



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmiştir.
This project is co-funded by the European Union and the Republic of Turkey.

AVRUPA BİRLİĞİ VE TÜRKİYE
ARASINDA SİVİL TOPLUM DİYALOĞU IV
**İNSAN TİCARETİ İLE
MCADELEDE SİVİL
TOPLUMUN GC PROJESİ**

**VAKA
YÖNETİMİ**

Hazırlayan
Güngör ÇABUK Proje Uzmanı

Ocak 2017-Antalya



AVRUPA BİRLİĞİ VE TÜRKİYE ARASINDA SİVİL TOPLUM DİYALOĞU IV

İNSAN TİCARETİ İLE MÜCADELEDE SİVİL TOPLUMUN GÜCÜ PROJESİ VAKA YÖNETİMİ

İnsan Ticareti ile Mücadelede Sivil Toplumun Gücü Projesi, Türkiye Cumhuriyeti ve Avrupa Birliği tarafından ortak finanse edilen Sivil Toplum Diyalogu Programı çerçevesinde gerçekleştiriliyor. Program, Türkiye ve Avrupa Birliği üyesi ülkelerden sivil toplum kuruluşlarının, ortak bir konu etrafında bir araya gelerek, toplumların birbirini tanımasını, karşılıklı bilgi alışverişini ve kalıcı diyalog kurmalarını sağlayan bir platform olarak geliştirildi. Programın teknik uygulamasından Avrupa Birliği Bakanlığı sorumlu olup, Merkezi Finans ve İhale Birimi ise Programın sözleşme makamıdır.

“Bu kitap Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti’nin mali desteğiyle üretilmiştir. Bu kitabın içeriğinden sadece Aile Danışmanları Derneği sorumludur ve hiçbir şekilde Avrupa Birliği, Türkiye Cumhuriyeti veya Avrupa Birliği Bakanlığı’nın görüşlerini yansıttığı şeklinde yorumlanamaz.”

Grafik Tasarım

Zeynep Aslan - m.zeynepaslan@gmail.com

Baskı

Pozitif Matbaa

Anadolu Bulvarı 145. Sokak No: 10/19 Yenimahalle - ANKARA

Tel: 0312 397 00 31

pozitif@pozitifmatbaa.com

İÇİNDEKİLER

İNSAN TİCARETİ İLE MÜCADELEDE SİVİL TOPLUMUN GÜCÜ PROJESİ İNSAN TİCARETİ MAĞDURLARI İÇİN VAKA YÖNETİMİ MÜDAHALESİ 5

Vaka Yönetiminde Planlı Değişme Sürecinin Aşamaları.....	11
Mağdur Tespit ve Mülakat Aşamasında Risk Değerlendirmesi.....	20
Olası sağlık riskleri	20
Olası güvenlik riskleri	21
İnsan Ticareti Mağdurlarının İhtiyaçları	23
Acil İhtiyaçlar	23
Orta dönem ihtiyacı.....	23
Uzun dönem ihtiyacı.....	23
İnsan Ticareti Mağdurları İçin Vaka Yönetiminin Aşamaları.....	26
İnsan Ticareti Mağdurlarıyla Çalışırken Dikkat Edilmesi Gereken Bazı Önemli Noktalar	27

İNSAN TÛCARETİ İLE MÛCADELEDE SİVİL TOPLUMUN GÛCÛ PROJESİ İNSAN TİCARETİ MAĞDURLARI İÇİN VAKA YÖNETİMİ MÛDAHALESİ

İnsan ticareti geçmişten günümüze gelen ve süreç içerisinde form değiştiren küresel bir sorundur. Aynı zamanda genellikle sınır aşan organize bir suçtur. Tacirlerin her geçen gün uygulamaya koyduğu yeni ve değişik yöntemlerle insan ticareti sorunu daha da karmaşık hale gelmektedir. İnsan ticaretinin kârlı bir suç çeşidi olmasının ve yaygınlaşmasının çeşitli nedenleri vardır. Kaynak ülkelerdeki sosyal çöküntüler, yasal boşluklar, kötü yönetim, suç gruplarının bu ülkelerde rahat faaliyet gösterebilmeleri, dünya genelinde insan ticareti suçunun tam anlamıyla bilinmemesi ve insan tacirlerinin aldıkları cezaların, elde edilen kâr

karsısında çok düşük kalması, dünyada yasa dışı işgücüne ve yasa dışı fuhuşa oluşan talep, suçun nedenlerindedir.

