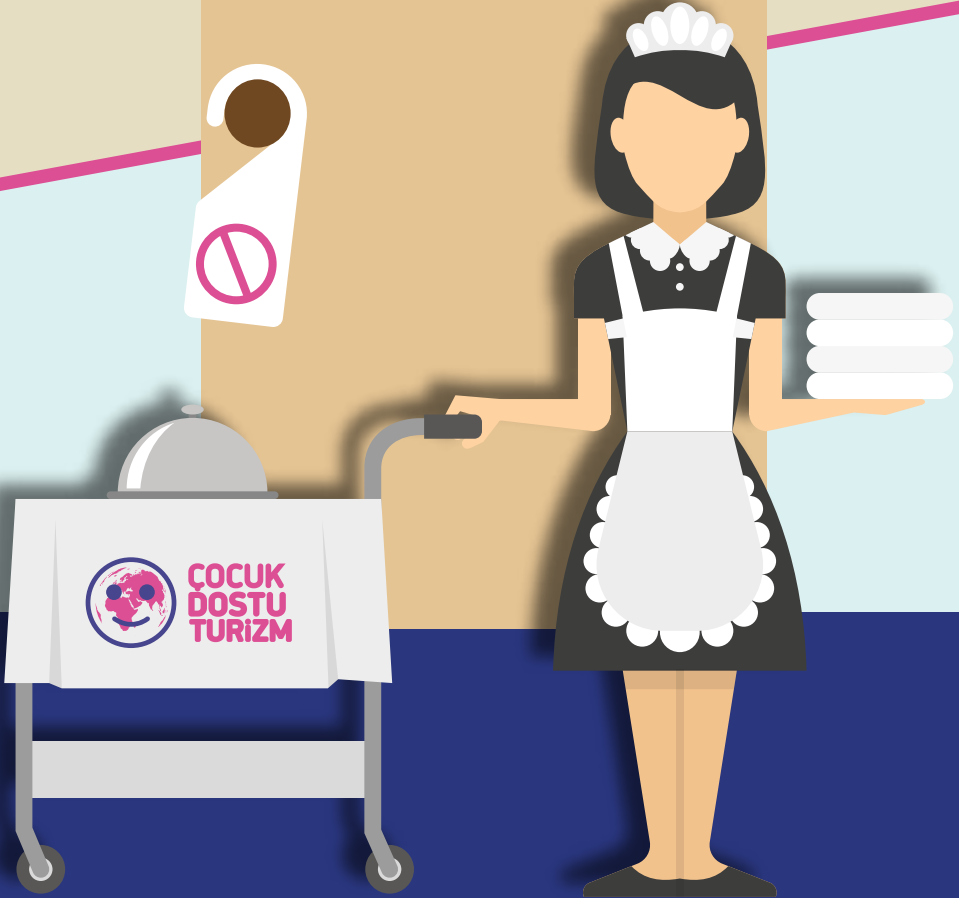




Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.

KONAKLAMA SEKTÖRÜNDE ÇOCUK HAKLARININ KORUNMASI OTELLERİN KAT HİZMETLERİ BÖLÜMÜ PERSONELİ İÇİN EĞİTİM NOTLARI



Hazırlayan: Nazlı Yıldırım Schierkolk

Mayıs 2019

Uluslararası Çocuk Merkezi

Bilkent Üniversitesi, Merkez Kampüs, Kütüphane Binası, 06800 Bilkent / Ankara

Tel : +90 312 290 23 66 Faks: +90 312 266 46 78

e-mail : bilgi@cocukdostuturizm.org

Bu yayın, Avrupa Birliği tarafından finanse edilen ve Uluslararası Çocuk Merkezi tarafından uygulanan "Çocuk Haklarına Saygılı Özel Sektör İş Birliğinde Seyahat ve Turizmde Çocukların Cinsel Sömürüsü ile Mücadele" projesi kapsamında üretilmiştir. Avrupa Birliği bu yayının içeriği ile ilgili olarak herhangi bir sorumluluk veya yükümlülük kabul etmez.

