
- ✓ Sve materijalne činjenice potrebno proceniti korišćenjem **različitih indikatora kredibiliteta**, a konačni zaključak o tome da li prihvatiti materijalne činjenice ili ne trebalo bi izvesti nakon pažljive analize;
- ✓ Negativne zaključke o materijalnim činjenicama trebalo doneti tek onda:
 - Kada je uticaj **faktora distorzije**⁵⁶ na različite indikatore kredibiliteta propisno uzet u obzir imajući u vidu prošlost podnosioca zahteva, i

⁵² O ovom pitanju biće više reči u Modulu B.

⁵³ UNHCR, Beyond Proof, str. 260.

⁵⁴ Model je delimično inspirisan dokumentom: UNHCR, Beyond Proof: Credibility Assessment in EU Asylum Systems: Full Report, maj 2013, <http://www.refworld.org/docid/519b1fb54.html>, kontrolna lista indikatora kredibiliteta, str. 260.

⁵⁵ Vidi kasnije u ovom poglavlju.

⁵⁶ Vidi Modul B.

- Kada podnosilac zahteva **nije uspeo da pruži zadovoljavajuće objašnjenje** za odsustvo detalja ili nedoslednost.⁵⁷

PRIMENA INDIKATORA KREDIBILITETA NA MATERIJALNE ČINJENICE U PRAKSI			
INTERNI INDIKATORI	1. Dovoljna količina detalja i specifičnost	Da li su stepen i priroda detalja koje je prezentovao podnosilac zahteva izraz iskrenog ličnog iskustva osobe sa njenim ličnim svojstvima i kontekstualnim okolnostima?	
		<u>Ako nisu</u> , da li odsustvo detalja ili specifičnih informacija ima veze sa materijalnim činjenicama zahteva?	
		<u>Ukoliko ima</u> , postoji li bilo koji faktor distorzije kojim se može objasniti odsustvo detalja ili specifičnih informacija?	ZAKLJUČAK?
INTERNI INDIKATORI	2. Interna doslednost	Postoje li ozbiljne kontradikcije ili razlike: <ul style="list-style-type: none"> - U informacijama koje je pružio podnosilac tokom intervjua (jednog ili više); i/ili - Između iskaza i dokumenata podnosioca zahteva ili drugih dokaza koje je predstavio? 	
		<u>Ako postoje</u> , da li se te kontradikcije ili razlike odnose na materijalne činjenice zahteva?	
		<u>Ako da</u> , postoje li bilo kakvi posebni faktori distorzije kojima se mogu objasniti ove kontradikcije ili razlike?	ZAKLJUČAK?
EKSEKUTIVNI INDIKATORI	3. Usklađenost sa informacijama koje su pružili drugi svedoci	Postoje li ozbiljne kontradikcije ili razlike između činjenica koje je prezentovao podnosilac zahteva i iskaza i dokaza koje su dali drugi članovi porodice ili svedoci?	
		<u>Ako postoje</u> , da li se te kontradikcije ili razlike odnose na materijalne činjenice zahteva?	
		<u>Ako da</u> , postoje li bilo kakvi posebni faktori distorzije kojima se mogu objasniti ove kontradikcije ili razlike?	ZAKLJUČAK?
EKSEKUTIVNI INDIKATORI	4. Usklađenost sa raspoloživim eksternim informacijama	Postoje li ozbiljne kontradikcije ili razlike između činjenica koje je prezentovao podnosilac zahteva i onoga što se zna o stanju u zemlji porekla ili mestu prebivališta; relevantnih, objektivnih, tačnih, ažuriranih informacija o zemlji; drugih stručnih dokaza (medicinskih, antropoloških, analize jezika, izveštaji o verifikaciji dokumenata) ili drugih dokaza?	
		<u>Ako postoje</u> , da li se te kontradikcije ili razlike odnose na materijalne činjenice iz zahteva?	
		<u>Ako da</u> , postoje li bilo kakvi posebni faktori distorzije kojima se mogu objasniti ove kontradikcije ili razlike?	ZAKLJUČAK?
Beleška: Faktori koji potencijalno utiču/vrše distorziju primene indikatora kredibiliteta u ovom slučaju. ⁵⁸ <i>(npr. starost; pol; seksualna orijentacija ili rodni identitet; istorija obrazovanja; trauma/ sindrom posttraumatskog stresa; problemi vezani sa fizičko/mentalno zdravlje; stid, stigma ili odricanje; problemi u komunikaciji; interkulturalne prepreke; itd.)</i>			↓
			OPŠTI ZAKLJUČAK O MATERIJALNIM ČINJENICAMA

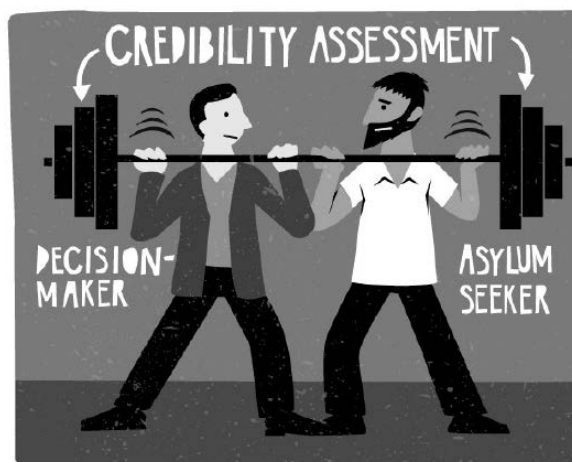
57 Vidi o ovom načelu detaljnije kasnije u ovom poglavlju.

58 Za pojedinosti vidi Modul B.

U Poglavlju 1 već smo videli da je u praksi obaveza da se potkrepe relevantne činjenice i okolnosti u postupcima azila podjeljena.

Standard ukratko: Procena kredibiliteta mora biti sprovedena kroz saradnju tražioca azila i donosioca odluke po zahtevu. Oboje imaju jasne zadatke u ovom procesu, u skladu sa pravom i smernicama EU.

Zbog čega je potreban: Član 4 Direktive o standardima za kvalifikaciju i smernice UNHCR naglašavaju zajedničku dužnost utvrđivanja činjenica i okolnosti u procesu odlučivanja o azilu.⁵⁹ Ovaj princip odražava sve specifične (i izazovne) karakteristike procesa odlučivanja kako je objašnjeno u Poglavlju 1, pododjeljku 1.1. Ukoliko se utvrđivanje kredibiliteta prepusti isključivo tražiocima azila, mnogi podnosioci zahteva za azil kojima je istinski potrebna međunarodna zaštita ne bi uspeli u tome, a posebno ne oni najugroženiji. Prepoznajući to, Evropski sud pravde je u svojoj presudi u slučaju *M.M. protiv Ministra pravde, jednakosti i reforme zakonodavstva Irske* od 2012. godine potvrdio da procena kredibiliteta zahteva saradnju podnosioca zahteva i organa:



[...] iako je, opšte uzevši, na podnosiocu zahteva za azil da predstavi sve elemente potrebne da potkrepi svoj zahtev, činjenica je da je dužnost države članice da sarađuje sa podnosiocem zahteva u fazi utvrđivanja relevantnih elemenata tog zahteva.

[...] Prema tome, ovaj zahtev za saradnju države članice praktično znači da ukoliko, iz bilo kojeg razloga, elementi koje predstavi podnosilac zahteva za priznavanje međunarodne zaštite nisu potpuni, ažurirani ili relevantni, potrebno je da država članica aktivno sarađuje sa podnosiocem zahteva u toj fazi procedure tako da mogu biti sklopljeni svi elementi koji su potrebni da se potkrepi zahtev za azil. Država članica takođe može biti u boljoj poziciji od podnosioca zahteva da dobije pristup određenoj vrsti dokumenata.⁶⁰

Više detalja: U svojoj nedavnoj publikaciji o proceni kredibiliteta u sistemima azila u EU, UNHCR je ponudio dve korisne kontrolne liste zadataka podnosioca zahteva i donosioca odluka u ovom kontekstu:

⁵⁹ Vidi Poglavlje 1, pododjeljak 1.2.

⁶⁰ Presuda *M.M.*, para. 64.

„PRINCIPIJELNA” DUŽNOST PODNOSIOCA ZAHTEVA ZA AZIL DA POTKREPI ZAHTEV

DUŽNOST	OBJAŠNENJE	ELEMENTI
1. DA UČINI ISKREN NAPOR	<p><input type="checkbox"/></p> <p>Dokazi mogu biti verbalni ili u vidu dokumenata. Sastoje se od iskaza podnosioca zahteva i verbalnih izjava stručnjaka, članova porodice i drugih svedoka. Mogu biti i dokumenti poput pisanih, grafičkih, digitalnih, vizuelnih materijala, informacije o zemlji porekla, fizičkih dokaza ili telesnih ožiljaka, audio i video zapisa. Dokazi su sve ono što predstavlja izjavu, potvrdu, potkreplivanje ili ima uticaja na relevantne činjenice.</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Starost <input type="checkbox"/></p> <p>Pol <input type="checkbox"/></p> <p>Identitet, nacionalnost, etničko poreklo <input type="checkbox"/></p>
2. DA PRUŽI ISKAZE I SVE DOKUMENTE KOJI SU MU NA RASPOLAGANJU	<p><input type="checkbox"/></p> <p>Dužnost podnosioca zahteva da potkrepi zahtev ne podrazumeva dužnost da obezbedi dokumente ili druge dokaze u pogledu svake relevantne činjenice koja je prezentirana. Iskazi podnosioca zahteva predstavljaju dokaze i dovoljni su da potkrepe zahtev. Neke činjenice koje iznese podnosilac zahteva nije moguće potkrepiti dokumentima ili drugim dokazima.</p>	<p>Zemlja porekla ili prebivalište <input type="checkbox"/></p> <p>Članovi porodice <input type="checkbox"/></p>
3. DA POTKREPI ZAHTEV ŠTO JE PRE MOGUĆE	<p><input type="checkbox"/></p> <p>Donosioci odluka ne bi trebalo da gaje pogrešna očekivanja u pogledu toga koje bi dokumente ili druge dokaze podnosilac zahteva trebalo da poseduje i/ili da može razumno da pribavi. Procena „iskrenog napora” trebalo bi da uzme u obzir individualne i kontekstualne okolnosti podnosioca zahteva uključujući i sredstva koja su mu na raspolaganju da pribavi dokumente ili druge dokaze.</p> <p>Od podnosioca zahteva se može zahtevati ili on može želeći da pribavi dodatne relevantne iskaze ili druge dokaze nakon što počne procena dokaza. Tumačenje izraza „što je pre moguće” mora biti uz razumevanje individualnih i kontekstualnih okolnosti koje mogu sprečiti obelodanjivanje informacija i uticati na mogućnost pribavljanja potkrepljujućih dokumenata i drugih dokaza. To podrazumeva uzimanje u obzir okolnosti u zemlji porekla.</p>	<p>Obrazovanje <input type="checkbox"/></p> <p>Dokumentacija <input type="checkbox"/></p> <p>Fizičko/mentalno zdravlje <input type="checkbox"/></p> <p>Društveni status <input type="checkbox"/></p> <p>Poreklo iz seoske/ gradske sredine <input type="checkbox"/></p> <p>Vera <input type="checkbox"/></p> <p>Dokumentacija <input type="checkbox"/></p> <p>Fizičko/mentalno zdravlje <input type="checkbox"/></p>
4. DA PRUŽI ZADOVOLJAVAJUĆE OBJAŠNENJE NEDOSTATKA DRUGIH RELEVANTNIH ELEMENATA	<p><input type="checkbox"/></p> <p>Donosioci odluka bi trebalo da budu fleksibilni u pogledu vremenskih rokova, i da ih tumače uzimajući u obzir trenutak kada je podnosilac zahteva na jeziku koji razume obavešten o dužnosti da potkrepi svoj zahtev. Donosioci odluka bi trebalo da budu svesni da proces predstavljanja i prikupljanja informacija i drugih dokaza, kao i procene tih informacija, nisu linearni i da mogu nalagati potrebu da se pribave dodatne informacije koje se odnose na relevantne činjenice.</p>	<p>Ranije podneti zahtevi za azil <input type="checkbox"/></p> <p>Razlozi za podnošenje zahteva za međunarodnu zaštitu <input type="checkbox"/></p>

DUŽNOST	<input checked="" type="checkbox"/> OBJAŠNJENJE
1. DA PRUŽI INFORMACIJE I USMERI PODNOSIOCA ZAHTEVA ZA AZIL	<input type="checkbox"/> Od podnosioca zahteva se ne može očekivati da zna da ima dužnost da potkrepi zahtev, kao i da zna kako da izvrši tu dužnost i koje činjenice i vrste dokumenata i drugih dokaza mogu biti relevantne. Donosilac odluke na jeziku koji on razume obaveštava podnosioca zahteva o onome što je potrebno da potkrepi svoj zahtev. Donosilac odluke poziva podnosioca zahteva da predstavi dokaze koje je razumno moguće pribaviti da potkrepi materijalne činjenice i obaveštava ga o vremenskom roku i načinima na koje može ih predstaviti. Donosilac odluke mora dati ove informacije na vreme da bi podnosilac zahteva mogao da ispuni te obaveze.
2. DA USMERAVA PODNOSIOCA ZAHTEVA KORIŠĆENJEM ODGOVARAJUĆIH TEHNIKA ISPITIVANJA TOKOM INTERVJUA	<input type="checkbox"/> Donosilac odluke usmerava podnosioca zahteva da pribavi sve relevantne informacije koje se odnose na materijalne činjenice iz zahteva. Donosilac odluke upotrebljava otvorena, pronicljiva i zatvorena pitanja da bi omogućio podnosiocu da potkrepi svoj zahtev. Tokom intervjua, ispitivač je nepristrasan i objektivan kako u verbalnoj, tako i u neverbalnoj komunikaciji. Ispitivanje treba da bude osetljivo na individualna svojstva i kontekstualne okolnosti u kojima se nalazi podnosilac zahteva. Vodeći princip u svakom trenutku trebalo bi da bude poštovanje standarda postupka procene kredibiliteta i ljudskog dostojanstva podnosioca zahteva.
3. DA PRUŽI MOGUĆNOST PODNOSIOCU ZAHTEVA DA OBJASNI POTENCIJALNE NEGATIVNE ZAKLJUČKE O KREDIBILITETU	<input type="checkbox"/> Podnosilac zahteva mora dobiti mogućnost da objasni potencijalno negativne zaključke sve dok ne bude doneta konačna odluka. Donosilac odluke uočava očigledne nedoslednosti, kontradikcije, razlike, propuste i neuverljive izjave tokom intervjua i izlaže ih podnosiocu zahteva. Da bi podnosilac zahteva mogao da ih objasni, možda će biti potrebno da donosilac odluke zakaže dodatni intervju ili to uradi na neki drugi način. Kada su objašnjenja pružena, potrebno ih je uzeti u obzir pre donošenja konačne odluke o zahtevu.
4. DA SAMOSTALNO PRIKUPI DOKAZE BITNE ZA ZAHTEV	<input type="checkbox"/> Zbog inherentnih problema s kojima se suočava podnosilac zahteva pri pribavljanju dokumenata i drugih dokaza koji potkrepljuju njegove iskaze, donosilac odluke sopstvenim sredstvima prikuplja dokaze i druge karakteristične informacije koje su od značaja za materijalne činjenice koje je izneo podnosilac, uključujući i slučajeve kada je potrebno pronaći sve dokaze koji potkrepljuju ove činjenice.
4.1 INFORMACIJE O ZEMLJI POREKLA I DRUGI DOKAZI	<input type="checkbox"/> 4.1. Donosilac odluke samostalno prikuplja informacije o zemlji porekla i druge dokaze. Informacije o zemlji porekla moraju biti relevantne, tačne, objektivne, nepristrasne, pouzdane i pravovremene. Donosilac odluke procenjuje iskaze podnosioca zahteva i druge dokaze u svetlu onoga što je opšte poznato o situaciji u zemlji porekla ili prebivališta, kao i sve karakteristične raspoložive dokaze. Donosilac odluke se pridržava principa objektivnosti i nepristrasnosti, te može zahtevati priključivanje dokaza koji potvrđuju ili potkrepljuju, a ne samo negiraju tvrdnje.
4.2 NAČELO RIGOROZNOG PREGLEDA	<input type="checkbox"/> 4.2 Donosilac odluke procenjuje sve prikupljene materijale, uzimajući u obzir individualne i kontekstualne okolnosti u kojima se nalazi podnosilac zahteva. Donosilac odluke takođe razmatra materijale koje je sam prikupio. Donosilac odluke ima dužnost da otkloni sve sumnje u vezi sa tim informacijama.

4. Fokus na materijalne činjenice

Standard ukratko: Procena kredibiliteta trebalo bi da bude fokusirana na materijalne činjenice iz zahteva za azil, odnosno ključne elemente od direktnog značaja za utvrđivanje potrebe za međunarodnom zaštitom. Zaključke o kredibilitetu ne bi trebalo zasnivati na saznanjima koja se odnose na manje važna ili periferna pitanja zahteva.

Zbog čega je potreban: S jedne strane, odlučivanje o azilu je posebno težak zadatak koji često podrazumeva nesigurnost.⁶¹ Step en uverenja donosioca odluke (potreban za dodelu zaštite) je niži nego u većini krivičnih i građanskih sporova.⁶² S druge strane, tražioci azila obično imaju veoma ograničene mogućnosti da dokažu svoj osnovan strah dokumentima i drugim dokazima. Uz to, ocena kredibiliteta njihovih iskaza neminovno je pod uticajem niza faktora distorzije.⁶³ Jednostavno rečeno, nijedan tražilac azila se neće sećati, niti će moći pravilno da prezentuje sve sitne pojedinosti svog zahteva, niti su ti elementi relevantni za njegov zahtev za međunarodnu zaštitu. U svetlu svih tih faktora, da bi se iskazi podnosioca zahteva prihvatili kao potpuno kredibilni bilo bi nepravedno i nerealno očekivati da se njegov kredibilitet procenjuje u odnosu na svaki sitni element njegovog zahteva za azil. Kada bi to bio zahtev, veliki broj izbeglica po Konvenciji o statusu izbeglica iz 1951. godine ne bi bio u stanju da ga ispuni.

UNHCR je to koncizno rezimirao u nedavnoj publikaciji:

*Procena kredibiliteta trebalo bi da bude fokusirana na one činjenice koje je naveo podnosilac zahteva za azil, a koje se smatraju materijalnim ili relevantnim u smislu kvalifikacija za međunarodnu zaštitu, i koje su najvažnije u odlučivanju o zahtevu.*⁶⁴

Kurikulum EU o azilu takođe naglašava:

*Obično je nepotrebno fokusirati se na minorne/periferne činjenice koje ne utiču na ključne elemente zahteva za azil.*⁶⁵

Uz to, Kurikulum EU o azilu daje korisnu definiciju materijalnih činjenica:

*Materijalne činjenice idu u samu suštinu zahteva i direktno su relevantne za utvrđivanje jednog ili više uslova relevantne definicije.*⁶⁶

Na kraju, u relevantnim smernicama IARLJ takođe se naglašava:

*Ukupni zaključci o kredibilitetu ne bi trebalo da se donose samo na osnovu „nematerijalnih”, delimično relevantnih ili možda nebitnih saznanja.*⁶⁷

Više detalja: Važno je imati na umu da materijalne činjenice ne čine svi elementi informacije relevantni za određene svrhe. Na primer, državni organi mogu smatrati bitnom svaku informaciju koja se odnosi na rutu i način putovanja tražioca azila do Evrope; te pojedinosti mogu pomoći u borbi protiv nelegalnih migracija i trgovine ljudima. Takve informacije takođe mogu biti relevantne ukoliko je osoba bila žrtva lošeg postupanja ili traumatskih iskustava tokom puta, što utiče na sposobnost te osobe da prezentira svoj zahtev. Međutim, tek puke informacije o ruti

⁶¹ Vidi poglavlje 1, pododjeljak 1.1.

⁶² Vidi poglavlje 1, pododjeljak 1.3.

⁶³ Vidi Modul B.

⁶⁴ UNHCR, Beyond Proof, str. 42.

⁶⁵ EAC, Modul 7, Odeljak 3.1.

⁶⁶ EAC, Modul 7, Odeljak 2.1.14.

⁶⁷ IARLJ, *Assessment of Credibility in Refugee and Subsidiary Protection claims under the EU Qualification Directive – Judicial Criteria and Standards*, 2013, str. 33. Dostupno na: http://www.iarjlj.org/general/images/stories/Credo/Credo_Paper_18Apr2013.pdf.

i načinima putovanja (i da li su ili ne prezentirane konzistentno, uverljivo i dovoljno detaljno, itd.) neće pomoći donosiocu odluke da donese zaključak u pogledu kredibiliteta zahteva za priznavanje međunarodne zaštite, na osnovu navodnog rizika od progona u zemlji porekla. Ove informacije nisu materijalne, jer nisu u direktnoj vezi sa meritumom zahteva. U zavisnosti od slučaja, materijalne činjenice mogu biti: nacionalnost podnosioca zahteva za azil, njegova etnička ili verska pripadnost, pol/rod, seksualna orijentacija, članstvo u političkom pokretu, mučenje ili diskriminacija u prošlosti, napori da se dobije zaštita u zemlji porekla, itd.

I PROCENA KREDIBILITETA MORA BITI STRUKTURIRANA

5. Načelo *In dubio pro reo*

Standard ukratko: Podnosiocu zahteva trebalo bi verovati ukoliko je njegov zahtev za azil koherentan i opšte uzevši kredibilan, ali ipak nedostaju dokazi ili jasnoća po pitanju nekih iskaza.

Zbog čega je potrebna: U Poglavlju 2 već smo videli da je ključna uloga načela *in dubio pro reo* u postupcima azila, naročito prilikom procene kredibiliteta. S obzirom na posebne izazove odlučivanja u azilu i često ograničene mogućnosti podnosioca zahteva za azil da predstavi dokaze koji će taj zahtev potvrditi,⁶⁸ često će postojati bitna mesta u njegovoj priči, koja ostaju nejasna, nepotvrđena ili sumnjiva, čak i nakon detaljne procene. Kako podseća UNHCR:

*Izbeglica teško može da „dokaže” svaki deo svog predmeta. Kada bi ovo bio zahtev, činjenica je da većina izbeglica ne bi dobila status.*⁶⁹

Primena načela *in dubio pro reo* u relevantnim slučajevima odražava ne samo praktičnu potrebu (odluku je potrebno doneti čak i uz ograničeni broj raspoloživih dokaza i niz faktora distorzije), već i humanitarnu svrhu zaštite izbeglica. Osim smernica UNHCR i IARLJ⁷⁰ ovaj ključni princip implicitan je i u članu 4(5) Direktive o standardima za kvalifikaciju, a ponavlja ga i Evropski sud za ljudska prava koji je u nekoliko predmeta potvrdio da:

*[...] imajući u vidu poseban položaj u kome se često nalaze tražioci azila, potrebno im je poverovati u procesu procene kredibiliteta njihovih iskaza i dokumenata da bi iste potkrepili.*⁷¹

Više detalja: U modelu dvostepenog odlučivanja koji je ranije predstavljen, **svaka značajna sumnja u materijalne činjenice mora biti otklonjena na kraju prve faze.** Ukoliko, nakon iskrenih napora podnosioca zahteva za azil i detaljne procene donosioca odluke, većina relevantnih navoda podnosioca zahteva bude prihvaćena kao kredibilna, ali i dalje postoji sumnja u pogledu jedne ili više važnih materijalnih činjenica, donosilac odluke mora razmotriti mogućnost da mu poveruje i da prihvati te činjenice kao kredibilne. To omogućava donosiocu odluke da pređe na drugu fazu i proceni potrebu za međunarodnom zaštitom.

Pojednostavljeni primer koji sledi ilustruje praktičnu primenu ovog načela. U ovom slučaju već je prihvaćeno da podnosilac zahteva za azil pripada političkom pokretu u zemlji porekla i da je taj pokret često žrtva represalija vlade, koje nekad prerastaju u progon. Takođe je utvrđeno da je traumatizovan usled nečovečnog postupanja u prošlosti. Iskazi podnosioca zahteva o njegovim političkim aktivnostima u prošlosti i uslovima pritvora (uključujući i ponižavanje i loše postupanje u pritvoru) takođe se smatraju kredibilnim. Međutim, nisu pronađeni dokazi koji potvrđuju da postoji mali zatvor u kome je podnosilac zahteva navodno bio pritvoren pre nego što je pobeo i u kome je bio izložen lošem postupanju. Postojanje zatvora je materijalna činjenica jer se tamo navodni progon dogodio. Ovu činjenicu će biti potrebno prihvatiti kao kredibilnu primenom načela *in dubio pro reo* ukoliko:

⁶⁸ Vidi poglavlje 1.

⁶⁹ Priručnik UNHCR-a, para. 203.

⁷⁰ Vidi poglavlje 2, pododeljak 2.2.

⁷¹ *R.C. protiv Švedske*, ECtHR, App no. 41827/07, para. 50; *N. protiv Švedske*, ECtHR, App no. 23505/09, para. 53; *F.H. protiv Švedske*, ECtHR, App no. 32621/06, para. 95.

- ✓ I nakon iskrenih napora podnosioca zahteva za azil i organa koji odlučuje (u slučaju ovog drugog, u obliku istraživanja informacija o zemlji) ne postoje dokazi da ovaj zatvor postoji;
- ✓ Ako su drugi navodi podnosioca zahteva za azil koji se tiču materijalnih činjenica već prihvaćeni kao kredibilni.

I PROCENA KREDIBILITETA MORA BITI STRUKTURIRANA

6. Procena zasnovana na dokazima



Standard ukratko: Zaključci o kredibilitetu moraju biti zasnovani na dokazima i potkrepljeni dokazima, a u procesu procene potrebno je razmotriti sve raspoložive i relevantne dokaze. Zaključci o kredibilitetu ne bi trebalo da budu zasnovani na neutemeljenim pretpostavkama, spekulacijama, stereotipima, intuiciji, niti „osećaju”.

Zbog čega je potrebna: Proces procene kredibiliteta može biti narušen nizom različitih faktora, od kojih mnogi proizilaze iz individualnih i kontekstualnih okolnosti donosioca odluka.⁷² Oslanjanje na intuiciju, osećaj, stereotipna očekivanja ili spekulacije može lako rezultirati pogrešnim zaključcima u pogledu kredibiliteta materijalnih činjenica. Na primer, negiranje kredibiliteta iskaza samo zbog toga što je u suprotnosti sa onim „što bi se razumno moglo očekivati” u datoj situaciji predstavlja odluku koja je pod velikim uticajem kulturnog miljea, ličnosti, životnog iskustva, starosti, pola/roda i drugih ličnih karakteristika donosioca odluke. Ukoliko nisu potkrepljene dokazima, takve spekulativne odluke lako mogu dovesti do neutemeljenih zaključaka u zahtevima za azil. Intuicija i osećaj mogu biti korisne u svakodnevnim životnim situacijama. Međutim, u postupcima azila, odluke o kredibilitetu zasnovane na takvim intuitivnim i emocionalnim faktorima najverovatnije neće ispuniti zahtev za objektivnim odlučivanjem definisanim u članu 8(2)(a) Direktive o postupcima azila. Ili kako IARLJ naglašava u svojim smernicama:

⁷² Vidi detaljno u poglavljima 4 i 8 Modula B.

Sudije moraju pružiti suštinske, objektivne i logičke razloge utemeljene u dokazima za odbijanje činjenica iz prošlosti i sadašnjosti, koje prezentuju tražioci azila kao potporu svojim zahtevima za azil. [...]

U svojim obrazloženjima za negiranje kredibiliteta dokaza tražilaca azila, sudije se ne smeju rukovoditi subjektivnim spekulacijama jer bi takvo postupanje predstavljalo oslanjanje na neutemeljene pretpostavke.⁷³

I PROCENA KREDIBILITETA MORA BITI STRUKTURIRANA

7. Individualna procena

Standard ukratko: Ocena kredibiliteta trebalo bi da se sprovedi individualno, uz dužno razmatranje individualnih i kontekstualnih okolnosti podnosioca zahteva za azil.

Zbog čega je potrebna: Član 4(3) Direktive o standardima za kvalifikaciju i član 8(2)(a) Direktive o postupku azila predviđaju individualno sprovođenje postupka azila. To znači da relevantne individualne i kontekstualne okolnosti podnosioca zahteva moraju biti dokumentovane od strane postupajućeg organa koji će ih propisno razmotriti tokom postupka azila. UNHCR je u nedavno objavljenoj publikaciji takođe naglasio da:

Oni koji sprovode saslušanja i donosioci odluka moraju imati na umu i uzeti u obzir individualne i kontekstualne okolnosti u kojima se nalazi podnosilac zahteva u svim aspektima ispitivanja zahteva, uključujući i tokom procesa ocene kredibiliteta. Zapravo, to je pravni zahtev.⁷⁴

Više detalja: Faktori o kojima je reč mogu biti starost, pol/rod, kulturni, obrazovni i jezički milje, invaliditet, zdravstveni problemi, trauma, seksualna orijentacija, sramota ili stigma, itd. Takve okolnosti značajno utiču na granice i rezultate ocene kredibiliteta. Štaviše, oni često vrše distorziju primene indikatora kredibiliteta. Prema tome, zanemarivanje individualnih okolnosti podnosioca zahteva za azil ne samo da će se oglušiti o zahtev za individualizacijom postupka, već će dovesti u pitanje i objektivnost zaključka donetog na ovaj način.

Razmatranje individualnih faktora zahteva **multidisciplinarni pristup**, koji će detaljnije biti objašnjen u Modulu B.⁷⁵

I PROCENA KREDIBILITETA MORA BITI STRUKTURIRANA

8. Nepristrastan pristup

Standard ukratko: Procena kredibiliteta trebalo bi da se sprovedi nepristrasno. Uticaj individualnih karakteristika i kontekstualnih okolnosti u kojima se nalazi donosilac odluke na zaključke o kredibilitetu trebalo bi svesti na minimum.

Zbog čega je potreban: Nepristrasno odlučivanje je zahtev definisan u članu 8(2)(a) Direktive o postupku azila i predstavlja profesionalni standard za državne službenike koji donose odluke

⁷³ IARLJ, *Assessment of Credibility in Refugee and Subsidiary Protection claims under the EU Qualification Directive – Judicial Criteria and Standards*, 2013, str. 36.

⁷⁴ UNHCR, *Beyond Proof*, str. 56.

⁷⁵ Vidi više u: UNHCR, *Beyond Proof*, poglavlje 3.

i sudije širom sveta. Zapravo, bez nepristrasnog pristupa, suštinski je nemoguće zamisliti donošenje objektivnih odluka o zahtevima za međunarodnu zaštitu (i objektivnih zaključaka o kredibilitetu). Ipak, važno je imati na umu da **nepristrasnost znači mnogo više od pukog izbegavanja situacije u kojoj donosilac odluke pristupa predmetu sa svesnom pristrasnošću**. Veliki korpus istraživanja pokazao je da subjektivni i iracionalni faktori ozbiljno utiču na odluke ljudi. Uz to, na proces odlučivanja presudno utiču individualne i kontekstualne okolnosti donosilaca odluka. U kontekstu postupaka azila, u kojima često postoji velika kulturološka, lingvistička i druga distanca između donosioca odluke i podnosioca zahteva, distorzivni efekat tih, često nesvesnih, okolnosti je još veći. Prema tome, nepristrasnost nalaže da donosilac odluke bude upoznat sa relevantnim individualnim i kontekstualnim faktorima i da nauči kako da svede na minimum njihov potencijalni distorzivni efekat. U tom smislu od ključnog su značaja dobro poznavanje samog sebe i sprečavanje sindroma izgaranja (burnout syndrome). Poglavlje 8 Modula B detaljnije se bavi ovim pitanjima.

I PROCENA KREDIBILITETA MORA BITI STRUKTURIRANA

9. Jasni zaključci

Standard ukratko: Rezultat procene kredibiliteta trebalo bi da budu jasni zaključci, izjave o tome koje materijalne činjenice se prihvataju kao kredibilne, a koje se odbijaju i da li je primenjen princip *in dubio pro reo*.

Zbog čega su potrebni: Član 9(2) Direktive o postupku azila zahteva da se, u slučaju odbijanja zahteva za azil, u odluci obrazlože činjenični i pravni razlozi za to. Negativni zaključci o kredibilitetu veoma često predstavljaju osnovne razloge za odbijanje zahteva za međunarodnu zaštitu, što znači da takvi zaključci moraju biti jasno obrazloženi u odluci. Evropski sud pravde detaljnije govori o ovoj obavezi u Presudi *M.M protiv Ministra pravde, jednakosti i reforme zakonodavstva Irske*, pozivajući se na članove 41(2), 47 i 48 Povelje EU o osnovnim pravima,⁷⁶ koja je definisala pravo na dobru upravu, pravo na pravično suđenje i pravo na odbranu (tim redom). Sud pravde smatra da:

[...] je obaveza obrazlaganja razloga za odluku koji su dovoljno specifični i konkretni da omogućće osobi da razume razloge odbijanja njegovog zahteva za azil prema tome nužna posledica principa poštovanja prava na odbranu.⁷⁷

Više detalja: Pored poštovanja gore navedenih temeljnih pravnih zahteva, postizanje jasnih zaključaka o kredibilitetu je ključno i iz sledećih razloga:

- ✓ U dvostepenom modelu, koji sada zahteva i pravo CJEU (vidi ranije), nije moguće preći na procenu potrebe za međunarodnom zaštitom dok god postoje ozbiljne sumnje u pogledu kredibiliteta materijalnih činjenica. Prema tome, prva faza trebalo bi da bude završena donošenjem jasnih zaključaka o kredibilitetu materijalnih činjenica, a ukoliko je potrebno i primenom principa *in dubio pro reo*.
- ✓ Odluke koje su utemeljene i koje predstavljaju jasne zaključke o kredibilitetu verovatnije će opstati i nakon žalbe ili sudske revizije. Pored toga što predstavljaju snažnije obrazloženje, one takođe daju i više „kredibiliteta” odluci u pogledu poštovanja svih ostalih zahteva navedenih u ovom poglavlju.

⁷⁶ Poglavlje o osnovnim pravima Evropske unije, 2010, OJ C83/389.

⁷⁷ Presuda M. M, para. 88.

10. Mogućnost komentarisanja negativnih zaključaka o kredibilitetu

Standard ukratko: Pre nego odluka bude doneta, donosioci odluka trebalo bi da podnosiocima zahteva za azil daju razumnu mogućnost da komentarišu pitanja koja mogu rezultirati negativnim zaključkom o kredibilitetu.

Zbog čega je potreban: Član 4(1) Direktive o standardima za kvalifikaciju nameće dužnost postupajućeg organa da saraduje sa tražiocem azila u procesu utvrđivanja relevantnih činjenica i okolnosti.⁷⁸ U tumačenju Evropskog suda pravde, koncept saradnje podrazumeva „saradnju dve strane ka zajedničkom cilju”.⁷⁹ Sud pravde je dalje precizirao:

Pravo na saslušanje [kako je definisano u Povelji EU o osnovnim pravima] garantuje svakoj osobi mogućnost da delotvorno iskaže svoje gledište tokom administrativnog postupka, a pre usvajanja bilo kakve odluke koja može negativno uticati na njegove interese [...].⁸⁰

Objasnjavajući svrhu ovog principa Sud pravde je naglasio:

Svrha ovog pravila je da onaj kome je upućena negativna odluka mora biti stavljen u položaj da predstavi svoje primedbe pre donošenja odluke da bi omogućio nadležnom organu da efikasno uzme u obzir sve relevantne informacije. Da bi se obezbedila stvarna zaštita takve osobe ili poduhvata, svrha ovog pravila je da im, inter alia, omogući da isprave svaku grešku ili prezentuju takve informacije koje se odnose na njihove lične okolnosti, a koje će biti u korist usvajanja ili neusvajanja odluke, ili u korist unošenja posebnog sadržaja u nju.⁸¹

Sud pravde detaljno govori o razlozima zbog kojih ovaj princip ima naročit značaj u oblasti azila:

Zaista, u ovoj vrsti postupka [za ispitivanje zahteva za međunarodnu zaštitu], koja se inherentno tiče teških ličnih i praktičnih okolnosti i u kojoj se jasno moraju zaštititi osnovna prava date osobe, pridržavanje ove proceduralne mere je od kardinalnog značaja. Ne samo da je uloga date osoba ključna jer je ona ta koja pokreće postupak i jedina koja može konkretno da objasni šta joj se dogodilo i okolnosti u kojima se to dogodilo, već će odluka biti od presudne važnosti za nju.⁸²

Evropski sud za ljudska prava takođe je u svojoj presudi naglasio da:

[...] na državi leži odgovornost da razveje svaku sumnju o riziku od ponovnog izlaganja postupanju suprotnom članu 3 u slučaju da se ovo proterivanje dogodi.⁸³

UNHCR je, slično, naglasio da:

[...] dok bi obično početni intervju bio dovoljan da priča podnosioca zahteva za azil izađe na videlo, možda će biti potrebno da ispitivač razjasni sve očigledne nedoslednosti i reši sve kontradikcije u sledećem intervjuu, i da nađe objašnjenje za eventualno pogrešno predstavljanje ili prikrivanje materijalnih činjenica.⁸⁴

IARLJ dodatno potvrđuje ovo načelo u svojim smernicama:

⁷⁸ Vidi više u poglavlju 1, pododjeljak 1.2. i načelo „zajedničke obaveze” u ovom poglavlju.

⁷⁹ Presuda M. M, para. 59.

⁸⁰ Presuda M. M, para. 87.

⁸¹ *Sopropé – Organizações de Calçado Lda v Fazenda Publica*, Evropski sud pravde, C-349/07 od 18. decembra 2008. godine, para. 49.

⁸² Presuda M. M, para. 43.

⁸³ R.C. protiv Švedske, ECtHR, App no. 41827/07, para. 55.

⁸⁴ Priručnik UNHCR-a, para. 199.

Uzimajući u obzir lične okolnosti tražioca međunarodne zaštite, trebalo bi mu jasno predočiti uticaj nedoslednosti i razlika u dokazima za ocenu kredibiliteta i pružiti mu mogućnost da odgovori. Odgovori i objašnjenja tražioca azila na pitanja o očitim kontradikcijama moraju biti uzeti u obzir. [...]

Svim tražiocima azila mora biti data razumna mogućnost da odbace, objasne ili obezbede olakšavajuće okolnosti u odnosu na kontradiktorne ili zbunjujuće dokaze koji su od materijalnog značaja i koji potencijalno dovode u pitanje osnovne elemente njihovog zahteva za azil.⁸⁵

S obzirom da negativni zaključci o kredibilitetu obično igraju ključnu ulogu u odlukama o međunarodnoj zaštiti, u svetlu gore navedenih jedinstvenih pravila i standarda, organi koji odlučuju dužni su da pruže razumnu mogućnost podnosiocima zahteva da razjasne materijalne nedoslednosti, neodređenosti, kontradikcije i neuverljive navode svojih zahteva. To se obično događa tokom **dopunskog saslušanja** i/ili pružanjem **mogućnosti da obezbede dodatne dokaze**. Ukoliko podnosilac zahteva samo bude informisan o negativnom zaključku o kredibilitetu u konačnoj odluci bez da mu je data mogućnost da pruži objašnjenje ili dodatne dokaze koji potvrđuju njegove iskaze, postoji opasnost da proces odlučivanja bude suprotan gore navedenim pravnim zahtevima. Ovi principi su čvrsto utemeljeni u međunarodnim presudama i smernicama nekoliko država.

Više detalja: Važno strateško razmišljanje može dodatno podržati poštovanje gore navedenih temeljnih pravnih zahteva. Iskustvo pokazuje⁸⁶ da su negativni zaključci o kredibilitetu (posebno oni koji se odnose na indikatore internog kredibiliteta) ponekad rezultat jednostavnog nesporazuma, jezičkih ili kulturoloških barijera, ili prirodne disfunkcije ljudskog pamćenja.⁸⁷ S druge strane, u određenom broju evropskih zemalja često se čuje prigovor da postupci azila traju isuviše dugo, posebno ukoliko se uzmu u obzir različiti stepeni žalbenog procesa. Uskratiti tražiocima azila mogućnost da komentarišu negativne zaključke o kredibilitetu pre donošenja odluke, pa time i da brzo razjasne probleme nastale zbog prethodno navedenih faktora distorzije, može da doprinese produžavanju postupka. Greške u prevodu, nesporazumi i slično, tada će morati da budu razjašnjeni u potencijalno dugačkom žalbenom postupku, koji može da rezultira i odbacivanjem odluke koju je donela niža instanca i vraćanje predmeta na ponovno odlučivanje.⁸⁸

U tabeli koja sledi rezimirana su još jednom četiri vodeća principa i deset konkretnih standarda, sa naglaskom na njihov kratak sadržaj i pravni osnov:

⁸⁵ IARLJ, *Assessment of Credibility in Refugee and Subsidiary Protection claims under the EU Qualification Directive – Judicial Criteria and Standards*, 2013, str. 34 i 35.