Nedenleri ve sonuçları bakımından incelendiğinde insan ticareti birbiri ile etkileşen pek çok nedenden kaynaklanmaktadır. Bu alanda üretilecek hizmet müdahalelerinde nasıl bir anlayış, nasıl bir hizmet sunma biçimi benimsemelidir? Bu sorunun cevabı konuya mağduru en güçlü biçimde destekleyecek olan “vaka yönetimi” anlayışıyla yaklaşmaktır.

Hizmetlerin karmaşıklığı ve insani hizmet programlarının genişlemesi nedeniyle, sosyal hizmette vaka yönetimi (case management), karmaşık ve pek çok problemi olan müracaatçıların zamanında ve uygun biçimde ihtiyaçları olan hizmetleri alabilmesine olanak veren hizmet sunumuna ilişkin bir yaklaşımdır.

Vaka yönetimi, müracaatçının gelişme ve değişme kaydetmesi için birbirinden farklı ve çeşitli hizmet ve profesyonel müdahalenin müracaatçı lehine düzenlenmesi, eşgüdümlemesi, uygulanması, izlenmesi ve değerlendirilmesini içerir.

Vaka yönetimi daha çok hizmetin verilmiş biçimiyle alakalıdır. Vaka yönetimi kaynakları etkin bir biçimde kullanarak verilecek hizmetin veya yürütülecek

çalışmanın daha nitelikli olmasını sağlar. Vaka yönetiminin çeşitli boyutlarını içeren derinliğine bir tanımı Barker (1999: 63) şu şekilde vermektedir. Vaka yönetimi; Müracaatçı yararına olmak üzere çeşitli kuruluş ve meslek elemanlarından alınacak hizmetleri planlama, ilgili hizmetleri arama ve izleme prosedürüdür.

Genellikle, müracaatçının temel sorumluluğunu bir kuruluş alır ve hizmetleri koordine edecek, müracaatçının savunuculuğunu yapacak ve bazen de kaynakları kontrol edecek, hizmetleri müracaatçı için üreten bir vaka yöneticisi atar. Vaka yönetimi ihtiyaçları farklı profesyoneller, kuruluşlar, sağlık bakımı hizmetleri ve insani hizmet programlarını gerektiren bir müracaatçının gelişimini izlemeyi de içerebilir.

Vaka yönetiminde zaman ve kaynakların en etkin biçimde kullanılması, hizmetin kalitesinin artırılması gözetilir. Vaka yönetimi kavramının anahtar noktası hizmetlerin, faaliyetlerin koordinasyonudur. Vaka yönetimi multidisipliner ve çok yönlü işbirliğini içinde taşımaktadır. Ayrı ayrı uygulayıcılar tarafından verilen hizmetlerin vaka yöneticisi tarafından profesyonel ve koordineli bir şekilde organize edilmesini ve yönetilmesini içerir. Vaka yö-

netimi bilgilerden çok daha fazla değer elde etme olanağını sağlar.

Vaka yönetiminde, verilecek hizmetlerin sunulma biçimini değerlendirerek ve düzenleyerek hizmet alan bireylerin gereksinim duyduğu hizmetlere en iyi biçimde ulaştırılmasını gözetir. Vaka yöneticisi gerekli mesleki bilgi ve deneyimin yanında sunulacak hizmete ilişkin kaynakları da iyi bilmelidir. Vaka yöneticisi müracaatçısıyla işbirliği içerisinde sunulabilecek en iyi hizmetin belirlenmesinde ve hizmetin ne şekilde kimler tarafından nasıl sunulacağına ilişkin yönetimi gerçekleştirir.

Müracaatçıların sahip oldukları sorunlar çoğu zaman farklı hizmet alanlarını ve kurumları ilgilendiren düzeyde ve çözümü uzun süreç isteyen boyutta olabilmektedir. Bu sorunların çözümünde kurumlar ve meslekler arası işbirliğinin ve birlikte hareket etmenin yanı sıra verilecek hizmetlerin sırası, zamanlaması ve aksatmadan verilmesi önem taşımaktadır. Toplumsal kaynakların insan ihtiyaçlarını karşılaması, bu kaynakların geliştirilmesi ve kaynaklara ulaşımın sağlanması için vaka yönetiminin nitelikli kılınması şarttır. Vaka yöneticisi kaynakların belirlenerek müracaatçıya ulaştırılmasını sağlar. Vaka yönetiminin amacı çeşitli kurum ve

kuruluşlar tarafından verilen hizmetin bütünlüğünün sağlanmasıdır.

