

MIGRATION EU EXPERTISE (MIEUX)
ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE CURTO PRAZO
À DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO (DPU)

MANUAL DE ESCUTA DE
**CRIANÇAS E ADOLESCENTES
MIGRANTES**

FUNDED BY THE EUROPEAN UNION



IMPLEMENTED BY



Migration EU eXpertise (MIEUX)

ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE CURTO PRAZO À DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO (DPU)

MANUAL DE ESCUTA DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES MIGRANTES

VERSÃO FINAL
28 de janeiro de 2020

AUTORES:

Sra. Irene KOZICA
Sra. Patricia VAN ELK

EQUIPE DE APOIO ICMPD MIEUX:

Sra. Julia GUERIN
Sr. Romain GUSTOT

O presente relatório foi elaborado com a assistência da iniciativa Migration EU eXpertise (MIEUX), financiada pela União Europeia (UE) e executada pelo Centro Internacional para o Desenvolvimento das Políticas Migratórias (ICMPD). As opiniões expressas nesse manual são da exclusiva responsabilidade dos autores e não refletem necessariamente as opiniões da UE ou do ICMPD.

ÍNDICE

METODOLOGIA	3
COMO USAR ESTE MANUAL	3
1. Introdução	4
1.1. Objetivo da Escuta de Crianças e Adolescentes	5
1.2. Definições	6
2. Desenvolvimento Infantil	10
2.1. As Etapas de Desenvolvimento Infantil	11
2.2. Indicadores de Vulnerabilidade	17
3. Método de Comunicação Dialógica	19
3.1. Métodos	20
3.2. As Fases do Método de Comunicação Dialógica (D.C.M.)	22
4. Escutas de Adolescentes entre 12 e 18 Anos de Idade	24
4.1. Fase de Preparação	25
4.2. Primeiro Contato com o Adolescente	29
4.3. Fase de Abertura	30
4.4. Narrativa Livre	33
4.5. Fase de Exploração	36
4.6. Fase de Encerramento	42
4.7. Após a Escuta	44
4.8. Avaliação da Escuta	46
5. Escutas de Crianças de até 12 Anos de Idade	47
5.1. Considerações Adicionais	51
5.2. Primeiro Contato com Crianças de até 12 Anos de Idade	54
6. Crianças e Adolescentes e sua Relação com Trauma	57
6.1. Trauma	58
6.2. Trauma em Crianças e Adolescentes	59
6.3. Como Lidar com o Trauma em uma Escuta	61
Apêndice I: Lista de Verificação da Avaliação	61
Apêndice II: Questionário	67

METODOLOGIA

O MIEUX é uma iniciativa que auxilia os países parceiros e as organizações regionais a gerirem melhor a migração e a mobilidade através da prestação de assistência rápida e personalizada mediante solicitação. A iniciativa conjunta é financiada pela União Europeia (UE) e executada pelo Centro Internacional para o Desenvolvimento de Política Migratórias (ICMPD).

O objetivo geral desta ação é auxiliar o Governo Brasileiro, em particular a Defensoria Pública da União (DPU), através da troca de conhecimentos entre pares para melhor assistir as crianças e adolescentes migrantes. Os objetivos específicos são:

- Avaliar a situação das crianças e adolescentes migrantes em dois Estados (Roraima e Amazonas) com alta migração proveniente da Venezuela; e
- Fortalecer as capacidades interseccionais, em particular, dos defensores da DPU para realizar escutas de crianças e adolescentes migrantes.

Essa ação começou em junho de 2019 e terminou em janeiro de 2020.

COMO USAR ESTE MANUAL

Este manual prático é um valioso recurso que complementa o conjunto de ferramentas apresentadas durante as duas primeiras atividades do **Projeto MIEUX-DPU** sobre escutas de crianças e adolescentes. Ele contém informações sobre os conhecimentos e habilidades necessárias para conduzir escutas efetivas e profissionais de crianças e adolescentes, além de orientações sobre como lidar com situações problemáticas durante esse tipo de procedimento.

1

INTRODUÇÃO

1.1. OBJETIVO DA ESCUTA DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES

1.2. DEFINIÇÕES

1. INTRODUÇÃO

As declarações do requerente, muitas vezes registradas apenas durante a escuta pessoal, geralmente são a principal fonte de evidências disponível. Dessa forma, a qualidade da escuta é essencial para o procedimento de proteção internacional ou outro tipo de medida protetiva. O entrevistador deve possuir conhecimentos suficientes, demonstrar uma atitude profissional e deter as habilidades necessárias para conduzir uma escuta de modo a garantir que todos os elementos relevantes sejam considerados.

Requerentes de proteção internacional são pessoas vulneráveis per se. Crianças e adolescentes são inerentemente vulneráveis em função de sua falta de maturidade, dependência e necessidades de desenvolvimento. Por causa dessa condição de vulnerabilidade, em geral, as crianças e adolescentes precisam de assistência e cuidados especiais durante a escuta. Tendo em vista que a percepção do ambiente, a memória e a noção de tempo de uma criança ou adolescente diferem bastante das de um adulto, os profissionais responsáveis por conduzir escutas com esses jovens devem passar por treinamento específico.

1.1. Objetivo da Escuta de Crianças e Adolescentes

O objetivo principal da escuta é coletar informações confiáveis no intuito de determinar se essa criança ou adolescente carece de proteção internacional, levando em conta a Convenção de Genebra.

A escuta pessoal oferece uma oportunidade para que o requerente de proteção internacional possa explicar o(s) motivo(s) que o impedem de retornar ao seu país de origem. Além disso, é o momento propício para coletar informações confiáveis para subsidiar a avaliação do pedido de proteção internacional ou outro tipo de medida protetiva.

A decisão de escutar uma criança ou adolescente deve ser tomada levando em consideração dois elementos importantes: o fato de a criança estar ou não acompanhada de um adulto legalmente responsável e a idade. Caso a escuta não seja realizada, o governo brasileiro tem a obrigação legal de envidar esforços para obter as informações relevantes de outra maneira.

1.2. Definições

Muitos termos diferentes são usados para referenciar requerentes com menos de 18 anos de idade, como ‘crianças’, ‘menores’, ‘menores desacompanhados’ e ‘crianças separadas’.

- A Convenção sobre os Direitos da Criança, adotada pela Assembleia Geral da ONU em 20 de novembro de 1989, define e utiliza o termo **criança** como: ‘Qualquer pessoa com menos de 18 anos de idade’ (art. 1º).
- O termo **criança acompanhada** faz referência a: Crianças ou adolescentes acompanhados pelo(s) genitor(es) ou por responsável legal de acordo com a legislação ou prática do país receptor.
- O termo **criança desacompanhada** faz referência a: Jovem que chega ao território do país receptor sem acompanhante adulto legalmente responsável por ele(a), de acordo com a legislação ou prática do país receptor, compreendendo todo o período em que o menor não está sob os cuidados de tal pessoa. Essa definição inclui os menores que passam à condição de desacompanhados após entrada no país receptor. A Resolução Conjunta CONANDA-CONARE-CNIg-DPU, de 09/08/2017 (art. 1º), define criança ou adolescente desacompanhado como “aquele que não possui nenhuma pessoa adulta acompanhando-lhe no seu ingresso no território brasileiro”.
- O termo **criança separada** faz referência a: Criança ou adolescente separado de ambos os genitores, ou do responsável legal, mas não necessariamente de outros parentes. Portanto, nessa categoria estão crianças e adolescentes acompanhados de outros parentes adultos. A Resolução Conjunta CONANDA-CONARE-CNIg-DPU, de 09/08/2017 (art. 1º) define criança ou adolescente separado como “aquele que está acompanhado por uma pessoa adulta que não é o responsável legal que detenha poder familiar, no seu ingresso em território nacional”.
- No Brasil, desde que o **Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA)** entrou em vigor, o termo ‘menor’ é considerado inapropriado para designar crianças e adolescentes, pois reproduz e endossa de forma subjetiva discriminações arraigadas e uma postura de exclusão social que remete ao extinto Código de Menores. De acordo com o art. 2º do ECA: *“Considera-se criança, para os efeitos desta Lei, a pessoa até doze anos de idade incompletos, e adolescente aquela entre doze e dezoito anos de idade”*.

Escutas de crianças e adolescentes: por que a idade é relevante?

A idade é um elemento essencial da identidade de uma criança ou adolescente. Ela determina as situações e o período em que a criança estará sujeita a salvaguardas especiais durante o procedimento de proteção internacional, inclusive com relação à escuta e às condições especiais de recepção. No caso das escutas pessoais, a idade é um fator relevante na avaliação do nível de maturidade e de desenvolvimento da criança para fins de adaptação do contexto da escuta.

Muitas crianças e adolescentes chegam ao país receptor sem documentos de identificação comprobatórios de sua idade. Além disso, fatores como origem rural ou pertencimento a um grupo social minoritário ou específico (castas, tribos indígenas etc.) podem inviabilizar o acesso a certidões de nascimento. Em muitos desses casos, os indivíduos nem mesmo entendem a importância da documentação ou têm menos conhecimento sobre como registrar um nascimento, aumentando assim a disparidade no registro de nascimentos dentro de um mesmo país.

Com relação às **crianças e aos adolescentes indígenas**, é relevante ressaltar que “devem ser respeitadas as concepções diferenciadas dos diversos povos e comunidades tradicionais a respeito dos ciclos de vida que compreendem o período legalmente estabelecido como infância, adolescência e fase adulta” (art. 2º da Resolução n. 181, do CONANDA). Além disso, “sustenta-se que a própria discussão sobre o termo “juventude” ou o uso do conceito de adolescente para o contexto indígena pode ser um importante ponto de partida para a aplicação de olhares interculturais na atenção aos povos indígenas e, em especial, aos povos indígenas migrantes. Para algumas culturas, a transição da infância para a vida adulta é marcada por ritos de passagem, que indicam a capacidade dos indivíduos de assumir responsabilidades da vida adulta, e não propriamente por um critério etário”.¹

A avaliação de idade é um processo realizado para estimar a idade, ou faixa etária, de modo a determinar se um indivíduo deve ser classificado como criança ou adulto. Esse procedimento é um desafio com consequências consideráveis tanto para aqueles que se submetem ao processo quanto para as autoridades. Ao escutar uma criança ou adolescente, os seguintes princípios devem ser observados para garantir a atenção ao seu interesse superior.

¹ Aspectos jurídicos da atenção aos indígenas migrantes da Venezuela para o Brasil/ Erika Yamada, Marcelo Torelly, organizadores. – Brasília: Organização Internacional para as Migrações (OIM), Agência das Nações Unidas para as Migrações, 2018, p. 43

- Crianças e adolescentes têm o **direito de expressar suas opiniões e de serem ouvidos** em todas as decisões pertinentes a eles. Portanto, é importante levar em consideração as opiniões, preocupações e pensamentos do jovem.
- Caso tenha enfrentado uma **experiência traumática**, a criança pode não estar disposta a expressar seus sentimentos ou compartilhar sua história. O entrevistador deve tentar utilizar métodos alternativos e oferecer orientação, ou encaminhar a criança ou adolescente ao profissional adequado.
- O **guardião/representante legal** tem o papel de ajudar a criança a entender os procedimentos e processos, além dos possíveis resultados.
- Quando a criança ou adolescente puder estar **acompanhado de um adulto em quem confia durante a escuta**, é extremamente importante assegurar que a presença dessa pessoa vai de fato contribuir para uma escuta efetiva e segura.
- As informações devem ser comunicadas de forma **simples, direta e clara**. É necessário verificar se a criança ou adolescente de fato compreende o procedimento, pois alguns indivíduos podem temer figuras de autoridade, ter medo de fazer perguntas, ou não admitir que não entenderam por causa de sua idade, formação cultural ou estado psicológico.
- A escuta deve ser realizada em um **ambiente confidencial e amigável** de modo a facilitar a criação de um vínculo de confiança com a criança. O entrevistador e o intérprete estão sujeitos a regras de confidencialidade. Esse conceito deve ser explicado a e compreendido pela criança ou adolescente.
- A criança deve se **sentir confortável**. O entrevistador e o intérprete competentes devem adotar uma atitude proativa e empática ao abordar uma criança ou adolescente requerente de refúgio, especialmente se ele(a) estiver desacompanhado(a).
- Caso queira, o jovem deve ter a opção de **escolher o gênero do entrevistador** e do intérprete responsáveis por conduzir a escuta.

Direito de expressar seu ponto de vista e de ser ouvido

A escuta pessoal é uma manifestação do direito do requerente de expressar seu ponto de vista e de ser ouvido. Na escuta, o requerente tem a oportunidade de justificar seu pedido de proteção internacional. Nesse caso, as opiniões de uma criança ou adolescente precisam ser analisadas levando em consideração sua idade e seu nível de maturidade, de acordo com o marco jurídico internacional.

Por exemplo: A Diretiva da União Europeia relativa a Procedimentos de Refúgio exige que o ponto de vista do 'menor' seja registrado não apenas por meio de seu representante legal, mas com a presença obrigatória do 'menor' (Art. 25.1(b)) durante a escuta e nas outras fases do processo.

Capacidade jurídica

De acordo com a lei, um indivíduo terá capacidade jurídica reconhecida quando tiver o **discernimento necessário para entender as consequências de seus atos**, ou seja, quando atingir um certo nível de maturidade intelectual e de competência compatíveis com a situação em apreço.

Em função do desenvolvimento físico e psicológico inerente à infância, não se espera que uma criança, especialmente quando muito jovem, tenha que tomar suas próprias decisões ou entender as consequências práticas e jurídicas dos processos nos quais está inserida. Por esse motivo, as **pessoas responsáveis por proteger e promover o bem-estar da criança** (os genitores, o guardião/representante e, em último caso, o Estado) têm a capacidade de tomar decisões jurídicas em seu nome.

O ponto de vista da criança precisa ser ouvido e considerado em consonância com sua idade e seu nível de maturidade de forma a garantir sua participação plena. No caso de crianças não acompanhadas por seus genitores ou por um adulto responsável, os países receptores têm a obrigação de designar um representante/guardião para interceder em nome da criança ou adolescente quando necessário e para garantir a proteção do seu interesse superior. A designação de um representante/guardião deve ocorrer tão logo a criança manifeste a intenção de entrar com um pedido de proteção internacional.

O papel do guardião/representante é decisivo para garantir o exercício da capacidade jurídica da criança ou adolescente. Isso permite que o ponto de vista do requerente seja ouvido e levado em consideração de acordo com seu nível de maturidade, e que todas as decisões atendam ao interesse superior da criança ou adolescente.

Direito à informação

O direito à informação está intimamente vinculado ao direito da criança de expressar seu próprio ponto de vista e de participar em qualquer processo que a afete. O acesso a informações relativas aos direitos e às obrigações das crianças requerentes de proteção internacional, além de conhecimentos adequados sobre o processo de refúgio e os possíveis resultados, é uma garantia processual importante que ajuda a assegurar a efetiva participação da criança ou adolescente no procedimento.

2

DESENVOLVIMENTO INFANTIL

2.1. AS ETAPAS DO
DESENVOLVIMENTO INFANTIL

2.2. INDICADORES DE
VULNERABILIDADE

2. DESENVOLVIMENTO INFANTIL

Não se pode esperar que um bebê de 5 meses consiga conversar. Por outro lado, é evidente que adolescentes com mais de 17 anos de idade conseguem pensar de maneira lógica e abstrata. Dessa forma, que tipos de informações podem ser obtidas de crianças com 8 ou 12 anos de idade?

2.1. As Etapas de Desenvolvimento Infantil

As etapas de desenvolvimento são marcadas pela idade em que a criança ou adolescente passa a agir de maneira diferente em diversos domínios. Esses indicadores fornecem indícios do que esperar de um indivíduo com relação ao seu desenvolvimento físico, cognitivo, social e emocional nas diferentes fases da infância. O desenvolvimento infantil é um **processo acelerado que perdura até aproximadamente os vinte anos de idade**. Dessa forma, um melhor entendimento sobre os diferentes aspectos do desenvolvimento é importante para a estruturação adequada de escutas com crianças e adolescentes.

Desenvolvimento em geral

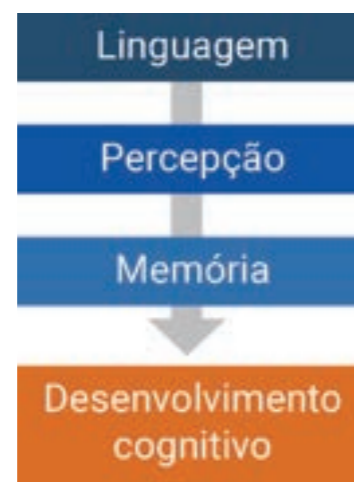
O desenvolvimento representa todas as mudanças físicas e psicológicas pelas quais um indivíduo passa durante sua vida. O desenvolvimento pode ser entendido como um **movimento dinâmico e interativo entre um processo de amadurecimento interno**, que evolui com o tempo (natureza), e fatores externos, como experiências, aprendizado e fatores ambientais (sustento). Para entender o comportamento de uma criança ou adolescente, é necessário analisá-lo usando como parâmetro os padrões de uma etapa específica de desenvolvimento delimitados de acordo com um certo momento e local na sociedade pertinente. Além disso, o desenvolvimento infantil não ocorre em um vácuo social. Na verdade, é resultado do contexto em que a criança ou adolescente está inserido, como família, amigos, escola, trabalho, educação, cultura e outros fatores.

Há 4 tipos de desenvolvimento:



Desenvolvimento cognitivo

O desenvolvimento cognitivo é a construção dos diferentes processos relativos ao pensamento, como recordações, solução de problemas e tomada de decisões, e evolui da infância para a adolescência até a idade adulta. O desenvolvimento cognitivo se refere ao modo como uma pessoa percebe, pensa, fala e obtém um entendimento do mundo a sua volta. Mais conhecimento sobre esse domínio permite que o entrevistador ajuste sua linguagem, administre suas expectativas sobre o tipo de informação que se pode obter para aquela faixa etária (ou seja, o que a criança ou adolescente conseguirá lembrar), e interprete as respostas de modo correto, levando em consideração a idade da criança ou adolescente.



