

Mağdura YAKLAŞIM Kılavuzu

Mağdura Yaklaşım Kılavuzu



ADLİ DESTEK VE MAĞDUR HİZMETLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI

İLETİŞİM



0 (312) 204 10 28



magdur@adalet.gov.tr



magdurhaklari



magdurhaklari



magdurhaklari

“Bu kılavuzun içeriği Adalet Bakanlığı Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Dairesi Başkanlığınca size temel bilgi vermek amacı ile hazırlanmış olup; kolayca anlaşılabilmesi için mümkün olduğunca sadeleştirilmiştir.

Sadece bu kılavuz da yer alan bilgilere dayalı işlem yapmak hak kayıplarına sebep olabilir.

Basım ve yayım Adalet Bakanlığı Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Dairesi Başkanlığına aittir. Bütün hakları saklı olup, ilgili birimden izin almadan kılavuzun tümü ya da bölümleri çoğaltılamaz, basılamaz, parayla satılamaz ve dağıtılamaz.”

ISBN

978-605-2163-29-0

Kapak ve Sayfa Tasarımı

Dilek KILIÇ

Analitik Ajans

Basım Yeri

Deniz Ofset Matbaacılık

Zübeyde Hanım Mah. Kazım Karabekir Cad. No: 105/2 Altındağ/Ankara

denizmatbaası@gmail.com - Sertifika No: 48191

Nisan 2021

İçindekiler

BİRİNCİ BÖLÜM

Mağdura Yaklaşımın Kavramsal ve Hukuki Çerçevesi	1
1.1. Giriş.....	2
1.2. Kavramlar	2
1.2.1. Mağdur Kimdir?	2
1.2.2. Kırılgan Grup Neyi İfade Eder?	2
1.2.3. Tekrarlanan Mağduriyet Nedir?.....	2
1.2.4. İkincil Mağduriyet Ne Anlama Gelir?	2
1.2.5. Ön Değerlendirme Nedir? Ne İçin Yapılır?	2
1.2.6. Bireysel Değerlendirme Nedir?	3
1.2.7. Adli Destek Planı Nedir? Ne İçerir?.....	3
1.2.8. Vaka Yönetimi Neyi İfade Eder? Kimler İçin Uygulanır?.....	3
1.3. Ulusal ve Uluslararası Düzenlemelerde Mağdur Hakları.....	4
1.3.1. Ulusal Düzenlemelerde Mağdur Hakları	4
1.3.2. Uluslararası Düzenlemelerde Mağdur Hakları	6

İKİNCİ BÖLÜM

Genel Olarak Mağdura Yaklaşım.....	9
2.1. Mağduriyetin Anlaşılması	10
2.1.1. Suç Sonrası Süreçte Mağdurun Hisleri.....	10
2.1.2. Mağdurun Temel Gereksinimleri	11
2.1.3. Mağdurun Kendini İfade Etmesi	11
2.2. Mağdura Yaklaşım	13
2.2.1. Mağdur Destek Hizmetlerinde Çok Disiplinli Yaklaşım	13
2.2.1.1. Psiko–Sosyal Yaklaşım.....	14
2.2.1.2. Hukuki Yaklaşım	14
2.2.1.3. Krize Müdahale Yaklaşımı	14
2.2.1.4. Fonksiyonel Yaklaşım	15
2.2.1.5. Problem Çözme Yaklaşımı	15

2.2.2. Mağdura Yaklaşım Sürecinde Etkin Dinleme ve Soru Sorma	16
2.2.2.1. Etkin Dinleme Sürecinde Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar	16
2.2.2.2. Süreçte Karşılaşılabilecek İletişim Engelleri	17
2.2.3. Genel Olarak Mağdura Yaklaşım Sürecinde Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar	17

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Kırılgan Gruplara Yaklaşım.....	19
3.1. Kırılgan Gruba Dâhil Mağdurlar	20
3.2. Kırılgan Gruba Dâhil Mağdurlara Yaklaşım	21
3.2.1. Çocuk Mağdurlar	22
3.2.1.1. Yaş Grubuna Göre Göz Önünde Bulundurulması Gereken Hususlar	24
3.2.1.1.1. Okul Öncesi Dönemdeki (Oyun Dönemi) Çocuklar (3-6 Yaş).....	24
3.2.1.1.2. Okul Dönemindeki Çocuklar (7-11 Yaş)	25
3.2.1.1.3. Ergenlik Dönemindeki Çocuklar (12-18 Yaş).....	25
3.2.1.2. Çocuk Mağdurlara Müdahaleye İlişkin Hususlar.....	26
3.2.1.3. Çocuk Mağdurlarla Görüşmeye İlişkin Hususlar.....	27
3.2.2. Yaşlı Mağdurlar.....	28
3.2.2.1. Yaşlı Mağdurlara Müdahaleye İlişkin Hususlar.....	29
3.2.2.2. Yaşlı Mağdurlarla Görüşmeye İlişkin Hususlar	29
3.2.3. Engelli Mağdurlar.....	30
3.2.3.1. Engelli Mağdurlara Yaklaşım İlişkin Hususlar	31
3.2.3.1.1. Görme Engelli Mağdurlar.....	31
3.2.3.1.2. İşitme Engelli Mağdurlar	32
3.2.3.1.3. Zihinsel Engelli Mağdurlar.....	33
3.2.3.1.4. Fiziksel Engelli Mağdurlar.....	34
3.2.4. Yabancı Uyruklu Mağdurlar.....	36
3.2.5. Şiddet Mağduru Kadınlar	37
3.2.5.1. Şiddet Mağduru Kadınlar İle Görüşmeye İlişkin Hususlar.....	38
3.2.5.2. Zorla Evlilik Mağdurlarına Yönelik Müdahaleye İlişkin Hususlar	39
3.2.6. Cinsel Suç Mağdurları	39
3.2.6.1. Cinsel Suçların Mağdurlar Üzerindeki Etkileri.....	40
3.2.6.2. Cinsel Suç Mağdurlarına Yönelik Müdahaleye İlişkin Hususlar	42

3.2.6.3. Çocuğa Yönelik Cinsel Şiddet.....	42
3.2.6.4. Cinsel Suç Mağdurlarıyla Görüşmeye İlişkin Hususlar.....	43
3.2.7. Aile İçi Şiddet Mağdurları.....	44
3.2.7.1. Aile İçi Şiddet Mağdurlarına Müdahaleye İlişkin Hususlar	44
3.2.7.2. Aile İçi Şiddet Mağdurlarıyla Görüşmeye İlişkin Hususlar	45
3.2.8. Terör Suçu Mağdurları.....	46
3.2.8.1. Terör Suçu Mağdurlarına Müdahaleye İlişkin Hususlar	47
3.2.8.2. Terör Suçu Mağdurlarıyla Görüşmeye İlişkin Hususlar	48
3.2.9. İnsan Ticareti Suçu Mağdurları.....	49
3.2.9.1. İnsan Ticareti Mağdurlarına Yaklaşım.....	50
3.2.9.2. İnsan Ticaretinin Mağdurlar Üzerinde Yarattığı Psikolojik ve Fiziksel Etkiler ...	50
3.2.9.3. İnsan Ticareti Mağdurlarına Müdahaleye İlişkin Hususlar	51
3.2.9.4. İnsan Ticareti Mağdurlarıyla Görüşmeye İlişkin Hususlar	52
3.2.10. Ayrımcılık ve Nefret Suçu Mağdurları	53
3.2.10.1. Ayrımcılıkla İlgili Ulusal ve Uluslararası Düzenlemeler	53
3.2.10.2. Nefret Suçu Biçimleri	54
3.2.10.2.1. İrk veya Dine Dayalı Nefret Suçu.....	55
3.2.10.2.2. Engelliliğe Dayalı Nefret Suçu	55
3.2.10.3. Zorbalık ve Taciz	55
3.2.10.4. Ayrımcılık ve Nefret Suçu Mağdurlarına Müdahaleye İlişkin Hususlar	56
3.2.11. Trafik Kazası Mağdurları.....	56
3.2.11.1. Trafik Kazası Mağdurlarına Müdahaleye İlişkin Hususlar	57

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Kamu Görevlilerinin Mağdura Yaklaşımı	58
4.1. Kolluk Sürecinde Mağdura Yaklaşım.....	59
4.1.1. Kolluk Görevlilerinin Mağdurla İlk Teması: Şikâyet Süreci.....	59
4.1.2. Kolluk Aşamasında Mağdurun Temel İhtiyaçları.....	61
4.1.2.1. Kolluk Biriminde Mağdurun Kendini Güvende Hissetmesi.....	61
4.1.2.2. Kollukta Bilgilendirme	61
4.1.2.3. Kollukta Mağdurun İfadesinin Alınması ve Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar	62

4.1.2.4. İfade Sonrası Süreçte Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar	64
4.2. Yargı Sürecinde Mağdura Yaklaşım	65
4.2.1. Yargı Sürecinde Fiziksel Ortam.....	66
4.2.2. Yargı Sürecinin Yönetimi ve Bilgilendirme	66
4.2.3. Yargı Sürecinde Yer Alan Görevlilerin Mağdura Yaklaşımı	67
4.2.3.1. Hâkim ve Cumhuriyet Savcıları Tarafından Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar	67
4.2.3.2. Yazı İşleri Müdürü, Zabıt Kâtibi ve Mübaşirler Tarafından Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar	69
4.2.3.3. Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğü Personeli Tarafından Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar.....	69
4.2.3.3.1. Bilgilendirme ve Yönlendirme Desteği Sağlayan Görevlilerin Yaklaşımı .	70
4.2.3.3.2. Psiko-Sosyal Destek Sağlayan Görevlilerin Yaklaşımı.....	70
4.2.3.3.3. Adli Görüşmeciler.....	72
4.2.3.4. Mağdurun Avukatının Mağdura Yaklaşımı	74
4.2.3.5. Tercümanlar İçin Mağdura Yaklaşım.....	76
4.3. Sağlık Çalışanlarının Mağdura Yaklaşımı	77
4.3.1. Acil Sağlık Hizmeti Sağlayan Personelin Mağdura Yaklaşımı	77
4.3.2. Adli Tıp Kurumundaki Personelin Mağdura Yaklaşımı.....	77
4.3.3. Sağlık Çalışanlarının Mağdur Yakınlarına Yaklaşımı.....	78



Adalet bir yönüyle, hakkın hak sahibine tesliminin yanında, mağdurun gözyaşının silinmesi, vicdanların teskin edilmesi ile tecelli edebilir. Bu anlamda mağdurun, mazlumun, güçsüzün gözetilerek hak ve hukuk temelinde korunması bir gerekliliktir.

Bakanlığımız, onarıcı adalet anlayışı kapsamında suçtan zarar gören vatandaşlarımız için bir takım hak ve güvencelerin sağlanması ve yeni uygulamalar ile desteklenmesi konusunda çalışmalarını sürdürmektedir.

Zira iyi işleyen bir adalet sistemi, güçlüye karşı, güçsüzü koruyabildiği, mağdurun ve mazlumun gözyaşını silebildiği ölçüde kendinden söz ettirir.

Ceza adaleti sistemi içerisinde mağdura özgü uygulamalar geliştirilmesi Yargı Reformu Strateji Belgemizde öncelikli amaç ve hedeflerimiz arasında yer almaktadır.

Bu kapsamda 10 Haziran 2020 tarihinde yayımlanan “Suç Mağdurlarının Desteklenmesine Dair Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi” ile Bakanlığımız merkez teşkilatı bünyesinde Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Dairesi Başkanlığı müstakil bir birim haline getirilerek kurumsallaştırmıştır.

Yine adliyelerimizde de adli destek ve mağdur hizmetleri müdürlüklerimizi kurduk ve yaygınlaştırıyoruz. Artık adliyelerde adli süreçler hakkında vatandaşlarımızı bilgilendirecek ve yine kaygı düzeyi yüksek suç mağdurlarına ve hatta yakınlarına psiko-sosyal destek sağlayacak üniteleri hayata geçirdik.

Maruz kaldıkları suç nedeni ile fiziksel ve ruhsal yönden en zayıf dönemini geçiren vatandaşlarımızın adli süreçte ikincil örselenmelerine mahal verilmeksizin, doğru yaklaşım ilkelerinden hareketle yalnız olmadıklarını hissettirmek amacıyla hazırlanan bu kılavuz attığımız bu adımları tamamlayacak ve mağdurların adalete erişimlerinin güçlendirilmesine vesile olacaktır.

Bu bakımdan adli süreçte mağdurlarla temas halinde olan kamu görevlileri tarafından kılavuzda ortaya konulan temel yaklaşım standartlarının içselleştirilerek, mağdur haklarına saygılı ve duyarlı bir yaklaşım sergilemelerini bekliyoruz.

Bu değerli çalışmanın hazırlanmasında emeği geçen akademisyenlere, uygulayıcı hâkim ve Cumhuriyet savcılarına, avukatlara, adli destek görevlilerine, sağlık çalışanları ve kolluk görevlileri ile Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Dairesi Başkanlığı çalışanlarına teşekkür ederim.

Abdulhamit Gül
Adalet Bakanı

ÖNSÖZ

“Anayasamız uyarınca Cumhuriyetimizin temel nitelikleri arasında sayılan sosyal hukuk devletinin bir gerekliliği de mağdurlar yönelik gerekli koruyucu, destekleyici ve önleyici tedbirlerin alınması, mağdurlar için doğru yaklaşım ilkelerinden hareketle adalete erişimlerinin güçlendirilmesidir. Son dönemde onarıcı adalet ve mağdur hakları alanında atılan adımlar, bu amaç ve hedef doğrultusundaki çabaları ortaya koymaktadır.”

10 Haziran 2020 tarihinde yayımlanan “Suç Mağdurlarının Desteklenmesine Dair Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi” ile kurulan Başkanlığımız ve adliyelerde faaliyete geçirilen adli destek ve mağdur hizmetleri müdürlükleri aracılığıyla, mağdurların adli süreçte sahip oldukları haklar ile kendilerine sunulan hizmetler konusunda bilgilendirilmeleri, kaygı düzeyi yüksek mağdurlara ise psiko-sosyal destek sağlanması öngörülmüştür.

Bu yeni yapılanma ile birlikte başta çocuklar, kadınlar, yaşlı ve engelli bireyler olmak üzere toplumun diğer kesimlerine göre daha incinebilir olan kırılgan gruba dâhil mağdurların adalete erişimlerinin güçlendirilmesi, haklarının korunması ve tekrar örselenmelerinin önüne geçilmesi hedeflenmektedir.

Diğer taraftan, suç mağdurlarının korunması, haklarına saygılı ve duyarlı bir yaklaşım gösterilebilmesi için, suç mağdurlarına hizmet sunan kamu görevlileri, mağdurla temel insan hakları çerçevesinde iletişim kurmalı ve doğru yaklaşımlar sergilemelidir. Bu anlamda mağdurlarla temas halinde olan kişilerin, mağdura yaklaşım konusunda gerekli bilgi ve donanımına sahip olmaları da önemli bir gerekliliktir.

Mağdura adil, saygılı ve anlayışlı davranılması, kendisini doğru ifade edebilmesine olanak tanınması ve doğru iletişim tekniklerinin kullanılması adli sürecin olumsuz etkilerini en aza indirerek, mağdurun kendisini daha güvende hissetmesine ve adalete olan inancının güçlenmesine katkı sunacaktır.

Başkanlığımız öncülüğünde hazırlanan bu kılavuzla; suç mağdurlarına yönelik temel yaklaşım standartları ve ilkeleri bir araya getirilerek suç mağdurları ile temas halinde olan hizmet sağlayıcılara uygulamalarında yol gösterilmesi, mağdurların haklarına saygılı ve duyarlı bir yaklaşım sergilemelerine destek verilmesi ve hizmet kalitesinin artırılması amaçlanmıştır.

Bu kıymetli çalışmanın ilk baskısında emeği geçen akademisyen, hâkim ve Cumhuriyet savcısı, avukat ile uzmanlara ve yine kılavuzun güncellenmesi çalışmalarına katkılarını sunan tüm uzman arkadaşlarımıza teşekkür ederiz.

**ADLİ DESTEK VE
MAĞDUR HİZMETLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI**

BİRİNCİ BÖLÜM



Mağdura Yaklaşımın Kavramsal ve Hukuki Çerçevesi

1.1. Giriş

Bu kılavuzun amacı; mağdurlara yönelik temel yaklaşım standartlarını ve ilkelerini belirleyerek, bunları tek bir belgede toplamak, hizmet sunan kamu görevlilerine, suç mağdurlarının mağduriyetlerinin anlaşılması, korunması ve desteklenmesi ile haklarına saygılı ve duyarlı bir yaklaşım sergilemeleri konularında yol göstermektir.

Mağdurlara yönelik hizmet sunan yargı çalışanlarının yanı sıra sağlık ve kolluk görevlilerinin dikkat etmeleri gereken genel ilkeler ile yaklaşım şekilleri bu kılavuzun kapsamını oluşturmaktadır.

mağdurlar kırılğan gruba dâhil olarak değerlendirilmektedir. Kırılğan gruba dâhil olan mağdurlar, yaşı, cinsiyeti, fiziksel veya zihinsel engeli nedeniyle ya da sosyal, ekonomik, etnik, kültürel veya dini nedenlerle suça maruz kalma olasılıkları, toplumun diğer kesimlerine göre daha yüksek olan kişilerdir. Bu özellikleri nedeniyle kırılğan gruba dâhil olan mağdurlar çoğu zaman haklarından sınırlı şekilde faydalanabilmektedir.

1.2.3. Tekrarlanan Mağduriyet Nedir?

Aynı kişiye karşı belirli bir süre içinde birden fazla kez suç işlenmesi sonucu oluşan mağduriyet, tekrarlanan mağduriyet olarak ifade edilmektedir.

1.2.4. İkincil Mağduriyet Ne Anlama Gelir?

Suç nedeniyle ortaya çıkan mağduriyetten sonra, mağdurun hizmet almak amacıyla temasa geçtiği farklı kurum ve kuruluşlarda çalışan görevlilerin tutum ve davranışları dolayısıyla ortaya çıkan mağduriyet anlamına gelmektedir.

1.2. Kavramlar

1.2.1. Mağdur Kimdir?

Mağdur, suç nedeniyle fiziksel, zihinsel, ruhsal veya ekonomik olarak doğrudan zarar gören gerçek kişidir.

1.2.2. Kırılğan Grup Neyi İfade Eder?

Suçun neden olduğu zararları önleme, bunlara direnç gösterme ve bunlarla baş edebilme kapasitesi düşük olan

1.2.5. Ön Değerlendirme Nedir? Ne İçin Yapılır?

Ön değerlendirme Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlükleri bünyesinde bulunan Bilgilendirme ve Yönlendirme Bürosunda görevli zabıt kâtipleri tarafından, başvuran kişinin sosyo-ekonomik ve demografik özelliklerinin değerlendirildiği süreçtir. Ön değerlendirmede başvuran kişinin bireysel değerlendirme yapılmak üzere kırılğan grup destek bürosuna yönlendirilmesine gerek olup olmadığı hususu başvuran kişinin görüşü de dikkate alınarak belirlenir.

1.2.6. Bireysel Değerlendirme Nedir?

Mağdurun kişisel özelliklerinin, fiziksel, zihinsel, psiko-sosyal durumunun ve ihtiyaçlarının, suçun türü, niteliği ve koşulları da dikkate alınarak ele alındığı bir değerlendirmedir.

Bireysel değerlendirme, mağdurun kırılğan gruba dâhil olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılır. Dolayısıyla bireysel değerlendirmeye kırılğan gruba dâhil olduğu belirlenen mağdurların özel korunma ihtiyaçlarının, faydalanabilecekleri özel tedbirlerin ve ikincil ya da tekrarlanan mağduriyetler yaşamamaları için atılacak adımların belirlenmesi amaçlanmaktadır.

Bireysel değerlendirme, mağdurla yakın iş birliği içinde gerçekleştirilir. Bireysel değerlendirme yapılırken mağdurun maruz kaldığı suçuna ağırlığının yanında, suç ne olursa olsun mağdur üzerinde bıraktığı etkileri ile mağdurun istekleri göz önünde bulundurulur.

1.2.7. Adli Destek Planı Nedir? Ne İçerir?

Adli destek planı; bireysel değerlendirme sürecinden sonra kırılğan gruba girdiği tespit edilen mağdur hakkında, adli destek ve mağdur hizmetleri müdürlüğü tarafından sunulacak hizmetler ile adli süreç kapsamında mağdura destek ve koruma sağlanmasına yönelik önerilen tedbirlerin yer aldığı belgedir.

Adli destek planı hazırlanırken suçun mağdur üzerindeki fiziksel ve psikolojik sonuçları, mağdurun çevresindeki şartlar, ikincil mağduriyet ve sosyal ortam riski değerlendirilir. Yapılan bu değerlendirmelerin sonucunda hazırlanan adli destek

planı ile yargı makamlarına adli süreçte mağdur ile ilgili olarak yapılabilecekler hakkında bir yol haritası sunulmuş olur.

1.2.8. Vaka Yönetimi Neyi İfade Eder? Kimler İçin Uygulanır?

Vaka yönetimi, mağdura yönelik hizmetlerin sistematik bir şekilde ve zamanında sunulabilmesi için gerekliliğin planlama, uygulama, izleme ve koordinasyon işlemlerinin tek bir adli destek görevlisi tarafından etkin şekilde yürütülebilmesi şeklinde ifade edilmektedir.

Vaka yönetimi; adli destek görevlisi tarafından adli sürecin yönetilmesinde etkin desteğe ihtiyacı olduğu değerlendirilen;

a) Suçun etkileri sebebiyle ağır travma yaşayan,

b) Ağır bir cinsel saldırıya veya istismara maruz kalan,

c) Yaşı veya cinsiyeti nedeniyle suçtan daha fazla etkilenen,

ç) Aile veya diğer sosyal çevre desteğinden yoksun olan,

mağdurlar hakkında uygulanabilir.

1.3. Ulusal ve Uluslararası Düzenlemelerde Mağdur Hakları

1.3.1. Ulusal Düzenlemelerde Mağdur Hakları

Anayasamız'da yer aldığı üzere Türkiye Cumhuriyeti sosyal bir hukuk devletidir. Sosyal devlet ilkesi ile insan onuruna yaraşır bir yaşamın güvence altına alınması amaçlanmaktadır. Bu kapsamda bir suçun mağduru olan kişiye insan odaklı bir yaklaşımla davranılması, toplumsal huzur ve refahın sağlanması açısından son derece önemlidir.

Bunun yanında 5271 sayılı Ceza Muhakemesi Kanununun 234'üncü maddesinde mağdur ile şikâyetçinin soruşturma ve kovuşturma aşamasında sahip olduğu haklar düzenlenmiştir.

Buna göre mağdurun soruşturma aşamasındaki hakları şunlardır;

- Delillerin toplanmasını isteme,
- Soruşturmanın gizlilik ve amacını bozmamak koşuluyla Cumhuriyet savcısından belge örneği isteme,
- Vekili bulunmaması halinde, cinsel saldırı suçu ile alt sınırı beş yıldan fazla hapis cezasını gerektiren suçlarda, baro tarafından kendisine avukat görevlendirilmesini isteme,
- Vekili aracılığı ile soruşturma belgelerini ve elkonulan ve muhafazaya alınan eşyayı inceletme,
- Cumhuriyet savcısının, kovuşturmayaya yer olmadığı yönündeki kararına kanunda yazılı usule göre itiraz hakkını kullanma.

Mağdurun kovuşturma aşamasındaki hakları şunlardır;

- Duruşmadan haberdar edilme,
- Kamu davasına katılma,
- Tutanak ve belgelerden örnek isteme,
- Tanıkların davetini isteme,
- Vekili bulunmaması halinde, cinsel saldırı suçu ile alt sınırı beş yıldan fazla hapis cezasını gerektiren suçlarda, baro tarafından kendisine avukat görevlendirilmesini isteme,

- Davaya katılmış olma koşuluyla davayı sonuçlandıran kararlara karşı kanun yollarına başvurma.

Mağdur, onsekiz yaşını doldurmamış, sağır veya dilsiz ya da meramını ifade edemeyecek derecede malûl olur ve bir vekili de bulunmazsa istemi aranmaksızın soruşturma ya da kovuşturma aşamasında bir vekil görevlendirilir.

Yaşadığı olay nedeniyle sanık ile yüz yüze gelmek istememesi ve beyanının alınacağı adliyede adli görüşme odası bulunması halinde mağdur beyanının adli görüşme odasında alınmasını mahkemeden talep edebileceği gibi mağdurun adli destek ve mağdur hizmetleri müdürlüklerine başvurusu üzerine uzmanlar tarafından hazırlanan adli destek planında da mağdurun beyanının adli görüşme odasında alınmasına yönelik öneri ilgili hakim ya da Cumhuriyet savcısına iletilir.

Bununla birlikte 6284 sayılı “Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun” uyarınca şiddet mağdurlarına yönelik koruyucu tedbir kararlarına, şiddet uygulayanlara yönelik olarak da önleyici tedbir kararlarına hükmedilebilmektedir.

Ayrıca 10 Haziran 2020 tarihli ve 63 sayılı “Suç Mağdurlarının Desteklenmesine Dair Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi” ile Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri müdürlükleri kurularak, müdürlükler aracılığıyla mağdurlara yönelik sunulacak hizmetlere işaret edilmiştir.

Buna göre;

Mağdurlar, talepleri halinde kendilerine adli süreçte sağlanan hak ve yardımlara ilişkin olarak bilgilendirilmekte ve gerektiğinde ilgili kurum ve kuruluşlara yönlendirilmektedir.

Soruşturma ve kovuşturma işlemleri yapılırken mağdurun şüpheli veya sanıkla temasını önleyici tedbirler alınmaktadır.

Tutuklu veya hükümlülerin ceza infaz kurumlarından tahliyeleri durumunda mağdurun bulunduğu yer kolluk birimlerine bilgi verilmekte, kolluk birimlerinin yapacağı değerlendirme sonrasında mağdura da bilgi verilebilmektedir.

Yaşadığı mağduriyet nedeniyle yerleşim yerini değiştirmek zorunda kalan mağdurların talepleri halinde, kendilerinin ya da birlikte ikamet ettikleri aile bireylerinin çalıştıkları kamu kurum ve kuruluşlarındaki görev yerleri değiştirilebilmektedir. Yerleşim yerini veya okulunu değiştirmek zorunda kalan mağdurların talepleri halinde, kendilerinin ya da bakmakla yükümlü oldukları kişilerin veya birlikte ikamet eden altsoyunun eğitim gördüğü kurumların aynı türde eğitim veren okullarına devam etmeleri sağlanabilmektedir.

