

„Standardy ochrony małoletnich”

HOTEL DAL* Kielce,
ul. Piotrkowska 12, 25-510 Kielce**

DAL*** hotel

Hotel Dal ***
Ul. Piotrkowska 12
25-510 Kielce

Tel.+48 41 3361000
repcja.kielce@hoteldal.pl
www.hoteldal.pl

Spis treści

I Wstęp	3
II Zasady zapewniające bezpieczne relacje między Personelem a Dzieckiem. Zachowania niedozwolone wobec małoletnich	3
1. <i>Zachowania i praktyki oczekiwane od pracowników</i>	3
2. <i>Zachowania i praktyki niedopuszczalne wobec małoletnich ze strony pracowników</i>	4
III Zasady i procedury identyfikacji małoletniego przebywającego w obiekcie hotelarskim i jego relacji w stosunku do osoby dorosłej z którą przebywa w obiekcie	4
IV Przykłady sytuacji mogących budzić podejrzenia lub wskazywać na krzywdzenie dziecka	5
1. <i>Recepcja</i>	6
2. <i>Służba pięter</i>	6
3. <i>Restauracja</i>	7
4. <i>Ochrona</i>	7
4. <i>Dział techniczny</i>	7
V Procedura w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka	8
VI Procedura w przypadku stwierdzenia stosowania innych form przemocy wobec dziecka przez rodzica opiekuna prawnego lub inną osobę dorosłą	9
VII Procedury i osoby odpowiedzialne za składanie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego	9
VIII Zakres kompetencji osoby odpowiedzialnej za przygotowanie personelu obiektu do stosowania standardów	10
IX Słowniczek	10
Załącznik nr 1 Karta pobytu dla gości hotelowych- uwzględnienie niezbędnych danych jakie należy uzyskać od osób przebywających w obiekcie z małoletnimi	12
Załącznik nr 2 Przykładowy schemat rozmowy z dorosłym i z dzieckiem podczas identyfikacji	13
Załącznik nr 3 Oświadczenie dla osób nie będących opiekunami prawnymi małoletniego i nie mających pisemnej zgody opiekunów prawnych na pobyt dziecka	14
Załącznik nr 4 Notatka recepcji hotelu w przypadku odmowy podania jakichkolwiek danych małoletniego	15
Załącznik nr 5 Jak rozmawiać z dzieckiem pokrzywdzonym przestępstwem – wskazówki dla pracowników obiektu	15
Załącznik nr 6 Sposoby reagowania na krzywdzące zachowania rodzica/opiekuna/ innej osoby dorosłej wobec dziecka	17

I Wstęp

Mając na uwadze wynikający z ustawy dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich, obowiązek wprowadzenia na podmioty świadczące usługi hotelarskie oraz turystyczne, a także prowadzące inne miejsca zakwaterowania zbiorowego standardów w zakresie niezbędnym do zapewnienia ochrony małoletnich oraz uznając istotną rolę biznesu w zapewnieniu poszanowania praw Dzieci, w szczególności prawa do ochrony ich godności i wolności od wszelkich form krzywdzenia Hotel Dal Kielce przyjmuje niniejszy dokument jako wzór standardów, zasad i procedur w przypadku podejrzenia, że Dziecku, które przebywa w Hotelu Dal Kielce dzieje się krzywda oraz zapobiegania takim zagrożeniom.

Szczególnie ważna jest „identyfikacja relacji” między dziećmi a dorosłymi przebywającymi w obiekcie noclegowym, co oznacza, że hotelarze są zobowiązani do weryfikacji, czy dorosły gość jest prawnym opiekunem małoletniego. W praktyce oznacza to, że personel hotelu musi zadać proste pytania dotyczące relacji między dorosłymi a dziećmi, a także obserwować interakcje między nimi, aby upewnić się, że nie ma żadnych zagrożeń. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości co do bezpieczeństwa dziecka, personel ma obowiązek podjąć odpowiednie kroki, w tym powiadomić odpowiednie organy.

II Zasady zapewniające bezpieczne relacje między Personelem a Dzieckiem. Zachowania niedozwolone wobec małoletnich