⁸⁶ Uključujući i dugogodišnje iskustvo autora u individualnim slučajevima.

⁸⁷ Vidi detaljno u Modulu B.

⁸⁸ U slučajevima kada žalbeni organ ili sud nemaju pravo da sami odluče u predmetu. Vidi primere u: Gábor Gyulai and Tudor Roșu, *Structural Differences and Access to Country Information (COI) at European Courts Dealing with Asylum*, Mađarski helsinški odbor, jul 2011, poglavlje 2.5.

Principi/standardi		Kratak opis standarda	Glavni pravni osnov ²
STRUKTURA	1. Deo dvostepenog pristupa ispitivanju zahteva za azil	Odluke o dodeli međunarodne zaštite potrebno je donositi u dvostepenom pristupu. U fazi jedan prikupljaju se relevantne informacije, identifikuju materijalne činjenice i procenjuje njihov kredibilitet. Faza dva (koja započinje po završetku faze jedan) je procena osnovanog straha od progona i stvarnog rizika od ozbiljne povrede.	Presuda Suda pravde EU (<i>Presuda M.M.</i>) Smernice UNHCR-a
	2. Uravnotežena procena upotrebno jasnih indikatora	Procena kredibiliteta (deo faze jedan gore navedenog procesa) mora biti strukturirana uz korišćenje jasnih indikatora. Iskaze podnosioca zahteva i druge dokaze potrebno je proceniti „u celosti” korišćenjem jasnih indikatora kredibiliteta. Zaključci o kredibilitetu ne smeju biti zasnovani na samo jednom indikatoru.	Smernice UNHCR-a
PRAVIČNOST	3. Zajednička dužnost	Procena kredibiliteta sprovodi se u vidu zajedničke saradnje tražioca azila i donosioca odluke. Svaki od njih ima jasne dužnosti u ovom procesu, kako je definisano zakonom i smernicama EU.	Direktiva o standardima za kvalifikaciju, čl. 4 Presuda Suda pravde EU (<i>Presuda M.M.</i>)
	4. Fokus na materijalne činjenice	Procena kredibiliteta trebalo bi da se fokusira na materijalne činjenice zahteva (ključne elemente koji su direktno relevantni za odlučivanje o potrebi za međunarodnom zaštitom). Zaključci o kredibilitetu ne smeju biti zasnovani na zaključcima koji se odnose na nebitna ili periferna pitanja zahteva.	Smernice UNHCR-a
	5. In dubio pro reo	Podnosiocu zahteva za azil je potrebno verovati ukoliko je njegov zahtev koherentan i kredibilan opšte uzevši, ali ako i dalje postoji nedostatak dokaza ili jasnoće u tumačenju nekog od njegovih iskaza.	Direktiva o standardima za kvalifikaciju, čl. 4(5) Praksa Evropskog suda za ljudska prava Smernice UNHCR-a
OBJEKTIVNOST	6. Procena na osnovu dokaza	Zaključci o kredibilitetu moraju biti zasnovani na dokazima i njima potkrepljeni, a u procesu procene potrebno je razmotriti sve raspoložive i relevantne dokaze. Zaključke o kredibilitetu ne bi trebalo bazirati na neutemeljenim pretpostavkama, spekulacijama, stereotipima, intuiciji ili „osećaju”.	Direktiva o postupku azila, čl.8(2) Smernice UNHCR-a
	7. Individualna procena	Procenu kredibiliteta potrebno je sprovoditi individualno, uz dužno razmatranje individualnih i kontekstualnih okolnosti podnosioca zahteva za azil.	Direktiva o standardima za kvalifikaciju, čl. 4(3) Direktiva o postupku azila, čl. 8(2)(a) Smernice UNHCR-a
	8. Nepriistrasan pristup	Procenu kredibiliteta potrebno je sprovoditi nepristrasno. Uticaj individualnih i kontekstualnih okolnosti donosioca odluka na zaključke o kredibilitetu potrebno je svesti na minimum.	Direktiva o postupku azila, čl. 8(2)(a) Smernice UNHCR-a
	9. Jasni zaključci	Rezultat procene kredibiliteta trebalo bi da budu jasni zaključci, u kojima se navodi koje materijalne činjenice se smatraju kredibilnim, koje se odbacuju i da li je primenjen princip <i>in dubio pro reo</i> .	Direktiva o postupku azila, čl. 9(2) Povelja o osnovnim pravima EU, čl. 41(2), 47 i 48 Presuda Suda pravde EU (<i>Presuda M.M.</i>) Smernice UNHCR-a
TRANSPARENTNOST	10. Mogućnost komentarisanja negativnih zaključaka o kredibilitetu	Donosioci odluka dužni su da daju podnosiocima zahteva razumnu mogućnost da komentarišu pitanja koja mogu rezultirati negativnim zaključcima o kredibilitetu pre nego odluka bude doneta.	Direktiva o standardima za kvalifikaciju, čl. 4(1) Presude Suda pravde EU (uključujući <i>Presudu M.M.</i>) Presude Evropskog suda za ljudska prava Smernice UNHCR-a

89 Uz smernice IARLJ i nacionalne smernice, kao i nacionalne presude i sadržaj Kurikuluma EU o azilu.

U nedavnoj publikaciji o oceni kredibiliteta u sistemima azila u EU, UNHCR je predstavio tabelarnu listu koja kratko rezimira mnoge standarde o kojima je bilo reči u ovom poglavlju i koja pokazuje koristan model trenutka i načina njihove primene tokom procesa odlučivanja.⁹⁰ Ovom listom završava se Modul A ovog priručnika:

STRUKTURISANI PRISTUP POSTUPKU OCENE KREDIBILITETA

Proces odlučivanja o dodeli međunarodne zaštite se sprovodi pristupom koji se sastoji od dve faze. U fazi jedan se prikupljaju relevantne informacije, identifikuju materijalne činjenice zahteva i odlučuje o tome da li su (ili ne) prihvatljivi iskazi i drugi dokazi koje je predstavio podnosilac zahteva. Druga faza predstavlja analizu osnovanog straha od progona i stvarnog rizika od ozbiljne povrede.

KORACI

OBJAŠNENJE

FAZA JEDAN: Ocena kredibiliteta iskaza podnosioca zahteva i drugih dokaza

Beleška: mogućnost komentarisanja potencijalno nepovoljnih zaključaka o kredibilitetu mora biti pružena sve do donošenja odluke.

KORAK 1: PRIKUPITI SVE INFORMACIJE DA SE POTKREPI ZAHTEV

Podnosilac zahteva za azil i donosioci odluka moraju prikupiti sve iskaze i druge dokaze koji potkrepljuju zahtev. Dokaze koji se odnose na zahtev može podneti podnosilac zahteva ili ih može prikupiti donosilac odluka do trenutka kada konačna odluka bude donesena. Ispitivanje činjenica iz zahteva trebalo bi da bude širokog obima jer podnosilac zahteva ne mora biti upoznat sa osnovama za dodelu međunarodne zaštite.

KORAK 2: ODLUKA O MATERIJALNIM ČINJENICAMA

Kada donosilac odluka prikupi sve činjenice predmeta, odlučuje o tome koje od njih mogu biti u vezi sa osnovama za dodelu međunarodne zaštite. Odluke o tome da li dodeliti status donose se na osnovu procene materijalnih činjenica zahteva. Materijalne činjenice tiču se suštine zahteva i moraju biti jasno utvrđene.

KORAK 3: OCENITI KREDIBILITET SVAKE MATERIJALNE ČINJENICE

Pri proceni kredibiliteta svake materijalne činjenice, donosilac odluke razmatra indikatore kredibiliteta u svetlu individualnih i kontekstualnih okolnosti podnosioca zahteva i faktora koji potencijalno mogu uticati na njegovo tumačenje informacija.

KORAK 4: ODLUČITI KOJE MATERIJALNE ČINJENICE SU:

1. **Prihvatljive materijalne činjenice** – prihvatljive materijalne činjenice su dosledne, dovoljno detaljne i uverljive, bilo da su potkrepljene dokumentima i drugim dokazima ili ne.
2. **Odbijene materijalne činjenice** – odbijene činjenice su one kojima nedostaje dovoljno detalja, koje su nedosledne i neuverljive.
3. **Neizvesne materijalne činjenice** – neizvesne činjenice su one koje nisu potkrepljene dokumentima ili drugim dokazima ili one činjenice kod kojih i dalje postoji element sumnje.

⁹⁰ UNHCR, Beyond Proof, str. 261.

**KORAK 5:
RAZMOTRITI DA
LI PRIMENITI
NAČELO IN
DUBIO PRO REO
NA ČINJENICE U
KOJE SE SUMNJA**

Razmotriti da li primeniti načelo in dubio pro reo na svaku od preostalih materijalnih činjenica u odnosu na koje ostaje element sumnje u slučaju kada su iskazi u celini dosledni, uverljivi i u skladu sa informacijama o zemlji porekla i kada su razumna sva objašnjenja podnosioca zahteva u vezi sa očitim kontradikcijama, nedoslednostima, propustima i neuverljivostima.

**PISANA ODLUKA:
JASNO NAVESTI
KOJE ČINJENICE
SE PRIHVATAJU
A KOJE SE
ODBIJAJU
OBRAZLOŽITI
RAZLOGE ZA
TAKVU ODLUKU**

Nabrojati sve prihvaćene materijalne činjenice koje će biti uzete u obzir u drugoj fazi koja obuhvata analizu osnovanog straha i ozbiljne povrede. To će biti materijalne činjenice prihvaćene u četvrtom koraku, kao i one koje su prihvaćene u petom koraku nakon primene načela in dubio pro reo. Navesti razloge za prihvatanje/odbijanje svake materijalne činjenice.

FAZA 2: ANALIZA OSNOVANOG STRAHA I OZBILJNE POVREDE

Dodatna literatura (po preporuci autora)

Byrne R, *Assessing Testimonial Evidence in Asylum Proceedings: Guiding Standards from the International Criminal Tribunal*, 2007, *International Journal of Refugee Law*, Volume 19, broj 4, str. 609.

European Asylum Support Office, *Country of Origin Information Report Methodology*, 2012.

European Union, *Common EU Guidelines for Processing Country of Origin Information (COI)*, 2008.

Gyulai G and Roşu T, *Structural Differences and Access to Country Information (COI) at European Courts Dealing with Asylum*, Mađarski helsinški odbor, 2011.

Gyulai G, *Country Information in Asylum Procedures – Quality as a Legal Requirement in the EU*, drugo izdanje, Mađarski helsinški odbor, 2011.

UK Border Agency, *Considering the Protection (Asylum) Claim and Assessing Credibility*, 2012.

IARLJ, *Assessment of Credibility in Refugee and Subsidiary Protection Claims under the EU Qualification Directive - Judicial Criteria and Standards*, 2013 .

Canadian Council for Refugees, *The Experience of Refugee Claimants at Refugee Hearings at the Immigration and Refugee Board*, 2012.

Kagan M, *Is Truth in the Eye of the Beholder? Objective Credibility Assessment in Refugee Status Determination*, 2003, *Scholarly Works Paper*, str. 633.

Noll G. (ur.), *Proof, Evidentiary Assessment and Credibility in Asylum Procedures*, 2005.

Austrian Red Cross/ACCORD, *Researching Country of Origin Information – A Training Manual*, drugo izdanje, 2013.

Sweeney J, *Credibility, Proof and Refugee Law*, 2009, *International Journal of Refugee Law*, Volume 21, broj 4, str. 700.

UNHCR, *Beyond Proof – Credibility Assessment in EU Asylum Systems*, 2013.

UNHCR, *Handbook and Guidelines on Procedures and Criteria for Determining Refugee Status under the 1951 Convention and the 1968 Protocol Relating to the Status of Refugees*, 2011.

UNHCR, *Note on Burden and Standard of Proof in Refugee Claims*, 1998.

UNHCR, *Procedural Standards for Refugee Status Determination Under UNHCR's Mandate*, 2003.

Modul B:

MULTIDISCIPLINARNO UČENJE



4. DISTORZIJE I REŠENJA U MULTIDISCIPLINARNOM OKVIRU

UVOD

Prvi deo ovog priručnika bavio se pravnim i proceduralnim okvirom ocene kredibiliteta. Modul B će doprineti **osnaživanju određenih veština i oblasti znanja** neophodnih za pravilnu primenu metodologije i principa o kojima je bilo reči u Modulu A.

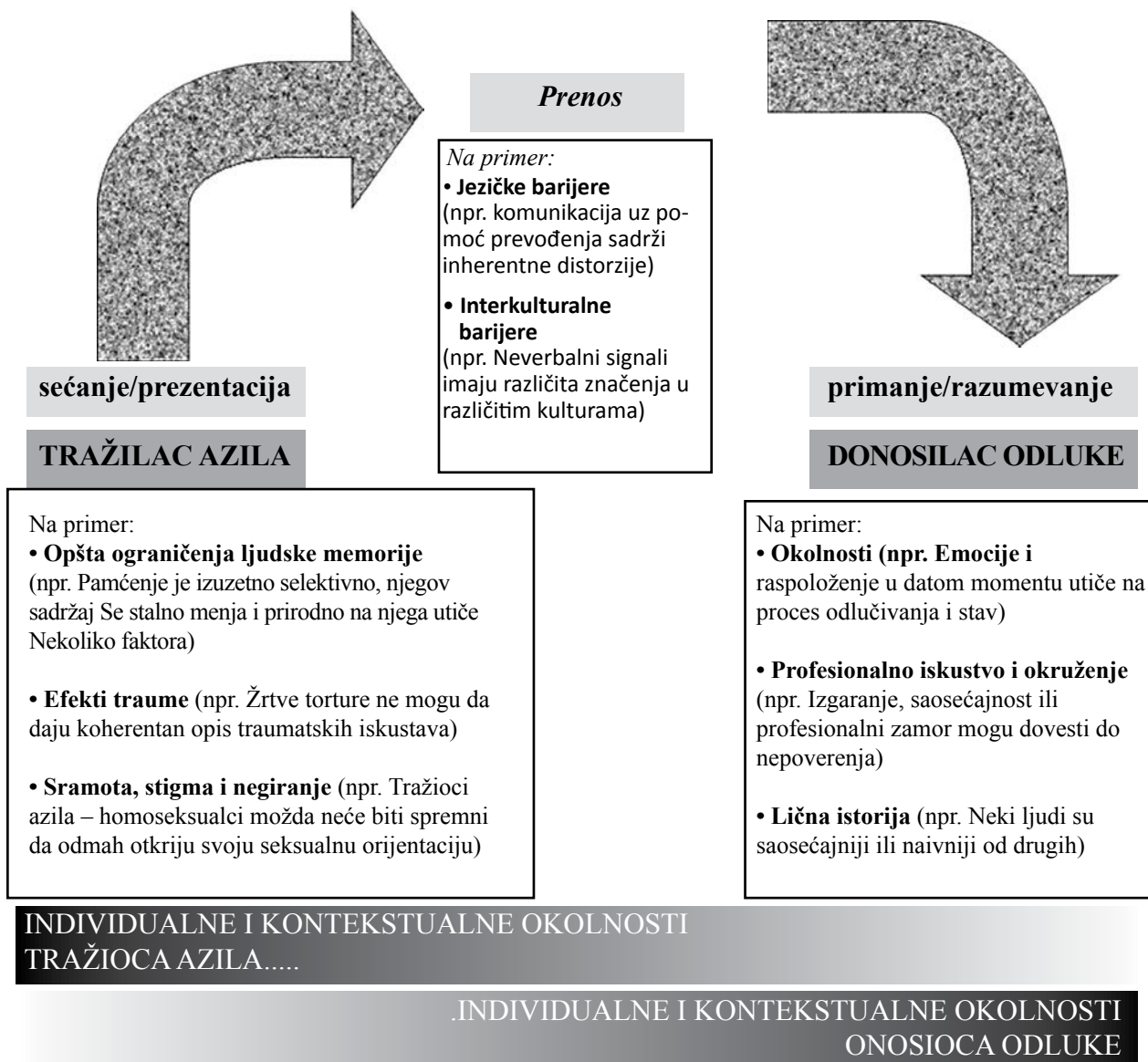
Ovo poglavlje služi kao **uvod** u Modul B. Njegov glavni cilj je da pruži pregled brojnih **faktora koji mogu iskriviti ili na neki drugi način uticati na praktičnu upotrebu indikatora kredibiliteta**. Takođe će biti reči o tome kako usavršavanje **znanja, veština i stavova** može pomoći u rešavanju ovih posebnih izazova i **smanjiti mogućnost greške** u postupcima ocene kredibiliteta.

U Modulu A prikazan je konceptualni i proceduralni okvir postupaka za procenu kredibiliteta, indikatore kredibiliteta i vodeće principe za njihovu upotrebu. Međutim, praksa pokazuje da ovo znanje postaje prihvaćeno i praktično primenjivo samo ako se stavi u širi, multidisciplinarni kontekst. Primenjeni u praksi, indikatori kredibiliteta predmet su niza **faktora distorzije** koje nije moguće zanemariti. Prema tome, **multidisciplinarno učenje** je neophodno da bi se smanjili efekti distorzije i delotvorno primenili indikatori kredibiliteta i odnosni vodeći principi.

Za pravilnu ocenu kredibiliteta, **informacije koje prezentuje podnosilac zahteva (a koje služe kao osnov za korišćenje indikatora kredibiliteta)** moraju biti na odgovarajući način:

- 1) **Prizvane u sećanje i prezentovane;**
- 2) **Prenete;**
- 3) **Primljene i shvaćene.**

Svaka distorzija ili ometanje koje dovodi u zabludu u bilo kom momentu ovog procesa može za rezultat imati subjektivne, pristrasne ili pravno pogrešne zaključke o kredibilitetu. Na ovaj proces **snažno utiču individualne i kontekstualne okolnosti kako podnosioca zahteva tako i donosioca odluka**. Osim opštih ograničenja ljudskog pamćenja, niz individualnih i kontekstualnih faktora određuje način na koji je tražilac azila sposoban da se seti i prezentuje informacije relevantne za ocenu kredibiliteta. Trauma, sramota, stigma ili poricanje ozbiljno ograničavaju ovu sposobnost. Međutim, na ovaj proces bitno utiče i niz drugih individualnih karakteristika (starost, pol/rod, obrazovanje, profesija, vera, itd.). Okolnosti, iskustva i stavovi donosioca odluke utiču na način na koji on prima i procenjuje informacije koje dobija od podnosioca zahteva. Kulturološke i lingvističke barijere između tražioca azila i donosioca odluka mogu u znatnoj meri iskriviti ključne informacije u procesu transmisije. Dijagram koji sledi prikazuje, a moguće ga je dopuniti, glavne faktore distorzije i trenutak u kome oni mogu napraviti problem. Imajte na umu da **na ovaj proces utiču individualne i kontekstualne okolnosti tražilaca azila i donosioca odluka**. U te okolnosti spadaju starost, pol/rod, obrazovanje, vera, društveni status, itd.



To znači da je procena kredibiliteta i odlučivanje o azilu **mnogo više od pravnog pitanja**. Bez pravilnog razmatranja i korišćenja naučnih dostignuća u drugim oblastima postoji opasnost da proces i njegovi rezultati budu manjkavi. U svojoj nedavnoj publikaciji o proceni kredibiliteta, UNHCR takođe naglašava potrebu za **multidisciplinarnim pristupom**:

Da bi uzeo u obzir individualne i kontekstualne okolnosti podnosioca zahteva, donosilac odluke mora prevazići geografske, kulturološke, društveno-ekonomske, polne, rodne, obrazovne i verske prepreke i imati u vidu različita individualna iskustva, temperamenta i stavove. Ovi faktori i okolnosti protežu se preko niza disciplina uključujući neurobiologiju, psihologiju, studije roda i kulture, antropologiju i sociologiju. Shodno tome, potrebno je da ceo proces procene kredibiliteta bude valjano dopunjen značajnim korpusom relevantnih empirijskih dokaza koji postoje u ovim oblastima.⁹¹

Ovaj zahtev je takođe **eksplicitan u pravu EU**. Prema članu 4(3) Direktive o standardima za kvalifikaciju:

Procena zahteva za međunarodnu zaštitu vrši se individualno i uzima u obzir: [...]

(c) individualni položaj i lične okolnosti podnosioca zahteva uključujući i faktore

⁹¹ UNHCR, Beyond Proof, str. 56.

poput sredine iz koje dolazi, njegovog pola/roda i starosti, da bi mogao da proceni da li dela kojima je on bio ili bi mogao biti izložen predstavljaju progon ili ozbiljnu štetu, na osnovu ličnih okolnosti podnosioca zahteva; [...]

Ova odredba nameće jasnu obavezu organima koji se bave azilom da sprovedu procenu kredibiliteta uz odgovarajuću pažnju na individualne i kontekstualne okolnosti podnosioca zahteva. Član 8(2) Direktive o postupku azila dalje predviđa:

[...] Države članice dužne su da obezbede:

(a) ispitivanje zahteva i odlučivanje bude **individualno, objektivno i nepristrasno**; [...]

Objektivno i nepristrasno odlučivanje nalaže poznavanje funkcionisanja ljudskog pamćenja i realna očekivanja u pogledu sposobnosti tražioca azila da se ispravno seti događaja iz prošlosti uz prisustvo ili odsustvo traume. Interkulturalni i jezički faktori distorzije, kao i lične okolnosti donosioca odluke moraju biti poznati i adekvatno rešeni da bi se izbegla subjektivnost i pristrasnost.

Inherentne teškoće i faktori distorzije prilikom procene kredibiliteta mogu delovati obeshrabrujuće. Međutim, iskustvo pokazuje da mogućnost greške može biti znatno umanjena a indikatori kredibiliteta i odnosnih vodećih principa efikasnije primenjeni u praksi putem **multidisciplinarnog učenja**.



No, šta znači multidisciplinarno učenje u kontekstu postupka procene kredibiliteta? To znači da delotvorna primena pravnih principa izloženih u Modulu A **zahteva određenu pripremu i kontekstualno učenje u drugim oblastima nauke**, posebno psihologiji, neurobiologiji, kulturnoj antropologiji i lingvistici. Čini se da je u proteklom periodu razmena informacija i međusobno dopunjavanje oblasti i azila prilično ograničena, što može dovesti do pogrešnih pretpostavki u procesu odlučivanja. Većina stručnjaka u oblasti azila nisu psiholozi, psihijatri, lingvisti, antropolozi ili stručnjaci za rodna pitanja. Međutim, nije potrebno postati stručnjak

za neku od ovih naučnih oblasti da bi neko bio sposoban da pravilno sprovodi procenu kredibiliteta. Takođe je očigledno da većina stručnjaka u oblasti azila nema mogućnosti da čita i proučava detaljnu akademsku literaturu koja je obično namenjena drugačijoj ciljnoj grupi (medicinskim stručnjacima, psiholozima, itd.). Prema tome, ovaj modul nudi **kompaktan i lako primenljiv zbir osnovnih znanja** iz naučnih oblasti koje nemaju veze sa pravom, a koje je potrebno posedovati i primenjivati u postupku procene kredibiliteta. Ovo izdanje uvodi problematiku ljudskog pamćenja, uticaj trauma i sindroma posttraumatskog stresnog poremećaja (PTSP), interkulturalne barijere i efekat individualnih i kontekstualnih okolnosti donosilaca odluka. Drugi tom ovog priručnika (čije se izdavanje očekuje 2014. godine) sadržaće naredni deo ovog modula i baviti se posebnim pitanjima koja se odnose na jezik i prevođenje, pol/rod, seksualnu orijentaciju, rodni identitet i decu. Na kraju modula biće navedene reference za dalje, detaljnije materijale.

Multidisciplinarno učenje u domenu ocene kredibiliteta, kao i svaka druga vrsta učenja, ima različite komponente. Tradicionalna klasifikacija koja se obično upotrebljava pravi razliku između **tri domena učenja: znanja, veština i stava**.⁹² Tabela koja sledi rezimira glavne karakteristike ova tri tipa učenja, uz primere osnovnih znanja, veština i stavova koje nastavnik u srednjoj školi mora da poseduje da bi mogao da radi svoj posao efikasno:

UČENJE	ZNANJE	Kognitivne sposobnosti	Pamćenje, strukturiranje, razumevanje, procena informacija i podataka, svest	<ul style="list-style-type: none"> - Zna i sposoban je da strukturira materijal koji je potrebno da prenese učenicima; - Posедуje izvesno znanje dečje psihologije i psihologije obrazovanja; - Zna šta se od učenika očekuje da znaju da bi uspešno prošli test, itd.
	VEŠTINE	Psiho-motoričke sposobnosti	Stručnost ili naučena sposobnost manuelne manipulacije stvarima ili verbalnim akcijama	<ul style="list-style-type: none"> - Lako koristi kompjuter, projektor, tablu i flipčart; - Ima čitljiv rukopis; - Sposoban je da priča jasno i glasno pred puno ljudi, na način koji je tinejdžerima razumljiv i privlačan, itd.
	STAV	Afektivne sposobnosti	Stečena sposobnost doslednog delovanja u datoj situaciji; psihološki, emocionalni sklop; osetljivost	<ul style="list-style-type: none"> - Veruje u svoju ulogu primera novoj generaciji, zna kako da pokaže samouverenost; - Sposoban da nađe pravu ravnotežu između pokazivanja nežnosti i discipline prema učenicima; - Zainteresovan za i saosećajan prema tipičnim izazovima adolescencije, itd.

Ova tri domena učenja su jednako važna, mada postoje varijacije. Uzimajući kao primer nastavnika u srednjoj školi, možemo da kažemo da stručnjak za matematiku ili modernu istoriju neće biti uspešan nastavnik ukoliko nije sposoban da jasno i strukturirano objašnjava ili ako ne može da poštuje vremenska ograničenja. Čak i dobro obučeni nastavnik engleskog jezika sa izvanrednim predavačkim i prezentacionim veštinama neće biti uspešan ukoliko ne može da se nosi sa stresom koji ovakva vrsta rada podrazumeva. Prema tome, ovaj modul će na kraju svakog poglavlja jednako naglašavati značaj sva tri domena, te dati ideje o tome šta je konkretno potrebno naučiti u vezi sa znanjem, veštinama i stavom.

92. Ovaj model zasniva se na radu Bendžamina Bluma (Benjamin Bloom) – američkog psihologa u oblasti obrazovanja pedesetih godina dvadesetog veka i često se naziva „KSA“. Iako je poslednjih decenija razvijen niz različitih modela (od kojih mnogi zasnovani na „KSA“) za svrhe ovog priručnika odabran je „KSA“ zato što je jednostavan i opšte prihvaćen.



ZAKLJUČAK

Da bi se pravilno primenili pravni koncepti kredibiliteta, indikatori i odnosni vodeći principi, informacije koje prezentuje podnosilac zahteva, a koji služe kao osnov za procenu kredibiliteta, moraju da budu prizvani u sećanje i prezentovani, preneseni, kao i primljeni i shvaćeni od strane donosioca odluke. Sećanje i prezentacija mogu biti ozbiljno iskrivljeni usled prirodnih ograničenja i karakteristika ljudskog pamćenja, uticaja traume, osećaja sramote ili drugih poteškoća. Prenos često biva iskrivljen usled jezičkih i kulturoloških barijera. Prijem i razumevanje mogu biti iskrivljeni usled kontekstualnih, profesionalnih i ličnih karakteristika donosioca odluka. Svaka od ovih smetnji može rezultirati subjektivnim, pristrasnim ili pravno pogrešnim zaključkom o kredibilitetu.

Nastanak greške moguće je uspešno umanjiti putem multidisciplinarnog učenja, tj. sticanjem barem osnovnog poznavanja relevantnih pitanja u oblasti psihologije, neurobiologije, kulturne antropologije i lingvistike. Učenje se sastoji od tri domena: učenja (kognitivne sposobnosti), veština (psihomotoričkih sposobnosti) i stava (afektivnih sposobnosti).

5. PAMĆENJE I NJEGOVA OGRANIČENJA

UVOD

Da bismo nešto zapamtili, potrebno je da

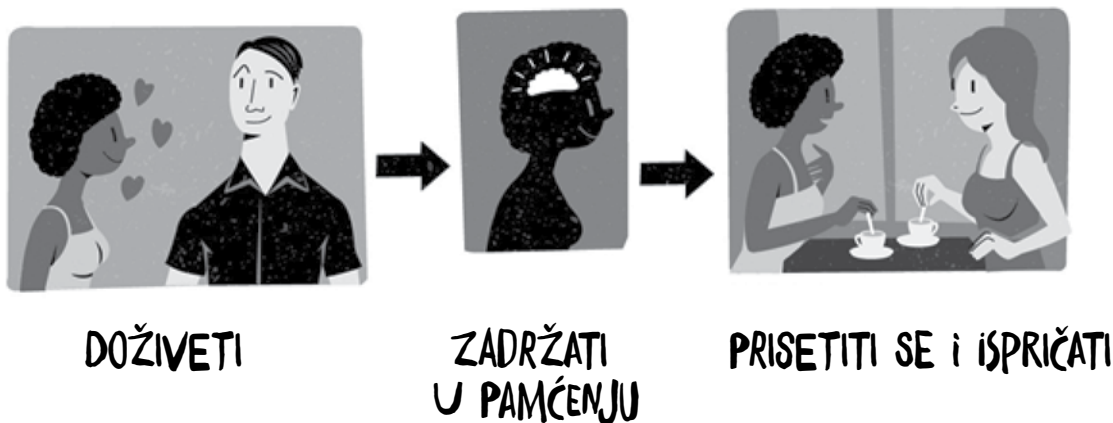
1. **to kodiramo** ili naučimo, što podrazumeva pažnju;
2. organizujemo i uskladištimo neke aspekte;
3. pronađemo i **rekonstruišemo** pojedinosti.

Postoje različiti načini na koje se svaka od ovih radnji odvija.

Ovo poglavlje će pomoći razumevanju:

- ✓ Različitih **vrsta** pamćenja;
- ✓ Kako se ljudi služe, skladište i prizivaju u sećanje ono što im se dogodilo;
- ✓ Zbog čega je pamćenje toliko često **nedosledno**;
- ✓ Kako da se izborite sa potencijalnim **odsustvom tačnog i doslednog pamćenja** materijalnih događaja koji su se dogodili tražiocima azila u prošlosti.

Puno je toga što još uvek ne razumemo o pamćenju. Ovo poglavlje pruža kratak pregled nekih od eminentnijih istraživanja koja pomažu da se osvetli funkcionisanje pamćenja. Kao i u ostatku ovog priručnika, poglavlje ne pretenduje da pruži sveobuhvatni akademski pregled.



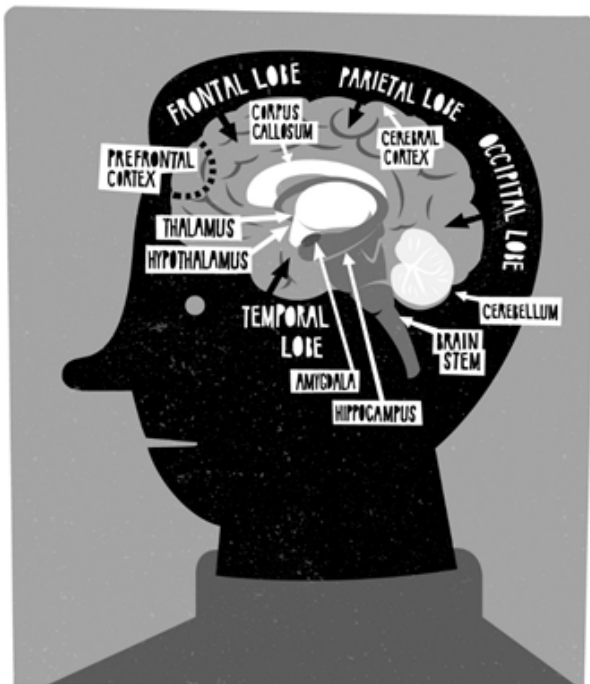
5.1. VRSTE PAMĆENJA

Sposobnost sećanja događaja iz prošlosti i učenja iz iskustva od ključne je važnosti za preživljavanje. Usled toga, pamćenje je jedan od fundamentalnih procesa mozga. To znači mnogo više od **eksplicitne (ili deklarativne) funkcije pamćenja**, koja podrazumeva ona sećanja do kojih možemo da dopremo svesno, poput sećanja na događaje iz prošlosti i pamćenje činjenica. To takođe podrazumeva implicitno učenje, pokrivanje niza nesvesnih funkcija, na primer **proceduralno pamćenje** i **emocionalno pamćenje**.

EksPLICITNO ili deklarativno pamćenje je dugoročno skladište sećanja kojima je moguće svesno pristupiti, a koje sadrži sećanja na događaje iz prošlosti (**epizodičko pamćenje**) i sećanje na činjenice i značenja (**semantičko pamćenje**). Deo mozga koji se smatra najvažnijim za eksplicitno pamćenje je hipokampus, struktura koja se nalazi duboko u mozgu. Međutim, angažovani su i drugi delovi mozga, kao na primer deo čeonog režnja (prefrontalni korteks) za koji se smatra da se koristi za pamćenje konteksta autobiografskog pamćenja.

Pitanja za razmišljanje...

Vredelo bi zastati, iako smo tek na početku. Slabosti pamćenja su očigledne. Da je to savršen sistem, onda bismo svi ostvarili rezultate od 100% na ispitima zasnovanim na pamćenju činjenica. Na primer, mogli biste da izrecitujete ovo celo poglavlje posle jednog jedinog čitanja i bez da ponovo pogledate u tekst. Nažalost, to je malo verovatno!



Primer **proceduralnog pamćenja** je kad se sećamo kako da vozimo bicikl. To zahteva ponavljanje složene aktivnosti uvek iznova. To je način na koji se uče sve motorne veštine ili kognitivne aktivnosti. Deo mozga koji je važan za proceduralno učenje je striatum, još jedna struktura koja se nalazi duboko u mozgu. Svesnom nije lako dostupno proceduralno pamćenje – čovek obično može da vozi bicikl ili svira na instrumentu a da pri tom ne bude svestan organizacije motornih radnji.

Drugi primer dugoročnog pamćenja odnosi se na **emocionalno učenje**. Uslovljavanje strahom je specifičan primer klasičnog (Pavlovljevog) uslovljavanja što podrazumeva kombinovanje neutralnog nadražaja (stimulusa) i nadražaja koji izaziva strah. Čuven je eksperiment u kome je Pavlov kombinovao

zvono sa davanjem hrane i vremenom su psi naučili da luče pljuvačku pri samom zvuku zvona, odnosno to je postala uslovna draž. Kod uslovljavanja strahom, ono što je prethodno bila neutralna draž (npr. zvono) pamti se kao izvor straha. Poznat je eksperiment u kome je jedan neurolog skrivao špenadlu u svojoj ruci svako jutro kada je posećivao pacijenta. Taj pacijent je izgubio sve svesno pamćenje usled neurološkog incidenta. Posle nekoliko jutara, pacijent je odbio da se rukuje sa doktorom iako nije mogao da objasni zbog čega. Čak nije mogao ni da se seti da se ikad ranije sreo sa ovim neurologom ali ipak je naučio da se ne rukuje sa njim.

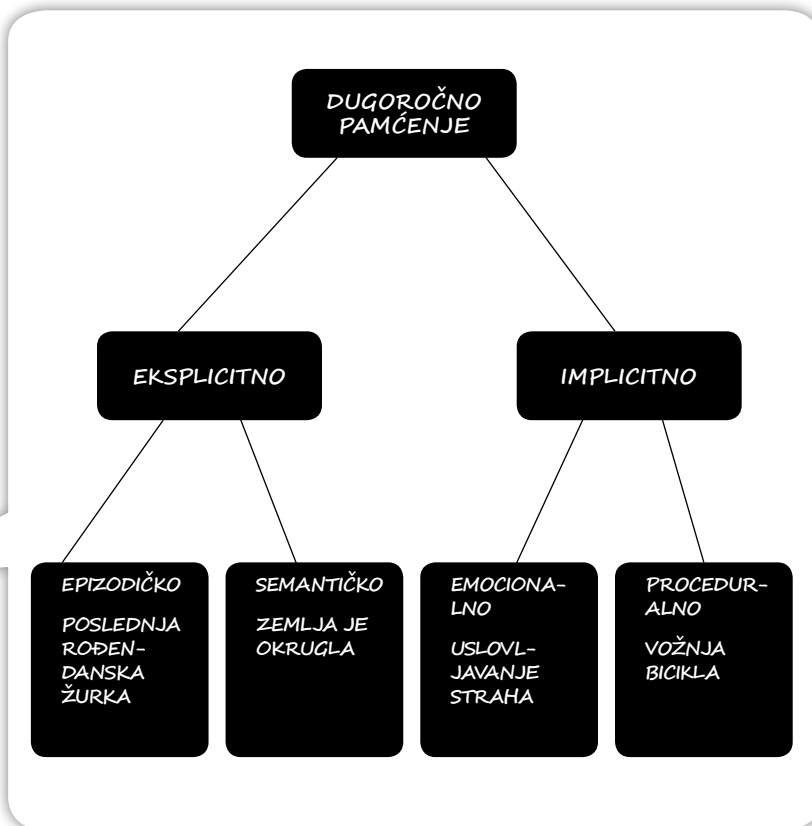
Emocionalno učenje može biti posebno važno za izbeglice jer su one verovatnije iskusile mnogo strašnije događaje nego većina drugih ljudi. Polje mozga koje je prvenstveno angažovano u sticanju ovih traumatskih sećanja predstavlja još jednu strukturu duboko u mozgu koja se zove amigdala. I u ovom slučaju, ta sećanja nisu uvek raspoloživa svesnom pamćenju ali se mogu pojaviti spontano, na primer **flešbekovi** (živa, uznemirujuća, često senzorna, traumatska

93 Nazvana po ruskom psihologu Ivanu Petroviču Pavlovu (1849-1936).

iskustva koja se ponovo preživljavaju, a obično kao da se događaju sada i ovde).

U kontekstu azila, verovatno će najrelevantnije biti epizodičko i semantičko pamćenje koje zajedno čine autobiografsko pamćenje, kao i emocionalno i posebno traumatsko pamćenje. O pitanjima koja se odnose na traumu i traumatsko sećanje bavićemo se u narednom poglavlju.

5.2 Epizodičko pamćenje

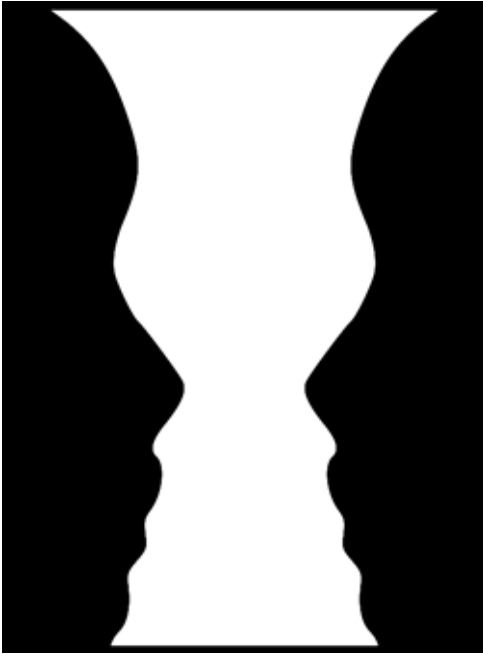


Epizodičko pamćenje odnosi se na sećanje **na događaje koje smo lično iskusili**. Epizodičko pamćenje zove se i „mentalno putovanje kroz vreme” jer podrazumeva osećaj prisustva događaju iz prošlosti. Epizodičko pamćenje je od ključnog značaja za ocenu kredibiliteta, jer se od tražioca azila očekuje da se seti, koherentno i uz puno pojedinosti, događaja koje je iskusio da bi „dobro prošao” sa indikatorima kredibiliteta (vidi Modul A).