İnsan ticareti, mağdurun emeğinin sömürüldüğü, hak ihlaline maruz kaldığı bir süreci içermektedir. Bu süreçte mağdur özgürlüğünden mahrum bırakılmakta, sömürülmekte, kazançlarına el konulmakta, her türlü şiddete defalarca maruz kalabilmektedir. İnsan ticareti mağdurunun ortaya çıkarılmasının güçlüğü nedeniyle insan ticareti mağduru bu süreç içerisinde aylarca hatta yıllarca kalabilmektedir.

İnsan ticareti mağdurlarına sunulan destek genellikle yetersiz kalmaktadır. Mağdurların tespitinin zor olmasının yanısıra tespiti sonrasında mağdura verilecek desteğin niteliksiz olması, yetersiz kalması, insan ticaretinin olumsuz etkisini arttırmaktadır. Mağdurların hayatlarını değiştirecek fırsatların yaratılması, yoksulluk, çaresizlik, bilgisizlik, güvensizlik durumlarının ortadan kaldırılması gerekmektedir. Bunların sağlanabilmesi yönetim, organizasyon, iletişim, ulaşım ve kaynakların iyi bir biçimde yönetilmesi ile ilişkilidir. Mağdurun tespiti sonrasında çok yönlü, birbirini izleyen müdahalelerin nitelikli olarak mağdura yönelik verilmesi gerekmektedir. Bu müdahale ve hizmetlerin nitelikli olarak sunulması, yönetil-

mesi vaka yönetiminin nitelikli bir şekilde yerine getirilmesiyle mümkündür.

Bu özellikleri şu şekilde ele alınabilir:

- İnsan ticaretinin küresel bir zeminde yer alması ve çoğu kez ülke sınırlarını aşan bir boyutunun bulunması,
- İnsan ticaretini gerçekleştiren ve bunu sürdürme amacı taşıyanların örgütlü ve planlı hareket etmesi,
- Mağdurların fark edilmesinin ve ortaya çıkarılmasının güç olması,
- İnsan ticaretinin güvenlik, adalet, sağlık sistemleriyle doğrudan ilişkili olması,
- İnsan ticaretinin gerçekleşmesine zemin hazırlayan ortamlarda sosyal problemlerin yer alması.

Sosyal hizmet, bireylere, ailelere, gruplara, örgütlere, topluluk ve topluma yönelik mesleki müdahalelerini sosyal refaha ilişkin sorun ve ihtiyaçlar çerçevesinde yerine getirmektedir. Sosyal hizmetin kendi kendilerine yardım etmeleri noktasında yardım ettiği birey, aile, grup, örgüt, topluluk ve toplumların sorun ve ihtiyaçları çeşitlilik ve karmaşıklık arz etmektedir. Bu durum insan ticareti alanında da böy-

le bir özellik göstermektedir. İnsan yaşamında psikolojik ve toplumsal boyut son derece önemli yer tutmaktadır.

Vaka yönetimi, karmaşık ve pek çok problemi olan insan ticareti mağdurlarının zamanında ve uygun biçimde ihtiyaçları olan hizmetleri alabilmesine olanak veren hizmet sunumuna ilişkin bir yaklaşımdır. Bu anlamda vaka yönetimi, hem hizmetin etkililiğini arttıracak; hem de hizmet alanların karşılanamayan ihtiyaçlarını karşılamalarına olanak sağlayacaktır. İnsan ticareti alanında vaka yönetimi temelli bir yaklaşım benimsenmediği takdirde, mağdurlar, tespit aşamasından, idari ve adli süreç, koruma ve geri dönüş aşamalarına kadar kendilerine sunulan hizmet noktasında farklı farklı kişi ve kurumların sunduğu hizmetlerden etkili bir biçimde yararlanamayacak, sorun ve ihtiyaçlarına bir bütün olarak yaklaşamayacak, kurumların hizmet usul ve yöntemleri mağdurları olumsuz yönde etkileyecektir.