1. Zachowania i praktyki oczekiwane od pracowników

- * Naczelną zasadą wszystkich czynności podejmowanych przez Personel jest działanie dla dobra Dziecka i w jego najlepszym interesie.
- * Słuchaj uważnie Dziecka i udzielaj mu odpowiedzi adekwatnych do jego wieku i danej sytuacji. Komunikując się z Dzieckiem staraj się, by twoja twarz była na poziomie twarzy dziecka.
- * Personel traktuje Dziecko z szacunkiem oraz uwzględnia jego godność i potrzeby. Niedopuszczalne jest stosowanie przemocy wobec Dziecka w jakiegokolwiek formie. Personel realizując te cele działa w ramach obowiązującego prawa, przepisów wewnętrznych organizacji oraz swoich kompetencji.
- * Personel jest zobowiązany do utrzymywania profesjonalnej relacji z Dziećmi i każdorazowego rozważenia, czy reakcja, komunikat bądź działanie wobec Dziecka są adekwatne do sytuacji, bezpieczne, uzasadnione i sprawiedliwe wobec innych Dzieci.
- * Personel zobowiązany jest do zapewnienia Dzieci, że jeśli czują się niekomfortowo w jakiejś sytuacji, wobec konkretnego zachowania czy słów, mogą o tym powiedzieć Personelowi hotelu i mogą oczekiwać odpowiedniej reakcji i/lub pomocy.
- * Poinformuj dziecko, gdzie w obiekcie znajdują się SOM w wersji dla niego zrozumiałej. Zapewnij, że jeżeli będzie miało pytania może zgłosić się do Ciebie lub innej wyznaczonej osoby.
- * Zapewnij dziecko, że jeżeli się czuje niekomfortowo z jakąś sytuacją, może o tym powiedzieć tobie lub innej wskazanej osobie aby uzyskać pomoc.
- * Przestrzegaj równego traktowania dzieci bez względu na ich płeć, sprawność/niepełnosprawność, status społeczny, etniczny, kulturowy, religijny i światopogląd.
- * Zadbaj o bezpieczną przestrzeń. Jeśli w obszarze, w którym pracujesz przebywają dzieci, upewnij się, że sprzęt i wyposażenie są używane w sposób zgodny z przeznaczeniem, a otoczenie jest bezpieczne.
- * Jeśli widzisz dziecko pozostawione bez opieki, a sytuacja może wskazywać na zagrożenie bezpieczeństwa dziecka, podejmij działania, aby odnaleźć rodzica/opiekuna.
- * Kontakt z Dziećmi powinien odbywać się wyłącznie w godzinach pracy i dotyczyć celów mieszczących się w zakresie obowiązków Personelu.

2. Zachowania i praktyki niedopuszczalne wobec małoletnich ze strony pracowników

- * Nie wolno krzyczeć, zawstydzać, upokarzać, lekceważyć i obrażać dziecka.
- * Nie wolno bić, szturchać, popychać ani w jakikolwiek sposób naruszać integralności fizycznej dziecka, chyba, że występuje zagrożenie zdrowia lub życia dziecka.
- * Nie wolno nawiązywać z dzieckiem jakichkolwiek relacji romantycznych lub seksualnych ani składać mu nieodpowiednich propozycji. Obejmuje to także seksualnie komentarze, żarty, gesty oraz udostępnianie dzieciom treści erotycznych i pornograficznych bez względu na ich formę.
- * Nie wolno utrzymywać wizerunku dziecka w celach prywatnych ani służbowych (nagrywanie, fotografowanie) bez zgody rodziców/opiekunów dziecka i zgody samego dziecka. Dotyczy to także umożliwienia osobom trzecim utrwalenia wizerunków dzieci. Wyjątkiem jest sytuacja, kiedy wizerunek dziecka stanowi jedynie szczegół całości, takiej jak zgromadzenie, krajobraz, publiczna impreza, wtedy zgoda rodzica/opiekuna dziecka nie jest wymagana.
- * Nie wolno nawiązywać kontaktu z dzieckiem poprzez prywatne kanały komunikacji (prywatny telefon, e-mail, komunikatory, profile w mediach społecznościowych) ani spotykać się z dzieckiem poza miejscem pracy.
- * Nie wolno ujawniać informacji wrażliwych dotyczących Dziecka wobec osób nieuprawnionych, w tym wobec innych Dzieci. Informacji o jego/jej sytuacji rodzinnej, ekonomicznej, medycznej, opiekuńczej i prawnej.
- * Nie wolno proponować dziecku alkoholu, wyrobów tytoniowych ani nielegalnych substancji.
- * Nigdy nie dotykaj dziecka, jeśli ono tego nie chce ani w sposób, który może być uznany za nieprzystojny lub niestosowny.
- * Nie wolno zapraszać Dzieci do swojego miejsca zamieszkania ani spotykać się z nimi poza godzinami pracy. Obejmuje to także kontakty z Dziećmi poprzez prywatne kanały komunikacji (prywatny telefon, e-mail, komunikatory, profile w mediach społecznościowych).

Jeśli będziesz świadkiem jakiegokolwiek z wyżej opisanych zachowań i/lub sytuacji ze strony innych dorosłych lub dzieci, zawsze poinformuj o tym osobę odpowiedzialną w obiekcie za wdrażanie i monitorowanie SOM lub bezpośredniego przełożonego.

III Zasady i procedury identyfikacji małoletniego przebywającego w obiekcie hotelarskim i jego relacji w stosunku do osoby dorosłej z którą przebywa w obiekcie

Jedną z form skutecznego zapobieganiu krzywdzenia dzieci jest ustalenie tożsamości dziecka. Podczas meldowania pracownik recepcji podejmuje wszelkie możliwe kroki zmierzające do przeprowadzenia identyfikacji dziecka i jego/jej relacji w stosunku do osoby, z którą przebywa w obiekcie:¹

- a. Jeżeli osoba przybywająca do hotelu z dzieckiem twierdzi, że **JEST rodzicem /opiekunem prawnym małoletniego:**

¹ W obiekcie w widocznym miejscu znajdują się: tabliczka oraz plakaty w wersji skróconej ze zrozumiałą treścią dla małoletnich, że hotel dba o bezpieczeństwo dzieci i stosuje odpowiednie procedury ochrony dzieci. Dzięki takim praktykom, pracownikom obiektu łatwiej powołać się na te zapisy i tym samym weryfikować dane gościa i dziecka/dzieci.