1. Kodiranje događaja (epizodička sećanja)

Događaji koje iskusimo prvo **prolaze kroz faze sirovih oseća do delimično obrađenih percepcija**. Na primer, imamo običaj da u slici tražimo obrasce. Slika u daljem tekstu, uobičajena vizuelna iluzija, jednostavno predstavlja dvodimenzionalni crno-beli obrazac, ali izgleda kao vaza ili kao dva lica.⁹⁴

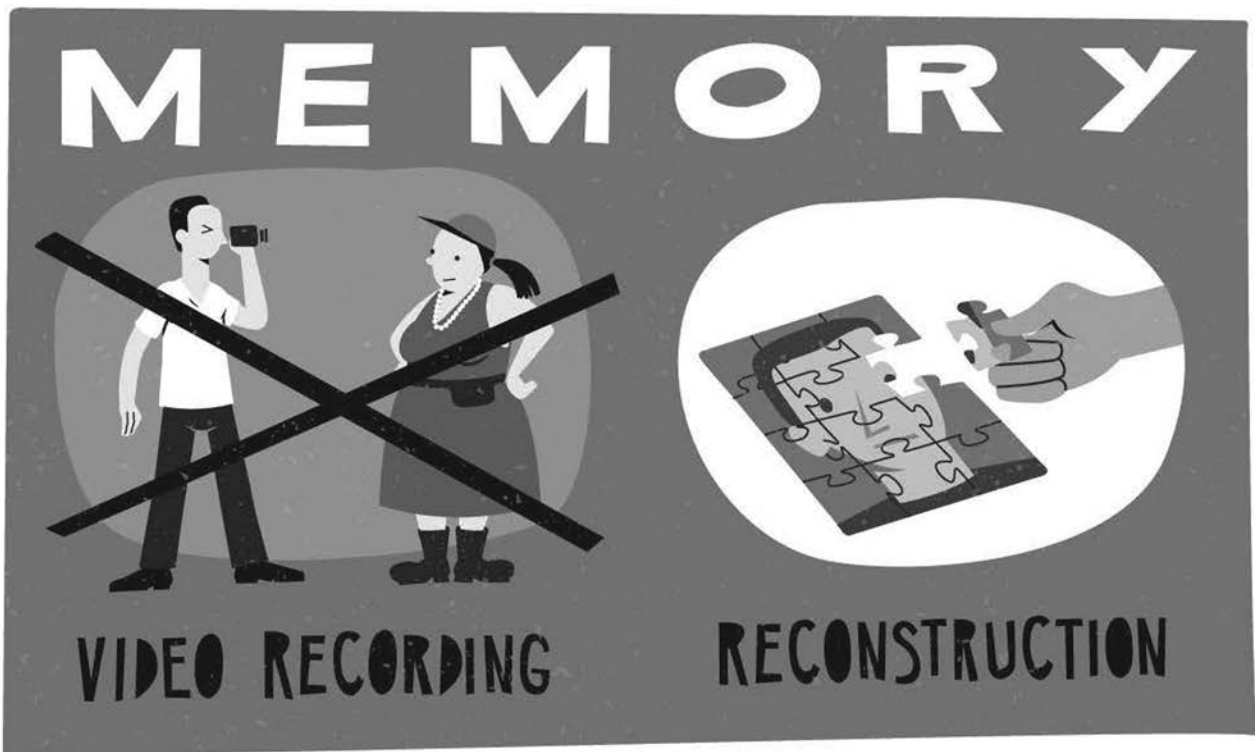
Informacija o događajima dolazi do hipokampusa gde se jedan deo kodira u skladište



kratkoročnog, radnog pamćenja. Neka od ovih sećanja ulaze u dugoročno skladište, a ostala se verovatno gube. Tačan mehanizam kodiranja još nismo sasvim dokučili ali on se vezuje za promene u funkciji neurona (npr. sinaptička plastičnost) i na nivou molekula.

Za svrhu ovog poglavlja, glavna poruka je da **u mozgu ne postoji običan video rekorder**. Umesto toga, **informacije se skladište i kodiraju na način koji je jedinstven svakom pojedincu** – u zavisnosti od njegovih iskustava i percepcije događaja. Ovaj proces kodiranja je ono što leži u osnovi prirode pamćenja – da je to **proces rekonstrukcije**, a ne bukvalno puštanje video trake.

Grupa naučnika koristila je neke atraktivne primere da bi pokazala kako ljudi mogu da budu toliko skoncentrisani



na zadatke da propuste najočiglednije stvari koje se dešavaju oko njih. U jednom primeru, pokazuju čoveka koji strancu (naučniku) pokazuje put. Na pola tog razgovora, drugi naučnik zameni mesto sa prvim, a čovek je toliko skoncentrisan na mapu i davanje uputstava da to uopšte ni ne primeti. **Pažnja** je veoma važna za ono čega ćemo se kasnije sećati od nekog događaja.

Veliki broj istraživanja bavio se svedocima zločina i uznemirujućih scena i sada je jasno da se **ljudi sećaju centralnih detalja scene mnogo bolje nego manje važnih, perifernih detalja**. Centralni detalji se definišu na različite načine, ali se, opšte uzevši, odnose na suštinu priče – šta je ko uradio kome – kao i na ono što je emocionalno bitno. „Bitnost” detalja može da proceni samo osoba koja je učestvovala u iskustvu. Ima i dokaza specifičnog **uticaja oružja**, pri čemu je pažnja svedoka do te mere usmerena na preteće oružje, da su, čini se, manje sposobni da kodiraju ili da se sete drugih pojedinosti situacije. Periferni detalji definišu se kao detalji

94 Izvor slike: Bela šolja ili dva crna lica? (autor i autorska prava: Bryan Derksen), 2. mart 2007, sa Wikimedia Commons.

95 Video zapise pogledati na: <http://www.theinvisiblegorilla.com/videos.html>.

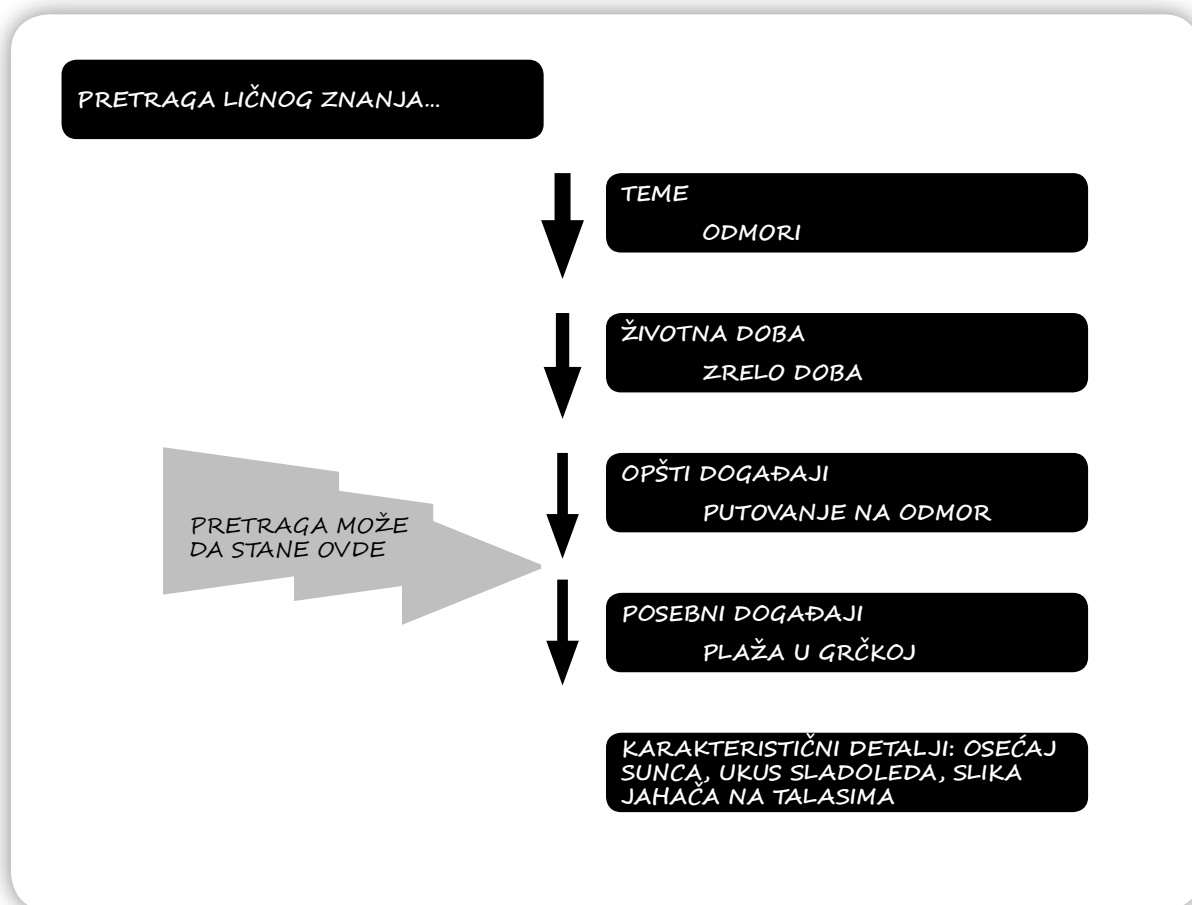
koji nisu od ključne važnosti za odvijanje nekog događaja – obično stvari kao što su datumi, vreme i druge prisutne osobe. Razlog za ovu „selektivnost” je očigledan: **kapacitet pamćenja je ograničen**; ono jednostavno ne može da kodira sve informacije.

2. Prizivanje događaja u sećanje (epizodička sećanja)

Vežbanje 5A

Pokušajte da se setite kad ste sedeli sami na plaži (ili na planini) na odmoru i zapišite kako ste se osećali u tom trenutku.

Jedan model opisuje vaše pretraživanje sećanja na sledeći način:



Ako vam se jednom ili više puta kad ste sedeli na plaži dogodilo nešto strašno, onda ste možda naučili da stanete sa pretragom na nivou „opštih događaja” – pre nego što doprete do bolnih sećanja. Ovo je poznato pod imenom **opšte pamćenje** i podrobno je proučavano kod ljudi koji pate od depresije i posttraumatskog stresnog poremećaja (PTSP), među drugim psihijatrijskim dijagnozama.

Ukoliko ste odgojeni tako da vrednujete opšte događaje koji su vas naučili važnu životnu lekciju, pre nego pojedinačne događaje, onda ćete možda svoju pretragu zaustaviti kod „putovanje na odmor”.⁹⁶

⁹⁶ Vidi više u pododeljku 5.5. Poglavlje 7 se takođe bavi kulturom i interkulturalnim pitanjima.

3. Pojediniosti epizodičkog pamćenja

Kako smo videli gore, **prizivanje pojedinosti nekog događaja u sećanje pre svega će zavisiti od toga čemu je osoba prisustvovala i šta je kodirala u tom trenutku**. Određene odlike događaja poput oružja, privući će pažnju čoveka na račun drugih, manje važnih (u tom trenutku) detalja.

Skloniji smo da verujemo nečijem pamćenju (a i sopstvenom) ukoliko ono sadrži upečatljive pojedinosti. Međutim, **efekat inflacije mašte** opisuje kako zamišljanje nečega može lako da nas dovede do toga da stvorimo „sećanje”, integrišemo ga sa svojim ostalim sećanjima, i postanemo uvereni da je to stvarno sećanje, iako je izmišljeno (na primer od strane naučnika ili ispitivača koji su „sugerisali” sećanja).

Vežbanje 5B

Sredovečni muškarac se setio kako mu je otac skretao misli kad je imao oko četiri godine pitanjem ko je bio prvi čovek koji je kročio na mesec. Jako su ga interesovala sletanja na mesec a ovaj događaj se desio dok je njegov otac razgovarao telefonom sa njegovom majkom koja mu je tek rodila mlađeg brata. Živo i sa ljubavlju se sećao svog oca koji ga na taj način smiruje; bio je jako uzbuđen zbog rođenja brata i u svom sećanju je mogao da „vidi“ oca na telefonu i skoro da „čuje“ njegov glas. Tek decenijama kasnije shvatio je da mu se brat rodio 1968. godine, godinu dana posle nego što je prvi čovek sleteo na mesec.⁹⁷

Koja su moguća objašnjenja ove neobične pojave? Zapišite svoje ideje.

Postoji nekoliko mogućih objašnjenja:

- ✓ Njegov otac je razgovarao sa nekim preko telefona, a dečak je bio uznemiren. Međutim, nije se radilo o rođenju brata. Sada zna da je bio uznemiren i zbog rođenja brata. Pomešao je dva događaja koji su ga uznemirili;
- ✓ Događaj se desio onako kako je opisano, ali otac je zapravo rekao „Šta misliš, ko će biti prvi čovek na mesecu?”;
- ✓ Otac ga je pitao nešto drugo. Sada zna da je bio zainteresovan za sletanje na mesec kada je bio dečak, tako da je taj delić saznanja o sebi sačuvao u sećanju na svoga oca koji govori o nečemu drugom (što je sada zaboravio, s obzirom da to nije bitan deo onoga što zna o sebi sada).

4. Šematsko pamćenje

Vežbanje 5C

Pokušajte da se setite šta ste juče radili. Možda ste bili na poslu i možete da se priselite nekog određenog posla koji ste radili – vreme u koje ste otišli na ručak, osobe s kojom ste razgovarali.

Sada pokušajte da se setite šta ste radili istog dana prošle nedelje, takođe na poslu.

Sada pokušajte da se setite šta ste radili istog dana prošle godine.

⁹⁷ Preuzeto iz: Martin Conway i Emily Holmes, *Memory and the Law: Recommendations from the Scientific Study of Human Memory*, 2008, British Psychological Society, str. 11-12.

Da li ste počeli da koristite reč „verovatno“ za svoja sećanja od pre godinu dana? Sa protokom vremena, veće su šanse da ćete se oslanjati na svoje znanje o mogućim stvarima koje radite na poslu pre nego da se stvarno sećate pojedinih događaja. Ovo **šematsko pamćenje** je jedan od načina na koji pristupamo određenim sećanjima.

Da li se sećate da ste platili račun poslednji put kad ste bili u restoranu? Verovatno počinjete da razmišljate o restoranima/kafeima, večerima/podnevim, ljudima s kojima izlazite na ručak ili večeru. Samog čina plaćanja ćete se lako setiti samo ako se nešto posebno dogodilo jednom kada ste plaćali, na primer da su vas jurili niz ulicu kada niste platili račun. Takođe, veće su šanse da ćemo se setiti prvog i najskorijeg primera nekog događaja.

Osim toga, očekivali bismo od ljudi da se sećaju onoga što se obično dešava. Drugi tipičan primer je efekat redovnih vizuelnih utisaka (npr. filmova) na šematsko pamćenje. Na primer, sudije u holivudskim filmovima i američkim televizijskim serijama uvek koriste mali čekić. To nije uobičajeno u mnogim evropskim zemljama. Kada bi se od osobe iz jedne od tih zemalja zahtevalo da se seti suđenja održanog pre mnogo godina, ona bi se možda „setila“ da je sudija koristio mali čekić jer je to način na koji oni smatraju da se sudije obično ponašaju (bar na televiziji). Često popunjavamo praznine u pamćenju pomoću takvih šematskih pojedinosti.

Ovo se takođe odnosi i na uznemirujuća sećanja. Studije žrtava seksualnog zlostavljanja ili fizičkog napada pokazuju kako se sećanja na pojedinačne epizode mogu stopiti ili pomešati.

Dužina vremena koje protekne od događaja zove se **period retencije (zadržavanja)**. Što je period retencije duži, to je verovatnije da će se ljudi oslanjati na šematska sećanja.

U svetlu svih ovih faktora, očigledno je da je sećanje na lična iskustva mnogo složeniji i teži proces nego što se uobičajeno misli. Kako se sažeto zaključuje u izveštaju o pamćenju Britanskog udruženja psihologa:

Sećanja obično sadrže samo nekolicinu visoko karakterističnih detalja. Detaljno sećanje na određeno vreme i datum iskustava je obično loše, kao i krajnje specifične informacije poput preciznog sećanja razgovora. Po pravilu, neuobičajeno je da u dugoročnom pamćenju postoji visoki stepen veoma specifičnih detalja.⁹⁸



ZAKLJUČAK

Epizodička sećanja su sećanja na lično proživljene događaje. Kodiranje pojedinosti događaja zavisi od toga na šta obraćamo pažnju u trenutku događaja. Ako nam se sličan događaj desi više puta, formiraćemo šematsko pamćenje koje postaje vrsta opšteg pamćenja, a na koje se oslanjamo kada više nismo u stanju da se setimo detalja.

⁹⁸ Martin Conway i Emily Holmes, *Memory and the Law: Recommendations from the Scientific Study of Human Memory*, 2008, British Psychological Society (naglasak dodat).

5.3. Semantičko pamćenje

Semantičko pamćenje je **pamćenje činjenica o sebi ili svetu**. Jednostavno rečeno, semantičko pamćenje je **znanje**.

Obično kada nešto po prvi put učimo, **počinjemo od epizodičkog iskustva**. Na primer, prvi put kada ste čuli da je Kairo glavni grad Egipta, možda ste došli kući i ispričali roditeljima šta ste učili na času toga dana. Tokom vremena, činjenice su osnažene čitanjem, filmovima i konačno posetom Kairu. Pamćenje je tada prešlo od sećanja na epizodu učenja u deo znanja. Sada se verovatno više ne sećate kako ste naučili činjenicu – iako mora da je postojao trenutak kada se to dogodilo.

1. Predmeti

Naučnici su proučavali ljude koji nakon povrede mozga imaju problema sa nazivima određenih vrsta predmeta – to je jedan od načina na koje psiholozi mogu da saznaju šta se dešava u mozgu. Većini ljudi koji imaju problema sa nazivima predmeta je lakše da se sete naziva ili da opišu nežive stvari, u poređenju sa slikama životinja i ljudi. Na primer, jedan pacijent sa akutnim oboljenjem mozga opisao je podmornicu kao „brod koji ide ispod mora” ali je pauka opisao kao „osobu koja traga za stvarima”.⁹⁹ Ovo intrigantno otkriće (koje je ponovo uočeno i kod drugih pacijenata sa povredom mozga) nameće pitanje kako ljudi skladište znanje.

Vežbanje 5D

Opišite (zapišite) šta je stolica.

Opišite (zapišite) leoparda nekome ko ne zna kakva je to životinja.

Ima li razlike u načinima na koji opisujete ova dva pojma?

Vaše semantičko pamćenje stvari i ljudi/životinja sadrži znanje o **vizuelnim i drugim senzornim karakteristikama**, kao i **funkcionalno znanje** o nameni stvari. Obratite pažnju u gornjem vežbanju: gde ste koristili funkcionalnije opise, a gde vizuelnije? Pažljivo osmišljena istraživanja dovela su do zaključka da se način na koji razlikujemo živa bića više oslanja na vizuelne (i druge senzorne) razlike, dok način na koji pravimo razliku između predmeta ima više veze sa njihovom funkcijom.

Vežbanje 5D

Opišite (zapišite) šta je stolica.

Opišite (zapišite) leoparda nekome ko ne zna kakva je to životinja.

Ima li razlike u načinima na koji opisujete ova dva pojma?

Većina ljudi loše uradi ovo vežbanje. Kako je to moguće ako svakodnevno više puta vidimo i koristimo ove novčiće i novčanice? Objašnjenje je da su novčići i novčanice predmeti, pa prema tome nas interesuje njihova namena („Mogu da platim time”) i glavne karakteristike („Koliko vredi”). Boja i druge slične (senzorne) karakteristike su mnogo manje važne. Takođe se setite onoga što je već rečeno o selektivnosti pamćenja.

⁹⁹ Elizabeth K Warrington i Tim Shallice, *Category Specific Semantic Impairments*, 1984, Brain, Volume 107, broj 3, str. 829.

Drugim rečima, dok je potrebno da znamo kako neko izgleda da bismo ga našli u redu, nije nam potrebno da znamo kako izgledaju svakodnevni predmeti (npr. novčići) da bismo ih koristili. Naše pamćenje daje prioritet onome što nam je najkorisnije – senzorne informacije o ljudima i životinjama i funkcionalne informacije o predmetima.

2. Karakteristike okruženja

Mnoge studije istraživale su šta se događa kada se ljudi sećaju karakteristika (zgrada, mostova) pejzaža. Ljudi se **ne sećaju tačno**, ali se često sećaju stvari u odnosu jednih prema drugima i sa distorzijama sećanja u pogledu udaljenosti i veličine.

Čovek organizuje svoje sećanje na predeo oko orijentira, kao što su crkve, džamije, spomenici ili supermarketi. Percepcija razdaljine oko tog orijentira tada može biti iskrivljena. Na primer, razdaljina između obične zgrade i orijentira izgledaće duža nego između orijentira i te zgrade.

Kada čoveka pitate za dužinu putovanja, on će biti pod utiskom broja orijentira, raskrsnica ili skretanja na putu. Ljudi pretpostavljaju da što je više orijentira, to je put duži. Putovanje usponima i nizbrdicama procenjuje se dužim.

Sve ovo su eksperimentalni nalazi – tako da ne primenjuju svi ove obrasce u svakom trenutku. Neki možda imaju posebno dobar osećaj za razdaljinu, ili su možda obučeni kao nadzornici gradilišta!

3. Vreme i datumi

Testiranje vremena i datuma je još jedan česti element u intervjuima za azil i ocenu kredibiliteta. Psiholozi su ga proučavali korišćenjem ličnih dnevnika. Na primer, naučnici će možda pitati grupu ljudi da vode dnevnik određen broj meseci, ili su nailazili na ljude koji su godinama vodili dnevnik. Onda naučnici koriste te dnevnik da testiraju sećanja ljudi na događaje koje su zabeležili. Čini se da prilično dobro možemo datirati događaje do oko dve nedelje unazad, ali protokom vremena od događaja postajemo sve gori i gori. U jednoj studiji dnevnika koji je vođen četiri meseca, datumi koji su kasnije navedeni odnosili su se na period od tri meseca unazad.¹⁰⁰

Sećanje na datume događaja možemo zadržati samo ako vežbamo, što je moguće:

- a) Ako potičemo iz kulture koja ceni precizno datiranje događaja,
- b) Ako nam je važno da zapamtimo neki datum (npr. rođendane i godišnjice).

Neobične i pamćenja vredne događaje je obično lakše zapamtiti ukoliko se o njima govori. Ali to ne važi za datume tih događaja, osim ukoliko se nije pričalo posebno o datumima. Na primer, u transportnom sistemu u Londonu su eksplodirale bombe 7. jula 2005. godine. Događaj je kolokvijalno poznat kao 7/7, tako da vam puno ljudi može reći dan i mesec. Međutim, mnogo manji broj ljudi će se setiti tačne godine. Koje godine se dogodio 11. septembar (N.B. rušenje Kula bliznakinja u Njujorku)?

- ✓ Javni događaji: U jednom istraživanju u Sjedinjenim Američkim Državama ljudi su pitani da kažu datum izricanja presude O. J. Simpsonu, događaj koji su mediji intenzivno pratili. Čak i oni koji su izjavili da su bili zainteresovani za suđenje naveli su pogrešan datum, sa marginom greške do tri godine (za nešto što se dogodilo pre samo osam meseci).¹⁰¹
- ✓ Lični događaji: Ljudi su pitani o medicinskim zahvatima ili zločinima (za koje postoje zabeleženi datumi). Ono što su naučnici otkrili (i što se obično dešava u takvim slučajevima) poznato je kao „**efekat teleskopa**”, pri kome ovi izrazito lično važni događaji obično bivaju upamćeni kao da su se dogodili u bližoj prošlosti nego što je to stvarno bilo.

¹⁰⁰ Charles P. Thompson, *Memory for Unique Personal Events: The Roommate Study*, 1982, *Memory&Cognition*, Volume 10, broj 4, str. 324.

¹⁰¹ Susan Bluck, Linda J. Levine i Tracy M. Lauhere, *Autobiographical Remembering and Hypernesia: A Comparison of Older and Younger Adults*, 1999, *Psychology and Aging*, Volume 14, broj 4, str. 671.

Neprecizno datiranje od strane podnosioca zahteva za azil može napraviti dve vrste problema:

- ✓ Prvo, ako donosilac odluke proveri datum i ustanovi da je netačan, a onda to smatra odsustvom istinitosti;
- ✓ Drugo, ako podnosilac proveri tačan datum i ispravi se kad ponovo bude upitan, uvodi očitu nedoslednost u svoj iskaz.

Vežbanje 5F

Zapišite datume deset događaja koji su se dogodili pre više od mesec dana. Ne zapisujte rođendane i druge događaje koji su povezani sa datumima. Zapišite događaje koji su bili i privatni i javni. Kojih se datuma sećate? A kojih ne? Za koje ste najsigurniji?

Kasnije pokušajte da proverite neke od tih datuma sa prijateljima/partnerima ili proverom na novinskim portalima (za javne događaje). Koliko njih ste se tačno setili? Da li vam je nešto pomoglo da se tačno setite (npr. povezujući ovaj događaj sa nečim što je bilo jasno povezano sa datumom, poput dana posle vašeg rođendana). Da li ste više bili u pravu u vezi onih za koje ste bili sigurniji, ili ne?

4. Učestalost, trajanje, sekvenciranje

Koliko puta ste se razboleli u poslednja tri meseca? Naučnici su zamolili grupu ljudi da vode dnevnik svog zdravlja tri meseca (i pretpostavili biste da će oni bolje pamtit svoje zdravstveno stanje u ovom periodu jer su vežbali – barem jednom - dok su pisali dnevnik). Kada im je pamćenje kasnije testirano, samo 65% odgovora koji su se odnosili na periode kada su bili bolesni je bilo tačno.¹⁰²

Koliko dugo ste bili bolesni u poslednja tri meseca? Isto istraživanje – kao i mnoga druga – pokazalo je da nismo baš dobri u proceni trajanja ili učestalosti događaja, čak i lično važnih.

Ako biste tokom jednog dana šetali gradom i fotografisali – da li mislite da biste fotografije mogli da **poređate pravilno** na kraju tog dana? Jedno istraživanje¹⁰³ je pokazalo tačnost od samo 50%. Dva meseca kasnije, mogli su da poređaju samo 36% fotografija pravilnim redom. Oba istraživanja pokazuju **da smo iznenađujuće loši kada se sećamo tačnog redosleda svojih iskustava.**



ZAKLJUČAK

Semantičko pamćenje je znanje. Semantička sećanja fizičkih karakteristika svakodnevnih predmeta, relativne pozicije i razdaljina u okruženju, datuma, trajanja, učestalosti i redosleda događaja su često veoma neprecizna. Pažljivo vođenje intervjua može pomoći ljudima da se tačnije prisete pojedinosti. Međutim, pritisak da „bude tačno“ će ohrabriti ljude da nagađaju, čime se unosi dodatna netačnost i, nakon ponovljenih intervjua, nedoslednost.

¹⁰² Gillian Cohen i Rosalind Java, *Memory for Medical History: Accuracy of Recall*, 1995, Applied Cognitive Psychology, Volume 9, broj 4, str. 273.

¹⁰³ Christopher D. B. Burt, Simon Kemp i Martin Conway, *Ordering the Components of Autobiographical Events*, 2008, Acta Psychologica, Volume 127, broj 1, str. 36.

5.4. Autobiografsko pamćenje

Ovo je termin koji se koristi za **sećanja na sopstvena iskustva koja su ključna za naše osećanje identiteta**. Autobiografsko pamćenje može da sadrži samo materijal koji smo sami stvorili u određenom trenutku. Drugim rečima, to je **naše iskustvo događaja, a ne sam događaj**. Ono, prema tome, nije potpuno i nikada ne može biti bukvalni zapis onoga što se dogodilo.

Jedna studija pokazala je da je na pitanje „Šta se dogodilo?“ dobijen najveći broj tačnih sećanja na događaje zabeležene u dnevniku. „Kada?“ je pitanje na koje je dobijen najmanji broj tačnih odgovora.¹⁰⁴

Vremenski reperi za tražioce azila ne moraju biti kalendarski, već događaji koji imaju **lični ili društveni značaj**. „Od erupcije vulkana Sveta Helena, da li vas je iko tukao?“¹⁰⁵ bio je naziv studije koja je istraživala načine da se poboljša tačnost ljudi pri izveštavanju o datumima da bi se umanjio „**efekat teleskopa**“. Postavljanje ovog pitanja učenicima iz severozapadne Amerike početkom osamdesetih godina dvadesetog veka poboljšalo je njihove procene vremena kad su im se određeni događaji desili, u poređenju sa odgovorima dobijenim samo na pitanje o datumima. Naravno, to ne bi funkcionisalo za bilo koga sa bilo kog drugog mesta ko nije doživeo erupciju tog vulkana. Događaji–reperi moraju biti lično važni.

Kada prizivamo neko iskustvo u sećanje, taj proces se zasniva na našim sećanjima onih aspekata događaja na koje smo obraćali pažnju, što će zavisiti od faktora poput naših osećanja u to vreme, ali takođe imajući u vidu druge atribute poput sampožnavanja i poznavanja sveta što je ograničeno našom kulturom. Na primer, možda ćemo rekonstruisati sećanje u kome kombinujemo znanje (na primer, ja sam živio u Kampali, volim plavu boju, imam sestru) sa sećanjima na pojedinosti određene epizode (na primer, kako sam se osećala u svojoj plavoj košulji kada sam išla u grad da posetim sestru). Prema tome, **ono što izgleda kao autobiografsko pamćenje takođe uvodi znanje o našim životima i našoj predstavi o sebi**. Opšte uzevši, čini se da je **verovatnije da sećanje bude tačnije kada se tiče opštih karakteristika života čoveka nego određenog događaja**.

Ali zbog čega ljudi imaju autobiografsko pamćenje?

- ✓ Autobiografsko pamćenje je važno jer nam pomaže da **održimo koherentnu predstavu o tome ko smo** („Ja sam brižna ćerka koja vodi računa o svojim roditeljima“);
- ✓ Pamćenje naše lične istorije pomaže nam tako što **nas usmerava pri odlučivanju** („Ja sam tip osobe ...“);
- ✓ Autobiografska sećanja nam pomažu da održimo naše **odnose** i druge društvene veze, omogućavajući nam da pričamo o našim iskustvima i životu sa drugima.

Da bi nam pomogla da održimo našu ličnu i društvenu istoriju na taj način, autobiografska sećanja **moraju biti podložna izmenama da bi zaštitila ličnost**. Na primer, ako je neko primoran ili prinuđen da povredi drugu osobu, možda će za njega biti važno da naglasi deo sećanja koji podrazumeva prinudu, da bi i dalje imao predstavu sebe kao čoveka koji obično ne povređuje druge. Ako to ne funkcioniše i mi se usredsredimo na našu odgovornost za ovakvo iskustvo, imaćemo snažno osećanje krivice.

Takođe je važno što možemo da **ažuriramo** svoja autobiografska sećanja. U gornjem primeru, terapeut može ovoj osobi koja gaji snažan osećaj krivice da pomogne da se seti načina na koji se odupirala prinudi. Time bi se promenila priča – rekonstrukcija – koju je čovek ispričao o datom događaju i naglasak bi bio na otporu ili umanjivanju odgovornosti za nanošenje povrede.

Međutim, veći deo ovoga zasnovan je na istraživanjima pamćenja ljudi koji potiču iz zapadnih, nezavisnih kultura. U nekim kulturama, identitet je snažnije zasnovan na odnosima osobe sa drugim ljudima i u društvu.

¹⁰⁴ Linda Lhost Catal i Joseph M. Fitzgerald, *Autobiographical Memory in Two Older Adults Over a Twenty-Year Retention Interval*, 2004, *Memory & Cognition*, Volume 32, broj 2, str. 311.

¹⁰⁵ Elizabeth F. Loftus i Wesley Marburger, *Since the Eruption of Mt. St. Helens, Has Anyone Beaten You Up? Improving the Accuracy of Retrospective Reports with Landmark Events*, 1983, *Memory & Cognition*, Volume 11, broj 2, str. 114.



ZAKLJUČAK

Autobiografsko pamćenje je sećanje na proživljena životna iskustva. Ono je rekonstrukcija znanja o svetu i nama samima, zajedno sa senzornim detaljima određenih događaja. Ono je od ključnog značaja za način na koji poimamo sebe i svoje mesto u svetu.

5.5. Autobiografsko pamćenje u različitim kulturama

Važno je znati da postoje suptilne ali bitne razlike u načinu na koji pripadnici različitih kultura prepričavaju događaje koje su doživeli. U nekim kulturama (češće u Sjedinjenim Američkim Državama i Zapadnoj Evropi) stavlja se veći naglasak i pridaje veća vrednost **individualnosti, samoizražavanju, autonomiji i ličnoj jedinstvenosti (nezavisne kulture)**. U drugim kulturama (uobičajenije u Jugoistočnoj Aziji i afričkim zemljama) veća vrednost pripisuje se **grupnoj harmoniji, prilagođenosti, povezanosti među ljudima i društvenoj obavezi (međuzavisne kulture)**.¹⁰⁶

Jedan od načina na koji se kultura formira i održava je način na koji učimo svoju decu da govore o sebi i događajima u svom životu. Ovo je bilo predmet studija u kojima su poređene Evroamerikanci (žitelji Severne Amerike evropskog porekla) sa Kinezima i Korejancima, čije su kulture pretežno međuzavisne. Naučnici su proučavali način na koji majke razgovaraju sa decom u trenutku kada se kod dece razvija sposobnost pamćenja (oko trećeg rođendana). U jednoj studiji¹⁰⁷ vršeno je poređenje kineskih majki i dece sa američkima (evropskog porekla) na temu nedavne ekskurzije. Majke su prilično različito pričale sa svojom decom.

Majke u nezavisnim kulturama	Majke u međuzavisnim kulturama
Govore o prošlim događajima tri puta više	
Dete se ohrabruje da vidi sebe kao glavnog aktera događaja	Činjenična pitanja (šta rade ljudi ...), pre nego fokus na ulogu deteta
Ponavljaju i zalaze u detalje	Ponavljaju detetove odgovore bez zalaženja u detalje
Sarađuju, pomažu da se izgradi priča	Izvlače pouke o moralu i standardima ponašanja
Pitaju o detetovim razmišljanjima, osećanjima	Hijerarhijski, učiteljski stil

Usled toga, odrasli imaju veoma **različite načine prizivanja ličnih sećanja**. Odrasli iz međuzavisnih kultura će mnogo češće govoriti o istorijskim ili društvenim događajima i misliti da ti događaji ilustruju moralne pouke, a ne lične priče. Konačno, Evroamerikanci i ljudi koji potiču iz nezavisnih kultura će pre svojim sećanjima pre pridavati ličnu važnost, biće detaljnije i emocionalno intenzivnije nego kod ljudi iz međuzavisnih kultura. Oni takođe češće pričaju o svojim ličnim sećanjima (tj. **vežbanje** ili ponavljanje sećanja). Kako smo gore videli, vežbanje poboljšava sećanje događaja.

Da rezimiramo, moramo biti svesni da je **sposobnost detaljnog opisivanja ličnih iskustava nešto što se pretpostavlja u zapadnim kulturama, ali uopšte ne mora biti prirodno svima**. Naredna dva primera to ilustruju:

¹⁰⁶ Više o kulturi i značaju kulturnih razlika u proceni kredibiliteta u Poglavlju 7.

¹⁰⁷ Qi Wang, Michelle D. Leichtman i Katharine I. Davies, *Sharing Memories and Telling Stories: American and Chinese Mothers and Their 3-year-olds*, 2000, *Memory*, Volume 8, broj 3, str. 159.

Primeri – Razvoj pamćenja kod dece¹⁰⁸

Majka/dete – Sjedinjene Američke Države	Majka/dete - Kina
M: ...I kako je, je l' bio lep dan kad smo pravili piknik?	M: Da li se sećaš da te je mama prošli put vodila u park Fandole?
D: Da, i počela je da pada kiša.	D: Sećam se.
M: A šta se onda desilo?	M: Kaži mami čega je bilo u Fandoleu?
D: Ponovo je izašlo sunce.	D: Igračaka.
M: Ali morali smo natrag kroz šumu, je l' tako?	M: Čega još?
D: Da.	D: Hrane.
M: Gde smo spavali dok smo kampovali?	M: Tako je. Kad smo išli u park Fandole, da l' si tražio od mame da te nosi?
D: U šatoru!	D: Nisam. Da sam se umorio, hrabro bih nastavio dalje.
M: U šatoru. A šta smo u njega ubacili?	M: Oh, da. Kad smo se vozili autobusom, šta si video? Mi smo videli velike, široke puteve. Šta još?
D: Vreće za spavanje.	D: Videli smo i veliki okrugli krug.
M: A ti imaš svoju, je l' da? Da. Šta ti se još mnogo dopalo na kampovanju?	M: Tako je. Šta smo još videli usput?
D: Plivanje.	D: Um.
M: Plivanje. A logorska vatra? Je l' ti se dopala vatra? Šta smo pekli na vatri? Penaste slatkiše, je l'?	M: Kaži mami, kada mama prevodi dete preko ulice, gde bi trebalo da gledaju?
D: Penaste slatkiše! Ukusno!	D: Da gledaju levo i desno. Da gledaju u zebrine linije.
	M: Tko je. Moramo da pređemo preko zebrinih linija. Da li tog dana bio dobar?
	C: Da.

Obratite pažnju da su zapadni naučnici uočili opšte pamćenje kod depresivnih pojedinaca i ljudi koji pate od posttraumatskog stresnog poremećaja (PTSP), ali ovo može izgledati i kao normalno pamćenje iz nekih kultura.

Subjekt #9 muškarac (datirano u 38. godini)	Subjekt #6 muškarac (datirano u 32. godini)
Jedina tri eseja koja sam objavio treba da budu u „Najbolje od ...” antologijama za svaki od časopisa u kojima su objavljeni. Vesti o sva tri stižu mi u roku od dan ili dva, tako da sam ispunjen velikom srećom i zadovoljstvom.	Direktor odeljenja za dizajn voleo je ljude koji dobro vladaju tehnikama. Znao je da ja volim da radim kao dizajner tako da je dao sve od sebe da me prebaci u odeljenje za dizajn. Na zabavi dobrodošlice, zakleo sam se da ću naporno raditi i postići nešto da ne bih razočarao svog šefa.

¹⁰⁸ Preuzeto iz: Qi Wang, Michelle D. Leichtman i Katharine I. Davies, *Sharing Memories and Telling Stories: American and Chinese Mothers and Their 3-year-olds*, 2000, *Memory*, Volume 8, broj 3, str. 159.

5.6. Kako se pamćenje menja



Način na koji učimo da govorimo o ličnoj istoriji se razlikuje zavisno od kulture u kojoj smo odgajani. U nekim kulturama ljudi uče da prave veze između svojih iskustava i iskustava drugih i da ih koriste da bi naučili kako da žive zajedno. Neke kulture uče ljude da imaju nezavisnije, individualnije priče o svojim doživljajima.

Jedan od izazova u proučavanju pamćenja je testiranje sećanja u odnosu na objektivni zapis da bi se proverila **ispravnost** ljudskog pamćenja. To je rezultiralo proučavanjem sećanja ljudi o prijavljenim zločinima, medicinskim zahvatima i zapisima u dnevnicima, što je sve moguće proveriti. U sistemu azila, retko postoji bilo kakva pouzdana potvrda istorijske tačnosti ljudskog pamćenja. Zbog toga se **doslednost sećanja** koristi kao metod zamene pri odlučivanju o kredibilitetu.¹⁰⁹ No, to nije isto.

Jedna od najčešćih zabluda o pamćenju je da je ono postojano. A zapravo postoji mnogo razloga da ljudi tokom vremena promene priče o stvarima koje su im se dogodile.

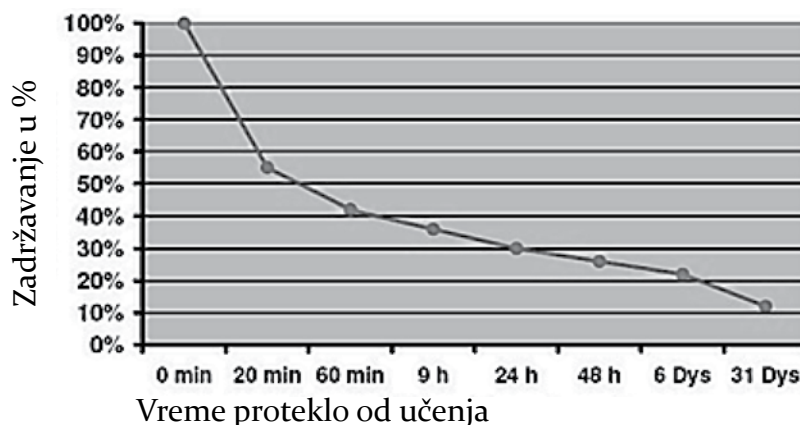
1. Zaboravljanje

Što više vremena prođe od nekog događaja, to bi manje trebalo da očekujemo da će se ljudi precizno setiti pojedinosti.

Jedan od prvih i najpoznatijih eksperimenata bio je testiranje pamćenja kratkih, besmislenih reči. To je proizvelo donji grafikon na kome je pokazano kako se rezultati testova pamćenja konstantno i prilično brzo pogoršavaju. Nemački psiholog Herman Ebbinghaus (Hermann Ebbinghaus) sproveo je veliki broj testiranja. Jedno od njih pokazuje da je naučio spisak reči (100% na 0 minuta), ali je nakon 20 minuta mogao da se seti tek nešto više od 50% njih, a posle mesec dana samo 10%.