Adli destek ve mağdur hizmetleri müdürlüklerinin kurulması ile birlikte;

- Adalet erişimin güçlendirilmesi kapsamında suç mağdurlarının tamamına yönelik etkin bir bilgilendirme ve yönlendirme sistemi kurulmuştur.
- Daha önce çocuk ve aile mahkemelerinde bulunan uzmanlar aracılığıyla sağlanan psiko-sosyal destek faaliyetleri bütün soruşturma, kovuşturma ve dava süreçlerinde, tüm adli süreci kapsayacak şekilde genişletilmiştir.
- Adli süreçte; cinsel suç, aile içi şiddet, terör, göçmen kaçakçılığı veya insan ticareti suçu mağdurları ile çocuk, kadın, yaşlı ve engelli mağdurlar özel olarak desteklenmektedir. İfade veya beyanlarının özel ortamda alınması gerektiği ya da şüpheli veya sanık ile yüz yüze gelmelerinde sakınca bulunduğu değerlendirilen, çocuklar ve kırılgan gruba dâhil mağdurlar başta olmak üzere tüm mağdurların ifade ve beyanlarının uzmanlar aracılığıyla adli görüşme odalarında alınması sağlanmıştır.
- Hizmet sunumuna ilişkin standartlar geliştirilerek, vaka yönetiminin uygulandığı, adli görüşme odalarının kullanıldığı etkin bir sistem kurulmuş, Cumhuriyet başsavcılığı çocuk büro ve aile içi şiddet büroları ile tüm ceza mahkemelerine uzman desteği sağlanmasının önü açılmıştır.

1.3.2. Uluslararası Düzenlemelerde Mağdur Hakları

Mağdura yaklaşımla ilgili bu kılavuz hazırlanırken göz önünde bulundurulmuş birçok uluslararası belge mevcuttur. Bu belgelerden başlıcaları şunlardır:

- ❖ Birleşmiş Milletlerin 29 Kasım 1985 tarihli ve 40/34 sayılı “Suçtan ve Yetki İstismarından Mağdur Olanlara Adalet Sağlanmasına Dair Temel Prensipler Deklarasyonu” mağdurlara şefkatle ve insan onuruna yaraşır şekilde, saygıyla muamele edilmesini öngörmektedir.
- ❖ Yine Suç Mağdurları ve Gücün Suistimali Hakkında Temel Adalet Hükümleri Beyannamesi mağdurlara yönelik yardım ve destek çalışmalarına uluslararası alanda destek veren düzenlemelerin başında gelmekte, mağdura adli ve idari soruşturma sürecine başvurma hakkını veren bu Beyanname mağdurun adil bir şekilde muamele görmesi ve zararının tazmin edilmesine işaret etmektedir.
- ❖ Suç mağdurlarının hakları, desteklenmesi ve korunması konusunda minimum standartlar getiren Avrupa Parlamentosu ve Konseyi’nin 25 Ekim 2012 tarihli ve 2012/29/EU sayılı Direktifinde mağdura yaklaşım sürecinde dikkat edilmesi gereken temel unsurlar belirlenmiştir.

Suç mağdurlarına ırk, renk, etnik ya da sosyal köken, genetik özellikler, dil, din ya da inanç, politik ya da diğer görüşler, ulusal bir azınlığın üyesi olma, mülkiyet, doğum, engellilik, yaş, cinsiyet, ikamet durumu ya da sağlık gibi nedenlerle ayrımcılığa maruz bırakılmadan, saygıyla, duyarlılıkla ve profesyonel bir anlayışla yaklaşılmalıdır.

Mağdurun ceza soruşturması kapsamında görev alan yetkili makamlarla yapacağı bütün görüşmelerde, onarıcı adalet anlayışının gereği olarak mağdura destek ve yardım sağlanmasına yönelik mağdurla temas edilmesinin gerekli olduğu hizmetler sırasında, suç mağdurunun kişisel durumu, acil ihtiyaçları, yaşı, cinsiyeti ve gelişimsel özellikleri göz önünde bulundurulmalı, kişisel bütünlüğüne saygı gösterilmelidir. Suç mağdurlarının, ikincil veya tekrarlanan mağduriyetlere maruz kalmamaları sağlanmalı, tehdit ve misillemelerden korunmalıdır. Mağdurların adalete erişiminin sağlanmasının yanında suç öncesindeki iyilik hallerine dönebilmeleri için gerekli olan destek yeterli düzeyde verilmelidir.

Direktifin amacı, suç mağdurlarının doğru bilgi almalarını, destek ve koruma hizmetlerinden yararlanmalarını, adli süreç kapsamında mağdurla temas halinde olan kişilerin, mağdura saygılı, duyarlı, mağdurun ihtiyaçlarını göz önüne alan, profesyonel ve ayrımcı olmayan tutum ve davranışlar sergilemelerini sağlamaktır.

Direktifin uygulamasında, suç mağdurunun bir çocuk olması halinde, çocuğun yüksek yararının göz önünde bulundurulması suretiyle bireysel olarak değerlendirilmesi ve bu sayede çocuğa duyarlı bir yaklaşım ortaya konması esastır. Çocuğa duyarlı yaklaşım; çocuğa ilişkin yapılacak iş ve işlemlerde çocuğun yaşının, gelişiminin, ilgililerin görüşlerinin (çocuk, uzmanlar, veli, vasi vs.), ihtiyaç ve endişelerinin dikkate alınması olarak ifade edilebilir.

Çocuk, velisi ya da varsa diğer yasal temsilcisi, çocuğa özel herhangi bir önlem veya haktan haberdar edilmelidir. Çocuğa duyarlı yaklaşımın yansıması olarak adli süreçte çocuk mağdurlarla yapılan tüm görüşmeler sesli ve görüntülü olarak kayıt edilmeli ve bu görüşmeler ceza yargılamasında delil olarak kullanılmalıdır.

Mağdurların adli süreçte yer alan görevliler ile temasları esnasında kendilerini ifade etmelerine ve anlaşılmasına yardımcı olmak amacıyla gerekli tedbirler alınmalıdır.

Mağdurlar ile yapılan sözlü ve yazılı iletişimlerde, basit ve anlaşılabilir bir dilin kullanılması sağlanmalıdır. Mağdurun, yaşı, gelişimi, engellilik hali gibi anlama veya kendini ifade etme özelliklerini etkileyen durumları da dikkate alınmalıdır.

Mağdurların cezai yargılama sürecinde, ikincil, tekrarlanan mağduriyet, sindirme ve misilleme eylemlerine maruz kalmamaları için; mağdurun kişisel özellikleri, suçun koşulları, suçun türü veya niteliği gibi özellikler dikkate alınarak özel koruma önlemleri hızlı bir şekilde uygulanmalıdır.

Bireysel değerlendirmede;

- Suçun ağırlığı nedeniyle önemli ölçüde zarar gören mağdurlara,
- Kendi bireysel özellikleriyle ilişkili olarak (cinsiyet, dil, din, renk, etnik köken, mezhep, siyasal düşünce vb.) bir önyargı ya da ayrımcılık nedeniyle işlenen bir suçun mağdurlarına,
- Suç faili ile ilişkisi ve faile bağımlılığı nedeniyle savunmasız durumda bulunan mağdurlara, özel dikkat gösterilmelidir.

Bu bağlamda, terör mağdurları, organize suç, insan kaçakçılığı, aile içi ve kadına yönelik şiddet veya nefret suçu mağdurları ile engelli mağdurlara da özel önem verilmelidir.

Bireysel değerlendirme esnasında, mağdurun maruz kaldığı suçun ağırlığı ve uğradığı zararın boyutları dikkate alınmalıdır. Bireysel değerlendirme mağdurun katılımı ile yürütülmeli ve bazı özel önlemlerden faydalanmak isteyip istememesi de dikkate alınarak yapılmalıdır. Temel unsurların değişmesi durumunda bireysel değerlendirme güncellenmelidir.

Adli süreçte özel koruma ihtiyacı olan mağdurların beyanlarının alındığı ya da kendileriyle görüşmelerin yapıldığı yerlerin bu amaçlar için tasarlanmış olması gerekmektedir. Mağdur ile yapılacak görüşmelerde, bu iş için özel eğitilmiş kişiler görev almalıdır. Mağdur ile yapılan tüm görüşmeler mümkün olduğunca aynı kişi tarafından gerçekleştirilmelidir. Cinsel şiddet, cinsiyete dayalı şiddet veya aile içi şiddet mağdurları ile yapılacak tüm görüşmeler ya da alınacak beyanlar, mağdurun talebi halinde mümkün olduğunca mağdurla aynı cinsiyetten bir kişi tarafından yürütülmelidir.

Adli süreçte, özel koruma ihtiyacı olan mağdurların fail ile yüz yüze gelmesini önlemek için uygun iletişim teknolojileri kullanılmalıdır.

İşlenen suç ile ilgisi olmayan ve mağdurun özel hayatını ilgilendiren konularda gereksiz sorular sorulmasının önüne geçilmelidir.

İKİNCİ BÖLÜM



Genel Olarak Mağdura Yaklaşım

2.1. Mağduriyetin Anlaşılması

Mağduriyet, en genel anlamda kişinin kendisine yönelik gerçekleştirilen, yasalarda suç olarak sayılan bir eylem nedeniyle maddi ve manevi zarar görmesidir.

Mağdurların, adaletin yerini bulacağını ve suçun neden olduğu zararların karşılanarak olumsuz etkilerinin azaltılacağını hissetmeleri, adalet sistemine güvenmelerini sağlayan önemli bir husustur. Bu güvenin devam ettirilebilmesi için kamu görevlilerinin mağduru yargılamadan dinlemeleri ve yaşadığı mağduriyetin kendilerince anlaşıldığını hissettirmeleri gerekmektedir.

2.1.1. Suç Sonrası Süreçte Mağdurun Hisleri

Suç mağdurları üzgün ve suçluluk duygusu içinde, utangaç, öfkeli olabilir ya da mağduriyeti inkâr edebilirler. Mağdurlar kontrolsüzce hareket edebilir, hatta saldırgan tutum sergileyebilirler. Bu tür davranışlar ile karşılaşıldığında sabırlı davranılmalı, mağdurun kendini ifade etmesi için uygun ortam sağlanmalıdır. Mağdur duygu yoğunluğu hissedebilir ve kendisine karşı acımasız olabilir veya çıkmaza girdiğini hissedebilir.

Bu duygular içindeki mağdurun;

- Duygu karmaşası yaşayabileceği,
- Anlaşılamamaktan çekiniyor olabileceği,
- Karşılaştığı şiddetin devam edebileceği korkusunu taşıyor olabileceği,
- İntikam isteği içerisinde olabileceği,
- Durumu olduğundan önemsiz görüyor olabileceği,
- Bu sorunu kendisinin çözeceğine inanıyor olabileceği,
- Maruz kaldığı mağduriyetin sebebinin kendisi olduğunu düşünebileceği,
- Kendisine yardım edilemeyeceğini düşünüyor olabileceği,
- Ailesini koruma isteğine sahip olabileceği,
- İntihar düşünceleri içerisinde olabileceği,

göz önünde bulundurulmalıdır.

2.1.2. Mağdurun Temel Gereksinimleri

Maruz kaldığı suç nedeniyle karmaşık duygular içerisinde olan mağdurun neler hissettiğinin yanında ne gibi gereksinimleri olabileceğinin de kendisine hizmet sunan kamu görevlilerince bilinmesi önemlidir.

Suç sonrası süreçte mağdurun temel gereksinimleri şu şekilde sıralanabilir;

- | | |
|---------------------------------|---|
| » Güven içinde olmak | » Önemsenmek |
| » Anlaşılmak | » Kendini ifade edebilmek |
| » Dinlenilmek | » Süreç hakkında bilgilendirilmek |
| » Mahremiyetine saygı duyulması | » Uygun tanı, tedavi ve rehabilitasyona ulaşabilmek |
| » Yargılanmamak | » Desteklenmek (Aile, yakınlar, sağlık personeli vb.) |
| » Suçlanmamak | |

2.1.3. Mağdurun Kendini İfade Etmesi

Herhangi bir haksızlığa maruz kalan kişilerin temel ihtiyaçlarının başında, yaşadıkları olayı kendi bakış açılarıyla anlatarak duygu ve düşüncelerini paylaşabilmek, uğramış oldukları haksızlığı başkalarına duyurabilmek, kendilerini ifade etmek ve insanlar tarafından anlaşıldıklarını hissetmek gelmektedir. Bu kapsamda, mağduriyetinin anlaşılması ve bunun hissettirilmesi, mağdurun rahatlama ve kendini daha iyi hissetmesi açısından önemlidir.

Mağduriyetin anlaşılmasının ilk adımı mağdurun kendini doğru ifade edebilmesinin sağlanmasıdır. Mağdurun kendini doğru bir şekilde ifade edebilmesi için uyulması gereken davranış kuralları şunlardır:

- Mağdur duygularından bahsederken veya yaşadıklarını anlatırken sözü bölünmemelidir.
- Mağdurun beden dili dikkatlice takip edilmeli, duruşu, yüz ifadesi, ses tonu, göz teması kurup kurmaması ve genel görünüşü gibi ayrıntılar dikkate alınmalıdır. Bu, mağdurun neler hissettiğinin anlaşılmasına ve buna göre mağdura yaklaşılmaya yardımcı olabilir.

- “Sıkıntılı bir süreç geçirdiğinin farkındayım.”, “Şu anda hissettiklerin gayet normal.” ve “Yaşadığın olayın seni üzdüğünü görüyorum.” gibi ifadelerle mağdurun içinde bulunduğu durumun ve yaşadığı duyguların anlaşıldığı gösterilmelidir.
- “Sen yanlış bir şey yapmadın.”, “Bu senin hatan değildi.” gibi ifadelerle mağdurun yaşayabileceği suçluluk duygusunun önüne geçilebilir.
- Yaşadıklarına dair hislerinin normal olduğu anlatılarak mağdur yüreklendirilmeli, korku veya ümitsizlik hissetmesine engel olunmalıdır.
- Görüşmeler yapılırken mağdurun, rapor hazırlanması veya beyan alınması gibi resmi işlemlerin bir öznesi olmaktan öte, bir birey olduğu göz önünde bulundurulmalı ve yaşadığı olayın, hayatının merkezinde yer alabildiği unutulmamalıdır.
- Yaşadığı olayı anlatmasının gerektiği durumlarda, cevabı işaret edebilecek ve “evet-hayır” şeklinde cevap verilebilecek kapalı uçlu sorularından kaçınılmalıdır. “Sokağın başındaki eve mi gitmiştiniz?” sorusu yerine “Nereye gittiğinizi söyleyebilir misin?”, “Neler olduğunu bana anlatır mısın?” şeklinde açık uçlu sorular sorulmalıdır.
- Mağdurla görüşme yapılırken yüz ifadeleri ve vücut dili ile mağdurun dikkatlice dinlenildiği ve kendisine yeterli zamanın ayrıldığının gösterilmesi gerekmektedir. Bunu sağlamak için “Acele etme, ben seni dinliyorum” ve “İstersen ara verebiliriz. Acelemiz yok” gibi ifadeler kullanılabilir.
- Mağdurun söyledikleri özetlenerek veya farklı kelimelerle tekrar edilebilir. Örneğin, “Bakalım seni doğru anlamış mıyım? Dedin ki ...”, “Anladığım kadarıyla ...” gibi cümleler kurulabilir. Bu sayede hem mağdurun anlattıklarının doğru şekilde anlaşılıp anlaşılmadığı teyit edilmiş olur, hem de anlatılanların karşıdaki kişi tarafından anlaşıldığı mağdura hissettirilmiş olur.

2.2. Mağdura Yaklaşım

Mağdur hakları uluslararası alanda özellikle son yıllarda hem toplumlar hem de devletler tarafından önem verilen konulardan biri hâline gelmiştir. Bu sayede mağdura, evrensel ölçüler içinde ele alınan bir takım haklar tanınmaktadır. Bu farkındalığın sağlanmasıyla birlikte, mağdurları da içine alan çeşitli politikalar üretilmeye başlanmıştır.

Adli süreçler göz önüne alındığında, mağdurun yargılama sürecine katılması ve söz hakkının sürece dâhil edilmesi yaklaşımı benimsenirken; psiko-sosyal yaklaşım boyutu daha çok suç sonrası süreçte mağdur için sunulabilecek destek hizmetlerini kapsamaktadır.

Mağdurların adli süreçte yaşadıkları sorunlara, kendilerinin görüş ve düşünceleri de dikkate alınarak çözümler üretilmesi önem taşımaktadır. Psikolojik ve fiziksel iyilik halleri, sosyal ve ekonomik yararları da göz önüne alınmak suretiyle, risk altında olan mağdurların haklarının korunabilmesi için bütüncül bir yaklaşım sergilenmesi gerekir. Bu bakımdan mağdura farklı kurum ve kuruluşlar tarafından hızlı ve etkin bir şekilde uygun hizmetlerin sunulabilmesini sağlamak amacıyla yapılacak müdahaleler ve alınacak kararlar ile ilgili hizmet sunan tüm kamu görevlilerinin eşgüdüm içerisinde çalışması temel şartlardan biridir.

Mağdurların, sosyal ve duygusal anlamda iyilik hallerinin sağlanmasında dinlenilmeleri, karşılarındaki kişiler tarafından anlaşıldıklarının hissettirilmesi, süreçte etkin rol oynamalarının sağlanması, kendilerine değer verildiğinin gösterilmesi ve zararlarının giderilmesi önem taşımaktadır.

2.2.1. Mağdur Destek Hizmetlerinde Çok Disiplinli Yaklaşım

Herhangi bir suça maruz kalan mağdur, öncelikli olarak kendisine karşı suç işleyen kişinin hak ettiği cezaya çarptırılmasının yanında, suç nedeniyle uğramış olduğu maddi ve manevi zararlarının giderilerek hayatının suç öncesi dönemde olduğu gibi normale dönmesi için adımlar atılmasını beklemektedir.

Mağdurun maddi ve manevi zararlarının giderilmesi, fiziksel ve psikolojik iyilik halinin en azından suç öncesi dönemdeki durumuna getirilebilmesi ve sanığın cezalandırılması farklı konular olduğundan, mağdurun söz konusu beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanabilmesi için olaya çok disiplinli bakış açısı ile yaklaşmak gerekmektedir.

Çok disiplinli yaklaşım söz konusu olduğu zaman mağdura hizmet sunan ve farklı meslekleri icra eden görevlilerin etkin bir eşgüdüm içerisinde çalışması da bir zorunluluk olarak karşımıza çıkmaktadır. Aksi halde bir zincirin halkalarına benzer şekilde birbiriyle bağlantılı olan ancak farklı kurumlar tarafından sunulan bu hizmetlerin herhangi bir aşamasında yaşanabilecek

bir kopukluğun, mağdura sunulan destek ve hizmetlerin tamamı için olumsuz bir durum oluşturacağı unutulmamalıdır.

Her biri, mağdurların farklı ihtiyaçlarına cevap vermekle birlikte, çok disiplinli bakış açısı ile bir bütün olarak değerlendirildikleri takdirde, mağdura yaklaşım konusunda daha anlamlı bir sonuç ortaya çıkarabilen yaklaşım türleri şu şekilde sıralanabilir:

2.2.1.1. Psiko–Sosyal Yaklaşım

Psiko-sosyal yaklaşım, suç nedeniyle ortaya çıkan kriz durumunun, özellikle kırılgan gruba dâhil mağdurlarda ortaya çıkardığı etkilerin hafifletilebilmesini amaçlar. Bu yaklaşım, adından da anlaşılacağı üzere iki ana unsuru içermektedir.

Psiko-sosyal yaklaşımın psikolojik yönü, kişisel olarak mağdura ve onun ihtiyaçlarına, mağdurun iç dünyasında yaşadığı sorunlara ve bunların çözümüne odaklanır. Mağdurun adli süreçle ilgili olarak bilgilendirilmesi, kaygı ve endişelerinin mümkün olduğu kadar giderilmesi psiko-sosyal yaklaşımın psikolojik yönünün bir gereğidir. Süreç boyunca sunulan psikolojik destek ile mağdurun ikincil örselenmesinin önüne geçilebilmesi mümkün olmaktadır. Bu yaklaşımda adli süreç boyunca mağdura eşlik edilmesi ve mağdurun çevresindeki destek mekanizmaları (ebeveyn, rehber öğretmen vs.) ile de işbirliği içerisinde hareket edilmesi önem taşımaktadır.

Psiko-sosyal yaklaşımın sosyal yönü ise, mağdurun kırılganlık durumuna bağlı olarak ihtiyaçlarının göz önünde bulundurulmasını, mağdura güvenli bir barınma yeri, acil tıbbi yardım ve ihtiyacına göre ekonomik yardım sağlanmasını, kendisine yönelik sunulan sosyal destek hizmetlerine ilişkin bilgilendirilmesini ve sosyal hizmet kurumlarına yönlendirilmesini içermektedir.

2.2.1.2. Hukuki Yaklaşım

Hukuki yaklaşım, mağdurun kendisine sunulan farklı yardım türleri, süreç içinde faydalanabileceği haklar ve hukuki danışmanlık alabileceği koşullar ile destek almak için başvurabileceği kurumlar hakkında bilgilendirilmesini içermektedir. Bununla birlikte mağdurun adli sürece katılımının sağlanması, kendisini rahat ifade edebilmesi, haklarından faydalanabilmesi ve sanığın adil bir yargılama sonucunda toplanan deliller ışığında suçlu bulunması halinde cezalandırılması da hukuki yaklaşımın bir parçasıdır.

2.2.1.3. Krize Müdahale Yaklaşımı

Krize müdahale yaklaşımı dört aşamalı bir müdahale yaklaşımıdır. Bu yaklaşımın temel amacı, maruz kaldığı suç sonrasında mağdura yarar sağlayacak etkin bir müdahalenin belirlenmesi

ve en kısa sürede uygulanmasını sağlamaktır. Bu yaklaşımda öncelikle kriz durumunun doğru biçimde değerlendirilmesi ve tanımlanması gerekir. Mağdur ve yakınları için yaşanan olayın yanında, adli sürecin de bir kriz durumu doğurabileceği unutulmamalıdır.

Krize müdahale yaklaşımında izlenen süreç şu şekilde sıralanabilir;

- Krize yol açan duruma ilişkin değerlendirme yapılır.
- Olayın mağdur açısından ne anlama geldiği, günlük yaşamında neleri değiştirdiği, mağdurun hangi olumsuz etkilere maruz kaldığı belirlenir.
- Kriz durumu ile ilgili mağdurun bilinçlendirilmesi sağlanır.
- Sorunun her bir boyutu ayrı ayrı ele alınarak çözüme kavuşturulur.

2.2.1.4. Fonksiyonel Yaklaşım

Mağdurun kendi özelliklerini, çevresiyle ilişkilerini ve bulunduğu ortamdaki koşulları değerlendirip gerekli kararları vermesinin yanında kendini sürekli olarak yenilemesine de olanak tanınması ve yardım edilmesi esas olan yaklaşımdır.

2.2.1.5. Problem Çözme Yaklaşımı

Mağdurun sorun çözme motivasyonunun artırılarak güçlü yanlarının farkına varmasının, sorun çözme sürecine katılımının, gereksinim duyduğu hizmet ve kaynakları kullanabilmesinin sağlanması bu yaklaşımın önemli noktalarını oluşturmaktadır.

Problem çözme yaklaşımında şu şekilde bir süreç izlenir:

- Sorun mağdur ile birlikte belirlenir.
- Soruna ilişkin mağdurun duygu ve düşünceleri ile sosyal çevresine ilişkin koşullar ve özellikler belirlenir.
- Sorunun neden ve sonuçları arasındaki bağlantılar ortaya konulur.
- Kullanılacak kaynak ve olanaklar, farklı alternatifler ve sorunun çözümünde izlenecek yol haritası belirlenir.
- Çözüm planı uygulamaya konulur.
- Süreç içerisinde ortaya çıkan eksiklik ve problemleri ortadan kaldıracak uygun müdahalelerle çözüme ulaşılır.

2.2.2. Mağdura Yaklaşım Sürecinde Etkin Dinleme ve Soru Sorma

Etkin dinleme, konuşan kişinin dinlenilmesinin yanında anlaşıldığının ve anlattıklarının karşısındaki kişi tarafından anlamlandırıldığının gösterilmesinden oluşan bir tekniktir. Yalnızca ses titreşimlerinin algılanmasını içeren duymanın aksine, etkin dinleme, mağdurun ifade ettiklerine dikkat edilmesi, dile getirdiği duygu, düşünce ve hislerin anlaşılması anlamına gelir. Bu bakımdan etkin dinleme empati kavramının da bir parçasını teşkil etmektedir.

Empati; Bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak onun bakış açısı ile bakıp, duygu ve düşüncelerini anlamaya, hissetmeye çalışması ve bunu ona iletmesi sürecidir. Etkin dinleme karşısındaki kişiye hak vermek değil, onun duygu ve düşüncelerini tam olarak anlamaya çalışmaktır.

Etkin dinleme sayesinde, kendisini ifade eden kişi kabul edildiğini hisseder, “Varsın”, “Önemlisin”, “Değerlisin” mesajını alır.

2.2.2.1. Etkin Dinleme Sürecinde Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

Mağdurun kendisini ifade etmesinde büyük öneme sahip olan etkin dinleme sürecinde dikkat edilmesi gereken hususlar şu şekilde sıralanabilir;

- Mağdura zaman ayrılmalıdır.
- Yeterli fiziksel mesafede ve yüz yüze olacak şekilde aynı seviyede oturulmalı, göz teması kurulmalıdır.
- Mağdurun anlattıklarına uyumlu mimik ve jestler kullanılmalıdır.
- Kendi düşünce ve bakış açısını bir kenara bırakıp yorum yapmadan, yargılamadan eleştirmeden, engellemeden ve alay etmeden mağdur dinlenilmelidir.
- Anlatılanlar dinleyici tarafından özetlenip kendi ifadeleriyle tekrar edilmelidir.
- Dürüst, samimi ve içten olunmalıdır.
- Konuşma sırasında konuşmayı sürdürmesi için “evet”, “sizi anlıyorum” gibi sözlerle ilgi gösterilmelidir.
- Konuşmaya teşvik edici, açık uçlu sorular sorulmalıdır.
- Evet-Hayır şeklinde cevap verilecek sorulardan kaçınılmalıdır.
- Ses tonu yumuşak, anlayışlı ve telaşsız olmalıdır.

2.2.2.2. Süreçte Karşılaşılabilecek İletişim Engelleri

İletişim engelleri kişiler arası ilişkiyi olumsuz yönde etkileyen, hatta sonlandıran unsurlardır. Mağdurla iletişim halinde olan, mağdura hizmet sunan görevlilerin söz konusu iletişim engellerini çok iyi bilerek dikkatli davranmaları, mağdurla etkili iletişim kurmalarında kendilerine yardımcı olacaktır. En sık rastlanan iletişim engelleri şu şekilde sıralanabilir;

- | | |
|------------------------------|-----------------------------|
| » Emretmek, yönetmek, | » Yorum yapmak, |
| » Uyarmak, gözdağı vermek, | » Teselli etmek, |
| » Yargılamak, eleştirmek, | » Övmek, |
| » Suçlamak, | » İncelemek, soruşturmak, |
| » Tartışmak ve kavga etmek, | » Alay etmek, şaka yapmak, |
| » Öğüt vermek, fikir vermek, | » Göz temasında bulunmamak. |

Mağdurla iletişimi sağlıklı bir şekilde sürdürebilmek için bu ve benzeri iletişim engellerinden kaçınmak gerekmektedir.