Çocuk Dostu Turizm

"Çocuk Dostu Turizm", turizm sektöründe çocuk haklarının korunması hedefi çerçevesinde çocukların her türlü şiddetten uzak, sağlıklı ve güven içinde olabildikleri oynayıp öğrenebildikleri turistik ortamların oluşturulmasını amaçlayan bir turizm anlayışıdır. Bu kapsamda turizm işletmeleri:

- Tesislerinde çocuğun sağlık, hijyen ve güvenliğini sağlayacak önlemler almalı;
- Çocukların sağlıklı gelişimine yönelik hizmetler sunmalı;
- Turizm istihdamı alanında çocuk haklarını korumalı;
- Turizmde çocukları şiddetin her türünden ve cinsel sömürüden korumalı;
- Personel ve müşterileri çocuk dostu turizm konusunda bilgilendirmeli;
- Çocuk odaklı toplumsal ve çevresel duyarlılık geliştirmelidir.



.....
: Bu Eğitim Notları otellerin kat hizmetleri bölümlerinde görevli personeli, çocuğun cinsel istismarı veya sömürüsü ile ilgili bir olay ile karşılaştığında veya şüphelendiğinde yapması gerekenler konusunda bilgilendirmeyi amaçlamaktadır.
:.....

Çocuk Cinsel İstismarı ve Sömürüsü

Çocuk Dostu Turizm'e yönelik en büyük risklerden biri çocukların turizm işletmelerinde cinsel istismar veya sömürüye uğramasıdır. Cinsel istismar bir çocuk ile yetişkin arasında, yaş veya gelişim bakımından orantısız sorumluluk, güven ve güç ilişkisi içinde olan iki çocuk arasında gerçekleşen her türlü cinsel faaliyet olarak tanımlanırken, cinsel sömürü çocuğun nakit, mal gibi maddi veya başka tür bir menfaat karşılığında cinsel amaçlı kullanılmasıdır (örneğin çocuğun fuhuşa itilmesi, pornografide kullanılması, cinsellik amaçlı satılması).

İstismarı Gerçekleştirenler/Sömürüde Bulunanlar

- Sadece erkekler değil, kadınlar da olabilir. Bu kişilerin tipik bir yaş aralığı ve medeni hali yoktur.
- Toplumun her türlü sosyal, ekonomik, kültürel kesiminden olabilirler.
- Seyahat başlangıcında cinsel istismar ya da sömürü amaçları olmasa da, uygun bir ortam oluştuğunda istismar veya sömürüde bulunabilirler.
- Ya da cinsel istismar veya sömürü amacı ile seyahat edebilirler.

Risk Altındaki Çocuklar

- Kayıp veya sokaklarda yaşayan,
- Irkı, etnik kimliği, cinsel tercihi, fiziksel veya zihinsel engeli sebebiyle ayrımcılığa uğramış,
- Mülteci, yalnız (refakatsiz) çocuklar,
- Aile içinde şiddet gören veya aileleri tarafından ihmal edilen çocuklar,
- Turizm bölgelerinde yoksulluk içinde yaşayan, eğitime erişimi olmayan çocuklar diğer çocuklara göre daha yüksek risk altındadır.