Očito, stvari su komplikovanije od pukog učenja spiskova reči, ali to je dobar početak. Grafikon pokazuje **pasivno, ili ono što bismo nazvali normalnim, zaboravljanjem.**

Ebbinghausova kriva zaboravljanja



¹⁰⁹ Vidi Poglavlje 2, pododeljak 2.5. o indikatorima kredibiliteta.

Postoji i **motivisano zaboravljanje**, kada osoba ulaže napor da zaboravi događaj.¹¹⁰ Motivisano zaboravljanje ne funkcioniše samo kod bolnih sećanja. Jedna knjiga vežbi pamćenja daje primer kuvara u restoranu koji sprema doručke, a koji mora biti sposoban da zaboravi jedan niz uputstava za jaja, šunku i hleb (pečeni, hrskavi i tostirani) da bi ispravno mogao da napravi drugi (kajgana, hrskava i pržena). Moguće je da ljudi koji moraju da upravljaju zahtevnim događajima moraju da izbace iz uma stvari koje nisu momentalno relevantne da bi mogli da se skoncentrišu na zadatak koji je pred njima – naročito ako je taj zadatak preživljavanje.

2. Uvežbavanje

Održavanje pamćenja nekog događaja moguće je poboljšati vežbom, razmišljanjem o njemu i prepričavanjem, ali naravno, svaki put kad je prizvan u sećanje (rekonstruisan), on će pružiti novu mogućnost za uvođenje pogrešnih detalja i distorziju.

Što je još važnije, **bitno je koji aspekti događaja se vežbaju ili o kojima se priča**. To je testirano u studiji¹¹¹ u kojoj se od ljudi tražilo da pogledaju nasilan filmski isečak koji je sadržao prikaz nasilja (uključujući i skoro ubadanje malog deteta nožem i ispaljivanje više metaka u mrtvo telo). Posle nego što su pogledali film, od jedne trećine ljudi u grupi je traženo da pričaju o onome što se u njemu dogodilo, kao da opisuju nekome ko ga nije gledao. Od druge trećine se tražilo da govore o svojim emotivnim reakcijama na film, tako da bi neko ko ga nije gledao mogao da zamisli tačno kako su se osećali. Treća grupa uopšte nije pričala o filmu (bez vežbe). Kasnije je testirano pamćenje svih ispitanika. Način na koji su o njemu govorili snažno je uticao na ono čega su se sećali. Priča o onome što se dogodilo pomogla je toj grupi da se seti toga što se dogodilo. Međutim, ljudi koji su govorili o svojim osećanjima nakon filma, iako su se dobro sećali svojih emocija, napravili su najviše grešaka u pogledu onoga što se zaista dogodilo, čak više od onih ljudi koji uopšte nisu vežbali pamćenje.

Tako da, ako pričate sa prijateljem odmah nakon nekog događaja o tome kako ste se osećali, verovatno ćete se bolje sećati svojih osećanja. Međutim, velike su šanse da ćete napraviti više grešaka u prisećanju onoga što se stvarno dogodilo.

3. Zamena različitih događaja

Ukoliko ispitivač nije veoma pažljiv tokom ispitivanja, može se desiti da podnosioca zahteva više puta pita o određenom događaju. Podnosilac zahteva će ispričati pojedinosti epizode (pritvora, na primer) koji im je u mislima u trenutku intervjua. Međutim, na drugačijem intervjuu, neki od drugih događaja može biti prizvan u sećanje. Isto pitanje o „vašem pritvoru” će tada razotkriti veoma različite pojedinosti.

Kako smo gore videli, ljudi stvaraju **šematsko ili opšte pamćenje** za stvari koje se događaju više puta. Prema tome, ukoliko je neko bio u pritvoru više puta, njihova sećanja svake pojedine epizode pritvora će biti manje jasna osim ukoliko mu jedna određena epizoda pritvora nije bila posebno karakteristična. Jedno istraživanje¹¹² ispitivalo je dokaze u predmetu koji se odnosio na „seksualni krug” kada je policija zaplenila stotine fotografija i audio-zapisa seksualnih činova vršenih na četiri mlade devojkice. Naučnici su upoređivali svedočenja devojkica prema zapisima i fotografijama, koje su pokazivale 318 „činova” (seks, prinudu, pripremu i drugo). Deca su u potpunosti i dobrovoljno saradivala sa policijom (jedna od njih je pozvala policiju kada je shvatila da je žrtva mnogo mlađe dete) i podneto je 246 optužbi. Međutim, od 318 činova za koje su postojali dokazi, žrtve nikada nisu potvrdile 124. One se nisu sećale ovih određenih događaja čak i nakon što su im pokazane fotografije.

¹¹⁰ Vidi više u Poglavlju 6.

¹¹¹ Elizabeth J. Marsh, Barbara Tversky i Michael Hutson, *How Eyewitnesses Talk about Events: Implications for Memory*, 2005, Applied Cognitive Psychology, Volume 19, broj 5, str. 531.

¹¹² Sue Bidrose i Gail S. Goodman, *Testimony and Evidence: A Scientific Case Study of Memory for Child Sexual Abuse*, 2000, Applied Cognitive Psychology, Volume 14, broj 3, str. 209.

4. Sećanje

Vežbanje 5G

Setite se vežbanja koje ste radili malopre – kad ste se prisećali vašeg odmora. Sećate li se još nečega o tom odmoru? Razmislite o tome na putu kući večeras. Ako ste išli sa nekim na taj odmor, možete ih pitati čega se oni sećaju. Da li se sećate još nečega?

Slično tome, podnosilac zahteva za azil može razgovarati sa drugima o događajima između intervjua ili način na koji je pitanje na intervjuu postavljeno može ih navesti da razmišljaju o njemu kasnije. Oba ova moguća scenarija će **dodatno povećati mogućnost prisećanja većeg broja različitih detalja.**

5. Lažna sećanja

S obzirom da je pamćenje proces konstruisanja, povezivanja prošlosti i sadašnjosti, lako možemo da pogrešimo. Veliki broj studija pokazao je kako je **moguće navesti ljude da prepričaju potpuno izmišljena sećanja** koja obično uvode naučnici. U jednoj studiji,¹¹³ ljudima su pokazani poster za reklamu Diznijevog sveta (Disney World), koji su ih pozivali da „Zapamte magiju”. Na posterima se nalazila slika Duška Dugouška. Kada su kasnije upitani o svojim sećanjima posete Diznijevom svetu u detinjstvu, 16% njih je tvrdilo da je ne samo videlo već se i rukovalo sa Duškom Dugouškom. Duško Dugouško nije Diznijev lik i nikada nije bio u Diznijevom svetu.



Da su ljudi iz ovog istraživanja otišli kući i ispitali svoje „pamćenje”, bez sumnje bi ga promenili (i bili posramljeni) ako bi im se isto pitanje ponovo postavilo.

Druge studije pokazale su **da način na koji se pitanja postavljaju može uticati na dobijene odgovore.** Pitanje „koliko visok” umesto „koliko nizak” ili „koliko je bilo udaljeno” u poređenju sa „koliko je bilo blizu” može proizvesti znatno drugačije odgovore. Klasična studija pokazala je učesnicima filmski isečak sudara dva automobila, a kasnije su ljudi koji su upitani: „Otrprilike koliko brzo su automobili išli kada su se smrskali?” procenili da su se dva automobila kretala mnogo većom brzinom, nego što su to procenili oni koji su upitani isto korišćenjem reči slupali, lupili, došli u kontakt, sudarili. Nedelju dana kasnije su upitani o filmu, uz pitanje: „Da li ste videli slomljeno staklo?”. Uprkos tome što u filmu nije bilo slomljenih stakala, ljudi koji su pitani o „smrskavanju” su češće odgovorili potvrdno.¹¹⁴

O „lažnim sećanjima” u izveštavanju o zlostavljanju dece postoji mnogo kontroverzi. Takođe, postoji i mogućnost „zaboravljanja” traumatskih sećanja, koja se kasnije ponovo vrata.¹¹⁵ To su obnovljena sećanja koja mogu odražavati potpuno validne priče o iskustvima iz prošlosti.¹¹⁶

6. Uticaj sugestije

Uz ove studije o sugerisanju „lažnih” detalja u sećanjima, čini se da **su neki ljudi skloniji da menjaju svoje odgovore u zavisnosti od toga kako ih ispituju**, a neke situacije nas

¹¹³ Kathryn A. Braun, Rhiannon Ellis i Elizabeth F Loftus, *Make My Memory: How Advertising Can Change Our Memories of the Past*, 2002, *Psychological & Marketing*, Volume 19, broj 1.

¹¹⁴ Elizabeth F. Loftus i John C. Palmer, *Reconstruction of Auto-Mobile Destruction: An Example of the Interaction Between Language and Memory*, 1974, *Journal of Verbal Learning and Verbal Behaviour*, Volume 13, broj 5, str. 585.

¹¹⁵ Vidi: Chris Brewin, *Autobiographical Memory for Trauma: Update on Four Controversies*, 2007, *Memory*, Volume 15, broj 3, str. 237 i Chris Brewin, *Posttraumatic Stress Disorder: Malady or Myth?*, 2003, Yale University Press.

¹¹⁶ Vidi više u Poglavlju 6.

čine podložnijima da menjamo svoje odgovore. Ovo se posebno odnosi na decu, ali u slučaju odraslih ima nekih stvari zbog kojih to može da bude verovatnije:

- ✓ Postavljanje istog pitanja više puta (pretpostavljaju da su pogrešili);
- ✓ Kad im se kaže da su pogrešili;
- ✓ Osećanje anksioznosti ili nesigurnosti;
- ✓ Loše raspoloženje;
- ✓ Nizak nivo samopouzdanja;
- ✓ Poriv za samoubistvom;
- ✓ Kada je ispitivač ili onaj koji vodi intervju neljubazan ili samo „strog“;
- ✓ Kada ispitivač ili onaj koji vodi intervju pokazuje neslaganje ili kritičnost;
- ✓ Kada postoji razlika u moći između ispitivača i ispitanika, pri čemu je ispitivač u poziciji autoriteta ili tako izgleda.

Vežbanje 5H

Koliko ovih ima veze sa ispitivačem? Šta biste mogli da uradite da smanjite uticaj sugestije koju vršite na osobu koju ispitujete? Napravite spisak pre nego nastavite da čitate.

7. Konfabulacija (izmišljanje)

Konfabulacija je izraz koji se koristi da opiše šta radimo kad stvarno želimo da odgovorimo na pitanje, ali iskreno ne možemo da se setimo odgovora – tako da nešto izmislimo, možda da bismo sakrili neprijatnost. U najekstremnijem obliku, ona se javlja kod pacijenata sa povredom mozga pri čemu oni više nisu u stanju da naprave razliku između onoga što čega se sećaju (rekonstruišu) i onoga što izmišljaju. Na veoma važnom razgovoru poput intervjua za azil, ukoliko podnosilac zahteva ne može da se seti odgovora, ona/on će možda biti motivisani da izmisle nešto što im izgleda **prihvatljivo**. Na primer, jedan tražilac azila koga autori poznaju pitan je mnogo puta o tome šta se dogodilo sa njegovim iranskim pasošem i jasno mu je objašnjeno da je to važno za njegov zahtev i da mora da odgovori. Intervjui po njegovom zahtevu trajali su više godina. Jednom je odgovorio da je pasoš bacio u kantu za đubre, drugi put da ga je izgubio u Nemačkoj, a treći da ga je spalio. Kada ga je njegov terapeut blago, daleko od pravnog konteksta pitao šta je uradio sa svojim pasošem pre osam godina, jednostavno je rekao: „Nemam pojma“.

8. Šta se obično ne menja?

Obično se centralne pojedinosti događaja bolje pamte, pa je prema tome manje verovatno da će biti izmenjeni vremenom u poređenju sa perifernim pojedinostima. Periferne pojedinosti su podložnije zaboravu, što takođe potencijalno vodi do izmišljanja da bi se obezbedili detalji (zato što misle da živopisni detalji znače preciznost).

Imajte na umu da samo osoba koja je doživela događaj može da odredi koji su detalji ključni za njen emocionalno doživljaj istog.



ZAKLJUČAK

Postoji mnogo razloga za menjanje sećanja tokom vremena. Pamćenje nije postojano; informacije koje su kodirane u pamćenju se vremenom menjaju. Novija sećanja često prekrivaju ili menjaju starija. Prizivanje sećanja je čin rekonstrukcije. Svaki put kada se od nekoga zahteva da se priseti događaja, on će ga ponovo rekonstruisati. Zaboravljanje, vežba, sugestija, ispravljanje lažnih sećanja i konfabulacija mogu rezultirati nedoslednošću običnih sećanja.

5.7. Čin sećanja/prizivanja u sećanje

1. Očekivanja

Pitanja za razmišljanje...

Danas je Marsel tri puta upitan šta je sinoć večerao. Ovo su bili njegovi odgovori:

- ✓ „Prženo pileće belo meso sa pireom i ukusni, ljuti paradajz sos (onaj koji tako dobro praviš) i običnu zelenu salatu s prelivom”
- ✓ „Niskokalorični pileći odrezak sa barenim krompirom i niskokaloričnim paradajz sosom uz veliku činiju sveže zelene salate (organske, naravno)”
- ✓ „Pileći sote (dobro pečen), kremasti pire krompir, sos arabiata i prolećnu salatu sa specijalnim prelivom od dižonskog senfa, svežeg bosiljka, zelenih paprika i aceta balsamika”

Jedan odgovor dao je svom doktoru, drugi poznatom kuvaru koga je sreo na koktelu, a treći svojoj majci. Koji odgovor je kome dao? Da li je Marsel ikoga od njih slagao?

Osoba koja vas upita šta ste sinoć večerali može dobiti različite odgovore u zavisnosti od toga da li je ta osoba vaš doktor, vaša majka ili poznati kuvar koga pokušavate da impresionirate. Vaše pamćenje večere, slike i ukusi kojih se sećate, verovatno će biti isti u svakom od ova tri slučaja, ali ćete **svoj odgovor prilagoditi onome što mislite da osoba koja vam je postavila pitanje želi da zna**. Svi odgovori su tačni, ali će se svaki malo razlikovati.

2. Činjenice i osećanja

Ljudi nikada ne ispričaju sasvim tačno svaku pojedinost događaja koji su iskusili. Mi pričamo **priču** o tome šta se dogodilo.

Vežbanje 5I

Setite se nečeg stvarno važnog što vam se dogodilo, npr. rođenja deteta, puta koji vam je promenio život ili važnog gubitka. Pažljivo razmislite, trenutak po trenutak, kroz ono što se zaista dogodilo. Na primer: u slučaju rođenja deteta, šta se desilo kada je vodenjak pukao? Šta ste zatim uradili? A put do bolnice? Kojim putem ste išli? Šta se dogodilo usput? Da li je na prvom semaforu bilo zeleno ili crveno svetlo? Šta je bilo kad ste stigli u bolnicu? Koga ste prvog sreli? Šta vam je ta osoba rekla? Šta se dogodilo sledeće? Zabeležite svoje emocije u svakoj fazi: uzbuđenje, strah, nada, razočarenje, briga, olakšanje, radost...

Prvog dana posle povratka na posao, kolega vas pita: „Pa kako je bilo?“ Zapišite šta biste mu rekli.

Da li ste svom kolegi opisali svaki trenutak i svaku emociju? Ako niste, koje pojedinosti i/ili osećanja ste izostavili? Zbog čega?

Obratite pažnju na razliku između značaja događaja za vas (činjenice), slika i osećanja koje vam padaju na pamet i procesa odlučivanja o tome šta ćete reći kolegi. Oni su rezimirani u narednoj tabeli.¹¹⁶

	Značenje	Primer
Život kako je proživljen	Tok događaja koji utiču na život osobe	Događaj u kontekstu vaših ostalih odnosa; životna faza u kojoj se nalazite
Život kako je doživljen	Kako osoba percipira i značenje koje pripisuje onome što se događa, na osnovu prethodnog iskustva i kulturoloških načina ponašanja i reagovanja	Šta ste primetili u tom trenutku; mirisi, zvuci, osećanja, misli; šta vam je prolazilo kroz glavu dok ste doživljavali momenat
Život kako je ispričan	Kako je iskustvo uokvireno i artikulirano u određenom kontekstu i za određenu publiku	„Da, dobro je prošlo. Hvala na pitanju.“

Neki od faktora koji utiču na način na koji pričamo priču o svojim iskustvima su dati gore (uticaj sugestije). U sledećem poglavlju biće više reči o ovome i otkrivanju vrlo uznemirujućih iskustava.

117 Posle Edward M Bruner, *Experience and its Expressions*, u Victor W. Turner i Edward Bruner (ur.), *The Anthropology of Experience*, 1986, University of Illinois Press, str. 3–30, citirano u: Marita Eastmond, *Stories as Lived Experience: Narratives in Forced Migration Research*, 2007, *Journal of Refugee Studies*, Volume 20, broj 2, str. 248.

3. Raspoloženje

Da li ste ikada pali na ispitu ili na testu? Možete li da se setite nekog momenta kada ste se istinski stideli ili osećali kao promašena osoba? Ako ste loše raspoloženi verovatno ćete se setiti više takvih primera, i brže, nego kada ste dobro raspoloženi.

Ovo je posebno snažno kod ljudi koji su u depresiji, ali su naučnici pokazali da jednostavnim izazivanjem lošeg raspoloženja u laboratorijskim uslovima, kod inače sasvim srećnih ljudi, oni mogu da izmere ovu **tendenciju ka negativnim sećanjima**. Istraživanje¹¹⁸ je pokazalo da smo obično skloni da zapamtimo malo više pozitivnih informacija; kod ljudi koji pokazuju neke znake depresije, a ovo se pomera na 50-50%. Eksperimenti u kojima je ljudima namerno kvareno raspoloženje pokazali su da su oni pamtili 6% više negativnih informacija nego pozitivnih, a oni koji kod kojih je diagnostifikovana depresija sećali su se 10% više negativnih nego pozitivnih informacija. Ovo se zove **prisećanje shodno raspoloženju**.

Tokom intervjua, neko će opisati iskustvo na vrlo negativan način. Sledeći put kada je upitaju o istom iskustvu, ta osoba će možda biti u drugačijem raspoloženju, možda je izašla iz depresije. Ukoliko ispričaju drugačiju verziju događaja, možda je to zbog raspoloženja a ne obavezno i rezultat nedoslednosti u izmišljanju uverljivog zahteva za azil.



5.8. Da li je moguće „pomoći” ljudima da se tačnije sete?

Kako smo videli u ovom poglavlju, prizivanje sećanja iz prošlosti je teško u svakoj situaciji, a još teže u postupcima azila. Možda ste iznenađeni ili razočarani verovatnoćom pojavljivanja nedoslednosti, propusta i drugih problema pri prezentovanju informacija o događajima iz prošlosti tokom intervjua za azil. **Ne postoji magični recept ili trik** koji će vam pomoći da prevaziđete ove izazove. Međutim, **učenje zasnovano na onome što nauka danas zna o funkcionalstvu ljudskog pamćenja** može značajno poboljšati kvalitet ocene kredibiliteta i sniziti stopu subjektivnih ili neosnovanih ocena istinitosti iskaza. Tabela u nastavku nudi kratak spisak ključnih oblasti učenja, prema modelu „znanje-veštine-stav“ koji je uveden u prethodnom poglavlju.

¹¹⁸ Georg E Matt, Carmelo Vázquez i Keith Campbell, *Mood-Congruent Recall of Affectively Toned Stimuli: A Meta-Analytic Review*, 1992, *Clinical Psychology Review*, *Clinical Psychology Review*, Volume 12, broj 2, str. 227.

KAKO MOŽETE DA REŠITE POTENCIJALNO ODSUSTVO TAČNIH I DOSLEDNIH SEĆANJA PROŠLIH VAŽNIH DOGAĐAJA KOD PODNOSILACA ZAHTEVA ZA AZIL?

UČENJE	ZNANJE	<ul style="list-style-type: none"> - Naučite i razumite način funkcionisanja ljudskog pamćenja i njegova ograničenja. Ponovo pročitajte ovo poglavlje i testirajte sebe, pamтите Ebbinghausovu krivu zaboravljanja, a da biste je dobro zapamtili moraćete ponovo da pročitate ovo poglavlje;
	VEŠTINE	<ul style="list-style-type: none"> - Usavršite svoje tehnike ispitivanja na osnovu gore stečenog znanja, na primer: <ul style="list-style-type: none"> o Pitajte šta, ne kada; o Povežite vremena i datume za događaje koji su od ličnog ili društvenog značaja za tražioca azila, a ne za kalendar; o Pitajte za namene svakodnevnih predmeta, a ne senzorne (vizuelne) informacije o njima; o Očekujte da se tražioci azila dosledno sete pojedinosti samo onih događaja koji su im najbitniji, ne perifernih, (njima) nevažnih pojedinosti; itd. - Budite svesni uticaja sugestije u ispitivanju i naučite kako da smanjite njen efekat kada formulišete pitanja; - Imajte na umu da doživljavanje sličnih iskustava više puta može dovesti do šematskog pamćenja i naučite kako da smanjite taj uticaj kada formulišete pitanja; - Drugi primeri? ...
	STAV	<ul style="list-style-type: none"> - Prihvatite i razumite ograničenja ljudskog pamćenja i njegove efekte na ocenu kredibiliteta u postupcima azila; pomirite se s tim da pamćenje nije video-snimak i da su nedoslednosti i izmene prirodna karakteristika sećanja događaja iz prošlosti; - Naučite da ne budete obeshrabreni ovim ograničenjima i budite otvoreni prihvatajući da bi ocenu kredibiliteta trebalo (i da je moguće) sprovesti u granicama dometa ljudskog pamćenja; - Testirajte i postanite svesni ograničenja sopstvenog pamćenja, jer će vam to pomoći da internalizujete ono što ste naučili u ovom poglavlju; - Razmislite o načinima na koji vi i vaše kolege možete pratiti najnovija otkrića u oblasti pamćenja; - Drugi primeri? ...

6. Posttraumatski stresni sindrom i kredibilitet – problemi traumatskog pamćenja

UVOD

U prošlom poglavlju govorili smo o osnovnim odlikama i ograničenjima ljudskog pamćenja i videli kako ovi elementi mogu uticati na ocenu kredibiliteta. Međutim, u domenu azila, podsećanje na teškoće daleko prevazilazi opšti problem prisećanja na prošle događaje. Mnogi tražioci azila prolaze kroz teška **traumatiska iskustva** (mučenje, loše postupanje, seksualno nasilje, gubitak doma, itd.) pre nego stignu do zemlje prijema. Ova iskustva često stvaraju **dodatne prepreke i poteškoće za pamćenje i sećanje**, a one su posebno relevantne u procesu ocene kredibiliteta.

Ovo poglavlje će pomoći da se razume:

- ✓ Šta su **stres, trauma i posttraumatski stresni poremećaj (PTSP)**;
- ✓ Kako oni **utiču na proces sećanja** događaja iz prošlosti pa time i ocenu kredibiliteta; i
- ✓ Kako ti **specifični izazovi mogu biti rešeni** u postupku azila.

6.1. Razumevanje traume i njenih posledica

Pre nego istražimo specifične probleme vezane za traumatsko pamćenje, potrebno je da razjasnimo neke opšte pojmove i ideje da bi razumeli tražioca azila koji pati od posledica traume.

1. Stres i poremećaj

Pitanja za razmišljanje...

Koja od ovih situacija bi za vas bila stresna? Zbog čega?

- ✓ Test u srednjoj školi
- ✓ Rođenje deteta
- ✓ Gubitak srodnika
- ✓ Napuštanje domovine
- ✓ Venčanje
- ✓ Pisanje izveštaja o radu
- ✓ Spremanje večere za osam gostiju
- ✓ Poniženje pred kolegama



Vidite da veoma različite situacije mogu uzrokovati stres, te da čak i prijatni događaji mogu uzrokovati ozbiljan stres.

Prema medicinskoj definiciji, stres se definiše kao **ukupna reakcija organizma na određeno stanje ili stimulus**, koji se naziva i **stresor**. Stres redovno opisuje negativno stanje koje može uticati na mentalnu i fizičku dobrobit organizma.

Stres predstavlja sve što može predstavljati izazov ili pretnju našoj dobrobiti. Prema Janošu Selijeu (János Selye), on može izazvati dva odgovora „**borbu ili beg**”, što znači da čovek ili mora da pobeđi stresor ili da od njega pobjegne.

Za nas je važan ne samo sam stres, već i njegov efekat na naš psihološki sklop, misli i emocije, tumačenje stresnog događaja. U tom smislu, postoji razlika između „**dobrog stresa**” (**eustresa**) i „**lošeg stresa**” (**stres**). Eustres predstavlja faktor stimulacije („Ako sam pod stresom, ostvariću bolje rezultate na ispitu na fakultetu“), dok nas loš stres može paralisati („Ako sam pod stresom, pašću ispit na fakultetu jer se ne sećam onog što sam naučio“).

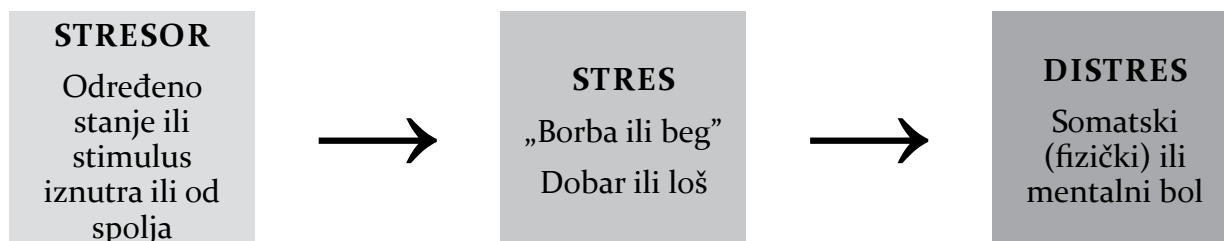
Efekat stresa zove se distres (fizički ili mentalni bol).

Pitanja za razmišljanje...

Da li je psihološka trauma to što je osobu ostavio emocionalni partner za koga je mislio/la da je/ga voli?

Kakvi sve problemi mogu nastati u somatskom (fizičkom) i/ili mentalnom stanju te osobe?

2. Trauma i posttraumatski stresni poremećaj



Izraz **trauma** potiče od grčke reči τραῦμα, koja znači rana ili povreda. Prema Američkoj psihološkoj asocijaciji (APA):

Trauma je emotivna reakcija na užasan događaj poput nesreće, silovanja ili prirodne katastrofe. Nakon takvog događaja obično odmah nastupaju šok i poricanje. Dugotrajnije reakcije su nepredvidive emocije, flešbekovi, tenzije u vezama, čak i fizički simptomi poput glavobolja ili mučnine. Iako su ova osećanja normalna, neki ljudi imaju problema da nastave sa svojim životom. Psiholozi mogu ovim ljudima pomoći da se na konstruktivan način izbore sa svojim emocijama.¹¹⁹

Jedna od glavnih karakteristika traume je njen **nesklad sa našom uobičajenom predstavom o stvarnosti**, odnosno nismo u stanju da je povežemo sa našim opštim iskustvima o svetu. Traumatizovane osobe percipiraju svakodnevna iskustva na poseban način, iskustvo traume i njene posledice mogu iskriviti njihovu sliku o običnim elementima života.

Vežbanje 6A

Tražiocima azila mogu proći kroz niz traumatskih iskustava pre intervjua o azilu ili donošenja konačne odluke. Pre nego nastavite da čitate, zamislite različite korake „priče o begu” od progona u zemlji porekla do odluke po zahtevu za azil i zapišite potencijalno traumatska iskustva koja se mogu dogoditi u svakoj fazi te priče.

Veliki broj tražilaca azila prolazi kroz neku vrstu traumatskih iskustava do trenutka dok ne stignu na intervju po zahtevu za azil. Bitno je zapamtiti da:

- ✓ Traumatska iskustva **ne moraju nastati samo u zemlji porekla**;
- ✓ Traumatizujuća **ne moraju biti samo iskustva koja su direktno povezana sa pravnim predmetom zahteva za azil** (osnovani strah od progona);
- ✓ Traumu mogu izazvati **ne samo mučenje** ili drugi posebno teški oblici namernog zlostavljanja.

U narednoj tabeli prikazani su potencijalni izvori traume:

¹¹⁹ APA, Trauma, vidi na: <http://www.apa.org/topics/trauma/>.

Traumatska iskustva pre bega	Traumatska iskustva na putu	Traumatska iskustva nakon bega
<ul style="list-style-type: none"> • Dela koja se smatraju progonom (mučenje, nečovečno ili ponižavajuće postupanje, ropstvo, odnosi slični ropstvu, genocid, silovanje, ponižavanje, ubistvo srodnika ili prijatelja, uskraćivanje, teška diskriminacija, itd.); • Posledice rata ili generalizovanog nasilja (gubitak srodnika ili prijatelja, gubitak imovine i životne sredine, izlaganje strahu, gladi, itd.); • Ozbiljni zdravstveni problemi, nezadovoljene medicinske potrebe; • Posledice prirodnih ili izazvanih katastrofa, itd. 	<ul style="list-style-type: none"> • Posledice trgovine ljudima ili krijumčarenja (uskraćivanje hrane, vode, vazduha, higijene, seksualno ili rodno zasnovano nasilje, gubitak srodnika i prijatelja, patnja i anksioznost, itd.); • Ozbiljni zdravstveni problemi, nezadovoljene medicinske potrebe; • Gubitak doma (gubitak dobro znane životne sredine i orijentira, kulturni šok, itd.). 	<ul style="list-style-type: none"> • Posledice trgovine ljudima (seksualno ili rodno zasnovano nasilje, eksploatacija, ropstvo, odnosi slični ropstvu, gubitak srodnika i prijatelja, itd.); • Zlostavljanje, seksualno ili rodno zasnovano nasilje u prihvatnim objektima; • Ozbiljni zdravstveni problemi, nezadovoljene medicinske potrebe; • Hapšenje, zatvaranje, itd; • Rasistički ili ksenofobični napadi ili vređanje; • Gubitak doma (gubitak dobro znane životne sredine i orijentira, kulturni šok, itd.); • <i>Život u vakumu i osećanje bespomoćnosti.</i>

Trauma i njene posledice, posttraumatski stresni poremećaj imaju ključni ometajući uticaj na ocenu kredibiliteta. Ali pre svega:

Šta je posttraumatski stresni poremećaj (PTSP)?

Ovaj sindrom prvi je opisao Pol Čodof (Paul Chodoff) 1969. godine i nazvao ga „Sindrom preživljavanja”. Za opisivanje PTSP prethodno su korišćeni nazivi: iscrpljeno srce, nostalgija, borbeni zamor, vojnikovo srce, šok od granate, zamor od sukoba, borbeni šok, neuroza od borbe, ratna neuroza, ratni napor.



Diagnostičke kriterijume PTSP moguće je rezimirati kako sledi:

- ✓ **Strah** – izlaganje traumatskom događaju i subjektivni emocionalni odgovor straha, bespomoćnosti ili užasa;
- ✓ **Ponovno preživljavanje** – stalno ponovno preživljavanje traumatskog događaja (npr. u vidu noćnih mora¹²⁰ ili nametnutog sećanja - flešbekova);

¹²⁰ Noćne more nisu precizne kopije ili „fotografije” traumatskih iskustava. One su pre rezultati takozvanog „rada snova” ili distorzije traumatskog iskustva pod uticajem nekih nesvesnih mehanizama.

- ✓ **Izbegavanje** – stalno izbegavanje stimulusa koji podsećaju na traumatsko iskustvo i emocionalna otupljenost;
- ✓ **Pobuđenost** – Uporni simptomi povišene pobuđenosti (ili hiperpobuđenost);
- ✓ **Distres** – Značajni distres ili oštećenje, patnja;
- ✓ U trajanju od minimum **jedno meseca**.

Možda ste uočili neke nepoznate termine na gornjem spisku kriterijuma, a evo i njihovih objašnjenja ladi lakšeg razumevanja:

GLOSAR PTSP	
FLEŠBEK	Iznenadno, nevoljno, obično snažno ponovno preživljavanje iskustva iz prošlosti ili elemenata iskustva iz prošlosti. U slučaju PTSP, to znači iznenadno „ponovno proživljavanje” nekog traumatskog iskustva (npr. mučenja), često bez određenog stimulansa, a osoba često nije sposobna da u potpunosti shvati šta je stvarno a šta je samo iskakanje sećanja iz prošlosti.
OTUPLJENOST	Teškoće u proživljavanju pozitivnih emocija (poput sreće, privlačnosti, ljubavi ili poverenja). Obično podrazumeva gubitak interesovanja za aktivnosti koje su ranije bile zanimljive, osećaj otuđenosti i odsustvo reakcije.
POBUĐENOST	Fiziološko i psihološko stanje budnosti i spremnosti da se reaguje na stimulans. Podrazumeva pojačani puls i skok krvnog pritiska, mobilnost, budnost čula, itd. Zamislite samo kad mačka ugleda miša.
HIPERPOBUĐENOST	Stalno stanje pojačane psihološke i fiziološke tenzije koje obično vodi snižavanju praga bola, anksioznosti, preteranim reakcijama na stimulanse, nesanicu i umoru.
OŠTEĆENJE	Nemogućnost, nesposobnost. U slučaju PTSP, to znači promenu ličnosti koja rezultira slabim funkcionisanjem u psihološkom i društvenom smislu.

Simptome PTSP moguće je podeliti na **intruziju i zaštitu**.

1. Intruzija podrazumeva ponovno proživljavanje (flešbekovi, noćne more) i hiperpobuđivanje (strah od stvari koje pokreću sećanja na traumu);
2. Zaštita podrazumeva izbegavanje svega što je povezano sa traumom i umrtvljavanje.

Ovi naizgled suprotni simptomi mogu se zapravo pojaviti zajedno, odnosno može se dogoditi da traumatizovana osoba oseti izuzetno jak strah ili nervozu a da istovremeno bude emotivno umrtvljena.

3. Složeni PTSP ili DESNOS

Istraživanja su pokazala da 15-40% pacijenata koji pate od PTSP jesu žrtve mučenja, ekstremnih oblika nečovečnog ili ponižavajućeg postupanja ili neke ekstremne traume. U takvim slučajevima, naročito ako je traumatsko iskustvo **prolongirano i/ili se ponavlja**, može nastati posebno jaki oblik PTSP. Džudit Herman (Judith Herman) je smatrala da dugotrajna trauma može rezultirati posebnim oblikom PTSP, odnosno **složenim PTSP ili DESNOS** (poremećaj nastao kao nespecifična reakcija na težak stres). Situacije koje mogu dovesti do ovog sindroma su, na primer, koncentracioni logori, dugotrajno mučenje ili seksualno zlostavljanje, dugotrajno zlostavljanje dece ili situacije nalik ropstvu.

Karakteristike su:

SIMPTOMI	PRIMERI
Promene u regulaciji aktivnih impulsa , uključujući ljutnju i autodestrukciju	Žrtva se „ružno ponaša” (npr. viče, agresivna je, itd.) bez ikakvog posebnog razloga
	Žrtva pokušava da se uništi uzimanjem droga ili samopovređivanjem - sečenjem kože
Promene pažnje i svesti , koje vode u amneziju, disocijativne epizode i depersonalizaciju	Žrtva uopšte ne može da se seti mučenja
	Žrtva posmatra sebe iz drugog dela sobe za mučenje, nije prisutna u telu koje muče, nije u svom telu (disocijacija) ¹²¹
Promene u samopoimanju , poput hroničnog osećanja krivice, odgovornosti i/ili sramote	Žrtve torture nemaju pravilnu percepciju svog tela. Na primer, ako crtaju sebe, crtaju predimenzionirane ruke ili noge.
	Žrtve silovanja osećaju stalnu krivicu (umesto da „okrivljuju” počinioca)
Promene u društvenim kontaktima , poput nesposobnosti da se veruje drugim ljudima ili oseća prisnosti prema njima	Žrtva je sklona da zlostavlja pomagača (psihologa, socijalnog radnika, itd.) ili da odbija bilo kakav pozitivan stav prema njima
Somatizacija bez organskih razloga	Žrtva se neprestano žali na različite bolove (jednog dana ima glavobolju, drugi dan je boli stomak, zatim mišići, itd.), a ni za jedan od tih „bolova” ne postoji stvaran, fiziološki razlog
Kognitivni problemi , uključujući poteškoće u procesuiranju informacija, razmišljanju i pamćenju	Žrtva ne razume ili pogrešno razume osnovnu komunikaciju ili jednostavna pitanja i nije sposobna da se izrazi na koherentan način

Vežbanje 6B

Tačno ili pogrešno? Zapišite odgovore pre nego što nastavite da čitate.

- A) PTSP je obično uočljiv odmah na početku intervjua za azil. Ukoliko podnosilac zahteva ne pokaže nikakve simptome u prvih nekoliko minuta, lako komunicira i čini se da je u odličnom psihosomatskom stanju, vrlo je malo verovatno da je ozbiljno traumatiziran.
- B) Ukoliko tražilac azila počne mnogo da se znoji tokom intervjua, to će biti jasan znak PTSP.
- C) Tokom intervjua tražilac azila priča kako su joj na njene oči ubili decu. Međutim, ne pokazuje nikakve emocije dok prepričava ta traumatska iskustva. Mislim da laže.

Gornja vežba ističe nekoliko glavnih zaključaka koje se odnose na ulogu i efekat PTSP u oceni kredibiliteta:

¹²¹ Disocijacija se može pojaviti u posebno karakterističnim oblicima. Žrtva mučenja koju je lečila Fondacija Cordelia u Mađarskoj patila je od posttraumatskog stresnog poremećaja, a njeni lični dokumenti, kartice, papiri, su joj u jednom trenutku ukradeni na sred ulice. Kasnije je objasnila svom terapeutu da se „depersonalizovala” u trenutku kad je shvatila da „je izgubila svoj identitet”. Nekoliko dana je imala poremećaje sna sa stalnim noćnim morama u kojima je osećala da „nema telo” i da je niko, čak ni njena porodica, ne prepoznaje.

- ✓ **Trauma i PTSP imaju ključan uticaj na sposobnost žrtve da se seti i prezentira događaje iz prošlosti**, posebno one koji se odnose na traumatska iskustva. Odsustvo emocija dok priča o izuzetno traumatičnim iskustvima – koje se često može shvatiti kao znak nedostatka kredibiliteta – može biti potpuno normalan oblik ponašanja traumatizovane osobe. Naredni pododjeljak će detaljnije objasniti uticaj PTSP na ocenu kredibiliteta i dati više informacija za pomoć u prevazilaženju ovih faktora distorzije.
- ✓ **Nije svaka trauma koja nastane i koju žrtva pokaže simptom posttraumatskog stresnog poremećaja**. Neke žrtve mogu da se izbore sa traumom tako što se prilagode, a čak je mogu i prevazići i ojačati psihološki („ono što te ne ubije čini te snažnijim”).
- ✓ PTSP ima veoma **raznolike simptome**. Njegove karakteristike i pojavni oblici su izrazito lični. Na prvi pogled ili nakon površnog pregleda nije moguće odrediti da li je osoba traumatizovana. Može se dogoditi da teško traumatizovani podnosilac zahteva za azil deluje potpuno zdravo i u dobrom stanju na početku intervjua, a da simptomi postanu očigledni tek pri evociranju traumatskog iskustva. PTSP takođe može da se pojavi **mesecima, čak godinama nakon traumatskog iskustva**. Prema tome, utvrđivanje da li ili ne osoba pati od PTSP ili DESNOS – činjenica koja bitno utiče na ocenu kredibiliteta i ishod postupka azila – **zahteva specifična stručna znanja, iskustva i kvalifikacije**. U pododjeljku 6.3 kratko će biti objašnjeni osnovni zahtevi i metodi koji se na to odnose.

4. Da li je zarazan?

Pre nego pređemo na uticaj PTSP na ocenu kredibiliteta, važno je kratko se dotaći druge teme u cilju razumevanja efekta rada sa traumatizovanim osobama (za tražioce azila i druge).

Vežbanje 6C

Mislite li da na osobu može biti uticati trauma koju su njeni baba i deda preživeli pre 50 godina? Ako da, na koji način?

Može li na službenika za azil uticati trauma koju je preživeo tražilac azila sa kojim radi? Ako da, na koji način?

Ako je vaš odgovor na bilo koje od ovih pitanja potvrđan, zapišite konkretne ideje.