2.2.3. Genel Olarak Mağdura Yaklaşım Sürecinde Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

Mağdurlarla temas halinde olan kamu görevlilerinin genel anlamda göz önünde bulundurmaları gereken hususlar şu şekilde sıralanabilir:

- Mağdurun öncelikle hakları olan bir birey olduğu gerçeğiyle hareket edilmelidir.
- Mağdurun kendini güvende hissedebileceği bir ortam oluşturulmalıdır.
- Mağdurla temas halinde olan görevliler adları, soyadları, unvanları ve çalıştıkları birim ve ne iş yaptıkları gibi konularda açık ve net bilgi vermelidirler.
- Mağdura karşı özenli, duyarlı, saygılı, sağduyulu ve empatik davranılmalı, adıyla hitap edilmelidir.
- Mağdura karşı eleştirel, yargılayıcı tutum ve davranışlardan kaçınılmalı, yargılayıcı ve yönlendirici sorular sorulmamalıdır. Örneğin giyim kuşamı, fiziksel görünümü, yaşam tarzı gibi konularda eleştirel ve yargılayıcı davranışlar kesinlikle gösterilmemelidir.

- Mağdurla çalışan görevliler, mağdurla iletişim kurarken sakin, sabırlı ve anlayışlı olmalı, sakin ve dingin bir ses tonu kullanmalıdırlar.
- Mağdura ilişkin iş ve işlemler mümkün olduğunca hızlı bir şekilde gerçekleştirilmelidir.
- Mağdura hizmet sunan kurum ve kuruluşlar mağdurun kişisel özellikleri, suçun niteliği, zararın ciddiyeti ve suçun işlendiği koşullar göz önünde bulundurulmak suretiyle gerekli hallerde mağdurlar arasında aciliyet durumuna göre hizmet sunumunda kişilere öncelik sağlamalıdır. Bu durum hakkında gerekirse diğer mağdurlar da bilgilendirilmelidir.
- Mağdurun rızasını gerektiren her karar ve uygulamada mağdur yeterince aydınlatılmalıdır.
- Mağdurların psiko-sosyal ihtiyaçlarının bulunması halinde gerekli destek sağlanmalıdır.
- Mağdurla kurulan iletişim esnasında ve hizmet sunumunda ikincil mağduriyetin doğmamasına özen gösterilmelidir.
- Mağdura hizmet sunan kurum ve kuruluşlar hakkında bilgi sahibi olunmalı ve gerektiğinde mağdurun ihtiyaçları doğrultusunda bu hizmetlerden yararlanması sağlanmalıdır.
- Mağdurun hak arama davranışını güçleştirecek gereksiz formalitelerden uzak durulmalıdır.
- Mağdura yönelik işlemlerde elde edilen bilgilerin kullanılması yada saklanmasında gizlilik ve mahremiyet ilkelerine uyulmalı, bu konuda mağdura açıkça güvence verilmelidir.
- Mağdura hizmet sunan görevliler, hukuken mümkün olmayan ve yerine getirilemeyecek sözler vermemelidir.
- Mağdura yönelik bilgilerin gizliliğinin sağlanması ve mahremiyetinin korunması için, mağdurun rızası ve menfaatine uygun bir durum olmadıkça, olayın kamuoyuna duyurulmamasına, mağdurun basın önüne çıkartılmamasına, basınla sorulu cevaplı görüştürülmemesine ve teşhir edilmemesine özen gösterilmelidir.
- Çocuk, kadın, yaşlı ve engelli mağdurlara öncelik tanınmalıdır.
- Kırılgan gruba dâhil olduğu tespit edilen mağdurlara kendi durum ve ihtiyaçlarına göre uyarlanmış özel bir yaklaşım sergilenmelidir.

3.1. Kırılgan Gruba Dâhil Mağdurlar

Son yıllarda kırılgan grupların adalete erişimlerinin ve hak arama mekanizmalarının güçlendirilmesi hususunda mevzuat ve uygulamada önemli ilerlemeler kaydedilmiştir.

Kırılgan olarak tabir edilen grupların başında çocuklar, şiddet mağduru kadınlar, yaşlılar, engelli bireyler ve geçici koruma altındaki yabancılar gelmektedir.

Adli destek ve mağdur hizmetleri müdürlükleri yapılanmasında esasen öncelikle adli desteğe ihtiyaç duyarak müdürlüğe müracaat eden kişiler hakkında bireysel değerlendirme yapılması ve bu değerlendirme neticesine göre kişilerin kırılgan olup olmadıklarının tespit olunarak sonraki destek mekanizmalarının buna göre hayata geçirilmesi öngörülmektedir.

Mağdurların, suçun kendileri üzerindeki etkilerini giderecek hizmetlere hızlı, etkin ve yeterli seviyede erişimlerinin sağlanması adalete olan inançlarının korunabilmesi için önem taşımaktadır. Bunun için mevcut mekanizmalar ile kaynaklar görünür ve kolay erişilebilir olmalıdır.

Adalete erişiminin kolaylaştırılması için; hak arama mekanizmalarının güçlendirilmesine ve bu hususta kırılgan gruba dahil mağdurların bilinçlendirilmelerine yönelik önlemler alınmaktadır. Bu doğrultuda kırılgan gruba dâhil mağdurların, yeniden mağduriyet yaşama riskinin ortadan kaldırılmasına yönelik tedbirlerin alınması ve bu amaçla psiko-sosyal yönden desteklenmelerine ilişkin faaliyetlerin de geliştirilmesi gerekmektedir.

Bu bölümde, mağdurların adalet sistemine erişimini ve katılımını güvence altına almak için sunulan yardım ve destek hizmetleri ile koruma tedbirlerine ihtiyaç duyan mağdurlara hizmet sunan kamu görevlerine, mağdura yaklaşım sürecinde dikkat etmeleri gereken hususlara yönelik öneriler yer almaktadır.

3.2. Kırılgan Gruba Dâhil Mağdurlara Yaklaşım

Herkesin hayatının bir döneminde suç mağduru olma ihtimali vardır. Kırılgan gruba dâhil mağdurlara hizmet sunan kamu görevlileri tarafından bu durumun daha iyi anlaşılabilmesi için kırılganlığın unsurlarının bilinmesi gerekir.

Bu unsurlar şu şekilde iki grupta toplanabilir:

Birinci grup, kişisel özellikleri, faile bağımlılıkları veya özel kırılganlık durumlarına göre;

İkinci grup suçun niteliği, yaşanan zararın ciddiyeti ve suçun tekrarlanma riskiyle bağlantılı durumları içermektedir.

Bu gruplar içerisinde;

- » Çocuk mağdurlar,
- » Yaşlı mağdurlar,
- » Engelli mağdurlar,
- » Yabancı uyruklu mağdurlar,
- » Şiddet mağduru kadınlar,

şeklinde sayılabilir.

- » Cinsel suç mağdurları,
- » Aile içi şiddet mağdurları,
- » Terör suçu mağdurları,
- » İnsan ticareti mağdurları,
- » Ayrımcılık ve nefret suçu mağdurları,
- » Trafik kazası mağdurları,

şeklinde sayılabilir.

3.2.1. Çocuk Mağdurlar

Çocuk mağduriyeti, hiçbir toplum tarafından istenilmeyen, ancak var olan büyük bir sosyal problemdir. Bugünün çocuklarının yarının yetişkin bireyleri olacakları düşünüldüğü zaman, çocukların gelişimlerini sağlıklı bir şekilde sürdürebilmeleri toplumun geleceği açısından son derece önemlidir. Oysa ki çocuk mağduriyeti çocukların doğal gelişimlerini engellemekte ve yaşamlarında kalıcı izler bırakmaktadır. Bu nedenle kırılgan gruba dâhil mağdur çocuklara yönelik yaklaşım sergilenirken özenli ve dikkatli olunmalıdır.

Çocuklar fiziksel ve bilişsel gelişimleri nedeniyle bakım ve gözetime ihtiyaç duymakta olup, kendilerini koruyamayacak durumda olmaları nedeniyle suça maruz kalabilmektedirler. Çocuklar genellikle, ihmal ve istismar nedeniyle suç mağduru olmaktadır. Bunlardan en yaygın ve dikkat edilmesi gerekeni cinsel istismar ve aile içi şiddettir.

Çocuklara karşı gerçekleşen şiddetin boyutunu tahmin etmek zordur. Genellikle çocuklar maruz kaldıkları veya tanık oldukları şiddet olayını nasıl bildireceklerini ve sunulacak yardıma nasıl erişeceklerini bilememektedirler.

Son yıllarda özellikle tüm dünyada “çocuğun üstün yararını” gözetmek ve çocukları destekleyici devlet stratejileri geliştirmek önemsenen bir politika haline gelmiştir.

Birleşmiş Milletler Genel Kurulu tarafından 20 Kasım 1989 tarihinde kabul edilen Çocuk Hakları Sözleşmesi ve 18 Ocak 2001 tarihinde onaylanması uygun görülen Çocuk Haklarının Kullanılmasına Dair Avrupa Sözleşmesi dünyada çocuk hakları konusunda başlıca kazanımlardır.

Birleşmiş Milletler Çocuk Haklarına Dair Sözleşmesinde yer alan “çocuğun üstün yararı ilkesi” genel olarak çocuğun esenliğini ifade eder. Çocuğun iyilik halinin sağlanması; çocukların her türlü riskten uzak büyümelerini ve gelişimlerini destekleyecek her türlü hizmetin nitelik ve nicelik açısından güçlendirilmesini de içermektedir. Bu esenlik hali çocuğun yaşı, gelişim düzeyi, ebeveynlerinin varlığı veya yokluğu, çocuğun çevresi ve deneyimleri gibi pek çok bireysel unsura bağlı olarak belirlenir. Çocuk hakkında yürütülen işlemler esnasında çocuğun üstün yararı ilkesi öncelikli olarak gözetilir. Bu ilke gereği çocuğun yararı her türlü yarardan daha önemli ve öncelikli görülerek buna göre davranılır.

Ülkemizde Çocuk Hakları Sözleşmesi 2 Ekim 1995 tarihinde uygulanmaya başlamıştır. Çocuk Hakları Sözleşmesi, çocukların sahip oldukları insan haklarına ilişkin bir belge olarak Türkiye’nin kabul ettiği ve iç hukuk kuralı haline getirdiği bir belgedir. Çocuk Hakları Sözleşmesi, çocukların temelde korunma, katılım, yaşama ve gelişme haklarını güvence altına almayı amaçlamıştır. Sözleşme’nin 32. maddesinden 38. maddesine kadar olan kısmı, çocuğa yönelik kötü muamele ve bunun önlenmesi için taraf devletlerin sorumluluklarını vurgulamaktadır.

Bu anlamda çocuğun;

- Esenliğine zarar verecek her türlü sömürüye karşı korunması,
- Uyuşturucu maddelerin kullanımına karşı korunması,
- Silahlı çatışmalara karşı korunması,
- Suça sürüklenmekten korunması,

konularında bazı düzenlemeler getirmiştir.

Yine, Çocukların Cinsel Sömürü ve Cinsel İstismara Karşı Korunmasına İlişkin Avrupa Konseyi Sözleşmesi (Lanzarote Sözleşmesi), Avrupa Konseyi İnsan Ticaretine Karşı Eylem Sözleşmesi ve Siber Suç Sözleşmesi, Avrupa Konseyi tarafından çocuk haklarının korunması ve güvence altına alınması için standartlar geliştirdiği önemli uluslararası belgelerdir.

Bu doğrultuda Ülkemizde son yıllarda, çocuklarla ilişkili mevzuat ve uygulamalarda önemli ilerlemeler yaşanmıştır. Mevzuat güçlendirilmiş, örgütlenmede değişikliklere gidilmiş ve çocuk koruma uygulamalarında kalite standartlarının geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapılmıştır. Bu kapsamda 5395 sayılı Çocuk Koruma Kanununda, suça sürüklenen çocukların yanı sıra mağdur çocuklara ilişkin özel hükümlere de yer verilmiş, çocuğun yüksek yararının korunmasına yönelik destekleyici önlemler alınmıştır. Birçok adliyede çocuk mahkemeleri kurulmuş olup bu mahkemelerin çocuklara yönelik hizmetleri yürütmelerine destek olmak amacıyla adli destek ve mağdur hizmetleri Müdürlüklerine uzmanlar görevlendirilmiştir.

Bu kılavuzda yer alan, şiddet mağduru çocuklara hizmet sunan kamu görevlilerinin yaklaşımı, şiddetle ilgili risk unsurlarını ve sonuçları içeren bütüncül bir bakış açısını içermelidir. Bu bakış açısı, mağdurun maruz kaldığı şiddetin tespit edilmesinden itibaren iyilik halinin sağlanmasına ve tüm süreçlerde korunmasına yönelik açık, koordineli, kişiye özel ve sürekli bir yaklaşımı gerektirmektedir.

Adli sisteme dâhil olan çocukların yüksek yararının gözetilip korunabilmesi, öncelikle bu çocuklar ile yapılacak görüşmelerin başarısına bağlıdır. Suça sürüklenen, mağdur veya tanık olarak adli sisteme dâhil olmuş çocuklarla kurulacak iletişimde, onların yaşlarını, gelişim durumlarını ve ihtiyaçlarını dikkate alarak müdahalede bulunmak, ikinci kez mağdur olmalarını engellemek için önemlidir.

3.2.1.1. Yaş Grubuna Göre Göz Önünde Bulundurulması Gereken Hususlar

3.2.1.1.1. Okul Öncesi Dönemdeki (Oyun Dönemi) Çocuklar (3-6 Yaş)

- Bu dönemde çocuk canlı, konuşkan, hayat dolu, sıcakkanlı, sevimli, hayalci ve meraklıdır. Bu sebeple çocuk gerçekte yaşanmamış hikâyeler anlatabilir, hayali arkadaşlardan bahsedebilir, gerçek ve gerçek olmayanı karıştırabilir. Bu dönemin en temel üç özelliği; oyun, özdeşim ve cinsel kimlik gelişimidir.
- Okul öncesi dönemdeki çocuklar için oyun ortak bir iletişim yöntemidir. Bu nedenle görüşme sırasında heyecanlı veya kaygılı olduğu hissedilen bu yaş grubundaki çocukların oyun oynamaya teşvik edilmesi görüşmenin daha sağlıklı ilerlemesini ve çocuğun kendini daha rahat ifade etmesini sağlayacaktır.
- Bu dönemde çocukta benmerkezci ve somut düşünce hâkimdir. Bu nedenle çocuk yakın çevresinde yaşanan olumlu ya da olumsuz olayların sorumluluğunu alma ve kendini suçlama eğilimindedir. Benmerkezci düşünmenin diğer bir sonucu olarak çocuk tüm süreçlerin kendisi ile ilgili olduğunu sanmaktadır ve kendisinin bildiği her şeyin herkes tarafından bilindiğini düşünmektedir. Bu nedenle çocuğa sorulacak soruların ayrıntılı şekilde ele alınması gerekmektedir.
- Çocukların konsantre olma sürelerinin sınırlı olduğu unutulmamalıdır. Mağdur çocuğun yorulduğunu, huzursuz veya huysuz olduğunu gösteren belirtilere karşı dikkatli olunmalıdır. Okul öncesi çocuklarla görüşme yaparken tek ve uzun bir görüşme yerine kısa süreli görüşmeler yapılması daha uygundur. Ayrıca gerektiğinde görüşme, çocuk mağdurun gece uykusunu iyi aldığı bir zamana ertelenmelidir. Ancak bu durumda mağdurla görüşmek için çok uzun süre beklenmemelidir. Çünkü bu aşamada çocuğun suçla ilgili somut gerçekleri daha sonradan yaşadıklarından ayırması zor olabilir.
- Çocukların bu dönemde yer ve zaman kavramı kısıtlıdır ancak referans sunulduğunda o zamanın öncesinde ve sonrasında yapılan etkinliklerle (uyku vakti, tatil, hava karardığında, vb.) ilişkilendirebilirler. Çocukların geçmişte yaşanan bir olayı aktarmasında resim, çizim yapma ve oyun oynama tekniklerinden faydalanılabilir.
- İfadeyi tamamlamak için çocuğa sorulacak yönlendirici sorular, çocuğun yaşadığı olayı değiştirerek anlatmasına sebep olabilir. Bu nedenle yönlendirici sorulardan kaçınılmalıdır.

3.2.1.1.2. Okul Dönemindeki Çocuklar (7-11 Yaş)

- Okul dönemindeki çocuklarla yapılacak görüşme sırasında, ebeveynlerinin yanlarında bulunması genellikle önerilmemektedir. Çünkü bu yaş grubundaki çocuklar, verecekleri bilgilerin kendilerini veya ailelerinin “başına iş açacağını” düşünürlerse bilgi verme konusunda isteksiz olabilirler. Ancak ebeveynlerden biri veya çocuğun güvendiği başka bir yetişkin yakınlarında (örneğin, yan odada) bulunabilir.
- Çocuk mağdurlara karşı tarafsız ve empati içeren bir tutum sergilenmelidir. Okul çağındaki çocuklar özellikle kendilerini gösterme konusunda hassas olduğu için davranışları sık sık övülmeli ve yardımcı oldukları için teşekkür edilmelidir.
- Çocukların stres anında gerileyici davranışlar gösterebileceği ve yaşlarından daha küçük yaş grubuna ait davranışları sergileyebilecekleri unutulmamalıdır. Örneğin, 8 yaşındaki bir çocuk kaygısını azaltmak ve rahatlamak için başparmağını emebilir.
- Çocuklar genellikle yaşanan sorunların sorumlusu olarak kendilerini görebildiklerinden, okul öncesi ve ilköğretim dönemindeki çocuklar görüşme sırasında kötü bir şey yapmadıkları ve kötü bir durum içerisinde olmadıkları konusunda bilgilendirilmelidir.
- Bu yaş döneminde çocuklarda zaman ve mekân kavramı gelişmeye başladığından ne zaman ve nerede gibi sorulara cevap verebilirler. Sır tutabileceklerinden ayrıntıları anlatmaktan bilinçli olarak kaçınabilirler. Bu dönemde yaşanan cinsel dokunuşların uygunsuzluğunu fark edebilirler. Fakat müdahale edemeyecek kadar küçük olmaları sebebiyle kendilerini suçlama, yaşanan cinsel suçtan kendilerini sorumlu tutma eğilimleri yüksek olabilir.

3.2.1.1.3. Ergenlik Dönemindeki Çocuklar (12-18 Yaş)

- Bu dönemde birey bedensel olduğu kadar duygusal, davranışsal ve bilişsel açıdan yetişkinlere benzemeye ve yetişkin rolüne hazırlanmaya başlar. Ayrıca ebeveynlerin etkisi arkadaş grubuna göre daha azdır. Bu sebeple görüşme yapılacağı zaman ergen kişi arkadaşlarına ihanet edeceği duygusuna kapılabileceği için onlarla görüşmeler arkadaşlarının olmadığı bir yerde yapılmalıdır.
- Bu dönemde ergenlerin duygu durumları değişkenlik göstermektedir. Birbiri ile çelişen duygu, düşünce ve davranışları art arda sergileyebilir.
- Ergenlerin içinde bulunduğu gelişim dönemi özellikleri sebebiyle onlarla güven ilişkisi kurmak diğer yaş gruplarına göre daha güçtür. Bu yüzden görüşme esnasında bu ilişkiyi kurmak için aceleci davranmamak ve görüşmeyi mümkün olduğunca daha geniş bir zamana yayarak yapmak yararlı olacaktır. Görüşmenin başlangıcında ergenin

ilgi alanları, sosyal ilişkileri, hobileri veya okul, spor gibi güncel olaylardan bahsetmek ilişki kurmayı kolaylaştırır.

- Ergenler bu dönemde soyut kavramları anlamak için gerekli bilişsel becerileri kazanmışlardır. Fakat adli sistemin içerisine girdiklerinde stres, kaygı veya korku gibi faktörler nedeniyle gerileme davranışları göstermeleri mümkündür.
- Ergenlik döneminde her şeyi yapabileceklerini, onlara bir şey olmayacağına inanma eğilimi vardır. Bu nedenle konuşmaları, ifade biçimleri, yetişkinlere benzese de ergenlerin riskli davranışlar sergileme olasılıkları yetişkinlere kıyasla çok fazladır. Riskli davranışların sonuçlarını yetişkinler kadar öngöremezler.

3.2.1.2. Çocuk Mağdurlara Müdahaleye İlişkin Hususlar

- Mağdur çocuklara yönelik gerçekleştirilen tüm müdahale ve görüşmelerde çocuğun üstün yararı ilkesine dikkat edilmeli, çocuklara uygun tutum ve davranışlar sergilenmeli ve çocukların hakları gözetilmelidir.
- Adli süreçteki sıfatı ister mağdur, ister tanık ve isterse suça sürüklenen çocuk olsun tüm çocukların fiziksel, psikolojik ve duygusal iyi oluşlarının ya da iyilik hallerinin ve sosyal adaptasyonlarının desteklenmesi için kamu kurumları tarafından gerekli tüm tedbirler alınmalıdır.
- Çocuklar ikincil mağduriyete karşı korunmalıdır.
- Suç mağduru ya da suça sürüklenen çocuğun özel ihtiyaçları göz önünde bulundurularak hakkında verilen tedbir kararları bireyselleştirilmelidir.
- Çocuğa güvendiği bir kişi eşlik edebilmelidir.
- Çocuğun bakımından sorumlu kişi, mağdur çocuğa karşı işlenen suça karışmış ise, şüphelinin uzaklaştırılması ya da mağdurun kendi aile ortamından çıkarılması gibi tedbirlerin alınması için ilgili mercilere başvurulmalıdır.
- Adliyelerde yer alan adli destek ve mağdur hizmetleri müdürlükleri ile diğer kurumlar tarafından; özellikle suç mağduru çocuklara yönelik sunulan psiko-sosyal destek, koruma, barınma ve iyileştirme hizmetleri koordineli bir şekilde yerine getirilmelidir. Görevliler ve kurumlar arasında koordinasyon ve iş birliği desteklenmelidir.
- Çocuğa ve uygun olduğu durumlarda çocuğun ailesine psiko-sosyal destek hizmeti sunulmalıdır.

3.2.1.3. Çocuk Mağdurlarla Görüşmeye İlişkin Hususlar

- Çocuklarla yapılacak görüşmelerin başarılı olabilmesi için öncelikle çocuğun gelişim basamaklarını çok iyi bilen ve uygun görüşme tekniğini etkin biçimde kullanabilen uzmanların desteği gereklidir.
- Çocuk mağdura özenle yaklaşılmalıdır. Kullanılan dil, çocuğun gelişim düzeyine göre uyarlanmalıdır. Çocuk mağdur ve ailesi görüşmenin nasıl yapılacağı ve görüşmenin amacıyla ilgili bilgilendirilmelidir. Bu hususlar, çocuğun anlayabileceği şekilde açıklanmalıdır.
- Çocuklarla yapılacak görüşmelerde, anlatılan olaylar dikkate alınarak, çocuğu olumsuz etkileyecek yanlış müdahalelerden kaçınılmalıdır. Öncelikle çocuğun güvenliği temin edilerek kendisini güvende hissetmesi sağlanmalıdır. Çocuk ile yapılan görüşmelerde uzman, uygun görüşme teknikleri uygulamalı, görüşmenin zamanını çocuğa uygun olarak seçmeli, genelleme yapmaya mahal verecek sorular sormamalıdır. Ayrıca görüşme uygun bir yerde gerçekleştirilmelidir.
- Suça maruz kalan mağdura, kendisiyle görüşme yapan uzmana güvenmesi, onunla iletişime geçmesi ve bir bağ kurması için yeterli zaman tanınmalıdır.
- Mağdurun yaşına uygun ifadeler kullanılmalıdır. Çocuklar ile yapılacak adli amaçlı görüşmeler, yetişkinlerle yapılan görüşmelerden farklı olmalıdır. Ancak çocuğa uygun dil kullanmanın anlamı, ses tonunu çocuklaştırmak, kelimeleri yarım telaffuz etmek, kelimelere şirinlik ve sevimlilik ekleri katmak değildir. Çocuğa duyarlı iletişim, kullanılan kavramların çocuk tarafından anlaşılmasına özen gösterilerek bütün dikkatin çocuğa yöneltilmesidir.
- İfade, beyan işlemleri ve görüşme sırasında çocuğun anlayamayacağı uzun cümlelerden kaçınılmalı, mağdurun anladığından emin olmak için açık uçlu sorular sorulmalıdır.
- Sorgulayıcı ve yargılayıcı tutum takınmadan, güven verici bir yaklaşımla mağdur çocuğun olayı özetlemesi sağlanmalıdır.
- Uzman tarafından önerilmesi halinde mağdur çocuk ifade sırasında farklı kişilerin yanında bulunmasını isteyebileceğinden yaş grubuna uygun olarak anne-babası, arkadaşı ya da başka herhangi bir kişinin yanında bulunması, mağdur çocuğun kendini güvende hissetmesi ve daha rahat ifade vermesi sağlanmalıdır.

3.2.2. Yaşlı Mağdurlar

Yaşlı mağduriyeti; içerisinde etik, hukuki ve sosyal ikilemleri barındıran ve ailevi, bireysel ve toplumsal sorumluluklara vurgu yapan çok yönlü bir konudur. 65 yaş üzeri her birey yaşlı olarak tanımlanmaktadır. Yaşlılar, toplum içinde kırılgan ve özel hassasiyet gerektiren gruplar arasındadır. Yaşlıların suç mağduru olma durumlarına gösterilen hassasiyet, çocuk mağduriyeti konusunda gösterilen toplumsal hassasiyet ve kamu endişesine göre daha düşük düzeydedir.

Yaşlı mağdurların ağır fiziksel yaralanmalara maruz kalma ve hastanede yatma olasılıkları diğer yaş gruplarına göre daha fazladır. Yaşlılar bir suça maruz kaldıklarında fiziksel, duygusal veya ekonomik zararı atlatmaları daha zor olmaktadır. Yaşlanmanın fizyolojik etkisi, hem fiziksel hem zihinsel olarak zarara uğradıktan sonra iyileşebilme olasılıklarını düşürmektedir. Bu nedenle yaşlı mağdurların suç nedeniyle ortaya çıkan zararı tamamen atlatmaları bazen mümkün olamamaktadır. Yaşlıların çoğu, düşük veya sabit gelirlerle geçimlerini sağlamaktadırlar. Bu nedenle suçun etkileriyle başa çıkmalarına yardımcı olabilecek profesyonel hizmetleri karşılama noktasında ekonomik olarak yetersiz kalabilmektedirler.

Yaşlılar diğer suç mağdurlarına göre suça maruz kalmaktan en çok endişe duyan gruptur. Suç mağduru olduklarında diğer kaygı ve korkularıyla da yüzleşebilmektedirler. Yaşlı mağdurlar kolluk kuvvetlerine başvurduklarında kendilerini ve duygularını doğru ifade edememe kaygısı yaşayabilirler.

