



Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.



# KONAKLAMA SEKTÖRÜNDE ÇOCUK HAKLARININ KORUNMASI OTELLERİN ÖN BÜRO PERSONELİ İÇİN EĞİTİM NOTLARI



ÇOCUK  
DOSTU  
TURİZM



ULUSLARARASI  
ÇOCUK MERKEZİ



**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 ön büro birimlerinde görevli personeli çocuğun cinsel istismarı veya sömürüsü ile karşılaştığında ya da şüphelendiğinde yapması gerekenler konusunda bilgilendirmeyi amaçlamaktadır.*

# Turizmde Çocuk Cinsel İstismarı ve Sömürüsü

Çocuk dostu turizme yönelik en büyük risklerden biri çocukların turizm işletmelerinde cinsel istismar veya sömürüye uğramasıdır. Cinsel istismar bir çocuk ile yetişkin arasında, ya da 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.

---

*Türk yasaları çerçevesinde çocuğun cinsel istismarı ve sömürüsü suçtur. Bu suçlara dair makul şüphe duyulduğunda veya suça şahit olduğunda yetkili makamlara (polis, jandarma, savcılık) ihbarda bulunmak yasal olarak zorunludur. Ön büro görevlileri işleri gereği cinsel istismar veya sömürüye dair şüphe uyandıran birçok durumla karşılaşabilirler.*

*Aşağıdaki tabloda şüpheli durumlar ve yapılması gerekenler belirtilmiştir. Belirtilen şüpheli durumlar tek başına bazen bir anlam ifade etmemekle beraber, durum veya kişinin görevli personelin dikkatini çekmesi halinde şüphe çeken diğer etmenler ile birlikte değerlendirme yapılmalıdır.*

---

## Şüpheli Uyandıran Durumlar

Bir yetişkinin bir çocukla, kimlik belgesini ibraz etmeden, akrabası olduğunu belirterek otele giriş yapması

Çocuğun yetişkine benzemiyor olması, otele giriş saatinin gece veya tenha bir zamanda olması, yetişkinin check-in (otel kaydı) işlemleri için acele etmesi, çocuğun yaşını olduğundan büyük gösterecek şekilde giyinmiş/makyajlı olması istismar veya sömürüye dair şüpheli kuvvetlendirir.

Kimlik vermekten kaçınma / sahte kimlik

-Yetişkinin kendi kimliğini vermekten kaçınması veya kendisininkini verip çocuğununki vermek istememesi şüpheli bir durumdur.

-Çocuğun kimliğinin gerçek /orijinal bir kimliğe benzememesi ciddi şüpheli duyulması gereken bir durumdur.

Özellikle mülteci çocuklar için düzenlenen geçici koruma kimlik belgesinin evrakta sahteciliğe açık olabileceği unutulmamalıdır.

## Yapılması Gerekenler

• Kibar fakat net bir ifadeyle kayıt işlemlerinin yapılması için çocuğun kimliği istenir.

• Çocuklar da dâhil olmak üzere herkesin kimlik ibraz etmesinin yasal zorunluluk olduğu belirtilir (1174 sayılı Kimlik Bildirme Kanunu).

• Yanında kimlik olsun veya olmasın, çocuğun yaşının 18'den küçük olduğu çok açık bir biçimde belliyse veya oldukça muhtemelse, çocuğun saç, kıyafeti, makyajı itibarıyla fuhşa itildiğine dair göstergeler varsa bu durumda hemen harekete geçilmelidir.

■ Yetişkinin kimliği alınır.

■ Check-in (otel kaydı) sisteminde geçici anza bahanesi ile arka ofise geçilir, müdüre veya görevde bulunan en yetkili yöneticiye haber verilir. Müdür veya görevde bulunan en üst düzey yönetici yetkili mercilere ihbarda bulunur.<sup>1</sup>

■ Bu esnada yetişkin ve çocuk odaya alınmaz, lobide meşgul edilir, içecek ikram edilir.

Çocuğun kimliğinin verilmemesi üzerine otel prosedürü ve yasal zorunluluklar gereği kimliği olmayan kişiler için check-in (otel kaydı) işlemi yapılamayacağı net bir şekilde belirtilir. Bu durum karşısında müşteri başka bir otel için rezervasyon yapma talebinde bulunursa bu talep de kibarca reddedilir.