Prema Džudit Herman (Judith Herman), trauma utiče ne samo na žrtvu i članove njene porodice – ono što možemo nazvati **horizontalna opasnost** – **već može dovesti** i do višegeneracijske traume (**vertikalna opasnost**). Ovo drugo znači da trauma može imati uticaja na decu, pa čak i unučiče žrtve i da čak i oni mogu pokazivati neke simptome PTSP. “Transmisija” traume događa se na različite načine:

- ✓ Tabui („Moji baka i deka nikada nisu govorili o onome što im se dogodilo u Aušvicu, čak i kad bi ih pitali ... ali bol i patnja su uvek bili prisutni u njihovim životima, čak i decenijama kasnije. Užasna tišina je gušila porodicu kad god bi se ta tema pomenula. Još uvek ne mogu da gledam nijedan film o Drugom svetskom ratu, a da ne plačem.”);
- ✓ Verbalna transmisija („Gulag je bio prisutan tokom celog mog detinjstva. Kad god bih nešto zgrešio, otac bi počeo da priča o svojim patnjama u Gulagu i koliko ne znam da cenim svoj

srećan i miran život ... Ni dan ne bi prošao a da se ova tema ne pomene u nekom kontekstu. Kad sam imao deset godina čak sam počeo da imam i noćne more o Gulagu.”);

- ✓ Promene ponašanja (npr. agresivno, uvredljivo ili na drugi način izmenjeno ponašanje žrtve utiče na njene međuljudske odnose, što onda može imati ozbiljne posledice po njenu decu); itd.

Ukoliko se ne aktiviraju pravilni mehanizmi za intervenciju i prevenciju, postoji opasnost od transmisije traume.

Ali na koji način trauma utiče na one koji rade sa tražiocima azila? Rad sa tražiocima azila podrazumeva stalnu izloženost **traumatičnim pričama**. Faktor zaraze u ovom slučaju je sam ljudski odnos, što znači **empatija**. Kroz nit empatije, trauma se uvlači u ličnost pomagača, službenika, itd. To se zove **posredna traumatizacija**. Jednostavno rečeno, to znači da takva osoba živi i preživljava traume „umesto žrtve” u izvesnom smislu. Rezultat je da se **simptomi PTSP pojavljuju u njoj na blaži način**. Što je osoba saosećajnija, to je više izložena riziku od posredne traumatizacije. Suočavanje sa svirepim, nečovečnim i ponižavajućim ljudskim odnosima može razbiti predstavu čovečanstva i povećati ranjivost osobe koja radi sa tražiocima azila. Štaviše, može prizvati u sećanje čak i njihova lična traumatska iskustva.

Posredna traumatizacija je ključni element **profesionalnog izgaranja**, koji može imati ozbiljne posledice po ocenu kredibiliteta. Metode usmerene na sprečavanje posredne traumatizacije slične su onima koje se koriste za rešavanje izgaranja.¹²²



ZAKLJUČAK

Stres predstavlja reakciju na određeno stanje ili stimulans („stresor”), od spolja ili iznutra. Moguće su dve reakcije: „beg ili borba”. Stres utiče na ponašanje, učinak i blagostanje.

Psihološka trauma je šteta koja nastaje kao posledica ozbiljno uznemirujućeg događaja (poput mučenja, nečovečnog ili ponižavajućeg postupanja, prirodne katastrofe, gubitka doma, seksualnog napada, itd.). Mnogi tražioc azila preživljavaju traumatska iskustva u zemljama porekla, tokom bega i/ili u zemlji prijema.

Traumatična iskustva mogu dovesti do posttraumatskog stresnog poremećaja (PTSP). PTSP menja reakciju osobe na stres u budućnosti. Najvažnije karakteristike PTSP su: ponovno preživljavanje, izbegavanje, negativne spoznaje i raspoloženja i pobuđivanje.

Ekstremna trauma rezultira složenim PTSP ili DESNOS, koji uzrokuje teške promene ponašanja, mentalnog i fiziološkog stanja žrtve.

122 Više o izgaranju u Poglavlju 8.

6.2. Kako trauma i PTSP utiču na pamćenje i postupak ocene kredibiliteta?

Vežbanje 6D

Sećate li se simptoma PTSP? Evo spiska nekih tipičnih simptoma. Zapišite kako mislite da oni utiču na sposobnost traumatizovanog tražioca azila da prizove u sećanje događaje ili prezentuje informacije koje su od ključnog značaja za ocenu kredibiliteta:

- ✓ Noćne more, nesanica: ...
- ✓ Emocionalna otupljenost: ...
- ✓ Permanentno povišen stepen pobuđenosti: ...
- ✓ Izbegavanje retraumatizirajućih stimulanasa: ...
- ✓ Disocijacija: ...
- ✓ Umanjena sposobnost kontrole emocija i ljutnje: ...

Čuvajte papir na kome ste napravili beleške dok ne stignete do kraja ovog poglavlja.

1. Trauma i pamćenje – opšti koncepti

Vežbanje 6E

Pre nego što nastavimo dalje, potrebno je da se setimo nekih ideja i pojmova koje smo naučili u prethodnom poglavlju, s obzirom da ćemo se na njih pozivati u narednom delu. Zapišite definiciju sledećih termina pre nego što nastavite da čitate:

- ✓ Eksplicitno i implicitno pamćenje;
- ✓ Epizodičko i semantičko pamćenje;
- ✓ Emocionalno i proceduralno pamćenje.

Kako smo videli u prošlom poglavlju, sistem pamćenja deli se na dva važna dela: deklarativno ili eksplicitno i nedeklarativno ili implicitno pamćenje. U prošlom poglavlju već smo detaljno objasnili ove pojmove.

Opšte uzevši, postoje dva bitna tipa **poremećaja pamćenja**: anterogradna i retrogradna amnezija.

1. Anterogradna amnezija odnosi se na gubitak sećanja na događaje nastale nakon incidenta,

čime osoba postaje nesposobna da skladišti nove informacije u svojoj kratkoročnoj memoriji. Pacijenti koji pate od anterogradne amnezije prilično često imaju normalno sećanje na događaje koji su nastali *pre* incidenta odgovornog za deficit pamćenja, ali izuzetno smanjenu sposobnost da se sete informacija o događajima koji su *usledili nakon* incidenta. Anterogradna amnezija je nesposobnost transfera novih informacija iz kratkoročne u dugoročnu memoriju.

2. Retrogradna amnezija je poremećaj pamćenja činjenica i iskustava koji su se dogodili *pre* traumatskog incidenta (osoba „zaboravlja” šta se dogodilo pre traumatskog događaja, ali je sposobna da se pravilno seti kasnijih iskustava).

Ova dva tipa nisu međusobno isključiva i mogu se pojaviti **istovremeno**. **Trauma može da dovede do delimične ili potpune amnezije.**

3. Neke žrtve se sećaju, neke ne?

Vežbanje 6F

Hamid i Mahmud su tražioci azila. Obojica tvrde da su preživeli traumatska iskustva (mučenje) u zemlji porekla. Hamid ne može da prestane da misli i priča o tome kroz šta je prošao; nekoliko puta na intervjuu za azil priča o tome kako se sve dogodilo. Mahmud na telu ima vidljive znake mučenja, ali ne može da se seti šta mu se dogodilo u zatvoru u zemlji porekla. Njegova priča sadrži veoma malo detalja i deluje lažno, ili u najmanju ruku nelogično u puno aspekata. Ko je verovatnije preživeo traumatska iskustva, Hamid ili Mahmud?

Uprkos gore datom objašnjenju, **trauma neće obavezno dovesti do amnezije** (zapravo neće u većini slučajeva). Trauma može imati vrlo različite efekte na sposobnost žrtve da se seti traumatskih iskustava. Neke osobe koje pate od PTSP pokazuju krajnjosti sećanja na traumatske okolnosti: bilo stalno, intruzivno sećanje na neki događaj – koje se naziva **hipermnezija** – ili izbegavanje misli i osećanja vezanih za događaj (amnezija). Neke žrtve neprestano „progone” sećanja traumatskih iskustava i to fragmentira njihovu svakodnevnicu (setite se šta je prethodno rečeno o noćnim morama i flešbekovima). Kod drugih, izbegavanje u ekstremnim situacijama može dovesti do **disocijativne amnezije** ili „praznina” u procesu evociranja bolnih događaja usled čega su oni sposobni da prezentuju samo neke fragmente tih događaja. Disocijacija spada u **odbrambene mehanizme** Ega štiteći ga od početne anksioznosti i bola traumatskog iskustva i sećanja na njega. Ona **fragmentira sećanja žrtve tako što** istovremeno ponavlja bol i štiti žrtvu od njega. Prema tome, možemo zaključiti da i Hamidove i Mahmudove reakcije *mogu* ukazivati na traume iz prošlosti: neke žrtve se jedva sećaju traumatskog iskustva, dok druge ne mogu da prestanu da ga se sećaju sve vreme.

No, šta određuje reakciju pojedine žrtve? Postoje određeni faktori koji određuju da li će traumatsko iskustvo biti zapamćeno ili depersonalizovano.¹²³

123 Za više detalja konsultujte brošuru koju je izradio Sidran Institute u saradnji sa The Sheppard and Enoch Pratt Health System.

PRIRODA I UČESTALOST TRAUMATSKOG DOGAĐAJA	Verovatnije je da će traume koje se dogode jednom biti upamćene
	Repetitivne, dugotrajne traume obično rezultiraju poremećajima pamćenja
UZROK TRAUMATSKOG DOGAĐAJA	Verovatnije je da će prirodne ili slučajne katastrofe (zemljotresi, pad aviona, itd.) biti upamćene
	Traumatski događaji koje je uzrokovao čovek (mučenje, silovanje, itd.) će obično rezultirati poremećajima pamćenja
STAROST ŽRTVE	Što je žrtva zrelija, to će biti sposobnija da se seti traumatskog iskustva
	Što je mlađa osoba koja je preživela traumatska iskustva, to je manje verovatno da će biti u stanju da ga se seti
REAKCIJE I OČEKIVANJA DRUŠTVA	Žrtve koje su sposobne da nekoliko puta pričaju o traumatskim iskustvima, koje naiđu na saosećanje, podršku društva i porodice, verovatnije će biti sposobne da ih se sete
	Žrtve koje ne mogu da podeli svoja iskustva sa porodicom i prijateljima, koje ne mogu da računaju na podršku društva zbog društvenih tabua, verovatnije će depersonalizovati i potisnuti sećanja ¹²⁴

3. Implicitno pamćenje i „motoričko/proceduralno pamćenje”

Traumatska sećanja kodirana su u mozgu na veoma specifičan način. **Trauma se čuva u takozvanom limbičnom sistemu** koji procesira emocije i senzacije (ali ne jezik ili govor). To znači da traumatizovane osobe **mogu imati implicitno sećanje** na traumatska iskustva (npr. strah ili užas koji su osćali dok su bili mučeni ili u zatvoru), ali **možda neće moći eksplicitno da objasne ta osećanja**.

„Bio sam tamo u sobi za mučenje i nisam ništa osećao. Jedino što mi je prolazilo kroz glavu je da ćutim i da preživim. Razmišljao sam kako imam sreće što nemam porodicu i nikakvu odgovornost. Osećao sam užasan bol u ušima i intimnim delovima tela od elektroškova, ali ništa više. Jedina misao mi je bila da moram da preživim.”

Uz to, reprezentacije traumatskih događaja nastavljaju da se manifestuju simptomima kao što je „**motoričko pamćenje**”. To znači da se telo žrtve seća trauma i kasnije reaguje na isti način (npr. bolom) u pogođenom organu na sećanje na trauma, isto kako je reagovalo na stvarnu traumu.¹²⁵ Nije nam poznat detaljan proces načina na koji se trauma kodira u telu, ali znamo, na primer, da ako je osoba mučena glasnom muzikom da će imati probleme sa ušima svaki put kada čuje *bilo kakvu* muziku u budućnosti. Jednostavan primer iz svakodnevnog života koji opisuje ovu pojavu je kada se osoba koja je polomila ruku ili nogu žali na bol svake zime, jer se telo „seća” trauma i reaguje na izazov hladnog vremena.

Trauma može uticati na telo i na druge načine. Neke traumatizovane osobe osećaju konstantan bol u različitim delovima tela (prvo bol u stomaku, onda glavobolju, pa kašalj, itd.) bez ikakvog organskog razloga. Bessel van der Kolk (Bessel van der Kolk) potvrdio je da se **nesvesno sećanje na traumu često izražava somatskim simptomima**.¹²⁶ Kako je sam rekao: „Telo vodi evidenciju”. Ovaj fenomen se naziva **somatizacija**.

¹²⁴ Incest, zlostavljanje dece i seksualno zlostavljanje su tipični primeri ove pojave. Ovi emocionalno traumatski događaji obično se smatraju društvenim tabuima pa je prema tome, žrtva snažno motivisana da ih potisne. Disocijativna amnezija pomaže žrtvi da se izbori tako što joj omogućuje da privremeno zaboravi traumatski događaj dok ne bude spremna da se s njim izbori (što može da se nikada ne dogodi).

¹²⁵ Bob Uttil, Nobuo Ohta and Amy Siegenthaler (ur.), *Memory and Emotions: Interdisciplinary Perspectives*, prvo izdanje, 2006, Wiley-Blackwell, str. 259-291.

¹²⁶ Bessel van der Kolk, *The Body Keeps the Score: Memory and the Evolving Psychobiology of Post Traumatic Stress*, 1994, Harvard Review of Psychiatry, Volume 1, broj 5, str. 253.

4. Kako simptomi PTSP ograničavaju sposobnost sećanja?

Videli smo da trauma može dovesti od delimične ili potpune amnezije. Istovremeno, uticaj PTSP na sposobnost sećanja na događaje iz prošlosti mnogo je složenija. PTSP ne vodi, po pravilu, do potpunog gubitka pamćenja ili sposobnosti sećanja. U mnogim slučajevima, on „samo” **ograničava sposobnost žrtve da se seti i ispravno prezentira sećanja na prošlost** (posebno traumatska) i/ili **iskrivljuje informacije prizvane u sećanje**. Sećanje na traumatske događaje često ima ključnu ulogu u proceni kredibiliteta (i uopšte u postupku azila), jer se ta sećanja često odnose na progon. U tom smislu, neophodno je znati i biti stalno svestan faktora distorzije koje uzrokuje PTSP. U suprotnom, nije moguće isključiti mogućnost donošenja pogrešnih zaključaka o kredibilitetu i shodno tome odluka o dodeli međunarodne zaštite.

Pre nego se upoznamo sa konkretnim faktorima distorzije u PTSP, važno je naglasiti **intervjui za azil** i evociranje traumatskih sećanja tokom intervjua mogu imati **efekat retraumatizacije** većine žrtava. Žrtve trauma često pokušavaju da izbegnu sećanja na traume koje su preživeli: „ako o nečemu ne govorim, neće me boleti”. Ovaj psihološki mehanizam odbrane, koji ima za cilj da zaštiti dušu od ponovne traumatizacije, ozbiljno se dovodi u pitanje tokom postupka azila koji podrazumeva obavezu ponavljanja sećanja na traumatska iskustva. Međutim, neke žrtve reaguju na drugačiji način. Za njih, traumatska iskustva bivaju sve manje i manje retraumatizirajuća ukoliko o njima govore i stalno evociraju te epizode iz svog života. Neki od njih sposobni su da to čine ne osećajući sramotu i poniženje koji se vezuju za iskustvo ili su ih već prevazišli. Pa ipak, uvek je važno imati na umu potencijalno retraumatizirajući efekat intervjua za azil.

A sada da prođemo kroz najvažnije simptome PTSP i da vidimo kako oni mogu ponovo uticati na pamćenje. Upredite tabelu koja sledi sa spiskom koji ste napravili u vežbanju 6D.

Tipični simptomi PTSP	Efekat na sposobnost sećanja iskustava (traumatskih) iz prošlosti i faktori distorzije
Oštećen integritet ličnosti	Žrtve trauma čiji je integritet fragmentiran ne mogu dati adekvatne odgovore na pitanje: „Šta vam se dogodilo?”. Jedan njihov fragmentirani deo preživeo je određeni deo traume, a drugi deo je preživeo neki drugi. Zbog toga oni mogu da pruže kontradiktorne informacije tokom istog intervjua, jer nisu sposobni da prezentuju traumatsko iskustvo u kontinuitetu.
Nemoć	Traumatska iskustva obično podrazumevaju nemoć („Nisam mogao da se oduprem, nisam mogao ništa da uradim, samo sam tražio način da se izvučem, da pobegnem” itd.). Ljudi se osećaju vrlo neprijatno zbog toga (a posebno da to priznaju pred drugima). Prema tome, nesvesno mogu da pokušaju da ga sakriju čak i od samih sebe. Traumatizovani tražilac azila može lako biti nesposoban da govori, a kamoli još koherentno, o iskustvima koja su izazvala nemoć.
Ponovno preživljavanje	Žrtve često ponovno preživljavaju traumatska iskustva u vidu noćnih mora ili intruzivnih sećanja. Ova intruzivna sećanja su nadmoćna, ona okupiraju svest osobe, ona „pišu preko” sadašnjosti i prošlosti na poseban način. To može dovesti do dva načina distorzije ocene kredibiliteta. Prvo, da žrtva možda neće moći da se skoncentriše i koherentno se izražava tokom intervjua za azil, jer je intruzivna sećanja (npr. u vidu flešbekova) prekidaju i dekoncentrišu. Drugo, da intruzivna sećanja često „pišu preko” stvarnog iskustva.

Tipični simptomi PTSP	Efekat na sposobnost sećanja iskustava (traumatskih) iz prošlosti i faktori distorzije
Izbegavanje	Izbegavanje je često jedini način mobilizacije protiv retraumatizacije i jedini način da se preživi. Žrtve se čak mogu „držati na distanci” od sopstvenog tela i uma, mogu za sobom ostaviti sećanje i prošlost da bi zaboravile i nastavile život bez traume koja je tako dramatično promenila njihov život. S druge strane, ova vitalna, nesvesna strategija preživljavanja sprečiće ih da se sećaju i da budu sposobni da ispravno prezentuju traumatske događaje.
Povišena pobuđenost	Da bi preživele, žrtve mobilizuju svoju energiju i čine sve što mogu da bi nastavile sa svojim životom. To mogu da učine ukoliko su stalno budne i na oprezu da bi mogle da identifikuju svaki izvor opasnosti. Traumatizovane osobe često ceo svet percipiraju kao opasno mesto u kome nikome ne mogu da veruju. Ovo je jedan od glavnih uzroka agresivnog ponašanja nekolicine žrtava traume. Takve „budne” osobe nisu sposobne da se ispravno sećaju jer ne mogu da fokusiraju pažnju samo na sećanje, a kamoli da ga koherentno prezentuju tokom intervjua za azil. Čak iako može prizvati slike u pamćenje, osoba pokušava da pobjegne od njih sećajući se samo nekih pojedinosti da bi se što pre oslobodila bolnog sećanja.
Poremećaji spavanja, nesanica	PTSP često podrazumeva teške poremećaje spavanja usled stalnih noćnih mora i nedostatka sna. Prema tome, mnoge žrtve ne mogu da se skoncentrišu na intervjuu za azil, nisu sposobne da svoje misli usredsrede i prezentuju ih na koherentan način. Dugotrajno odsustvo sna takođe može rezultirati agresijom i nesaradnjom (pomislite samo kako biste se vi osećali da ne spavate nekoliko nedelja).
Emocionalna otupljenost	Žrtve trauma često se osećaju otuđeno od celog sveta, u kome ne mogu nikome da veruju niti ikoga da vole. Traumatizovani tražilac azila možda neće biti sposoban da ispriča svoju priču dovoljno detaljno i „živo”, jer je, zbog otupljenosti, izmenjen njegov način komunikacije sa spoljnim svetom. Žrtva trauma koja priča o traumatskom iskustvu u kratkim, bezbojnim rečenicama s malo detalja, tiho i monotono, može biti savršeno kredibilna.

Spisak efekata distorzije može da se nastavi još dugo.



ZAKLJUČAK

PTSP dovodi do teških poremećaja pamćenja. Može dovesti do potpune ili delimične amnezije ali istovremeno može uzrokovati i hiperamneziju. Niz faktora utiče na to na koji od ovih načina pojedina žrtva reaguje na traumu.

Čak i kada nema disocijativne amnezije, simptomi PTSP ozbiljno ograničavaju sposobnost žrtve da se seća i predstavi traumatska sećanja. Ove uticaje moguće je rezimirati na sledeći način:

Tražilci azila koji pate od PTSP često nisu u stanju da ...	SE SEĆAJU	Delova ili čak čitavog traumatičnog događaja
	USREDSREDE	Svoju pažnju na traumatska sećanja ili na intervju u postupku azila
	GOVORE	O traumatskim sećanjima, slobodno i na koherentan način
	IMAJU POVERENJA U	Spoljni svet (uključujući i aktore u postupku azila) i u budućnost
	KONTROLIŠU	Svoje emocije, agresivnost i ponašanje

Usled toga, od tražilaca azila koji pate od PTSP se često ne može očekivati da ispričaju koherentnu, detaljnu priču o svojim traumatičnim iskustvima. Takvi slučajevi zahtevaju poseban tretman i metode tokom ocene kredibiliteta.

6.3. Šta znači PTSP za postupak ocene kredibiliteta?

U slučaju tražilaca azila, traumatska iskustva su često **rezultat progona**. Prema tome, sećanje i opisivanje takvih događaja obično ima ključnu ulogu u proceni kredibiliteta i evaluaciji potrebe za međunarodnom zaštitom. Očigledno je da ako žrtva zbog amnezije nije sposobna da se seti, ova činjenica će predstavljati najveću prepreku primeni bilo kog indikatora za procenu kredibiliteta. Takvi slučajevi **moraju da se upute na poseban „postupak”**, u kome će angažovanje odgovarajućih medicinskih stručnjaka i psihologa u ranoj fazi biti od ključne važnosti. To takođe znači da **je u ranoj fazi postupka azila neophodno pravilno identifikovati da li tražilac azila pati od PTSP** i koji su konkretni simptomi. Takođe je važno utvrditi da li PTSP prate i drugi psihološki poremećaji poput depresije ili suicidalnih misli. Praksa vezana za identifikaciju i lečenje traumatizovanih tražilaca azila može se donekle razlikovati od jedne države do druge. Ipak, generalno se poštuju četiri važna pravila:

1.	ODGOVARAJUĆI TRENUTAK	PTSP bi trebalo uočiti i prijaviti što je pre moguće. Međutim, s obzirom da se on može pojaviti i tokom postupka azila (tj. tokom evociranja traumatičnih sećanja), različiti učesnici postupka bi trebalo stalno da budu svesni ove mogućnosti. Kad postoje znaci koji ukazuju na potencijalno prisustvo PTSP, procesuiranje zahteva će možda morati da se suspenduje do pribavljanja pravilnih dokaza o tome.
2.	SPECIFIČNA STRUČNOST	Identifikacija PTSP, opisivanje njegovih simptoma i uzroka predstavljaju složene zadatke koji zahtevaju niz veština i značajno praktično iskustvo. Samo nezavisni, posebno obučeni stručnjaci (psiholozi, psihijatri) imaju ovlašćenja da pruže stručne dokaze o PTSP. To ne mogu da rade, na primer, doktori opšte prakse bez posebne obuke.
3.	HORIZONTALNI UVID	Zbog složenosti PTSP i potencijalnog uticaja postupka azila na disocijativna traumatska sećanja (vidi ranije u tekstu), važno je da stručnjak dobije „horizontalni uvid” u fiziološko i psihološko stanje žrtve. Ovo može zahtevati više sesija sa i/ili pregleda žrtve . Dok „vertikalni uvid” (jedan pregled) može biti dovoljan da se pokažu spoljni znaci, biće teže omogućiti pravilnu procenu psiholoških simptoma i njihov razvoj u vremenu. To utiče i na procenu kredibiliteta. Mišljenje medicinskog stručnjaka ili psihologa često čini važan element dokazivanja u takvim slučajevima. Mišljenje stručnjaka zasnovano na horizontalnom uvidu (nekoliko susreta/kontinuirano lečenje) će u većini slučajeva pružiti više vrednih informacija za procenu kredibiliteta i prema tome, po opštem pravilu, takva mišljenja mogu biti poželjnija.
4.	PRAVILAN FORMAT	Mišljenja psihologa i/ili medicinskog stručnjaka trebalo bi da budu detaljna (ne samo da se navede prisustvo PTSP, već i pojedinosti o njegovoj težini, simptomima i potencijalnim razlozima). Ova dokumenta bi jasno trebalo da navedu specifičnu oblast stručnosti i pripadnosti osobe koja daje mišljenje, kao i primenjene metode pregleda . Takva stručna mišljenja trebalo bi da se uzdržavaju od formulisanja pravnih stavova (npr. o žrtvinoj potrebi za međunarodnom zaštitom). Ove zahteve je potrebno ispuniti da bi donosilac odluke mogao stručno mišljenje da smatra zasnovanim na zdravom profesionalnom znanju i metodologiji, i da bi on mogao da predstavlja važan dokaz u postupku procene kredibiliteta.

U slučaju žrtava mučenja, još neke stvari je potrebno uzeti u obzir:

- ✓ U ovim slučajevima, stručnjak mora posedovati posebnu **medicinsku**, a ne samo psihološku, obuku i stručnost;
- ✓ Takozvani **Protokol iz Istanbula** trebalo bi primenjivati kao metodološki okvir za dokumentovanje mučenja i njegovih posledica.

Ali šta je Protokol iz Istanbula? To su **jedinstvene metodološke smernice** koje je napisalo i objavilo nekoliko stručnjaka iz oblasti prava, medicine i psihologije 1999. godine u Istanbulu, u Turskoj. Cilj Protokola je da obezbedi okvir koji je moguće primenjivati širom sveta za pripremu **forenzičkih dokaza** koji opisuju i svedoče o posledicama mučenja. Medicinsko osoblje i psiholozi koji rade u centrima za rehabilitaciju žrtava mučenja dobro su upoznati sa Protokolom, a nekoliko sudova u različitim jurisdikcijama ga priznaje. Od vitalnog je

značaja da se pri proceni kredibiliteta zahteva za azil koje podnose žrtve mučenja, relevantno mišljenje medicinskog stručnjaka zasniiva na Protokolu iz Istanbula. Zahtev za primenom ovih metodoloških smernica obezbeđuje viši stepen profesionalnosti zasnovane na međunarodnim standardima, a može da ponudi i bogatstvo detalja koji se dobro „uklapaju” u proces procene kredibiliteta (npr. propisna dokumentacija spoljnih znaka ili posledica mučenja). Medicinska mišljenja koja pri dokumentovanju posledica mučenja ne primenjuju Protokol iz Istanbula sve se češće smatraju manje profesionalnim i imaju manju dokaznu vrednost ili relevantnost za proces ocene krediliteta.

PROTOKOL IZ ISTANBULA – KLJUČNE ČINJENICE

ŠTA JE PROTOKOL IZ ISTANBULA?

- To je priručnik za delotvornu istragu i dokumentovanje mučenja i drugog svirepog, nečovečnog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja;
- Podnet je Visokom komesarijatu Ujedinjenih nacija za ljudska prava 9. avgusta 1999. godine;
- Objedinjuje rad stručnjaka iz oblasti zdravstva, psihologije i prava i tako predstavlja jedinstven interdisciplinarni metodološki okvir.

ZBOG ČEGA JE NASTAO PROTOKOL IZ ISTANBULA?

- Ovaj priručnik izrađen je da bi omogućio državama da delotvornim dokumentovanjem reše jedan od najosnovnijih problema vezanih za zaštitu pojedinaca od mučenja;
- Osvetljava dokaze mučenja i zlostavljanja tako da je moguće pozvati počinioce na odgovornost zbog njihovih dela i da bi bilo moguće zadovoljiti interese pravde;
- Njegova primena nije ograničena na postupke azila i moguće ga je koristiti u svim slučajevima kada je osoba podvrgnuta mučenju, a ta činjenica zahteva dokumentovanje.

Pitanja za razmatranje ...

Opšte je uverenje da mučenje uvek ostavlja fizičke ožiljke. Razvojem nauke i dokumentovanje posledica mučenja postaje efikasnije, a metode torture se takođe „ažuriraju”. U današnje vreme, metode mučenja mnogo ređe ostavljaju fizičke ožiljke, čime se povećava značaj pravilnog dokumentovanja „psiholoških ožiljaka”. Možete li da se setite nekog metoda mučenja koji ne ostavlja tragove na telu?

6.4. Kako odgovoriti na ove specifične izazove u postupcima azila?

Kako smo videli u ovom poglavlju, prisustvo traumatskih iskustava i PTSP čini procenu kredibiliteta posebno složenim problemom koji zahteva dužno razmatranje izuzetno specifičnih simptoma i prisećanje na poteškoće. Rad sa takvim slučajevima takođe može predstavljati veliki izazov za stručnjake u oblasti azila. Identifikacija i dokumentovanje PTSP su neophodni, ali ne i sami po sebi dovoljni, da bi se rešili posebni izazovi ocene kredibiliteta u takvim, specifičnim slučajevima. Ponavljamo, ne postoji **magični recept ili trik** za rešavanje ovih izazova. Spisak koji sledi nije iscrpan ali će ipak pružiti neke savete koji vam mogu pomoći da se uhvatite u koštac sa izazovima koje uzrokuju faktori distorzije PTSP u oceni kredibiliteta:

- ✓ U ovakvim slučajevima **potrebno je izuzetno oprezno primenjivati dovoljnu količinu detalja koji bi mogli da se smatraju kao indikator kredibiliteta**: Često će postojati razumna objašnjenja za nedostatak pojedinosti. Kako smo već detaljno govorili u ovom poglavlju, PTSP vrlo često sprečava osobu da se seti i koherentno predstavi pojedinosti traumatičnih sećanja. Umesto da zahtevate posebne (npr. senzorne) pojedinosti, fokusirajte se na poseban efekat traumatskih iskustava na život i psihi žrtve (imajte na umu da trauma obično ukazuje na prekid toka života žrtve).
- ✓ **Uključite specijaliste iz pojedinih oblasti**: Stručni psihijatar/psiholog (npr. onaj koji leči žrtvu) može da pruži konstantnu podršku procesu procene kredibiliteta (čak i više od identifikacije i dokazivanja postojanja PTSP). Mišljenje stručnjaka može da posluži kao važan izvor dodatnih informacija koje se odnose na materijalne činjenice predmeta podnosioca zahteva. Sklad između izjava podnosioca zahteva (npr. „Bio sam mučen žarom cigarete”) i sadržaja stručnog mišljenja (npr. „Na koži žrtve postoji nekoliko ožiljaka koji mogu biti uzrokovani opekotinama”) doprineće kredibilitetu materijalnih činjenica koje je prezentovao podnosilac zahteva.¹²⁷
- ✓ **Tokom procene kredibiliteta razmatrajte simptome PTSP karakteristične za osobu**: Kako smo videli, simptomi PTSP se razlikuju od jednog slučaja do drugog. Istovremeno, umrtvljivanje, disocijacija, amnezija, hipermnezija i slično, na različit način utiču na procenu kredibiliteta. Ne donosite zaključke o kredibilitetu ako tačno ne znate koji su simptomi karakteristični za dati slučaj.
- ✓ **Primenite različite tehnike ispitivanja**: Pokušajte da izbegnete nametljiva, direktna pitanja koja se odnose na traumu. Budite svesni rizika od retraumatizacije.
- ✓ **Obezbedite dovoljno vremena**: Mnoge traumatizovane osobe neće biti spremne za intervju za azil odmah po dolasku u zemlju prijema. U takvim slučajevima, određeni vremenski period za odmor (dok ne bude moguće početi adekvatno zdravstveno i psihološko lečenje) može znatno pojačati sposobnost žrtve da aktivno učestvuje u postupku azila, što je ključni uslov za utvrđivanje činjenica i ocenu kredibiliteta.

Uz to, saveti za učenje koji slede mogu doprineti efikasnijem, objektivnijem i pravičnijem postupku procene kredibiliteta.

¹²⁷ Vidi poglavlje 2, pododjeljak 2.5.

Kako pomoći traumatizovanim tražiocima azila da se tačnije sete i predstave informacije o iskustvima u prošlosti?

SAZNAVANJE	ZNAJJE	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Saznajte</u> i <u>razumite</u> šta su trauma, PTSP i DESNOS, uključujući i njihove simptome, dijagnostičke kriterijume, razloge i posledice; - <u>Saznajte</u> i <u>shvatite</u> način na koji funkcioniše traumatsko pamćenje, uključujući i njegova ograničenja i posebne karakteristike u poređenju sa funkcionisanjem pamćenja uopšte; - <u>Saznajte</u> i <u>shvatite</u> značenje (najverovatnije) novih pojmova i izraza koje ste pročitali u ovom poglavlju poput flešbek, otupljenost, hiper pobuđenost, posredna trauma, anterogradna, retrogradna i disocijativna amnezija, itd. <u>Shvatite</u> veze ovih pojmova i vašeg rada; - <u>Upoznajte se</u> sa sadržajem Protokola iz Istanbula i <u>shvatite</u> kako ga možete dovesti u vezu sa svojim radom; - <u>Istražite</u> zakonski okvir i praktične modalitete uključivanja specijalista, lekara i psihologa, u postupke azila traumatizovanih podnosilaca zahteva (u svojstvu terapeuta i/ili eksperata) u sopstvenom nacionalnom kontekstu; - <u>Shvatite</u> pravni značaj PTSP u okvirima postupka azila; - Drugi primeri? ...
	VEŠTINE	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Naučite</u> da prepoznate <i>potencijalne</i> znake PTSP (rana identifikacija) i <u>saznajte</u> kada je trenutak da takvu osobu uputite na stručnjaka, lekara ili psihologa, na pregled. Pri tom imajte na umu da samo specijalizovani stručnjaci mogu pravilno da utvrde postojanje PTSP; - <u>Unapredite</u> svoje veštine ispitivanja traumatizovanih tražilaca azila na osnovu gornjih znanja, na primer učeći kako da izbegavate nametljiva, direktna pitanja o traumatskim iskustvima; - <u>Napravite</u> sopstveni mehanizam za sprečavanje izgaranja i posredne traumatizacije i <u>naučite</u> kako da ga primenite u praksi; - <u>Naučite</u> kako da se bavite sa tražiocima azila čija su traumatska iskustva iz prošlosti uzrok poremećaja ponašanja (npr. agresija, narušena komunikacija, itd.); - Drugi primeri? ...
	STAV	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Prihvatite</u> ograničenja procene kredibiliteta u slučajevima PTSP; - <u>Naučite</u> da se ne obeshrabrite zbog ovih ograničenja i <u>zauzmite</u> profesionalni stav koji <u>priznaje</u> da procena kredibiliteta treba (i može delotvorno) da se sprovodi u granicama koje postavljaju ograničenja ljudskog pamćenja, uključujući i posebne izazove PTSP; - <u>Prihvatite</u> da trauma često traži angažman posebnih stručnjaka u postupku odlučivanja u po zahtevima za azil, uključujući i ocenu kredibiliteta; - <u>Nastojte</u> da sačuvate empatiju; - Drugi primeri? ...

7. Interkulturalne prepreke u postupku procene kredibiliteta

UVOD

Kulturne, socijalne i etničke razlike umnogome utiču na način na koji komuniciramo jedni sa drugima i mogu da dovedu do nesporazuma i sukoba. Ulozi su čak i veći u kontekstu postupaka azila, u kojima nesporazumi mogu doprineti donošenju pogrešnih odluka. **Interkulturalna kompetencija je sposobnost efikasnog komuniciranja i interakcije sa ljudima iz drugačijih kulturnih, etničkih ili društvenih sredina.** To je sposobnost koju svi, kao ljudska bića, možemo steći, ali i nešto što učimo i vežbamo čitavog života. Za stručnjake koji su u direktnom kontaktu sa ljudima iz drugih kulturnih miljea, uključujući tražioce azila, ova sposobnost je neophodna da bi kvalitetno obavili svoj posao. Ovo poglavlje će pomoći čitaocima da razumeju:

- ✓ **Šta su kultura i identitet i zbog čega su važni** za postupak azila uopšte i procenu kredibiliteta posebno;
- ✓ **Izvore interkulturalnog konflikta** u različitim aspektima postupka azila;
- ✓ Kako profesionalci koji rade u oblasti azila mogu **da steknu, razviju i poboljšaju svoje interkulturalne kompetencije.**

Skrećemo pažnju da **pol/rod** igra naročito važnu ulogu u vezi sa nekolicinom pitanja kojima se bavimo u ovom poglavlju. Ipak, reference na aspekte pola/roda ovde će biti malobrojne, jer se tom temom detaljno bavi posebno poglavlje.¹²⁸

7.1. Kultura i identitet – zbog čega su važni?

1. Multikulturalizam vs. interkulturalizam

Interakcija između pripadnika različitih kultura je centralni aspekt postupka azila. Upoznati se, između ostalog, sa pojmovima kulture, multikulturalizma, interkulturalizma i etnocentrizma može biti veoma korisno ne samo za razumevanje onoga što se događa kada stručnjaci komuniciraju sa tražiocima azila, već i da bi se poboljšale komunikacija, efikasnost i pravičnost postupka.

Multikulturalizam je „in” ovih dana. Preduzeća se hvale multikulturalnim radnim okruženjem koje su uspostavila i raznolikom klijentelom. Da bi privukli turiste, gradovi reklamiraju odličnu

¹²⁸ U Tomu 2 ovog priručnika (izdavanje se očekuje 2014. godine).

multikulturalnu atmosferu koja u njima vlada. Šta znači multikulturalizam i kako se razlikuje od interkulturalizma? Iako postoje razne definicije ovih pojmova, za svrhe ovog poglavlja, **osnovna razlika je da je „multikulturalni” opisni izraz, a „interkulturalni” normativni.**

Ukoliko neku grupu ili mesto nazovemo multikulturalnim, samo kažemo da je u njima zastupljeno mnogo različitih kultura. U najširem smislu reči, multikulturalna grupa je ona u kojoj ljudi pripadaju različitim starosnim grupama ili su različitog rodnog identiteta, nacionalnosti, etničke pripadnosti i društvenog statusa. Zapravo, grupa se može opisati kao multikulturalna čak i kad su svi članovi pripadnici iste nacionalnosti ili su sličnog porekla. Čak i naše šire porodice mogu biti izrazito multikulturalne.

Za razliku od multikulturalizma, koji opisuje određeno stanje stvari, **interkulturalizam je normativni pojam koji prevazilazi puki suživot različitosti.** Za razliku od multikulturalne grupe ili sredine u kojima su prisutni ljudi iz različitih miljea, da bi mesto ili grupa bili interkulturalni, **mora postojati smisljena i efikasna interakcija članova koja podrazumeva određeni stepen kritičke svesti i prilagođavanja kod svih pripadnika.** Razumevanje multikulturalizma i prihvatanje prisustva ovih kulturnih razlika predstavlja preduslov za nastanak interkulturalnih procesa. Međutim, dok je multikulturalizam obično nešto što nam se događa (prisustvo različitih ljudi i stavova bez obzira na naše delovanje), interkulturalizam je nešto u čijem stvaranju i sami igramo ulogu.

Interkulturalnost se odnosi na situaciju u kojoj predstavnici različitih kultura ne samo da žive jedni pored drugih, već i **aktivno stupaju u komunikaciju jedni sa drugima.** U multikulturalnom okruženju, raznolikost i razlike su priznati ali svima je dozvoljeno da ostanu u svojim **zonama komfora.** Da bi multikulturalno okruženje postalo interkulturalno, učesnici moraju biti otvoreni za komunikaciju sa drugima, prihvatiti sopstvene kulturne predrasude i biti spremni da shvate šta druga osoba zaista hoće da kaže. To zahteva više napora, ali često daje bolje rezultate u smislu procesa i proizvoda komunikacije.

MULTIKULTURALIZAM	INTERKULTURALIZAM
Opisni termin	Normativni termin
Suživot različitih kultura	Smisljena interakcija različitih kultura
Učesnici mogu ostati u svojim zonama komfora	Učesnici se aktivno angažuju
Obično nam se „dešava”	Mi je stvaramo

Nastavljajući u istom duhu možemo da kažemo da sve dok nema sumnje da se postupci azila odvijaju u izrazito multikulturalnom okruženju uz učešće puno različitih društvenih, kulturnih i etničkih grupa na svim stranama, oni ne moraju nužno biti interkulturalni procesi u kojima su kulturne i socijalne razlike delotvorno prepoznate i priznate putem samopromišljanja, bavljenja razlikama i obostranog učenja.