Yaşlıların suç mağduru olduklarında yaşadıkları endişelerden bir tanesi de aile bireylerinin söz konusu mağduriyet yüzünden kendilerini suçlu hissedecek olmalarıdır. Buna ek olarak, yaşlı mağdurlar birlikte yaşadıkları veya bakımlarını sağlayan kişiler tarafından reddedilme, ihmal edilme, terk edilme ile şiddete veya fail tarafından misillemeye maruz kalma gibi kaygılar nedeniyle yaşadıkları olaylar hakkında konuşmaktan kaçınabilirler. Son olarak, yaşlı bireyler suçun failine karşı kendilerini koruyamadıkları için suçluluk duygusu yaşayabilirler.

Yaşlı bireyler, diğer yaş gruplarına göre hırsızlık, yağma, dolandırıcılık gibi suçlara daha fazla maruz kalmakta ve genellikle daha fazla fiziksel, zihinsel ve maddi zarara uğramaktadır.

Yaşlılara yönelik özellikle yakınları tarafından işlenen suçlar genellikle fiziksel şiddet, tehdit, yağma (taşınmazlarının ve paralarının ellerinden alınması), kasten öldürme gibi suçlardır.

3.2.2.1. Yaşlı Mağdurlara Müdahaleye İlişkin Hususlar

- Yaşlı mağdura ilk aşamada müdahale eden görevli, mağdurun kendini güvende hissetmesini sağlayarak, onurunu zedelemekten bireysel özellikleri dikkate alarak özenle yaklaşmalıdır.
- Yaşlıların temasta bulundukları görevliler ile güven ilişkisi kurmaları çok önemlidir. Bu güven sağlandıktan sonra suç mağduru olan yaşlıların haklarını savunma konusunda görevliler tarafından teşvik edilerek cesaretlendirilmeleri gereken durumlar olabilmektedir. Bu gibi durumlarda müdahale eden görevlilerin insiyatif kullanarak yaşlı mağdurlar ile özel olarak ilgilenmeleri gerekebilir.
- Yaşlı mağdurların kamu kurum ve kuruluşlarına başvuruları, fiziksel erişimi kolay mekanlarda gerçekleştirilmelidir.
- Yaşlı mağdurların, görme, işitme gibi fiziksel özelliklerinde zayıflık ve hafıza problemleri olabileceğinden onlarla iletişim kurarken bu hususlar dikkate alınarak uygun yaklaşım sergilenmelidir.
- Yaşlılar duygusal olarak daha hassas ve alıngan olabileceklerinden, müdahaleye ilişkin atılacak adımlar özenle açıklanmalı ve sağlıklı bir iletişimin yürütülmesi sağlanmalıdır.
- Yaşlı mağdurlar yakınlarının kendilerine eşlik etmesine ihtiyaç duyabilirler. Bu sebeple verilen hizmeti engellemeyecekse bu desteğe izin verilmeli, aksi takdirde nedeni uygun bir şekilde açıklanmalıdır. Yaşlı mağdurların hareket kabiliyetleri ve refleksleri zayıflamış olduğundan kamu çalışanları daha sabırlı davranmalıdır.
- Mağdura, bir yakınına veya arkadaşına haber verilmesine ihtiyaç duyup duymadığı sorulmalıdır. Ayrıca görevlilerden bilgi alma veya bir uzmanın kendisine eşlik etmesi talebi olup olmadığı öğrenilmelidir.

3.2.2.2. Yaşlı Mağdurlarla Görüşmeye İlişkin Hususlar

- Görevliler, mağdurlara önyargısız ve sakin bir şekilde yaklaşmalıdır. Mağdurlara görüşme sırasında kendilerini dinlemeleri ve söylediklerini anlamaları için yeterince zaman vermelidir.
- Mağdur cevap verirken sözü kesilmemelidir, sorulan soruya cevap vermesi beklenmelidir. Çünkü mağdurlar içinde bulundukları durum nedeniyle cümle kurmakta zorlanabilirler.
- Mağdurun anladığından emin olmak için açık uçlu sorular sorulmalıdır. Örneğin; nerede, nasıl gibi cevabı evet ya da hayır olmayan sorularla mağdurun daha detaylı anlatımı desteklenmelidir.

- Yaşlı mağdurun olayı hatırlamasına yardımcı olabilecek kelimeler kullanılarak mağdur desteklenmelidir.
- Yaşlı mağdurun yorulup yorulmadığını veya iyi hissedip hissetmediğini anlamak için mağdur yakından gözlemlenmelidir.
- Yaşlı mağdurların süreci doğru anladığından emin olunmalıdır. Mağdurların işitme veya görme konusunda zorluk yaşayabilecekleri unutulmamalıdır. Gözlük veya işitme cihazı gibi araçlara ihtiyaç duyup duymadıkları sorulmalıdır.
- İşitme sorunu olan yaşlı mağdurlar yapılacak görüşme için dikkat dağıtıcı unsurlar ile arka plan sesinin olmadığı bir yer seçilmelidir.
- Mağdurların gerekli belgeleri okumaları için aydınlık bir ortam sağlanmalıdır. Yazılı materyaller büyük puntolarla yazılmalı ve mağdurlar için yeterince açık ve net olmalıdır.
- Yaşlı mağdurların, yaşa bağlı olarak unutkanlık problemleri olabilir. Böyle bir durumda mağdura hatırlaması için baskı yapılmamalı, hatırlaması halinde tekrar irtibata geçebileceği söylenilmelidir.

3.2.3. Engelli Mağdurlar

Engelli bireyler, dünya nüfusunun yaklaşık %15'ini oluşturmaktadır. Engellilik hali kırılan kişilerin farklı şiddet türlerine daha kolay şekilde maruz kalmasına neden olabilmektedir.

Engelli bireylere yönelik çalışan sivil toplum örgütlerinin dünya çapında güçlenmesiyle, engellilik dünya genelinde engelli bireylerin sahip oldukları haklara ve kendilerine sunulan hizmetlere erişim yerinde yaşanan sorunlar zaman içerisinde bir insan hakları sorunu olarak algılanmaya başlanmış ve uluslararası insan hakları hukuku, engellilerin fırsat eşitliğine sahip olmaları için gerekli araçları üretmeye başlamıştır.

Bu çerçevede, "Engelli Haklarına İlişkin Sözleşme", Birleşmiş Milletler Genel Kurulu tarafından 13/12/2006 tarihinde, engellilerin tüm insan hak ve temel özgürlüklerinden tam ve eşit şekilde yararlanmasını teşvik ve temin etmek ve insanlık onuruna saygıyı güçlendirmek amacıyla kabul edilmiştir. 28/10/2009 tarihinde Sözleşme Ülkemiz açısından bağlayıcılık kazanmıştır.

Sözleşmeye göre; engelliliğe dayalı her türlü ayrımcılık, sözleşmeye taraf ülkelerde yasaklanmıştır. Engellilerin haklarının korunması, teşvik edilmesi, bunun için gerekli yasal ve idari tedbirlerin alınması, engellilerin haklarını ihlal eden her türlü uygulamaya son verilmesi, hakkın kullanımı bakımından engelliliğe dayalı ayrımcılıkla mücadele tedbirlerinin alınması, engellinin kendi seçimlerini yapması ve seçimleri doğrultusunda yaşayabilmesi için ihtiyaç duyduğu destek hizmetlerinin sunulması taraf devletlerin yükümlülüğündedir.

Engelli Haklarına İlişkin Sözleşme'nin (EHİS) 1. maddesinde şu ifade yer almaktadır: “Engelli kavramı diğer bireylerle eşit koşullar altında topluma tam ve etkin bir şekilde katılımlarının önünde engel teşkil eden uzun süreli fiziksel, zihinsel, düşünsel ya da algısal bozukluğu bulunan kişileri içermektedir”. “Yetersiz” veya “özürlü” gibi terimler hukuki metinlerde hala kullanılsa da bu terimlerden vazgeçilerek “engelli bireyler” ifadesi kullanılmaya başlanmıştır.

3.2.3.1. Engelli Mağdurlara Yaklaşım İlişkin Hususlar

Engelli bireyler arasında fiziksel, zihinsel, görme, işitme veya konuşma engelli kişiler olabileceği gibi kişinin birden fazla engeli de olabilir. Bu şekilde engelli bireylerin farklı özellikler gösteren kişilerden oluşan bir grup olması, onlarla ilgilenen kamu görevlileri açısından yaşanan zorluklardan biridir. Kamu görevlilerinin mağdurların ihtiyaçlarını daha iyi anlaması, bu ihtiyaçların karşılanması ve suç nedeniyle ortaya çıkan zararın telafisine yönelik adımların atılması için şu hususlar önemlidir:

- Kişinin engeline değil kendisine odaklanılmalıdır.
- Mağdurun yanındaki kişiyle değil doğrudan mağdurla konuşulmalıdır.
- Yetişkin engellilere, yaşına uygun davranılmalıdır.
- Mağdurun o anda yaşadığı kriz durumuna karşı duyarlı olunmalı ve bu doğrultuda ihtiyaçları karşılanmalıdır.
- Bazı durumlarda görevlilerin kendilerini ifade etmeleri, mağdurun engelinden dolayı zor olsa da, mağdur için önemli veya gerekli olan hususların iletilmesi sağlanmalıdır.
- Mağdurların en önemli ihtiyaçlarının kendilerini ifade etmelerine izin verilmesi olduğu unutulmamalıdır. Ancak bazı durumlarda mağdurlar konuşma konusunda isteksiz davranabileceğinden sessizlikten kaçınmak için konuşmaya da zorlanmamalıdır.
- Engelli mağdura gereken hallerde psikolojik destek hizmetler alması önerilebilir.

Engelli mağdurlara yönelik yukarıda belirtilen genel yaklaşım ilkelerinin yanı sıra engellilik türüne göre özel yaklaşım ilkeleri de şu şekilde sıralanabilir:

3.2.3.1.1. Görme Engelli Mağdurlar

- Görevliler, mağdura kendilerini tanıtmalıdır. Yapılan görüşmeyi başka görevliler dinleyecekse bu durum mağdura açıklanmalıdır.
- Yüksek ses tonuyla konuşulmamalı, görme engelli çoğu mağdurun işitme becerilerinin normal olduğu göz önünde bulundurulmalıdır.

- Görüşme sırasında mağdura not alındığı veya yazı yazıldığına dair bilgi verilmelidir.
- Yazılanların sesli olarak okunması teklif edilmeli ve mağdura verilen belgeler ve içeriği hakkında mağdur bilgilendirilmelidir. Bu bilgi talep edildiği takdirde alternatif yollarla da (büyük puntolar, ses kaydı, CD dâhil olmak üzere) verilmelidir.
- Mağdura eşlik edilmesi halinde, mağdurdan yarım adım önde yürünmelidir. Mağdur yönlendirilmeli ve etrafındaki engellerle ilgili uyarılmalıdır. Uyarılar açık ve net olmalıdır.
- Görüşme bitiminde mağdurlara iletişime geçebilecekleri bir telefon numarasının verilmesi önemlidir.

3.2.3.1.2. İşitme Engelli Mağdurlar

- Tamamen işitme kaybı oldukça nadirdir, görme engellilerde olduğu gibi işitme engelli çoğu kişinin “işitme kalıntısı” vardır ve bu da işitme cihazlarıyla iyileştirilebilir. Bu engel, koşullara bağlı olarak, sözlü ifadelerde zorluğa yol açabilir. Çok sayıda işitme engelli birey iletişim kurmak için işaret dili ve dudak okuma yöntemini kullanmaktadır.
- İşitme engelli mağdurlara hizmet sunarken ne şekilde iletişim kurmak istedikleri sorulmalıdır.
- Mağdur görevliyi fark etmezse görevli elini sallayarak veya mağdurun koluna veya omzuna hafifçe dokunarak orada olduğunu belli etmelidir.
- Mağdur işitme cihazı kullanmakta ise, mağdurun duymadığı düşüncesiyle yüksek sesle konuşmanın mağduru rahatsız edebileceği akılda tutulmalıdır.
- Bu kişilerin görsel odaklı olduğu unutulmamalıdır. Bağırarak veya yavaş konuşmak görevlinin dudak hareketlerini ve yüz ifadesini etkileyeceğinden mağdur tarafından yanlış algılanabilir.
- İletişime yardımcı olması için el-kol hareketleri ve mimik kullanılmalıdır. Örneğin, mağdurun oturması için sandalye gösterilmelidir.
- Görevliler mağdurun konuşamayacağını veya sesini kullanamayacağını düşünmemelidir. İşitme engelli mağdurlar seslerini kullanabilir fakat konuşmalarının niteliği nedeniyle konuşmayı tercih etmeyebilirler.
- Yüz ifadelerinin ve beden dili gibi el-kol işaretlerinin gözlemlenmesi önemlidir. Bu şekilde mağdurun nasıl hissettiği daha iyi anlaşılabilir.

- İşitme engelli mağdur, tüm konuşmalara dâhil edilmelidir. Mağdurun ve konuşan kişinin etrafında olan her şey mağdura açıklanmalı ve görüşmenin aşamaları anlatılmalıdır.
- Görüşme, dikkat dağıtıcı unsurların olmadığı uygun ortamda yapılmalıdır.
- Mağdur, görevlinin gözlerini, dudaklarını ve ellerini rahat görebilmelidir ve bunun için mağdurun tam karşısına oturulmalıdır.
- Mağdur ile gerekli kişisel mesafeye uygun olarak oturulmalıdır.
- Mağdurla görsel temas kurduktan sonra konuşmaya başlanmalıdır.
- Mağdurun kulağına doğru konuşulmamalıdır. Çünkü bu şekilde söylenenleri anlamak daha zordur. Görüşmede kısa ve basit açıklamalar yapılmalıdır. Kelimelerin telaffuzları abartılmamalıdır.
- Normalde konuşulduğundan biraz daha sesli konuşulmalıdır. Çünkü tiz sesler veya pes tonlar, işitme cihazı takan kişilere işitme engeli olmayan kişilerle aynı şekilde iletilmemektedir.
- Sorular ve verilen bilgiler farklı sözcüklerle ifade edilerek tekrar edilmelidir.
- Yanlış anlaşılmalara sebep olabileceğinden “evet” veya “hayır” cevabı verilecek sorulardan kaçınılmalıdır.

3.2.3.1.3. Zihinsel Engelli Mağdurlar

Zihinsel engel, kişinin algılamasında zorluk oluşturmakta ve zihinsel fonksiyonların hızını sınırlandırmaktadır. Bütüncü engeller bilginin öğrenilmesi ile dikkat, iletişim, sosyal ve profesyonel ilişkiler gibi alanlara zarar verebilmekte ve farklı düzeyde kendisini gösterilebilmektedir.

Zihinsel engelli mağdurların sınırlı olabilmekle birlikte öğrenme, bilgi edinme, mantık yürütme ve anlama kapasitelerinin olduğu unutulmamalıdır. Zihinsel engelli kişiler, normalde sahip olduklarından daha iyi becerileri varmış gibi davranarak engellerini saklamaya çalışabilirler. Mağdurun zihinsel engelinin olup olmadığı, ilk temasta genel olarak şu sorularla anlaşılabilir:

- Zihinsel engelli mağdura yaşadığı, çalıştığı ve okuduğu yer ile kendisine yardım eden biri olup olmadığı, şayet yardım eden biri varsa, kim olduğu ve ne için yardım ettiği hususları sorulabilir.
- Mağdurdan yaş ve gelişim düzeyine göre bilmesi beklenen basit birkaç kelime yazması istenebilir ve kullandığı ifadelerle dikkat ederek okuma veya yazma konusunda zorluk yaşayıp yaşamadığı gözlemlenebilir.

- Mağdura bu zamana kadar hastaneye gidip gitmediği, gittiyse ne için gittiği veya herhangi bir raporunun olup olmadığı sorulabilir. Bu durum mağdurun bir yakınından da teyit edilebilir.
- ❖ Mağdura sorulacak sorularla mantık yürütme, neden-sonuç ilişkisi kurma bu temel hususlardan sonra suç mağdurunun zihinsel engeli olduğu gözlemlenirse aşağıdaki hususlar dikkate alınmalıdır:
- Mağdura saygı gösterilmelidir.
- Etiketlemelerden ve mağdurun anlayamayacağı veya iletişim kuramayacağı gibi önyargılardan kaçınılmalıdır.
- Mağdurla görüşme yapmadan önce dikkat dağıtıcı unsurlar ortamdan uzaklaştırılmalı ve mağdurla güven ilişkisi kurulmalıdır.
- Mağdurun adli süreçte yapılan işlemleri anlamasına özen gösterilmelidir. Onayının alınması gereken durumlar mağdura açıklanmalı, gerekirse ailesinden destek alınmalıdır.
- Mağdura verilecek tüm yazılı bilgiler açıklanmalıdır.
- Mağdura görüşme sırasında yanında birini isteyip istemediği sorulmalıdır.
- Görüşmeye gerekli hallerde ara verilmelidir.
- Yetişkin mağdurlara yaşına uygun davranılmalıdır.
- Kısa, basit sorular sorulmalı, gerekli açıklamalar yapılmalı, mağdurun kendisini nasıl ifade ettiğine dikkat edilmeli ve kullanılan ifadeler mağdurun anlayabileceği şekilde uyarlanmalıdır.

3.2.3.1.4. Fiziksel Engelli Mağdurlar

Fiziksel engel, mağdurun motor becerilerinin kısmen veya tamamen bozulmasına neden olan tüm engelleri kapsamaktadır. Fiziksel engele örnek olarak, yürüme, aynı pozisyonda durma veya pozisyon değiştirme konusunda ve belli eylemlerin yerine getirilmesinde zorluklar sayılabilir. Beyinden kaynaklı bazı fiziksel engeller de zihinsel kapasitede herhangi bir bozukluğa yol açmadan kişinin kendisini ifade etmesinde zorluğa sebep olabilir.

❖ **Fiziksel engelli mağdurlara yaklaşım süresince aşağıdaki hususlar göz önünde bulundurulmalıdır:**

- Mağdurun kullanması gereken objeler, broşürler, dilekçeler ve diğer önemli belgeler ulaşabileceği mesafede olmalıdır.

Mağdur tekerlekli sandalye kullanıyorsa;

- Öncelikle mağdura yardım teklif edilmeli, yardım teklifinin mağdur tarafından kabul edilmesi halinde kendisine yardım edilmelidir.
- Dar yerlerde, mağdurun kapılara, duvarlara çarpmaması için mağdurun ellerine ve ayaklarına dikkat edilmelidir.

Basamak varsa;

- Asansör kullanımının mümkün olmadığı durumlarda yukarı çıkmak için sandalyenin basamağa doğru yerleştirilmesi gerekmektedir. İlk olarak ön tekerler daha sonra arka tekerler yukarıya çıkarılmalıdır.
- Aşağı inmek için sandalye basamağa ters olarak yerleştirilmeli ve ilk olarak arka tekerler indirilmelidir. Burada önlem olarak tekerlekli sandalyenin arkasında durulmalıdır.

Rampa varsa;

- Bir rampada yukarı çıkarken sandalye yukarı doğru bakmalıdır. Yukarı çıkıldığında tekerlekli sandalyenin yokuşun tamamen üstüne çıktığından emin olunmalıdır.
- Aşağı inerken sandalyenin kontrolsüz bir şekilde aşağı inmesini önlemek için sandalye rampadan ters indirilmelidir. Tekerlekli sandalyenin arkasında durulmalıdır.

❖ **Fiziksel engelle ilgili diğer ihtiyaçlar açısından aşağıdaki önlemler dikkate alınmalıdır:**

- Fiziksel engele bağlı olarak mağdurlar bir takım eylemleri kendi başlarına gerçekleştirmede zorluk yaşayabilirler. Bu durumda zaman alsa bile mağdurun bu eylemi yerine getirmesine izin verilmeli, mağdur yardım istemedikçe müdahale edilmemelidir.
- Bazı mağdurların sözel becerileri farklı olabilir ve bazen anlaşılmaları zor olabilir. Mağdurla görüşen görevli, mağdurun ne demek istediğini anlasa bile sözünü bitirene kadar müdahale etmeden dinlemelidir. Mağdurun cümlesini kendisini tamamlamasına fırsat verilmelidir. Mağdurun verdiği mesaj anlaşılmazsa görevli anlamadığını söylemeli ve tekrar yorum yapmadan sakince ve dikkatle dinlemelidir.

- Engelli tuvaletlerinin olduğu yerde tabela olmalıdır. Mağdur tuvaleti kullanmak isterse tuvaletin olduğu yer net bir şekilde tarif edilmelidir.

3.2.4. Yabancı Uyruklu Mağdurlar

Yabancı uyruklu kişiler suç mağduru olma konusunda daha kırılgan olabilmektedirler. Çünkü şikâyet etme mekanizmasını bilemeyebilir veya şikayette bulunmaktan kaçınabilirler. Bazıları da ülkede izinsiz olarak bulundukları için sınır dışı edilme korkusu nedeniyle şikayetçi olmayabilmektedirler.

Yabancılar özellikle hırsızlık, kapkaç, yağma gibi suçlara maruz kalabilmektedirler.

Yabancılar uyruklu mağdurlar, göçmen-mülteci ve insan ticareti mağdurları olarak da karşımıza çıkmaktadırlar.

Göçmen kaçakçılığı suçunda, yaşama hakkı başta olmak üzere seyahat özgürlüğünün kısıtlanması, elverişsiz şartlarda barınma ve yolculuk, insan ticaretine konu olma, eksik beslenme ve salgın hastalıklara yakalanma gibi temel insan haklarının ve insan güvenliğinin ihlali söz konusu olabilmektedir. Bu durum göçmenlerin mağduriyetlerini artırabilmektedir.

Yabancı uyruklu mağdurların hassasiyetleri ve gereksinimleri göz önünde bulundurularak bu kişilere duyarlı ve insan haklarına saygılı bir şekilde muamele edilmelidir.

❖ Yabancı Uyruklu Mağdurla Görüşürken:

- Yabancı uyruklu mağdurlarla yapılan görüşmeler, diğer kişilerin konuşmaları duyamayacağı ve müdahale edemeyeceği kapalı ve mahremiyetin sağlandığı bir alanda yapılmalıdır.
- Mağdur görüşmenin yapıldığı dili bilmiyor veya anlamakta zorluk çekiyor ise tercüman talep edilmelidir.
- Görüşme sırasında sadece mağdur, ilgili kamu görevlisi, gerekli hallerde bir tercüman ve adli destek görevlisi ile mağdurun seçeceği bir kişi hazır bulundurulmalıdır.
- Mağdur dikkatli bir şekilde dinlenmeli, görüşmeyi yapacak olan görevli sakın ve ilgili olmalıdır.
- Yabancı uyruklu mağdurlarla ilgilenen kamu görevlilerinin mümkün olduğunca yabancı dil bilen kişilerden seçilmesi önemlidir.
- Yabancı uyruklu mağdurların kültürlerine hassasiyet gösterilmelidir.
- Yabancı uyruklu mağdurun kaygıları belirlenmeli, acil ihtiyaçları tespit edilmeli ve

ilgili ülke diplomatik temsilciliğine haber verilmelidir.

- Mağdura tüm bilgilerinin gizli tutulacağı güvencesi verilmeli, güvenli bir ortamda bulunduğu hissettirilmeli, anlaşıldığına dair geri bildirimlerde bulunulmalıdır.
- Kamu görevlilerince yabancı mağdura ırk, dil, din, cinsiyet, yaş, siyasi görüş, medeni durum vb. nedenlerle ayrımcılık yapılmamalı ve insan onuruna saygı ilkesine uygun davranılmalıdır.

3.2.5. Şiddet Mağduru Kadınlar

Şiddete uğrama ihtimali bakımından kadınlar toplumun diğer kesimlerine göre yüksek risk altında bulunmaktadır. Kadınlar, insan haklarının ciddi bir şekilde ihlal edilmesine neden olan yaralama, tehdit, aile içi şiddet, cinsel taciz, tecavüz gibi suçlara maruz kalabilmektedirler.

Bu nedenle kamu kurumlarının, kadınların şiddete uğrama ihtimallerini en aza indirmek, şiddete maruz kalan mağdur kadınların tekrarlanan ve ikincil mağduriyetlerine engel olmak, sunulacak hizmetler ve yapılacak yardımlar ile mağdura destek olmak gibi görev ve sorumlulukları bulunmaktadır.

Kadına karşı şiddet kavramı toplum içinde veya kadının özel hayatında, fiziksel, cinsel, psikolojik, ekonomik açıdan zarar görmesi ve acı çekmesiyle sonuçlanan, tehdit, baskı veya kişiyi hürriyetten yoksun kılma gibi her türlü şiddet eylemini içermektedir. Ayrıca kadınlar anneleri, kardeşleri ve çocukları gibi yakınlarının yaşadıkları şiddetten de ciddi şekilde etkilenmektedirler.

Söz konusu şiddet eylemleri kadının toplum içerisindeki yeri dikkate alındığında, sadece kadınları değil aynı zamanda aile ve çocuklar başta olmak üzere toplumdaki tüm bireyleri olumsuz etkilemekte ve sosyal dokuyu da zedelemektedir.

❖ Şiddet mağduru kadınlar:

- Başarısızlık, suçluluk, yetersizlik ve değersizlik hissi,
- Düşük benlik saygısı ve özgüven eksikliği,
- Utanma,
- Yeme bozuklukları,
- Konsantrasyon güçlüğü,
- Fiziksel şiddete bağlı olan rahatsızlıklar (işitme kaybı, yaralanmalar, diş kaybı, kemik kırığı, çürükler),

yaşayabilmektedirler.

Suç mağduru kadınlar, içinde bulundukları koşullar ve yaşadıkları olayın getirdiği olumsuzluklar eklendiğinde daha hassas bir yaklaşıma ihtiyaç duymaktadırlar.

❖ **Şiddet mağduru kadınlara yönelik olarak:**

- Mağdurun özel ortamda dinlenilmesi, delil sunması ve görüşünün alınması,
- Mağdurun mahremiyetinin ve özel hayatının gizliliğinin korunması için gerekli tedbirlerin alınması,
- Mağdurun hakları ve faydalanabileceği hizmetler, mağdurun adli süreçteki rolü, adli sürecin gidişatı ve sonucu ile ilgili bilgilendirilmesi,
- Adli süreçte, ceza muhakemesinin zorunlu kıldığı haller dışında, mağdurun fail ile temasının önlenmesi,
- Mağdurun, bu amaçla oluşturulan özel ortamda fail olmaksızın teknik cihazlar kullanılarak uzman eşliğinde ifade ve beyanının alınması,
- Mağdurun, ailesinin ve tanıkların tehdit, baskılama ve tekrarlanan mağduriyetten korunmasının sağlanması,
- Mağdurun ve ailesinin risk altında olabileceği durumlarda, failin cezaevinden tahliyesi veya geçici süreliğine ya da tamamen salıverilmesi halinde kolluğun ve gereken hallerde mağdurun konuyla ilgili bilgilendirilmesi,

gibi mağduru koruyucu hizmet ve uygulamalar bulunmaktadır.