Memória

Durante a escuta, é necessário pedir para a criança recontar eventos passados. Dessa forma, é muito importante entender como a **memória autobiográfica** funciona, que fatores a influenciam e como ela se desenvolve com o passar dos anos. Por favor, lembre-se do exercício feito na capacitação durante a escuta presencial.

Sugestionabilidade: É extremamente importante evitar a sugestionabilidade, pois esse tipo de influência pode levar uma criança (especialmente em idade pré-escolar) a fornecer informações enganosas ou relatar um evento de forma equivocada. Isso tem maior probabilidade de ocorrer quando:

- A criança estiver em um **ambiente emocionalmente estressante**, sendo escutada por adultos em posição de autoridade, como é o caso de uma escuta pessoal.
- **Perguntas com respostas 'sim' ou 'não'** forem feitas repetidamente, pois a criança ou adolescente pode ter a impressão de que suas respostas estão erradas.

- A criança tiver sido **exposta com frequência a informações falsas**. Esse último caso provavelmente se aplica a crianças requerentes de proteção internacional, uma vez que estão expostos aos relatos dos contrabandistas, do advogado, do guardião e de seus pares. Os genitores da criança ou adolescente também podem ter exercido alguma influência.

Desenvolvimento cognitivo: Piaget

Para entender plenamente o desenvolvimento cognitivo infantil, é útil recorrer aos quatro estágios identificados por Piaget, um psicólogo suíço. Essa teoria serve de auxílio para identificar o que se pode esperar de uma criança ou adolescente quanto a seu entendimento do mundo. Crianças e adolescentes não são menos inteligentes do que adultos, nem possuem versões menores de uma mente adulta. Eles simplesmente pensam de modo diferente. O desenvolvimento não ocorre em um vácuo e a idade, elemento no qual as quatro fases de Piaget estão baseadas, é apenas um dos indicadores. Segundo Piaget, os **quatro estágios cognitivos do desenvolvimento infantil** são os seguintes:

Estágio	Idade	Explicação
Estágio sensório-motor	Do nascimento até 2 anos	O conhecimento de mundo da criança deriva principalmente de seus movimentos, como engatinhar e caminhar, e de sensações. A criança adquire conhecimento por meio dos seus sentidos e da manipulação de objetos.
Estágio pré-operacional	De 2 a 7 anos	O descobrimento da linguagem tem grande influência no modo de pensar da criança. A criança aprende a pensar de maneira simbólica, ou seja, aprende a usar palavras e imagens para representar objetos. No entanto, a criança ainda tem dificuldade em usar a lógica e tende a pensar nas coisas em termos concretos. Além disso, o pensamento ainda é egocêntrico (a criança tem dificuldade em ver o ponto de vista dos outros).
Estágio operacional concreto	De 7 a 11 anos	A criança começa a pensar logicamente sobre eventos concretos. Começa a entender o conceito de conservação. Por exemplo, a quantidade de líquido em um copo largo e baixo é a mesma do que em um copo estreito e alto. O pensamento se torna mais lógico e organizado. A criança passa a usar a lógica indutiva, ou seja, partindo de uma informação específica para uma generalização. Começa a entender que seus pensamentos, sentimentos e opiniões são singulares e que nem todos pensam da mesma maneira.
Estágio operacional formal	A partir dos 12 anos	O adolescente começa a refletir sobre ideias abstratas e questões morais, filosóficas, éticas, sociais e políticas, além de pensar sobre problemas hipotéticos. Tem a capacidade de fazer planos para o futuro de modo sistemático.

Desenvolvimento socioemocional

O desenvolvimento social e emocional de uma criança ou adolescente se refere ao modo como ele(a) percebe, expressa e administra os próprios sentimentos. O jovem usa essas emoções para melhorar sua capacidade de criar relações positivas e gratificantes com outros. As principais características do desenvolvimento socioemocional são:

- Capacidade de identificar e **entender os próprios sentimentos**
- Capacidade de identificar e **entender os sentimentos de outros**
- Capacidade de **controlar os próprios sentimentos** e comportamentos
- Capacidade de **desenvolver empatia** por outros

Habilidades sociais e emocionais têm um impacto no modo como uma criança ou adolescente se comporta em casa, na escola e em sua comunidade. Há um forte vínculo entre habilidades socioemocionais positivas e um bom desempenho acadêmico: as emoções e a cognição estão conectadas. Um relacionamento positivo e carinhoso entre o jovem e adultos presentes é a chave para o sucesso no desenvolvimento social e emocional.

Identidade

A identidade é uma visão ampla, coerente e internalizada de quem uma pessoa é, e do que quer ser. Nesse conceito, incluem-se as crenças e valores do indivíduo. Na primeira infância, a criança começa a desenvolver um autoconceito e um tipo de identidade social baseado na sua percepção do modo como os outros em geral a veem. Mas a autoidentidade ou a identidade psicológica da criança só emerge na adolescência; essa é a maneira como a criança se percebe. É a sensação de ser a mesma pessoa, de modo contínuo no tempo e separado do outro, e de ser capaz de refletir sobre esse sentimento. A noção de identidade pessoal geralmente só se manifesta no fim da adolescência.

Adolescência

A adolescência (a partir dos 12 anos) é a fase de desenvolvimento que começa com a puberdade e termina na idade adulta. Há consenso sobre o início dessa fase de desenvolvimento, mas há uma grande variação no modo como a fase adulta é conceituada e na definição da idade em que é alcançada dependendo da organização legal e social de um país, da estrutura familiar e da economia.

Uma questão importante na adolescência são as **acentuadas alterações** nas **características físicas**, incluindo mudanças na altura e no peso, no desenvolvimento sexual e no amadurecimento cerebral. O desenvolvimento do cérebro sustenta as funções de planejamento avançado, pensamento abstrato, entendimento de si e de outros e **desenvolvimento linguístico** (ver Piaget).

É conhecida como uma época de confusão emocional e flutuações de humor. Trata-se de um período em que as emoções geralmente assumem o controle e o adolescente age ou fala sem pensar, ou toma decisões com base em sentimentos sem considerar as consequências de seus atos.

Essa capacidade reduzida de lidar com as emoções (especialmente e de modo mais constante do início da adolescência até os 17 anos) de fato se aplica a **situações estressantes**, como no caso de uma escuta. Nesse caso, o entrevistador deve ser capaz de distinguir entre **'impulsos emotivos'** indicativos da falta de controle característica da adolescência e sinais de traumas ou da intenção de enganar para reagir de maneira adequada. Os adolescentes só conseguem de fato regular suas emoções quando atingem a idade de 17 anos. Adolescentes também são mais suscetíveis a influências sociais e pressão por parte de pares do que adultos. Isso se aplica especialmente aos jovens desacompanhados.

A combinação de controle parcial dos impulsos e da regulação emocional e maior sensibilidade a recompensas durante a adolescência pode aumentar a probabilidade de **ações impulsivas** sem antes considerar as consequências. Nesse sentido, há um risco de que os tomadores de decisões possam julgar as ações de um adolescente com base no que eles próprios teriam feito em uma situação específica.

- A adolescência também é um período de grande **vulnerabilidade a fatores de estresse externos**. O ambiente e a relação do adolescente com os adultos responsáveis por ele(a) têm grande influência no seu comportamento.
- O **desenvolvimento da identidade** em um novo ambiente (cultural), que por vezes importa a separação dos pais no caso de crianças desacompanhadas, é uma situação particularmente desafiadora e longe do ideal em termos de desenvolvimento.
- O **desenvolvimento da identidade sexual** é um fator chave durante a adolescência.

A influência da cultura no desenvolvimento cognitivo

O entrevistador deve estar ciente da influência da cultura no desenvolvimento cognitivo de uma criança ou adolescente. Os seguintes aspectos transculturais devem ser levados em consideração:

Percepção

O modo como as pessoas percebem o mundo define que informações sobre o ambiente serão assimiladas e de que maneira. A percepção define como as pessoas se relacionam a eventos e é fortemente influenciada pela experiência e, conseqüentemente, pelo ambiente cultural. O entrevistador deve estar ciente de que a compreensão e as respostas de uma criança ou adolescente a perguntas são influenciadas por sua percepção. Ao usar brinquedos ou outras ferramentas para se comunicar com a criança (até os 10-12 anos de idade), esses recursos devem refletir a realidade e o ambiente dessa criança. Recursos culturalmente adequados permitem que a criança se expresse com mais facilidade.

Linguagem

Muitas línguas possuem formas gramaticais específicas para fazer referência a gênero, idade e relações de poder social. Uma pessoa de uma cultura coletivista, por exemplo, frequentemente usa a palavra “nós” para descrever uma ação individual, algo que denota respeito e lealdade ao grupo. Dessa forma, é importante levar isso em consideração durante uma escuta pessoal no intuito de evitar contradições “falsas” (‘nós’ versus ‘eu’) nas declarações da criança ou do adolescente.

Cognição

De acordo com pesquisas, a idade em que a criança atinge o estágio de pensamento lógico varia bastante dependendo da cultura, além de ser altamente dependente da educação formal. Há consenso de que os processos cognitivos básicos são universais. Ainda assim, a cultura influencia a configuração desses processos.

Memória

A cultura desempenha papel fundamental na memória. O conteúdo da memória autobiográfica é influenciado pelos elementos valorizados pelos pais e pela comunidade. A escolaridade também tem um grande impacto, uma

vez que a educação formal desenvolve a memória. Ao avaliar a credibilidade da narrativa da criança ou adolescente, é importante lembrar que o fato de a criança não saber a resposta para uma pergunta pode significar que, naquele ambiente específico, a informação nunca foi transmitida a ele(a) por seus pais, ou que é considerada menos relevante naquele contexto cultural específico. A capacidade de recordar um evento é diretamente proporcional à relevância desse evento no contexto cultural.

2.2. Indicadores de Vulnerabilidade

É extremamente importante prestar atenção a qualquer indicador de vulnerabilidade durante as diferentes fases do procedimento de refúgio, como, por exemplo, na preparação para a escuta ou durante a escuta em si. Crianças e adolescentes podem estar expostos a **inúmeros fatores e/ou circunstâncias** capazes de desencadear uma vulnerabilidade. Esses fatores podem ser internos ou externos.

Os **fatores internos** são elementos como gênero, sexo e condições de saúde física e mental. Os **fatores externos**, por outro lado, podem estar relacionados ao fato de o jovem não ter uma rede de apoio familiar ou social no país receptor ou às experiências vivenciadas no país de origem, durante o trajeto ou na chegada ao país receptor.²

Motivações da criança e do adolescente para migrar

Os motivos que levam uma criança ou adolescente a deixar seu país de origem são variados. Mais de um fator pode ter motivado o jovem a deixar sua casa. Esses motivos podem ser **complexos e difíceis de definir**. A criança ou adolescente pode estar fugindo de situações de perseguição, conflitos armados internos, exploração ou pobreza. Abaixo estão alguns dos motivos para a migração forçada cujas causas estão relacionadas ao país de origem. Dependendo do caso específico, esses motivos podem ou não ensejar a concessão de proteção internacional.

É importante enfatizar que essa lista não é taxativa:

² Na Europa a Ferramenta EASO é a mais usada para a identificação de pessoas com necessidades especiais. <https://ipsn.easo.europa.eu>

- **Casamento arranjado e/ou forçado;**
- **Mutilação/circuncisão genital feminina (MGF);**
- **Criança-soldado;**
- **Situação socioeconômica;**
- **Violência;**
- **Trabalho infantil;**
- **Crianças em situação de rua;**
- **Venda e prostituição de crianças;**
- **Crianças acusadas de bruxaria...**

3

MÉTODO DE COMUNICAÇÃO DIALÓGICA

3.1. MÉTODOS

3.2. AS FASES DO MÉTODO DE COMUNICAÇÃO DIALÓGICA (D.C.M.)



3. MÉTODO DE COMUNICAÇÃO DIALÓGICA

3.1. Métodos

O objetivo da escuta pessoal é coletar informações suficientes, detalhadas e confiáveis para avaliar se o requerente preenche os requisitos para concessão de proteção internacional. Vários protocolos de escutas investigativas foram desenvolvidos com o objetivo de maximizar a qualidade e a quantidade das informações obtidas a partir de uma escuta. Alguns exemplos de protocolos incluem:

O MODELO P.E.A.C.E.

- **PLANNING** (Planejamento): Avalie que tipo de planejamento e preparação deve ser feito antes da escuta.
- **ENGAGE** (Engajamento): Avalie os métodos para facilitar a criação de uma relação de confiança com o suspeito ou a testemunha.
- **ACCOUNT** (Relato): Obtenha um relato de maneira lógica e estruturada enquanto administra a conversa, e peça esclarecimentos.
- **CLOSURE** (Fechamento): Conclua a escuta.
- **EVALUATE** (Avaliação): Revise o produto final e os próximos passos.

Um método de escuta de testemunhas que utiliza técnicas cognitivas atreladas a uma estrutura planejada para superar problemas causados pelo sequenciamento incorreto de perguntas, fator que prejudica a recuperação da memória.

O Protocolo da Escuta Cognitiva Melhorada (E.C.I.)

Um método de escuta de testemunhas que utiliza técnicas cognitivas atreladas a uma estrutura planejada para superar problemas causados pelo sequenciamento incorreto de perguntas, fator que prejudica a recuperação da memória.

O Protocolo de Gestão de Conversas (C.M.)

Eric Shepherd desenvolveu o método de Gestão de Conversas em 1983 como uma abordagem em escutas investigativas para maximizar a narração espontânea de fatos por parte de suspeitos, vítimas e testemunhas.

O Protocolo do Instituto Nacional de Saúde Infantil e Desenvolvimento Humano (NICHD)

O Protocolo NICHD foi desenvolvido em meados da década de 1990 para abordar limitações na qualidade das escutas. Esse método foi criado com o auxílio de uma grande variedade de profissionais, inclusive advogados, psicólogos de desenvolvimento e da área clínica e forense, policiais e assistentes sociais. O protocolo foi submetido a rigorosas avaliações forenses (ver Bull, 2010; Lamb et al., 2008; Saywitz, Lyon, & Goodman, 2011).

Método de Comunicação Dialógica (D.C.M.)

O método de comunicação dialógica é baseado em pesquisas realizadas pelos cientistas noruegueses Åse Langballe & Kari Tørften Gamst sobre a comunicação entre o entrevistador e a criança em situações de escuta.

Embora cada um desses protocolos tenha componentes singulares, há várias áreas de sobreposição entre os métodos. Em especial, há **quatro áreas de consenso** entre todos os protocolos de escutas reconhecidos. Dessa forma, essas abordagens podem ser definidas como princípios de melhores práticas na condução de escutas, conforme listado abaixo:

- Estabelecimento de uma relação de confiança entre o entrevistador e a pessoa escutada;
- Descrição clara dos objetivos e metas da escuta;
- Utilização de perguntas abertas; e
- Disponibilidade do entrevistador de manter uma mente aberta e explorar hipóteses alternativas.

Na Europa, há consenso de que o método de escuta mais alinhado aos princípios de boas práticas e mais condizente com as necessidades identificadas ao conduzir uma escuta pessoal é o **Método de Comunicação Dialógica (D.C.M.)**. O D.C.M. incorporou os mais importantes princípios de comunicação, que permitem a coleta de informações de alta qualidade por parte do entrevistador. O método implica:

- Realização de escutas como uma conversa entre duas pessoas;
- Adoção de um estilo empático de comunicação;
- Utilização de ferramentas de comunicação para aumentar a qualidade e confiabilidade das declarações do requerente.

RECURSOS AVANÇADOS

- Bull, A. & Mamon, A. (Eds). (1999). Handbook of the psychology of interviewing. New York: Wiley.
- Fisher, R. (1995). Interviewing victims and witnesses of crime. Psychology, Public Policy and Law, 1, pp732-764.
- Fisher, R.P. & Geiselman, R.E. (1992). Memory enhancing techniques for investigative interviewing: the cognitive interview.
- Milne, R. (2004). The Enhanced Cognitive Interview - a step-by step guide.
- Milne, R. & Bull, R (1999). Investigative Interviewing: psychology and practice. John Wiley and Sons Ltd: Chichester.
- Gamst, K. T. & Langballe, Å. (2004). Barn som vitner: En empirisk og teoretisk studie av kommunikasjonen mellom avhører og barn i dommeravhør: Utvikling av en avhørsmetodisk tilnærming. Doktoravhandling. Institutt for spesialpedagogikk. Universitetet i Oslo.
- Powell, Fisher and Wright (2005), Investigative Interviewing, in Psychology and Law, ed.: Neil Brewer and Kipling D. Williams.
- Vygotsky, L. (1978). Mind in society: The development of higher psychological processes. Cambridge, Mass: Cambridge University Press.

3.2. As Fases do Método de Comunicação Dialógica (D.C.M.)

O método de comunicação dialógica é estruturado em cinco fases, cada uma com um objetivo específico. Além disso, o método é baseado em conhecimento, memória, cultura, atitudes profissionais e no marco jurídico. Conhecimento sobre esses elementos é essencial para a correta aplicação do método de escuta de refugiados. De agora em diante, esses fatores serão chamados de **estrutura da escuta**.



A estrutura da escuta introduz os objetivos da escuta e o marco jurídico por trás do procedimento. Esse sistema se concentra em vários fatores que afetam o entrevistador, a criança e a comunicação entre eles. A estrutura da escuta também fornece informações sobre elementos relevantes em todas as fases do D.C.M.