Važno je imati na umu da stvaranje interkulturalne situacije iz multikulturalne nije pitanje „pristojnosti” ili „činjenja prave stvari”. Umesto toga, u okruženju u kome ljudi iz različitih kultura moraju komunicirati dublje od puke formalnosti, **svim učesnicima je u najboljem interesu da teže interkulturalizmu, da bi ta interakcija bila efikasnija i smislenija za sve.** Ovo pravilo verovatno je vrednije za proces procene kredibiliteta, nego za druge oblasti postupka azila. Uz to, dužnost da tražilac azila i organ sarađuju u skladu sa članom 4(1) Direktive o standardima za kvalifikaciju će, u praksi, takođe tražiti da dve strane prevaziđu kulturne barijere i nastoje da ostvare interkulturalizam u procesu ocene kredibiliteta.¹²⁹

¹²⁹ Vidi standard „Zajednička dužnost” u Poglavlju 3.

Vežbanje 7A

Zapišite sve manje i veće grupe kojima pripadate, poput porodice, radnog mesta, prijatelja, subkultura, škole, susedstva, itd. Obratite pažnju na članove tih grupa i odredite koliko se međusobno razlikuju na osnovu starosti, etničke pripadnosti, pola/roda, seksualne orijentacije, vere, pogleda na svet i društvenog statusa. Onda razmislite o interakcijama unutar tih grupa. Da li biste grupe opisali kao multikulturalne, interkulturalne ili nijedno od ta dva?

2. Definicije kulture

Pre nego dalje proučimo zbog čega je važna i kako efikasno izaći na kraj sa kulturnim razlikama, bitno je definisati šta je to „kultura”.

Vežbanje 7B

Za koje od navedenih smatrate da su deo „kulture”? Obeležite ih pre nego nastavite da čitate.

- ✓ hrana
- ✓ stil vožnje
- ✓ obrazovanje
- ✓ elitna umetnost
- ✓ odnos prema novcu
- ✓ vera
- ✓ pank muzika
- ✓ pravila ponašanja u javnom prevozu
- ✓ klasična muzika
- ✓ grafiti
- ✓ svakodnevno pozdravljanje
- ✓ imigraciona politika
- ✓ arhitektura
- ✓ humor
- ✓ političke partije

Zbog čega ste odabrali određene elemente, a zbog čega druge niste?

Reč „kultura” dolazi od latinske reči *colere*, što je prvobitno značilo obrađivati zemlju. Od obrade zemlje da bi dala plodove, značenje reči je polako evoluiralo u negovanje ljudskih vrednosti i uma. Dugo vremena se kultura odnosila samo na one proizvode ljudskog uma koje je bilo moguće postići isključivo napornim radom, marljivošću i obrazovanjem poput slikarstva, muzike i književnosti. **Do XIX veka, kultura je najčešće bila sinonim za „elitnu kulturu”.** Ovo značenje dovela je u pitanje nova nauka, antropologija, koja je „kulturu” definisala kao nešto što pripada svima a ne samo uskim elitama. Britanski antropolog Edvard Tajlor (Edward Tylor) ponudio je prvu sveobuhvatnu definiciju „kulture” kao **„kompleksne celine koja obuhvata znanje, verovanja, umetnost, moral, pravo, običaje i sve ostale sposobnosti i navike koje je čovek stekao kao član društva”.**

Neke od karakteristika kulture koje su identifikovali antropolozi su:

KULTURA JE ... KULTURA JE... KULTURA JE CULTURE IS... CULTURE IS... CULTURE IS... CULTURE IS... CULTURE IS...	Univerzalnai posebna	Kapacitet za kulturu zajednički je svim ljudskim bićima. To znači da smo u suštini svi vrlo slični – isto kao i naši geni. Međutim, pošto kultura nastaje kao reakcija na vrlo određene društvene i materijalne okolnosti, ona može biti izrazito karakteristična za neku grupu ljudi, lokalitet ili način života. Mada nas kultura sve povezuje, takođe nas i veoma oštro deli. Drugim rečima, zato što smo svi kao ljudska bića sposobni da živimo u kulturi, upravo zato stvaramo takvu raznolikost kulturnih oblika i izraza.
	Obična	Kultura nije ograničena na stvari koje nas asociraju na „finije stvari u životu” kao što su muzeji i koncertne dvorane. Kultura je celina koja obuhvata čitav ljudski život, od vožnje automobila i molitve, do pripremanja obroka. Uz to, kultura ne sadrži sud, odnosno nijedan kulturni izraz nije bolji ili gori od nekog drugog. U tom smislu, antropolog Ralf Linton (Ralph Linton) je naglasio: „Ne postoje nekulturna društva ili individue. Svako društvo ima kulturu, bez obzira na to koliko ona može biti jednostavna, a svako ljudsko biće je kulturno u smislu da učestvuje u nekoj kulturi”.
	Naučena	Dok se ljudska bića rađaju sa sposobnošću da steknu, proizvedu i izvode kulturu, ona se ne rađaju sa kulturom. Kulturu učimo dok rastemo, kroz socijalizaciju unutar porodice i različitih zajednica. Proces socijalizacije odnosi se na proces učenja pravila, normi i vrednosti određene kulture. Dok rastemo učimo kako da se ponašamo, šta je prihvatljivo a šta ne, koje su nam društvene uloge na raspolaganju učimo putem pokušaja i greške, iskustva i kroz direktna uputstva roditelja, vršnjaka, učitelja i prijatelja. Upravo putem ovog kolektivnog učenja znamo kako „pristojno” da ručamo, kako da se izražavamo ili ponašamo kao muškarac ili žena, šta znači biti prijatelj i koja je razlika između dobrog i lošeg ili zdravlja i bolesti.
	Zajednička	Iako smo kao ljudi opremljeni da stvaramo kulturu i živimo u njoj, samo u grupi je možemo stvarati. Kulturu ne može da proizvodi pojedinac s obzirom da je ona plod interakcije sa drugim ljudskim bićima. Kako su potvrdili slučajevi „divlje dece” koja su živela izolovana od kontakta sa drugim ljudima, jedno ljudsko biće samostalno neće znati kako da govori ili da se ponaša prema pravilima društva. Kultura je proizvod konstantne komunikacije o nama samima i svetu oko nas. Istovremeno, to ne znači da je svako ko pripada određenoj kulturi isti, već upravo suprotno. Kao jedinke, naši sopstveni stavovi, ponašanja i pogledi na svet uvek su u kombinaciji sa društvenim, kulturnim, ličnim i materijalnim okolnostima.
	Integrirana	Kulture nisu mešavina ideja, normi, ponašanja i tradicija, već poseduju unutrašnji integritet, odnosno njihovi različiti elementi međusobno su zavisni i često dopunjuju jedni druge. Određeni obrasci ponašanja i razmišljanja su karakterističniji za jednu kulturu nego za drugu. Na primer, „rasa” je kulturni koncept koji prožima severnoameričku kulturu i društvo i utiče na to kako ljudi kategorizuju sebe i druge, kako se ponašaju, šta smatraju pravednim i pravičnim, gde žive, s kim se druže, itd. Čak iako je pitanje rase legitiman način kategorizacije ljudi, onog časa kada uđemo u američku kulturu, bićemo inkorporirani u taj sistem društvene organizacije i često primorani da delujemo ili razmišljamo prateći njenu logiku (na primer, moraćemo na zvaničnom obrascu navedemo kojoj rasi pripadamo).
	Podložna promenama	Čak i kad su kulture integrisane, one nisu monolitne. Postoji puno internih varijacija i borbi oko vrednosti i značenja. Kulturna promena često je rezultat internih kontradikcija koje je nemoguće rešiti bez reorganizacije čitavog sistema. Na primer, pogoršanje ekonomskih uslova će uticati na način na koji se ljudi ponašaju, na njihovu ulogu, na to šta jedu kao i na njihove vrednosti koje se odnose na deljenje sa drugim ljudima i reciprocitet, ali i način na koji poimaju „dobar život”. Kulture se takođe menjaju u dodiru sa drugačijim načinima razmišljanja i života. S obzirom da nijedna kultura nije potpuno izolovana, različite kulture su u stalnoj međusobnoj interakciji.

Simbolična

Jedna od jedinstvenih sposobnosti ljudskih bića je da pripisuju značenje neživim predmetima. U suštini, ljudska bića su mašine koje prave značenja. Ne možemo da mislimo van značenja koja smo kolektivno stvorili. Na taj način, celokupno ljudsko ponašanje ima simbolični aspekt. Kako je rekao antropolog Kliford Girc (Clifford Geertz): „Čovek je životinja koja visi u mrežama značenja koje je sama sebi isplela”. Upravo te mreže su ono od čega se sastoji kultura. Na primer, iako su parče tkanine i nacionalna zastava skoro iste u materijalnom smislu, mi im pripisujemo različito značenje. Zastava za nas nosi snažnu simboličku poruku, dok je tkanina nešto što koristimo u praktične svrhe. Čak i ako težimo da značenje ovih predmeta uzmemo zdravo za gotovo, ono nije inertno bilo zastavi ili tkanini, oni predstavljaju nešto što smo mi zajedno stvorili da bi izrazili naša osećanja i ideje.

Pluralistička

Prvo, nikada ne postoji savršena podudarnost između mesta i kulture. Država uvek obuhvata nekoliko etničkih, društvenih, verskih i profesionalnih grupa od kojih svaka ima sopstveni set pravila, vrednosti i stavova. Ove različite kulture utiču jedna na drugu i mogu biti u sukobu ili podržavati jedna drugu. U tom smislu, države, regioni i gradovi uvek imaju brojne kulture. Drugo, pojedinac uvek pripada različitim kulturama. Na primer, žena mlađi sudija na juniorskoj sportskoj utakmici u Belgiji može pripadati, između ostalog, profesionalnoj kulturi, etničkoj i jezičkoj grupi, verskoj grupi, sportskom klubu, društvenoj klasi i rodu. Sve ove grupe imaju sopstvena očekivanja o tome kako bi ona trebalo da se ponaša ili da misli. To što pripada određenim grupama, takođe utiče i na način na koji se ponaša u drugim grupama (npr. njen rod može biti važan činilac u njenom sportskom timu ili njena društvena klasa može uticati na vrstu ljudi sa kojima će se sprijateljiti). Sve u svemu, opisati mlađu sudiju kao „Belgijanku” predstavljalo bi ogromno pojednostavljivanje i ne bi bilo pravredno prema složenosti i brojnosti njenih kulturnih pripadnosti.

Vežbanje 7C

- ✓ **Ako imate malo dete ili unuče**, nacrtajte na listu papira dve kolone. U prvu upišite sve što ste im rekli toga dana. Pokušajte da budete što precizniji. Na primer, možete zapisati: „Ne stavljaš to u usta!” ili „Budi dobar prema drugovima.” U drugoj koloni, protumačite sopstvene reči i akcije kao proces socijalizacije: Kojim socijalnim /kulturnim pravilima ste ih naučili? Gde i kako ste vi naučili ta pravila?
- ✓ **Ako nemate malo dete (unuče)**, setite se detinjstva i navedite šta ste sve naučili bilo eksplicitno ili implicitno. Kakvu ste odeću nosili? Kojih igara ste se igrali? S kim su vam dozvoljavali da se sprijateljite? Kada bi vas učitelj ili roditelj prekorili, kojim pravilima ili normama su vas učili?

1. Slojevitost kulture

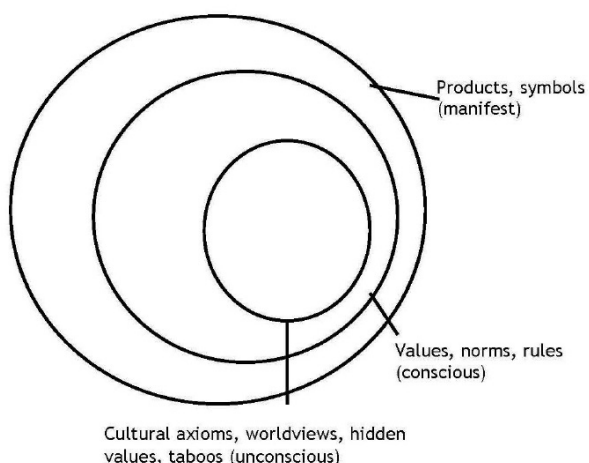
Vežbanje 7D

Setite se letnjeg raspusta ili nekog drugog, po mogućnosti dužeg, putovanja u stranu zemlju. Zapišite kulturne razlike koje ste uočili u poređenju sa svojom svakodnevnom kulturom. Kada završite spisak, poredajte razlike po redu, počev od najočiglednijih (onih koje ste prve uočili) do onih najskrivenijih ili složenih (koje ste shvatili tek nakon dužeg vremena i kroz interakcije sa lokalnim stanovništvom). Šta mislite da su razlike između početka i kraja spiska?

Kultura može biti modelirana na puno različitih načina. Dok su modeli previše pojednostavljeni i ne odražavaju dubinu i raznolikost stvarnog života, korisni su kao alat za učenje. Kultura će biti predstavljena detaljnije putem takozvanog „modela luka”. Prema ovom modelu, **kultura je kao glavica luka koja ima nekoliko slojeva koje je potrebno oljuštiti da bi se došlo do suštine**. Kako ljuštimo slojeve, pomeramo se od spoljnih, vidljivijih aspekata kulture, ka njenim manje vidljivim, a više strukturnim dimenzijama.

1. Prvi, spoljni sloj predstavlja **očigledne aspekte kulture**, one elemente koje obično vidimo ili možemo da iskusimo iz prve ruke. Ako se nađemo u drugoj kulturi, postoje stvari koje su odmah uočljive poput arhitekture, odevanja ili jezika. Bitno je imati na umu da čak iako je ovaj sloj često vidljiv, on nije površan, jednostavan ili nevažan. To samo znači da je **pristupačniji na prvi pogled**.
2. Drugi sloj čine **društvene vrednosti, norme i pravila**. Ovaj deo kulture ne možemo nužno videti, ali **smo svesni njegovog postojanja**. To je sloj normi i pravila koja se odnose na način na koji jedemo, na naše društveno ponašanje i rodne uloge. Ovde spadaju i iznijansirani delovi jezika, poput načina na koji razgovaramo sa starijima ili kada to koristimo formalni, a kada neformalni jezik. Važan aspekt ovog sloja je da **ga je moguće verbalizovati**. Drugim rečima, ako nas stranac pita za ova pravila i norme, u stanju smo da mu ih objasnimo.
3. Treći sloj u ovom modelu je srž glavice luka koji se često naziva „**crna rupa**” kulture. On se razlikuje od drugog sloja jer ta pravila i norme **nisu svesni**. Zbog toga **nam je veomateško da verbalizujemo** elemente tog sloja. **Instinktivno** ih razumemo ili poštujemo, ali skoro je nemoguće objasniti njihovu prirodu ili postojanje. Ovaj deo kulture se čini toliko prirodnim da smo jedva svesni načina na koje on određuje naše ponašanje i razmišljanje. Tabui i šale su tipičan primer. Veoma je teško objasniti zbog čega je nešto smešno u jednoj kulturi ali ne i u drugoj, ili zbog čega pripadnici jedne kulture smatraju da su insekti odvratni a pripadnici druge ih vide kao delikatese.

THE ONION OF CULTURE



Važno je znati da **ovi slojevi nisu izolovani jedan od drugog**. **Svaki sloj ima implikacije na druge slojeve i oni postoje samo kao integrisana celina**. Kultura koja je očigledna vrlo je tesno povezana sa društvenim pravilima (drugi sloj) i manje svesnim aspektima kulture (crna rupa). Na primer, način na koji se oblačimo predstavlja spoljni aspekt kulture ali je u vezi sa nizom društvenih normi vezanih za rod, veru i implicitna i eksplicitna pravila izlaganja tela u javnosti. Naša odeća može odražavati i pripadnost određenoj društvenoj klasi, profesiji ili subkulturi i biti izraz nekog od naših najdubljih uverenja i opredeljenja. U tom svetlu, dok javna debata koja se vodi u nekim zemljama o tome da

li muslimankama dozvoliti da nose hidžabe na javnim mesta deluje prilično površno jer je u suštini reč o parčetu tkanine, radi se zapravo o sukobu u najskrivenijim dubinama crne rupe kulture. Za sve one kojih se tiče, hidžab se odnosi na osnovne vrednosti vere, pristojnosti, rod-nih uloga, obrazovanja i javnog života.

Kada tražioci azila uđu u neku zemlju, suočavaju se i sa novom kulturom (ili pre, kompleksom novih kultura) uz poteškoće sopstvenog bega, a ponekad i traume. Oni se istog časa suočavaju sa spoljnim slojevima kulture, dok se istovremeno brzo upliću u njene

dublje slojeve. Oni ne govore lokalni jezik, često ne mogu ni slova da pročitaju (ukoliko im se pismo razlikuje). Pretpostavljaju kako da se ponašaju u kontaktu sa vlastima, ali te pretpostavke su obično zasnovane na praksi iz njihovih otadžbina. Možda će morati da jedu hranu koju ne poznaju. Možda će morati da prihvate i da se ponašaju u skladu sa rodnim ulogama i očekivanjima koja se radikalno razlikuju od onih na koje su navikli. Drugi sloj društvenih normi predstavljaju pisani zakoni jedne zemlje, uključujući i izbegličko pravo. Zbog toga ih je moguće objasniti (posebno ukoliko postoji jezik sporazumevanja), iako to obično može biti teško. Međutim, neformalna pravila interakcije i ponašanja retko bivaju objašnjena i obično se uče na teži način, i to kroz niz, često bolnih, **grešaka**.

Vežbanje 7E

Uzmite vaše radno mesto kao kulturu za sebe i napravite njen model glavice luka. Zapišite najvidljivije, očigledne elemente spoljašnjeg sloja a zatim oljuštite slojeve jedan po jedan: Koja su eksplicitnija pravila na poslu? Koja su prećutna ali svesna pravila ponašanja? Koja pravila nikada ne spominjete ali ih se pridržavate? Kako je organizovan prostor? Šta to govori o odnosu između ljudi? Kakva je međusobna veza između različitih slojeva? Da li su spoljni aspekti izraz nečeg dubljeg? Koje se vrednosti i norme nalaze u suštini vašeg radnog mesta?

4. Slojevi identiteta

Često čujemo da ljudi kažu: „Kada se naše dve kulture sretnu...” Međutim, **kulture se nikada ne sreću – ljudi su ti koji se sreću i ulaze u interakcije jedni sa drugima, i ti ljudi su ukorenjeni u različitim kulturama**. Svi smo jedinstvena ljudska bića i naši identiteti su izuzetno komplikovani – sastavljeni od ličnih, kulturnih i društvenih aspekata. Model glavice luka služi i za razumevanje složenosti identiteta. Iz te perspektive, slično kulturi, identitet se sastoji od niza koncentričnih krugova koji idu od vidljivijih, očiglednih aspekata do manje vidljivih i suštinskih aspekata. Da bi razumeli neku osobu, potrebno je prvo da oljuštimo slojeve navika, odevanja, zatim sloj internalizovanih normi i vrednosti te osobe, i na kraju sloj njihovih fundamentalnih, neupitnih vrednosti i pretpostavki.



Dva modela glavice luka pomažu nam da zamislimo svet na složeniji način. Svako od nas predstavlja glavicu luka koja se sastoji od više slojeva. Potom, naše pojedinačne glavice luka čine deo većih i još složenijih glavica luka raznih kultura kojima pripadamo. **Kada ulazimo u**

interakcije jedni sa drugima, naše „glavice luka” su zapravo te između kojih se odvija interakcija. Dok pokušavamo da razumemo jedni druge, naši identiteti, odnosno glavice luka, sreću se na svim različitim slojevima od vidljivih do skrivenijih.

Što su naše glavice luka različitije, to je verovatnije da će doći do sukoba i nesporazuma. Ovo naročito važi ako pokušamo da razumemo drugu osobu ako ništa ne znamo o slojevima koji leže ispod onog što nam je direktno dostupno, što je veoma čest slučaj. Dok svaki sloj sadrži potencijal za konflikt, obično je teže suočiti se sa razlikama koje se nalaze bliže suštini. **Crna rupa je ono mesto na kome se događaju najozbiljniji sukobi. Tte dimenzije kulture su tako prirodne i istovremeno tako ključne za nas da je veoma teško prihvatiti da nisu univerzalne za sve.** Što se više otkrivaju nesvesni aspekti našeg kulturnog identiteta u izjavama poput „Ovo je najlogičniji način da se to uradi”, „Svi znaju...”, „Nemoguće je da neko pomisli...” ili „Razumno bi se očekivalo da tražilac azila ...”. Kada čujemo ili izgovorimo ovako nešto, možemo biti sigurni da se nalazimo u domenu kulturne crne rupe.

5. Kulturni šok je šok identiteta

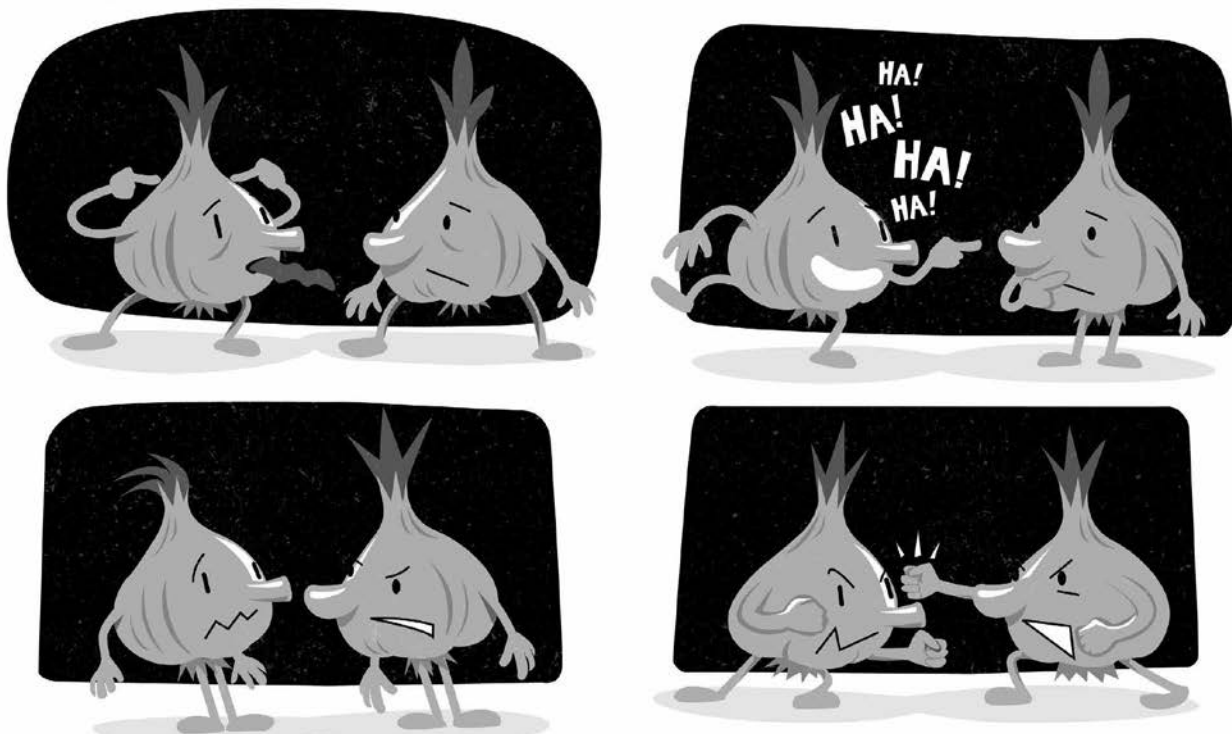
Mi smo svi **etnocentrični**. Drugim rečima, **svi smo određeni sopstvenim kulturnim i društvenim kontekstom**. Kultura je kao par naočara koje ne možemo da skinemo. Biti etnocentričan znači da smo u stanju da vidimo svet samo kroz svoje naočare. Po pravilu, mi nismo svesni postojanja naših kulturnih vrednosti i normi sve dok se one ne dovedu u pitanje. **Manje svesni aspekti naše kulture obično postaju očigledni tek kada se suočimo sa pravilima i normama koje se razlikuju od naših.** Naše vrednosti postaju očite tek kroz susret sa „drugim”. Jednostavan primer za to: neko iz Evrope će shvatiti koliko mu je važno da koristi viljušku i nož ili da sedi na stolici tek onda kada otputuje u zemlju u kojoj ljudi jedu štapićima ili sede na podu.

Kulturni šok je izraz koji se koristi da opiše vrstu **dezorijentisanosti i anksioznosti** koju osoba oseti kada se suoči sa razlikama u nepoznatom okruženju. Međutim, ovaj izraz je malo varljiv zbog toga što se sa šokom ne suočavaju kulture već naš sopstveni identitet. Zbog toga, rečima antropologa Martine Abdala-Pretčeil (Martine Abdallah-Pretceille), interkulturalni susreti mogu postati „identitetski dinamit”. **Kulturni šok postaje šok identiteta** onda kada razlike na koje smo naišli dovode u pitanje najosnovnije aspekte našeg identiteta. Drugim rečima, **kulturni šok se ne dešava između kultura već unutar nas samih, na najdubljim nivoima naše glavice luka identiteta.**

Ali kako znamo da doživljavamo kulturni šok? Jedan od sigurnih znakova je kada osećamo da druga osoba ili kultura nemaju smisla. Takođe, pri narušavanju nekih od osnovnih aspekata našeg kulturnog identiteta imamo tendenciju da se naljutimo, da se osetimo nepoštovani ili poniženi. Što smo sigurniji u svoj stav, to je izvesnije da se konflikt odvija na nivou našeg najdubljeg nesvesnog i kulturnih, društvenih i ličnih vrednosti do kojih najviše držimo.

Kada je naš identitet u opasnosti, imamo običaj da se zatvorimo i da druge vidimo kao izvor opasnosti a ne kao partnere s kojima ćemo naći rešenje (imamo običaj da mislimo da „su glupi” ili da „ništa ne shvataju”). U takvim slučajevima, veoma je teško imati na umu daverovatno i drugi prolaze kroz isti proces. Kako je objasnio socijalni psiholog Margalit Koen-Emerik (Marghalit Cohen-Emerique), bes i frustracija mogu ograničiti našu sposobnost da delujemo ili da razmišljamo. Usled toga, s obzirom da obe strane osećaju da je potrebno da se brane, takvi sukobi obično znaju da eskaliraju.

INTERCULTURAL CONFLICTS



6. Kultura i identitet u postupku azila

Postupak azila je naročito osetljiva zona u smislu identiteta. Uz očigledan ulog u smislu da li će nekom biti dodeljena zaštita od progona ili ozbiljne povrede (za tražioca azila) i da li postoji pravilno poštovanje nacionalnih i međunarodnih zakona (za službenika), puno toga je u igri i u smislu identiteta učesnika. Zbog toga je veoma važno razmotriti značaj kulturnog šoka kada dođe do interakcije između tražioca azila i službenika.

Na ljudskom nivou, i tražilac azila i službenik mogu sebe videti kao iskrene ljude sa integritetom i kao predstavnike većih grupa. Međutim, obojica mogu iskusiti kulturni šok ili šok identiteta koji ih primorava da dovedu u pitanje iskrenost i integritet onog drugog. S jedne strane, **tražioci azila često proživljavaju kulturni šok ulaskom u strano okruženje koje ponekad percipiraju i kao neprijateljsko.** To može rezultirati anksioznošću, nervozom, zaboravljanjem, bihevioralnim i psihološkim simptomima koji utiču na način prezentiranja njihovih zahteva i interakcije sa službenicima. S druge strane, **službenici mogu iskusiti šok identiteta tokom interakcije sa tražiocima azila.** Službenici nisu bića neutralne kulture, već osobe čiji je identitet sa svim svojim slojevima duboko usađen u širu i uvelike implicitnu mrežu socijalnih, kulturnih i političkih sila.¹³⁰

¹³⁰ Više o uticaju kontekstualnih i individualnih okolnosti donosioca odluka pročitaj u Poglavlju 8

Vežbanje 7F

Uzmite za primer tražioca azila sa kojim ste nedavno na poslu imali kontakt. Nacrtajte tri sloja njegove i vaše glavice luka identiteta.

- ✓ Koji su najvidljiviji, jasni aspekti vaših identiteta, a koji skriveniji?
- ✓ Koji imaju veći broj slojeva?
- ✓ Koliko poznajete kulturni milje druge osobe?
- ✓ Koliko ste upoznati sa najdubljim slojevima njihovog identiteta i kulturom iz koje potiču?
- ✓ Koji vas aspekti približavaju (koji su slični), a koji udaljuju (znatno se razlikuju)?

Svaki od učesnika u postupku azila **određen je kulturom**. I službenici i tražioci azila socijalizovali su se u određenim porodicama, etničkim grupama, verama, susedstvima, nacijama i školama. Svi smatraju određene vrednosti i uverenja univerzalno istinitim, i deluju prema pravilima, normama i vrednostima svojih kultura. Takođe, poseduju i sopstvene složene slojeve, odnosno glavice luka identiteta koje određuju način na koji posmatraju svet, postupak azila i jedni druge. **Nesporazumi su neizbežni** čak i uz najbolje namere, **jer će svako od njih delovati u granicama svog referentnog okvira**.

Svaka interakcija između tražioca azila i službenika, sudije, predstavnika nevladine organizacije ili donosioca odluke mora se posmatrati kao interakcija dve veoma složene glavice luka identiteta ukorenjene u nizu glavica luka kulture. Zbog strukture glavice luka, učesnici ovih interakcija u stanju su da vide samo spoljne, najočiglednije slojeve glavice luka druge osobe. Suditi o nekome samo na osnovu spoljnog sloja njegovog identiteta (npr. frizure, odeće, jezika, boje kože, držanja, itd.) daće veoma iskrivljenu i krajnje parcijalnu sliku. U sledećem pododeljku videćemo niz konkretnih primera za načine na koje kultura može iskriviti informacije koje bi trebalo da posluže u oceni kredibiliteta.



ZAKLJUČAK

Kultura predstavlja složen sistem vrednosti, simbola, pravila i kategorija koje učimo kao pripadnici brojnih grupa. Čak i kada nismo toga svesni, kultura prožima naše živote i snažno utiče na način na koji razmišljamo i ponašamo se. Model glavice luka kulture predstavlja tri sloja kulture – od spoljnih i najpristupačnijih aspekata preko svesnih društvenih pravila i normi do crne rupe koja se sastoji od najfundamentalnijih, ali najmanje svesnih aspekata kulture. Identitet je duboko usađen u kulturu i strukturiran na sličan način. Kada ljudi stupaju u interakciju jedni sa drugima, njihove glavice luka identiteta ulaze u interakciju na tri nivoa. U tom smislu, kulturni šok je uvek i šok identiteta. Kulturne razlike na sva tri nivoa mogu dovesti do nesporazuma i sukoba. Neke od tih sukoba je teže rešiti jer dovode u pitanje samu suštinu našeg identiteta.

7.2. Kredibilitet kao kulturni koncept

Kako je već objašnjeno u poglavlju 2, pododjeljak 2.3, procena kredibiliteta nije potraga za pravom istinom. Istovremeno, ono što donosilac odluke smatra istinitim ili lažnim igra važnu ulogu u ovom procesu. Prema tome, od ključnog je značaja shvatiti da je **istina u suštini kulturni koncept** koji je veoma teško definisati. **Ono što se smatra istinom ili kredibilnim razlikuje se od jedne kulture do druge i nalazi se u samoj suštini uverenja o iskrenosti, pouzdanosti i poverenju.** U određenim kontekstima, gubitak nečijeg kredibiliteta pripada domenu društvene smrti. Čak iako predstavlja univerzalnu vrednost, pravila koja se odnose na saopštavanje istine razlikuju se u različitim kulturama. U nekima je saopštavanje istine jednako saopštavanju onog što je društveno prihvatljivo. U drugim kulturama, to znači čisto recitovanje događaja, dok opet u trećim više je izražavanje priznanja u kome detalji zapravo nisu ni važni. Čak iako postupak azila nema za cilj da utvrdi „pravu istinu” kao takvu, već istinitost iskaza tražioca azila i ostalih dokaza, on ipak pridaje veliku težinu ovom poprilično nejasnom konceptu.

Vežbanje 7G

Koje izjave biste smatrali više izrazima ljubavi, a koje manje? Pokušajte da ih poredate po redu. Zašto mislite da jednoj više verujete nego drugoj?

- ✓ Volim te više od svog života, ti si sunce na mom nebu i umro bih bez tebe!
- ✓ Volim te.
- ✓ Srećan sam sa tobom, ti mi daješ nešto posebno.
- ✓ Jako smo dobar par i siguran sam da ćemo imati mnogo lepe dece.
- ✓ Vau, stvarno si divna srce!
- ✓ Zapravo mi je kao ... stalo do tebe, znaš?

Sve gore navedene izjave ljubavi mogu biti istinite i iskrene. Ali, na njihov stil u velikoj meri utiču kulturni faktori. Ovi faktori određuju da li istinitije zvuče detaljne izjave ili kratke, da li je poetičan i strastan stil prikladniji od rezervisanog i objektivnog, da li sam JA kao pojedinac u centru ili smo to MI kao element šire zajednice, da li su uverljivije direktne izjave ili indirektni signali. Najverovatnije prva izjava ljubavi mnogim evropljanima zvuči teatralno i preterano, pa prema tome i neiskreno, dok bi u drugim društvima i drugim delovima sveta, ona zvučala savršeno uverljivo i prikladno. U tim kulturnim kontekstima jednostavno „volim te” bi se smatralo suvom, neiskrenom izjavom koja ne znači ništa više od onoga što govore bliski prijatelji ili članovi porodice.

Ovo je tek jednostavan primer koji ilustruje kako na procenu izjava drugih ljudi može uticati naš sopstveni kulturni identitet i naše poimanje „normalnog”. Ova pojava jednako utiče na ocenu kredibiliteta u postupku azila. **Postupci azila odvijaju se u određenim zemljama u kojima ponašanjem i stavovima upravljaju specifična društvena, kulturna i rodna pravila**, uključujući i ona po kojima žive službenici i sudije koje se bave azilom. U ovakvom društveno izgrađenom procesu, **procena kredibiliteta predstavlja naročito osetljivu zonu**

iz perspektive kulture. Usled toga, ona zahteva svest, uključujući i samosvest i mora joj se prići s velikom pažnjom i promišljenošću.

U daljem tekstu videćemo spisak, iako ne i iscrpan, kulturnih faktora koji mogu imati uticaja na sam postupak azila i izvršiti distorziju naizgled objektivnih sudova o uverljivosti iskaza tražilaca azila.

1. Stilovi komunikacije

Način na koji izražavamo ideje je istovremeno i veoma ličan i veoma kolektivan. Postoje pričljivi ljudi i oni koji sa malo reči puno kažu. No, postoje i kulturni obraci izražavanja ideja, mišljenja ili osećanja. Na **uobičajene indikatore kredibiliteta (koherentnost, nivo pojedinosti, doslednost, itd.) suštinski utiče stil komunikacije koji je umnogome kulturni koncept.**

Spisak stilova interkulturalnih sukoba (Intercultural Conflict Style Inventory) koji je osmislio Mič Hamer (Mitch Hammer) pokazuje kako se različite kombinacije verbalne direktnosti i emocionalne izražajnosti pripisuju veoma različitim značenjima u različitim kulturnim kontekstima. Model je baziran na dva glavna faktora: **verbalni izraz (koji može biti direktan i indirektan) i emocionalna izražajnost (koja može biti uzdržana i izražajna).** Kombinacije ovih stilova stvaraju četiri osnovna stila pristupa sukobima i komunikaciji:

	<i>Emocionalno ekspresivan</i>	<i>Emocionalno uzdržan</i>
<i>Verbalno direktan</i>	Angažovanost	Diskusija
<i>Verbalno indirektan</i>	Dinamičan	Prilagođavanje

DISKUSIJA	Za osobu koja je socijalizovana u „diskusionom” stilu, najprikladniji i najefikasniji pristup rešavanju problema je da ih verbalno artikuliše u najvećoj mogućoj meri i da ne pokazuje previše emocija. Ovaj stil komunikacije, koji može biti tipičan za veći deo Sjedinjenih Američkih Država i neke zemlje severne i zapadne Evrope, naglašava racionalnost i ceni mirnoću s kojom druga osoba učestvuje u raspravi.	„Kada sam došao sinoć kući, kuhinja je bila puna prljavih sudova. Možemo li za trenutak da popričamo o rasporedu dužnosti koji smo već ranije dogovorili?”
ANGAŽOVANOST	Za osobu koja je socijalizovana u „angažovanom” stilu, najprikladniji i najefikasniji pristup rešavanju problema je preciznost o prirodi problema, ali i pokazivanje emocija da bi se naglasila težina pitanja ili rešenost da se ono reši. Ovaj stil rasprostranjen je u Južnoj Evropi, nekim delovima Bliskog Istoka i Centralne Amerike.	„Mislio sam da ću dobiti srčani udar kad sam sinoć došao kući i ugledao kuhinju punu prljavih sudova. Pre nekoliko nedelja si obećao da ćeš biti bolji cimer. Da li možeš da mi objasniš šta se desilo?”

DINAMIČNOST	Za osobu koja je socijalizovana u „dinamičnom” stilu, najprikladniji i najefikasniji pristup rešavanju problema je da se oni artikulišu indirektno , ponekad i posredstvom treće osobe kao medijatora i da se emocije izraze obilato da bi se naglasila težina pitanja i lična angažovanost date osobe. Ovaj pristup rašireniji je u arapskim zemljama na Bliskom Istoku.	„Dobro jutro! Čudo nam se dogodilo! Kada sam došao sinoć kući, kuhinja je bila puna prljavih sudova, ali sada je sva čista i blista. Izgleda da nas je posetila vila čistačica. Nije li to fantastično?”
PRILAGODLJIVOST	Za osobu koja je socijalizovana u „prilagodljivom” stilu, najprikladniji i najefikasniji pristup rešavanju problema je upotreba brojinih indirektnih referenci kao što su priče i metafore . Direktno osuđivanje nekog za počinjenu grešku smatra se nepristojnim i beskorisnim. U ovom stilu, otvoreno pokazivanje emocija kao što su podignut glas ili plač smatra se kontraproduktivnim. Ovaj pristup tipičniji je za Istočnu Aziju.	„Pričao sam pre neki dan sa Džejsom i složili smo se da je ovo divan stan i da smo jako srećni što imamo tako divne cimere. Mislim da je isto divno što jako pazimo da zajedno čistimo. Slažeš li se?”

U svakom od gore navedenih konteksta, ovi pristupi se smatraju najproduktivnijim za rešavanje problema i sukoba. Međutim, kada ljudi socijalizovani u različitim kulturama pokušaju da reše problem, te iste strategije mogu dovesti do nesporazuma i dodatne eskalacije sukoba. Na primer, ako neko iz emocionalno izražajne kulture (npr. arapske zemlje) pokušava da nekome iz emocionalno uzdržane kulture (npr. iz Nemačke) ispriča svoje probleme, on će možda podići glas, zaplakati i koristiti puno intenzivnog govora tela. Dok oni ulaze u ove kulturne prakse da izraze svoju duboku zabrinutost zbog nečega, njihov sagovornik to može shvatiti kao nepotrebno i teatralno, a **čak** može i zanemariti sam problem. Isto važi i za verbalno izražavanje. Tako, u kulturama u kojima se preferira indirektan verbalni izraz (npr. u Egiptu), osoba koja direktno govori o problemu (npr. kao Holandani) može biti smatrana nepristojnom, čak neiskrenom. U svim tim situacijama, **svaki učesnik prati kulturološki adekvatan stil konflikta i komunikacije, ali ipak na kraju prenosi upravo suportno od onoga što hoće da kaže.**

Teški nesporazumi mogu biti česti između kultura koje su u bliskoj vezi (npr. kada govore istim jezikom i imaju zajedničke vrednosti i običaje). Ključna povratna informacija koju daje supervizor može zvučati vrlo drugačije u Velikoj Britaniji i u Sjedinjenim Američkim Državama:

Ujedinjeno Kraljevstvo	Hvala vam na trudu i naporima. Odlično je što ste efikasno sproveli u delo moje poslednje predloge i zadovoljan sam što vidim da smo blizu konačne verzije teksta. Dobro obavljen posao. Međutim, možda će ipak biti korisno da razmotrite izmene, recimo stilske promene koje sam obeležio žutom bojom i neke dodatne reference kako sam označio u fusnotama. Možda biste razmotrili i da detaljnije objasnite svoje argumente u rezimeu, što bi pretpostavljam bilo korisno za čitaoce. Mnogo vam hvala, s nestrpljenjem očekujem konačni nacrt teksta.
-------------------------------	---

Zdravo i hvala što ste mi poslali nacrt. Definitivno je poboljššan u odnosu na prethodnu verziju, ali predlažem da ublažite formulaciju nekih stavki (obeležениh žutom bojom). Takođe vas molim da dodate reference koje nedostaju u fusnotama. Vaši argumenti u sažetku su i dalje prilično nejasni, molim vas dajte više objašnjenja. Hvala, doviđenja.