- należy poprosić o dokument tożsamości małoletniego, może to być: dowód osobisty, legitymacja szkolna. Należy też wskazać relację dziecka w stosunku do osoby, z którą będzie przebywać w obiekcie²(zapis na Karcie pobytu **załącznik 1**). Przykładowy schemat rozmowy z dorosłym i dzieckiem znajduje się w **załączniku nr 2**
- również w sytuacji braku posiadania dokumentu tożsamości małoletniego należy poprosić o wypełnienie oświadczenia na Karcie pobytu(**załącznik 1**) - podanie danych dziecka (imię, nazwisko, numer PESEL)³ i wskazać relację z dzieckiem jw.
- b. Jeżeli osoba dorosła przybywającą do hotelu z dzieckiem twierdzi, że **NIE jest rodzicem /opiekunem prawnym małoletniego:**
 - **posiada dokument tożsamości dziecka oraz dokument zgody rodziców** wówczas na Karcie pobytu(**załącznik 1**) określa relacje z małoletnim a recepcjonista kseruje dokument zgody i załącza do Karty pobytu, dodatkowo wypełnia oświadczenie - **Załącznik nr 3,**
 - **nie posiada dokumentu tożsamości dziecka ale posiada dokument zgody rodziców** wówczas postępujemy jw.
 - **posiada dokument tożsamości dziecka ale nie posiada dokument zgody rodziców** wówczas na Karcie pobytu(**załącznik 1**), określa relacje z małoletnim, dodatkowo wypełnia oświadczenie - **Załącznik nr 3,**
 - **nie posiada dokumentu tożsamości dziecka oraz nie posiada dokument zgody rodziców** wówczas postępujemy jw.
- c. Jeżeli Gość jednak odmówi podania jakichkolwiek danych dziecka, wskazania relacji oraz potwierdzenie, iż może sprawować opiekę nad małoletnim recepcjonista wypełnia notatkę(**załącznik 4**) i załącza ją do karty meldunkowej,
- d. W przypadku, gdy rozmowa i obserwacje w pierwszym kontakcie(meldunek w hotelu)nasuwa podejrzenia wobec dorosłego i jego intencji skrzywdzenia dziecka, należy powiadomić przełożonego i pracowników poszczególnych działów.
- e. Od momentu, kiedy pojawiły się pierwsze wątpliwości, zarówno dziecko, jak i osoba dorosła powinni być pod obserwacją personelu(recepcja, ochrona, służba pięter, restauracja, dział techniczny).
- f. Przełożony, który został powiadomiony o sytuacji, po obserwacji i potwierdzeniu podejrzeń, że dziecko może być krzywdzone podejmuje decyzję o zawiadomieniu Policji lub w razie wątpliwości przejmując rozmowę z podejrzaną osobą dorosłą w celu uzyskania dalszych wyjaśnień.
- g. W przypadku, gdy rozmowa potwierdzi przekonanie o próbie lub popełnieniu przestępstwa na szkodę dziecka, przełożony zawiadamia o tym fakcie Policję. Dalej stosuje się procedurę w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka.

IV Przykłady sytuacji mogących budzić podejrzenia lub wskazywać na krzywdzenie dziecka

² Wzór komunikatu, jest publikowany na stronie www.hoteldal.pl oraz w stopce mailowej i wysyłany do gości wraz z potwierdzeniem rezerwacji. Treść komunikatu: „W związku z wprowadzeniem do stosowania Standardów Ochrony Małoletnich osoby dorosłe meldujące się na pobyt w naszym Hotelu z dzieckiem (osoba poniżej 18 r.ż.) proszone są dodatkowo o wskazanie danych osobowych dziecka (w tym jego adresu zamieszkania oraz numeru PESEL) oraz relacji pokrewieństwa/powinowactwa występujących pomiędzy nimi a dziećmi. W wypadku, gdy osoba dorosła nie jest rodzicem ani opiekunem prawnym dziecka, proszona jest o złożenie oświadczenia, że posiada zgodę rodzica/opiekuna prawnego na pobyt w Hotelu z dzieckiem, wraz ze wskazaniem danych osobowych tego rodzica/opiekuna prawnego. Należy okazać przy meldunku dokument tożsamości dziecka.”

³ W przypadku odmowy podania danych dziecka można wskazać dodatkowo na okoliczność, że dziecko/jego rodzice są współodpowiedzialni za ewentualne szkody w obiekcie, obok osoby zamawiającej nocleg.

Jednym z najważniejszych czynników jest obserwacja zachowania rodziców oraz dzieci i ich wzajemnych relacji.