FASE	OBJETIVO DA FASE
FASE 1 Preparação	Uma preparação adequada é essencial para permitir que o entrevistador possa se concentrar no objetivo da escuta e gerenciar o tempo disponível. A fase de preparação define como o entrevistador deve se preparar do ponto de vista físico, mental e prático para o caso, além de indicar como analisar a origem do jovem e a existência de necessidades especiais, fazer uma primeira avaliação dos fatos materiais da solicitação e identificar possíveis problemas de credibilidade que precisarão ser abordados durante a escuta.
FASE 2 Abertura e criação de confiança	Uma atmosfera positiva e um claro entendimento do objetivo da escuta são fatores que facilitam a obtenção de informações confiáveis e criam um entendimento comum sobre a situação da escuta. Na fase de abertura, o entrevistador deve estabelecer uma relação de confiança com o jovem, além de informá-lo sobre seus direitos e obrigações.
FASE 3 Narrativa Livre	O objetivo da fase de narrativa livre é estimular o jovem a fazer um relato contínuo de um evento por meio da apresentação de um tema de maneira neutra. Após introduzir o tópico, o entrevistador deve ouvir atentamente e tomar nota dos pontos a serem levantados na próxima fase. Essa fase será repetida várias vezes durante a escuta, de acordo com a estratégia adotada e a necessidade de informações adicionais.
FASE 4 Exploração	Na fase de exploração, o entrevistador deve explorar temas relevantes para a solicitação de proteção internacional e esclarecer quaisquer dúvidas ou inconsistências. Há uma maneira estruturada de usar estratégias de questionamento e de explorar pontos dúbios.
FASE 5 Fechamento	A fase de fechamento visa concluir a escuta de modo adequado ao resumir os temas relevantes. Nesta fase, o entrevistador deve verificar se todas as informações relevantes foram suscitadas e documentadas, de modo que o jovem possa sair da escuta se sentindo realizado e seguro. Há algumas outras atividades que podem ser realizadas após a escuta, como o debriefing com o intérprete e a avaliação da escuta.

Uma escuta é uma **interação dinâmica** entre o entrevistador e o requerente e não existe uma única receita a seguir. As fases do método de escuta devem ser aplicadas de forma customizada para atender às necessidades do jovem, cumprir o prazo previsto para a escuta e suprir a demanda por informações.

4

ESCUTAS DE ADOLESCENTES ENTRE 12 E 18 ANOS DE IDADE

4.1. FASE DE PREPARAÇÃO

4.2. PRIMEIRO CONTATO COM O ADOLESCENTE

4.3. FASE DE ABERTURA

4.4. NARRATIVA LIVRE

4.5. FASE DE EXPLORAÇÃO

4.6. FASE DE ENCERRAMENTO

4.7. APÓS A ESCUTA

4.8. AVALIAÇÃO DA ESCUTA

4. ESCUTAS DE ADOLESCENTES ENTRE 12 E 18 ANOS DE IDADE

4.1. Fase de Preparação

Familiarização com o caso

É importante começar a preparação estudando o dossiê da criança ou do adolescente. Isso auxilia na **identificação de informações relevantes** sobre ele(a) e o pedido de proteção internacional antes da realização da escuta. O dossiê contém informações variadas sobre o jovem, como dados cadastrais e possivelmente o motivo para seu pedido de proteção internacional, documentos relativos à designação de um guardião e/ou representante legal, e, em alguns casos, o resultado da avaliação de idade. Outros documentos que também podem compor o dossiê são passaportes, cédulas de identidade, certidões de nascimento, registros religiosos, carteiras de identificação estudantil ou fotografias.

É recomendável entrar em contato com o **guardião ou responsável legal** antes da realização da escuta caso informações sobre o estado físico e/ou mental do jovem não tenham sido incluídas no dossiê de modo a assegurar uma boa preparação para o caso.

A importância de informações do país de origem relativas a crianças

A posição de uma criança na sociedade pode ser diferente dependendo da região ou do país de origem. Em algumas culturas, a posição social de um indivíduo evolui com o passar dos anos e as crianças possuem direitos limitados e poucas medidas protetivas a sua disposição. Para garantir uma análise minuciosa das solicitações feitas por crianças, é necessário ter conhecimento detalhado sobre as situações que enfrentam. **Consequentemente, o entrevistador há de ter o maior número possível de informações sobre o país de origem da criança.**³

Exemplo: extrair endereços postais precisos de uma escuta pode ser difícil, especialmente para crianças pequenas e/ou migrantes provenientes de áreas rurais. A falta de um endereço postal preciso não automaticamente significaria que o entrevistado esteja mentindo. Um conhecimento preciso sobre o país de origem pode levar o entrevistador a entender melhor a decisão da criança de migrar e aproximá-lo da criança.

³ Informações relevantes sobre esse tema estão disponíveis em www.ecoi.net e www.refworld.org. Os relatórios da UNICEF (Child Notices) que descrevem a situação de crianças e adolescentes nos países de origem também são recursos importantes.

Perseguição e danos graves relativos a crianças

É amplamente reconhecido que crianças e adolescentes podem estar sujeitos a formas específicas de **perseguição** devido a sua idade, falta de maturidade e vulnerabilidade. O fato de o requerente de proteção internacional ser uma criança pode ser um fator decisivo no que se refere aos tipos de danos sofridos ou receios demonstrados pela criança ou adolescente. Possivelmente isso ocorre porque a perseguição está **dirigida especificamente ou desproporcionalmente ao jovem**, ou porque houve uma violação de seus direitos.

O Comitê Executivo da ACNUR reconheceu que formas específicas de perseguição contra crianças, previstas nos termos da Convenção de Genebra de 1951, podem incluir recrutamento de crianças, tráfico de crianças e de adolescentes e mutilação/circuncisão genital feminina. Outros exemplos incluem violência doméstica e familiar, casamentos forçados de crianças, trabalho infantil, trabalhos forçados, prostituição forçada e pornografia infantil.

Informações incorretas

Na chegada ao país receptor, crianças acompanhadas ou desacompanhadas podem ter recebido muitas informações - algumas delas incorretas. Essa informação pode ter sido fornecida por parentes, traficantes ou membros da diáspora. Além disso, pessoas com pedidos negados podem ter dado orientações à criança ou ao adolescente sobre o que dizer ou não quando questionado sobre seu pedido de proteção internacional.

Preparação mental

O impacto das atitudes, expectativas e preconceitos do entrevistador

O entrevistador precisa entender que ele próprio exerce uma grande influência no desempenho do jovem durante uma escuta pessoal. Há um conjunto de elementos verbais e não verbais que podem **influenciar o comportamento do jovem**. As atitudes, expectativas e preconceitos do entrevistador têm um impacto nos tipos de perguntas que são feitas e no modo como essas perguntas são apresentadas. Além disso, a técnica de questionamento empregada é um fator determinante em termos da qualidade das respostas da criança durante a escuta.

Estabelecimento de igualdade de condições

Uma escuta pessoal é uma experiência muito estressante até mesmo para um adulto. Ou seja, as pessoas se sentem particularmente vulneráveis durante esse tipo de procedimento. No caso de uma criança, a escuta pode ser ainda mais intimidadora. Crianças ‘pequenas’ podem sentir que estão em um mundo controlado pelos adultos. Em função de sua idade,

de suas necessidades de desenvolvimento e de sua vulnerabilidade, a criança depende da proteção de adultos e essa situação a coloca em uma posição de inferioridade na sociedade. A escuta pode servir para exacerbar essa sensação de impotência pelos seguintes motivos:

- **O entrevistador é um representante de uma autoridade nacional** e, do ponto de vista da criança, isso significa que ocupa uma posição de poder. Dessa forma, a criança pode ter medo de conversar com o entrevistador. Caso a criança ou adolescente já tenha sido submetida a experiências negativas com funcionários públicos em seu país de origem, essa situação pode exacerbar seus medos.
- **Há um desequilíbrio na relação entre culturas**, sendo que a cultura do país receptor é considerada o padrão de conduta. A criança - por ter uma formação cultural completamente diferente - pode se sentir insegura sobre como deve e pode se comportar durante a escuta.
- Além disso, **já existe uma disparidade inerente na relação entre crianças/adolescentes e adultos**. Muitos jovens vêm de sociedades coletivistas, onde a discrepância nas relações de poder pode ser ainda mais ampla. Nesse caso, é menos provável que crianças e adolescentes sejam consultados em um processo de tomada de decisão. Em vista disso, eles podem não estar acostumados a desenvolver sua própria narrativa sobre eventos e podem se sentir pressionados durante a escuta. A presença do guardião, representante legal e/ou uma pessoa de confiança durante a escuta pode, portanto, servir de estímulo para a criança.

É evidente que a escuta em si pode ser muito assustadora para a criança. Ela pode estar ciente de que há muita coisa em jogo. Caso esteja desacompanhada, a **criança pode se sentir pressionada** a corresponder às expectativas de sua família, que pode ter investido muitos recursos para garantir sua ida ao país receptor. Por outro lado, se a criança estiver acompanhada, é natural que queira agradar seus pais e pode ter medo de dizer algo ‘errado’ durante a escuta. Como entrevistador, você deve tentar pensar em todas as situações capazes de criar um desequilíbrio de poder durante a escuta. Ao fazer isso, se torna mais fácil estabelecer a igualdade de condições e criar confiança.

Contratransferência

É importante **prestar bastante atenção aos seus próprios sentimentos** antes e durante uma escuta com uma criança. Em algumas situações, até mesmo profissionais experientes podem ter dificuldade em lidar com escutas no contexto de proteção internacional. Relatos de violência, tortura e eventos traumáticos podem sensibilizar o entrevistador no nível pessoal. O entrevistador, por ser um adulto, está ciente das vulnerabilidades da criança a sua frente e pode sentir a necessidade de ‘proteger’ ou ajudar esse jovem. Esse é o risco da contratransferência.

A contratransferência é originalmente um **conceito da psicanálise introduzido por Freud**. Ela descreve a reação do psicanalista ao paciente, que redireciona suas emoções em relação a outros para o terapeuta (“transferência”). Também pode ser definida como uma simples transferência de emoções por parte do terapeuta, sem qualquer “contrarreação”. Tais reações podem ser exacerbadas quando, por exemplo, o profissional tem um filho ou um sobrinho da mesma idade do jovem escutado. A contratransferência também pode ocorrer quando a criança relata alguma questão comovente ou quando reage de maneira extremamente emotiva durante o procedimento. Dessa forma, o entrevistador deve estar ciente de que suas emoções podem afetar a escuta.

Pontos a destacar:

- Conhecimentos sobre informações do país de origem relativas a crianças são essenciais para lidar com pedidos de proteção internacional de crianças e adolescentes;
- Apesar dos jovens estarem sujeitos a danos da mesma forma que os adultos, eles podem assimilar essas experiências de maneira diferenciada;
- Lembre-se que crianças e adolescentes frequentemente recebem informações incorretas de traficantes, outros requerentes, membros da diáspora etc. Você tem a responsabilidade de corrigir essas informações;
- O adolescente só estará disposto a colaborar se você também demonstrar uma atitude aberta, fornecendo todas as informações necessárias em detalhes. Crianças e adolescentes são muito perceptivos e conseguem detectar uma atitude de indiferença;
- Suas próprias atitudes e expectativas têm um impacto nas perguntas e no modo como são formuladas;
- É importante reconhecer seus próprios preconceitos e inclinações para que consiga manter a objetividade durante a escuta;
- Há um desequilíbrio inerente de poder entre crianças/adolescentes e adultos;
- Não permita que suas emoções influenciem a escuta.

4.2. Primeiro Contato com o Adolescente

1. Abertura da escuta

O primeiro passo é estabelecer contato com o adolescente. Ele(a) precisa ser o centro das atenções desde o início e você precisa demonstrar interesse por ele(a). Portanto, é importante pensar em como estabelecer contato a partir do momento em que o adolescente o vê pela primeira vez. **Como estabelecer contato com um adolescente?**

- **Apresente-se ao adolescente e, em seguida, apresente o intérprete.** As apresentações devem ser feitas primeiro ao adolescente, e só depois ao adulto que o acompanha. Permita que o adolescente desempenhe um papel ativo e coloque-o no centro das atenções.
- **Use linguagem simples e amigável, adaptada à idade e ao nível de desenvolvimento do adolescente.** A linguagem deve ser simples, mas não infantil. Essa abordagem garante uma comunicação mais fluida entre vocês e evita que o adolescente se sinta incompetente ou burro. Não use termos ou gestos condescendentes.
- **Forneça informações claras e completas desde o início.** Isso ajuda o adolescente a se sentir seguro. Ofereça algo para beber. Explique onde vai e dê outros esclarecimentos. Ao chegar à sala da escuta, apresente-se formalmente dizendo seu primeiro nome e forneça mais informações sobre as atividades do dia.
- O adolescente precisa ser levado a sério e visto como uma fonte importante de informações sobre sua própria vida. A única maneira de fazer isso é **ganhar a confiança e atenção do adolescente ao se fazer presente.** O que o adolescente estava fazendo quando você o viu pela primeira vez? Assistindo TV na sala de espera? Faça perguntas sobre o que estava assistindo. Seja simpático. Esse tipo de atitude sinaliza que você está de fato prestando atenção e que está interessado no adolescente. Provavelmente, ele(a) teve de se levantar cedo para comparecer à escuta. Faça perguntas sobre isso. Essa é uma maneira de introduzir temas neutros na conversa.
- **Não crie expectativas de que um adolescente com mais de 17 anos vai se abrir de imediato e falar sobre assuntos difíceis** antes de se engajar em uma conversa sobre temas neutros e corriqueiros de sua preferência. Também é possível utilizar informações previamente conhecidas sobre o adolescente nesta fase: ‘Eu sei que você está frequentando a escola no local onde mora agora. Fale um pouco sobre sua escola’. **Uma atitude aberta e convidativa é uma boa abordagem para obter informações sobre a personalidade e as preferências do adolescente** de modo a criar uma relação

de confiança. Essa também é uma técnica eficiente para dar controle da situação ao adolescente e fazer com que se sinta uma fonte importante de informações, reduzindo a disparidade de poder entre vocês.

- **Após essa fase, é necessário dar seguimento às informações compartilhadas pelo adolescente.** Nessa etapa, e em etapas posteriores, é importante pedir para o adolescente dar descrições mais detalhadas em todos os níveis - com relação a suas emoções, atividades e contexto. Muitos jovens não estão acostumados a conversar com adultos de maneira aberta e transparente e, portanto, precisam se acostumar com essa situação. Dessa forma, é essencial que o adolescente tenha a oportunidade de se expressar livremente desde o início da escuta para que se possa estabelecer um bom entendimento do tipo de diálogo esperado.

Nesta fase é possível obter um melhor entendimento do nível cognitivo e emocional do adolescente.

Vale lembrar que a influência inconsciente no processo de tomada de decisão é conhecida como **'efeito halo'**. Nesse caso, a primeira impressão sobre um indivíduo - geralmente uma impressão positiva - influencia as opiniões subsequentes sobre essa pessoa, mesmo quando não há informações para apoiar essa impressão inicial. Quando a primeira impressão é negativa, temos um **'efeito halo reverso'**. Esse efeito é poderoso e pode fazer com que informações importantes sejam negligenciadas.

4.3. Fase de Abertura

Como em qualquer escuta, a empatia é de grande importância para criar uma relação de confiança. Você deve dedicar algum tempo para **falar sobre assuntos neutros** de forma a estimular o adolescente a começar a se expressar. Escola, passatempos, música, esportes e outros temas neutros podem ser abordados. O adolescente deve se sentir acolhido e deve perceber que você está mesmo interessado nele(a). Os jovens geralmente têm mais facilidade em perceber se uma demonstração de interesse de um adulto é sincera ou não.

À medida que estimula o adolescente a falar sobre seus passatempos, esportes ou música, você deve **introduzir o diálogo como uma técnica de comunicação**. O adolescente deve estar ciente de que pode responder qualquer pergunta livremente. No início, você pode usar perguntas fechadas (você gosta de música?) para depois pedir para o adolescente falar mais sobre o tema.

Exemplo: *'Você gosta de música? [sim]. Que tipo de música? Fale mais sobre isso'. Ou: 'Você gosta de música? [não]. O que você faz no seu tempo livre? [jogo futebol]. Futebol, que legal! Me conte mais sobre isso'.*

Não faça perguntas sobre o país de origem ou a família no início da conversa, pois podem afligir o adolescente e prejudicar a narrativa livre. Quando perceber que o adolescente já está se sentindo confortável em conversar sobre assuntos neutros, **explique o que acontecerá durante a escuta**. Antes disso, pergunte ao adolescente se ele(a) sabe por que foi convidado para o procedimento. Isso fornece indícios de como o adolescente pode ter sido preparado para a escuta por terceiros (e.g., guardião, representante, conselheiro legal, assistente social etc.). Se o jovem já estiver bem-informado, simplesmente ofereça informações complementares. Caso contrário, dedique algum tempo para explicar o objetivo e a estrutura da escuta em detalhes. Isso também ajuda a avaliar o estágio de desenvolvimento do jovem.

Explique o papel de cada um dos participantes e a estrutura da escuta em uma linguagem amigável. Não use expressões infantis, pois o adolescente pode interpretar isso como uma atitude condescendente. Certifique-se de que o jovem entende o papel de cada um dos presentes, seus próprios direitos e obrigações durante a escuta, além das atribuições dos outros participantes. Sempre peça para o adolescente repetir o que foi dito usando suas próprias palavras para verificar seu nível de entendimento das informações repassadas. **Evite o uso de termos técnicos ou jurídicos**, como 'proteção internacional', 'Convenção de Genebra', 'obrigação de cooperar', e outros. Use frases curtas e simples e linguagem básica. Pergunte com certa frequência se o adolescente entendeu as explicações e as palavras usadas.

Lembre-se que, em certas situações e apesar de todos os esforços, a criança não poderá ser ouvida. Nesse caso, as informações precisarão ser obtidas por outros meios e de outros atores, por exemplo, o guardião, os pais ou o advogado.

Você deve explicar que o **intérprete só está presente para traduzir** o que for dito pelo adolescente e pelo entrevistador. Esse profissional não pode expressar suas próprias opiniões sobre a conversa. Enfatize que o intérprete não tem o poder de influenciar a decisão e que só está presente para viabilizar a comunicação entre vocês. Ao abordar a questão da confidencialidade, explique de forma clara que as declarações do adolescente não serão encaminhadas ao seu país de origem ou às pessoas de quem tem medo (se

possível, explique esse ponto em mais detalhe com base nas informações constantes do formulário de cadastro). Enfatize a importância de o adolescente relatar os fatos exatamente do modo como aconteceram para que você possa de fato entender como ele(a) se sente e, assim, consiga ajudá-lo.