Vaka Yönetiminde Planlı Değişme Sürecinin Aşamaları

1. Başlangıç/İlişki kurma (Engagement): Müraaatçı ile tanışılır, çalışma başlatılır, probleme odaklanılır.

2. Değerlendirme (Assessment) Müracaatçının güçlerini/ ihtiyaçlarını/ risklerini belirlemeye dönük, bilgi toplama, analiz etme ve yorumlama sürecini içerir.
3. Planlama (Planning) Müracaatçının ihtiyacını karşılamaya dönük ne yapılacağı somutlaştırılır. Amaçlar belirlenir ve müracaatçı ile anlaşma yapılır.
4. Uygulama (Implementation) Vaka yöneticisi ve müracaatçı belirlenen amaçlar doğrultusunda planı hayata geçirir.
5. Son değerlendirme (Evaluation) Belirlenen amaçlara ulaşıp ulaşılmadığı değerlendirilir.
6. Sonlandırma (Termination) Mesleki ilişki sonlandırılır.
7. İzleme (Follow-up) Müracaatçı bir süre izlenir, yeni bir problem ya da ihtiyaç durumunda tekrar kendisiyle mesleki ilişki başlatılarak ilk aşamaya dönülür.

Süreçte görüldüğü gibi, **başlangıç aşaması** vaka yöneticisi ile müracaatçının ilk kez temas kurduğu aşamadır. Mağdurla ilk temas telefonla olabileceği gibi, ev ve çevre ziyareti, kurumun, kuruluşun ya da meslek elemanının yönlendirmesi veya havale etmesi ile de olabilir. Bu ilişki, her iki tarafın uzmanlıklarını birleştirdiği bir ortaklığı içerir.

Bu aşamada probleme odaklanılır ve müracaatçının problemi nasıl gördüğü ele alınır. Bu aşamada vaka yöneticisi müracaatçısı ile geliştireceği mesleki ilişkide sözlü ve sözsüz iletişim becerileri büyük önem taşımaktadır. Müracaatçı ile samimi, sıcak ve empatik bir ilişki güven ilişkisinin temelini oluşturur. Kurumun/kuruluşun müracaatçının ihtiyacını karşılama konusundaki durumu analiz edilir.

Müracaatçıya hizmet sunumu ile ilgili bilgi verilir, yardım sürecine organize edilir. Çalışmanın içeriği (görüşmeler, yapılacaklar vb.) konusunda bilgi verilir. Müracaatçıya ilişkin ilgili evrak ve belgeler düzenlenir. Bu aşamada önemli olan karşımızdaki müracaatçının insan ticareti mağduru olup olmadığı konusunda tanımlama ve ayırım yapabilmektir. İnsan ticaretinin farklı tipleri, farklı mağdurları yaratır. Aynı tip insan ticareti biçimi, yer (bölge vb.) açısından farklılıklar içerebilir. Bir bireyin insan ticareti mağduru olup olmadığını tanımlamak zordur. Bu açıdan bazı genel göstergelere bakmak bu tanımlamayı kolaylaştırır. Ancak bu göstergeler, araştırma ve uygulama için bir başlangıç noktası sağlayabilir. Bu açıdan karşılaşılan müracaatçılarla ilgili her bilgi ve gösterge dikkatle gözden geçirilmelidir. Ayrıca, göstergeler vakadan vakaya farklılaşabilir.

İnsan Ticaretinin Tüm Sömürü Biçimlerinde Ortak Olabilecek Genel Göstergeler (Cinsel Sömürü, Emek Sömürüsü, Ev Hizmetleri, Çocuk ticareti vb.):

- İşin doğası ve şartları hakkında doğru olmayan vaatlerle kandırılarak işe alınmış olması,
- Hedef ülkeye giderken pasaport, uçak bileti gibi giderlerin çalıştıranlar/sömürenler tarafından karşılanmış olması,
- Kaynak ülkelerin birinden geliyor olması/ kaynak ülkelerden birinin vatandaşı olması,
- Yoksulluk ya da yaşam standartlarının altında yaşıyor olması,
- Genelde insanlardan yararlanılmak için kullanılan ya da bu yerlerle bağlantılı olan yerlerde bulunmuş olması,
- Aileleriyle ve yakın çevreleriyle ilişkilerinin veya etkileşiminin sınırlı olması ya da hiç olmaması,
- Yerel dili bilmiyor olması,
- Pasaport, kimlik, seyahat gibi belgelerinin sahte olması ve bu belgelerle ilgili yetkililere teslim edileceği ile ilgili tehdit ediliyor olması,
- Pasaport, kimlik ve/veya seyahat belgelerinin, başkaları tarafından tutulmuş/tutuluyor olması,