Kod prvog stila, ključne primedbe su izražene mekšim tonom i skrivene između ohrabrujućih poruka. Drugi supervizor koristi mnogo direktniji ton i ne plaši se da deluje kritičan. Ova vrsta povratne informacije bi se verovatno smatrala previše grubom, čak nepristojnom u prvom kontekstu. S druge strane, prvi tekst možda neće uspeti da prenese ključnu poruku drugog konteksta, jer bi se pristojnost i ohrabrujući stil koji su upotrebljeni mogli shvatiti pretežno pozitivnima.

U mnogim slučajevima, **takođe je bitna količina i stil reči**. Pripadnici određenih kultura komuniciraju obiljem reči i verbalnih ukrasa, dok su drugi restriktivniji i formalniji. U daljem tekstu dat je primer dve verzije iste poruke u pisanom obliku:

DRAGA ELIZABET,
TVOJE REČI SU VREDNIJE OD ZLATA
I MI SE DO SADA SMATRAMO OBO-
GAĆENIMA NJIMA. POSTUPIĆEMO I
POSLUŠATI VAŠE LJUBAZNE SAVETE
KAO DA SU BIBLIJA. VI I ROBERT STE
NAM ZAISTA POMOGLI DA OSTANEMO
SIGURNI U NAŠ RAD U SRED DUBOKOG
PLAVOG MORA. MILIJARDU PUTA VAM
HVALA A POKOLJENJA ĆE PAMITITI
VAS I OSTALE SARADNIKE KOJI RADE
DALEKO OD SVETLOSTI REFLEKTORA.

Poruka A

DRAGA ELIZABET,
HVALA VAM NA TRUDU I
LJUBAZNIM SAVETIMA!

Poruka B

U tehničkom smislu, obe elektronske poruke znače isto, ali je njihov stil vrlo različit. Obe su u skladu sa pravilima pristojnosti svojih odnosnih kultura. Uprkos uniformnosti sadržaja, svaki tekst nosi sobom i dodatni nivo značenja. Za nekog koji potiče iz kulture B, prva poruka može se činiti preterano emotivnom, sa previše reči i može delovati ne baš sasvim iskreno. Međutim, za nekog iz kulture A, druga poruka bi zvučala nepristojno, prazno i ne istinski iskreno. Naravno, u svakom od ovih slučajeva, naša definicija „prikladnog” čini se superiornijom u odnosu na sve ostale definicije.

Konačno, **tišina je još jedno osetljivo polje interkulturalne komunikacije**. U određenim kulturnim kontekstima, tišina se smatra izrazom poštovanja, a rečitost nametljivošću. U drugim kontekstima, tišina se tumači kao nevoljnost komunikacije sa drugom osobom ili oklevanje da se saopšti istina. Dok se predstavnici obe kulture ponašaju u skladu sa najboljim namerama u uspostavljanju kredibilnog dijaloga punog poštovanja, oni koriste skoro suprotne načine da taj cilj i ostvare.

U kontekstu procene kredibiliteta, odlučujuće faktore često čine bogatstvo jezika i količina reči i pojedinosti koje tražilac azila upotrebljava tokom intervjua. Međutim, kako je gore pokazano, to ne može biti objektivno merilo *per se* i trebalo bi ga koristiti oprezno, sa uvažavanjem interkulturalnih razlika.

2. Visoko i nisko kontekstualna komunikacija

Razliku između visoko i nisko kontekstualne komunikacije unutar i među kulturama uočio je antropolog Edvard T. Hal (Edward T. Hall).

Nisko kontekstualna komunikacija je ona u kojoj se:

- Suština poruke nalazi u faktičkoj verbalnoj poruci;
- Daje prioritet verbalnom objašnjenju, eksplicitnim porukama, argumentaciji i rasuđivanju;
- Zahtevaju dogovori i eksplicitna pravila.

Za razliku od toga, **visoko kontekstualna** komunikacija je ona u kojoj:

- Mnoge stvari se prenose verbalnim putem;
- Prilična količina informacija se zaključuje iz neverbalne komunikacije i društveno kulturnog konteksta;
- Poruke su implicitnije;
- Postoji česta upotreba metafora i simbola;
- Poželjni su usmeni dogovori.

Dobra ilustracija ove razlike su saobraćajni znaci. Mnogi gradovi u Istočnoj Aziji uopšte nemaju saobraćajne znake, a pešaci i vozači (autobusa, kamiona, motora) prolaze ulicama na osnovu implicitnih pravila prioriteta i „kritične mase”. To je tipičan primervrlo visoko kontekstualizovane komunikacije, jer se od učesnika očekuje da znaju nepisana pravila. U Istočnoj Evropi, s druge strane, postoje neka pisana saobraćajna pravila, a od vozača se očekuje da pamte sva pravila (tipičan primer nepisanog pravila je pravilo desne strane u davanju prednosti). U ovom regionu, saobraćajni znači su često i apstraktni i jednostavni, bez upotrebe reči. Za razliku od njih, u Sjedinjenim Američkim Državama na svakom uglu postoje saobraćajni znaci i ni od koga se ne očekuje da zna ko ima prednost u pojedinoj situaciji. Uz to, saobraćajni znaci sadrže i puno pisanih pravila (npr. „Stop za sve pravce”) umesto apstraktnih crteža koji su karakteristični za veliki broj gradova u Evropi.

Razlika između visoko i nisko kontekstualne komunikacije **može se javiti i unutar određenih kultura**. Na primer, bez obzira o kojoj kulturi je reč, porodična večera će uvek imati viši kontekst od saslušanja na sudu. Istovremeno, za pridošlicu, svaka nisko kontekstualna situacija delovaće puna implicitnih pravila i očekivanja koja u prvi mah nisu razumljiva niti očigledna.

Često je ljudima teško da se prebace iz nisko u visoko kontekstualnu komunikaciju ili da stupe u efikasnu komunikaciju sa ljudima koji koriste drugi stil. Na primer, vozaču iz Evrope može biti zbunjujuće da vozi ulicama Sjedinjenih Američkih Država, a vozač iz Amerike će biti još zbunjeniji kada pokuša da shvati pravila na putevima u Aziji. Ili, samo se setite prvog radnog dana u životu i zbunjenosti koju ste osećali kad ste shvatili da vam poznavanje prava o azilu neće pomoći da razumete kako mesto „funkcioniše” ili kako da se snađete u zamršenim pravilima komunikacije sa kolegama i šefovima.

Sve to ima važne implikacije za postupak azila. S jedne strane, bez obzira koliko su pravila jasna stručnjacima i službenicima, ona će tražiocu azila neizbežno i uvek delovati zbunjujuća i

neodređena. **Većina tražilaca azila potiče iz pretežno visoko kontekstualnih kultura**, dok su za odlučivanje u državnoj službi i na sudovima u Evropi karakteristični nisko kontekstualni okviri.¹³¹ Mnogi podnosioci zahteva suočavaju se sa nepremostivim teškoćama i izuzetno detaljnim i komplikovanim zakonodavnim okvirima kao što je evropski sistem azila, dok formalna, pisana pravila imaju prilično ograničenu ulogu u kulturnom kontekstu na koji su oni navikli. Ovo se često dešava u slučaju tražiteljki azila, jer žene u nekolicini društava imaju manje pristupa ili direktnog iskustva sa kodifikovanim pravilima uprave, jezikom i procedurama.

S druge strane, kulturni nesporazumi su mnogobrojni kada ljudi iz različitih visoko kontekstualnih kultura pokušavaju da komuniciraju sa onima iz nisko kontekstualnih kultura, što je čest slučaj sa tražiocima azila u Evropi. Tražioci azila iz visoko kontekstualnih kultura mogu izgovoriti nešto „jednostavno“ očekujući da službenici razumeju sve implikacije, dok službenici mogu percipirati samo majušni deo originalne poruke jer možda ne znaju sva implicitna značenja koja ta izjava nosi sa sobom. Na taj način, **tokom saslušanja može doći do gubitka velike količine informacija koje tražioci azila žele da prenesu (i uvereni su da su preneli).**



3. Neverbalna komunikacija

Vežbanje 7H

Koji od ovih znakova ukazuju na to da osoba ne govori istinu ili krije nešto?

- ✓ Poklopi usta rukom dok priča.
- ✓ Ne gleda me u oči i stalno izbegava kontakt očima.
- ✓ Konstantno gleda u zemlju.
- ✓ Ne može da prestane da krši ruke.
- ✓ Sve se više udaljava od mene dok razgovaramo.
- ✓ Previše gestikulira rukama.
- ✓ Smeši se sve vreme, čak i kad priča o teškim temama.
- ✓ Konstantno pomera glavu levo - desno.

¹³¹ Međutim, razlike postoje i unutar Evrope. U nekim zemljama Severne Evrope detaljna, transparentna i pisana pravila imaju ključni efekat na regulisanje nekoliko aspekata javnog života. U isto vreme, u Južnoj ili Istočnoj Evropi relativno važniju ulogu obično imaju visoko kontekstualni elementi (npr. značaj implicitnih normi ili ličnih kontakata).

Bez obzira na to koliko reči koristimo, veliki deo komunikacije među ljudima se ne odvija na verbalnom nivou. **Neverbalna komunikacije je jednako važna, a ponekad i mnogo važnija od onog što faktički izgovorimo.** S druge strane, način na koji držimo glavu ili ruke ili pravac u kome gledamo može da prenese poruke koje su suprotne od onog što govorimo. To može biti naročito opasno, što je čest slučaj u postupcima azila, kada ne govorimo istim jezikom i mnogo se oslanjamo na govor tela kao znak na osnovu koga ćemo otkriti šta sagovornik misli ili kako se oseća. **Pol** može, ponovo, igrati ključnu ulogu, jer muškarci i žene mogu koristiti i tumačiti govor tela na različite načine, a na njih se u ovom smislu često primenjuju različite društvene norme.

Kada tumačimo govor tela ili držanje, obično nesvesno **projektujemo sopstveno razumevanje onoga što određeni signali znače našim partnerima, kao da su to univerzalno važeća tumačenja.** Osnove govora tela učimo u početnoj fazi socijalizacije i oni ostaju snažno kodirani u suštini našeg identiteta, odnosno glavicice luka. To predstavlja pogodno tle za bujanje sukoba i nesporazuma, s obzirom da neverbalni signali često bivaju pogrešno protumačeni u multikulturalnom ili interkulturalnom kontekstu. Činjenica da se veći deo ovog procesa ne odvija na svesnom nivou dodatno intenzivira ovaj problem. U narednoj tabeli navedeni su neki primeri različitih značenja govora tela i držanja:

KONTAKT OČIMA	Pravac pogleda tokom razgovora je gest koji često dovodi do sukoba u susretima između Zapadne i ne-Zapadnih kultura. U nekim kulturama, najčešće azijskim, pogled uperen u oči određenih ljudi (npr. nadređenih ili pripadnika suprotnog pola) može značiti nepoštovanje. U tom kontekstu, ako neko želi da pokaže poštovanje prema drugoj osobi, on izbegava kontakt očima. Međutim, u mnogim Zapadnim kulturama izbegavanje kontakta očima često se tumači kao neiskrenost, a direktan pogled u sagovornikove oči znakom iskrenosti.
KLIMANJE GLAVOM	U mnogim Zapadnim kulturama, klimanje glavom je znak pozitivnog/afirmativnog odgovora („da”) ili slaganja. Suprotno („ne”) se često izražava odmahivanjem glavom. Pa ipak, u Bugarskoj se ovi znaci tumače upravo suprotno - klimanje označava „ne”, a odmahivanje glavom „da”. Ukoliko takve, suštinske razlike u tumačenju jednog od najuobičajenijih neverbalnih signala postoje između zemalja u Evropi, nije teško zamisliti visok rizik od izbijanja nesporazuma između ljudi koji dolaze iz veoma različitih kultura. ¹³²
GESTIKULACIJA RUKAMA	Gestikulacija predstavlja neizbežan deo govora tela. Na primer, italijanska kultura je čuvena po svom zamršenom setu gestikulacija rukama od ukazivanja na glad do izražavanja ljutnje ili dosade. Dok neki gestovi rukama imaju univerzalno značenje (npr. dlanovi okrenuti da gore ukazuju na poverenje), ima mnogo kulturološki specifičnih gestova, a neki čak u različitim situacijama označavaju vrlo različite stvari. Neki gestovi koji imaju različita značenja u anglo-saksonskoj kulturi su znak za „napred”, „OK” i „pobedu”, a oni se mogu smatrati veoma uvredljivim u nekim kulturama. Na primer, znak za napred (palac na gore) smatra se uvredom u zemljama sa toliko velikim razlikama kao što su Grčka i Iran, a znak za „OK“ (kada napravimo krug sa dva prsta) može imati seksualni prizvuk u Turskoj i Rusiji.

¹³² Ovaj primer je još rečitiji ako mu dodamo verbalnu komunikaciju. Reč izgovorena kao „ne” znači ne u Bugarskom (не), ali da u susednoj Grčkoj (ναι). Prema tome, klimanje glavom i izgovaranje reči „ne” u Bugarskoj znači ne a u Grčkoj da. Isti neverbalni signal uz potpuno istu reč znači upravo suprotno u dve susedne evropske zemlje.

Sobzirom da nije moguće poznavati sve različite varijacije govora tela u svetu, bolje je izbegavati zasnivanje bilo kog aspekta procene kredibiliteta na tako staklenim nogama. Kako je već objašnjeno u poglavlju 2, **sa naučnog aspekta je neosnovano koristiti držanje ili govor tela kao indikatore kredibiliteta, jer su oni potpuno određeni kulturom pojedinca, a neverbalni znaci nemaju univerzalno validna značenja.**¹³³

2. Prostorni raspored i korišćenje prostora

Prostor je jedno od najosetljivijih polja interkulturalnog susreta. Pravila koja se odnose na pravilno korišćenje prostora učimo još kao deca. Dodajemo im sopstvene lične preference i upotrebljavamo bez daljeg razmišljanja.

Prema studijama proksemike Evarada T. Hala (Edward T. Hall),¹³⁴ **propisna razdaljina između ljudi regulisana je kulturnim pravilima koja se vrlo razlikuju.** Koliko daleko ili blizu bi trebalo da budemo nekome zavisi od našeg odnosa sa tom osobom. Opšte pravilo je da što smo nekome emocionalno bliži, bliži ćemo biti i fizički. Međutim, stvarna fizička udaljenost koja odgovara ovim odnosima može se veoma razlikovati od kulture do kulture. Standard za razdaljinu kod zvaničnih kontakata u jednoj kulturi može biti više ili manje isti kao za prijatelje u drugoj. U toj situaciji, oba učesnika razgovora će se osećati prilično neprijatno: jedan će smatrati razdaljinu previše velikom, a drugi previše malom.

U većini kultura kršenje pravila privatnog prostora smatra se ozbiljnom greškom koja može dovesti do osećanja anksioznosti, sramote ili nelagode. U postupcima za azil, to je posebno značajno kod intervjuja ili saslušanja „lice u lice“. Raspored prevodilaca, ispitivača i tražilaca azila u prostoru može biti važan za uspostavljanje osećanja ugodnosti i iskrenosti za sve njih. Uz to, biti sam u istoj prostoriji i iza zatvorenih vrata sa nepoznatom osobom može uzrokovati anksioznost kod određenih tražilaca azila, a posebno onih koji potiču iz kultura u kojima muškarcima i ženama nije dozvoljeno da budu nasamo.

3. Odnos prema moći

Prema socijalnom psihologu Gert Hofstedeu (Geert Hofstede), **različite kulture grade različite oblike društvene hijerarhije i imaju stroge standarde u vezi sa načinima vršenja vlasti i izražavanja poštovanja prema njoj.** Uobičajena podela je na kulture sa manjim ili većim distancama moći.

- ✓ U društvima u kojima vladaju **manje distance moći**, odnosi su obično horizontalniji i egalitarniji. U tim kontekstima, ljudi su više naviknuti da osporavaju autoritet, postavljaju pitanja i da budu kritični.
- ✓ U društvima u kojima vladaju **veće distance moći**, ljudi su više naviknuti da slušaju naređenja, imaju manje lične inicijative i imaju sklonost da prate svoje starije i nadređene.

Postupak azila je složen proces **ukorenjen u kompleksnoj političkoj, ekonomskoj, društvenoj realnosti.** Tražioci azila i donosioci odluka često su pod uticajem brojnih društvenih sila koje ne mogu da kontrolišu i kojih možda nisu ni svesni. Uz to, postupci stvaraju neravnotežu snaga jer određeni ljudi (službenici) imaju moć da verifikuju priču drugih (tažilaca azila) o njihovom životu i uslovima. Dok se svi učesnici ponašaju na način koji im se čini najlogičnijim, njihove definicije situacije i onoga što je primereno mogu biti veoma različiti. Tako ne možemo pretpostaviti situaciju potpune neutralnosti. **Odgovori tražilaca azila mogu ponekad odražavati njihov odnos prema moći pre nego njihovu „pravu priču“.** Drugim rečima, oni mogu govoriti ono što se od njih očekuje pre nego ono što se stvarno dogodilo ili

¹³³ U isto vreme, govor tela može pomoći i usmeriti ispitivanje tokom intervjuja za azil, ukazati na prisustvo trauma i PTSP-a, ili pomoći da se protumači stvarno značenje tišine u datoj situaciji, itd.

¹³⁴ Proksemika je nauka o načinu na koji ljudi koriste prostor.

mogu zadržati informacije iz straha da se ne pokažu nedovoljno preciznima ili obrazovanima.

U mnogim kulturama poput onih u arapskom svetu i Istočnoj Aziji, obično nije prihvatljivo dovesti u pitanje ili osporavati autoritet. Dok i u Evropi postoje zemlje sa velikim distancama moći, posebno u Istočnoj Evropi, mnogi tražioci azila potiču iz kultura koje ne ohrabruju otvorenu kritiku. To znači da će oni oklevati da prigovore čak iako se ne slažu za pisanom izjavom ili ukoliko žele nešto da promene. Razlike u sposobnostima i obrazovanju takođe mogu proizvesti dinamiku moći koja obeshrabruje otvoreniju diskusiju o situaciji. **Tražiocima azila sa nižim stepenom obrazovanja mogu biti uplašeni ukoliko ne razumeju pitanje, nisu sigurni da li daju tačne odgovore ili nisu sposobni da prate postupak.** Samo se setite kako ste se i sami osećali ili ponašali na usmenom ispitu u srednjoj školi ili na fakultetu.

Rodne uloge i odnos moći između polova takođe može imati važan uticaj. Rodne uloge mogu postati pravila društvenog ponašanja koje je teško ili opasno prekršiti. U nekim društvima, neravnoteža moći između muškaraca i žena je veća nego u drugima.

Da bi stvorili okruženje u kome je otvoren razgovor moguć, donosioci odluka i drugi službenici moraju paziti na efekte ove dinamike moći.

4. Stereotipi i predrasude

Vežbanje 7I

Imate tačno 2 minuta da uradite ovo vežbanje. Završite naredne rečenice jednom ili više reči (koje vam prve padnu na pamet). Pokušajte da završite što više rečenica. Spremni?

- ✓ Italijani su obično ...
- ✓ Kinezi vrlo često ...
- ✓ Evropljani su obično ... od Amerikanaca
- ✓ Nemci su obično ...
- ✓ Profesori su obično ...
- ✓ Afrikanci obično ...
- ✓ Arapi vrlo često ...
- ✓ Umetnici su često ...
- ✓ Službenici u postupku azila znaju da budu...
- ✓ Žene koje nose maramu su obično ...
- ✓ Brazilci su obično ...
- ✓ Homoseksualni muškarci su često...
- ✓ Uobičajeno je da Skandinavci ...
- ✓ Tinejdžeri obično vole ...
- ✓ Muškarci su obično više ... od žena

Koliko od ovih 15 izjava ste uspeali da dovršite?

Možda ste iznenađeni lakoćom kojom ste uspjeli da identifikujete stereotipne karakteristike različitih grupa ljudi za vrlo kratko vreme. Budući da smo ljudska bića, potrebno nam je da nađemo obrasce i stvorimo generalizacije da bismo mogli da se krećemo kroz složen društveni i materijalni svet u kome živimo. Stereotipi su nam, na neki način, neizbežni da bismo preživeli. **Stereotipi su slike koje stvaramo u društvu o drugim ljudima i grupama. Predrasude su kada ovim stereotipima pripisujemo vrednosni sud.**

Stereotipi postaju posebno opasni kada ih se potpuno identifikuje sa grupom koju predstavljaju i na taj način prerastu u predrasude. Na primer, osoba možda nikada nije upoznala pripadnike neke etničke grupe, ali već ima čvrstu ideju o njihovom ponašanju, moralu, vrednostima i običajima. Ove predstave usvajamo dok rastemo i internalizujemo ih. Na stereotype mogu uticati i emirijska iskustva („Živeo sam godinama u Španiji i znam da Španci pričaju glasnije od Šveđana”) ili statistički relevantne informacije („U proseku su Holanđani viši od Ekvadoraca”). Uprkos tome, stereotipi obično prevazilaze takvo objektivno znanje, a predstava „drugog” koju stvaraju je **obično više naša sopstvena kreacija nastala u cilju razumevanja sveta, a manje realan opis „drugog”**. Na primer, ukoliko zamislimo da je „drugi” neiskren, uvek ćemo imati zadnje misli o tome zbog čega su navodni pripadnici grupe rekli ovo na ovaj ili onaj način.

Mnogi tražioci azila predstavljaju zemlje, religije, etničke i društvene grupe sa kojima službenici i drugi koji učestvuju u postupku nemaju direktan kontakt.¹³⁵ Ipak, naše kulture su preplavljene snažnim predstavama o njima (setite se uvodnog vežbanja na ovu temu). Kada službenik komunicira sa tražiocem azila, ta interakcija se odvija na ličnom nivou i na nivou unapred stvorenih predstava koje je društvo kreiralo. Naravno, isto važi i za predstave koje tražioci azila imaju o Evropljanima ili posebno o službenicima, sudijama ili advokatima u postupku azila.



Tokom ovih interakcija veoma je bitno biti svestan načina na koji ove predstave određuju našu procenu reči sagovornika. Može se desiti da pretpostavimo stvari koje u stvarnosti ne postoje ili da pitamo ono što ima malo veze sa pričom osobe već više sa našim sopstvenim pretpostavkama. **Stereotipi takođe dopunjuju priče koje čujemo i pomažu nam da razumemo stvari koje nam nisu jasne, opet na osnovu unapred stvorenih predstava, a ne nužno realnosti.** Predskazanja koja se samoostvaruju mogu biti veoma opasna. Tako, kada očekujemo da se neko ponaša ili reaguje na određeni način, oni često ispune naša očekivanja pod pritiskom predstave i društvenog konteksta.

135 Vidi Poglavlje 1, pododeljak 1.1.

Pitanja za razmišljanje ...

Pokušajte da otkrijete kako vaša kultura izgleda nekome ko je posmatra sa strane. Pitajte prijatelje koji su iz druge kulture i tražite priče na internetu i u knjigama koje su napisali „outsajderi”. Šta im je čudno? U kojim domenima su oni osetili kulturni šok? Koje su sličnosti i razlike? U kojoj meri se njihovo viđenje razlikuje od načina na koji vi posmatrate sopstvenu kulturu?



Uprkos pojavnj neutralnosti i objektivnosti, na susrete službenika i tražilaca azila duboko utiče kultura. U tom kontekstu, kulturni šok često postaje šok identiteta dok naše najosnovnije vrednosti i pretpostavke bivaju izložene pretnji. Postoji niz osetljivih kulturnih oblasti koje mogu uticati na odlučivanje po predmetu tražioca azila i procenu njegovog kredibiliteta:

- ✓ *Stil komunikacije: dok na naš stil komunikacije mogu uticati individualne karakteristike, način na koji postupamo tokom sukoba takođe je pod uticajem kulture. U situacijama rešavanja sukoba ili tenzije, različite kulture daju prednost verbalnoj direktnosti, dok druge veći naglasak stavljaju na emocionalnu izražajnost.*
- ✓ *Visoko i nisko kontekstualna komunikacija: neke kulture i situacije je lakše „pročitati” od drugih. Nisko kontekstualna komunikacija naglašava jasno izražavanje naših pravila i očekivanja, a visoko kontekstualna komunikacija više računa sa implicitnom svešću o njima.*
- ✓ *Neverbalna komunikacija: veliki deo onoga što se komunicira izražavaju naše telo i drugi vidovi neverbalne komunikacije. Dok je upotreba govora tela univerzalna, značenje signala može biti veoma različito što može dovesti do puno nesporazuma.*
- ✓ *Odnos prema moći: društva se razlikuju po odnosu njihovih pripadnika prema onima koji su na pozicijama moći. Mala distanca moći ukazuje na horizontalniji odnos, dok velika distanca moći ukazuje na poštovanje hijerarhije.*
- ✓ *Stereotipi i predrasude: imamo običaj da uopštavamo naša iskustva, što je istovremeno i prirodno i veoma korisno. Međutim, kada generalizacije o pojedinoj grupi ljudi postanu tvrdokorne, one mogu biti veoma štetne i otežavati smislenu interakciju.*

7.3. Razvoj interkulturalne kompetencije u postupcima azila

Za mnoge ljude su tolerancija i empatija¹³⁶ ili interkulturalna osetljivost ono što čini „prijatnu” i „dobru” osobu. Istovremeno, postoje važni razlozi zbog kojih je neophodno da ljudi koji rade u postupcima azila budu interkulturalno kompetentni. Da bi se sprovela efikasna procena kredibiliteta koja će rezultirati validnim zaključcima, donosioci odluka moraju da:

- 1) **Razumeju kako kultura utiče na grupe i pojedince**, uključujući tražioce azila i službenike;
- 2) **Budu sposobni da efikasno komuniciraju sa ljudima iz različitih kulturnih miljea.**

Bez ove sposobnosti, službenici u postupku azila ne mogu pravilno da obave svoj posao.

Razvoj naše interkulturalne kompetencije znači učiniti napor ka razumevanju kako funkcioniše kulturna interakcija kao i kako je to da se živi i bori sa sopstvenim etnocentrizmom ne gubeći osećaj sopstvene ličnosti i pripadanja. U narednom tekstu pružamo neke savete u vezi poboljšanja interkulturalne kompetencije sticanjem znanja, razvojem posebnih stavova i usavršavanjem određenih veština. Interkulturalna kompetencija je kao strani jezik - nikada nećemo biti kao oni kojima je to maternji jezik ali uz vežbu postajemo sve bolji i bolji.

Kako razviti interkulturalnu kompetenciju u postupku azila?	
UČENJE	ZNANJE
	<ul style="list-style-type: none">- Imajte na umu da su kulturološki signali uvek deo većeg sistema. Ako nismo svesni kulturnog miljea („šire slike”) naš posao će biti teži i neefikasniji.- Imajte na umu da smo mi proizvod sopstvene kulture i da ona snažno utiče na naš sud. Nema neutralnih učesnika u postupku azila – uvek su na kocki naši identiteti.- Pamтите da ima puno stvari koje možemo da naučimo o drugim kulturama. Antropolozi, sociolozi i etnografi su izvanredno opisali i pružili tumačenja različitih kultura sveta. Potražite knjige, tekstove i druge resurse o kulturama sa kojima se najčešće srećete.- Neke od osnovnih informacija koje je važno steći o kulturama sa čijim predstavnicima komunicirate su:<ul style="list-style-type: none">o jezicio etničke grupeo odnos između društvenih, kulturnih i etničkih grupao glavne religije i njihova osnovna pravila ponašanja i ritualeo osnovni oblici govora telao norme koje se odnose na rodo društvena pravila o iskazivanju poštovanja- Čitajte više i o sopstvenoj kulturi, uključujući i priče onih koji dolaze iz drugih kultura. Tako možete dobiti odličan uvid u to kako vaša kultura izgleda sa strane i koja nepisana pravila upravljaju vašim ponašanjem.- Imajte na umu da kulture nisu homogene i da se stalno menjaju. Usled toga, knjige ne treba smatrati jednostavnim priručnicima o tome kako da se ponašamo u određenoj situaciji. Proveravajte svoje interkulturalno znanje i kroz posmatranje i lično iskustvo.- Nemojte da se plašite ako ne znate: pitajte ljude o njihovim kulturnim praksama i normama.- Drugi primeri? ...

¹³⁶ Vidi više o empatiji u poglavlju 8.

Kako razviti interkulturalnu kompetenciju u postupku azila?

UČENJE	VEŠTINE	<ul style="list-style-type: none"> - Postoje brojni različiti načini „tumačenja” iskaza, gestova i ponašanja. Poboljšajte svoju sposobnost da protumačite istu stvar na različite načine. - Učite i vežbajte kako da pređete iz svog ugla gledanja na stvari na ugao drugih ljudi. Kakav je osećaj biti u tuđoj koži? - Uvek tumačite iskaze i ponašanje tražioca azila u širem društvenom, kulturnom i političkom kontekstu. - Nikada ne prestajte da proveravate da li i sami gajite predrasude, predubeđenja i pretpostavke. - Budite otvoreni za rizik koji predstavlja unapređenje sopstvene interkulturalne kompetencije. Greška je deo ove igre. - Popravite svoje veštine interkulturalne komunikacije. Naučite, na primer, koje reči imaju različita značenja u različitim kulturnim kontekstima. - Drugi primeri? ...
	STAV	<ul style="list-style-type: none"> - Nije moguće naučiti sve o jednoj kulturi iz knjiga ili čak interakcija. Uvek budite otvoreni za alternativna tumačenja ponašanja, događaja, ideja i činjenica. - Vežbajte kulturni relativizam - kulture, ideje i kulturne prakse su samo različite, ali ne bolje ili lošije. - Prepoznajte sopstveni etnocentrizam. Izgradite ili osnažite svoju samosvest i pokušajte da demontirate sopstvene pretpostavke. - Kada vam nešto nema smisla, ne odbacujte ga kao besmisleno, već pokušajte da ga razumete. - Ne zaboravite da nisu sve greške i nedoslednosti kulturološke. Interkulturalna kompetencija podrazumeva profesionalizam i korišćenje zdravog razuma. - Drugi primeri? ...



ZAKLJUČAK

Interkulturalna kompetencija je profesionalni zahtev za svakoga ko radi sa strancima. Da bi razvili interkulturalnu kompetenciju, službenici koji rade u postupcima azila moraju steći izvesno znanje, razviti izvesne stavove i savladati određene interpersonalne veštine. Interkulturalna kompetencija se ne stiče odjednom već tokom relativno dugog perioda učenja i vežbe.

8. DONOSILAC ODLUKA JE LJUDSKO BIĆE

UVOD

U prethodnim poglavljima razmatrali smo kako individualne karakteristike i kontekstualne okolnosti u kojima se nalaze tražioci azila utiču na procenu kredibiliteta i potencijalne distorzije nastale ograničenjima u pamćenju i komunikaciji. Ovo poglavlje **neposredno posmatra donosioca odluka** i sumira glavne faktore koji mogu uticati ili iskriviti način na koji donosilac odluka prima i tumači informacije koje pružaju tražioci azila, a koje služe kao osnov za procenu kredibiliteta. Ovi faktori distorzije su manje poznati i ređe analizirani u kontekstu azila, a predstavljaju potencijalno najveći problem sa kojim se potrebno suočiti. Ipak, pravna obaveza da se **zahtevi za azil obrađuju objektivno i nepristrasno** ne može se pravilno ispuniti bez dužne pažnje i saznanja o ovim faktorima.

Objektivnost i nepristrasnost predstavljaju ključne zahteve pri proceni kredibiliteta. Mada je prilično lako držati se ovih principa, njihova primena može biti problematičnija nego što se čini na prvi pogled. Osnovni razlog za to je činjenica da **su donosioci odluka i drugi stručnjaci u oblasti azila prvenstveno ljudi**. Psihološka i pravna istraživanja pokazala su da **individualne i kontekstualne okolnosti imaju neočekivano važan uticaj na stavove donosilaca odluka** u procesima koji su slični proceni kredibiliteta u postupcima azila. Mnoštvo indirektnih, profesionalnih i ličnih faktora može uticati na sposobnost službenika u postupku azila da sluša tražioca azila sa **empatijom**.¹³⁷ i **otvorenog uma** da bi procenio njegov zahtev **objektivno i nepristrasno**. Ovo poglavlje će najpre dati spisak primera ovih individualnih karakteristika, koji naravno nije iscrpan, a zatim dati uvodno objašnjenje načina na koje procena kredibiliteta može biti pod uticajem faktora distorzije.

Vežbanje 8A

Šta mislite, koji od navedenih ličnih i situacionih faktora može uticati na spremnost osobe da se ponaša saosećajno ili altruistički u procesu odlučivanja, kao što je na primer postupak azila?

- Detinjstvo i životna iskustva donosioca odluke
- Raspoloženje donosioca odluke u datom momentu
- Prethodno profesionalno iskustvo donosioca odluke
- Profesionalno zadovoljstvo donosioca odluke
- Pol/rod donosioca odluke
- Da li je donosilac odluke gladan u datom momentu

Šta mislite, na koji način mogu odabrani faktori uticati na ocenu kredibiliteta u postupcima azila? Zapišite ideje pre nego nastavite da čitate.

¹³⁷ Empatija je ključna u odlučivanju o azilu. Empatija nije isto što i biti saosećajan (npr. sažaliti se na drugu osobu koja ima probleme) ili se ponašati sa sažaljenjem (npr. ponuditi pomoć nekome kome je potrebna). To znači da smo zapravo sposobni da razumemo šta se događa u drugoj osobi, njena osećanja, motivacije iz njene perspektive, a da pri tom ne izgubimo iz vida svoje mesto.

U narednim pododjeljcima bavićemo se individualnim karakteristikama i kontekstualnim okolnostima u kojima se nalazi donosilac odluke, a koje mogu uticati na postupak procene kredibiliteta.

8.1. Indirektni faktori

Indirektni faktori predstavljaju prvi sloj elemenata koji mogu uticati na postupak procene kredibiliteta. Oni su najčešće **eksterne i/ili promenljive karakteristike stvarne situacije** (intervju ili odlučivanje, itd.). Drugim rečima, oni imaju veze sa stanjem donosioca odluka u vreme kada on prima informacije koje će biti osnov za procenu kredibiliteta.

Emocije i raspoloženja¹³⁸ imaju ključnu ulogu u obradi informacija, pa prema tome i u svakodnevnom odlučivanju. Ogromni korpus psiholoških istraživanja pokazao je u proteklim decenijama da raspoloženje osobe ima odlučujući uticaj na, na primer, preuzimanje rizika, finansijske odluke, itd. Srećan čovek će pre očekivati lepo vreme na izletu narednog dana, jer bi takvo stanje bilo kompatibilno sa njegovim pozitivnim raspoloženjem.

Pitanja za razmišljanje...

Pre nekoliko nedelja sukobili ste se sa bliskim prijateljem i od tada niste razgovarali sa njim. Juče je vaš partner raskinuo sa vama zbog čega se osećate loše i razočarano. Neprestano razmišljate o tome šta ste pogrešno učinili. Štaviše, već nedelju dana imate grip. Napolju pada kiša, vi ste kod kuće i ne želite nikoga da vidite. Odjednom, vaš bliski prijatelj kuca na vrata i želi da priča o sukobu od pre nekoliko nedelja. U principu želi da se izvini, ali očekuje od vas da priznate da se ni vi niste dobro poneli. Kakva bi bila vaša najverovatnija reakcija s obzirom na raspoloženje u kome se nalazite?

Sada zamislite isti sukob sa istim prijateljem, ali kada zakuca na vrata nekoliko nedelja kasnije, vi ste u potpuno drugačijem raspoloženju. Dan je divan i sunčan, a vi se upravo pakujete za letnji odmor koji ste dugo iščekivali sa vašim partnerom. Takođe ste pre dva dana čuli da ćete dobiti unapređenje na poslu i znatno višu platu. Osećate se zdravi i puni optimizma. Da li bi vaša reakcija na inicijativu vašeg prijatelja bila ista kao i u prvom slučaju? Ako ne, zbog čega i u kojoj meri bi se razlikovala vaša odluka o tome kako da postupite u ovoj situaciji?

Gornji ilustrativni primer moguće je preneti i u kontekst azila. Donosioci odluka koji su dobro raspoloženi će verovatno biti otvoreniji da prihvate iskaze tražilaca azila kao validne, s obzirom da činjenica laganja ili prevare ne bi bila kompatibilna sa njihovim pozitivnim raspoloženjem. Negativno raspoloženje može pojačati nepoverenje, sumnju ili odsustvo saradnje ili čak izazvati neprijateljski stav.

U obimnom korpusu istraživanja o uticaju raspoloženja, emocija i trenutnog stanja na individualno odlučivanje, za namene ovog priručnika verovatno je najilustrativnije ovo koje sledi. Izraelski i američki istraživači dokazali su 2010. godine da **su značajno veći procenat pozitivnih presuda o uslovnom puštanju na slobodu zatvorenika donosile sudije koje su neposredno pre toga imale obrok**. Sumirajući rezultate 1.112 saslušanja o uslovnom puštanju na slobodu, oni su otkrili da je procenat pozitivnih presuda postepeno opadao sa oko 65% do blizu nula sa svakim sledećim suđenjem,

¹³⁸ Raspoloženja su uopštenija, nespecifična emocionalna stanja. Emocije su, na primer, ljubomora, bes, privlačnost, itd, dok su raspoloženja, na primer, sreća ili tuga.

a vraćao se na oko 65% nakon svake pauze.¹³⁹ Studija nije mogla da donese zaključak da li su uzrok ovakvih razlika bili viši nivoi glukoze nakon obroka, bolje raspoloženje ili samo odmor. Svaki od njih bi mogao imati uticaja, a donosioci odluka moraju obratiti pažnju na ove promene u sebi.



8.2. Profesionalno iskustvo i okruženje

Uz brojne kontekstualne okolnosti, **profesionalna istorija, iskustvo i okruženje** donosilaca odluka takođe mogu imati ključan uticaj na proces odlučivanja u postupku azila. Službenik za azil će verovatno imati drugačiji pristup individualnom predmetu svog prvog radnog dana nego nakon petnaest godina iskustva i nekoliko stotina donetih odluka.

¹³⁹ Za više informacija vidi: Shai Danziger, Jonathan Levav i Liora Avnaim-Pesso, *Extraneous Factors in Judicial Decisions*, 2011, Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America, Volume 108, broj 17, str. 6889.

Vežbanje 8B

Marian i Marion su službenici za azil i rade u istoj kancelariji.

- ✓ Marian je po profesiji advokatica. Pošto je diplomirala, nekoliko godina je radila za međunarodnu advokatsku kompaniju u kojoj je uglavnom bila zadužena za problematiku korporativnog i finansijskog prava. Kada je odlučila da promeni zanimanje i prijavila se za posao u kancelariji za azil, prvo je radila kao pravni zastupnik organa u postupcima pred sudom. Kasnije je odlučila da se prijavi za upražnjeno mesto donosioca odluke u prvoj instanci. Od tada, zahvaljujući politici kancelarije za azil o specijalizaciji, bavi se isključivo predmetima tražilaca azila koji potiču iz oblasti sa relativno prihvatljivim nivoom poštovanja ljudskih prava i u kojima nema oružanog sukoba niti sistematskog nasilja. Većina njenih klijenata su bili mladi muškarci. Ovi faktori za rezultat su imali relativno nisku „stopu dodele statusa” u Marianinoj praksi odlučivanja.
- ✓ Marion ima diplome iz umetnosti i pedagogije. Nakon što je diplomirala, prvo je radila kao učiteljica u osnovnoj školi specijalizovanoj za decu sa psihičkim problemima. Tokom tih godina imala je priliku da provede godinu dana u Kongu radeći na obrazovanju siročadi i dece, bivših vojnika. Tako se zainteresovala za problematiku azila. Posle uspešne prijave za posao, postala je službenik za azil i kontakt osoba za maloletnike bez pratnje. Od tada uglavnom odlučuje u predmetima tražilaca azila iz Somalije i Sudana, uključujući i puno žena koje putuju same, dece i žrtava mučenja. Mnogi su se kvalifikovali za izbeglički status ili supsidijarnu zaštitu.

Uporedite profesionalnu istoriju Marian i Marion tako što ćete napraviti spisak paralela i razlika. Šta mislite, koji od ovih faktora bi mogao uticati na njihov stav prema odlučivanju o azilu i na koji način?