Para ter uma ideia do conhecimento prévio e das expectativas do adolescente, no início da escuta você pode perguntar o que ele(a) sabe sobre o procedimento. Caso o jovem faça referência a uma informação incorreta, é importante abordar os pontos equivocados e **retificar as informações**.

Como mencionado antes, **a lealdade e a dependência** são pontos importantes e geralmente constituem motivos interrelacionados para que um adolescente não diga (toda) a verdade. Sempre respeite o adolescente e seus relatos e nunca tente forçar a pessoa a fazer declarações contra sua vontade.

Você tem a responsabilidade de informar o adolescente de suas obrigações: cooperação plena, dizer a verdade e fornecer todas as informações possíveis. Essa pode ser uma tarefa difícil, uma vez que uma explicação inadequada pode passar a impressão de que você pensa que o adolescente está mentindo. Pode ser melhor explicar a obrigação de contar a verdade e de cooperar plenamente da seguinte maneira:

Exemplo: 'A lei me obriga a informar que você deve dizer a verdade e fornecer todas as informações possíveis sobre o que aconteceu e os motivos para a sua chegada no Brasil / para o seu pedido de refúgio'.

Dessa forma, você age em conformidade com a lei e não passa a impressão de que já existe um pré-julgamento implícito. Explique que o fornecimento de informações incorretas sobre o pedido pode ter futuras consequências, como, por exemplo, no processo de reunificação familiar. Procure manter uma atitude aberta ao fornecer esse tipo de informação.

Como entrevistador, você deve ser o mais aberto possível. Quando precisar de informações sobre a nacionalidade ou estadia recente de uma pessoa no país de origem, explique em detalhes o motivo para esse questionamento. Não faça perguntas sem antes explicar o motivo. Isso é necessário para evitar passar a impressão de desconfiança. A ausência de explicações pode acabar confundindo o adolescente, porque o objetivo das perguntas não está claro.

É altamente recomendável que escutas com adolescentes não durem mais do que 60 minutos sem intervalos. Explique que o adolescente pode pedir para **fazer um intervalo quando quiser**. Por fim, pergunte ao adolescente se ele(a) está pronto para começar a escuta antes de começar a fazer perguntas mais formais.

Pontos a destacar:

- Dedique tempo no início da escuta para conversar sobre assuntos neutros;
- Verifique o nível de maturidade do adolescente antes de tomar uma decisão sobre a estrutura da escuta;
- Comece com perguntas fechadas e depois estimule o adolescente a falar mais por meio de perguntas abertas;
- Use uma linguagem amigável, mas não infantil;
- Use frases curtas e simples;
- Evite termos técnicos e jurídicos;
- Verifique com regularidade se o adolescente entendeu tudo que foi dito.

4.4. Narrativa Livre

Técnicas para melhorar a revelação de informações

Em geral, qualquer método de comunicação cognitiva ou de escutas prioriza o uso de perguntas abertas para obter informações confiáveis. Informações confiáveis são aquelas livres de influência do entrevistador ou do contexto. Cada assunto a ser explorado precisa ser explicado em detalhes. Na explicação, é necessário fornecer respostas a duas perguntas: **O que** se quer saber e **por quê**.

Geralmente, uma pergunta aberta sobre um tema é feita sem antes fornecer informações suficientes ao adolescente sobre o contexto. Por exemplo, quando se quer obter uma narrativa livre sobre o motivo que levou o adolescente a deixar seu país de origem, a pergunta é limitada a algo assim: 'Por que você deixou o seu país de origem?'. Essa é de fato uma pergunta aberta. No entanto, essa pergunta é tão aberta que o adolescente provavelmente não conseguirá entender exatamente o que o entrevistador quer como resposta.

Para que a pessoa escutada possa entender o que se espera, é importante fornecer respostas para as duas perguntas mencionadas acima (o que e por que).

Exemplo: Uma maneira melhor de formular a pergunta seria: 'X, você me contou sobre sua viagem até o Brasil. Eu não tenho mais perguntas sobre isso (1. Fechamento do assunto anterior). Agora, eu gostaria de falar sobre os motivos para você sair do país (2. Abertura de um novo assunto). Para entender sua história (= **por quê**), é muito importante que eu saiba o que aconteceu (= **o que**). Estou ciente da situação no seu país. Por isso, estou interessado nos problemas que enfrentou por lá. Para que eu consiga entender tudo, é importante que você me diga o que aconteceu em detalhes. Então pense por alguns minutos sobre os acontecimentos que fizeram você fugir do seu país. Se eu tiver alguma dúvida, farei mais perguntas depois. Se estiver pronto, por favor, explique os acontecimentos em detalhes.

No entanto, nem todos os adolescentes conseguem responder esses tipos de perguntas abertas. Você deve ser capaz de determinar o nível de entendimento e de maturidade do adolescente após a abertura da escuta. Caso o adolescente tenha tido dificuldade em responder perguntas abertas, você pode começar a abordar cada assunto com uma pergunta fechada. Em uma segunda fase, você pode estimular o adolescente a falar mais por meio de perguntas abertas.

Exemplo:

P: 'Você enfrentou algum problema em seu país?'

R: 'Sim'.

P: 'Que tipos de problemas?'

R: 'eu estava passando fome'.

P: 'Diga-me o que aconteceu para que sua família chegasse a essa situação.'

Como vocês conseguiam comida?'

Linguagem corporal e culturas

A linguagem corporal varia muito dependendo da pessoa e da cultura. Dessa forma, seja muito cauteloso ao usar uma abordagem ocidental com pessoas de outras partes do mundo. Ainda assim, certas emoções se manifestam de maneira quase universal, como raiva, medo, repulsa, tristeza, alegria e surpresa. Alguns adolescentes podem se mostrar relutantes por motivos totalmente alheios ao nível de credibilidade de seus depoimentos.

Por exemplo, pode haver um motivo cultural que justifique o fato de um adolescente evitar contato visual com o entrevistador. Na cultura ocidental, pessoas que evitam contato visual ou demonstram nervosismo ao responder perguntas são muitas vezes consideradas mentirosas. No entanto, em outras culturas, a linguagem corporal não passa essa mesma mensagem.

Exemplo: Em certas culturas as pessoas desviam o olhar ao falar com uma figura de autoridade em sinal de respeito. Isso resulta do contexto cultural, e não de uma relutância em cooperar.

Além disso, a linguagem corporal se manifesta em conjuntos de sinais e atitudes, dependendo das emoções e do estado mental da pessoa. **Seja sempre cauteloso ao inferir um certo significado a partir da linguagem corporal de um adolescente.** Caso considere um gesto ou comportamento relevante, peça para que o adolescente explique o significado desse ato. Esse processo é chamado de **metacomunicação**, ou comunicação sobre a própria comunicação, e não faz referência ao conteúdo em si. Ao conversar com um adolescente, preconceitos e ideias pré-concebidas podem representar um desafio maior do que o comportamento do jovem em si. Nesse caso, a metacomunicação pode ser uma solução para evitar interpretações equivocadas.

Exemplo: A metacomunicação pode ocorrer da seguinte forma: 'Vejo que você está olhando para baixo, mas ainda assim levantou seu tom de voz. Imagino que deve ser muito difícil conversar sobre este assunto. Acho que você pode estar um pouco irritado por ter que repetir sua explicação sobre o que aconteceu. Estou certo?'

O uso da metacomunicação mostra que você está prestando atenção e que está mesmo interessado no adolescente. Por outro lado, esse método também possibilita que você obtenha uma confirmação ou explicação sobre sua interpretação da linguagem corporal do adolescente.

Pontos a destacar:

- Ao pedir para um adolescente contar sua história, sempre explique o que quer saber e por que precisa dessa informação;
- Caso o adolescente demonstre dificuldade em responder perguntas abertas, comece com perguntas fechadas e depois estimule a pessoa a falar mais;
- Observe seu próprio comportamento e linguagem corporal e esteja ciente dos efeitos de suas próprias atitudes no adolescente;
- Analise a linguagem corporal do adolescente para obter mais informações sobre os sentimentos do adolescente;
- Use a metacomunicação quando tiver dúvidas sobre o significado da linguagem corporal do adolescente.

4.5. Fase de Exploração

Nessa próxima fase da escuta, é necessário **explorar a fundo assuntos abordados na narrativa do adolescente** considerados relevantes para a decisão sobre concessão de proteção internacional. Esse também será o momento de esclarecer episódios aparentemente contraditórios na história do requerente. Conforme demonstrado nos módulos anteriores, preparação e conhecimento prévios sobre informações do país de origem relativas a crianças são elementos-chave na identificação de temas que precisam ser abordados em mais profundidade. Com base nessas informações, também pode haver outros assuntos relevantes que o adolescente não levantou em seu relato. Nesse caso, você deve fazer referência a esses temas.

Os objetivos da fase de exploração são:

- Obter informações mais amplas e detalhadas sobre os temas levantados na narrativa livre;
- Abordar novos temas não mencionados pelo adolescente, mas cuja exploração pode ser relevante para o pedido de proteção internacional.

Identificação dos temas a serem explorados

Após obter uma narrativa livre sobre os motivos para a saída do país de origem, provavelmente será necessário explorar alguns assuntos em maior profundidade. A narrativa do adolescente serve de base para a escolha do assunto a ser desenvolvido. Como entrevistador, você deve

escolher os temas relevantes para a solicitação de proteção internacional e encontrar maneiras de se aprofundar nesses assuntos. Em geral, há **dois tipos de temas** que exigem análises mais detalhadas:

- Temas relacionados à elegibilidade para proteção internacional;
- Temas não mencionados pelo adolescente, mas que, de acordo com as informações do país de origem, podem garantir a elegibilidade para proteção internacional, como religião, política e mutilação genital feminina.

É possível que o adolescente fale sobre temas não relacionados à elegibilidade para proteção internacional. Caso o jovem queira falar sobre um assunto irrelevante para a decisão sobre o caso, você pode limitar o número de perguntas sobre esse tema. Ainda assim, é importante que o adolescente tenha a oportunidade de abordar esses assuntos para que não se sinta reprimido e para que esteja disposto a discutir outros temas também.

Além disso, é possível que você perceba, no decorrer da escuta, que o tópico abordado na verdade é relevante para o processo. Durante uma escuta, é possível que o próprio entrevistador tenha que introduzir temas caso o adolescente não fale sobre esses assuntos espontaneamente. No caso de temas sensíveis, é importante introduzir o assunto de maneira aberta e neutra e prestar atenção à sua própria linguagem corporal.

Exemplo: Em uma escuta com uma adolescente de 15 anos de idade proveniente da Venezuela, você deve considerar a possibilidade de abordar a questão da exploração sexual.

‘Maria, você falou sobre a situação difícil da sua família na Venezuela, já que não foi respeitada, e até maltratada. Não tenho mais perguntas sobre esse assunto. Eu gostaria de falar sobre um outro tema. Eu sei que durante a viagem e ao chegar para o Brasil algumas meninas enfrentam riscos de exploração sexual. Você teve que passar por essa situação? Com quem você está ficando atualmente aqui no abrigo? Por favor, fale mais sobre isso.’

Introdução de um tema na fase de exploração

Durante a fase de exploração, é necessário introduzir o tema de interesse por meio de perguntas específicas. Como mencionado anteriormente, ao introduzir um novo tema é essencial dizer **o que** se quer saber e **por quê**. Além disso, pode ser necessário fornecer explicações adicionais sobre as informações desejadas antes de pedir para o adolescente contar/explicar/descrever/ilustrar o assunto.

Exemplo: *‘Carlos, conversamos sobre o seu pai e o que aconteceu com ele. Agora vamos nos concentrar em você. Eu sei que no seu país os adultos enfrentam problemas, mas as crianças e os adolescentes também, especialmente rapazes jovens. Para que eu consiga entender o que aconteceu, é importante para mim que você descreva (= **por quê**) como era ser um rapaz jovem onde você morava (= **o que**). Por favor, fale mais sobre sua vida no seu vilarejo.*

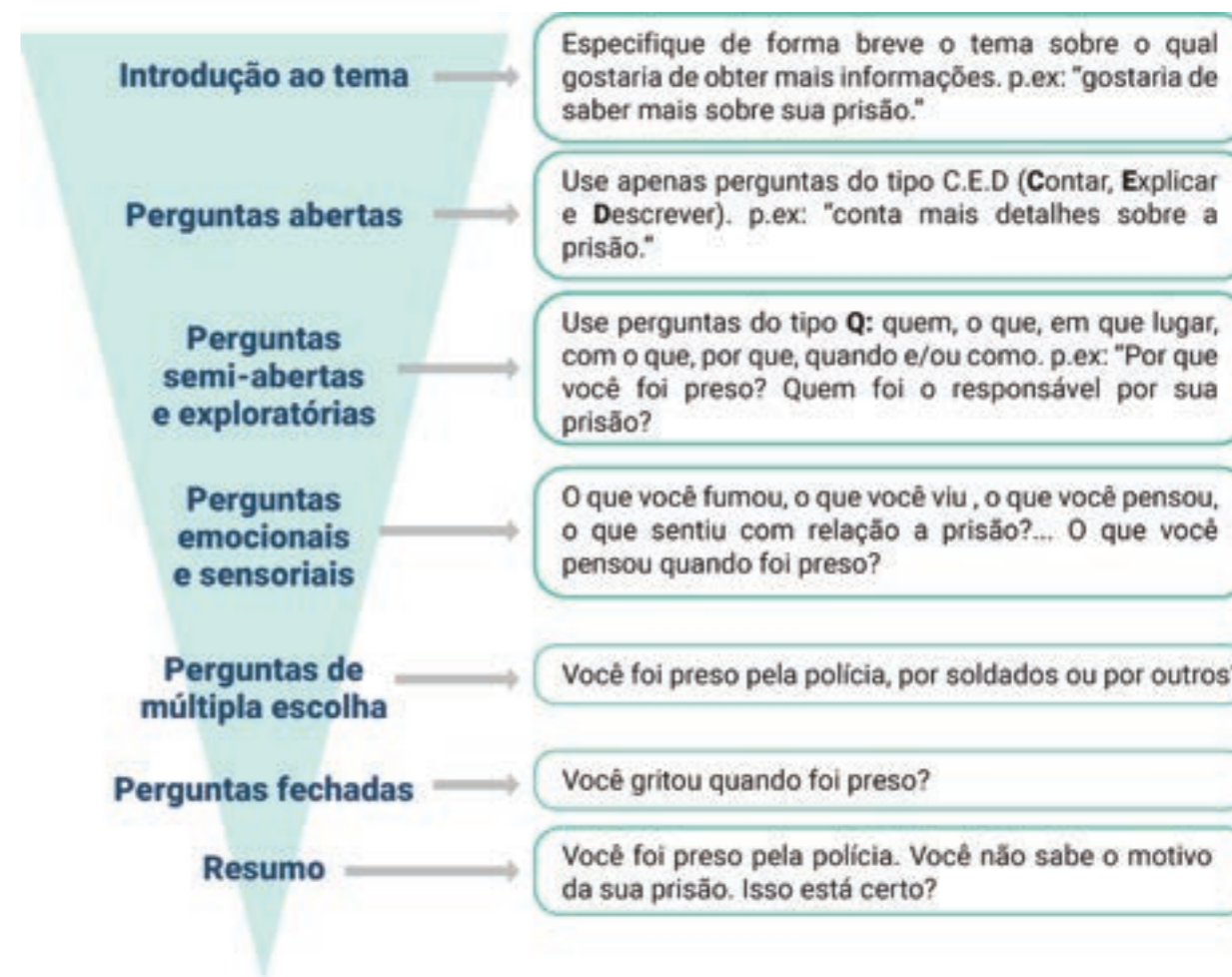
Pode ser que o adolescente mencione temas sobre os quais só ouviu falar. Por outro lado, se o jovem falar sobre suas experiências pessoais e for possível perceber que se trata de um tema importante para o pedido de proteção internacional, você deve explorar o assunto em mais profundidade. Caso contrário, encerre o tópico dizendo que entendeu tudo e que não tem mais perguntas para só depois passar para o próximo tema.

É necessário abordar os **três níveis de descrição** antes de passar para um novo assunto. Devem ser feitas perguntas sobre **o que ocorreu (nível de atividade)**, os **pensamentos e sentimentos** do adolescente sobre os acontecimentos (**nível emocional**) e, por último, **onde e quando** tais eventos ocorreram, quem estava envolvido etc. (**nível contextual**). Você pode resumir o relato do adolescente para obter confirmação das informações. Depois disso, basta concluir a pergunta antes de passar a um novo tema.

Exploração de temas relevantes de maneira estruturada

Exemplo: *‘Carlos, não tenho mais perguntas sobre sua vida no vilarejo. Você explicou muito bem e me fez entender tudo. Agora eu gostaria de falar sobre... [inicie outro assunto].*

Cada evento ou fato deve ser tratado como um assunto separado e considerado um novo funil. O funil abaixo é uma representação visual do modo como se deve trabalhar com cada tema de maneira estruturada. É necessário começar por cima, introduzindo o assunto e estimulando uma narrativa livre. Você deve continuar a encorajar o adolescente a **contar/explicar/descrever** o tema até obter as informações necessárias. O processo continua seguindo o fluxo do funil, como mostra a imagem abaixo. O funil serve de lembrete de que **a informação mais precisa e efetiva está na parte de cima**. À medida que seguimos o fluxo do funil, a qualidade da informação piora.



Quando terminar de explorar um tema, você deve introduzir um novo assunto com base no plano da escuta e deve explorar esse novo tópico da mesma maneira. Ao aplicar o funil, você deve estar ciente de que nem todos os adolescentes acima de 12 anos de idade conseguem seguir essa estrutura e responder as perguntas do modo esperado. Os níveis de concentração e de maturidade são fatores que influenciam a capacidade do adolescente de seguir e acompanhar uma estrutura rígida de perguntas e respostas. Seja flexível.

Caso perceba que o adolescente não é maduro o suficiente, é recomendável proceder com a escuta como se estivesse conversando com alguém com menos de 12 anos de idade. Não se restrinja à idade biológica do indivíduo para tomar uma decisão sobre como conduzir a escuta.