1. Recepcja

Sytuacje niepokojące:

- Gość nie chce podać swoich danych osobowych ani danych dziecka.
- Gość zabiera dziecko bezpośrednio do pokoju, sprawia wrażenie jakby nie chciał, żeby dziecko nawiązało kontakt z osobą pracującą w recepcji.
- Gość oświadcza, że nie ma dokumentów swoich i/lub dziecka; nie chce udzielić wyjaśnień.
- Gość, który melduje się z dzieckiem, zaprasza inne osoby, które nie są gośćmi obiektu (osoby takie mogą pojawiać się na krótki czas).
- Gość płaci gotówką. Płaci codziennie (nie wie, na ile się zatrzyma) albo prosi kogoś innego, żeby opłacił nocleg. Gość wynajmuje pokój na godziny albo nie na cały dzień; lub wynajmuje pokój na bardzo długi okres.
- Gość przywozi ze sobą gadżety czy przedmioty, które mogą być przekazywane dzieciom jako prezenty.
- Gość, który przyjeżdża z dzieckiem, nie ma bagażu albo przyjeżdża z bardzo małym bagażem (podręczna torba/aktówka).
- Gość pojawia się w obiekcie z dzieckiem, z którym wcześniej nie meldował się w recepcji.
- Gość zachowuje się wobec dziecka w sposób nacechowany seksualnie, a relacja między osobą dorosłą a dzieckiem nie wydaje się naturalna i opiekuńcza.
- Gość z dzieckiem powyżej piątego roku życia wynajmuje pokój, w którym jest mniej łóżek niż meldowanych osób – np. łóżko małżeńskie.
- Dziecko jest ubrane w sposób nieodpowiedni do pogody albo nieadekwatny względem osoby dorosłej, z którą przyjechało do obiektu.
- Podczas meldunku dziecko wydaje się niespokojne, zestresowane czy zmuszone do przebywania w obiekcie z osobą dorosłą.
- Dziecko przychodzi do obiektu późno w nocy lub w czasie, kiedy powinno być w szkole. Dziecko nie wie, gdzie jest albo pytane o cel podróży podaje niespójne odpowiedzi.
- Dzieci czekają na holu recepcji na osobę dorosłą, która je odbiera i nie wydaje się ich rodzicem czy opiekunem (możliwe, że jest to klient, сутener albo handlarz ludźmi).

Wystąpienie niektórych wskaźników nie oznacza automatycznie, że dochodzi do wykorzystywania małoletniego. Ważne jest, żeby zachować czujność i zwracać uwagę na sytuacje, które mogą wzbudzić niepokój. Sytuacją niepokojącą będzie również taka, w której relacja osoby dorosłej i dziecka nie wydaje się swobodna i opiekuńcza.

2. Służba pięter

- Wywieszka “Nie przeszkadzać” ciągle widoczna na drzwiach pokoju, w którym przebywają dzieci.
- Brak zgody na sprzątanie pokoju przez cały pobyt gościa.
- Dużo banknotów/gotówki zauważonych w pokoju (może świadczyć o nielegalnych płatnościach). Dzieci pozostawione bez opieki przez długi czas w pokoju lub w ogóle nie wychodzą z pokoju (np. donoszone jest im jedzenie).
- Zauważone w pokoju w dużej liczbie komputery, telefony komórkowe, czytniki do kart płatniczych. Osoba dorosła i dzieci nieczęsto wychodzą z pokoju, prawie wcale nie wychodzą albo wychodzą tylko w godzinach, kiedy mało gości przemieszcza się po obiekcie.
- W pokoju znajdują się ubrania dziecięce albo zabawki, mimo że dziecko nie zostało zameldowane w obiekcie(dziecko wprowadzone poza meldunkiem do hotelu z zewnątrz). Osoby dorosłe, które nie są

gośćmi obiektu, przebywają w holu recepcji zdają się obserwować okolicę i kontaktują z gościem obiektu, który przyjechał z dzieckiem.

- Zauważona większa niż znikoma ilość alkoholu albo narkotyki w pokoju, w którym osoba dorosła zameldowała się z dzieckiem.

- W pokoju, w którym osoba dorosła zameldowała się tylko z dzieckiem/dziećmi, znajdują się prezerwatywy etc.

3. Restauracja

- Dzieci wydają się niespokojne, zdenerwowane i unikają kontaktu wzrokowego. Podczas pobytu osoba dorosła i dziecko nie przychodzą do sali na śniadanie- pomimo wskazania pokoju na liście śniadań.

- Osoba dorosła zachowuje się w sposób nacechowany seksualnie wobec dziecka – nie jest to naturalna i opiekuńcza relacja.

- Dorosły podaje dziecku alkohol.

- Gość przychodzi na śniadanie/do restauracji z dzieckiem, z którym nie był zameldowany w obiekcie.

- Gość dopytuje się o usługi seksualne dla dorosłych, w tym z młodymi osobami (np. zasłyszana rozmowa w restauracji).

- Dzieci, które wydają się być bez opieki, proszą o jedzenie, napoje czy pieniądze.

4. Ochrona

- Obserwacja zachowań oraz gestów dorosłych wobec małoletnich z którymi są w obiekcie.

- Obserwacja czy do pokoju z dziećmi nie są zapraszane inne osoby, które nie są gośćmi obiektu (osoby takie mogą pojawiać się na krótki czas).

- Pracownik mając sprawę do gościa i idąc do pokoju nie wchodzi do niego zamykając drzwi a stara się wywołać gościa do drzwi- samemu pozostając w zasięgu kamer ulokowanych w komunikacji-chodzi o nie stwarzanie sytuacji, w której zostanie posądzony o kradzież, molestowanie itd. Chyba, że jest on w asyście innego pracownika obiektu.

4. Dział techniczny

- Obserwacja tożsamo patrz pkt. 2 Służba pięter,

- W przypadku, gdy pracownik ma usterkę do naprawienia a gość przebywa w pokoju(w tym małoletnie osoby) idąc do pokoju nie wchodzi do niego sam a stara się przebywać w asyście innego pracownika obiektu, stara się nie zamykać drzwi -chodzi o nie stwarzanie sytuacji, w której zostanie posądzony o kradzież, molestowanie itd.