Velika empirijska studija sprovedena u Sjedinjenim Američkim Državama (ispitivanje 140.000 predmeta između 2000. i 2004. godine) pokazala je da **prethodno radno iskustvo jasno utiče na prakse odlučivanja sudija koji se bave izbegličkim pravom**.¹⁴⁰ Gornje vežbanje predstavlja pregled lepeze profesionalnih faktora koji mogu uticati na stav donosilaca odluka. Monotonija, stepen specijalizacije, povratne informacije od nadređenih (i klijenata), institucionalni kontekst, prisustvo ili odsustvo mehanizama za pravičnu raspodelu tereta – sve to može imati važan uticaj. Štaviše, na profesionalno okruženje mogu uticati i širi politički, društveni ili kulturološki faktori (npr. šire politike kontrole imigracije). Nijedan od tih faktora ne određuje vrstu odluke ili stav, međutim, važno je biti ih svestan.¹⁴¹

Posebno važan profesionalni faktor koji može ozbiljno uticati na odlučivanje u postupcima azila (i ocenu kredibiliteta) je **izgaranje (burnout)**. Dve najčešće definicije izgaranja su:

- ✓ „Stanje zamora ili frustracije usled privrženosti cilju, načinu života ili odnosu koji nije proizveo očekivanu nagradu” (*Herbert J. Frojdenberger koji je i izmislio termin*);

¹⁴⁰ „Stepen dodele zaštite od strane sudija koje su nekada radile za Ministarstvo nacionalne odbrane (ili njenog prethodnika, Službe za imigraciju i naturalizaciju) u velikoj meri opada proporcionalno sa dužinom takve prethodne službe. Za razliku od toga, podnosilac zahteva za azil je statistički gledano u znatno boljem položaju ako se njegov sudija ranije bavio zakonom o imigraciji u privatnoj kompaniji, radio u neprofitnoj organizaciji ili kao redovni profesor prava.” – Jaya Ramji-Nogales, Andrew I. Schoenholtz i Philip G. Schrag, *Refugee Roulette: Disparities in Asylum Adjudication*, 2007, *Stanford Law Review*, str. 377 i 345-347.

¹⁴¹ Više o značaju samopoznavanja kasnije u ovom poglavlju.

- ✓ „Stanje fizičke, emocionalne i mentalne iscrpljenosti uzrokovane dugotrajnim učestvovanjem u emocionalno zahtevnim situacijama” (Ajala Pajns i Eliot Aronson)

Sindrom izgaranja opisan je i istraživani decenijama, međutim, u oblasti azila ovoj pojavi se tek odnedavno posvećuje pažnja i do sada nije dovoljno istražena. Izgaranje **nije povezano sa psihološkom patologijom** i često je prisutno kod inače zdravih ljudi. Međunarodna statistička klasifikacija bolesti i srodnih zdravstvenih problema (ICD-10) Svetske zdravstvene organizacije određuje izgaranje kao „**stanje egzistencijalne iscrpljenosti**”, kao jedan od „problema koji se odnose na poteškoće u upravljanju životom”.¹⁴² Izgaranje je obično rezultat **dugoročne izloženosti stresu** koji može obuhvatati brojne faktore poput frustracije, sukoba, nezadovoljstva, itd. Kao razlog za izgaranje često se navode tri glavna razloga:

NEODREĐENOST ULOGE	Pojedinac zapravo ne zna šta se od njega očekuje, nema pozitivne primere i uzore. Rezultat je da se nikada ne oseća da je ostvario nešto vredno.
PREOPTEREĆENOST ULOGE	Pojedinac ne može da kaže „ne” i nastavlja da prihvata više posla nego što može da uradi.
KONFLIKT ULOGA	Pojedinac ima suprotstavljene odgovornosti (npr. kao rukovodilac i glava domaćinstva i roditelj, itd.) i nije u stanju da postavi i poštuje prioritete, stalno se oseća „rastrgnutim” između ovih oprečnih zadataka, nije sposoban da u potpunosti obavi nijedan od njih.

Sledeći faktori često ukazuju na **viši stepen rizika od izgaranja** na radnom mestu:

- ✓ Stalno preopterećenje poslom, teškoće u odvajanju privatnog života i posla;
- ✓ Ogromna odgovornost u odlučivanju;
- ✓ Monotonija ili ponavljanje sličnih zadataka;
- ✓ Stalna ili česta izloženost ljudskoj patnji;
- ✓ Nesposobnost da se izbori sa (svim) izazovima (npr. da pomogne svima kojima je pomoć potrebna), frustracija;
- ✓ Odsustvo ili oskudnost pozitivne povratne informacije, nejasni ili oprečni indikatori performansi, itd.

Vežbanje 8C

Da li su navedene karakteristike zajedničke svim donosiocima odluka u oblasti azila? A šta je sa onima koji pomažu tražiocima azila? Pre nego što nastavite da čitate, napravite spisak i zapišite kako se ovi faktori odnose na radno iskustvo ove dve grupe.

Slično kao i lekari, medicinske sestre, psiholozi, socijalni i humanitarni radnici, stručnjaci u oblasti azila nalaze se u grupama najizloženijim riziku od izgaranja. Imajući u vidu specifičnosti postupaka azila i procene kredibiliteta u njima, kako je opisano u poglavlju 1, nije teško uočiti sve prethodno navedene faktore rizika u svakodnevnom radu stručnjaka u oblasti azila.

¹⁴² Svetska zdravstvena organizacija, *Međunarodna statistička klasifikacija bolesti i srodnih zdravstvenih problema*, deseto izdanje, 2010.

Službenik u oblasti azila ili sudija koji dan za danom mora da donosi odluke koje mogu imati ozbiljne posledice. Njihov rad obavezno podrazumeva donošenje negativnih odluka u nekim slučajevima, što može rezultirati negativnim povratnim informacijama od tražilaca azila i drugih aktera, ili možda grižom savesti. Oni se mogu osetiti rastrgnuti između sopstvenih indikatora uspeha (npr. „Moram da donosim pažljive, dobro istražene, dobro zasnovane odluke u svakom predmetu”) i očekivanja rukovodilaca da brzo sprovedu postupke i hitro donose odluke, itd. Onda ne iznenađuje postojanje sve veće svesti o značaju **prevencije izgaranja** među stručnjacima u oblasti azila.

Za stručnjake u oblasti azila postoji i dodatni rizik koji je zajednički za sve zaposlene u hitnim službama, psihoterapeute, humanitarne radnike i drugo, usled **svakodnevne izloženosti visoko uznemirujućim materijalima**. Donosioci odluka u oblasti azila slušaju opise nekih od najtežih kršenja ljudskih prava u svetu. To ponekad počinje da izobličava način na koji oni vide svet, kao opasnije, surovije mesto u poređenju sa percepcijom o svetu koju imaju bankarski službenici ili onom koji su sami imali pre nego su počeli da rade u oblasti azila. Oni stalno slušaju priče o mučenjima, nehumanom postupanju, smrti, progonu, gubitku doma i ljudskoj patnji („empatično slušanje”). **Posredna ili sekundarna traumatizacija** su izrazi koji se koriste da opišu efekat koji ove priče mogu imati na ljude, ukazujući na to da oni moraju paziti da uspostave ravnotežu u onome što rade u profesionalnom i ličnom životu. Takođe se naziva i „zamorom saosećanja”.

Pa kako izgaranje utiče na sposobnost donosilaca odluka u oblasti azila da sprovedu procenu kredibiliteta? U literaturi je opisan niz tipičnih pojava koje su u vezi sa izgaranjem, pri čemu različiti pristupi naglašavaju različite karakteristike.

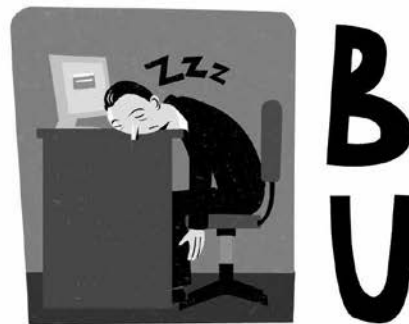
Vežbanje 8D

Donosioci odluka u oblasti azila, strani policajci i osoblje nevladinih organizacija koje pomaže tražiocima azila izrekli su proteklih godina (u različitim okolnostima, npr. na obukama, u neformalnim razgovorima, itd.) sledeće rečenice autoru ovog poglavlja. Šta mislite, koja od ovih izjava može upućivati na izgaranje?

- ✓ „Dosta mi je ovih tražilaca azila koji me sve vreme lažu. Kako zamišljaju da ću poverovati u tako apsurdne priče? Možda manje od jedan posto njih govori istinu.”
- ✓ „Imam teže slučajeve nego bilo ko od mojih kolega, a ipak nemam od koga da tražim pomoć. Niko nije iskusio ono što sam ja iskusila i osećam se donekle napušten sa ogromnom odgovornošću, bez podrške.”
- ✓ „Posle toliko godina lako uočim koji tražilac azila laže.”
- ✓ „Od pre nekog vremena imam toliko posla da moram predmete da nosim kući. Nedavno sam počeo da imam noćne more i sanjam svoje predmete.”
- ✓ „Svi ti jadni ljudi – znam da ne ulažem dovoljno napora da osiguram da ne budem odgovoran za njihovo mučenje ili smrt ukoliko ih vrate natrag.”
- ✓ „Prošli put sam dao kućni telefon klijentu jer je njegov slučaj je bio veoma hitan, a nisam imao vremena da ga primim u kancelariji. Od tada sam počeo da primam sve više poziva od klijenata na kućni telefon, a ne mogu da ih odbijem.”
- ✓ „Tražioci azila iz [zemlje X] nisu izbeglice. Shvatam da može biti teških slučajeva iz drugih zemalja, ali ne i iz [zemlje X].”

Tipični znaci izgaranja su:

- ✓ Fizička iscrpljenost, stalni umor;
- ✓ Emocionalna iscrpljenost;
- ✓ Razdražljivost;
- ✓ Depresija;
- ✓ Gubitak interesovanja i motivacije;
- ✓ Odsustvo efikasnosti u dnevnom radu, sporost i neorganizovanost metoda rada;
- ✓ Nepoverenje (npr. prema kolegama);
- ✓ Negativan i ciničan stav (npr. prema klijentima, u ovom slučaju tražiocima azila);
- ✓ Lažna samouverenost („Već znam sve o tome”).



Posredna ili sekundarna traumatizacija usled izloženosti uznemirujućim materijalima takođe može dovesti do:

- ✓ Misli ili slika o pričama koje je službenik slušao, a koje se nameću u ličnom ili svakodnevnom životu;
- ✓ Želja da se izbegne slušanje novih priča ili pojedinosti – sprečavanje podnosioca zahteva da ispriča više detalja, čak i kada ih je potrebno istražiti;
- ✓ Drugi suptilniji vidovi izbegavanja dodatne uznemirenosti, na primer odbacivanje priča „koje ne mogu biti istinite” ili njihovo ignorisanje jer su apsurdne.

Sada uviđate da su sve izjave navedene u vežbanju 8D tipični znaci izgaranja.

Izgaranje je obično proces koji se javlja i razvija sporo i u fazama. Prethodno navedeni simptomi se, prema tome, mogu pojaviti u različitim fazama. Na primer:

- ✓ Faza 1: Depresija, noćne more, previše posla i depresivne lične priče koje prodiru u sferu privatnog života;
- ✓ Faza 2: Postepeni gubitak interesovanja, motivacije i empatije;
- ✓ Faza 3: Pojava ciničnog stava u kombinaciji sa bezrazložnom samouverenošću.

U svetlu svih ovih informacija postoji očita veza između izgaranja i sposobnosti za pravilnu primenu indikatora kredibiliteta i odnosnih vodećih principa. Naredna tabela pokazuje najvažnije primere (iako spisak nije iscrpan):

Znaci odsustva ravnoteže (izgaranje)	Posledice relevantne za procenu kredibiliteta	Krajnji efekat distorzije na indikatore kredibiliteta
Osećanje iscrpljenosti i /ili depresivnosti	Previše emocionalnog angažovanja u procesu odlučivanja, gubitak objektivnosti	Indikatori kredibiliteta su subjektivno primenjeni, nestrukturirana ocena kredibiliteta
Osećanje iscrpljenosti, depresivnosti, gubitak motivacije i interesovanja	Smanjena sposobnost da se iskazi tražilaca azila „slušaju sa empatijom”	Mogućnost da pojedinci ostanu neispitane, potencijalno donošenje negativnog zaključka o kredibilitetu usled odsustva detalja i kontradikcija u iskazu
Cinizam, nepoverenje, zatvorenost uma	Umanjena volja da se iskazi tražilaca azila „slušaju sa empatijom”	Odsustvo napora da se oni razjasne negativni indikatori kredibiliteta (npr. kontradikcije), u slučajevima kada se uoče
Lažna samouverenost (objektivno nerealni stavovi, npr. „Posle toliko godina iskustva, lako mogu da uočim ko laže, a ko govori istinu.”)	Umanjena volja da se iskazi tražilaca azila „slušaju sa empatijom”, subjektivni utisci nadvladavaju metodologiju objektivne procene	Indikatori kredibiliteta subjektivno primenjeni bez strukturirane procene kredibiliteta (zasnovane na „osećaju”), odsustvo istraživanja ili mogućnosti da podnosilac zahteva pruži potpuno objašnjenje

8.3. Istorija ličnosti

Treći sloj ljudskih faktora koji utiče na proces procene kredibiliteta obuhvata **inherentne individualne okolnosti ili karakteristike**. Ove elemente je verovatno najteže prepoznati i, ako je potrebno, promeniti, zbog toga što:

- ✓ Za razliku od kontekstualnih okolnosti, oni su **trajni** i intimno povezani sa **ličnim identitetom i životnim iskustvom**;
- ✓ Za razliku od profesionalne istorije, oni nisu u direktnoj vezi sa radnim iskustvom, već sa **privatnim životom i psihološkim odlikama**.

Vežbanje 8E

Pedro i Petra su sudije na sudu specijalizovanom za pitanja azila i imigracije. Oboje imaju po 40 godina.

- ✓ Pedrovi roditelji su bili diplomate pa je većinu detinjstva proveo putujući po svetu. Bio je mali i često se osećao usamljenim jer su ga stalne selidbe sprečile da uspostavi stabilna prijateljstva. U 14. godini, Pedro je saznao da su ga roditelji usvojili dok je još bio dete, što ga je šokiralo. Trebalo mu je nekoliko godina da prihvati tu činjenicu, iako čak i sada – kao odrastao čovek – to ne smatra veoma važnim. Kad je imao 17 godina, njegovi roditelji su se razveli, otac je napustio porodicu i oženio drugu ženu. Posle toga Pedrova majka je dve godine patila od depresije. Od tada je Pedrov odnos sa ocem srdačan ali prilično distanciran. Još uvek mu je teško da zaboravi šta je njegov otac učinio porodici. Kada je imao 23 godine, otkrio je da ga je njegova devojka (prva ozbiljna ljubavna veza u životu) nekoliko meseci varala sa najboljim drugom sa fakulteta. To ga je toliko bolelo da mu je bilo potrebno četiri godine da se ponovo zaljubi. Posle nekoliko prilično razočaravajućih pokušaja, Pedro je i dalje samac. Nema bliskih prijatelja i često provodi večeri i vikende radeći. Voli da radi, ali nije previše zadovoljan svojom finansijskom situacijom i izgledima da dobije unapređenje. Pre nekoliko godina uzeo je veliki kredit da bi kupio stan. Zbog neočekivane finansijske krize, njegova mesečna rata je porasla za više od 60%, što mu stvara određene finansijske probleme.
- ✓ Petra ima dve sestre i brata. Nosi uglavnom srećne uspomene na detinjstvo. Bila je najbolji đak u razredu, a roditelji su se uvek jako ponosili njome. Uvek je imala posebno prisan odnos sa mlađim bratom kao i sa svoje dve najbolje školske drugarice. One su joj puno pomogle kada je, zbog bolesti, morala da propusti jednu školsku godinu u 15. godini. Čak i nakon mnogo godina, i dalje se redovno sastaju i često izlaze ili idu zajedno na odmore, a često i jedna drugoj čuvaju decu. Kada se Petrin voljeni otac teško razboleo, četvoro dece je zajednički brinulo o njemu, a kada je preminuo oni su se još više međusobno zbližili brinući o majci. Petra ima dvoje dece i udata je već 12 godina. Iako su prošle godine imali neke probleme i sukobe u braku, zajednički su uspeli da ih prevaziđu. Od bolesti u detinjstvu, Petra puno pažnje poklanja svom zdravlju, bavi se raznim sportovima i pokušava da izbalansira veliku količinu posla sa intenzivnim odmorima i vikendima kada se opušta.

Koji faktori u Pedrovoj i Petrinoj životnoj priči **mog**u uticati na njihov stav, posebno u smislu **poverenja** u druge ljude? Napravite spisak pre nego što nastavite da čitate.

Ovo vežbanje ilustruje mnoge od onih ličnih faktora koji mogu uticati na granice do kojih verujemo ili ne verujemo ljudima. Pedrov život je pun iskustava koja ga uče da se ljudima ne može verovati jer propuštaju da kažu bitne činjenice, lažu ga, varaju, itd. Takođe je naučio da se životne okolnosti mogu neočekivano promeniti u negativnom smislu, te da zbog toga bi trebalo previše da se raduje ako nešto krene na bolje. Verovatno je da Pedro ne dobija puno pozitivnih

povratnih informacija od drugih ljudi i da usled toga ima relativno nizak nivo samopoštovanja.

S druge strane, Petra je kroz život naučila da može da računa na ljude koje voli, da uvek ima onih koji će joj pomoći kada postane teško, da joj većina ljudi obično kaže istinu i da je probleme moguće rešiti. Dobija puno pozitivnih povratnih informacija od ljudi koji su joj najvažniji. Iako **nijedan od ovih faktora nije presudan**, niti oni stvaraju bilo kakav poseban stav (kakve smo videli u prethodnom tipu faktora), prilično je verovatno da Petra ima više poverenja u ljude (uključujući i tražioce azila) nego Pedro.

Bilo bi van dometa ovog priručnika analizirati opsežan korpus istraživanja o ovim temama. Međutim, jedan zanimljiv primer je potrebno pomenuti, a to je **rod**. Istorjski posmatrano, u Zapadnim kulturama se poverenje, lakovernost i naivnost često povezuju sa ženama, a dok se kod žena tolerišu (čak su smatrane i osobinama vrednim divljenja), u slučaju muškaraca često su nailazile na neodobravanje. Ovakve rodne razlike možda više ne igraju važnu ulogu. Pa ipak, ranije pomenuta velika empirijska studija u Sjedinjenim Američkim Državama pokazala je da ženske sudije dodeljuju azil u značajno većem procentu nego njihove muške kolege (tražioci azila dodeljeni ženskim sudijama za imigraciju su imali 44% više šanse da dobiju zaštitu od onih koji su dodeljeni muškim sudijama za imigraciju).¹⁴³ Ovaj zaključak istraživanja ukazuje na to da rod može uticati na način donošenja odluka u domenu azila. Međutim, pozvali bismo na oprez pri izvlačenju takvih dalekosežnih zaključaka samo na osnovu ovog rezultata, pogotovu što iskustva sa drugih mesta mogu pokazati drugačije trendove.

Možda obeshrabruje saznanje koliko mnogo različitih individualnih i kontekstualnih okolnosti može uticati na stav donosilaca odluka i prema tome na primenu indikatora kredibiliteta i odnosnih vodećih principa u individualnim slučajevima (čak iako je u ovom poglavlju pokazan samo vrh ledenog brega). Mnoge od ovih faktora je **teško, ili jednostavno nemoguće promeniti iz osnova** (čovjek ne može ponovo da napiše svoju životnu priču ili promeni urođene biološke karakteristike, promena društvenih stavova može trajati dugo i zahtevati puno napora, itd.). **Donosioci odluka su ljudska bića, ne mašine** i prema tome, bilo bi nerealno očekivati potpunu eliminaciju ovih potencijalnih izvora distorzije. Međutim, sama **svest** da ti faktori postoje, u kombinaciji sa poboljšanim **poznavanjem sebe i prevencijom izgaranja**, može da pomogne donosiocima odluka da smanje distorziju i primene indikatore kredibiliteta i odnosne vodeće principe na objektivniji i ujednačeniji način.

U nedavnoj studiji o proceni kredibiliteta u sistemima azila EU, UNHCR je naglasio da:

Protivotrov za subjektivnost u promišljanju individualnosti i procesima razmišljanja je svest. Ocena kredibiliteta zahteva da se ispitivači i donosioci odluka bave samoprocenom da bi mogli da prepoznaju granice do kojih njihov emocionalni i fizički status, vrednosti, stavovi, pretpostavke, predrasude i životna iskustva utiču na odluke koje donose. Od prevashodnog je značaja da organi koji donose odluke i pojedinačni donosioci odluka poseduju osnovno razumevanje i svest ovim razlikama tako da mogu da preuzmu korake da bi subjektivnost i pristrasnost sveli na minimum u najvećoj mogućoj meri.¹⁴⁴

¹⁴³ Ova studija nezapamćenog obima donela je zaključke na osnovu ispitivanja 140.000 odluka. Napominjemo da je razlika u odlučivanju na osnovu pola dugo bila predmet zanimljivih naučnih debata i da je njena priroda, nesumnjivo, složena. Čak su i istraživači koji su sprovodili studiju ustanovili da postoji veza između različitih radnih iskustava muških i ženskih sudija (vidi šta je napisano u efektu prethodnog profesionalnog iskustva u ovom poglavlju). Ali ustanovljeno je da pol, sam po sebi, ipak pravi razliku (mada u malo manjoj meri) kada se isključi prethodno radno iskustvo. – Jaya Ramji-Nogales, Andrew I. Schoenholtz i Philip G. Schrag, *Refugee Roulette: Disparities in Asylum Adjudication*, 2007, *Stanford Law Review*, str. 342-346.

¹⁴⁴ UNHCR, *Beyond Proof*, str. 77 (fusnote izostavljene).

Vežbanje 8F

Koja znanja, veštine i stav je potrebno da izgradite da biste mogli da se uhvatite u koštac sa specifičnim izazovima predstavljenim u prvom delu ovog poglavlja („donosilac odluke je ljudsko biće“)? Napravite spisak ideja i budite što je moguće konkretniji pre nego što nastavite da čitate.

Kako je već rečeno, učenje može imati ograničeniji uticaj na ove specifične i često inherentne faktore distorzije nego na one o kojima će biti reči u narednim poglavljima. Tabela daje predlog strukture za poboljšanje znanja, veština i stava koji se primenjuje na pitanja postavljena u ovom poglavlju.

<i>Kako smanjiti distorzivni efekat kontekstualnih i individualnih okolnosti donosilaca odluka na procenu kredibiliteta?</i>		
UČENJE	ZNANJE	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Znajte</u> koji su glavni posredni, profesionalni i lični faktori koji mogu imati efekat distorzije na procenu kredibiliteta; - <u>Steknite</u> osnovna znanja iz relevantnih oblasti, posebno iz psihologije, medicine, kulturne antropologije i lingvistike; - <u>Znajte</u> šta je izgaranje (uključujući i simptome i preventivne tehnike); - Drugi primeri? ...
	VEŠTINE	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Naučite</u> kako da ne projektujete sopstvene lične karakteristike i očekivanja kada postavljate pitanja u cilju procene kredibiliteta; - <u>Izgradite sopstvene</u> tehnike prevencije izgaranja i smanjenja stresa; - <u>Naučite</u> kako da procenjujete svoj rad i identifikujte oblasti koje je potrebno da poboljšate; - Drugi primeri? ...
	STAV	<ul style="list-style-type: none"> - Poboljšajte <u>poznavanje samog sebe</u>, identifikujte i budite <u>svesni</u> onih posrednih, profesionalnih i ličnih faktora distorzije koji su vama lično relevantni (budite svesni da se oni mogu menjati, čak i svakodnevno); - <u>Prihvatite</u> da ljudske karakteristike mogu dovesti do distorzije objektivnosti procene kredibiliteta (<u>prihvatite</u> sopstvena ograničenja), ali <u>nastojte</u> da smanjite distorziju; - <u>Poboljšajte</u> svoju sposobnost da se stavite u tuđu kožu, da gledate i čujete iz njihove perspektive; - Drugi primeri? ...



ZAKLJUČAK

Na stav donosilaca odluka u pogledu procene kredibiliteta utičen iz kontekstualnih, profesionalnih i individualnih okolnosti. Dok bi bilo nerealno ciljati na potpunu eliminaciju takvih potencijalnih izvora distorzije, bolje poznavanje sopstvene ličnosti i svest mogu pomoći da se smanje njihovi efekti i omogući objektivnija primena indikatora kredibiliteta i odnosnih vodećih principa u konkretnim slučajevima.

DODATNA LITERATURA (PO PREPORUCI AUTORA)

Sećanje:

- A. Baddeley, M. W. Eysenck and M. C. Anderson, *Memory*, 2009.
- S. Bidrose i G.S. Goodman, *Testimony and Evidence: A Scientific Case Study of Memory for Child Sexual Abuse*, 2000, *Applied Cognitive Psychology*, Volume 14, broj 3, str. 209.
- S. Bluck, L.J. Levine i T.M. Laulhere, *Autobiographical Remembering and Hypermnnesia: A Comparison of Older and Younger Adults*, 1999, *Psychology and Aging*, Volume 14, broj 4, str. 671.
- K.A. Braun, R. Ellis i E.F Loftus, *Make My Memory: How Advertising Can Change Our Memories of the Past*, 2002, *Psychological & Marketing*, Volume 19, broj 1.
- C.D.B . Burt, S. Kemp i M. Conway, *Ordering the Components of Autobiographical Events*, 2008, *Acta Psychologica*, Volume 127, broj 1, str. 36.
- H.E. Cameron, *Refugee Status Determinations and the Limits of Memory*, 2010, *International Journal of Refugee Law*.
- L.L. Catal i L.M. Fitzgerald, *Autobiographical Memory in Two Older Adults Over a Twenty-Year Retention Interval*, 2004, *Memory & Cognition*, Volume 32, broj 2, str. 311.
- J. Cohen, *Errors of Recall and Credibility: Can Omissions and Discrepancies in Successive Statements Reasonably Be Said to Undermine Credibility of Testimony*, 2001, *Medico-Legal Journal*.
- G. Cohen i R. Java, *Memory for Medical History: Accuracy of Recall*, 1995, *Applied Cognitive Psychology*, Volume 9, broj 4, str. 273.
- M. Conway i E. Holmes, *Memory and the Law: Recommendations from the Scientific Study of Human Memory*, 2008, *British Psychological Society*.
- C. Fennygough, *Pieces of Light: The New Science of Memory*, Profile Books, 2012.
- J. Herlihy, L. Jobson i S. Turner, *Just Tell Us What Happened To You: Autobiographical Memory and Seeking Asylum*, 2012, *Applied Cognitive Psychology*.
- E. F. Loftus i W. Marburger, *Since the Eruption of Mt. St. Helens, Has Anyone Beaten You Up? Improving the Accuracy of Retrospective Reports with Landmark Events*, 1983, *Memory & Cognition*, Volume 11, broj 2, str. 114.
- E.F. Loftus i J. C. Palmer, *Reconstruction of Auto-Mobile Destruction: An Example of the Interaction Between Language and Memory*, 1974, *Journal of Verbal Learning and Verbal Behaviour*, Volume 13, broj 5, str. 585.
- E. J. Marsh, B. Tversky i M. Hutson, *How Eyewitnesses Talk about Events: Implications for Memory*, 2005, *Applied Cognitive Psychology*, str. 531.
- G.E. Matt, C. Vázquez i K. Campbell, *Mood-Congruent Recall of Affectively Toned Stimuli: A Meta-Analytic Review*, 1992, *Clinical Psychology Review*, str. 227.
- C.P. Thompson, *Memory for Unique Personal Events: The Roommate Study*, 1982, *Memory&Cognition*, Volume 10, broj 4, str. 324.
- B. Uttl, N. Ohta and A. Siegenthaler (ur.), *Memory and Emotions: Interdisciplinary Perspectives*, prvo izdanje, 2006, Wiley-Blackwell, str. 259-291.

Trauma i posttraumatski sindrom:

- M. Basoglu, *Torture and its Consequences*, Cambridge University Press, 1992.
- C. Brewin, *Posttraumatic Stress Disorder: Malady or Myth?*, Yale University Press, 2003.
- C. Brewin, *Autobiographical Memory for Trauma: Update on Four Controversies*, 2007, *Memory*, Volume 15, broj 3, str. 227.
- J. L. Herman, *False Memory Debate: Social Science for Social Backlash*, 1993, *Harvard Mental Health Letter*, str. 9.
- J. L. Herman, *Trauma and Recovery - The aftermath of violence from domestic abuse to political terror*, 1992, Basic Books.
- B. Van der Kolk, *The Body Keeps the Score: Memory and the Evolving Psychobiology of Post-Traumatic Stress*, 1994, *Harvard Review of Psychiatry*, Volume 1, broj 5, str. 253.

B. Van der Kolk, *PTSD and the Nature of Trauma- Dialogues in Clinical Neuroscience, Posttraumatic Stress Disorder*, 2000, Dialogues in Clinical Neuroscience, Volume 2, broj 1, str. 7.

P. Vesti, F. Somnier and M. Kastrup, *Psychotherapy with Torture Survivors: A Report of Practice from RCT*, Copenhagen, 1992, ICRT.

Kultura:

M. Abdallah-Pretceille, *Pédagogie interculturelle: bilan et expertise* in Clanet C (ur.), *L'interculturel en éducation et sciences humaines*, series A, actes du colloque juin 1985, Service des publications, Université de Toulouse-Le Mirail, 1985, str. 25-32.

M. Cohen-Emerique, *Pour une approche interculturelle en travail social, Théories et pratiques*, Rennes, Presses de l'EHESP, 2011.

C. Geertz, *The Interpretation of Cultures*, Selected essays, 1973.

E.T. Hall, *The Hidden Dimension*, Garden City, 1966.

E.T. Hall, *Beyond Culture*, 1981.

M.R. Hammer, *The Intercultural Conflict Style Inventory: A Conceptual Framework and Measure of Intercultural Conflict Approaches*, 2005, International Journal of Intercultural Research, str. 675.

G. Hofstede, *Cultures and Organizations - Software of the Mind*, 1994.

R. Linton, *The Cultural Background of Personality*, 1945.

Izgaranje (burnout):

H. Freudenberger, G. Richelson, *Burn Out: The High Cost of High Achievemen: What It Is and How to Survive It*, prvo izdanje, 1980.

C. Westaby, *Feeling Like a Sponge: The Emotional Labour Produced by Solicitors in Their Interactions with Clients Seeking Asylum*, 2010, International Journal of the Legal Profession, str. 153.

Donošenje odluka:

J. Herlihy, K. Gleeson i S. Taylor, *What Assumptions about Human Behaviour Underlie Asylum Judgements?*, 2010, International Journal of Refugee Law, Volume 22, broj 3, str. 351.

S. Danziger, J. Levav i L. Avnaim-Pesso, *Extraneous Factors in Judicial Decisions*, 2011, Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America, Volume 108, broj 17, str. 6889.

R. Graycar, *The Gender of Judgments: An Introduction*, in Thornton M (ur.), *Public and Private Feminist Legal Debates*, Oxford University Press, 1991, str. 262-282.

D. Kahneman, *Thinking: Fast and Slow*, 2011.

D. Kahneman i A. Tversky, *Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases*, 1974, Science, str. 1124.

J. Ramji-Nogales, A. I. Schoenholtz i P.G. Schrag, *Refugee Roulette: Disparities in Asylum Adjudication*, 2007, Stanford Law Review, str. 295.

Autori

Gábor Gyulai radi u oblasti azila od 2000. godine. Nakon dve godine rada u UNHCR-u, zaposlio se u Mađarskom helsinškom odboru, jednoj od vodećih nevladinih organizacija u oblasti ljudskih prava u Centralnoj Evropi (www.helsinki.hu), gde i danas radi kao koordinator programa za izbegličko pravo i međunarodni predavač. Gáborova istraživanja i rad na zagovaranju uglavnom su fokusirani na postupak procene kredibiliteta i dokaza, informacije o zemlji porekla, pitanja roda i interkulturalna pitanja u postupcima azila, kao i nacionalnost i apatridiju. Sprovodio je istraživanja i izdao niz studija i tekstova o ovim pitanjima. Gábor je uvaženi međunarodni predavač: pored brojnih predavanja na konferencijama, proteklih godina održao je više od 150 obuka za službenike u oblasti azila, sudije, advokate, socijalne radnike, novinare i pripadnike policije u nekoliko zemalja u Evropi i Latinskoj Americi. Davao je stručne savete na projektu Kurikuluma EU o azilu i predsedava Evropskom mrežom o apatridiji (ENS, www.statelessness.eu).

(urednik Priručnika, autor Poglavlja I, III, IV i VIII)

Michael Kagan je vanredni profesor prava na Univerzitetu Nevada, Las Vegas, gde rukovodi Imigracionom klinikom. Prof. Kagan je autor nekoliko od najčešće citiranih tekstova u oblasti izbegličkog prava i prava u oblasti azila. Na njegova istraživanja o postupku procene kredibiliteta u postupcima azila često se oslanjaju američki federalni apelacioni sudovi a, prema komentaru iz 2012. godine, “predstavljali su osnov za većinu istraživanja i analiza ove teme u narednim godinama”.¹⁴⁵ Pre nego što je počeo da predaje u Nevadi, Prof. Kagan je proveo deset godina osmišljavajući programe pravne pomoći za izbeglice na Bliskom Istoku i u Aziji. Takođe je predavao na Univerzitetu Tel Aviv i na Američkom univerzitetu u Kairu.

(autor Poglavlja II)

Jane Herlihy je konsultant – klinički psiholog i direktor Centra za proučavanje emocija i prava, nezavisnog istraživačkog centra koji sprovodi, nadzire i distribuira visokokvalitetna istraživanja iz psihologije sa ciljem da informiše i unapredi proces odlučivanja u oblasti prava (www.csel.org.uk). Gospođa Herlihy piše i sprovodi psihološka istraživanja u procesima odlučivanja po zahtevima za izbeglički status od 2000. godine. Prethodno je radila kao kliničar u Izbegličkoj službi Klinike za traumatski stres. Ona je vanredni akademski član Međunarodne asocijacije sudija u izbegličkom pravu i počasni predavač na Univerzitetском koledžu u Londonu.

(koautor Poglavlja V)

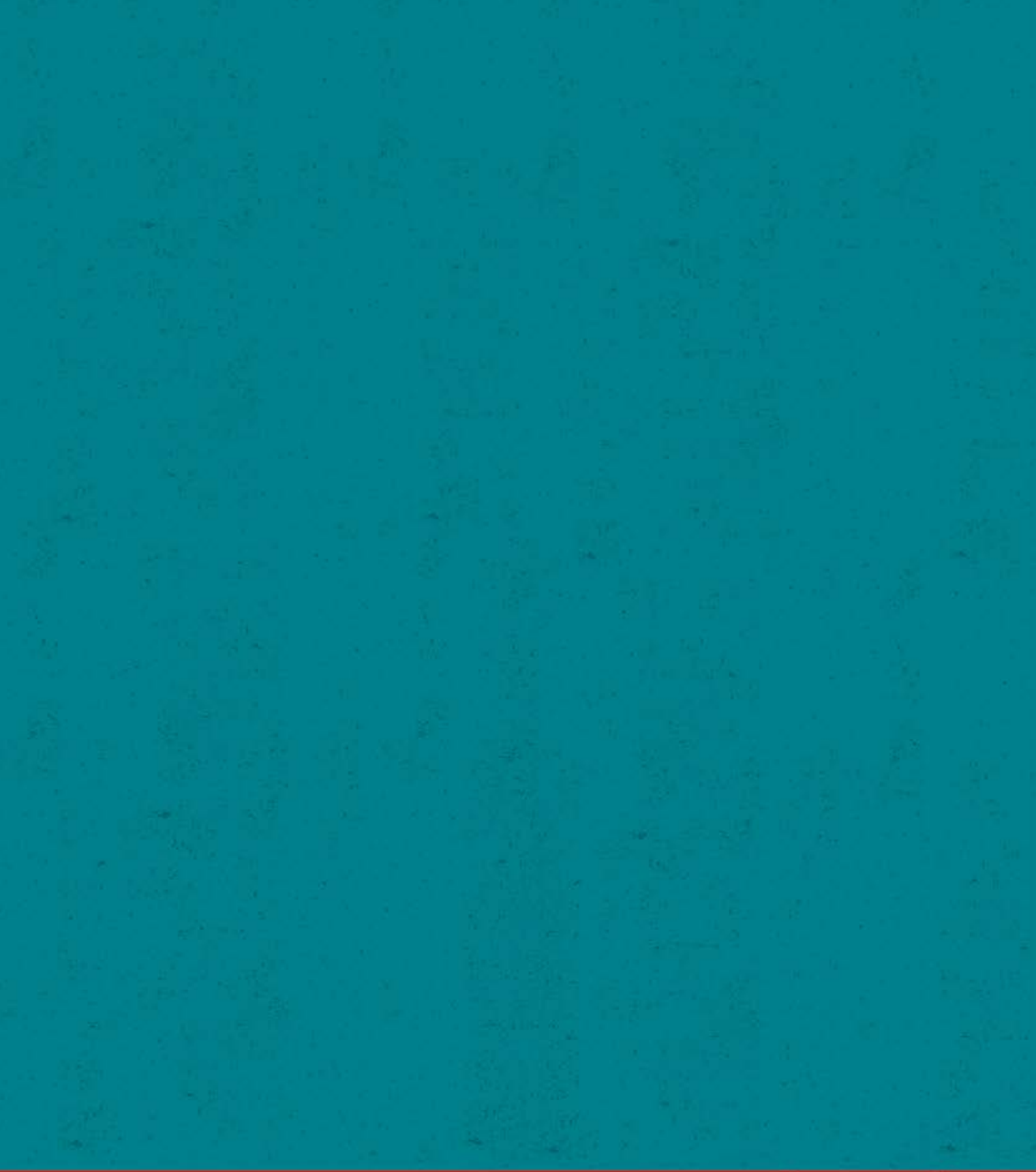
Stuart Turner je psihijatar konsultant na Klinici za traumu (www.traumacclinic.org.uk) u Londonu. Predvodnik je u oblasti istraživanja o izbeglicama i pionir u oblasti kliničkog lečenja traumatskog stresa kod izbeglica i tražilaca azila. Objavio je brojne publikacije u ovoj oblasti – više od 75 radova i poglavlja u knjigama o traumatskom stresu, mučenju i izbeglicama. Počasni je Viši predavač na Univerzitetском koledžu u Londonu i Konsultant Emeritus u Zadužbini Camden & Islington Nacionalne zdravstvene službe. Takođe je pomoćni urednik nove Evropske revije za psihotraumatologiju (<http://www.eurojnlofpsychotraumatol.net/>) i član Savetodavnog uređivačkog odbora za torturu (revija koju izdaje IRCT). Suosnivač je Centra za proučavanje emocija i prava (www.csel.org.uk) i jedan od osnivača (i prethodni predsednik) Evropskog udruženja za proučavanje traumatskog stresa (www.estss.org).

(koautor Poglavlja V)

¹⁴⁵ James P. Eyster, Searching for the Key in the Wrong Place: Why Common Sense Credibility Rules Consistently Harm Refugees, 2012, Boston University International Law Journal, Volume 30, broj 1, str. 14.

Lilla Hárdi (MD) je psihijatar, psihoterapeut, rehabilitacioni psihijatar i psihoanalitičar sa više od 30 godina profesionalnog iskustva u oblasti rehabilitacije žrtava mučenja i traumatiziranih osoba. Direktor je Fondacije za rehabilitaciju žrtava mučenja "Cordelia" (www.cordelia.hu) sa sedištem u Budimpešti i bivša predsedavajuća (sada zamenica Predsedavajućeg) Sekcije za psihološke posledice mučenja i progona Svetske asocijacije psihijatara. Tokom poslednje decenije držala je obuke o pitanjima vezanim za posttraumatska stanja za nekoliko stotina stručnjaka u oblasti azila u različitim evropskim zemljama. Autorka je objavljenih tekstova i poglavlja knjiga koja se odnose na metode rehabilitacije i posebne teoretske probleme.
(*autor Poglavlja VI*)

Éva Tessza Udvarhelyi se bavi društvenim naukama i radi u Fondaciji *Artemisszió* u Mađarskoj (www.artemisszio.hu). Ima zvanje Magistra kulturne antropologije u Budimpešti i Doktora u oblasti psihologije životne sredine stečenog na Njujorškom univerzitetu. Od 2002. godine drži interkulturalne obuke socijalnim radnicima, radnicima koji rade sa mladima i službenicima u oblasti azila. Objavila je knjigu i niz tekstova o interkulturalnom učenju i globalizaciji, društvenom isključivanju i beskućništvu. Jedan je od osnivača Grada za sve (The City is for All), grupe sa sedištem u Budimpešti koja se bavi zagovaranjem prava beskućnika.
(*autor Poglavlja VII*)



Handwritten text in red ink, possibly a signature or date, located in the bottom right corner of the page.

Handwritten text in red ink, possibly a signature or date, located in the bottom left corner of the page.