Use técnicas cognitivas, por exemplo, desenhos.

Exemplo: *‘Você explicou que, quando os soldados chegaram, você estava sentado no sofá com sua mãe e seu pai. Eles invadiram a casa. Explique melhor para que eu consiga entender. Você pode desenhar o que aconteceu, se achar que isso facilita a explicação.’*

Nem todas as perguntas são fáceis de fazer a jovens nessa faixa etária. Dependendo da idade do adolescente (e.g., 12 ou 16) e de seu nível de maturidade, você deve refletir sobre os tipos de perguntas mais adequadas para a pessoa sentada à sua frente.

Tipos de perguntas úteis:

- **Perguntas abertas** (Conte mais sobre... / Por favor, explique... / Por favor, descreva...).
- **Perguntas semiabertas/exploratórias** (perguntas “Q” e perguntas “como”). É importante ressaltar que perguntas do tipo “por que” podem passar a impressão de que a pessoa fez uma escolha errada e precisa se justificar.
- **Perguntas fechadas** (o homem estava usando óculos de sol?).
- **Perguntas de múltipla escolha** (isso ocorreu na segunda ou na sexta-feira?).

Em uma escuta com um adolescente, você precisa reabrir a pergunta de múltipla escolha dizendo: ... **em outro dia** / ... **outra pessoa** / ... **outra coisa...** **Lembre-se de que crianças e adolescentes querem agradar e que a última declaração é a que fica gravada na memória.**

Padrão de intercâmbio

É importante prestar atenção ao ponto de vista do adolescente para oferecer apoio a ele(a) enquanto explica e explora um tema. Geralmente, a narrativa livre começa no nível da atividade. **É muito importante não interromper** o adolescente com uma mudança no foco da escuta para o nível contextual ou emocional **antes de terminar de explorar o nível da atividade**. Você só deve prosseguir para o nível emocional, e depois para o contextual, após a conclusão dessa primeira fase, de modo a obter uma narrativa completa dos fatos. No cronograma a seguir, há alguns exemplos de dois tipos de desenvolvimento de temas: (i) um **padrão de intercâmbio coerente** comparado a (ii) um **padrão de intercâmbio interrompido**.

Padrão de intercâmbio coerente (exemplo):

Entrevistador	Adolescente
Gabriela, o que aconteceu quando você foi separada dos seus pais?	Fui trancada em uma sala ao lado e ele bateu em mim.
O que aconteceu depois disso?	Fui arrastada até uma cama suja e ele rasgou meu vestido.
Como tudo começou?	Ele me forçou a deitar na cama, tirou minha calcinha e me empurrou.
O que você fez depois disso?	Eu gritei, mas ele me ameaçou e disse que não me ajudaria se eu gritasse.

Entrevistador	Adolescente
Helena, o que aconteceu no dia em que você e seu irmão Luís chegaram na cidade?	Tive que pagar um homem chamado Ahmed. E ele me levou até um quarto sozinho, enquanto Luís ficou em um quarto ao lado.
Onde você estava?	Na parte de cima da casa.
Quantas crianças estavam nessa sala?	Eu não sei. Só me lembro do que aconteceu.
Qual era a aparência do homem?	Ele estava vestido de preto.
O que você conseguiu ouvir?	Gritos. Eu acho que era minha irmã gritando.
Isso aconteceu de dia ou de noite?	Estava escuro.

Lidar com abusos pode ser muito difícil para o entrevistado, e também para o entrevistador. É bom saber quando fechar a conversa sobre experiências traumáticas quando o entrevistador já tem todas as informações necessárias para o encaminhamento e evitar uma **re-vitimização/retraumatização da criança**.

Pontos a destacar:

- Sempre introduza um assunto explicando o que você quer saber e por quê;
- Faça perguntas sobre os temas relevantes para a análise do pedido, mas também sobre temas importantes para o adolescente;
- Use as perguntas abertas do tipo C.E.D. o máximo possível;
- Esteja ciente de que nem todos os tipos de perguntas são adequados. Leve em consideração o nível de maturidade do adolescente quando formular as perguntas (abertas/semiabertas/fechadas/múltipla escolha...);
- Sempre mantenha um padrão de intercâmbio coerente nos três níveis de comunicação;
- Encerre cada tema antes de passar para o próximo.

4.6. Fase de Encerramento

Quando o adolescente terminar sua narrativa e após fazer todas as perguntas relevantes e necessárias, você pode prosseguir para a fase de fechamento da escuta.

Um bom fechamento é importante por vários motivos, mas o objetivo principal é assegurar que o adolescente tenha sido capaz de **narrar e explicar tudo** e que tenha tido a **oportunidade de acrescentar informações**, se necessário. Tendo em vista que o adolescente em geral não sabe quais são os próximos passos, é importante explicar em detalhes o que acontecerá a seguir para evitar um sentimento de insegurança. Outro objetivo importante nessa fase é permitir que o adolescente saia da escuta com uma sensação de realização e segurança.

Uma boa maneira de fechar a escuta é **resumir todos os assuntos relevantes** (para você e para o adolescente) para verificar se não há falhas de entendimento. É importante ressaltar que não se pode inferir algo negativo do fato do adolescente não ter mencionado algum outro tema após o resumo. O resumo também é usado para fechar cada assunto.

Exemplo: *‘Você acabou de me contar tudo o que aconteceu a partir da noite em que seu pai desapareceu até a sua vinda para cá. Você já me contou o que seu pai estava fazendo e onde sua mãe está, aqui no Brasil. Você também disse que não sabe muitos detalhes sobre as atividades de seu pai, mas acha que a polícia e os soldados o levaram embora por causa do trabalho dele.’*
‘Eu entendi tudo corretamente?’.

O adolescente pode corrigir o resumo do relato

Caso o adolescente queira fazer alguma mudança, dedique tempo suficiente para revisar o tema por completo novamente. Conclua com um outro resumo para ter certeza de que vocês dois entenderam o que foi dito.

No final, pergunte se o adolescente quer fazer alguma pergunta. Depois disso, dê uma oportunidade para que o guardião e/ou representante legal/advogado faça comentários. Traduza essas informações para o adolescente para garantir que ele(a) entenda o teor da conversa com a outra pessoa presente. Esse procedimento evita que o adolescente fique com a impressão de que comentários negativos foram feitos sobre ele(a).

Fornecimento de informações sobre os próximos passos

Quando não houver mais perguntas, você deve informar o adolescente sobre os próximos passos após a escuta. Por meio de uma linguagem amigável, forneça informações sobre:

- Quando a decisão será tomada;
- Como o adolescente receberá a decisão;
- Quem tomará a decisão, caso seja relevante;
- O direito de recorrer, em caso de indeferimento;
- A possibilidade de reunificação familiar e outras medidas, em caso de aprovação.

Agradecimentos e transição para temas positivos

Independentemente da integridade e credibilidade das explicações do jovem, você deve se mostrar agradecido pela disponibilidade do adolescente em participar da conversa. Esse é um componente relevante, pois denota a importância das declarações do jovem.

Exemplo: *‘Muito obrigado por conversar comigo hoje. Eu agradeço por ter respondido minhas perguntas, mesmo que tenha sido difícil em certos momentos. Eu sei que deve ter sido difícil, mas você conseguiu explicar os fatos com clareza.’*

Transição para temas positivos e retorno ao presente

Durante a escuta, o adolescente precisou relembrar eventos do passado. É possível que tais situações tenham causado irritação. Para dar um fechamento a esses temas, **é muito importante trazer o adolescente de volta ao presente.**

Uma maneira de trazer o foco de volta para o presente é discutir temas de interesse do adolescente. Isso propicia uma sensação de realização e segurança. Passatempos, esportes, animais de estimação e atividades logo após a escuta são temas apropriados, assim como os planos do adolescente para o resto do dia. Dessa forma, a **transição** pode ser curta para alguns adolescentes, ou pode até mesmo ocorrer enquanto você acompanha o jovem de volta à sala de espera. No entanto, em alguns casos, a transição pode ser mais demorada, por exemplo, quando o adolescente tem muitas perguntas ou se sente desamparado.

Despeça-se do adolescente

Exemplo: *‘Chegou a hora de nos despedirmos. Agora você vai voltar para o abrigo e reencontrar seus amigos. Se no futuro você sentir a necessidade de fazer mais perguntas, ou se quiser nos dizer mais alguma coisa, você pode pedir para seu guardião ou advogado ajudar você a escrever uma carta para nós / voltar nesse local de atendimento. Tudo bem? Desejo que você tenha muito sucesso no futuro. Gostei muito de conhecer você.’*

Pontos a destacar:

- Use o resumo para ter certeza de que entendeu o relato do adolescente;
- Forneça oportunidades para que o adolescente corrija o resumo;
- Lembre-se de valorizar as informações compartilhadas pelo adolescente;
- Forneça informações sobre o resto do procedimento;
- Agradeça o adolescente por sua participação;
- Traga o adolescente de volta para o presente;
- Finalize a escuta por meio de uma transição para assuntos positivos.

4.7. Após a Escuta

Sua obrigação de salvaguardar os direitos do adolescente não termina com o fim da escuta. O adolescente pode ter compartilhado informações que poderão ensejar ações subsequentes, como o encaminhamento do caso do jovem para um especialista ou para outras autoridades, observada a obrigação de confidencialidade. Depois da despedida, é aconselhável dedicar algum tempo para refletir sobre a progressão e o resultado da escuta.

Acompanhamento

Mesmo com o fim da escuta, pode haver questões pendentes ou necessidade de acompanhamento. A conscientização sobre possíveis questões não resolvidas ou problemas ajuda na resolução dessas pendências.

Em que situações o acompanhamento é necessário?

Se observar problemas relativos à saúde mental ou física do adolescente.

Discuta esses assuntos com o adolescente, e com seus pais ou guardião. Você também pode entrar em contato com o centro de recepção para pedir a opinião de outras pessoas. Caso seja necessário, e com o consentimento do adolescente, você pode compartilhar suas observações com os profissionais do centro de recepção para garantir o fornecimento de apoio adicional.

Se o jovem desacompanhado lhe disser que foi separado de seus pais e/ou irmãos durante a viagem e não sabe onde estão.

Essa é uma situação extremamente difícil para o adolescente. Desse modo, ele(a) estará muito preocupado com seus parentes e pode se sentir desamparado ou solitário. Nesses

casos, você deve explicar ao adolescente e ao seu guardião quais são os mecanismos de busca por familiares no país. Se esse tipo de serviço não estiver disponível no seu país, é possível recorrer ao Serviço de Rastreamento do Comitê Internacional da Cruz Vermelha (CICV), caso isso esteja previsto nas políticas/práticas do seu departamento.

Se perceber que o adolescente pode ser testemunha ou vítima de um crime (e.g., tráfico de seres humanos, casamento forçado, agressões durante a viagem, violência doméstica).

Se o adolescente entrar em contradição em relação às declarações de seus pais, ou se revelar ter sido vítima de violência doméstica ou agressões de seus pais.

Adolescentes estão sujeitos a sérias retaliações caso seus pais descubram que não foram 'leais' durante a escuta e que revelaram informações que seus pais gostariam que permanecessem em segredo. Dessa forma, é muito importante colocar uma observação no dossiê especificando que o relatório da escuta com o adolescente (ou partes do relatório) não deve ser compartilhado com os seus pais. Caso seu país não preveja esse tipo de procedimento, você pode optar por excluir essas declarações do relatório e registrá-las em um memorando separado para uso interno do departamento.

Se o adolescente estiver em perigo iminente, adote medidas para assegurar algum tipo de proteção das autoridades competentes.

Mantenha os órgãos competentes (geralmente polícia, ministério público, juiz) informados dos fatos. Cumpra as diretrizes nacionais sobre regras de cooperação com outras autoridades

Informe o adolescente e seu guardião/pai(s) sobre **os próximos passos**.

É importante lembrar que crianças e adolescentes geralmente não são capazes de detectar uma situação de perigo e, conseqüentemente, não pedem ajuda. Isso se aplica especialmente aos casos de **violência doméstica ou de agressões cometidas por parentes**. Diante de tais situações, o entrevistador tem a responsabilidade legal de intervir imediatamente e de contatar as autoridades competentes para proteger o adolescente.

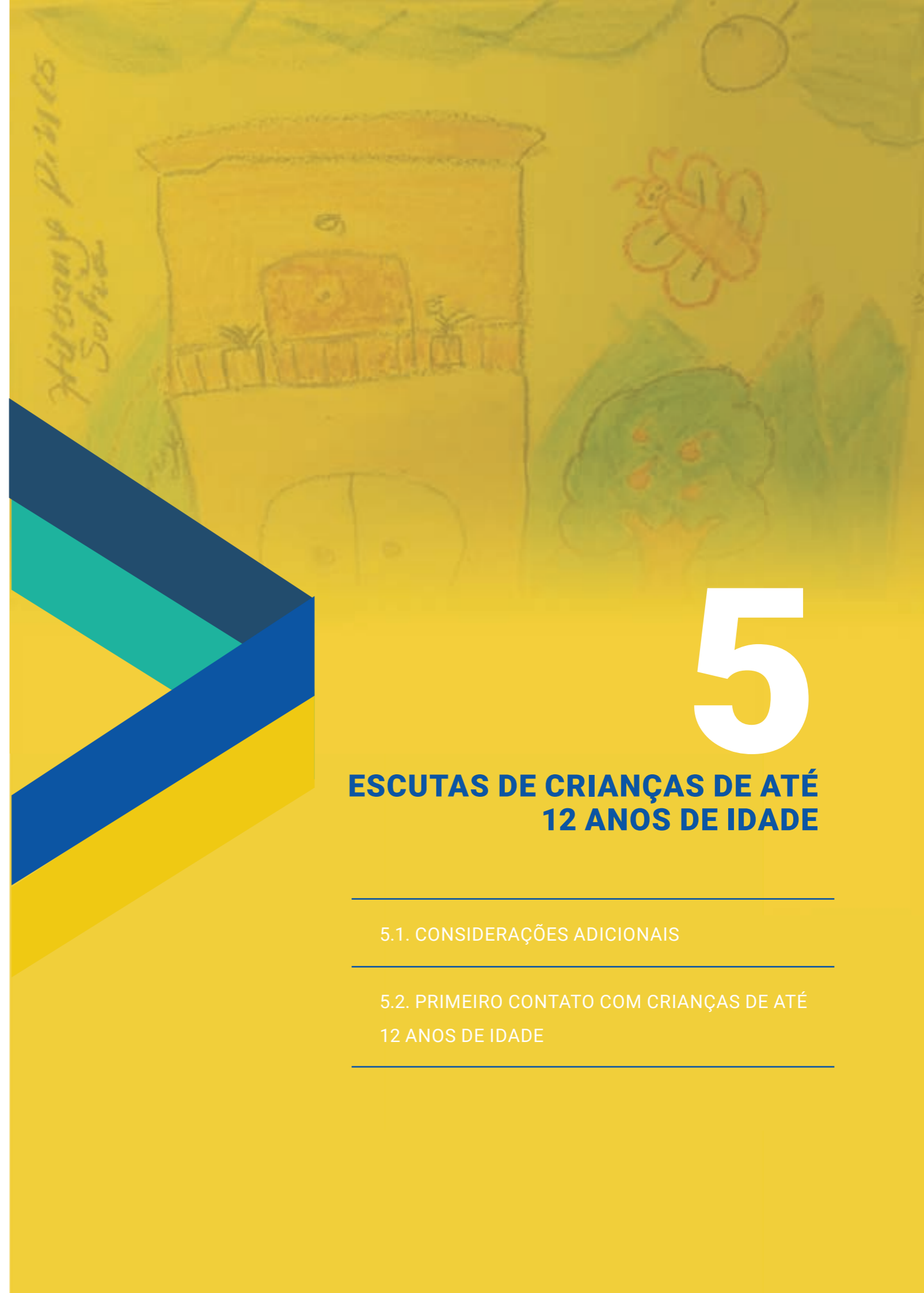
Pontos a destacar:

- O procedimento de proteção internacional deve prever salvaguardas para atender às necessidades especiais de crianças e adolescentes. Essa obrigação não cessa com o fim da escuta;
- Caso o bem-estar ou a segurança da criança, do adolescente ou de qualquer outra pessoa estiver em risco, medidas de acompanhamento devem ser adotadas após a escuta.

4.8. Avaliação da Escuta

Depois de encerrar a escuta e de se **despedir do adolescente** e de outras pessoas presentes, é aconselhável reservar alguns minutos para avaliar o resultado da escuta e suas próprias impressões e sentimentos. A lista de verificação (ver anexo II) apresenta os critérios qualitativos mais importantes em uma escuta com uma criança ou adolescente.

Se possível, esporadicamente peça o **feedback do seu supervisor** em relação às suas. Se possível, esporadicamente peça o *feedback* do seu supervisor em relação às suas habilidades de escuta, ou peça a opinião de um colega.



5

ESCUTAS DE CRIANÇAS DE ATÉ 12 ANOS DE IDADE

5.1. CONSIDERAÇÕES ADICIONAIS

5.2. PRIMEIRO CONTATO COM CRIANÇAS DE ATÉ 12 ANOS DE IDADE

5. ESCUTAS DE CRIANÇAS DE ATÉ 12 ANOS DE IDADE

Sala da escuta

O espaço da escuta deve ser **seguro e acolhedor**. Algumas instituições possuem salas adaptadas a crianças. Em outras, o entrevistador pode não ter como mudar a configuração da sala, mas ainda assim é possível tomar algumas providências para adaptar o ambiente. Nesta seção, discutiremos alguns arranjos específicos para crianças de até 12 anos de idade.

A sala da escuta deve ser **decorada de modo a fazer a criança se sentir confortável** sem, contudo, criar estímulos excessivos. A sala deve ser amigável, mas não infantil. Isso significa que o número de bichos de pelúcia, bonecas e outros brinquedos deve ser limitado. Esse tipo de superestimulação pode desviar a atenção da criança da escuta em si, além de não se encaixar ao perfil de crianças com idades diferentes. O uso desses **brinquedos** durante a escuta deve ser responsável e feito com precaução porque pode também perturbar as crianças.