- Kendisine, ailesine, yakın çevresine ve/veya sevdiklerine karşı şiddet uygulanmış ya da şiddet uygulanacağına dair tehdit edilmiş olması,
- Yetkililere karşı güvensiz kılınmış olması,
- Yetkililere teslim edilmeye tehdit edilmiş/ediliyor olması,
- Hareketlerinin doğrudan ya da dolaylı kontrol ediliyor olması,
- Kendi durumunu başkalarına anlatmaktan korkuyor olması,
- Kendisi için konuşmasına izin verilmemesi ya da konuşamıyor olması/ üçüncü kişilerin orada olması,
- Yetkililere karşı güvensiz kılınmış olması,
- Yetkililere teslim edilmeye tehdit edilmiş/ediliyor olması,
- Hareketlerinin doğrudan ya da dolaylı kontrol ediliyor olması,
- Bağımsız konuşamıyor, bağımlı davranış sergiliyor olması,
- Ev ya da iş adresini bilmiyor olması,
- İş yerinde ya da yaşam yerindeki çıkışlarda yüksek güvenlik önlemlerinin olması (örneğin: ışık geçirmeyen pencereler, tahta çakılarak

- kapatılmış pencere ve kapılar, iğneli teller, güvenlik kameraları vb.),
- İş, yemek, ulaşım ve barınma gibi konularda işvane bağlı olması, bu konularda ödeme yapmaya zorlanmış olması,
 - Hikâyesinde tutarsızlık olması,
 - Hakaret, taciz, tehdit ve/veya şiddete maruz kalmış olması.

Değerlendirme aşaması, probleme ilişkin bir anlayış kazanma çabasını içerir. Problem nasıl ortaya çıkmıştır? Nasıl çözülebilir? Neler değiştirilebilir? Gibi sorulara yanıt aranır. Ayrıca mağdur için acil risk durumu var mıdır? Bu yanıtları verebilmek için etraflı bir veri toplama önemlidir. Müracaatçı çevresi içinde düşünülerek ihtiyaçlar belirlenir ve ihtiyaç doğrultusunda veriler toplanır. Bu veriler, görüşmeler, ev ve çevre ziyaretleri, var ise ilgili kayıtlar ve raporlar, çeşitli testler, ölçekler, soru kâğıtları vb. yoluyla toplanır.

Değerlendirme temelde üç düzeydedir:

- Mikro düzeyde müracaatçının bireysel özellikleri (becerileri, kişilik özellikleri, başarılı yönleri, motivasyonu, ruhsal sağlığı vb.);
- Mezo düzeyde içinde yaşadığı gruplar ve ilişkileri (ailesi, arkadaş grupları, çevrede benzer yaşantı içindeki gruplar vb.);

- Makro düzeyde müracaatçının ihtiyaçları ile ilgili toplumda yer alan mevzuat, uygulamalar ve hizmetler değerlendirilir. Bu durum bir bakıma, müracaatçının çevresini de içine alacak biçimde ihtiyaçlarının neler olduğuna ve nasıl karşılanacağına ilişkin yapılan bir analizdir.

Değerlendirme aşamasında ihtiyaç veya problem açık bir biçimde ifade edilir. Müracaatçı sisteminin ne olduğu açık bir biçimde tanımlanır. Müracaatçının güçleri, becerileri, özellikleri tanınmaya çalışılır. Çevresiyle etkileşimleri analiz edilir. Değerlendirmenin en önemli yönü, müracaatçı ile ilişkinin kurulmasından başlayarak izleme aşamasını da içerecek biçimde sürmesidir. Bir başka deyişle, değerlendirme her yeni bilgi girişi ile yapılmaya devam edilir; yeni bilgi planın ve amaçların değişikliğini getirir; plandaki değişiklik müdahaleyi (uygulamayı) değiştirir. Her müracaatçının ihtiyaçları, özellikleri ve koşulları ile biricik olduğu, her biri için ayrı bir çalışma ve uygulama planının gerekli olduğu unutulmamalıdır.

İnsan ticareti mağdurlarına ilişkin yapılacak değerlendirmede mağdurun durumunu (fiziksel, sosyal ve ekonomik durumu, damgalanma, benlik saygısı vb.) değerlendirirken veri toplama ve bu verilerin

gizliliği çok önemlidir. Mağdurun, ekolojik çevresinin de (ailesi, arkadaşları vb.) değerlendirilmesi gerekir. Problemler tanımlanırken, mümkün olduğunca vaka yöneticisinin yanında mağdurun ve mağdur için önemli kişilerin (ailesi vb.) problemi nasıl gördüğü de irdelenmelidir. Problemler tanımlanırken, mağdurun madde bağımlılığının ve psikolojik rahatsızlıklarının varlığı, çocukluk travmaları gibi faktörler problemlerin tanımlanmasını zorlaştırabilir.