W przypadku gdy świadkami nietypowych i/lub podejrzanych sytuacji są pracownicy hotelu powinni oni o tym niezwłocznie zawiadomić przełożonego, który zadecyduje o podjęciu odpowiednich działań. W zależności od sytuacji i miejsca przełożony weryfikuje, na ile podejrzenie krzywdzenia dziecka jest zasadne. W tym celu dobiera odpowiednie środki prowadzące do wyjaśnienia sytuacji lub podejmuje decyzję o przeprowadzeniu interwencji i zawiadamia Policję.

V Procedura w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka

1. Mając uzasadnione podejrzenie, że dziecko przebywające w obiekcie jest krzywdzone, należy niezwłocznie zawiadomić policję, dzwoniąc pod numer 112 i opisując okoliczności zdarzenia. W zależności od dynamiki sytuacji i okoliczności, telefon wykonuje osoba, która jest bezpośrednim świadkiem zdarzenia (pracownik/przełożony). Jeśli zawiadamiającym jest pracownik, jednocześnie o zdarzeniu informuje swojego przełożonego oraz Koordynatora ds. SOM w obiekcie.
2. Uzasadnione podejrzenie krzywdzenia dziecka występuje wtedy, gdy:
 - a. dziecko ujawniło pracownikowi obiektu fakt krzywdzenia,
 - b. pracownik zaobserwował krzywdzenie,
 - c. dziecko ma na sobie ślady krzywdzenia (np. zadrapania, zasinienia), a zapytane odpowiada niespójnie i/lub chaotycznie lub/i popada w zakłopotanie bądź występują inne okoliczności mogące wskazywać na krzywdzenie np. znalezienie materiałów pornograficznych z udziałem dzieci w pokoju osoby dorosłej.
3. W tej sytuacji należy uniemożliwić dziecku oraz osobie podejrzewanej o krzywdzenie dziecka oddalenie się z obiektu.
4. W uzasadnionych przypadkach można dokonać obywatelskiego zatrzymania⁴ osoby podejrzewanej. W takiej sytuacji, do czasu przybycia policji należy trzymać tę osobę pod nadzorem dwóch pracowników w osobnym pomieszczeniu z dala od widoku innych gości.
5. W każdym przypadku należy zadbać o bezpieczeństwo dziecka. Dziecko powinno przebywać pod opieką pracownika do czasu przyjazdu policji. O ile to możliwe należy podjąć próbę wsparcia dziecka. **załącznik nr 5.** O ile to możliwe, Dziecko nie powinno być świadkiem stosowania środków przymusu wobec zatrzymanego dorosłego.
6. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że doszło do popełnienia przestępstwa powiązanego z kontaktem dziecka z materiałem biologicznym sprawcy (sperma, ślina, naskórek), należy w miarę możliwości nie dopuścić, aby dziecko myło się oraz jadło/piło do czasu przyjazdu policji. Wyłącznie w wypadku, w którym zachodzi uzasadniona obawa, że dowód w postaci materiału biologicznego sprawcy ulegnie zniszczeniu lub utracie albo wyrządzi Dziecku poważną szkodę, jeżeli nie zostanie szybko zabezpieczony, należy wykonać dokumentację fotograficzną lub video zastanej sytuacji (np. materiału biologicznego na ciele Dziecka), po czym materiał biologiczny, w możliwie sterylny sposób, przenieść do czystego, szklanego pojemnika (np. za pomocą łyżeczki, szpatułki, pęsety).
7. Po odbiorze dziecka przez policję należy zabezpieczyć materiał z monitoringu oraz inne istotne dowody (np. dokumenty) dotyczące zdarzenia i na wniosek służb przekazać ich kopię listem poleconym lub osobiście prokuratorowi lub policji.
8. Po interwencji należy spisać notatkę ze zdarzenia i przekazać przełożonemu oraz Koordynatorowi ds. SOM w obiekcie.

⁴ Art. 243. Ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks postępowania karnego (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1375). § 1. Każdy ma prawo ująć osobę na gorącym uczynku przestępstwa lub w pościgu podjętym bezpośrednio po popełnieniu przestępstwa, jeżeli zachodzi obawa ukrycia się tej osoby lub nie można ustalić jej tożsamości. Użyte w § 1 określenie „na gorącym uczynku” oznacza ujęcie sprawcy w toku realizacji którejkolwiek z form stadialnych przestępstwa (ale nie wykroczenia), tj. w fazie karalnego przygotowania, usiłowania lub dokonania. W praktyce najczęściej będzie to usiłowanie, jako że zatrzymanie z reguły udaremnia dokonanie czynu zabronionego. Do podjęcia czynności zatrzymania wystarczy dostrzeżenie samej tylko strony przedmiotowej przestępstwa. K. Dudka [w:] M. Janicz, C. Kulesza, J. Matras, H. Paluszkiwicz, B. Skowron, K. Dudka, Kodeks postępowania karnego. Komentarz, wyd. II, Warszawa 2020, art. 243. § 2. Osobę ujętą należy niezwłocznie oddać w ręce policji. Wyjaśnienie: Obiekt nie ma możliwości weryfikacji swojego podejrzenia na podstawie faktów czy dowodów, od tego jest organ procesowy. W ust. 2 opisaliśmy sytuację, kiedy zachodzi uzasadnione podejrzenie. Do zatrzymania obywatelskiego nie jest konieczne wystąpienie dokonania czynu zabronionego (zatem „najścia” dorosłego w trakcie obcowania z dzieckiem), do zatrzymania wystarczające są formy stadialne czynu, zatem przygotowanie, usiłowanie, czy dokonanie. Zatrzymanie w momencie usiłowania (a zatem bezpośredniego zmierzania do dokonania czynu) jest jego zapobieżeniem. Usiłowaniem będzie już wynajęcie pokoju z dzieckiem.