Objetos que podem causar dano à criança devem ser retirados (copos de vidro devem ser substituídos por copos de plástico ou de papel) e ruídos devem ser evitados. Livros de direito, relatórios e arquivos contendo outros casos devem ser mantidos fora do campo de visão, pois podem passar a impressão de que o caso da criança é apenas mais um dentre muitos. Criar oportunidades para uma conversa em um **ambiente seguro e amigável** minimiza a possibilidade de gerar mais estresse e otimiza a qualidade da escuta.

É importante verificar a sala antes do início do procedimento para ter certeza de que todas as providências foram tomadas e de que o computador ou a câmera - no caso de a sessão ser gravada - está funcionando.

Configuração dos assentos

Antes da escuta, é necessário refletir sobre a melhor disposição para os assentos na sala, levando em consideração a idade da criança. Barreiras físicas entre o entrevistador e a criança devem ser evitadas para facilitar uma boa comunicação verbal e não verbal. O assento da criança deve ser adaptado para seu tamanho e o entrevistador deve se sentar de modo a manter seus olhos na mesma altura dos da criança. Isso faz com que a criança se sinta menos intimidada e com mais controle da situação. Cadeiras com altura regulável podem ser usadas.

A configuração formal de assentos recomendada é a seguinte:



Quando um intérprete estiver presente, o **entrevistador e a criança devem se sentar frente a frente** para facilitar a comunicação entre os dois. O intérprete deve se sentar ao lado da mesa lateral posicionada entre o entrevistador e o intérprete. O intérprete é um ator indispensável para facilitar a conversa durante a escuta. No entanto, o **intérprete** não participa do conteúdo da conversa. Para enfatizar sua posição de neutralidade, ele(a) deve se sentar ao lado da mesa. Se o intérprete ficar muito próximo do entrevistador, a criança pode ter a impressão de que ele(a) desempenha o papel de assistente ou ajudante. Caso esteja muito próximo da criança, ela pode ter a impressão de que a função do intérprete é de ajudar a contar a história, ao invés de simplesmente traduzir a conversa.

O **guardião e/ou representante legal** pode se sentar ao lado da criança durante a escuta. O guardião e/ou representante legal deve ter a oportunidade de fazer perguntas ou comentários, desde que obedeça a estrutura estabelecida pelo entrevistador. Ainda assim, ele(a) não desempenha papel ativo na conversa em si. Caso um intérprete não esteja presente, o entrevistador e a criança devem se sentar mais próximos um do outro.



Ferramentas

Reúna todas as ferramentas necessárias para a escuta com uma criança de até 12 anos de idade. As seguintes ferramentas podem ser úteis:

- **Mapa/caderno** com imagens mostrando diferentes tipos de casas, uniformes, animais, prédios religiosos, relações familiares, tribos indígenas ou meios de transporte para ajudar a criança a explicar quem é, com quem chegou e descrever o que lhe aconteceu.
- **Lápis e papel**, ou um quadro-negro, onde a criança possa escrever ou desenhar (ele(a) pode desenhar a casa onde morava).
- **Quebra-cabeças**.
- **Lenços** de papel e água.
- **Doces** ou um pequeno presente para agradecer a criança ao final da escuta (por exemplo, balões ou desenho para colorir).

Itens como **papel e lápis** podem ser usados. Por exemplo, no começo da escuta, para criar um ambiente calmo e relaxante, ou durante a escuta, para ajudar a criança a explicar sua situação familiar.

Brinquedos como quebra-cabeças ou livros de colorir devem estar disponíveis para permitir que a criança (pequena) possa brincar nos intervalos. Mantenha os brinquedos fora do campo de visão da criança durante a escuta para evitar distrações. Caso isso não seja possível, explique no início do procedimento que a criança pode brincar com os brinquedos durante os intervalos. Se a criança fizer um desenho no intervalo, ela se sentirá valorizada se você **pendurar o desenho na parede da sala**. Certifique-se de que os brinquedos são seguros para evitar que a criança se machuque com eles. Crianças pequenas não podem ficar sozinhas sem supervisão na sala de escuta. Por exemplo, lápis e outros objetos pontiagudos não devem permanecer ao alcance de crianças pequenas, pois elas podem tentar inserir esses objetos no nariz ou ouvido.

Crianças pequenas (< de 10 anos de idade) geralmente não se sentem valorizadas com frases como 'obrigado, foi ótimo conversar com você' ou 'você me ajudou muito'. Por isso, ao final da escuta, é importante **dar um pequeno presente**, como um balão ou um lápis colorido, para agradecer a criança pela conversa. Se não for possível arranjar um presente, é aconselhável imprimir um desenho para colorir e entregá-lo à criança.

Aparência do entrevistador

Em uma escuta com uma criança, é importante prestar atenção à vestimenta. Uma criança pode ter dificuldade em lidar com autoridades, como policiais e oficiais de imigração. Uma criança que residia em uma zona de conflito ou de guerra, ou em um país onde a percepção geral das autoridades é negativa, provavelmente terá expectativas desfavoráveis e um comportamento menos colaborativo em relação às autoridades do país receptor. Portanto, **crianças não devem ser escutadas por oficiais uniformizados**, pois isso pode desencadear sentimentos de ansiedade e desconfiança. A criança pode até mesmo não contar a verdade por sentir medo do entrevistador. Dessa forma, é aconselhável que você não se vista de maneira muito formal para escutar uma criança. Sua aparência deve sempre refletir neutralidade, levando em consideração a cultura e a religião da criança.

Pontos a destacar:

- A sala da escuta deve ser decorada de maneira acolhedora, mas não infantil;
- Os objetos na sala da escuta devem ser seguros para a criança;
- Não use uniformes;
- Para assegurar uma boa comunicação com a criança, sente-se em uma posição em que seus olhos estejam nivelados com os dela e elimine barreiras físicas entre vocês;
- Planeje a configuração dos assentos levando em consideração o fato da criança estar acompanhada ou desacompanhada;

5.1. Considerações Adicionais

Nesta seção, elencamos algumas outras questões relevantes na preparação de escutas com crianças de até 12 anos de idade.

Após fazer a maior parte dos preparativos, o próximo passo é **organizar o cronograma da escuta**. Não siga um cronograma rígido, pois é muito importante ter flexibilidade em uma escuta com crianças nessa faixa etária. Uma criança (pequena) geralmente não é capaz de seguir uma estrutura rígida e tem a tendência de pular de um assunto para outro, dependendo do que vier à mente. É importante que a criança tenha tempo suficiente para explicar sua história livremente. O tempo de concentração, ou seja, a capacidade de prestar

atenção, ou o tempo dedicado a uma tarefa, varia e aumenta com a idade. Crianças mais velhas são capazes de prestar atenção por mais tempo do que crianças menores. Fadiga, fome, desidratação, ruídos e estresse emocional podem reduzir o tempo de concentração de uma criança em uma tarefa.

É necessário realizar mais **intervalos** ao escutar uma criança com menos de 12 anos de idade. Além de sugerir intervalos durante a sessão, explique para a criança que ela pode pedir para parar a qualquer momento. Antes de interromper a escuta, especifique as regras que devem ser seguidas durante o intervalo, como, por exemplo a duração da pausa. Em conversas com crianças muito jovens, é uma boa ideia **deixar a criança brincar** durante os intervalos para facilitar a retomada da concentração quando a escuta for reiniciada. Não existem regras fixas para calcular o tempo de concentração de uma criança, uma vez que isso varia bastante.

Dessa forma, o entrevistador deve ficar atento a sinais de fadiga, falta de concentração ou necessidade de ir ao banheiro. Também é importante especificar as regras do intervalo. A tabela abaixo serve de referência para calcular o tempo médio de concentração de uma criança.

Idade	Tempo médio de concentração
1	3 - 5 minutos
2	4 - 10 minutos
3	6 - 15 minutos
4	8 - 20 minutos
5	10 - 25 minutos
6	12 - 30 minutos
7	14 - 25 minutos
8	16 - 40 minutos
9	18 - 45 minutos
10	20 - 50 minutos

A criança deve ser capaz de se concentrar em uma tarefa por aproximadamente 2-5 minutos a mais para cada ano de idade.

Seleção do intérprete

Assim como nas escutas no contexto de proteção internacional com adultos, o papel do intérprete é essencial para facilitar a comunicação entre o entrevistador e o requerente. A capacidade de expressão da criança é inevitavelmente afetada até certo ponto pela interpretação. Dessa forma, é fundamental que o intérprete consiga estabelecer uma **relação de confiança com a criança**. Ainda assim, intérpretes que trabalham com crianças precisam ter habilidades específicas para assegurar uma boa comunicação, criar confiança e não 'excluir, desacreditar ou distorcer' o relato da criança.

Há vários **fatores** relevantes para a seleção do intérprete encarregado de facilitar a comunicação durante a escuta com uma criança:

- Fluência no idioma (e dialeto) da criança;
- Experiência com interpretação no contexto de proteção internacional;
- Treinamento específico para interpretação de crianças;
- Boas habilidades de comunicação (verbal e não verbal) com crianças;
- Capacidade de replicar o tom de voz do entrevistador e da criança;
- Gênero do intérprete.

Também é recomendável escolher um intérprete que possa estar **fisicamente presente** durante a escuta, evitando assim o uso de videoconferências, tendo em vista que esse tipo de tecnologia pode deixar a criança desconfortável e limitar a narrativa.

Nesses tipos de escutas, a linguagem utilizada indica a capacidade linguística, por um lado, e o nível de maturidade da criança, por outro. Portanto, o intérprete deve ser capaz de refletir a linguagem usada pela criança. Por exemplo, se a criança disser 'au, au', o intérprete deve apenas repetir as palavras usadas pela criança ao invés de traduzi-las como 'cachorro'. O uso a expressão 'au, au' indica um nível de maturidade diferente daquele inferido da palavra 'cachorro'. Uma tradução errada pode transmitir uma impressão equivocada do nível de maturidade do jovem.

Pontos a destacar:

- Escutas com crianças não devem ter limitação de tempo, mas também não podem ser muito demoradas. Além disso, é necessário realizar mais intervalos e levar em consideração o tempo de concentração da criança;
- Os intérpretes devem ter treinamento específico para trabalhar com crianças e com pedidos de proteção internacional;
- Os intérpretes devem ter a capacidade de refletir a linguagem da criança e de ajudar a determinar o nível de maturidade da criança.

5.2. Primeiro Contato com Crianças de até 12 Anos de Idade

O primeiro contato com a criança geralmente ocorre na sala de espera. Dessa forma, o entrevistador deve prestar bastante atenção a sua própria **linguagem corporal** ao entrar na sala. Uma postura corporal aberta e um sorriso são pré-requisitos para cumprimentar a criança e fazer com que se sinta acolhida. Com a ajuda do intérprete, diga “olá” para a criança e se apresente. Depois, cumprimente os acompanhantes da criança. Isso faz com que ele(a) se sinta importante e no centro das atenções. Crianças adoram atenção positiva.

Você pode dar a mão ou segurar no ombro de uma criança pequena ao acompanhá-la até a sala da escuta. No entanto, **o contato físico** é contraindicado no caso de adolescentes. Não caminhe na frente nem atrás da criança, pois isso pode fazer com que se sinta negligenciada ou insegura. Lembre-se de que a criança deve sempre estar no centro das atenções.

Converse com a criança enquanto caminham até a sala da escuta. **O uso de uma linguagem amigável** é um fator-chave para estabelecer uma relação de confiança. Você pode fazer comentários ou perguntas no seu próprio idioma para ver se a criança consegue entender suas palavras, por exemplo, ‘eu gosto da sua camiseta’, ou indicar onde ficam os banheiros. Caso a criança já esteja no país por algum tempo, ele(a) pode ter conhecimento suficiente do idioma para entender frases simples. Quanto mais jovem for a criança, mais fácil será aprender uma língua estrangeira. Se a criança não conseguir se comunicar no seu idioma, você pode conversar com ele(a) com a ajuda do intérprete. Assuma a liderança desde o início e apresente o intérprete. Não pergunte como a criança está se sentindo no caminho até a sala da escuta, porque pode não haver tempo suficiente para prestar atenção às reações emocionais dele(a).

Ouç a criança, mesmo que o percurso até a sala seja curto. Caso tenha elogiado a camiseta que ele(a) está usando e a criança disser que quer brincar, responda de maneira positiva.

Exemplo: você pode dizer: *‘Essa é uma ótima ideia. Vamos primeiro entrar na sala e, depois da escuta, podemos brincar. Tudo bem?’*.

Linguagem corporal como um meio de comunicação

O primeiro contato com a criança geralmente ocorre na sala de espera. É lá que você se apresenta. A primeira impressão da criança sobre você é muito importante. Crianças têm muitas maneiras de se comunicar com seus pares e com adultos. Elas expressam seus pensamentos, sentimentos e emoções brincando, cantando, dançando, desenhando,

conversando etc. Ou seja, **há muitos tipos de comunicação que não exigem necessariamente uma conversa**. A expressão no rosto de uma criança, o modo como se movimenta, seu tom de voz, a sua maneira de andar, suas brincadeiras - todas essas são maneiras de se comunicar influenciadas pela cultura.

Em uma escuta, é importante avaliar se a sua **comunicação não verbal** está de fato ajudando a criança a se sentir confortável. Com frequência, os adultos adaptam sua maneira de se comunicar para interagir com crianças. No entanto, às vezes inconscientemente ocorre um bloqueio na comunicação por causa de falta de conscientização, conhecimento ou respeito pela criança e por sua capacidade limitada de se expressar no mesmo nível de um adulto.

Como conhecer um ao outro

Não se pode esperar que uma criança se abra imediatamente com um estranho ou com uma pessoa com a qual nunca conversou antes ou trocou mais do que um ‘olá’. Isso é ainda mais verdadeiro no contexto de uma escuta, pois trata-se de uma situação estressante para a criança. Por outro lado, algumas crianças podem estar submetidas a tanta pressão que começam a falar com qualquer adulto disposto a ouvir. No entanto, em geral será preciso **criar empatia com a criança** por meio de um exercício de paciência e interesse. Para ganhar a confiança de uma criança, você deve ser acolhedor e demonstrar interesse por temas como sua vida, seus desejos e suas dificuldades, além de respeitar suas crenças e costumes.

Como vocês não se conheciam antes, a melhor maneira de começar uma escuta é com uma breve explicação de quem você é: diga seu nome e por que você está lá. Explique no início da escuta que **seu papel é ajudar**. Diga que fará perguntas sobre o que aconteceu no país de origem e o que poderia acontecer caso ele(a) tivesse que voltar para lá. É sempre aconselhável começar a conversa de **maneira neutra**, perguntado se a criança frequenta a escola e quais são seus interesses e passatempos. Dessa forma, você demonstra que até mesmo os eventos corriqueiros da vida da criança são importantes e que você está interessado nele(a) como pessoa, e não apenas como um requerente de proteção internacional. Esse método de abertura ajuda a criança a relaxar e a se acostumar com você.

As crianças mais jovens podem mentir para agradar o entrevistador. Uma boa forma de verificar essa situação seria dar um exemplo falso e observar a reação da criança: *‘você falou que me viu chegar hoje de manhã. De que cor era o meu carro?’*, quando na realidade o entrevistador não veio de carro mas com outro meio de transporte.

Crianças podem ficar inquietas, roer as unhas e ficar agitadas quando um adulto tenta conversar com elas. Ao invés de chamar atenção para esse tipo de comportamento, ofereça alguma coisa para a criança fazer de modo a **aliviar a tensão**. Por exemplo, ao invés de começar a conversa de imediato, peça para a criança (pequena) desenhar algo e use isso como ponto de partida para conhecê-lo(a). **Se a criança começa a chorar**, não fale *‘por favor não chora’*; é preferível perguntar *‘Porque você está chorando? Pode me contar’*, e oferecer um lenço. **Se a criança não falar**, o que é uma atitude comum com crianças muito jovens, o uso de desenhos e do caderno com fotos é uma boa solução para comunicar. Perguntas curtas e fechadas são também recomendadas nesses casos.

Caso tenha que tomar nota da conversa por causa das regras do seu órgão, explique no começo da escuta por que você está fazendo anotações e qual é o objetivo do relatório da escuta. **Crianças em situações problemáticas** geralmente desconfiam dos motivos que levam uma pessoa a anotar os detalhes de uma conversa. Enfatize que as anotações sobre a conversa são restritas às autoridades de imigração e que as informações não serão compartilhadas com pessoas do país de origem do jovem.

Pontos a destacar:

- Preste atenção a sua própria linguagem corporal quando encontrar com a criança na sala de espera;
- Dedique algum tempo para criar uma relação de confiança ao conversar sobre assuntos neutros;
- Explique por que você está tomando notas e o que acontecerá com o relatório da escuta.

6

CRIANÇAS E ADOLESCENTES E SUA RELAÇÃO COM TRAUMA

6.1. TRAUMA

6.2. TRAUMA EM CRIANÇAS E ADOLESCENTES

6.3. COMO LIDAR COM O TRAUMA EM UMA ESCUTA

6. CRIANÇAS E ADOLESCENTES E SUA RELAÇÃO COM TRAUMA

Experiências traumáticas influenciam o desenvolvimento de uma criança ou adolescente. Por esse motivo, é necessário dedicar atenção especial ao estado psicológico geral da criança. Apresentaremos informações sobre como crianças e adolescentes reagem a eventos traumáticos, os fatores relevantes em termos dos impactos de experiências traumatizantes e como lidar com uma criança traumatizada no contexto de uma escuta.

6.1. Trauma

O que é trauma? Trauma é a resposta emocional a um evento terrível, como um acidente, estupro ou desastre natural. O choque e a negação são características típicas após um evento traumático. Reações de longo prazo incluem emoções imprevisíveis, flashbacks, relações tensas e até mesmo sintomas físicos, como dores de cabeça e náusea. Apesar desses sentimentos serem considerados reações normais, algumas pessoas têm dificuldades em seguir com suas vidas.