İnsan ticareti mağdurlarına ilişkin değerlendirmede, ihtiyaçlar veya problemler kadar **risk değerlendirmesi** ayrıca önem taşır. Risk, potansiyel tehlikenin ve sonuçlarının gerçekteşmesi ihtimalidir. İnsan ticaretinde yapılan risk değerlendirmesi; tehlikenin ne olduğuna; azaltılması, ortadan kaldırılması ve mağdurun korunması için ne tür önlemler alınması gerektiğine ilişkin bir karar verme sürecini içerir. İnsan ticaretinde risk, mağdur ve çevresindekilerin güvenliğinin sağlanması ve korunmasına; yürütölen soruşturmanın bütönlüğüne (deliller, beyanlar vb.) ilişkin bir tehdidin varlığıdır. Risk değerlendirmesi, her vakanın biricikliği gözetilerek o vakaya özgü yapılır.

Ülkemizde insan ticareti mağdurlarına yönelik risk analizi yapılırken şu üç temel başlık dikkate alınmalıdır:

- Suç Örgütlerinin zarar verme potansiyeli,
- Mağdurun içerisinde yaşadığı toplum ve ailesi,
- Mağdurun psiko-sosyal durumu.

Dikkat edilmesi gereken hususlar:

- Risk değerlendirmesi yeni olaylara ve gelişmelere bağlı olarak sürekli yenilenmelidir.
- Risk analizi süreçlerinde mağdurun görüşüne mutlaka başvurulmalıdır. Unutulmamalıdır ki, Mağdur içerisinde yaşadığı toplum ile aile değerlerini, danışandan daha iyi bilir.
- Risk durumları ile ilgili form geliştirilmeli ve mağdurun kendisi ya da işlemleri ile ilgili kurumlara yürütülen çalışmalarda risk içeren form da gönderilmelidir.
- Suç örgütleri tarafından mağdura yönelik güvenlik riski olup olmadığı kollukla işbirliği içerisinde hazırlanmalıdır. Burada mağdurun beyanı da çok önemlidir.
- Suç örgütlerinin hem mağduru, hem de mağdura hizmet veren kurumlara zarar verme olasılığı ayrıca değerlendirilmelidir.

Mağdur Tespit ve Mülakat Aşamasında Risk Değerlendirmesi

Erken Risk Değerlendirmesi: Mağdur olduğu varsayılan kişinin acil tıbbi müdahale ya da güvenlik riski ihtiyacı olup olmadığının değerlendirilerek önlem alınmasıdır. Burada risk listesi sağlık ve güvenlik olmak üzere iki grupta toplanmıştır.

Olası sağlık riskleri:

Fiziksel sağlık belirtileri (baş ağrısı, yorgunluk, baş dönmesi, mide ya da karın ağrısı, dermatit, görme problemleri, soğuk algınlığı, solunum problemleri, diş ağrısı gibi).

Ruh sağlığı belirtileri (bellek sorunları, sık ağlama, kaygı, öfke, stres bozukluğu, düşmanca duygular, saldırganlık, kendine zarar verme, intihar düşünceleri veya girişimleri, Travma sonrası stres bozukluğu gibi belirtiler).

Devre dışı bırakma veya yüksek riskli durumlar (kalp hastalıkları, epilepsi, astım gibi).

Bulaşıcı hastalıklar (cinsel yolla bulaşan hastalıklar dâhil olmak üzere tüm bulaşıcı hastalıklar).

Bağımlılık (alkol, uyuşturucu, kumar gibi) ve

Sağlıkla ilgili değerlendirilebilecek diğer göster-
geler.

Olası güvenlik riskleri:

Mağdurun **içinde** bulunduğu zamana veya **gemi-
ře** ilişkin güvenlik endişelerinin yanısıra kendisine,
ailesine, arkadaşlarına veya tanıdıklarına yönelik
tehdit ya da güvenlik riskleri;

Ayrıca mağdurun hedef veya menşei ülkeyle ilgili
korkuları, kaygıları ve tespit edilen diğer göster-
geler.