Şüpheli Uyandıran Durumlar

Yapılması Gerekenler

- Otelde konaklanan süre boyunca oda kapısında 'rahatsız etmeyiniz' notunun asılı olması ve/veya oda temizliğinin reddedilmesi
- Kat hizmetlilerinin oda temizliği sırasında
 - Aşırı alkol veya uyuşturucu kullanıldığına dair ibareler (boş şişeler, iğne vb.)
 - Sürekli kapalı halde kullanılan perdeler
 - Çok sayıda kullanılmış prezervatif
 - Pornografik materyal (dergi, fotoğraf, CD gibi)
 - Odada kalan kişi sayısından fazla sayıda pasaport, kimlik, bilgisayar vb.
 - Odada çocuk kalmadığı halde çocuk kıyafetlerinin olması
 - Profesyonel video kayıt ekipmanları (ışık, kamera, ses sistemi vb.) bulması
 - Belli bir odanın normalden çok daha sık havlu ve çarşaf istemesi
- Rahatsız etmeyiniz notu bir günden fazla asılı kalırsa kat hizmetlerinden sorumlu müdüre durum iletilir.
- Bu konuda kurumsal politikalar otelden otele değişebilmektedir. Bazı oteller rahatsız etmeyiniz notunun bir günden fazla asılı kalmasına izin vermemektedir. Böyle durumlarda gerekirse müşteriye cep telefonundan ulaşarak odanın temizlik amaçlı açılacağı bilgisi verilmektedir.
- Kat hizmetlileri şüpheli durumu detaylıca not eder, durumu sorumlu müdüre veya en yetkili personele bildirir.
- Daha sık ve fazla havlu ve çarşaf istenmesi tek başına bir şey ifade etmemekle beraber, cinsel istismar/sömürüden şüphelenilen durumlarda ek bir gösterge olabilir. Bu durumda alınan notlara bu şüpheli de eklenebilir.

Yukarıda belirtilen durumlarda kat hizmetleri personelinin alacağı notlar aşağıdaki bilgileri içermelidir.

- Oda numarası
- Şüpheliye yol açan ibareler (odada görülenler, misafir ile diyalog yaşandı ise izlenimler),
- Şüpheli durumun yaşandığı/karşılaştığı tarih ve saat
- Şüpheli durumla karşılaşan personelin adı soyadı

Suçüstü Durumlarda Yapılması Gerekenler

Cinsel istismarın/sömürünün teyit edildiği veya müdahale edilmediği takdirde gerçekleşeceğine dair kuvvetli şüphe duyulduğu andan itibaren:

1- Çocuk ile istismarcı asla yalnız bırakılmamalı, çocuk derhal emniyetli bir yere alınmalıdır.

- Eğer cinsel temas gerçekleşmişse polis ekipleri gelene kadar çocuk üstünü değiştirmemeli, yıkanmamalıdır
- Bu aşamada çocuğa şefkatle yaklaşılmalı, acil ihtiyaçları (yiyecek, tuvalet vb.) karşılanmalıdır.
- Böyle bir durumda çocuğa şefkat göstermek, destek olmak ya da sakinleştirmek gibi bir gerekçe ile dahi olsa sarılmak, öpmek, koluna girmek vb. şekilde fiziksel temastan kaçınılmalıdır.

2- Müdür ya da görevde bulunan en üst düzey yetkili tarafından en kısa zamanda polis¹ aranmalı, mağdurun çocuk olduğu özellikle belirtilmeli, mümkünse çocuk polisi ile görüşülüp, yetkililer gelene kadar ne yapılması gerektiği konusunda bilgi alınmalıdır.

3- Polis gelene kadar özel güvenlik görevlileri, yoksa otel personelinden bir veya iki kişi istismarcının kaçmasını engelleyecek önlemler alabilir.

- Ceza Muhakemesi Kanunu (CMK) 90. madde bir kişiye suçu işlerken rastlanması ve suçüstü bir fiilden dolayı izlenen kişinin kaçması olasılığının bulunması veya hemen kimliğini belirleme olanağının bulunmaması durumlarında herkese 'geçici yakalama' yetkisi vermektedir.
- Mağdur da istismarcı da mümkün olduğunca otel misafirlerinin yoğun olduğu bölgeden uzakta tutulmalıdır.

4- Polis gelene kadar olayın gerçekleştiği yer, delillerin bozulmasını veya kaybolmasını önlemek için olduğu gibi korunmalıdır. Olay odada gerçekleşiyse oda temizlenmemeli, odadaki telefon vb. araçlar kullanılmamalıdır.