3.2.5.1. Şiddet Mağduru Kadınlar İle Görüşmeye İlişkin Hususlar

- İfadeyi alan kişi kendisini tanıtmalı ve yaptığı işi mağdura açıklamalıdır.
- Mağdurun duygusal tepkilerinde dalgalanmalar olabilir. Öfke, korku, titreme, ağlama gibi tepkilerin yanında çok suskun, tepkisiz veya suçluluk hissi içerisinde olabilirler. Tüm bu tepkiler anlayışla karşılanmalı ve mağdurun yaşadığı duygusal patlamalar kişisel olarak algılanmamalıdır.
- Suç mağduru kadının adli muayenesi sırasında mağdurun hassasiyetlerine özen gösterilmeli, güvenliği sağlanarak ilgili disiplinlerin de iş birliğiyle tek seferde muayenenin yapılması ve bulguların rapora aktarılması sağlanmalıdır.
- Görüşme ve muayene özel bir odada yapılmalıdır. Hastanın bir kadın hekim tercih etmesi durumunda koşullar uygun ise, bu tercihi saygı gösterilmelidir.
- Suç mağduru kadınla temas halinde olan kamu görevlileri, mağdurla iletişim kurarken

sakin ve destekleyici bir tutum sergilemeli, mağdurun özgüvenini geri kazanmasına yardımcı olmalıdırlar.

- Muayene sırasında mağdurun rızası olmadan hiçbir girişimde bulunulmamalıdır.
- Yapılacak muayenenin önemi ve muayenede neler yapılacağı kendisine uygun bir şekilde anlatılmalıdır.
- Mağdur kadınla temas halinde olan kamu görevlileri, mağdura güvende olduğunu hissettirecek tarzda bir tutum sergilememelidir.

3.2.5.2. Zorla Evlilik Mağdurlarına Yönelik Müdahaleye İlişkin Hususlar

Evlenen taraflardan birinin evlilik için rızası olmadığı halde fiziksel veya psikolojik baskı sonucu evlenmeyi kabul etmiş olması ya da evliliğin anlamını kavrayamayacak kadar küçük yaşta olmasına rağmen evlendirilmesi zorla evlilik olarak nitelendirilmektedir. Zorla evlilik bir şiddet türüdür ve farklı şekillerde ortaya çıkabilmektedir (manipülasyon, kandırma, duygusal şantaj, zorlayıcı yöntemler, psikolojik baskı vs.).

Toplumun ataerkil yapısı nedeniyle, zorla evlilik genellikle erkeklere yönelik değil kadınlara yönelik işlenen bir suçtur.

Mağdurun çocuk olduğu durumlarda, mağdur ailesi ile bağının kopacağını düşündüğü için bu suçla ilgili şikâyetle bulunmaktan korkabilir. Çünkü mağdurun ailesi genellikle zorla evliliğin baskı noktasıdır. Bu gibi durumlarda mağdur duygusal olarak desteklenmelidir. Çünkü zorla evlendirilen çocuklar yaşamlarında cinsel istismar ve sömürü ile karşı karşıya kalabilmektedir. Mağdurun korunması, tüm kurumlar arasında özel koordinasyon gerektiren bir süreçtir. Çünkü mağdurun ailesi veya zorla evlendirildiği kişi, mağduru baskı altına alabileceği gibi intikam alma düşüncesiyle çocuğa yönelik zarar verici eylemler de gerçekleştirebilir. Bu nedenle mağdurun koruma ve bakım altına alınması gerekecektir.

3.2.6. Cinsel Suç Mağdurları

Cinsel şiddet, kişinin kendi rızası dışında herhangi bir cinsel eyleme maruz kalması ya da buna kalkışılmasıdır. Sadece sözel ya da mimik ve jestler olabileceği gibi doğrudan (dokunma eyleminden cinsel birlikteliğe varan) fiziksel etkileşimin olduğu durumları da kapsar. Cinsel şiddet tamamen yabancı kişiler tarafından uygulanabildiği gibi aile veya yakın çevreden biri, erkek veya kız arkadaş, iş yerinden biri, randevulaşmış biri tarafından da uygulanabilir. Cinsel şiddet hangi şekilde meydana gelirse gelsin mağdurların sağlıklarını olumsuz etkilemektedir. Kadınlar cinsel şiddete daha fazla maruz kalıyor ise de erkekler de bu suçun mağduru olabilmektedirler.

Cinsel saldırı, mağdurun kısa ve uzun vadeli fiziksel, psikolojik ve sosyal zarara uğramasına neden olmaktadır. Çocuk mağdurlar söz konusu olduğunda, cinsel suçlar çocukların kişisel gelişimlerini, akademik ve sosyal performanslarını veya gelişimlerini engelleyebilmekte veya sınırlandırabilmektedir.

Çocuğa yönelik cinsel istismara konu eylemler bir yetişkin tarafından veya bir başka çocuk tarafından da gerçekleştirilebilmektedir.

Cinsel davranışlarla bir kimsenin vücut dokunulmazlığının ihlali cinsel saldırı olarak tanımlanmış iken, cinsel içerikli sözler, tavırlar, laf atmalar, ısrarcı bakışlar, sarkıntılık gibi yüz yüze ya da uzaktan iletişim yolları ile bir kişinin cinsel yönden rahatsız edilmesi cinsel taciz olarak tanımlanmaktadır.

Cinsel istismar ve cinsel saldırı, şiddet içerikli saldırı türlerindendir. Saldırıya maruz kalan mağdur için bu durum, travmatik olmakla birlikte mağdurun ağır fiziksel zarara uğramasına veya ölüm korkusu hissetmesine neden olmaktadır. Mağdur bu durumdan kaçamadığı veya bu duruma engel olamadığı için kendini aciz ve çaresiz hissedebilmektedir.

Bu nedenle, cinsel suç mağdurlarına destek ve yardım sağlayacak görevlilerin, cinsel şiddetin kişinin üzerindeki etkilerini bilmeleri, mağdurların ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri ve mağdurun uğradığı zararın giderilmesi için hızlı bir müdahalede bulunabilmeleri önemlidir.

Cinsel şiddet mağdurlarının özel ve acil müdahale gerektiren tıbbi ihtiyaçları olduğu için sağlık hizmetlerini sunan görevlilerin, kolluk ve yargı makamlarıyla yakın iş birliği içinde çalışması gerekmektedir. Sağlık, kolluk ve yargı çalışanları gibi kamu görevlilerinin mağdura yönelik test ve incelemeleri mümkün olduğunca tek seferde bunun için oluşturulan özel ortamlarda (AGO) veya özel merkezlerde (ÇİM) gerçekleştirmeye özen göstermeleri gerekmektedir.

3.2.6.1. Cinsel Suçların Mağdurlar Üzerindeki Etkileri

Cinsel suçların, şiddetin ağırlığına, yinelenmesine, kişinin gelişimsel özelliklerine, sosyal destek mekanizmalarına göre mağdurlar üzerinde farklı şekillerde etkileri olabilir. Mağdurlar, yaşadıkları travmatik süreç sonrasında fiziksel, psikolojik ve sosyal yönden farklı etkilerle karşılaşabilmektedir. Bu etkiler şunlardır:

❖ Fiziksel etkiler:

- Doğrudan saldırı veya saldırganla mücadele nedeniyle fiziksel yaralanmalar,
- Gebe kalma riski,
- İstenmeyen gebeliğin sürdürülmesi veya sonlandırılması,

- Cinsel yolla bulaşan hastalıklar (Hepatit, AIDS vb.),
- Kanama, vajinal enfeksiyon ve idrar yolu enfeksiyonunun oluşması,
- Cinsel işlev bozuklukları, ağırlı cinsel ilişki (disparoni), pelvik ağrı ve cinsel isteğin azalması,
- Mağdurun ölümü.

❖ **Psikolojik etkiler:**

- Korku, kendini güvende hissetmeme, güvensizlik,
- Fobik tepkiler (Örn; Cinsel istismar gerçekleşirken ortam karanlıksa kişi karanlığa karşı fobi geliştirebilir),
- Aşağılanma, utanma, suçluluk, öfke ve düşük benlik saygısı,
- Ani duygu dalgalanmaları,
- Uyku bozuklukları (Kabus görme, uykuya dalamama, sık sık uyanma vb.),
- Somatizasyon; herhangi bir tıbbi duruma bağlı olmayan bedensel yakınmalar (baş, sırt, karın ağrıları, mide bulantısı vb.),
- Depresyon, anksiyete,
- Akut stres bozukluğu, travma sonrası stres bozukluğu,
- Kafa karışıklığı, huzursuzluk,
- İntihar düşünceleri veya intihara teşebbüs.

❖ **Sosyal etkiler:**

- İşe gitmeme ya da işini kaybetme,
- Akademik başarının düşmesi, okul devamsızlığı, eğitim hayatının bitmesi,
- Mutat meskenin terk edilmesi (özellikle saldırı burada gerçekleşmişse),
- Mağdurun duygusal ilişkilerinin olumsuz etkilenmesi,
- Damgalanma, sosyal dışlanma veya sosyal tecrit (arkadaşlık, dostluk, komşuluk ve aile).

3.2.6.2. Cinsel Suç Mağdurlarına Yönelik Müdahaleye İlişkin Hususlar

- Cinsel suç mağdurları, ilgili birimlere olayın hemen akabinde başvurabilecekleri gibi çeşitli nedenlerle uzun bir süre sonra da başvuru yapabilirler. Olayın üzerinden uzun bir süre geçmiş olması, mağdurlardaki travmatik etkilerin sonlandığı anlamına gelmemektedir. Bu nedenle olaydan bir süre sonra başvurmuş olmaları mağdurlara temel yaklaşım ilkelerini uygulamaya engel olmamalıdır.
- Cinsel suça maruz kaldığı iddiasıyla doğrudan bir sağlık kuruluşuna başvuran mağdurun durumuna ilişkin olarak adli makamlara ivedilikle bildirim yapılmalıdır.
- Kadına karşı işlenen cinsel suçlarda mağdur yakınları, mağduru suçlayıcı tutumlar sergileyebilecekleri gibi duruma karşı sessiz kalıp mağdurla iletişimi tamamen kesebilirler. Alanında uzman kişilerce yapılacak görüşmelerde bu husus dikkate alınarak, gerekiyorsa mağdur yakınları da sürece dahil edilmelidir.
- Mağdurun talebi halinde cinsel suç mağdurlarına hizmet sunan kamu görevlileri mümkünse mağdurla aynı cinsiyete sahip olmalıdır.
- Cinsel suça maruz kalmak, mağdurun duygusal dengesini bozabilmekte ve psikolojik bir krize neden olabilmektedir. Bu nedenle krize müdahale süreci, olayın mağdur tarafından nasıl algılandığını, başa çıkma davranışlarının ve sosyal destek sistemlerinin belirlenmesini kapsamalıdır.

3.2.6.3. Çocuğa Yönelik Cinsel Şiddet

- Cinsel istismara maruz kalan çocukların tıbbi değerlendirmeleri uygun koşullar altında uzmanlar tarafından yapılmadığı takdirde incelemenin örseleyici olabildiği yapılan çalışmalarla ortaya konulmuştur.
- Örselenmenin tekrarlanmaması için değerlendirme çocuk dostu özel ortamlarda (AGO) veya merkezlerde (ÇİM) yapılmalıdır.
- Çocuğa yönelik cinsel istismar durumlarında mağdur çocuk; sağlık hizmetleri, sosyal hizmetler ve adli hizmetlerin koordineli biçimde sunulmasını sağlayacak ve süreç içerisinde örselenmelerini önleyecek Çocuk İzlem Merkezleri, Adli Görüşme Odaları veya üniversiteler bünyesinde yer alan Çocuk Koruma Merkezlerine yönlendirilmelidir.
- Cinsel suç mağduru çocuklar, mümkünse hiçbir şekilde faille karşılaşmamalı ve faili bir daha görmemelidir. Çocuk İzlem Merkezi ya da Çocuk Koruma Merkezi bulunmayan bölgelerde, cinsel istismar mağduru çocuğun muayenesi ve delillerin toplanması, alanında deneyimli hekimler tarafından yapılmalıdır.

- Muayeneyi yapacak sağlık çalışanı, çocuğu kendini güvende hissedeceği, sessiz ve mahremiyeti olan bir ortama almalıdır. Çocuğu tanımak, anlamak ve güven duymasını sağlamak için yeterli zamanı ayırması gerekmektedir.

3.2.6.4. Cinsel Suç Mağdurlarıyla Görüşmeye İlişkin Hususlar

- Cinsel suç mağdurlarına sorulacak sorularda yargılayıcı olmayan ve sakin bir tutum sergilenmelidir.
- Özel hayatın gizliliği ve mahremiyeti sağlanmalıdır.
- İletişim becerileri (aktif dinleme, empati vs.) kullanılmalıdır.
- Mağdurun tutumu ve duygusal durumu gözlemlenmelidir.
- Sözsüz iletişim ve sessizlikler de dikkate alınmalıdır.
- Açık ve net ifadeler kullanılmalıdır.
- Her türlü tepkiye (ağlama, bağırma, susma...) hazır olunmalıdır.
- Mağdurun duygularını ifade etmesi kolaylaştırılmalıdır.
- Sakin ve güler yüzlü olunmalı, kontrollü davranılmalı ve bilgilendirme yapılmalıdır (mağdurun çektiği acı, sıkıntı, belirsizlik giderilmelidir).
- Mağdurun sorunlarını önceliklendirmesine ve bu sorunların çözülmesine yardım edilmelidir.
- Rahatlama teknikleriyle (örneğin; diyafram nefesi) fizyolojik deaktivasyon sağlanmalıdır.
- Psikolojik ilkyardım sağlanmalıdır. Güvenlik sağlamayı ve akut stres belirtilerinin (asabiyet, çevreye yabancılaşma, bayılma hissi, vs.) ortadan kaldırılmasını amaçlayan teknikler uygulanmalıdır.
- Acil müdahale ihtiyaçları ve özel durumlar (çocuklar, kadınlar, engelliler, yaşlılar ve diğer kırılgan gruba dahil kişiler) değerlendirilmelidir.
- Öneride bulunulmalı ve günlük işleyişe dönülmesi ve olaydan sonraki günlerde günlük rollerin normalleştirilmesine yardımcı olunmalıdır. Mağdurun olayla ilgili kendini suçlama davranışı var ise buna uygun müdahaleler uygulanmalıdır.
- Cinsel saldırıdan sonraki takip ve kontrollere ilişkin bilgilendirme yapılmalıdır (Örneğin; AIDS'le temas sonrası ilaçla önleme tedavisinin kontrolü, jinekolojik kontroller gibi).

3.2.7. Aile İçi Şiddet Mağdurları

Aile içi şiddet dünyada olduğu kadar ülkemizde de gün geçtikçe görülme sıklığı artan bir suç türüdür. Aile içi şiddete maruz kalan bireyler çoğunlukla kadınlar olmakla birlikte kimi zaman çocuklar ya da aile içinde kendini savunamayacak durumda olan diğer bireyler de olabilmektedir.

Bir vakanın aile içi şiddet olarak değerlendirilebilmesi için ev içinde yaşanmış olması şart değildir. Fakat şikâyet başvurularının büyük bir kısmının kapalı alanlarda meydana gelen ve sadece aile bireylerinin tanık olduğu olaylar olduğu da bir gerçektir. Aile içi şiddetin genellikle kapalı ortamlarda gerçekleşmesi, delillerin toplanmasını ve tanıkların bulunmasını zorlaştırmaktadır.

Adli süreç başladığında mağdur, aile bütünlüğünü korumayı düşünerek ya da her ne kadar kendisine şiddet uygulamış dahi olsa, şiddet uygulayanın aile üyelerinden biri olması dolayısıyla başının daha fazla derde girmemesi için veya baskı altında kaldığı için şikâyetini geri çekmek istediğini belirtebilir. Bu durumda mağdurun özellikle baskı altında olup olmadığı hususuna dikkat edilmelidir. Aile içerisinde işlenen şiddet suçlarının şikâyetle bağlı olmadığı, kendisi şikâyetinden vazgeçse dahi adli sürecin devam edeceği bilgisi mağdurla açıkça paylaşılmalıdır. Bu noktada tarafların alınan ilk kolluk ve savcılık ifadeleri önemlidir.

3.2.7.1. Aile İçi Şiddet Mağdurlarına Müdahaleye İlişkin Hususlar

- Riskli durumdaki mağdur ve çocukların yaşayabilecekleri güvenli bir yerin sağlanması için gerekli yönlendirmeler yapılmalıdır. Bu yerin adresi gizli tutulmalı ve sadece ilgili kamu görevlileri bu adresi bilmelidir. Kadın sığınma evleri ve ŞÖNİM gibi güvenliğinin sağlanabildiği konaklama kaynaklarına erişim, mağdurun ihtiyaçlarının karşılanması, korunması ve iyileşmesi için temel hareket noktasıdır.
- Mağdur şiddet görmüş olması nedeniyle çevresindekilerin de kendisine zarar verilebileceğini düşünebilir, bu konuda aşırı hassas olabilir. Bu nedenle izin isteyerek ve bilgilendirerek mağdurla görüşülmelidir.
- Mağdurun genel kaygı düzeyi göz önünde bulundurularak görüşme esnasında sırtı kapıya dönük şekilde oturtulmamalı ve fiziki temastan kaçınılmalıdır.
- Mağdurun hayati tehlikesinin bulunması halinde ise ilgilinin talebi üzerine veya resen geçici koruma altına alma tedbiri uygulanabileceği unutulmamalıdır. En kısa sürede koruyucu ve önleyici tedbirler alınmalıdır.
- Koruma altına alınan aile içi şiddet mağduruna; geçici koruma kararının kapsam ve içeriği, şiddet veya şiddete uğrama tehlikesinin varlığı halinde arayabileceği telefon

numaraları, ilgili kurumun sorumlulukları, hangi durumlarda ilgili kuruma bilgi vermesi gerektiği, hangi birimin geçici koruma hizmetinden sorumlu olduğu hususları ilgili kamu görevlisi tarafından açıklanmalıdır.

- Anne, baba, arkadaş gibi mağdura sosyal destek verecek kişilerin kimler olduğu öğrenilmeli, mağdurun onlara ulaşması sağlanmalı ve mağdurun yakınlarına mağdura nasıl destek verebilecekleri konusunda bilgilendirme yapılmalıdır.
- Aile içi şiddet mağdurlarına kadın acil destek (KADES) uygulaması hakkında bilgilendirme yapılmalıdır.
- Önleyici tedbir kararlarının yerine getirilip getirilmediğinin takibi hususunda kolluk görevlileri hassasiyet göstermelidir.
- Önleyici tedbir kararı verildikten sonra şiddet mağduru ve şiddet uygulayan hakkında ne tür tedbirler alınması gerektiği konusunda Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı ŞÖNİM'lerde görevli uzmanlarca detaylı sosyal araştırma raporunun hazırlanması sağlanmalıdır.

3.2.7.2. Aile İçi Şiddet Mağdurlarıyla Görüşmeye İlişkin Hususlar

- Mağdur odaya davet edilirken ismi ile hitap edilmeli ve görüşmeye mümkünse yalnız alınmalıdır. İkram edilmek üzere odada su bulundurulmalıdır. Aile içi şiddet mağduruyla görüşme mümkünse özel, ses yalıtımı yapılmış, görüşme sırasında hiç kimsenin giremeyeceği, mahremiyet gözetilen bir odada yapılmalıdır.
- Aile içi şiddet mağduruyla görüşürken sorunlarını anlamak için içeriğe odaklanmanın yanı sıra sürece de odaklanılmalı, etkin bir dinleme yapılmalıdır.
- Aile içi şiddet mağduru ile görüşme, mağdurun değerlendirilmesi, bilgilendirilmesi ve gerekli görüldüğü durumlarda uygun kurumlara yönlendirilmesi amacını taşır.
- Mağdura görüşmenin amacı ve süreç hakkında bilgi verilmeli, gizlilik ilkesinden bahsedilerek mağdurun güveni sağlanmalıdır.
- Mağdur görüşme için yüreklendirilmeli ve mağdura istediği zaman görüşmenin sonlandırılabilmesi hususu hatırlatılmalıdır.
- Görüşen kişi sakin, kabullenici, anlayışlı, tarafsız ve yargısız olmalı; mağdurun anlayabileceği düzeyde, net cümleler kurmalıdır.
- Mağdur ŞÖNİM hizmet modeli hakkında bilgilendirilerek, gereken hallerde ŞÖNİM ayrıca haberdar edilmelidir.

3.2.8. Terör Suçu Mağdurları

Terör eylemleri neticesinde, başta kolluk görevlileri olmak üzere terörle mücadele eden kamu görevlilerinin yanı sıra diğer kişiler de mağdur olabilmektedir. Terör saldırısının mağdurlar üzerindeki olumsuz etkileri kapsamında, mağdurun sakatlanması gibi fiziksel sonuçların yanında yaşadığı psikolojik travmalar da sayılabilir. Ayrıca terör saldırıları, saldırının ölümle sonuçlanması halinde mağdurun geride kalan yakınları açısından maddi ve manevi birçok soruna yol açarken, özellikle terör nedeniyle yaşanan göç ve yer değiştirme gibi demografik hareketlilik nedeniyle toplumsal sorunlara da yol açmaktadır.

❖ **Terör suçu mağdurları, söz konusu terör eylemine maruz kalma biçimleri yönünden üç farklı grupta ele alınabilir:**

- Doğrudan (Birincil) Mağdurlar

Doğrudan (birincil) mağdurlar; terör saldırısının gerçekleştiği yerde bulunan ve saldırıya doğrudan maruz kalan mağdurlardır. Terör saldırısı nedeniyle ölen, yaralanan, kaçırılan, işkence gören, tehdit edilen kişiler doğrudan terör mağdurlarından bazılarıdır.

Araştırmalara göre, mağdurun yaşadığı psikolojik travma seviyesi terör eylemi nedeniyle karşı karşıya kaldığı zararın büyüklüğüyle doğru orantılıdır.

- Dolaylı (İkincil) Mağdurlar

Dolaylı terör mağdurları arasında; mağdurun aile bireyleri, arkadaşları, çalışma arkadaşları ve mağdurla yakın ilişkisi olan kişiler yer almaktadır. Mağdurla bir şekilde bağlantısı olan tüm bu kişiler saldırıdan ve sevdikleri kişinin zarar görmesinden etkilenebilirler. Mağduriyet sonrasında kendilerinin ve sevdikleri kişilerin hayatlarındaki değişikliklerle başa çıkma konusunda zorluk yaşayabilirler. Bu kişiler aynı zamanda mağdura destek sunan kişiler de olduğu için doğrudan mağdura nasıl yaklaşacakları, mağdurun tepkileri ve duygularını anlama konusunda desteğe ihtiyaç duyabilirler.

Bununla birlikte terör saldırısından sonra saldırının gerçekleştiği yerde bulunan askerler, polis memurları, acil servis çalışanları, yardım görevlileri, muhabirler, gönüllüler, olaya tanık olan kişiler ve diğer görevlilerin de bu grupta yer alabileceği unutulmamalıdır. Söz konusu kişiler terör saldırısına doğrudan maruz kalmamış olsalar dahi tanık oldukları durumlar nedeni ile travma yaşayabilmektedirler. Bu kişilerden bazıları zorlu durumlarla ve travmayla başa çıkma konusunda eğitilmiş olsalar da ilgili birimlerden destek ve yardım almaya ihtiyaçları olabilir.

- Topluluk (Üçüncül) Mağdurları

Bu kişiler, saldırıdan etkilenen topluluktaki kişilerdir. Bunlar arasında günlük rutinleri etkilenen, işe veya okula erişim konusunda sorun yaşayan kişiler olabilir. Ayrıca televizyondaki görüntülerden ve haberlerden etkilenen kişiler de bu grupta olabilir. Medya bir şekilde kişilerin olaya tanıklık etmesine neden olmaktadır ve bu görüntüler bazıları için rahatsız edici olabilmektedir.

Bununla birlikte terör saldırıları nedeniyle yaşadığı yeri terk etmek, göç etmek zorunda kalan kişiler de bu grupta ele alınabilir.

3.2.8.1. Terör Suçu Mağdurlarına Müdahaleye İlişkin Hususlar

Terör eylemlerinin mağdurlar üzerinde doğrudan ya da dolaylı olarak ortaya çıkardığı olumsuz etkilerin en aza indirilebilmesi ve mağdurların rehabilite edilebilmesi için terör mağdurlarına doğru yaklaşım gösterilmesi önemlidir. Terör mağdurlarına yönelik hizmet sunan kamu görevlilerinin daha hassas ve duyarlı davranışlar sergilemeleri mağdurların rehabilitasyonu için oldukça önem arz etmektedir.

- Terör saldırısı sonrasında mağdurlar için bir alan oluşturulmalıdır. Bu alan mağdurların temel ihtiyaçlarının karşılanmasına, ilk yardım ve acil tıbbi müdahale yapılmasına uygun ve terör saldırısının gerçekleştiği yerin dışında olmalıdır.
- Terör mağdurları hızlı bir şekilde sağlık kurumlarına sevk edilmelidir.
- Mağdur yakınları süreç boyunca bilgilendirilmelidir. Yeni bir haber veya bilgi olmasa bile daha önce verilen bilgiler uygun şekilde tekrar verilmelidir. Kişilerin böyle stresli durumlarda bilgi almalarının, endişe ve kaygı düzeylerinin düşürülmesi açısından önemli olduğu unutulmamalıdır.
- İlk saatlerde ekranlardan kaçınılmalıdır. Terör saldırısıyla ilgili aynı görüntülere sürekli maruz kalınması, travma sonrası stres bozukluğunun etkilerinin ortaya çıkmasına neden olabilir.
- Otoriteler tarafından doğrulanmamış bilgiler mağdurla ya da yakınları ile paylaşılmamalı, verilen bilgiler net ve anlaşılır şekilde ifade edilmelidir.
- Mağdurların diğer kurumlara veya hizmetlere yönlendirilmesi sırasında kameraya alınmaları gerektiğinde önlenmelidir.
- Mağdurun bir yerden diğerine yönlendirilmesini önlemek için farklı hizmetlerin aynı yerde sunulabilmesi için koordineli çalışılmalıdır.
- Terör saldırıları sonucunda herhangi bir uzvunu kaybetmek suretiyle sakat kalmış terör mağdurlarına acıma hissiyle bakılmamalı, onların acılarını hafifletecek adımlar atılmalıdır.
- İlgili kamu çalışanları, terör mağdurlarının içinde bulundukları durumun hassasiyetini göz önünde bulundurarak mağdur ile karşılıklı bir güven ilişkisi kurmalıdır.