Há 4 tipos de reações de estresse traumático:

- **Revivência:** memórias, pensamentos, imagens, sentimentos, pesadelos, flashbacks e recordações repetitivas, recorrentes, involuntárias e intrusivas.
- **Fuga:**
 - Interna: fuga de memórias, pensamentos e sentimentos dolorosos.
 - Externa: lugares, pessoas ou objetos que despertam memórias, pensamentos ou sentimentos angustiantes relativos ou associados aos eventos traumáticos.
- **Hiperestimulação:** comportamento irritado ou rompantes de raiva, comportamento autodestrutivo ou imprudente, problemas de concentração, distúrbios do sono.
- **Pensamentos ou humor negativo.**

Se as reações descritas acima persistirem por mais de 1 mês, a criança será diagnosticada com Transtorno de Estresse Pós-Traumático (TEPT), de acordo com o Manual Diagnóstico e Estatístico, versão V (DSM-V). Em crianças e adolescentes, eventos traumáticos estão relacionados a ameaças à vida ou à integridade física da própria criança, ou à vida/integridade física de alguém importante para ele(a), especialmente seus pais ou outras pessoas diretamente responsáveis por ele(a).

Para classificar um evento como traumático, a avaliação de eventos com potencial risco à vida da pessoa inclui:

- Pensamentos sobre si mesmo, outros (especialmente pessoas diretamente responsáveis pela criança) e o mundo: 'É minha culpa, eu não posso confiar em ninguém, eu estou indefeso'.
- Sentimento insuportável de impotência, desamparo, medo, terror ou repulsa.
- Reação física intensa: palpitações, respiração acelerada etc.

6.2. Trauma em Crianças e Adolescentes

A interpretação e reação dos pais e/ou adultos a um evento específico é relevante e influencia a percepção da criança, especialmente quando este for dependente de adultos. Desse modo, a atitude dos adultos em relação à morte de um membro da família ou de um amigo pode influenciar a reação da criança ou adolescente. Um pai assassinado pode ser considerado um herói. Por outro lado, o jovem pode culpar seu pai e considerá-lo um covarde. A crença de que existe uma justificativa para a guerra pode amenizar os efeitos negativos em crianças e adolescentes. Além disso, o modo como os pais enfrentam os problemas e se comportam tem uma influência relevante na maneira como crianças e adolescentes lidam com uma situação de violência organizada.

Uma experiência traumática é um acontecimento cujos efeitos não são imediatamente incorporados às premissas básicas de um jovem sobre o mundo, pois esses eventos não fazem sentido do ponto de vista infantil (relativo à segurança, confiança em adultos etc.). Em outras palavras, as características extremas do evento não são o fator mais relevante. Na verdade, o aspecto mais importante é a maneira como esse evento desestrutura a interpretação de mundo da criança ou adolescente. O trauma implica uma mudança profunda na visão de mundo do jovem e na maneira como opera cotidianamente. Ao invés de se concentrar em preocupações e atividades normais, o foco principal da criança ou adolescente passa a ser em evitar que coisas ruins (ou outras coisas ruins) aconteçam.

A ilusão de que os pais são um porto seguro, algo necessário para o desenvolvimento saudável de uma criança ou adolescente, é desmantelada no caso de uma experiência traumática. Os pais não foram capazes de proteger a criança e/ou a si mesmos, e isso constitui uma ameaça ao desenvolvimento infantil.

Uma criança de até 12-13 anos de idade precisa dessa imagem dos pais como um porto seguro para que possa se sentir segura e explorar o mundo.

Abaixo estão alguns dos sintomas relevantes na estrutura da escuta:

1. Repercussões na memória

Problemas de concentração e absorção de novas informações associados a um trauma podem afetar a apresentação de uma criança ou adolescente durante uma escuta: inconsistências, falta de conhecimento sobre certas informações... Exposição reiterada a eventos traumáticos, aumentando a suscetibilidade do jovem à dissociação. A dissociação é descrita como 'uma descompensação das funções anteriormente integradas relativas à consciência, memória, identidade e percepção do ambiente'²³. Esse estado pode afetar os fatos que uma pessoa consegue lembrar ou sobre os quais consegue conversar. Evitar falar sobre memórias dolorosas, ou demonstrar indiferença ao mencionar esses fatos, é um mecanismo de defesa para lidar com reações fisiológicas e emocionais angustiantes associadas a um evento traumático de modo a impedir que essas experiências sejam revivenciadas. Esse tipo de relato sem emoção pode ser facilmente confundido com um sinal de que a história foi inventada.

2. Ansiedade de separação

Crianças traumatizadas podem sofrer de ansiedade de separação como forma de lidar com seus sentimentos de insegurança. Eles têm dificuldade em se separar de seus pais ou de outros adultos responsáveis. Por esse motivo, a boa prática de conversar com a criança ou adolescente sem a presença dos pais nem sempre pode ser implementada no caso de um jovem traumatizado, ou pode levar mais tempo. A exposição a um evento traumático implica um sentimento insuportável de impotência, desamparo, medo, terror ou repulsa. Essa ansiedade perdura e pode se manifestar na forma de um distanciamento. Desse modo, a criança ou adolescente não vai demonstrar seu sofrimento.

3. Instabilidade emocional

O trauma compromete a habilidade de regular emoções. Crianças ou adolescentes traumatizados geralmente são irritadiços e hipervigilantes. Rompentes de agressividade, especialmente em situações estressantes, ou comportamentos emocionais inconsistentes durante a escuta podem ser sinais de instabilidade emocional.

4. Vergonha/Culpa

Vergonha e culpa são duas reações emocionais associadas ao trauma e resultam em uma

relutância do jovem em fornecer informações e detalhes mais precisos sobre os eventos²⁴. Crianças e adolescentes, por serem leais aos seus pais, geralmente se calam em uma conversa sobre eventos traumáticos de modo a proteger os adultos responsáveis por eles. Instintivamente, esses jovens sabem - ou seus pais dão a entender (indiretamente) - que eles 'falharam' na tarefa de protegê-los. Eles também podem demonstrar um comportamento tácito por medo de humilhação ou estigmatização, especialmente nos casos em que o evento implica a violação de algum tabu. As crianças e adolescentes também podem optar por ajustar sua narrativa, deixando de fora detalhes possivelmente relevantes. Um sentimento de culpa específico é a culpa de sobrevivência: sentimento de vergonha ou culpa por ter sobrevivido a adversidades ou escapado com segurança enquanto outros não fizeram o mesmo.

5. Consequências da dissociação

Contar uma história sem emoção pode parecer um indício de uma história inventada, mas também pode ser um sinal da supressão de reações associadas ao evento original (para evitar revivenciar o trauma).

6.3. Como Lidar com o Trauma em uma Escuta

A prática clínica demonstra que as crianças traumatizadas em geral não relatam os acontecimentos até que as perguntas certas sejam feitas. Além disso, eles não revelam informações na frente de seus pais. Quando um jovem fala sobre um trauma, ele geralmente o faz sem emoção para se proteger da retraumatização.

'A **retraumatização** é um lembrete consciente ou inconsciente de um trauma passado que resulta na repetição do trauma inicial. Pode ser desencadeada por uma situação, atitude ou expressão, ou por certos ambientes que replicam a dinâmica (perda de poder/controle/segurança) do trauma original'.

1. **Dedique mais tempo** para criar uma relação de confiança com a criança ou adolescente usando os meios adequados.
2. **Não presuma** que o silêncio da criança ou adolescente é uma atitude não colaborativa.

Exemplo: Você pode dizer: *'Eu entendo que isso é difícil para você. Não tem problema se você chorar.'*

3. Preste atenção às suas próprias reações. Sua tarefa é coletar o máximo de informações do jovem para avaliar o pedido de proteção internacional. Portanto, não é fácil lidar com o silêncio, informações difusas ou incoerentes. A prática mostra que o entrevistador, de modo bem-intencionado, começa a escuta de maneira amigável usando perguntas abertas, mas no decorrer da conversa passa a fazer perguntas fechadas a um jovem silencioso em uma tentativa de extrair o maior número de informações possível. Por causa dessas perguntas, é natural que a criança ou adolescente se retraia ainda mais ou tente dar as respostas que ele(a) acha que o entrevistador quer ouvir (sugestionabilidade). Para evitar esse círculo vicioso, preste atenção aos seus próprios sentimentos e aceite 'o possível'. Ao escutar jovens traumatizados, é necessário equilibrar a tarefa de coletar informações com a responsabilidade de não causar danos à criança ou ao adolescente, o que exige aceitar uma representação difusa, incompleta e fragmentada dos fatos.

4. Aceite explosões emocionais e se adapte quando a criança ou adolescente demonstrar emoções.

5. Reaja de maneira calma, mas firme.

6. Em caso de retraumatização, faça com que a criança cite 7 coisas na sala ao mesmo tempo em que controla sua respiração. Depois, desvie a atenção por meio de uma brincadeira.

7. Quando conseguir criar uma relação de confiança, **faça perguntas sobre o trauma recorrendo à audição, à visão e às sensações da criança.**

8. Caso a criança ou adolescente demonstre sinais de desconforto, **passe para um tema neutro.**

Ponto a destacar:

- Um evento traumático está sempre relacionado com uma ameaça à vida ou integridade física da criança, ou à vida/integridade física de alguém importante para ele;
- Há 4 tipos de reações de estresse traumático: revivência, fuga, pensamentos ou humor negativo e hiperestimulação. Em crianças traumatizadas, essas reações se manifestam de modo variado;
- Crianças requerentes de proteção internacional estão sujeitos a vários fatores de risco, situação que aumenta a probabilidade de desenvolvimento de TEPT. Estabelecer uma boa relação de confiança com a criança traumatizada demanda mais tempo.

APÊNDICE I

LISTA DE VERIFICAÇÃO DA AVALIAÇÃO

Apêndice I: Lista de Verificação da Avaliação

Esta lista de verificação serve de orientação para todas as fases da escuta pessoal, inclusive as atividades realizadas antes e depois da escuta. O objetivo desta lista é facilitar a avaliação da escuta com ênfase em aspectos relacionados especificamente a criança. A lista apresenta os critérios relevantes para a condução de uma escuta de alta qualidade. Basta passar pela lista e marcar o campo do lado direito quando o respectivo critério for preenchido. Caso não consiga marcar todos os itens, recomendamos que reflita sobre os motivos para isso e pense em uma estratégia para melhorar seu desempenho na próxima escuta. Anote seus comentários no campo de “observações” fornecido no fim de cada seção.

Fase de preparação

- Estava bem preparado para a escuta (dossiê, informações do país de origem relativas a crianças (COI), contato com guardião etc.)?
- A sala da escuta estava bem preparada (configuração dos assentos, altura do assento da criança, brinquedos, atenção a necessidades especiais etc.)?
- Levei em consideração as necessidades especiais da criança durante minha preparação?
- Dediquei algum tempo para me preparar mentalmente antes de conhecer a criança?
- Instruí o intérprete sobre o caso, se necessário?

Conhecer a criança

- Cumprimentei a criança de maneira adequada e me apresentei, além de apresentar o intérprete?
- Dediquei tempo suficiente para conversar sobre assuntos neutros com a criança?
- Consegui estabelecer uma relação de confiança com a criança?
- Expliquei a criança por que estou tomando notas da conversa?

Fase de abertura

- Expliquei meu papel e o papel das outras pessoas presentes de maneira amigável (sem usar termos jurídicos e explicações complicadas etc.)?
- Expliquei o andamento da escuta de maneira adequada à idade da criança (lembre-se de que o procedimento de proteção internacional não deve ser explicado em detalhes para crianças mais jovens)?
- Ao introduzir uma narrativa livre, expliquei em detalhes o que queria saber?
- Estimulei a criança a falar livremente (emitindo sons de confirmação, usando linguagem corporal, mantendo contato visual, ouvindo ativamente, repetindo palavras-chave, elogiando a criança, reconhecendo as emoções a criança etc.)?
- Avaliei o nível de maturidade da criança e ajustei a escuta de acordo com o resultado?
- Verifiquei com frequência se a criança entendeu tudo que foi dito?
- Caso a criança tenha se mostrado insatisfeita com a avaliação de idade: Abordei o tema de forma a reestabelecer a confiança entre nós?

Fase de exploração

- Limitei o número de perguntas de esclarecimento ao mínimo necessário?
- Evitei fazer perguntas do tipo “por que”?
- Evitei perguntas sugestivas?
- Evitei fazer perguntas que levariam a criança a ‘trair’ a confiança de seus pais?
- Encerrei o assunto antes de introduzir um novo tema?
- Ao introduzir um novo tema, expliquei a criança o que queria saber e por quê?
- Usei perguntas adequadas ao nível de maturidade da criança?
- Especialmente para adolescentes acima de 12 anos de idade: Usei técnicas de questionamento para aprimorar a memória (estabelecendo uma comunicação nos três níveis - atividade, contexto e emoção - ou usando uma técnica de comunicação cognitiva)?
- Especialmente para adolescentes acima de 12 anos de idade: Explorei os temas de maneira estruturada usando a abordagem de funil?

Fase de fechamento

- Encerrei a escuta com um tema neutro e de maneira positiva?
- Consegui trazer a criança de volta para o presente?
- Expliquei de maneira amigável o que vai ocorrer após a escuta?
- Agradei a criança por sua colaboração?
- Menores de 12 anos de idade: Ofereci um pequeno presente à criança ao final da escuta?
- Especialmente para adolescentes acima de 12 anos de idade: Resumi os temas mais importantes e dei a oportunidade para o adolescente corrigir ou acrescentar algo?

Durante a escuta

- Falei em um tom amigável e demonstrei uma atitude amigável e aberta (sem braços cruzados, com contato visual, com expressão facial amigável etc.)?
- Usei uma linguagem amigável (frases curtas, ausência de termos complicados, linguagem adaptada à idade e maturidade da criança, linguagem não infantil etc.)?
- Mantive a calma durante a escuta?
- Prestei atenção às minhas próprias expectativas e preconceitos em relação à criança e sua história?
- Adotei uma atitude neutra e imparcial durante a escuta?
- Ouvi ativamente ao que a criança tinha a dizer?
- Consegui aceitar o silêncio, caso tenha ocorrido em alguns momentos?
- Consegui me comunicar de maneira empática?
- Consegui controlar minhas emoções durante a escuta?
- Fui receptivo a qualquer necessidade especial que tenha se tornado aparente durante a escuta?
- Usei brinquedos quando necessário?
- Incluí intervalos suficientes (lembre-se dos tempos médios de concentração das crianças de acordo com a faixa etária)?
- Prestei atenção ao modo como a criança estava se sentindo durante a escuta?
- Caso algum desafio tenha surgido, consegui enfrentar a situação e reestabelecer uma boa comunicação com a criança?
- Consegui lidar com as emoções da criança?
- Usei a metacomunicação, quando necessário?

APÊNDICE II

QUESTIONÁRIO

Apêndice II: Questionário

O Método de Comunicação Dialógica (D.C.M.) & Questionário (perguntas exploratórias e fechadas)

Escolha um tema da fase de narrativa livre. Apresente o tema para a criança e faça perguntas de acordo com a estrutura do funil.

Exemplo:

Você me disse que sua avó chamada avó tomou conta de você depois da morte de seus pais.

Pergunta aberta:

Por favor, fale mais sobre o período em que essa sua avó tomou conta de você.

Perguntas exploratórias:

Essa sua avó é a mãe de seu pai ou de sua mãe? Como você a conheceu? Onde você estava morando com essa mulher? Que outras pessoas moravam nesse lugar? Qual era a idade dessa mulher?

Perguntas emocionais e sensoriais:

Como você se sentia enquanto estava morando com essa avó?

Perguntas de múltipla escolha:

Um dia, essa avó lhe disse que você não poderia mais morar com ela. Isso aconteceu porque ela ficou sem dinheiro, ou porque ela estava muito velha para tomar conta de você, ou por algum outro motivo?

Perguntas fechadas:

Você frequentou a escola nesse período? Você tinha seu próprio quarto com essa avó? Você tinha que fazer tarefas para ela?

Resumo:

Depois da morte de seus pais, você passou a morar com sua vizinha e chamava ela de vó. Essa mulher cuidou de você por alguns anos até o dia em que disse que você precisava ir embora porque ela não tinha mais dinheiro. Eu entendi corretamente?

Temas sugeridos e perguntas fechadas e semifechadas

Crianças desacompanhados e autossuficiência

- Na escuta inicial, você disse que se mantinha por meio de*.
- Que atividades você realizava *fora do horário escolar?
- Como conseguiu esse trabalho?
- Você fazia esse trabalho de forma voluntária?
- Por quanto tempo fez esse trabalho?
- Qual era seu horário de trabalho?
- Você era remunerado por essa atividade?
- Que outros detalhes você pode me dar sobre o ambiente em que realizava essas atividades
- [empresa, produtos, prédio, ambiente, colegas, supervisores, possivelmente mapas]?
- Você conseguia sobreviver com essa renda?
- Caso contrário, o que fazia para manter o mínimo necessário para viver?
- Quem pagou por sua viagem?
- Você declarou que morava em*. [Informações sobre o endereço devem ser detalhadas; se necessário, continue a fazer perguntas sobre o ambiente onde morava].
- Você morava sozinho, ou com outras pessoas?
- Você precisava pagar para morar nesse local?
- Nesse caso, como você fazia esse pagamento?
- Como você conseguia comida?
- Onde lavava suas roupas?
- Como você recebia cartas?

Partido ou organização (política, étnica, religiosa, social, direitos humanos)

- Você já foi membro de uma organização política/religiosa/étnica/*?
- Qual é o nome oficial dessa organização?
- Qual é o nome dessa organização no idioma do seu país?
- Como você entrou em contato com essa organização?
- Por meio de quem você se tornou um membro?
- Por que escolheu essa organização?
- Quais são os objetivos da organização?
- Quem é o líder dessa organização?
- Quem formou essa organização?