Planlama aşamasında problemlere odaklanılır,
ncelik sırasına konur, her problem için mda-
hale düzeyleri belirlenir. Problemler ihtiyaçlara
dönüştürülür, ihtiyaçlar doğrultusunda amaçlar,
bu amaçlara ulaşma yolu belirlenir. Müracaatçı
sistemi ile bu amaçlara ulaşma ve her iki tarafın
sorumlulukları konusunda sözlü ya da yazılı an-
laşma yapılır. Planlama ve dolayısıyla anlaşmada
kimin, neyi, ne zaman ve nasıl yapacağı açıkça be-
lirlenmiş olmalıdır. Bu içerik bir bakıma, planlı de-
ęiřmede yer alacak eylem sistemi ile ilgilidir. İnsan
ticaretinde mağdurun kendi kararını kendisinin
vermesi (self-determinasyon) ilkesi çok önemlidir.
Vaka yöneticisi yol gösterir ancak kararı müracaat-
ı verecektir. Ancak müracaatçının kendi kararını

vermesi konusunda yetkinliği yoksa (ruh sağlığı vb. nedeni ile sağlıklı karar vermesi konusunda yaşanan sorunlar, çocuk olması vb.) bu konuda vaka yöneticisi karar verebilir. Ancak her şekilde müracaatçının sürece ve karara katılımı önemli ve gereklidir. Görüşü alınmalıdır. İnsan ticareti mağdurlarının problemlerini öncelik sırasına göre belirlemede (acil ihtiyaçlar en kısa zamanda giderilmelidir) Vaka yöneticisi, yardım sağlayan diğer örgütlerin düşüncesini de ele almalıdır. Problem çözmede kullanılacak kaynak ve olanaklar analiz edilmelidir.

Burada üç ana alana bakılabilir. Bu kaynaklar, aynı zamanda gç alanlarını oluşturabilir:

- Mağdurun kendisi (Mağdurun sahip olduğu kaynaklar (kişisel özellikler, eğitimi, güçleri, sağlığı vb.)
- Yardım sağlayan kurumların/kuruluşların kaynakları
- Mağdur için önemli olan kişiler (ailesi vb.)

İnsan ticareti mağdurlarının ihtiyaçları ve sunulacak hizmetler üç grupta ele alınabilir. Bu hizmetler sunulurken, Vaka yöneticisi insan ticareti, insan davranışı ve psikolojisi, travma, kriz durumu, istismarın bireyler üzerindeki etkileri vb. bilgilerini; görüşme, örgütleme, koordinasyon, vaka yöneti-

mine ilişkin becerilerini kullanır. Mesleki değerler ve farklılık mesleki uygulamasının diğer önemli parçalarını oluşturmaktadır.

İnsan Ticareti Mağdurlarının İhtiyaçları

Acil İhtiyaçlar:

- Güvenlik
- Temel İhtiyaçlar (yiyecek, içecek, giyim vb.)
- Acil tıbbi ve psikolojik ihtiyaçlar
- Güvenli barınma
- Hukuki yardım
- Ana dilinde bilgilendirme

Orta dönem ihtiyacı:

- Psikolojik desteği de içeren sağlık bakımı
- Kişisel belgelerine (pasaport vb.) ulaşmaları için hukuki yardım
- Süreçte ortaya çıkabilecek ihtiyaçlara dönük hukuki yardım
- Normal hayatına tekrar dönmesi için (bütünleşme) destekleme

Uzun dönem ihtiyacı:

- Tıbbi ve hukuki yardımın sürdürülmesi

- Finansal destek
- Eğitim desteği
- Meslek edindirme ve beceri geliştirmeye dönük eğitim
- Aileyi destekleme

Uygulama aşamasında belirlenen amaçlar doğrultusunda plan hayata geçirilir. Bu evrede Vaka Yöneticisinin bilgi ve becerileri özellikle önemlidir. Değerlendirme devam ettiği için her yeni bilgi ya da durum değişikliği planın tekrar gözden geçirilmesini ve düzenlenmesini gerektirir.

İnsan ticareti mağdurlarıyla yapılan uygulamalarda, her zaman yeni bir bilgi, risk, ihtiyaç vb. ile karşılaşılabilir. Bu durum değerlendirmenin sürekliliğinin önemini ortaya koyduğu gibi, planlama ve uygulamadaki değerlikleri ortaya çıkarır.

Son değerlendirme aşamasında, yapılan uygulama belirlenen amaçlar doğrultusunda gözden geçirilir, amaçlara ulaşılma durumu değerlendirilir. Bu konuda sorun var ise tekrar değerlendirme aşamasına dönülerek eldeki veriler gözden geçirilir; yeni veri toplanabilir. Her yeni bilgi yeni bir değerlendirme yapmayı gerekli kılar. Bu değerlendirmede çeşitli değerlendirme teknikleri kullanılır. Bunlardan bazıları bilimsel araştırma desenleri,

amaca dönük ölçmeyi kolaylaştıracak çeşitli soru kâğıtları, projektif testler, ölçekler, genogram, eko-map vb. olarak ifade dlebilir.