- Terör suçu mağdurlarında istenmeyen travmatik tepkiler ortaya çıkarabileceği için olayın, mağdurun hayatı ve geleceğine ilişkin sonuçları üzerinde yorumlar yapılmamalıdır.
- Mağdurun olay sonrası yaşantısıyla ilgili gerçekçi olmayan, hatalı varsayımları düzeltilmeli ve kendisini bekleyen süreçle ilgili daha gerçekçi bilgiler verilmelidir.
- Terör eyleminin toplum üzerinde ortaya çıkaracağı olumsuz etki göz önünde bulundurularak kamuoyu bilgilendirilmesinde dikkatli olunmalı, mağdurun haklarının korunmasına riayet edilmelidir.
- Terör eylemi mağdurlarının yakınlarına gerekli bilgilerin seri ve doğru bir şekilde ulaştırılabilmesi için süreç alanında uzman kişiler tarafından yürütülmelidir.
- Terör eylemi mağdurlarının fiziki ve psikolojik durumları yakından takip edilerek mağdurlara gerekli destek sağlanmalıdır.
- Terör mağdurlarının maddi ve manevi zararlarının giderilmesine ilişkin işlemler ilgili kurum tarafından hızlı şekilde sonuçlandırılmalıdır.
- Terör mağdurları ve yakınlarına yönelik toplumsal farkındalık arttırılmalı, göstermiş oldukları fedâkarlıklar ve çektikleri sıkıntılar nedeniyle kendilerine saygı ve şükran duyguları ile yaklaşılmalıdır.

3.2.8.2. Terör Suçu Mağdurlarıyla Görüşmeye İlişkin Hususlar

- Mağdurların mahremiyetine saygı gösterilmeli, görüşmenin yapılacağı yerden, sorulacak sorulara kadar birçok açıdan kendisini rahat hissetmesi sağlanmalıdır.
- Mağdurla görüşmenin başında ilgili kamu çalışanı kendisini kısaca tanıtmalı, irtibat bilgilerini vermeli, görüşmenin amacı ve görüşme sonrasındaki süreç ile ilgili genel bir bilgilendirme yapmalıdır.
- Alınan bilgilerin, mağdur aksini istemediği sürece, gizli tutulması çok önemli bir husustur. Mağdurla ilgili görüşme süresinde edinilen bilgileri, mağdurun bilgisi ve onayı olmadan açıklanmaması temel kurallardan biri olmalıdır.
- Bilgilendirme sürecinin ardından mağdurlar, olayla ilgili duygularının farkına varmaları ve bunları ifade etmeleri yönünde desteklenmelidir.
- Terör olayından sonra uzmanlar tarafından mağdurlarla yürütülen görüşmelerin ilk aşamasında psikolojik değerlendirme yapılmalıdır. Terör olayına ilişkin duygu, düşünce ve davranışlar ayrıntılı olarak gözden geçirilmelidir. Mağdurlara olayın ardından

gösterdikleri tepkilerin bu olaya maruz kalan herkes tarafından gösterilebilecek normal tepkiler olduğu anlatılarak mağdura destek olunmalıdır.

- İlgili kamu çalışanı, mağdura kendi önceliklerini dayatmamalıdır. Bazen, dinlemek soru sormaktan daha önemlidir. Bu durum da göz önünde bulundurulmalı ve mağdurun anlatmak isteyebileceği öncelikli konular olabileceği de düşünülmelidir.
- Mağdurların, travmatik yaşantılarını anlatırken yeniden travmatize olma riski unutulmamalıdır. Böyle bir durumda, ilgili kamu çalışanı, sorularını gözden geçirmeli, gerekirse görüşmeye kısa bir ara vermelidir.
- Soru sorarken görüşmenin temel amacı hiçbir zaman unutulmamalıdır. Sorulan soruların görüşülen kişinin iyiliğine yönelik olduğu hissettirilmeye çalışılmalıdır. Ayrıca, mağdurun sorulara cevap vermeme hakkının olduğu ve cevap verememenin asla bir zaaf ya da eksikliğe işaret etmediği mağdura açıkça söylenmelidir.
- Sorular yalnızca mağdurun yaşadığı olumsuzluklara odaklanmamalı, bu olumsuzluklar karşısında geliştirilen stratejiler ve çözüm yolları konusunda da mağdura bilgi verilmelidir.
- Terör mağdurlarının travmaya ilişkin duygularının farkına varmalarını ve semboller yoluyla bunları ifade etmelerini kolaylaştırmak amacıyla uzman kişiler tarafından oyun, resim, müzik, öykü anlatımı, yazı yazma, kitap okuma, belli konular üzerinde tartışma, drama ve rol yapma gibi çeşitli iletişim araçları kullanılabilir.
- Görüşme sırasında tercüman kullanımı gerekebilir. Tercüman görüşme içeriğinin gizliliği konusunda bilgilendirilmelidir. Tarafsız bir tercüman seçilerek tercümanın mağduru etkileme, yönlendirme ya da söylenenleri çarpıtma riski olabildiğince ortadan kaldırılmalıdır.

3.2.9. İnsan Ticareti Suçu Mağdurları

İnsan ticareti suçu çoğunlukla organize suç örgütleri tarafından işlenmektedir. Yoksulluk veya savaş gibi nedenlerle olumsuz koşullarda yaşayan insanların göç etmek istemeleri ve bu isteklerini gerçekleştirirken çeşitli açılardan istismar edilmeleri amacıyla yapılan faaliyetler insan ticareti olarak adlandırılabilir.

İnsan ticareti suçunda mağduriyet, savunmasız bireylerin zorla çalıştırılması, hizmet ettirilmesi, fuhuşa zorlanması, esaret ve benzeri uygulamalara tabi tutulması ya da organlarını vermeye zorlanması gibi birçok insanlık dışı muameleyi içermektedir. İnsan ticareti, mağdur üzerinde tehdit, baskı, cebir veya şiddet uygulanması, nüfuzun kötüye kullanılması, kandırma, kişiler üzerindeki denetim olanaklarından veya mağdurun çaresizliklerinden yararlanılması şeklinde ortaya çıkmaktadır.

İnsan Ticaretinin, Özellikle Kadınların ve Çocukların Ticaretinin Önlenmesine, Durdurulmasına ve Cezalandırılmasına İlişkin Protokol (BM Palermo Protokolü), insan ticareti suçu karşısında en savunmasız bireyler olarak kadın ve çocukları ele almakta, insan ticareti ile mücadelenin, organize suç yapılarının ortaya çıkartılması yanında ciddi travmalar yaşamış olan mağdurların topluma tekrar kazandırılmaları konularını da içermesi gerektiğini vurgulanmaktadır.

3.2.9.1. İnsan Ticareti Mağdurlarına Yaklaşım

İnsan ticareti mağdurlarının tespit edilmesi, mağdura müdahale edilmesinin temel unsurudur. İnsan ticareti mağdurlarında gözlemlenebilecek bazı bilişsel ve davranışsal belirtiler:

- Fiziksel veya psikolojik olarak kontrol edilme,
 - Evden veya işyerinden ayrılamama,
 - Kendi adına konuşamama veya bilgilerini paylaşamama,
 - Kendi kimlik belgelerinin kontrolünü kaybetme (nüfus cüzdanı veya pasaport),
 - Kişinin çok az kişisel eşyasının olması veya hiç olmaması,
 - Ödeyemeyeceği kadar borcunun olması,
 - Nerede olduğunu, hangi şehirde ya da ülkede olduğunu bilmeden zaman ve yer kavramını kaybetmesi,
- olarak sayılabilmektedir.

3.2.9.2. İnsan Ticaretinin Mağdurlar Üzerinde Yarattığı Psikolojik ve Fiziksel Etkiler

- İnsan ticaretinin psikolojik ve duygusal sonuçlarının tespit edilebilmesi, mağdurların da tespit edilebilmesinde yardımcı olabilmektedir. Mağdurlar genellikle çaresizlik, utanç, suçluluk, kendini suçlama ve aşağılanma gibi duygular yaşamaktadır.
- Şok ve inkar duygusu veya travma sonrası stres bozukluğu, fobi, panik atak, anksiyete ve depresyon belirtileri ile uyku veya yeme bozuklukları gözlemlenebilir.
- içinde bulundukları durumla başa çıkmak veya bu durumla yüzleşmekten kaçmak ya da insan tacirleri tarafından kontrol altında tutulabilmeleri amacıyla madde veya alkole bağımlı hale gelmiş olabilirler.
- Duygusal olarak uyuşmuş, kopuk ve tek düze duygulanım göstermeleri mümkündür.
- İnsan taciriyle “travma bağı kurmaları”, tacirden olumlu olarak bahsetmeleri, sürekli istismara maruz kalmalarına rağmen o kişinin sevgi dolu bir arkadaş, eş veya ebeveyn olduğuna inanmaları mümkündür.

❖ **İnsan ticareti mağdurları, mağduriyetlerinin tespit edilmesine yardımcı olabilecek aşağıda belirtilen ciddi sağlık sorunlarını yaşayabilmektedirler:**

- Morluk, kırık kemik, yanık ve yara izi gibi fiziksel istismar belirtileri.
- Tarım, inşaat veya üretim işinden kaynaklı kronik sırt ağrıları, görme veya duyma sorunları.
- Tarımsal veya diğer kimyasallara maruz kalınması nedeniyle ortaya çıkan cilt veya solunum sorunları.
- Havalandırması yetersiz, kalabalık ve temiz olmayan ortamlarda yayılan tüberküloz ve hepatit gibi bulaşıcı hastalıklar.
- Diyabet veya kardiyovasküler hastalıklar gibi kronik hastalıklar.
- Cinsel yolla bulaşan hastalıklar, idrar yolu enfeksiyonu, pelvik ağrı, cinsel saldırıdan kaynaklı yaralanmalar veya zorla kürtaj dahil olmak üzere üreme sağlığıyla ilgili sorunlar.

3.2.9.3. İnsan Ticareti Mağdurlarına Müdahaleye İlişkin Hususlar

- İnsan ticareti mağdurları çoğu zaman travmatik stres yaşadığından dolayı bu grup ile çalışan görevliler, insan ticareti mağduruna yaklaşım, soruşturma teknikleri vb. konularda iyi eğitim almış olmalıdır.
- İnsan ticareti mağdurlarının içinde bulundukları durum nedeniyle herhangi bir önyargıda bulunulmamalıdır.
- İnsan ticareti mağdurları, tacirlerin kendilerini kolluk kuvvetlerinin yakalar yakalamaz sınır dışı edeceklerine yönelik telkinde bulunmaları nedeniyle korku içinde olduklarından, kamu görevlisi öncelikle bu durumu anlamaya çalışmalı ve bu korkusunu yenmesinde mağdura yardımcı olacak şekilde davranmalıdır.
- Mağdur, süreçle ilgili bilgilendirilmeli ve sürece dahil olan tüm kurumlar adli süreçten önce, adli süreç sırasında ve sonrasında mağdurun bilgilendirilme hakkını göz önünde bulundurmalıdır.
- İnsan ticareti mağduru olan çocuklarla ilgili işlemler, Çocuk Koruma Kanunu hükümlerine göre yürütülmeli, yaş tespitine ilişkin incelemesi devam eden mağdurlar, bu inceleme bitinceye kadar çocuk olarak kabul edilmelidir.
- İnsan ticareti mağduru çocuksa, yapılacak işlemlerde çocuğun yüksek yararı ilkesi gözetilmeli, görüşme öncesinde çocuğun yaşadıkları hakkında mümkün olduğu kadar fazla bilgi edinilmeli, görüşme için güvenli ve rahat bir ortam sağlanmalıdır.

- İnsan ticareti mağdurlarının kişisel bilgileri, kamu görevlisi tarafından mevzuatın öngördüğü şekilde kullanılmalı, kimseyle paylaşılmamalıdır.
- İnsan ticareti mağdurları fiziksel ve cinsel istismara da maruz kalabilmektedirler. Bu sebeple insan ticareti mağdurunun, olası fiziksel ve cinsel şiddet bulgularının saptanabilmesi için adli tıp uzmanı veya doktor tarafından detaylı şekilde muayenesi yapılmalı, psikolojik değerlendirmesi ise psikolog veya psikiyatrist tarafından gerçekleştirilmelidir.
- İnsan ticareti mağdurlarının adres ve kimlik bilgileri özel hayatının gizliliği ve mahremiyet ilkeleri gereğince ifşa edilmemelidir.
- İnsan ticareti mağdurlarının anlayabilecekleri dilde, özellikle yasal haklarına ilişkin bilgilendirme yapılmalıdır.
- Kamu kurumları ve sivil toplum kuruluşları ile iş birliği içinde mağdurun fiziksel ve psikolojik iyileşmesi ile uyumunu sağlamak amacıyla özellikle aşağıdaki hizmetler sunulmalıdır:
 - Barınma yeri,
 - Tıbbi, psikolojik ve maddi yardım,
 - İstihdam ve eğitim olanakları.
- İnsan ticareti mağdurlarının yaşı ve cinsiyeti gibi bireysel özellikleri ile barınma, eğitim ve bakım dahil olmak üzere özel ihtiyaçları göz önünde bulundurulmalıdır.
- Mağdurun uğradığı zarar nedeniyle tazminat alabilmesine ilişkin olasılığı gibi hususlar mağdura açıklanmalıdır.

3.2.9.4. İnsan Ticareti Mağdurlarıyla Görüşmeye İlişkin Hususlar

- İnsan ticareti mağduru ile görüşme yapan görevli, mağdur başına gelen olayları kronolojik sırayla anlatırken ayrıntıları kaçırmadan ve mağdurun sözünü kesmeden dinlemelidir.
- Özellikle cinsel sömürü söz konusu olduğunda; yaşanan olayları ve kişileri (insan taciri, müşteriler ve fuhuş faaliyetleri vb.) betimlemekte kullanılan terimlerin, mağduru rahatsız etmeyecek şekilde kullanılmasına özen gösterilmelidir.
- İnsan ticareti mağdurlarının ifade veya görüşme sırasında travmatize olabilme ihtimaline karşı hazırlıklı olunmalı, görüşme ve ifadelerde mağdurların ihtiyaçları doğrultusunda adli destek görevlisi bulundurulmalıdır.
- İnsan ticareti mağdurları genellikle o ülkede konuşulan ana dile hakim olmayabilir. Bu

sebeple özellikle suçun aydınlatılması sırasında mağdurun içinde bulunduğu durumun anlaşılması için ifadeyi alan kişi, mağdurun diline hakim olmalı ya da ifade alınması sırasında tercümandan bulundurulmalıdır. İnsan ticareti mağdurunun tercümanın tavır ve beden dilinden etkilenmeden gerekli bilgileri vermesi için tercümanın da görüşmeyi gerçekleştiren görevli gibi mağdurun güvenini kazanması gereklidir.

- Mağdurların yaşadıkları travma nedeniyle tutarsız veya eksik bilgiler vermeleri ve olayları hatırlamada güçlük yaşamaları halinde, sabırlı ve esnek olunmalı, mağdur zorlanmadan, daha sonra o konuya dönmek üzere gerektiğinde görüşmeye ara verilmelidir.
- Görüşmelerde “empati” ilkesi ön planda tutulmalıdır. Görüşmeyi gerçekleştiren görevli, mağdurun yaşadığı tüm olayları anlayabilmelidir.

3.2.10. Ayrımcılık ve Nefret Suçu Mağdurları

Ayrımcılık, bir kişiye ya da gruba sahip oldukları belli özellikler veya farklılıklar nedeniyle önyargılı davranılması olarak tanımlanabilmektedir.

Ayrımcılığın nasıl gerçekleştiği ve ayrımcılık biçimleri konusunda farkındalık kazanılması bir gerekliliktir. Çünkü ayrımcılıkla mücadele edilebilmesinin en önemli yolu bu süreçlerle ilgili toplumsal farkındalığın oluşturulması yönünde çalışmalar yürütülmesidir.

3.2.10.1. Ayrımcılıkla İlgili Ulusal ve Uluslararası Düzenlemeler

Ayrımcılıkla ilgili olarak Ülkemizin taraf olduğu sözleşmeler şunlardır:

- Her Türlü Irk Ayrımcılığının Ortadan Kaldırılmasına İlişkin Sözleşme (1965)
- Medeni ve Siyasi Haklara İlişkin Sözleşme (1966)
- Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklara İlişkin Sözleşme (1966)
- Kadınlara Karşı Her Türlü Ayrımcılığın Önlenmesi Sözleşmesi (1979)
- İşkenceye ve Diğer Zalimane, Gayriinsani veya Küçültücü Muamele veya Cezaya Karşı Sözleşme (1984)
- Çocuk Haklarına Dair Sözleşme (1989)
- Göçmen İşçiler ve Ailelerinin Haklarına İlişkin Sözleşme (1990)
- Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme (2006)

Başlığında “ayrımcılık” sözcüğü geçsin ya da geçmesin, bu sözleşmelerin tamamı ayrımcılığı yasaklamaktadır.

Uluslararası sözleşmelerin çoğu ırk, renk, cinsiyet, dil, din veya inanç, siyasal ya da başka düşünceler, ulusal, etnik ve sosyal köken, mülkiyet ve bunlara benzer özelliklere dayalı ayrımcılığı yasaklamaktadır.

Anayasa'nın "kanun önünde eşitlik" başlığını taşıyan 10. maddesi, herkesin hukuk nazarında eşit olduğunu belirtmektedir.

İş Kanununun 5. maddesine göre; iş ilişkisinde dil, ırk, cinsiyet, siyasal düşünce, felsefi inanç, din ve mezhep ve benzeri sebeplere dayalı ayırım yapılamaz.

657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'nun 7. maddesi kamu hizmeti alanlara yönelik ayrımcılığı yasaklamıştır. Devlet memurlarının, görevlerini yerine getirirken dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din ve mezhep ayrımı yapmaları yasaklanmıştır ve devlet memurları, kişilerin yararını veya zararını hedef tutan davranışlar sergileyemezler. Yasağı çiğneyen memurlar için ise aynı kanunun disiplin cezalarını düzenleyen 125. maddesinin birinci fıkrasının D bendinde "kademe ilerlemesinin durdurulması cezası" öngörülmüştür.

Engelliler Hakkında Kanunu'nun 15. maddesinde, engellilerin eğitim almasının hiçbir gerekçeyle engellenemeyeceğini ve engelli çocuklara, özel durumları ve farklılıkları dikkate alınarak, bütünleştirilmiş ortamlarda ve engeli olmayanlarla eşit eğitim imkânı sağlanacağı ifade edilmiştir.

Bir şahsa veya bir mülke karşı işlenen herhangi bir suçun kaynağı; o kimsenin ırkı, rengi, etnik kökeni ya da uyuşu, dini, cinsiyeti, cinsel yönelimi, yaşı, fiziksel veya zihinsel engelleri ise bu suç nefret suçunu teşkil eder.

Ayrımcılığın, kişilerin hangi niteliklerine yönelik yapıldığı ve bu kişilerin özellikle hangi alanlarda mağdur oldukları göz önüne alınarak mağdura buna uygun bir yaklaşım geliştirilmelidir.

3.2.10.2. Nefret Suçu Biçimleri

Bir insana ya da gruba, belli bir özelliği nedeniyle farklı muamele yapılması olarak tanımlanabilen ayrımcılığın, belirli toplumsal koşullara göre artan ya da azalan bir olgu olduğunu söylemek mümkündür. Ayrımcılık genellikle; yaş, cinsiyet, dil, din, ırk, engellilik, azınlık olma durumu ve sosyo-ekonomik statü temelinde ortaya çıkmaktadır.

Ayrımcılık karmaşık ve çok boyutlu bir olgu olduğu için, mücadele yollarının da çok boyutlu ele alınması gerekmektedir. Hukuk, psikoloji, sosyoloji, sosyal psikoloji, sosyal hizmet gibi alanlardaki çalışmaların yanı sıra sivil toplum kuruluşlarının ayrımcılıkla mücadeledeki rolü de önem arz etmektedir.

Kişilerin ayrımcılığa uğradığı bazı durumlara ait örnekler aşağıda sıralanmıştır:

- Engellilerin eğitime ve kamusal hayata katılımının önünde birçok sorun bulunmaktadır. Engellilerle ilgili önyargılar onların iş yaşamına katılımını da etkilemektedir.
- Farklı etnik köken ve dine mensup kişiler toplumsal ortamlarda ayrımcılığa maruz kalabildiklerini ifade etmektedirler.
- Giyim tarzı nedeniyle iş yaşamında ve siyasal alanda uğranılan ayrımcılık dile getirilebilmektedir.

Nefret suçu; ırk, din, inanç değerleri yanında engelliliğe bağlı olarak da farklı biçimlerde kendini gösterebilmektedir.

3.2.10.2.1. Irk veya Dine Dayalı Nefret Suçu

Araştırmalara göre, ırka dayalı nefret suçu, nefret suçunun en yaygın tanımlanan biçimidir. Irk ve din temelli nefret suçu, “mağdur veya başka bir kimseye karşı, kişinin ırkı/dini veya algılanan ırkı/dinine bağlı bir düşmanlık veya önyargıyla işlenen her türlü suç eylemi” olarak tanımlanmaktadır.

3.2.10.2.2. Engelliliğe Dayalı Nefret Suçu

Engelliliğe dayalı nefret suçu “mağdur veya başka bir kimseye karşı, kişinin engelliliği veya algılanan engelliliğine bağlı bir düşmanlık veya önyargıyla işlenen her türlü suç eylemi” olarak tanımlanmaktadır.

3.2.10.3. Zorbalık ve Taciz

Zorbalık, yukarıda sayılan alanlarla ilgili bir nefret suçu biçimidir ve aşağıdaki biçimlerde kendisini gösterebilmektedir:

- Lakap takılması veya dalga geçilmesi,
- İtilme, huzursuz edilme veya tehdit edilme,
- Dövülme veya ağız dalaşı,
- Kişisel eşyaların alınması veya bu eşyalara zarar verilmesi.

Taciz, “kişinin itibarını zedeleyen ve göz korkutucu, düşmanca, küçültücü, aşağılayıcı veya saldırgan bir ortam oluşturan tatsız yorumlar” olarak tanımlanmaktadır.

Terör suçu mağdurlarında olduğu gibi, nefret suçu meydana geldiğinde, suç eylemi birincil mağdura zarar verse de ikincil mağdurlar da olabilmektedir. Nefret suçları, mağdurun içinde bulunduğu topluluğa, mağdurun toplumda hoş karşılanmadığı veya kabul edilmediğine dair mesaj göndermektedir.

3.2.10.4. Ayrımcılık ve Nefret Suçu Mağdurlarına Müdahaleye İlişkin Hususlar

- Ayrımcılık ve nefret suçu mağdurlarına ilgili kamu çalışanı tarafından önyargısız, eşitlikçi, kalıp yargılardan uzak ve hizmet odaklı yaklaşılmalıdır. Mağdurun farklılığı ve yaşam biçimi ile ilgili yorum yapılmamalıdır.
- Ayrımcılık ve nefret suçu mağdurunun farklı etnik yapı ve inanış biçimlerine sahip olabileceğini bilerek uygun iletişim ve davranış biçimi seçilmelidir.
- Ayrımcılık ve nefret suçu mağdurlarının hizmetlere erişimde sorun yaşamamaları için hizmet sunan ilgili kamu personeli farklılıklara saygılı ve duyarlı davranmalıdır.
- Duygusal engeller nedeniyle ayrımcılık ve nefret suçu mağdurları kendilerini ifade etmekte güçlük çekebilirler. Bu nedenle bu suç mağdurlarının kendilerini ifade etmeleri desteklenmeli ve bunun için uygun ortam sağlanmalıdır.
- Ayrımcılık ve nefret suçu mağdurları toplumsal ilişkilerde zayıflık, kendini toplumdan uzaklaştırma, öfke ağırlıklı yoğun duygular, depresyon belirtileri, güven duygusunu yitirme, huzursuzluk, korku, utanç, endişe, benlik duygusunun zedelenmesi gibi duygusal ve davranışsal sorunlar yaşayabilirler. Hizmet sunacak kamu görevlisinin onların içinde bulunabileceği bu duygusal ve davranışsal süreçleri iyi gözlemlemesi ve değerlendirmesi gereklidir.
- İlgili kamu çalışanı tarafından, ayrımcılık ve nefret suçu mağdurları durumlarına uygun destek sağlayan kurum ve kuruluşlara yönlendirilmelidir.
- İlgili kamu kurumları tarafından ayrımcılık ve nefret suçu mağdurlarının kamuoyunda etiketlenmelerini engelleyici önlemler alınmalıdır.
- Ayrımcılık ve nefret suçu mağdurlarının farklılıklarının, kişisel bilgilerinin ve özel durumlarının kurum içinde ve dışında yayılmaması için hassasiyet gösterilmelidir.

3.2.11. Trafik Kazası Mağdurları

Trafik kazası mağdurları, dikkatsizlik, trafik kurallarına uyulmaması ya da başka bir nedenle yaşanan trafik kazaları sonucunda yaralanan veya ölen kişilerdir. Ölüm halinde, mağdurun ölümü nedeniyle maddi ve manevi olarak zarara uğrayan, acı çeken aile bireyleri de mağdur olarak düşünülmelidir.

3.2.11.1. Trafik Kazası Mağdurlarına Müdahaleye İlişkin Hususlar

- Kazadan hemen sonra ilk olarak mağdurlar tespit edilmelidir.
- Kaza yerindeki ilk eylemler şunlar olmalıdır:
 - Tıbbi yardıma ihtiyaç duyabilecek mağdurun kimliğinin tespit edilmesi,
 - Yaralı mağdura yardımcı olmak için yapılacak gerekli eylemlere karar verilmesi,
 - Yaralı mağdurun iyileşme sürecini veya hayatını tehlikeye atabilecek gereksiz eylemlerden kaçınılması,
 - Yaralanmanın özelliklerinin tanımlanması,
 - Yoldan geçen araçlar nedeniyle yeni bir kaza olmasını engellemek için önlemler alınması,
 - Mağdurun sakinleştirilmesi,
 - Gerekirse tıbbi yardımın aranması,
 - Delillerin toplanması.

Sürücü, yaşanan trafik kazasına kendisi sebebiyet vermemiş olsa bile psikolojik yardıma ihtiyacı olabilir. Sürücü yaşanan kaza nedeniyle suçluluk duygusu hissedebilir. Bu suçluluk duygusu, aracındaki veya diğer araçlardaki yolcuların yaralanması, ölümü veya ortaya çıkan zararlarla ilgili olabilir.

Kamu görevlileri tarafından, yaşanan trafik kazası ile ilgili olarak yaralıların ailelerine ve yakınlarına bilgi verirken hassasiyet gösterilmelidir. Mağdurun sağlığı ve psikolojik durumu düşünülerek en kısa sürede bilgi verilmelidir. Bilgilendirme açık ve net olmalıdır.

Yaşanan trafik kazasında ölen bir kişinin olması halinde ölüm haberi ölen kişinin aile bireylerine ya da yakınlarına yüz yüze verilmelidir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM



Kamu Görevlilerinin Mağdura Yaklaşımı

4.1. Kolluk Sürecinde Mağdura Yaklaşım

4.1.1. Kolluk Görevlilerinin Mağdurla İlk Teması: Şikâyet Süreci

Herhangi bir suça maruz kalan mağdurlar daha çok kolluk birimlerine başvurarak adli süreci başlatmaktadırlar. Ancak doğrudan Cumhuriyet başsavcılığına şikâyet başvurusu yapılarak da süreç başlatılabilmektedir. Bu durumda mağdurun ifadesi Cumhuriyet savcısı tarafından alınabileceği gibi Cumhuriyet savcısının talimatları doğrultusunda mağdur, ifadesinin alınması için kolluk birimlerine de yönlendirilebilmektedir.