VI Procedura w przypadku stwierdzenia stosowania innych form przemocy wobec dziecka przez rodzica opiekuna prawnego lub inną osobę dorosłą.

1. Jeżeli pracownik hotelu jest świadkiem przemocy fizycznej, psychicznej zastosowanej wobec dziecka (np. klapsy, szarpanie, krzyk, poniżanie i inne wymienione w **Formach przemocy wobec dziecka** – patrz słowniczek) powinien stanowczo zareagować i starać się przerwać krzywdzenie. Przykładowe formy i sposoby reagowania na krzywdzące zachowania rodzica/opiekuna/ innej osoby dorosłej wobec dziecka znajdują się w **załączniku nr 6**.

2. Jeżeli zagrożone jest życie lub zdrowie dziecka, osoba, która po ocenie, że istnieje problem przemocy wobec małoletniego, powinna niezwłocznie zawiadomić policję, dzwoniąc po numer alarmowy 112, podając dane własne, dane dziecka (o ile to możliwe), miejsce pobytu dziecka oraz opis okoliczności sprawy, musi powiadomić także przełożonego/ Koordynatora o zdarzeniu w formie mailowej/pisemnej.

3. W sytuacji pozostawienia dziecka poniżej 7 r.ż. bez opieki, pracownik, który zaobserwował sytuację, powinien powiadomić o tym fakcie przełożonego. Przełożony podejmuje decyzje o dalszym postępowaniu, biorąc pod uwagę okoliczności mając na względzie kontekst zapisów Kodeksu Karnego i Kodeksu Wykroczeń⁵. W zależności od tego przełożony podejmuje próbę odnalezienia rodzica/opiekuna prawnego lub innej osoby dorosłej, z którą dziecko przebywa na terenie obiektu i wyjaśnia, że nie może on pozostawiać dziecko bez opieki. W sytuacji, kiedy odnalezienie rodzica/opiekuna prawnego lub innej osoby dorosłej, z którą dziecko przebywa w hotelu nie jest możliwe, lub rodzic/opiekun prawny/ inna osoba dorosła nie chce lub/i nie jest zdolna przejąć opieki nad dzieckiem, hotel zawiadamia o tym fakcie policję. W każdym przypadku należy zadbać o bezpieczeństwo dziecka.

4. W sytuacji pozostawienia Dziecka powyżej 7 r.ż. bez opieki, pracownik, który zaobserwował sytuację, powinien zbadać sytuację i w zależności od okoliczności, w tym po uwzględnieniu sposobu zachowania Dziecka oraz stopnia jego rozwoju psycho-fizycznego, podjąć działania analogiczne, jak w punkcie 3 powyżej. W ramach badania sytuacji pracownik w szczególności powinien nawiązać kontakt z Dzieckiem i ocenić, czy sytuacja wymaga podjęcia dalszych działań.

VII Procedury i osoby odpowiedzialne za składanie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego

1. W pierwszej kolejności należy ustalić istotne informacje dotyczące zdarzenia.

2. W przypadku zaistnienia podejrzenia popełnienia czynu zabronionego należy określić w miarę możliwości jego charakter, osoby pokrzywdzone, sprawców a także ewentualnych świadków oraz zabezpieczyć dowody – w szczególności zabezpieczyć odnośne zapisy monitoringu.

3. Rozważyć czy jest to czyn popełniony przez nieletniego czy osobę dorosłą.

4. W zależności od uzyskanych informacji podjąć decyzję o zasadności złożenia zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa.

5. Decyzję o złożeniu zawiadomienia oprócz o ustalenia we współpracy z przełożonym/Koordynatorem ds. SOM w obiekcie (w sytuacjach krytycznych a występujących np. w nocy decyzję po ocenie sytuacji i stopnia zagrożenia pracownik recepcji podejmuje samodzielnie).

Osoby odpowiedzialne za składanie zawiadomień o popełnieniu przestępstwa na szkodę małoletniego w obiekcie:

⁵ Kodeks Karny art. 160 par.1 i 2: art. 210 par.1, Kodeks Wykroczeń art. 106

- Dyrektor hotelu,
- Koordynator ds. SOM w obiekcie,
- pracownik recepcji pozostający na zmianie w momencie zdarzenia,
- pracownik ochrony pozostający na zmianie w momencie zdarzenia.