Çocuğun kimliği verildiği takdirde, şüpheli bir durum varsa, kimlik belgesi dikkatle incelenir; emin olamama halinde durum, müdüre veya otele bulunan en yetkili personele bildirilmek üzere not edilir.<sup>2</sup>

Yabancı çocuklar için (göçmenlik durumu dışında) mutlaka pasaport istenmeli, onun dışındaki kimlikler kabul edilmemelidir.

Çocuğun pasaportunun kendinde olmaması insan ticareti mağduru olduğuna işaret edebilir.

<sup>1</sup> Yetkili makamlara ihbarda bulunduktan sonra yapılması gerekenler için bir sonraki bölümde yer alan "Suçüstü veya acil durumlarda yapılması gerekenler" kısmına bakabilirsiniz.

<sup>2</sup> Yabancılar verilen kimlikler <http://www.goc.gov.tr/gecicikoruma/Pages/YabanciKimlikSorgulama.aspx> adresinden sorgulanabilir.

## Şüpheli Uyandıran Durumlar

## Yapılması Gerekenler

Çocuğun hal ve hareketleri

Yanında akrabası gibi görünmeyen bir yetişkinle otele gelen çocuğun korkak/ çekingen görünmesi, otel çalışanları ve üçüncü kişilerle göz teması kurmaması, konuşmaktan kaçınması, check-in (otel kaydı) yapılırken geride veya uzakta durması

Fuhşa itilen bazı çocuklar böyle durumlarda çekingenliğin tam tersine otel personeline flörtöz yaklaşabilir. Bu durumun çocukların fuhuşta kullanılması için bir gerekçe olmayacağı, çocuğun rızasına işaret etmeyeceği ve çocuğun mağdur olduğu unutulmamalıdır.

Çocuğun hal ve hareketlerini daha iyi gözlemek için mümkün olduğunca check-in (otel kaydı) işlemi yavaşlatılır, içecek ikram edilir, bu esnada nazikçe iyi olup olmadığı, (yaşını anlamak için) kaçınıcı sınıfa gittiği sorulabilir. Herhangi bir şeye ihtiyacı olursa resepsiyonu arayabileceği belirtilir.

Tercih ne yönde olursa olsun, yetişkin ve çocuğa en görünür yerdeki odalardan biri verilir.

Bagajsız ve/veya aynı şehirde ikamet eden yetişkin

Bagajı olmayan müşteriye nazikçe bagajının daha sonradan gelip gelmeyeceği sorulur, tepkisi gözlenir.

Bagajsız olmak ve/veya otelin bulunduğu şehirde ikamet ediyor olmak tek başına bir gösterge olmamakla beraber kuşku duyulan başka durumların varlığıyla birleşince bir anlam ifade edebilir.

Otel kaydı durumu dışında lobide amaçsızca duran, bekleyen çocuklar

Çocuk bir süre gözlenir. Tek başına beklemeye devam etmesi durumunda kibarca yaklaşip otel müşterisi olup olmadığı sorulur. Yardıma ihtiyacı varsa resepsiyonda istediği kişiye başvurabileceği söylenir.

Bir odaya olağan dışı saatlerde yetişkin misafirlerin gelmeleri, kısa süre sonra ayrılmalan

Gelen her misafirin kimliği alınır.

Misafir kabul edilen odada bir çocuğun olması durumunda eğer cinsel istismar/sömürünün diğer göstergeleri de mevcutsa derhal harekete geçilmeli ve durum müdüre veya görevde bulunan en yetkili yöneticiye haber verilmelidir.

Yukarıdaki durumlarda derhal müdahale gerektiren haller dışında müşteri ve çocuğun prosedürlere uygun olarak check-ini (otel kaydı) yapılır fakat yine de ön-büro görevlileri müdürlerine iletmek üzere şüpheli durum ile ilgili not almalıdırlar. Not aşağıdaki bilgileri içermelidir.

- Yetişkin ve çocuğun kimlik bilgileri
- Varsa, otele gelişte kullanılan aracın plakası
- Otele giriş tarihi ve saati, oda numarası
- Şüpheliye yol açan durum, durumun yaşandığı yer, tarih, saat
- Şüpheli durumla karşılaşan personelin adı soyadı





## Suçüstü veya Acil Müdahale Gerektiren 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 polis 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.**

#### 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 iş birliği 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 çağırılmayacağız, 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](http://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.