Amaçlara ulaşıldığı düşünülüyorsa, **sonlandırma aşamasına** geçilerek mesleki ilişki sonlandırılır. Sonlandırma çeşitli nedenlerle de mümkün olabilir (Müracaatçının başka bir yere taşınması, hizmet almayı istememesi vb.). Başka bir profesyonel ya da kuruma havale etme konusu gözden geçirilir. Mesleki çalışmada amaçlara ulaşamadığı düşünülüyorsa, tekrar değerlendirme aşamasına dönülür; amaçlar gözden geçirilir; nedenler üzerinde tartışılır; planda düzenleme yapılır ve uygulanır. Vaka yönetiminin temel amacı, müracaatçı sistemlerinin, mesleki ilişki sona erdikten sonra da sorunlarını çözebilmeleri konusunda bilgi ve becerilerinin geliştirmeleridir. Bir başka deyişle, problem çözme sürecini öğrenmiş olmalarıdır.

İzleme aşamasında müracaatçı bir süre (genellikle altı aydır) izlenir, yeni bir ihtiyaç ya da sorun gündeme gelmediği zaman dosya kapatılır; herhangi bir ihtiyaç ortaya çıkarsa değerlendirme aşamasından başlayarak yeniden aşama aşama ilerlenir.

Vaka yönetimi, müracaatçının ihtiyaçlarını karşılamayı sağlayacak hizmet sunmak için ihtiyaç değerlendirmesi, planlama, kaynakların harekete

geçirilmesi ve desteklemeyi içeren bir süreçtir. Vaka yönetimi, İnsan hakları temelinde mağdur merkezli yaklaşımları sunması, farklı ihtiyaçları karşılamak için destek ve hizmetlerin koordinasyonunu sağlaması bakımından önemli bir süreçtir. Vaka yönetimi, mağdurlarla görüşme ve değerlendirme, öncelikleri belirlemeyi ve karar vermeyi, danışmanlığı, kriz müdahalesini ve devam eden süreçte desteği içermektedir.

İnsan Ticareti Mağdurları İçin Vaka Yönetiminin Aşamaları

1. Başlangıç (ilişki kurma) ve görüşme
2. Risk değerlendirmesinin yapılması (tüm aşamalarda risk durumunun gözden geçirilmesi)
3. Mağdurun tanımlanması
4. Kriz müdahalesi ve öncelikli psikolojik destekleme/ danışmanlık
5. İhtiyaç değerlendirmesi
6. Mağdurun normal hayatına tekrar dönmesi için planlama (Bütünleşme)
7. Desteklemeyi sürdürme
8. Havale sistemini kullanma
9. Bütünleşme
 - Aileyle tekrar birleşme

- Meslek edinme ve gelir düzeni sağlama
- Toplumsal aktivitelere katılım
- Psikolojik ve sağlık hizmetinin devam etmesi
- Hukuki estek

10. İzleme (İhtiyaç halinde desteğe devam)

11. Dosyanın Kapatılması

- Süreçteki haklar ve Hizmetler
- Güvenli bir yede kalma
- Çocukların Korunması
- Aileyle iletişim kurma
- Sağlık Hizmeti sunma
- Psikolojik destek / danışma ve eğitim desteği
- Yaşam becerileri

İnsan Ticareti Mağdurlarıyla Çalışırken Dikkat Edilmesi Gereken Bazı Önemli Noktalar

İnsan ticareti çok farklı biçimlerde ortaya çıkabilir. Bu farklılık birbirinden farklı mağdurları ortaya çıkarabilir!

İnsan ticareti sorununda en önemli konulardan biri uygulamada karşılaştığımız müracaatçılarımızın “insan ticareti mağduru” olup olmadığı konusunda tanımlamayı yapabilmektir. Bu konuda gerekli verileri toplamak, kapsamlı değerlendirme yapmak ve bu doğrultuda insan ticaretinde risk faktörlerini ve bazı temel göstergeleri dikkatle irdelemek önemlidir!

Her mağdur biriciktir! Ayrı ihtiyaç, risk ve koşullara sahiptir. Ayrı bir çalışma yöntemine ihtiyaç duyar.