VIII Zakres kompetencji osoby odpowiedzialnej za przygotowanie personelu obiektu do stosowania standardów

1. Koordynator jest osobą odpowiedzialną za zapoznanie pracowników z treścią SOM i ich wdrożenia jak też stosowanie w obiekcie Hotel Dal, ul. Piotrkowska 12, Kielce,
2. Koordynator organizuje i dokumentuje proces wdrażania SOM w obiekcie,
3. Koordynator dokumentuje każdą interwencję lub zgłoszone zdarzenie związane z krzywdzeniem dziecka na terenie obiektu w Rejestrze Interwencji,
4. Koordynator jest odpowiedzialny za monitorowanie i aktualizacje SOM oraz ich dostępności zarówno dla pracowników, gości jak i innych podmiotów współpracujących z obiektem,
5. Koordynator, o którym mowa w punkcie poprzedzającym raz na dwa lata dokonuje monitoringu i ewaluacji SOM
6. Dane Koordynatora są dostępne dla wszystkich pracowników i gości obiektu, również dla dzieci.

IX Słowniczek

Na potrzeby tego dokumentu zostało doprecyzowane znaczenie poniższych pojęć:

1. Dziecko to każda osoba poniżej 18 roku życia.
2. Obca osoba dorosła to każdy człowiek powyżej 18 roku życia, który nie jest dla dziecka jego rodzicem lub opiekunem prawnym.
3. Krzywdzenie dziecka oznacza popełnienie na jego szkodę przestępstwa.
4. Formy przemocy wobec dziecka:

* **przemoc fizyczna** wobec dziecka to przemoc, w wyniku której dziecko doznaje faktycznej krzywdy lub jest nią potencjalnie zagrożone. Krzywda ta następuje w wyniku działania bądź zaniechania działania ze strony rodzica lub innej osoby odpowiedzialnej za dziecko, lub której dziecko ufa, bądź która ma nad nim władzę. Przemoc fizyczna wobec dziecka może być czynnością powtarzalną lub jednorazową.

* **przemoc psychiczna** wobec dziecka to przewlekła, niefizyczna, szkodliwa interakcja pomiędzy dzieckiem a opiekunem, obejmująca zarówno działania, jak i zaniechania. Zaliczamy do niej m.in.: wyzyska wobec małoletniego, niedostępność emocjonalną (dziecko niewidziane), zaniedbania emocjonalne, relację z dzieckiem opartą na wrogości, obwinianiu, oczernianiu, odrzucaniu (zimny chów), nieodpowiednie rozwojowo lub niekonsekwentne interakcje z dzieckiem, niedostrzeganie lub nieuznawanie indywidualności dziecka i granic psychicznych pomiędzy rodzicem a dzieckiem.

* **wykorzystanie seksualne dziecka** to włączenie dziecka w aktywność seksualną, której nie jest ono w stanie w pełni zrozumieć i udzielić na nią świadomej zgody i/lub na którą nie jest dojrzałe rozwojowo i nie może zgodzić się w ważny prawnie sposób i/lub która jest niezgodna z normami prawnymi lub obyczajowymi danego społeczeństwa.

* **zaniedbywanie dziecka** to chroniczne lub incydentalne niezaspokajanie jego podstawowych potrzeb fizycznych i psychicznych i/lub nierespektowanie jego podstawowych praw, powodujące zaburzenia jego zdrowia i/lub trudności w rozwoju. Do zaniedbywania dochodzi w relacji dziecka z osobą, która jest zobowiązana do opieki, wychowania, troski i ochrony dziecka.

* **Inne formy krzywdzenia dziecka** niż popełnienie przestępstwa na jego szkodę - wszystkie formy przemocy stosowane wobec dziecka, które nie spełniają znamion przestępstwa ściganego z oskarżenia publicznego (np. krzyk, poniżanie, szarpanie, wyzywanie, zaniedbywanie potrzeb itp.)

5. Przestępstwo na szkodę dziecka – na szkodę dzieci mogą być popełnione wszystkie przestępstwa, jakie mogą być popełnione przeciwko osobom dorosłym, a dodatkowo przestępstwa, które mogą być popełnione wyłącznie przeciwko dzieciom (np. Wykorzystywanie seksualne z art. 200 kodeksu karnego). Z uwagi na specyfikę obiektów turystycznych, w których łatwo można uzyskać możliwość odosobnienia, przestępstwami, do których najczęściej może dojść na ich terenie będą przestępstwa przeciwko wolności seksualnej i obyczajności, w szczególności zgwałcenie (art. 197 kodeksu karnego), seksualne wykorzystanie niepełnoletniości i bezradności (art. 198 kk), seksualne wykorzystanie zależności lub krytycznego położenia (art. 199 kk), seksualne wykorzystanie osoby poniżej 15 roku życia (art. 200 kk), grooming (uwiedzenie małoletniego za pomocą środków porozumiewania się na odległość - art. 200a kk).

Załącznik nr 1 Karta pobytu dla gości hotelowych- uwzględnienie niezbędnych danych jakie należy uzyskać od osób przebywających w obiekcie z małoletnimi



Karta pobytu
Residence card

Data przyjazdu	Data wyjazdu	Nr pokoju	Ilość osób	Cena
.....				

