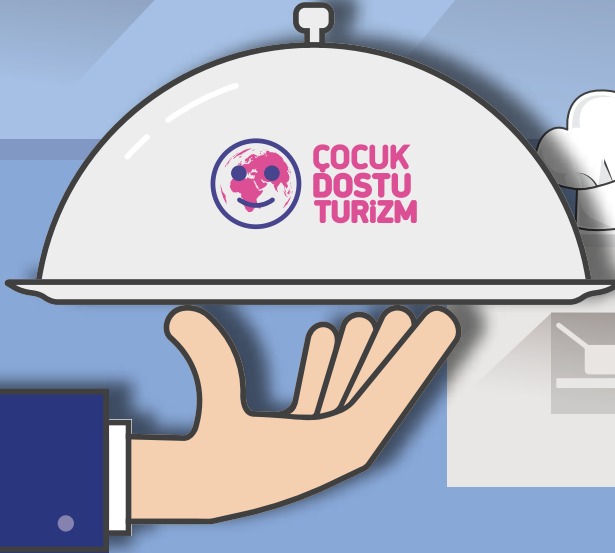




Bu proje Avrupa Birliđi tarafından finanse edilmektedir.

KONAKLAMA SEKTÖRÜNDE ÇOCUK HAKLARININ KORUNMASI OTELLERİN YİYECEK-İÇECEK 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 Birliđi 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 Birliđi 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 yiyecek-içecek 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.

Türk yasaları çerçevesinde çocuğun cinsel istismarı ve sömürsü suçtur. Bu suçlara dair makul şüphe duyulduğunda veya suça şahit olduğunda yetkili makamlara (polis, jandarma, savcılık) ihbarda bulunmak yasal olarak zorunludur. Restoran/bar/havuz barı personeli işleri gereği cinsel istismar veya sömürüye dair şüphe uyandıran birçok durumla karşılaşabilirler.

Yandaki 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

- Otelin restoran ve yemek alanlarında yemek yerine sürekli odaya yemek ve alkol istenmesi, yiyecek içecek geldiğinde odanın içi görünmeyecek şekilde kapıdan teslim alınması.
- Otelin restoran, havuz gibi alanlarında birinin bir çocukla/ çocuklarla normalden fazla ilgilenmesi, fotoğraflarını çekmesi; bir yetişkin ile çocuğun aralarında akrabalık ilişkisine benzemeyen hal ve hareketlerin olması
- Müşteri veya personelin otelde staj yapan çocuklara fazla derecede yakın ilgi göstermesi, cinsellik içeren şakalar yapması, odasına davet etmesi
- Otel barında bir süre yalnız bekleyen sonrasında bir yetişkin tarafından gelip alınan çocuklar/ gençler
 - Çocukların yanında cüzdan, telefon gibi kişisel eşyaların olmaması
 - Ürkek tavır sergilemeleri, göz temasından kaçınmaları,
 - Ortama, mevsime, yaşlarına uygun giyinmemiş olmaları
 - Buluştukları kişinin veya kişilerin yaşça büyük olması

Yapılması Gerekenler

- Bu tek başına bir gösterge olmamakla beraber, otel yönetimi tarafından şüpheli addedilmiş bir müşteri sürekli oda servisinden yararlanıyorsa bu durum not edilebilir.
- Oda servisi politikaları otelden otele farklı olmakla beraber odaya alkol servisi yapılırken odadaki çocukların kimliklerinin sorulması önerilen bir uygulamadır.
- Bu alanlarda çalışan ve böyle bir duruma şahit olan personel şüpheli durumu not almalı ve müdürüne iletmelidir.
- Not: Bir çocuğa cinsel anlamda dokunulması şüpheli uyandıran bir durum değil, acil müdahale gerektiren bir durumdur ve yapılması gerekenler bir sonraki kısımda anlatılmıştır.
- Böyle bir duruma şahit olan personel not almalı, bu davranışa maruz kalan stajyere böyle bir durumun normal olmadığı ve üst yönetime veya kolluk kuvvetlerine şikâyetinde bulunması gerektiği söylenir.
- Bu göstergeler; çocuğun fuhşa sürüklendiğine veya insan ticareti mağduru olduğuna işaret edebilir.
- Otelde böyle durumlarla karşılaşan personel not almalı ve müdürüne iletmelidir.

Yukarıda belirtilen durumlarda yiyecek-İçecek bölümünde çalışan personelin alacağı notlar aşağıdaki bilgileri içermelidir.

- Oda numarası / otel misafiri değilse kredi kartı bilgileri
- Şüpheli yol açan ibareler (odada /otel tesislerinde görülenler, duyulan diyaloglar, izlenimler),
- Şüpheli durumun yaşandığı 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- Müdürveyahut 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'nun (CMK) 90. maddesi 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 tutulmalıdır.. 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 hem de misafir ve diğer çalışanların güvenliklerini tehlikeye atabilir. Bu durum 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 öncelikle 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 Birliđi finansal desteği ile üretilmiştir. Yayının içeriği sadece Uluslararası Çocuk Merkez'i'nin sorumluluğundadır ve Avrupa Birliđi'nin görüşlerini yansıtmaz.