Bu şekilde kolluk birimlerine kendisi gelerek başvuran ya da yönlendirilen mağdurlarla iletişim kurarken kolluk görevlileri tarafından şu hususlar göz önünde bulundurulmalıdır:

- Kolluk görevlisi tarafından ilk yapılması gereken, mağdura verilecek hizmetin ne olduğunun tespit edilmesidir. Bu amaçla mağdurun birkaç kelimeyle olayı anlatması istenmeli, daha sonra olayla ilgili daha detaylı ifadesinin alınacağı söylenmelidir. Suçla ilgili bu kısa bilgilerin özel hayatın gizliliği ilkesi kapsamında yer aldığı unutulmamalıdır.
- Mağdurun kimliği tespit edilerek, şikâyete konu olaya ilişkin işlemler hızlı bir şekilde tamamlanmalı, mağdur gereksiz bekletilmemelidir.
- Mağdurun kolluktaki işlemler sırasında mümkün olduğunca az sayıda kişi ile muhatap olması sağlanmalı, mağdurla ilgili işlemleri yürüten kolluk görevlisi önce mağdura kendisini tanıtmalıdır.
- Mağdurun profesyonel bir kişiden (kendisine eşlik eden kişi, avukat, adli destek görevlisi vs.) yardım alabileceği kendisine hatırlatılmalı ve bu hususta yardımcı olunmalıdır.
- Mağdur aynı zamanda fail olsa bile, bir suçun mağduru olduğu unutulmamalı ve hakları hatırlatılarak ona göre muamele edilmelidir.

Bununla birlikte adli süreç acil yardım ve ihbar hatları (112, 155, 156) kullanılmak suretiyle de başlatılabilmektedir. Bu durumda olayı ihbar edenler daha çok olaya şahit olan görgü tanıklarındır. Bu durumda kolluk görevlileri tarafından olay yerine hızlı bir şekilde intikal edilmesi hayati öneme sahiptir.

Acil yardım ve ihbar hatlarından gelen çağrılar üzerine olay yerine gidilerek mağdurla karşılaşılması halinde kolluk görevlileri tarafından şu hususlar göz önünde bulundurulmalıdır:

- Öncelikle mağdurun hayati bir tehlikesinin ya da tıbbi yardımı gerektirecek bir durumun olup olmadığı anlaşılmalıdır. Böyle bir durumun varlığı halinde mağdurun acilen en yakın hastaneye sevk edilmesi sağlanmalıdır.
- Bazı durumlarda mağdur yaşanan olayın etkisiyle şoka girmiş olabilir. Bu durumda mağdurun ve çevrenin güvenliği sağlanmalı, mağdur sırt üstü yatırılarak bacakları 30 cm kadar yukarı kaldırılarak bacakların altına destek konulmalıdır. Mümkün olduğunca temiz hava soluması sağlanarak, mağdur sıcak tutulmalı ve hareket ettirilmemelidir. Mağdurun acilen bir sağlık kuruluşuna sevki sağlanmalı ve bu süre zarfında yalnız bırakılmamalıdır.
- Mağdurların kimi zaman mağduriyetlerinden kaynaklanan nedenlerle kolluğa karşı saldırgan ve suçlayıcı davranışlar içerisinde olması (örneğin olaya geç müdahale edildiği, şüphelinin yakalanmadığı gibi) mümkündür. Özellikle acil durum çağrısı üzerine olay yerine giden kolluk görevlilerinin bu şekilde davranışlarla karşılaşmaları daha muhtemeldir. Böyle durumlarda kolluk görevlisi mağdurun psikolojisini dikkate alarak daha bilinçli, sabırlı ve kontrollü yaklaşım sergilemeli ve mağduru bilgilendirerek söz konusu davranışları karşılamalıdır.
- Acil durum çağrısı üzerine olay yerine giden kolluk görevlileri mağdurun bir travma geçirdiğinin ve hala yaşadığı olayın etkisinde olabileceğinin bilincinde olmalıdırlar. Bu nedenle bu gibi durumda olan mağdurların hemen ifadesine başvurulmamalı, yaşadığı olay nedeniyle hislerine duyulan saygının bir göstergesi olarak ve aynı zamanda sağlıklı bir ifadenin alınabilmesi için kendisini toparlayabilmesi amacıyla mağdura zaman verilmelidir.
- Kolluk görevlileri bu süreçte mağdurun ihtiyaçlarının farkında olmalı ve bu doğrultuda mağdurla iletişime geçmelidir.
- Suça maruz kalan ve kolluk birimlerine şikayetini aktaran mağdurlara hakları hatırlatıldıktan sonra, soruşturma aşamaları hakkında anlaşılır bir dille bilgi verilmeli, yargılama sürecinde adli süreç hakkında gerekli bilgilendirmenin ise adliyelerde kurulan “Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlükleri” tarafından yapılabileceği hatırlatılmalıdır.
- Adli süreçte fail (şüpheli) ile yüzyüze gelmek istemeyen mağdurlara, bu taleplerini adli mercilere iletebilecekleri ve uygun görülmesi halinde adli görüşme odalarında (AGO) beyanlarını verebilecekleri ifade edilmelidir.

4.1.2. Kolluk Aşamasında Mağdurun Temel İhtiyaçları

Suç mağdurları genel olarak adli sürecin tüm aşamalarında dinlenilmeye, anlaşılmaya, mahremiyetlerine saygı gösterilmesine, önemsenmeye ve kendilerini ifade etmeye ihtiyaç duymaktadırlar.

Bununla birlikte söz konusu mağdurlara etkin desteğin sağlanabilmesi için ilk anda mağdurun ihtiyaç duyduğu şu iki temel husus üzerinde de hassasiyetle durulması gerekmektedir:

- ❖ Kolluk Biriminde Mağdurun Kendini Güvende Hissetmesi
- ❖ Kollukta Bilgilendirme

4.1.2.1. Kolluk Biriminde Mağdurun Kendini Güvende Hissetmesi

- Mağdurun talebi halinde, soruşturma kapsamında sakınca görülmemesi halinde yasal temsilcisini ve kendisini yanında rahat hissettiği bir yakınını yanında bulundurulmasına fırsat verilmelidir. Bu mağduru ifade öncesinde rahatlatacak ve sağlıklı şekilde alınan beyanı maddi gerçeğin ortaya çıkartılmasına katkı verecektir.
- Eşlik eden kişi, mağdurun tanıdığı biri veya bir görevli (uzman) olabilir.
- Eşlik etmenin amacı, ikincil mağduriyetin önlenmesini ve mağdurun süreç içerisinde kendisini güvende hissetmesinin sağlanmasıdır.
- Mağdurun şüpheli ile temasını sınırlayacak önlemler alınmalıdır.
- Mağdurun barınma, güvenli yer, acil tıbbi yardım gibi ihtiyaçları mutlaka dikkate alınarak, kalacak yer ve daha başka ihtiyaçlarının olup olmadığı sorulmalı, destek olabilecek ilgili kurum, kuruluş ve sivil toplum örgütlerinin irtibat bilgileri kendisine verilmelidir. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, belediyeler gibi barınma imkânı sağlayan kurum ve kuruluşlarla temas sağlanmalıdır.
- Mağdur suça konu olaya ilişkin şikâyetçi olduğu zaman adli süreçte sıkıntı yaşayacağı hususunda endişelenebilir. Zira daha önce adli süreçle hiç temas etmemiş olabilir. Bu gibi durumlarda herhangi bir baskı veya yönlendirme olmaksızın mağdurun rahat ve özgür bir şekilde şikâyet hakkını kullanmasına imkân sağlanmalıdır.

4.1.2.2. Kollukta Bilgilendirme

Mağdurların, genellikle adli işlemlere ilişkin bilgileri yoktur ya da bu konuda sınırlı bilgi sahibidirler. Bu süreçte kendilerini neyin beklediği ve adli süreçte ne şekilde rol alacakları konusunda kaygılı, sürecin işleyişi ve şüpheli ile ilgili konularda ise meraklı olabilirler. Ayrıca mağdurlar, suçtan dolayı uğradıkları zararın nasıl giderileceği ve tedavi gerekiyorsa tedavinin ne şekilde sağlanacağı konularında da kaygılı olabilirler.

Kolluk aşamasında mağdurun merak ve kaygı düzeyinin düşürülmesi, mağdurun daha rahat ifade vermesini ve bu sayede mağdurdan olay ile ilgili daha sağlıklı bilgiler alabilmeyi mümkün kılmaktadır. Bu sebeple adli sürecin diğer aşamalarında olduğu gibi kolluk birimlerinde de mağdurun süreç ve bu süreçte kendisine hizmet sunan birimler konusunda bilgilendirilmesi gerekmektedir.

5271 sayılı Ceza Muhakemesi Kanununun 234 üncü maddesinde sayılan mağdurun soruşturma evresinde; delillerin toplanmasını isteme, soruşturmanın gizlilik ve amacını bozmamak koşuluyla Cumhuriyet savcısından belge örneği isteme, vekili aracılığı ile soruşturma belgelerini ve el konulan ve muhafazaya alınan eşyayı inceletme, Cumhuriyet savcısının, kovuşturmaya yer olmadığı yönündeki kararına kanunda yazılı usule göre itiraz hakkını kullanma haklarına sahip olduğu hatırlatılmalıdır. Bu husus tutanağa yazılmalıdır. Bu haklara ilişkin bilgilendirme yazılı olarak yapılmalıdır.

Cinsel saldırı suçu ile alt sınırı beş yıldan fazla hapis cezasını gerektiren suçlarda avukatının bulunmaması halinde mağdura, baro tarafından kendisine avukat görevlendirilmesini isteme hakkı olduğu da hatırlatılmalıdır.

18 yaşını doldurmamış, sağır veya dilsiz ya da meramını ifade edemeyecek derecede malûl olan ve bir avukatı da bulunmayan mağdura istemi aranmaksızın bir avukat görevlendirilmesinin zorunlu olduğu unutulmamalıdır. Bazı durumlarda, bu mağdurlar için sadece avukat değil aynı zamanda bir uzmana da ihtiyaç duyulabileceği göz önünde bulundurulmalıdır.

4.1.2.3. Kollukta Mağdurun İfadesinin Alınması ve Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

Kolluk birimlerince mağdur sadece adli sürecin bir unsuru ve olayın bir tanığı olarak görülmemeli, mağdurun doğrudan suçtan zarar gören kişi olduğu göz önüne bulundurulmalı, yaşadığı travma sonrasında ikincil bir mağduriyet yaşamaması için kolluk görevlilerince destekleyici, mağdur odaklı bir yaklaşım benimsenmelidir.

Kolluk aşamasında mağdurun ikincil mağduriyet yaşamasını önleyebilmek adına;

- Olay hakkında kişisel yorumlar yapılmaması,
- Olaya sıradan bir olay olarak bakılmaması ve bunun mağdura hissettirilmesi,
- Mağdurun hassasiyetleri gözetilerek sorular sorulması,
- Mağduriyete kendisinin sebebiyet verdiğinin ima edilmemesi,
- Muhafaza edilmesi zorunlu olmadığı halde mağdurdan delil olarak alınan eşyanın geri verilmesi,

gibi tavır ve davranışların sergilenmesine özen gösterilmelidir.

Kolluk birimlerinde mağdurun ifadesinin alınması süresince ayrıca şu hususlar dikkate alınmalıdır:

- Mağdurun özgür ifadesini yansıtacak ortam ve koşulların sağlanmasına özen gösterilmelidir.
- İfadesi alınırken mağdur ilgiyle dinlenilmelidir.
- İfadesinin alınması sürecinde endişeli görünen, kaygı düzeyi yüksek olan mağdur, öncelikle rahatlatılmalıdır. İfadenin sağlıklı bir şekilde alınabilmesi amacıyla mağdurun psikolojisi de dikkate alınarak gerekirse hemen ifade sürecine geçilmemelidir.
- Yaşlı, engelli, çocuk ve kadın mağdurlara öncelik tanınmalıdır. Özellikle kadın, yaşlı ve engelli mağdurların beyanları, gerektiğinde evlerinde veya uygun görülecek başka bir yerde alınabilir. Bu şekilde mağdur, kendisine değer verildiğini hissetmiş olacaktır. Suçun türüne göre sorulması gereken sorular tek seferde sorulmalı, belge ve delillere ilişkin mağdurun açıklamaları tam ve eksiksiz alınmalıdır. Bu sayede mağdurun ek beyanının alınmasına gerek kalmayacak ve örselenmesinin önüne geçilebilecektir.
- Kırılgan mağdurlar diğer mağdurlara göre daha fazla ve özel korumaya ihtiyaç duyabilmektedir. Bu gruplara daha hassas davranılmalıdır.
- Eğer mağdur bir çocuksa, kollukta bulunduğu sırada yanında yakınlarından birinin bulunmasına imkân sağlanmalıdır.
- Özellikle suça maruz kalan çocuklar başta olmak üzere ilk defa suçla temas eden suça sürüklenen çocuklar ile yapılan görüşmeler sivil kıyafetli personel tarafından yapılmalıdır.
- Mağdurun ifadesi mümkünse mağdurlarla çalışmalar yapan belirli görevliler tarafından alınmalıdır.
- Mağdura açık uçlu sorular sorulmalı, evet-hayır şeklinde cevap alınacak sorulardan kaçınılmalıdır.
- Mağdurun doğru anlaşılıp anlaşılmadığının tespit edilmesi için aynı içerikli sorular farklı şekillerde tekrar edilmeye çalışılmalıdır.
- Mağdurlar korkuyla birlikte kendini suçlama, aşırı sinirlilik, utanma, mutsuzluk ve inkâr etme gibi ruh halleri içerisinde olabilir. Mağdurlar içinde bulundukları ruh halinin anlaşılmasına, kendilerini yargılamayan bir kişi tarafından dinlenilmeye ihtiyaç duyarlar. “Üzücü bir olay yaşadınız. Sizi anlıyorum.”, “Hissettikleriniz gayet normal” gibi cümlelerle mağdurun anlaşıldığı hissettirilmelidir.

- Mağdurun ifadesi bir kez alınmalı, maddi hakikatin ortaya çıkarılabilmesi için sorulması gereken tüm sorular tek seferde sorulmalı, mağdurun soruşturma aşamasında tekrar ve farklı kişiler tarafından beyanının alınmasına ihtiyaç duyulmamalıdır.
- Mağdurların talepleri halinde kendileri ile aynı cinsiyetten görevliler ile görüşmesi sağlanmalıdır.
- Mağdur çocukların veya işlenen suçun etkisiyle psikolojisi bozulmuş olan diğer mağdurların dinlenmesi sırasında psikoloji, psikiyatri, tıp veya eğitim alanında uzman bir kişi bulundurulması hususuna dikkat edilmelidir.

4.1.2.4. İfade Sonrası Süreçte Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

- Mağdurun anlatımları eksiksiz ve mağdurun ifade ettiği şekilde tutanak altına alınmalı, kişisel yorum ve çıkarımlara yer verilmemelidir.
- Mağdurun tutanağı okumasına imkân tanınmalı ve tutanak imza altına alınmalıdır.
- Mağdurun ifadesinin alınması sonrasında Cumhuriyet savcısının talimatlarına uygun olarak maddi gerçeğin ortaya çıkarılmasını sağlayacak tüm deliller toplanmalı ve faillerin yakalanmasını sağlayacak gerekli tüm tedbirler gecikmeksizin yerine getirilmelidir.
- Mağdurun ifadesinin alınması sonrasında ifade tutanağının bir örneği kendisine verilmelidir.
- Mağdur kollukta bulunduğu sırada bir yakınının durumu hakkında bilgilendirmek isterse kendisine bu olanak sağlanmalıdır.
- Mağdur, ifadesinin alınışından sonra ihtiyacı ve talebi varsa mümkün olması halinde kendisi için uygun bir yere (ev, hastane, sığınma evi vs.) bırakılmalıdır.
- Mağdura yerine getirilemeyecek sözler verilmemeli ve vaatlerde bulunulmamalı, ancak daha sonra yapılacak işlemlere ilişkin olarak bilgi verilmelidir.

4.2. Yargı Sürecinde Mağdura Yaklaşım

Ceza adalet sisteminde bir tarafta kamu düzenini ihlal ettiği iddia edilen sanık yer alırken, diğer tarafta ise kendisine karşı işlenen suç nedeniyle maddi ve manevi zarar gören mağdur yer almaktadır. İşlenen suç nedeniyle kamu düzeninin zarar görmüş olması karşısında, mağdur ve toplum üzerinde adalete olan inancın yeniden tesis edilebilmesi için sanığın hak ettiği cezaya çarptırılması gerekmektedir.

Mağdur ise daha çok işlenen suç nedeniyle birinci derecede maddi manevi zarar gören kişi olarak değil de daha çok işlendiği iddia edilen suça ilişkin maddi gerçeğin ortaya çıkarılması sürecinin araçlarından biri olarak görülmüştür. Zaman içerisinde bu değerlendirmenin mağdurda değersizlik hissi uyandırdığı, mağdurun ve toplumun vicdanında adalete olan güvenin sarsılmasına neden olduğu fark edilmeye başlandıkça sanığın yanında mağduru da merkeze alan onarıcı adalet anlayışı ile hareket edilmeye başlanmıştır.

Buna göre sanığa tanınan haklar yanında mağdurun da yalnız bırakılmaması, adli süreç ve sonrasında mağdura destek olunması, hayatının mümkün olduğunca suç öncesindeki döneme döndürülebilmesi için gerekli tedbirlerin alınması büyük önem arz etmektedir.

Meydana gelen olay karşısında gerekli adli sürecin başlatılması, bu sürecin süratli ve etkin işletilmesi mağdurlar açısından büyük önem taşır. Mağdurlar yasaların uygulanmasını, haklarının etkin bir şekilde korunmasını ve suçluların en kısa sürede hak ettikleri cezaya çarptırılmasını beklerler. Bununla birlikte sosyal hukuk devleti ilkesinin bir gereği olarak, mağdurların adli süreç içerisinde tekrarlanan mağduriyetlerden korunması ve suç nedeniyle oluşan zararlarının giderilmesi için alternatif yolların sunulması da gerekmektedir.

Mağdurların yargılama sürecinde karşılaştıkları olumsuz ya da duyarsız davranışlar, sürecin uzun zaman alması gibi durumlar mağdurları daha fazla mağdur etmekte ve psikolojik açıdan yıpratmaktadır. Yaşanan suça konu olayın en büyük tanığı olan mağdurun ceza adalet sistemi ile işbirliği halinde hareket etmesi büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle mağdura mağduriyetinin farkında olunduğunun hissettirilmesi, doğru yaklaşım sergilenmesi ile olumsuzluklara mahal verilmemesi gerektiği değerlendirilmektedir.

Bu süreçte tarafsız olmak; mağdura karşı duyarsız olmak veya mağdura olumsuz bir şekilde yaklaşmak anlamına gelmemektedir. Aksine, mağdura saygılı ve duyarlı bir şekilde muamele edilmelidir. Yargı sürecinde yer alan tüm görevliler, mağdur için erişilebilir olmalıdırlar. Ancak mağdurun davranışlarının bu görevlilerin tarafsızlıklarını etkilememesine dikkat edilmelidir.

Yargılama sürecinin uzun sürmesi, mağdurun gerekli olmadığı halde soruşturma ve kovuşturma mercileri tarafından çağrılması, mağdura ekonomik ve psikolojik açıdan olumsuz yükler getirmektedir. Mağdurlar suç sonrası süreçte zor zamanlar geçirebilmekte; hukuki, ekonomik, sosyal, fiziksel ve ruhsal açıdan çok ciddi zarar görebilmekte ve bu nedenle de ikinci defa mağdur edilebilmektedirler. Bu durumun önüne geçilebilmesi için öncelikle mağdurun ihtiyaçlarının, beklentilerinin neler olduğunun bilinmesi gerekmektedir.

4.2.1. Yargı Sürecinde Fiziksel Ortam

- Mağdur beyanı uygun görüşme ortamlarında alınmalıdır.
- Duruşma sırasında mağdurun psikolojik durumunu ve beyanını olumsuz etkileyebilecek kişilerin mağdurla birlikte mahkeme salonunda bulunmaması hususunda hassasiyet gösterilmelidir.
- Cinsel suç mağdurları ve çocuk mağdurların duruşmalarının kapalı yapılması hususu değerlendirilmelidir.
- Mağdurun güvenliğini tehdit edici unsurlardan korumak için güvenlik tedbirlerinin alınmasına özen gösterilmelidir.
- İşlenen suçun niteliği veya mağdurun suçtan etkilenme durumu gözetilerek, uzman desteğine ihtiyaç duyulması ya da mağdurun şüpheli/sanıkla yüz yüze gelmesinde sakınca bulunduğu değerlendirilmesi halinde mağdurların ifade ve beyan işlemlerinde adli görüşme odalarının kullanılması gerekmektedir.

4.2.2. Yargı Sürecinin Yönetimi ve Bilgilendirme

- Mağdurun olayı anlatmasına fırsat verilmeli, meramını anlatmasına olanak tanınmalıdır. Zira mağdur öncelikle dinlenilmek istemektedir.
- Yargı çalışanları mağdurun suça maruz kalan bir kişi olduğunu mutlaka hatırd tutarak, soruşturma ve yargılama işlemlerinin titizlikle yürütüldüğünü hissettirmelidir.
- Mağdur şikayetinin ciddiye alındığını, etkin bir soruşturma yürütüldüğünü, delillerin toplandığının farkına vararak adaletin yerine getirildiğini görmek istemektedir.
- Yargı sürecinde mağdur adli destek ve mağdur hizmetleri müdürlükleri başta olmak üzere kendisine destek olabilecek ilgili birimlere doğru şekilde yönlendirilmelidir.
- Mağdur özellikle katılma hakkının ne demek olduğu, bu hakkı kullanmanın kendisine getireceği hak ve yükümlülükler konusunda mutlaka bilgilendirilmeli, verilecek kararın niteliğine göre itiraz, istinaf ve temyiz yoluna başvurabileceği hatırlatılmalıdır.
- Adli süreçteki tüm çalışanlar, mağdurun haklarının korunacağına dair mağdura güven vermelidir.

4.2.3. Yargı Sürecinde Yer Alan Görevlilerin Mağdura Yaklaşımı

Mağdur öncelikli olarak saygı görmeyi, dinlenilmeyi, şikayetlerinin tutanak altına alınmasını ve adli süreç hakkında kendisine bilgi verilmesini ister. Bunların hepsi çok makul ve kabul edilebilir beklentilerdir.

Adli işlemler sırasında psiko-sosyal desteğe ihtiyaç duyduğu anlaşılan mağdurlara, ayrı bir hassasiyet gösterilmeli, buna uygun tutum ve davranışlar sergilenmelidir. Kaygı düzeyi yüksek suç mağdurları adli destek ve mağdur hizmetleri müdürlüklerine yönlendirilmeli ve yerine göre müdürlük tarafından bir adli destek planı hazırlanmalı ve vaka yönetim teknikleri uygulanmalıdır.

Bu anlamda yargı sürecinde yer alan çalışanların aşağıda mağdurla ilgili olarak belirtilen yaklaşım kurallarına uygun tutum ve davranışlar sergilemeleri büyük önem taşımaktadır:

4.2.3.1. Hâkim ve Cumhuriyet Savcıları Tarafından Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

Yargı sürecinde yer alan görevlilerden olan hâkimler ve Cumhuriyet savcıları mağdurlar ile birebir temas halinde olan görevlilerdendir. Görevleri itibarı ile doğru bilgiyi elde etmeye odaklanmaları sebebiyle bazı durumlarda mağdurların ihtiyaçları hâkimler ve Cumhuriyet savcıları tarafından ikinci planda değerlendirilebilmektedir. Mağdurun dinlenilme ve anlaşılma ihtiyacı mağduriyet sonrası en temel duygusal ihtiyaçları olarak sıralanabilir. Bu nedenle mağdurun ihtiyaçlarının karşılanması ile ifade/beyan sürecinin doğru orantılı olarak ilerleyeceği gözardı edilmemesi gereken bir husustur.

Hâkim ve Cumhuriyet savcıları tarafından mağdura yaklaşımda dikkat edilmesi gereken hususlar şöyledir:

- Mağdura, ifade vermeden önce haklarıyla ilgili bilgi verilmeli, ihtiyaca göre psiko-sosyal destek sağlanmalı ve bu destek yargılama süresince devam etmelidir.
- Mağdurun rahat konuşması için uygun görüşme ortamı sağlanmalıdır. Görüşme yapılacak veya ifade alınacak yerin sakin, iletişim kurulmasına olanak sağlayan, yalnızca görevli kişilerin olduğu, mağdurun mahremiyetinin korunabileceği biçimde tasarlanmış olması gerekmektedir.
- Mağduru dinleyecek olan hâkim ya da Cumhuriyet savcıları tarafından, mağdura kendisini ifade edebileceği zaman tanınmalıdır. Bazı durumlarda mağdurlar yaşamış oldukları olayın etkisiyle kendilerini uzun uzadıya ifade etme ihtiyacı hissedebilirler. Bu durumda zamanı etkin kullanabilmek amacıyla mağdur, uygun şekilde cevaplaması istenen konuya yönlendirilmelidir.

- Mağdur sessiz, donuk, agresif ya da saldırgan tavırlar sergileyebilir. Mağdurun yaşamış olduğu travmatik sürecin etkisi ile bu tür farklı davranışlar sergileyebileceği unutulmamalıdır.
- Mağdurun kendisini ifade etme sürecinde, mağduru suçlayacak tarzda sorulardan kaçınılmalıdır.
- Mağdurun adli süreç içerisinde verdiği çelişkili ifadelerin her zaman mağdurun yalan söylediği anlamına gelmediği unutulmamalıdır. Mağdur yaşadığı travma sonrasında bellek yanılsamaları yaşayabilir ve bundan ötürü yaşadığı olayı istemsizce farklı anlatabilir.
- Avukatın veya adli destek görevlisinin zorunlu olarak bulunması gereken hallerde avukat veya adli destek görevlisi hazır olmadan ifade alınmamalıdır.
- Mağdurun beyanının alınması için adli destek ve mağdur hizmetleri müdürlüklerinden adli destek görevlisi talep edilmesi halinde, adli destek görevlisine dosyayı inceleyebilmesi ve mağdur ile yeterli sürede görüşebilmesi için zaman tanınmalıdır. Bunun için söz konusu adli destek görevlisi talepleri, mağdurun beyanının alınacağı tarihten önce müdürlüğe bildirilmelidir.
- Adli destek görevlilerinin özellikle kaygı düzeyi yüksek kişilerin ifade ve beyan alma işlemlerinde yer almalarına özen gösterilmelidir.
- İfade ve beyanının özel ortamda alınması gerektiği ya da fail ile yüzyüze gelmesinde sakınca olduğu değerlendirilen mağdurun ifadesinin adli görüşme odasında alınmasına karar verilmelidir.
- Maddi gerçeğin ortaya çıkarılması için zorunlu değilse mağdurun özel hayatına ilişkin sorular sorulmamalıdır.
- Mağduru olumsuz etkileyecek dil, ifade ve soru tekniği kullanılmamalıdır.
- Mağdur, meramını anlatabilecek ölçüde Türkçe bilmiyorsa; mahkeme tarafından atanan tercüman aracılığıyla duruşmadaki iddia ve savunmaya ilişkin esaslı noktalar tercüme edilmelidir.
- Engelli olan mağdura, duruşmadaki iddia ve savunmaya ilişkin esaslı noktalar, anlayabilecekleri biçimde anlatılmalıdır.