- Quando essa organização foi formada?
- Aproximadamente quantas pessoas são membros dessa organização?
- É uma organização legal ou ilegal?
- Desde quanto essa organização foi proibida?
- Qual é a estrutura dessa organização?
- Qual era sua posição nessa estrutura?
- Quem era seu contato nessa organização?
- Você tinha algum contato com os líderes dessa organização?
- Quem eram os outros membros da sua divisão?
- Você sabe os endereços dessas pessoas?
- Como você fez contato com essa organização?
- Eles usavam pseudônimos? Por quê?
- Qual era seu pseudônimo?
- Quem falava nas reuniões do partido?
- Você era conhecido no seu país por causa de suas atividades?
- Eles mantinham um cadastro de membros?
- Você tinha um cartão de filiação a essa organização?
- Descreva esse documento.
- Você tinha um número de filiação a essa organização?
- O partido tinha uma sede?
- Descreva esse lugar. Qual era o endereço desse lugar?
- Essa organização publicava alguma coisa?
- Você já publicou alguma coisa?

Origem étnica

- Você pertence a que grupo populacional?
- Você pode nos dar mais informações sobre sua origem étnica?
- Qual é a estrutura do seu grupo populacional ('tribo principal, subtribo')?
- Quem é o líder do seu clã ou tribo?
- Quantas pessoas fazem parte do seu clã ou tribo?
- Sua tribo ocupa que área geográfica no seu país?
- Como é o relacionamento com outras tribos?
- Quais são os rituais e costumes?
- Você pode descrever alguma característica externa do seu grupo?
- Os membros desse grupo usam roupas especiais?
- Que tipos de acessórios esse grupo usa?
- Que nomes sucessivos e familiares são usados?

- A descendência é baseada no pai ou na mãe?
- Seu grupo celebra eventos/festas específicas?
- Qual é a atitude geral das autoridades/* em relação ao seu grupo?

Religião, crenças religiosas ou privacidade pessoal

- Qual é sua religião?
- Você pode descrever a maneira em que sua religião é pregada?
- Quais são as festas e rituais mais importantes da sua religião?
- Você pode nos contar alguma coisa sobre a história da sua religião?
- Sua religião é baseada em que eventos importantes?
- Qual é a religião pregada no local onde morava?
- Onde fica a igreja/mesquita/sinagoga/templo?
- Qual é o nome da igreja/mesquita/sinagoga/templo?
- Quem é o líder espiritual/pastor/chefe da igreja/mesquita/sinagoga/templo?
- O que acontece durante a cerimônia?
- Quem conduz a cerimônia?
- Que acessórios são utilizados durante a cerimônia?
- Que símbolos são usados na sua religião?
- Você pratica sua religião?
- Você vive de acordo com as regras da sua religião?
- Como sua religião influencia suas atividades do dia-a-dia?
- Com que frequência você vai à igreja/mesquita/sinagoga/templo?
- Para você, é muito importante ir à igreja/mesquita/sinagoga/templo?
- Você expressa sua religião no lugar onde mora?
- Você era bem conhecido? De que maneira?
- Você tinha algum contato com os (principais) líderes espirituais?
- Você já apareceu no noticiário/jornal?
- Como as autoridades ficaram sabendo sobre você?
- Como você se tornou religioso?
- Que motivos fizeram você se converter?
- Quando você se converteu?
- Você se converteu no país de origem ou depois de sair do seu país de origem?
- Você precisou fazer algum curso ou aula para se converter? Por quanto tempo?
- Você tem participado ativamente das cerimônias desde sua conversão?
- Você já enfrentou algum problema por causa de sua conversão?
- Você tenta converter outras pessoas? De que maneira?

- Que tipos de livros religiosos você possui?
- Qual é o conteúdo desses livros?
- Você pode dar mais detalhes sobre isso?
- Esses livros são proibidos?
- Você já enfrentou algum tipo de problema por ter esses livros?

Prisão/detenção/agressão/liberação

- Onde e quando você foi detido ou preso?
- Quem foi responsável pela detenção ou prisão?
- Você reconhece essas pessoas como membros de*? Eles estavam usando uniformes? Eles se identificaram?
- Quantas pessoas estiveram envolvidas na sua prisão?
- Eles tinham um mandado de detenção ou prisão?
- Qual foi o motivo da prisão?
- Eles informaram o motivo quando você foi preso?
- De que você foi acusado?
- Por que motivo você foi considerado um suspeito?
- As autoridades entraram na sua casa sem avisar/* para prendê-lo, ou tinham um mandado para entrar?
- Havia alguma testemunha presente quando você foi detido ou preso? Quem? O que aconteceu com essa(s) pessoa(s)?
- Eles detiveram alguma outra pessoa quando você foi preso?
- Você foi a única pessoa presa, ou outras pessoas na casa/* também foram detidas?
- Eles fizeram uma busca na casa? O que as autoridades encontraram?
- Eles levaram algum item incriminador?
- Você foi agredido quando foi preso? O que aconteceu?
- Quem agrediu você?
- Com que frequência você foi agredido?
- Você ficou com alguma lesão (permanente) como resultado disso?
- Você recebeu tratamento médico?
- De quem?
- Você foi internado em um hospital?
- Que hospital, em que endereço?
- Você sabe o nome do médico?
- Que tipo de tratamento médico você recebeu?
- Você ainda sofre com as lesões provocadas pela agressão? Que tipos de lesões?

- Essa agressão deixou alguma cicatriz?
- Eles agrediram alguma outra pessoa?
- Para onde você foi levado depois disso?
- Que veículo foi usado para isso?
- Você conseguiu acompanhar a rota? Por que não?
- Você foi interrogado? O que queriam saber?
- Você foi transferido depois?
- Você foi indiciado?
- Você foi levado a um tribunal? Que tribunal?
- Onde estava localizado esse tribunal?
- Qual era o nome(s) do juiz(es)?
- Você foi representado por um advogado? Qual era o nome do advogado? Você sabe o endereço do advogado? Você pode escolher o advogado ou ele foi designado por outra pessoa?
- Você foi condenado?
- Qual foi a pena imposta?
- Como você ficou sabendo da pena imposta?
- Outras pessoas também foram condenadas pelo mesmo crime?
- Elas receberam a mesma punição? Por que não?
- Você foi preso preventivamente? Em que endereço?
- Você pode descrever a prisão (quantos prédios, quantos andares)?
- Você ficou preso em uma cela?
- Você pode descrever a cela (tamanho, iluminação, água encanada, sanitário, janelas, porta)?
- Você ficou sozinho ou com outros presos?
- Quantos outros presos? Você sabe o nome dessas pessoas?
- Por que essas pessoas foram condenadas a prisão?
- Quais foram as penas impostas a essas pessoas?
- Você já conhecia algum deles?
- Que tipo de comida você recebeu?
- Quem fornecia a comida?
- Você podia sair da cela?
- Você podia receber visitantes? Onde? Com que frequência?
- Quem visitou você?
- Você recebia correspondência?
- Como era o programa na prisão?
- Como era a fiscalização na prisão?

- Você sabe os nomes dos agentes penitenciários ou de outros funcionários que trabalhavam na prisão?
- Por quanto tempo você ficou preso?
- Com que frequência você era interrogado?
- Por quem?
- Onde?
- Você foi agredido durante os interrogatórios? Por quem?
- Quando você foi liberado?
- Você foi oficialmente liberado ou fugiu?
- Foi estipulada alguma condição para sua liberação?
- A obrigação de se reportar a alguém foi imposta? A quem e com que frequência?
- Você sempre cumpriu a obrigação de se reportar?
- Você acha que sua prisão/obrigação de se reportar vai perdurar?
- Você pode explicar como conseguiu fugir?
- Quem ajudou na fuga?
- Como você entrou em contato com essas pessoas enquanto estava preso?
- Alguém pagou pela sua fuga? Quanto? A quem?
- Você obteve ajuda de alguém de dentro da prisão?
- Por que os funcionários ajudaram você a escapar?
- Para onde você foi depois de fugir?
- Você sabe se as autoridades procuraram por você depois da fuga?
- Quem o informou disso?
- Como essa pessoa teve acesso a essas informações?
- Como você entrou em contato com essa pessoa? Como essa pessoa ficou sabendo onde você estava?

Manifestações

- Quando a manifestação foi realizada?
- Onde a manifestação foi realizada?
- Por que você participou da manifestação?
- Qual era o objetivo da manifestação?
- Como ficou sabendo da realização da manifestação e do local onde ocorreria?
- Onde era o ponto de encontro antes da manifestação?
- Quem, que organização, organizou a manifestação?
- Você teve um papel especial na organização? Que papel?
- Você teve um papel especial na manifestação? Que papel?

- Ao desempenhar esse papel, você se diferenciou de algum modo dos outros manifestantes?
- Quantas pessoas participaram da manifestação?
- Os participantes carregaram cartazes?
- Que mensagens foram escritas nesses cartazes?
- Você carregou um cartaz?
- Que mensagem estava escrita no seu cartaz?
- A manifestação foi autorizada ou proibida pelas autoridades?
- As autoridades gravaram as manifestações?
- Alguém foi preso durante a manifestação? Por quem? Quantas pessoas foram presas?
- A manifestação foi interrompida? Por quem?
- A imprensa cobriu a manifestação?
- Nesse caso, quando, como e que veículo?
- Seu nome foi mencionado?

Discriminação (de gênero, étnica, religiosa, sexual)

- Você já enfrentou algum problema por causa de sua *?
- Você foi discriminado por causa de *?
- Por quê?
- Isso teve algum impacto na sua vida?
- De que modo?
- Que tipos de problemas enfrentou (físicos ou verbais, ameaças)?
- Quem provocou esses problemas (autoridades, população, rebeldes, milícia)?
- Com que frequência você enfrentou esses problemas?
- As ações que causaram esses problemas foram dirigidas a você especificamente, ou a todos os membros da *?
- Você pediu proteção das autoridades por ter sido tratado desse modo por *?
- Como as autoridades reagiram?
- Você fez alguma denúncia?
- Onde e a quem?
- Eles apresentaram algum relatório?
- Você tem algum documento que comprove isso?
- Por que não recorreu às autoridades?

Serviço militar obrigatório e deserção

- O seu país possui serviço militar obrigatório?
- Qual é o procedimento normal de alistamento no seu país?
- Qual é o período habitual de serviço militar obrigatório?
- Qual é o nome do exército?
- Qual é a estrutura do exército?
- Esse exército existe desde quando?
- Onde está localizada a sede do exército?
- Você pode descrever os diferentes tipos de uniformes?
- Você serviu no exército?
- Quando exatamente? Em que período?
- Quando foi recrutado? Você se lembra da data exata?
- Você serviu até que data?
- Quem o recrutou?
- Onde você foi recrutado?
- Em que cidade/vilarejo você teve que se apresentar? A que unidade?
- Quando ficou sabendo pela primeira vez que precisava se alistar?
- Como ocorreu a fase preliminar?
- Como você foi informado desses procedimentos? Por quem? Onde? De que maneira?
- Você tem algum documento que comprove isso?
- Onde estão esses documentos? Por que você não os trouxe consigo?
- Você foi examinado por um médico? Como foi esse procedimento?
- Onde exatamente você serviu? Em que cidade(s)? Em que quartel? Durante que período?
- Qual é o nome do quartel? O endereço? Cidade/vilarejo?
- Qual é o nome do comandante do quartel?
- Qual era sua patente?
- Qual é seu número de registro?
- Quais são os nomes da unidade, batalhão, comandante (da unidade), e dos outros oficiais em comando?
- Qual era o número da unidade?
- Quais eram as atividades da unidade? Você recebeu tarefas especiais?
- Qual era seu armamento principal? Tipo? Tamanho? Número?
- Qual era sua arma pessoal? Tipo? Tamanho? Número?
- Você tinha um passaporte militar/registro militar?
- Como obteve esse documento? Em que data? Onde foi emitido?

- Por quem?
- Descreva esse documento. Ele contém informações sobre o que? Você pode desenhar um exemplo?
- Você pode demonstrar que recebeu essas notificações de alistamento no serviço militar? Onde? Quando? Quantas?
- De quem?
- Onde estão essas notificações?
- Você participaria de uma guerra se a etnia não fizesse parte dela?
- Você se alistaria para o serviço militar no seu país se a etnia não tivesse uma influência nesse processo?
- Você se alistaria para o serviço militar se isso significasse que seu país teria paz?
- Por que você não quer lutar nesta guerra?
- Você não quer lutar contra um grupo específico?
- Qual é a probabilidade de você ter que lutar contra esse grupo específico?
- Qual é a probabilidade de você ser enviado para lutar contra esse grupo específico?
- Você seria obrigado a participar de um conflito condenado pela comunidade internacional no contexto do serviço militar obrigatório?
- Você se informou sobre serviços militares/civis alternativos?
- Você se informou sobre serviços não-militares?
- Como, quando, onde? Não? Por que não?
- Você sabe da existência de serviços militares alternativos? Por que não?
- Algumas pessoas são isentas do serviço militar obrigatório?
- Você é isento dessa obrigação?
- Por que não?
- Você perguntou sobre as possibilidades em uma instituição? Por que não?
- Qual é a punição em caso de recusa de prestar o serviço militar?
- Quais são as consequências?
- Você fez perguntas sobre isso? Por que não?
- Você ainda teria que se submeter a essas punições se voltasse para seu país?
- Como você sabe?
- Você levou isso em consideração quando saiu do país?
- As outras pessoas que se eximiram dessa responsabilidade serão punidas se retornarem, como você?
- Você é a única pessoa que seria punida por isso?
- Por que você seria punido e outros não?
- Essas punições são impostas a todos aqueles que conscientemente se recusarem a cumprir essas obrigações?

- Você receberá uma punição específica, ou esse tipo de punição é aplicado a todos os que se recusarem / desertarem?
- Existem outros tipos de punições?
- Como você sabe?
- Quando você desertou?
- Por que você desertou?
- Qual foi a causa de sua deserção?
- Qual é a punição para deserção?
- Quais são os argumentos usados para corroborar isso?
- Você estava ciente das punições antes de desertar?
- Como você foi informado dessas punições?
- Por que você prestou serviço militar no período em que serviu?
- Quais são as consequências?
- Você fez perguntas sobre isso? Por que não?
- Você ainda teria que se submeter a essas punições se voltasse para seu país?
- Como você sabe?
- Você levou isso em consideração quando saiu do país?
- As outras pessoas que se eximiram dessa responsabilidade serão punidas se retornarem, como você?
- Essas punições são impostas a todos os desertores?
- Você receberá uma punição específica, ou esse tipo de punição é aplicado a todos os desertores?
- Existem outros tipos de punições?
- Como você sabe?
- Você é a única pessoa que seria punida por isso? Por que você seria punido e outros não?

Crimes contra a humanidade / crimes de guerra

- Você já trabalhou para alguma unidade ou departamento de um órgão público, como, por exemplo, unidade do exército, serviço de inteligência, polícia, ministério ou outra autoridade pública? Em que unidade ou departamento você trabalhou?
- Qual era o nome exato da unidade/departamento ou do grupo para o qual trabalhou (e.g., nomes ou números dos regimentos e das forças armadas, também no idioma do país de origem)?
- Você era um membro ativo e consciente e/ou era empregado de uma organização/unidade/grupo? Você era muito ativo?

- Qual era seu cargo (atribuições, atividades, autoridade, responsabilidades) nessa organização/unidade/grupo?
- Qual era sua posição na hierarquia / você foi promovido (inclusive cargo no idioma do país, ano e motivo da promoção) nessa organização/unidade militar/grupo? Onde (em que cidade/vilarejo/distrito/província) trabalhou e em que período?
- Qual era a estrutura hierárquica da organização/unidade militar/grupo?
- Por que você foi contratado e/ou se tornou um membro da organização/unidade militar/grupo?
- Você já testemunhou situações em que oponentes foram torturados e/ou assassinados?
- Você tinha ciência de que a organização/unidade militar/grupo para a qual trabalhava realizava esses atos?
- Caso contrário, fez algum esforço para tentar descobrir por que a organização/unidade militar/grupo para o qual trabalhava realizava esses atos?
- Você matou ou agrediu alguém no desempenho de suas funções?
- Você realizou esses atos pessoalmente?
- Você já esteve presente durante a realização desses atos?
- Esses atos foram praticados sob sua responsabilidade como oficial sênior (autoridade superior e/ou responsável)?
- Quem agiu sob sua supervisão e/ou orientação?
- Você trabalhou com que outros oficiais sêniores?
- Você teve a possibilidade de impedir esses atos e/ou crimes, ou de se distanciar deles (na primeira oportunidade de fazer isso)?
- Você praticou atos militares, paramilitares ou terroristas?
- Em que período esses atos foram praticados?
- Você tem ficha criminal?
- Que tipo de crime cometeu?
- Quando cometeu esse crime?
- Você foi condenado por esse crime?

Perguntas quando há suspeita de tráfico de seres humanos

- Você pode escolher as roupas que iria levar?
- Você pode escolher os sapatos que iria levar?
- Você pode escolher as joias que iria levar?
- Você mesmo fez sua mala?
- Houve alguma reunião antes de sua saída do país de origem?

- Você recebeu algo de alguém?
- Você pode recusar o que foi oferecido?
- Você visitou um médico em alguma ocasião no seu país de origem?
- Você já foi examinado por um médico?
- Algum médico no seu país já prescreveu algum medicamento para você?
- Alguém já examinou seus dentes?
- Você usa sombra nos olhos?
- Você usa batom?
- Você usava sombra nos olhos no seu país?
- Você usava batom no seu país?
- Quem ensinou você a usar sombra?
- Quem ensinou você a usar batom?

Agente de Viagens / Contrabandista

- Quando você conheceu o agente de viagens?
- Onde (cidade/vilarejo) você conheceu o agente de viagens?
- Havia alguém com você quando conheceu o agente de viagens?
- O que o agente de viagens disse quando você o conheceu?
- Qual foi a proposta do agente de viagens?
- Você voltou a ver o agente de viagens depois do primeiro encontro?
- Quem organizou sua viagem?
- Quem pagou pela viagem?
- Você precisar ressarcir o valor da viagem?
- Você precisar ressarcir o valor da viagem de alguma outra maneira?
- A quem você deve pagar pelo valor gasto com a viagem?



mieux
migration EU expertise

www.mieux-initiative.eu

FUNDED BY THE EUROPEAN UNION



IMPLEMENTED BY