¹ Turizm bölgesi jandarma bölgesinde ise 157 nolu hattan Jandarma aranmalıdır

5- Polise verilmek üzere bir olay kaydı tutulmalı, bu kayıta:

- Olaya karışan istismarcının kimlik veya pasaport bilgileri
- Mağdurun bilgileri
- Olayın gerçekleştiği yer, tarih, zaman
- Olayın gerçekleşme şekli
- Yalnızca makul şüphe nedeniyle bildirimde bulunulduğunda şüpheye neden olan durumlar hakkında detaylı bilgi
- Olaya müdahalede otelin nasıl ve ne kararlar aldığı, sorumlu müdürün bilgileri
- Otelin olaya müdahalesine dâhil olan personelin bilgisi yer almalıdır.

6- Polis ekipleri olay yerine geldikten sonra: Tutulan kayıtlar teslim edilmeli, geri kalan işlemlerde polisle tam bir işbirliği içinde olunmalıdır.

Otel tarafından yapılan müdahalelerin tek amacı acil durumlarda çocuklara koruma sağlamak ve mümkün olduğunca delillerin ortadan kalkmasını engellemektir. Bunun dışında otel çalışanları işlenen suç ne kadar ağır olursa olsun kendi başlarına delil toplamaya, istismarcıyı cezalandırmaya veya uygunsuz müdahalelerde bulunmaya kalkışmamalıdır. Bu tarz davranışlar hem kendi güvenliklerini tehlikeye atabilir hem de masumiyet karinesine aykırıdır.

Cinsel İstismar/Sömürü Durumlarında Çocuklarla İletişim

- Çocuğun şiddete maruz kaldığı ve/veya acil müdahale gerektiren vakalarda çocukla birebir iletişimde olan personel güven sağlamak adına önce kendini tanıtmalı ve ona nasıl yardım edebileceğini açıklamalıdır. Bu esnada olaydan haberdar olan diğer personel meraktan veya başka sebeplerle (iyi niyetli olsa dahi) çocukla görüştürülmemelidir. Çocukla iletişim kuran kişi, kendisi hakkında çok fazla kişisel bilgi vermemeye dikkat etmeli ve çocuğun o andaki ihtiyacına odaklanmaya çalışmalıdır.
- Özellikle cinsel sömürüye maruz kalan (fuhşa itilen, cinsel amaçlı satılan) çocuklar kolluk kuvvetlerinden çekinebilirler. Fakat yine de çocukla konuşurken tutulamayacak sözler (bir daha başına böyle bir şey gelmesine izin vermeyeceğiz, merak etme ailenin haberi olmayacak, polisi çağırmayacağız, olanları anlatmayacağız gibi) verilmemelidir.
- Çocuğun yaşadığı travma göz önünde bulundurularak olayı tekrar anlatmaya zorlanmamalı, olay hakkında fazlaca soru sorulmamalıdır. Çocuğun ifadesi yetkili makamlarca alınacaktır.
- Tüm bu süreç esnasında çocukla yaşına uygun, anlayacağı ve açık bir dille konuşulmalıdır.
- Çocuklar böylesi durumlar sırasında/sonrasında; zihinsel karmaşa, yoğun kaygı, öfke, şaşkınlık gibi durumlar yaşayabilirler. Bu duygu durumları da çocuğun o anda farklı tepkiler (yanlış bilgi vermek, var olan durumu abartarak anlatmak, iletişim kurmaktan kaçınmak, saldırgan davranışlar göstermek vb.) vermesine neden olabilir. Çocukların bu türden tepkilerinin, böyle bir durum için normal olduğu unutulmamalı ve söylediklerini ciddiye almayan veya çocuğa karşı yargılayıcı, suçlayıcı, öfkeli tutumlardan kesinlikle kaçınılmalıdır.



..... Bu eğitim notunda yer alan konularla ilgili daha ayrıntılı bilgi ve materyaller için www.cocukdostuturizm.org adresini ziyaret edebilirsiniz.

Bu yayın Avrupa Birliği finansal desteği ile üretilmiştir. Yayının içeriği sadece Uluslararası Çocuk Merkez'i'nin sorumluluğundadır ve Avrupa Birliği'nin görüşlerini yansıtmaz.