4.2.3.2. Yazı İşleri Müdürü, Zabıt Kâtibi ve Mübaşirler Tarafından Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

- Mağdurun güler yüzle karşılanmasına özen gösterilmelidir.
- Çocuk ve engelli mağdurlara hassas davranılmalı, engelli mağdurlara diğer insanlardan farklı davranılmadığı hissettirilmelidir.
- Mağdurun maruz kaldığı suç nedeniyle kızgınlık, suçluluk, ümitsizlik gibi çeşitli duygusal tepkiler göstereceği bilinmeli ve buna uygun olarak mağdurla iletişim kurulmalıdır.
- Mağdurla iletişimde teknik terimlerden uzak, yalın ve anlaşılabilir dil kullanılmasına dikkat edilmelidir.
- Özellikle cinsel istismar mağdurları ile iletişim kurarken fiziksel temastan kaçınılmasına özen gösterilmelidir.
- Yaşlı ve engelli mağdurlar için fiziksel ve zihinsel durumları hakkında bilgi verilmesi konusunda uzman kişilerden yardım alınmasına özen gösterilmelidir.
- Mağdurun durumu ile ilişkili olarak, gizlilik ilkesine aykırı sözlü ve fiili davranışlarda bulunulmamasına özen gösterilmelidir.
- Mağdurla ilgili iş ve işlemler mümkün olan en kısa sürede tamamlanmalı, mağdur gereksiz yere bekletilmemelidir.

4.2.3.3. Adli Destek ve Mağdur Hizmetleri Müdürlüğü Personeli Tarafından Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

Adli süreçte mağdurlara ve özellikle kırılgan gruplara yönelik onarıcı adalet ve sosyal hukuk devleti ilkeleri çerçevesinde etkin, sürdürülebilir ve ulaşılabilir bir mağdur destek sistemi kurulması amacıyla gerçekleştirilen çalışmalar sonucunda, suç mağdurlarına yönelik bilgilendirme, yönlendirme, psiko-sosyal destek hizmetlerini sunmak üzere adliyeler bünyesinde adli destek ve mağdur hizmetleri müdürlükleri (ADM) kurulmuştur.

Müdürlükler bünyesinde, bilgilendirme ve yönlendirme bürosu, kırılgan grup destek bürosu, ceza yargılaması destek bürosu ve hukuk yargılaması destek bürosu yer almaktadır.

Bilgilendirme ve yönlendirme bürosunda, adli sisteme dahil olmuş veya olmamış tüm suç mağdurlarına adli süreç ile hakları ve yükümlülükleri konusunda bilgilendirme hizmeti sunulmaktadır. Ayrıca, mağdurlara, müdürlüğün hizmet alanı dışında yer alan kamu kurum ve kuruluşları ile sivil toplum kuruluşları tarafından kendilerine sunulan hizmetlerden

faaydalanabilmeleri amacıyla ilgili kurum veya kuruluşa yönlendirme hizmeti de sunulmaktadır.

Ceza Yargılaması destek ve hukuk yargılaması destek bürolarında görev yapan adli destek görevlileri tarafından ceza ve hukuk mahkemelerinden gelen sosyal inceleme raporu hazırlanması ve mağdurun beyanının alınması esnasında uzmanın hazır bulundurulmasına yönelik talepler karşılanmaktadır.

Kırılğan grup destek bürosunda ise adli destek görevlileri tarafından yapılan bireysel değerlendirme sonucunda kırılğan gruba dahil olduğu tespit edilen mağdurlara adli süreç boyunca psiko-sosyal destek sağlanmaktadır. Adli süreci tek başına yürütemeyeceği tespit edilen mağdura vaka yönetimi uygulanarak duruşmalarda eşlik edilmekte ve kendileri hakkında verilen tedbirlerin etkili bir şekilde takip edilmesi sağlanmaktadır. Adli süreç sonunda da mağdurun ihtiyaçı olan hizmetlere erişebilmesi için ilgili kurumlara yönlendirilmektedir.

4.2.3.3.1. Bilgilendirme ve Yönlendirme Desteği Sağlayan Görevlilerin Yaklaşımı

- Adli süreçte bilgilendirme hizmeti sağlayan görevliler, mağdura adli sürecin tüm aşamalarındaki haklarına ilişkin bilgi vermelidirler. Verilecek bilgiler, mağdurun hukuki danışmanlık alabileceği koşulları, destek almak için başvurabileceği hizmet türleri ve kuruluşları da içermelidir.
- Gerektiğinde avukat görevlendirilmesi için baroyla iletişime geçilmelidir. Bu amaçla adli yardım başvurusu için mağdurdan istenen evraklardan UYAP üzerinden temin edilebilecek olanları alınarak mağdura teslim edilmeli, diğer evrakları temin edebileceği kurum ve kuruluşlara mağdur yönlendirilmelidir.
- Mağdura sunulan bilgiler, mağdurun farklı aşamalarda faydalanabileceği hakları içermelidir. Davaya dair hukuki tavsiye avukat tarafından verilmeli ve müdürlükte çalışan görevliler tarafından adli süreç hakkında verilecek bilgi dışında herhangi bir hukuki tavsiye verilmemelidir.
- Özellikle yaşlı ve engelli mağdurlara ilgili adli birimlere gitmeleri için eşlik edilmeli ve yardımcı olunmalıdır.

4.2.3.3.2. Psiko-Sosyal Destek Sağlayan Görevlilerin Yaklaşımı

- Mağdura psiko-sosyal destek sağlayan adli destek görevlileri, mağdurun adli süreçte dâhil olduğu tüm aşamalar boyunca ikincil mağduriyetinin önlenmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Ayrıca bu görevliler mağdura uygun yaklaşım sergileme konusunda eğitim almış kişilerden oluşmaktadır.

- Adli destek görevlileri tarafından suç nedeniyle ortaya çıkan kriz durumunu azaltmak için kırılğan gruba dâhil olan mağdurlar tespit edilmelidir. Mağdurlar adli süreçte desteklenmeli, süreç boyunca mağdura eşlik edilmeli ve mağdur çevresindeki destek mekanizmalarına yönlendirilmelidir. Bu destek gerektiğinde mağdur yakınlarını da kapsamalıdır.
- Psikolojik destek sağlanırken mağdura yaklaşımda;
 - Sorunlarla baş etme kapasitesi,
 - Sosyal destek potansiyeli,
 - Stres oluşturan unsurlar,
 - Sağlık durumu ve davranış problemleri,
 - Sosyal koşullar ve çevre koşulları,
 - Suçun doğrudan etkisi ve ortaya çıkan kriz,
 - Tekrarlama riski, misilleme ve tehdit olasılığı,göz önünde bulundurulmalıdır.
- Ayrıca adli destek görevlisi tarafından kırılğan gruba dâhil olan mağdurlar için adli destek planı hazırlanmalı, hazırlanan adli destek planında, koruyucu, destekleyici veya önleyici tedbirlerden mağdura uygun olanların uygulanması önerilmelidir.
- Adli destek görevlisi tarafından hakkında vaka yönetimi uygulanmasına karar verilen mağdurun ikincil mağduriyetinin önlenmesi için takip ve değerlendirme görüşmeleri yapılmalı, mağdur adli sürece hazırlanarak suç nedeniyle ortaya çıkan psikolojik etkiler ve sonuçlar en aza indirilmeye çalışılmalıdır.
- Psiko-sosyal destek vermekle sorumlu adli destek görevlileri, mağdurun engellilik, yatılı tedavi durumları ve kırılğanlığına ilişkin etkenler nedeniyle ortaya çıkan ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak, mağdurun güvenli bir barınma yeri, acil tıbbi yardım hizmetleri, ekonomik yardım hizmetleri almasını sağlamak amacıyla koordinasyonu sağlamalı ve mağduru sosyal hizmet sunan kurum veya kuruluşlara yönlendirmelidir.
- Ayrıca adli destek görevlileri mağdurlara bütüncül bir destek vermek amacıyla mevcut sosyal destek ihtiyaçlarını belirlemelidir.

4.2.3.3.3. Adli Görüşmeciler

- Adli görüşmeciler, adli görüşme odasında beyanı alınmasına karar verilen, kaygı düzeyi yüksek mağdur ile görüşme yapan ve hakim veya Cumhuriyet savcısının sorularını mağdura anlayabileceği şekilde ileten psikolog, pedagog ve sosyal çalışmacı unvanlarına sahip müdürlük çalışanlarıdır.
 - Adli görüşmeciler, mağdurlarla çalışma yapılmasına ilişkin eğitimin yanı sıra adli görüşme odalarıyla ilgili özel eğitim almış kişilerden oluşmaktadır.
 - Adli görüşmeci, mağdura soruları anlamlarını değiştirmeden ve mağduru örselemeden sormalıdır.
 - Görüşme, mağdurun yaşına ve ihtiyaçlarına göre ara vermeden veya kısa aralar verilerek yapılabilir. Ancak ara verilmesi halinde sesli ve görüntülü kayıt kesinlikle sonlandırılmaz, kayda devam edilir.
 - Görüşme sırasında mağdura eşlik eden kişi mağdurun avukatı olabilir. Mağdurun avukatı, görüşme yapılırken gözlem odasında bulunabilir. Tercümana ihtiyaç varsa, tercüman mağdurla birlikte görüşme odasında olmalıdır.
 - Esas olan mağdurun ifadesinin tek seferde alınmasıdır ancak maddi gerçeğin ortaya çıkartılması için mağdurla birden fazla görüşme yapılması gerekirse, görüşmeler mümkün olduğunca aynı adli görüşmeci tarafından yapılmalıdır.
- ❖ **Adli görüşme sürecinde adli görüşmecilerin takip etmeleri önerilen aşamalar şu şekilde sıralanabilir:**

Mağdurla güven ilişkisi oluşturulması:

Bu aşamanın amacı, mağdurun kendisini rahat, güvende hissetmesi ve iletişime açık olmasının sağlanmasıdır. Bu nedenle;

- Mağdurun hobileri, arkadaşları, işi gibi olayla ilgili olmayan nötr konulardan konuşmaya başlanmalıdır.
- Mağdurun kendisini suçlu hissetmemesi sağlanmalıdır.
- Mağdurun sosyal, duygusal ve bilişsel gelişimi ve sorulacak soruları anlama kapasitesini belirlemek için hali hazırda mağdurla ilgili elde olan bilgiler tamamlanmalıdır.
- Bu aşamada suçla ilgili konuşulmamalıdır.

Serbest çağrışım:

- Mağdurdan suçla ilgili olan olanları anlatması istenmelidir.
- Olaya özgü sorular sormadan uygun ifadeleri, beden dilini veya uygun teknikleri kullanarak mağdurun olayları ifade etmesine yardımcı olunmalıdır.
- Aktif dinleme yöntemi kullanılmalıdır.
- Mağdur kendi sözcüklerini kullanması için teşvik edilmelidir.

Sorgulama:

Bu aşama, hâkim veya Cumhuriyet savcısının sormak istediği soruların mağdura iletilmesini içerir.

- İkincil mağduriyetten kaçınmak için önyargılı sorular sorulmamalıdır.
- Sorular hiçbir şekilde, üstü kapalı veya açık olarak cevabı içermemelidir.
- Evet-hayır cevabı verilecek sorular sorulmamalıdır.
- Bazı hususlar sorgulama yöntemiyle açıklığa kavuşturulabilse bile mağdurun eleştiri olarak algılamasına sebebiyet verecek şekilde aynı sorular tekrar tekrar sorulmamalıdır.

Kapanış aşaması:

Bu aşama, tüm görüşmenin özetlenmesini içerir.

- Duygusal gerilim düzeyi normal hale getirilmelidir.
- Suçla ilgili olmayan konulardan bahsedilmelidir.
- İş birliği için mağdura teşekkür edilmelidir.
- Mağdura, her şeyin doğru anlaşılıp anlaşılmadığı veya sormak istediği bir şey olup olmadığı sorulmalıdır.
- Gerektiği sürece mağdurla başka bir görüşme yapılmayacağı konusunda mağdura bilgi verilmelidir.

4.2.3.4. Mağdurun Avukatının Mağdura Yaklaşımı

Kaygı düzeyi yüksek olup kırılgan olarak tabir edilen mağdurun avukatıyla ve kendisine yardımcı olabilecek uzmanlarla ön görüşme yapmadan ve adli süreç hakkında bilgi sahibi olmadan ifade ve beyan işlemlerinin tamamlanması bazı durumlarda adli işlemlerde bir kısım eksikliklere mahal verebilmektedir. Maddi gerçeğin ortaya çıkarılabilmesi için suça konu olayın önemli bir tanığı olan mağdurun adli süreç hakkında bilgilendirilmesi ve şikayetin neticeleri hakkında avukat desteği alabilmesi önem taşımaktadır. Bu noktada, özel görüşme ile ilgili adli merciler (polis, jandarma, savcı, hakim) önünde yapılan görüşmeler arasında ayırım yapılması gerekmektedir.

Avukatların mağdurla yapacakları görüşmede dikkat edilmesi gereken hususlar:

- Mağdura adli süreç ve bu adli süreçte mağdurun hak ve yükümlülükleri konusunda bilgilendirme yapılmalıdır.
- Adli süreçte suça maruz kalan mağdurların ikincil örselenmelerine mahal vermeyecek şekilde mağdur odaklı ve hassasiyetlerini gözetir bir yaklaşım sergilenmelidir.
- Kaygı düzeyi yüksek mağdurlar adli süreçte psiko-sosyal destek alabilmeleri için adli destek ve mağdur hizmetleri müdürlüklerine yönlendirilmeli ve gerekirse adli görüşme odalarında ifade ve beyanlarının uzman eşliğinde alınması konusunda talepte bulunulmalıdır.
- Avukat, görüşmenin gecikme olmadan gerçekleştirilmesini sağlamalıdır. Görüşmenin bölünmemesine özen gösterilmelidir.
- Avukat, mağdur için aldığı kararların tamamıyla ilgili mağdura ayrıntılı bilgi vermelidir. Mağdurun çıkarları her zaman ön planda tutulmalıdır. Adli sürecin merkezinde mağdur bulunmalıdır.
- Mağdur tatmin edici bir cevap vermese bile aynı soru tekrarlanmamalıdır. İlk görüşmede mağdurun avukata güvenmeyebileceği ancak ilerleyen görüşmelerde bu güven ilişkisinin sağlanarak avukatın sorularını yanıtlayabileceği unutulmamalı, sabırlı olunmalıdır.
- Bazı durumlarda, mağdur ile hemcinsi olmayan bir avukat arasında güven ilişkisi oluşturmak oldukça zor olabileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Bu durum söz konusu olduğunda, iletişim kanalları açık tutulmalı ve karşılıklı güven ilişkisi oluşturulmalıdır.
- Elde edilen bilgiler mahremiyet ve gizlilik ilkelerine uygun olarak mağdurun yararına kullanılmalıdır.

- Yabancı uyruklu mağdurlar söz konusu olduğunda mağdurun sosyal ve kültürel durumu göz önünde bulundurulmalıdır.
- Avukat, mağdurla ortak bir dili bilmiyorsa, tercüman görevlendirilmelidir.
- Avukat, süreçte kullanmak üzere mağdurun maruz kaldığı fiziksel ve psikolojik zararı gösteren tüm tıbbi raporları toplamalıdır.
- Avukat, tıbbi muayene sayısının olabildiğince az sayıda tutulmasını sağlamalıdır.
- Avukat, görüşme sayısının olabildiğince az sayıda tutulmasını ve görüşmelerin yalnızca yargılama için gerekli olduğu hallerde yapılmasını sağlamalıdır.
- Avukat, mağdurun beyanının özel ortamda alınması gerektiği kanaatine ulaşması veya mağdurun fail ile yüz yüze gelmek istememesi halinde beyanının adli görüşme odasında (AGO) alınmasını ilgili yargı merciinden talep etmelidir.
- Mağdurun kendisini daha rahat ifade edebilmesi amacıyla ifade ve beyan işlemleri sırasında seçtiği bir kişinin kendisine eşlik edebilmesine, soruşturmanın niteliği gözönünde bulundurularak uygun olduğu ölçüde olanak tanınmalıdır.
- Görüşme, suçun ve mağdurun koşullarına uyarlanarak yapılandırılmış bir şekilde gerçekleştirilmelidir.
- Avukat, gerektiğinde mağdurun yararına olacak koruyucu, destekleyici ve önleyici tedbirlerin alınmasını sağlamalıdır.
- Avukat, takipsizlik kararı, duruşma tarihi ve yeri, şüpheliye verilen ceza, adli sürecin aşaması ve mahkeme kararı gibi adli sürecin aşamaları konusunda mağduru bilgilendirmelidir.
- Özellikle cinsel suçlarda mağdurun ilk ifadesi özel merkez (ÇİM) veya özel ortamlarda (AGO) alınmış ise, ikincil örselenmelerine mahal verilmemesi amacıyla mümkün olduğu ölçüde tekrar ifadesinin alınmaması yönünde yaklaşım benimsenmelidir.
- Kovuşturma aşamasında öncelikle AGO veya ÇİM hazırlık ifadesi incelenmeli, görüntü kayıtları izlenmeli, maddi gerçeğin ortaya çıkarılması için mağdurun tekrar dinlenilmesinin zorunlu olmadığı, konunun açıklığa kavuştuğu, mağdur beyanının diğer deliller ile desteklendiği durumlarda mağdurun tekrar dinlenilmesi hususundaki yaklaşımlar hususunda mağdur odaklı düşünülerek itiraz prosedürleri işletilmelidir.

4.2.3.5. Tercümanlar İçin Mağdura Yaklaşım

Tercüman mağdurla aynı dili konuşan tek kişi olduğu için mağdurun suçla ilgili anlatacaklarına yardımcı olmaktadır. Bireysel görüşmeye üçüncü bir kişi olarak tercümanın dâhil olması bazı durumlarda görüşme içeriğinin farklı aktarılmasına yol açabilmesine rağmen tercümanın maddi hakikatin ortaya çıkarılmasındaki rolü çok önemlidir.

Tercüman aracılığıyla iletişim kurarken tercümanın yalnızca bilgileri iletmekle yükümlü olduğu unutulmamalıdır. Bu durumda, aşağıdaki hususlar gözetilmelidir:

- Tercüman hiçbir zaman görüşmeyi yönlendirmemeli, tarafsız kalmalı, yargılayıcı bir tavır sergilememeli ve görüşmeye katılımı sadece çeviri yapmakla sınırlı olmalıdır. Görüşmeye başlamadan önce bu hususlar tercümana iletilmelidir.
- Mağdurun, tercümanla ve görevliyle göz teması kurabileceği şekilde oturulmalıdır.
- Tercümana değil doğrudan mağdura hitap ederek normal bir ses tonuyla ve konuşma hızında konuşulmalı, sorular tercümana değil mağdura sorulmalı ve açıklanmalıdır.

Suç mağdurlarının mağduriyetleri sonrası fiziksel veya psikolojik tedavi için ilk başvurdukları kurum sağlık birimleridir. Mağdur sağlık kuruluşuna başvurduğunda henüz şikâyetle bulunmamış olsa bile sağlık personeli suç işlendiğini tespit edebilir.

Sağlık görevlisine başvuran mağdurlar olaya ilişkin detayları anlattıkları gibi en mahrem öykülerini de aktarabilmektedirler. Sağlık kurumuna gelen veya olay yerinde ilk müdahalesi yapılan mağdurlar fiziksel travmanın yanı sıra meydana gelen mağduriyetin psikolojik etkisini de taşıyor olabilirler. Bu nedenle, müdahale sırasında mağdurun psikolojisini de dikkate almak suretiyle daha hassas, anlayışlı, duyarlı ve içten davranmaya özen gösterilmelidir.

Bu süreçte tıbbi tedavi ve psikolojik danışmanlık yapılmalı, adli vakalarda delil niteliğindeki hususlar belgelerle tespit edilmeli ve mağdurlar yasal yardım ve destek hizmetlerine yönlendirilmelidir.

Sağlık birimlerine başvuran ve saldırgan davranışlar, korku, davranış bozuklukları, düşük benlik saygısı, depresyon, intihar girişimi, alkol ve madde kullanımı, psikosomatik hastalıklar gözlenen mağdurlar uzman doktora yönlendirilmelidir.

4.3. Sağlık Çalışanlarının Mağdura Yaklaşımı

4.3.1. Acil Sağlık Hizmeti Sağlayan Personelin Mağdura Yaklaşımı

- Mağdurlara acil müdahale ve tedavi hizmetlerini sunan sağlık personeli; yaralı veya tedavisi devam eden mağdurları diğer hastalarla bir tutmamalı ve mağdurun durumuna göre hassasiyet gösterilmelidir.
- Acil müdahale gereken mağdurlara en kısa sürede tıbbi müdahalede bulunularak hastane polisi ile irtibat kurulmalıdır.
- Görüşme ve muayene gizlilik ve mahremiyet ilkelerine uygun bir şekilde yapılmalıdır. Örneğin, bir trafik kazası söz konusu olduğunda sağlık personeli meraklı gözlerden kaçınmak için polisten etrafı boşaltmasını isteyebilir.
- Öykü, muayeneye kılavuzluk edeceğinden dinlerken mağdurun olayla ilgili hatırladığı ayrıntılar önemsenmelidir. Önce genel bir öykü alınmalı, güven ilişkisi kurulduktan sonra olayın ayrıntılarına girilmelidir.
- Şiddet sonrası acile gelen mağdur korku, güvensizlik, bilgisizlik ve utanma duygusu nedeni ile gerçeği gizleyebilir. Bu nedenle özgüven duygusunu zedelemeyecek, güvenli, destekleyici bir ortam sağlanmalıdır. Mağdur, suçla ilgili hikâyesini anlatmak istemezse, tanı veya tedavi için buna ihtiyaç duyulduğu mağdura uygun şekilde açıklanmalıdır. Ancak bu konuda mağdura baskı yapılmamalıdır.
- Mağdurun üzerindeki yaralanmaya ilişkin bulgular mümkün olduğu ölçüde rapor ve belgeye yansıtılmalı, yaralanma bulguları betimlenmelidir.

4.3.2. Adli Tıp Kurumu'ndaki Personelin Mağdura Yaklaşımı

- Adli tıp raporunu hazırlayan doktorlar ve hemşireler adli süreçte önemli bir rol oynamaktadır. Adli sürecin temelini oluşturan delil niteliği dikkate alındığında yapılan işlemler, suçlu ile suçsuzun ayırt edilmesi ve suçlunun cezalandırılması sonucunda mağdurun ve toplumun adalete olan güveninin artırılması açısından önemlidir. Bu nedenle özellikle beden ve fizik muayenesinin yapıldığı suçlarda sağlık çalışanlarının maddi delil niteliğindeki bulguların toplanması konusunda bilinçli ve duyarlı hareket etmeleri gerekir. Maddi hakikatin ortaya çıkarılması amacıyla muayene edilen kişi üzerindeki bilgi, bulgu ve belirtilerin tespit edilmesi sayesinde soruşturma ve kovuşturmayla katkı sağlandığı unutulmamalıdır. Bu durum, mağdura açıklanmalıdır.

- Adli bir vaka söz konusu ise derhal gerekli incelemeler yapılmalıdır. Maddi delil kaybına yol açılması halinde mağdurun yasal haklarının ihlal edilme riski ile karşı karşıya kalılabileceği gibi ilgililer hakkında da adli sorumluluğun söz konusu olabileceği unutulmamalıdır.
- Adli muayene raporu tanzimi için hastanelere veya adli tıp kurumlarına müracaat eden mağdurlara yapılan işlemin adli süreçte maddi delil olacağı dikkate alınarak gerekli özen gösterilmeli, öncelikli işlem yapılmalıdır.
- Cinsel şiddet mağduru olarak başvuran kişilerin beyanları konunun mahremiyeti nedeniyle önemsenmeli mahremiyet standartları ve adli sürecin gizliliği çerçevesinde istenen hususlarda yapılacak işlemlerde titizlikle hareket edilmelidir.

4.3.3. Sağlık Çalışanlarının Mağdur Yakınlarına Yaklaşımı

Mağdur yakınları, mağdurun aynı konutta yaşadığı eşi ve birinci dereceden yakınları, kardeşleri ve mağdurun bakmakla yükümlü olduğu kişiler olabileceği gibi mağdurun akraba, arkadaş ve dostları da olabilirler. Her ne kadar mağdurun maruz kaldığı suç doğrudan kendisini etkilemekte ise de dolaylı olarak da mağdur yakınları suçtan etkilenmektedirler. Bu nedenle mağdurlara ilişkin tüm genel ilkeler, ilk etapta mağdur olarak düşünülmeseler bile mağdurun yakınlarını da kapsamaktadır.

Mağdur yakınları, mağdur için endişelenen, onun bir an evvel sağlığına kavuşmasını dileyen, acil durumlarda panikleyen, diğer zamanlardan farklı olarak daha kırılgan, daha stresli bireylerdir. Bu durum mağdurun yakınları için duygusal bir yük oluşturabilir. Yaşamış oldukları yoğun duygular nedeniyle şiddete varan riskli durumlar ortaya çıkabilir. Bu tarz istenmeyen olayların önüne geçebilmek için aşağıdaki hususlar dikkate alınmalıdır:

- Sağlık personeli mağdurun onay vermesi halinde, mağdur yakınına mağdurun durumu, yapılan müdahale ve mağdur yakınının yapması gerekenlerle ilgili bilgi vermelidir.
- Mağdur yakınlarından olayla ilgili bilgi alınmasının gerekli olduğu durumlarda, mağdur yakınlarıyla görüşme yapılmalıdır.
- Mağdur yakınlarının olayla ilgili sağ duyulu olmaları ve sakin kalmaları sağlanmalıdır. Sağlık çalışanları açısından yaşanan olay, olağan bir vaka olarak değerlendirilmemeli, mağdur yakınları için hayati nitelikte bir durum olduğu göz önünde bulundurulmalıdır.
- Çocuk veya zihinsel engelli mağdur, gelişim evreleri ve anlama becerileri açısından mağduriyet sonrası ortaya çıkabilecek sonuçları tam anlamıyla algılayamayabilir. Bu nedenle mağdurun yakınlarına süreçle ilgili bilgilendirme açıkça verilmelidir.



ADLİ DESTEK VE MAĞDUR HİZMETLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI

☎ 0312 204 10 28

✉ magdur@adalet.gov.tr

🌐 magdur.adalet.gov.tr

📍 Milli Müdafa Cad. No: 20 A Blok 9. Kat Kızılay/Ankara