Nazwisko
<i>Surname</i>
Imię
<i>First name</i>
Nr telefonu
<i>Phone number</i>
EMAIL
<i>Email</i>
Nr Dokumentu tożsamości/ Paszportu
<i>Passport number</i>
Nr rejestracyjny samochodu
<i>Carplate number</i>
„Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest P.P.U.H. Dekom Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku, adres: ul. Wały Piastowskie 24, 80-855 Gdańsk”
Wyrażam zgodę Hotelowi Dal na:
☐ TAK / ☐ NIE przetwarzanie moich danych osobowych w celu objęcia mnie stałym gościem Hotelu Dal. Mam świadomość że wyrażona przeze mnie zgoda może być w każdym momencie odwołana.
☐ TAK / ☐ NIE wykorzystywanie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących (e-mail, sms) dla celów marketingu bezpośredniego oraz przesyłania informacji handlowych.
Inspektor Ochrony Danych: Tel: + 48 22 211 18 60 E-mail: iod@auraco.pl
Oświadczam, że przepisy regulaminu Hotelu Dal są mi znane. Zobowiązuję się przestrzegać zawartych w regulaminie postanowień. Regulamin hotelu dostępny jest przez całą dobę w Recepcji i w każdym pokoju hotelowym. <i>I declare I have read and accept the hotel rules. The hotel rules documents is available at the Reception at all times & in every room.</i>
Hotel Dal ***, ul. Piotrkowska 12, 25-510 Kielce P.P.U.H. Dekom Sp. z o.o., ul. Wały Piastowskie 24, 80-855 Gdańsk
„Oświadczam, że przebywam w obiekcie z dzieckiem lat ____, (imię i nazwisko) _____, adres zamieszkania dziecka _____, PESEL dziecka _____.

Moja relacja względem dziecka: rodzic / opiekun prawny / osoba upoważniona przez rodzica lub opiekuna prawnego (wybrać odpowiednią)”

I declare that I am staying in the facility with a child aged ____, (name and surname) _____, the child's address _____, the child's ID _____.

My relationship with the child: parent / legal guardian / person authorized by the parent or legal guardian (select the appropriate one).

.....
Podpis Gościa/Guest signature

Załącznik nr 2 Przykładowy schemat rozmowy z dorosłym i z dzieckiem podczas identyfikacji

Podczas rozmowy z osobą dorosłą należy zachować spokój, być uprzejmym i cierpliwym. Na początku rozmowy warto poinformować osobę dorosłą, że w hotelu obowiązują procedury ochrony dzieci i w związku z tym pracownik może zadać dodatkowe pytania w celu weryfikacji danych dziecka lub relacji łączącej go z dorosłym.

Mogą zaistnieć sytuacje, w których osoba dorosła będzie czuła się niekomfortowo, wyrazi swój sprzeciw albo niezadowolenie. NIE MUSI to oznaczać, że jest ona potencjalnym przestępcą.

Przykład rozmowy z gościem:

W Hotelu Dal Kielce obowiązują procedury ochrony dzieci, w związku z tym, w momencie rejestracji prosimy o przedstawienie dokumentów tożsamości dzieci. Czy małoletni posiada dokument tożsamości? (legitymacja, dowód osobisty, paszport, inne).

Jeżeli dziecko nie posiada dokumentu lub po jego sprawdzeniu, nie ma pewności, że osoba dorosła jest prawnym opiekunem dziecka, możemy zadać poniższe pytania, które pomogą określić sytuację (nie trzeba zadawać wszystkich pytań – należy każdorazowo dostosować ilość i treść pytań do konkretnej sytuacji):

1. Jak nazywa się dziecko, ile ma lat?
2. Czy jest Pan/Pani prawnym opiekunem dziecka? lub Czy dziecko jest z Panem/ Panią spokrewnione? Czy ma Pan/Pani dokument uprawniający do sprawowania opieki nad dzieckiem?
3. Czy ma Pan/Pani zaświadczenie od opiekunów dziecka, że przebywa ono pod Pana/Pani opieką?
4. W jakim celu podróżuje Pan/Pani z dzieckiem?

Przykładowa rozmowa z dzieckiem (nie należy jej przeprowadzać, jeżeli nie występują żadne niepokojące sygnały. Nie trzeba zadawać wszystkich pytań – należy każdorazowo ocenić sytuację):

1. Jak się nazywasz, ile masz lat? Gdzie mieszkasz?
2. Kim jest osoba, z którą przyszedłeś/przebywasz/podróżujesz?
3. Czy znacie się dobrze z tym Panem/Panią?
4. Gdzie są twoi rodzice? Chcielibyśmy się z nimi skontaktować - czy masz do nich numer telefonu?(jedno z ważniejszych pytań- czy masz numer telefonu do rodziców?

**Załącznik nr 3 Oświadczenie dla osób nie będących opiekunami prawnymi
małoletniego i nie mających pisemnej zgody opiekunów prawnych na pobyt dziecka**

Oświadczenie/Statement:

Dane małoletniego/dziecka:

Imię i nazwisko(First Name and Surname).....

Pesel(ID)

Adres zamieszkania(address)

Dane gościa (osoby dorosłej meldującej się w Hotelu):

Imię i nazwisko(First Name and Surname)

Pesel (ID).....

Adres zamieszkania(address)

Relacja(relationship)

Dane rodzica/opiekuna prawnego, który udzielił zgody:

Imię i nazwisko(First Name and Surname)

Pesel (ID).....

Adres zamieszkania(address)

Oświadczam iż rodzic/opiekun prawny wskazany przeze mnie powyżej wyraził zgodę na sprawowanie przeze mnie opieki nad dzieckiem podczas pobytu w hotelu./ I declare that the parent/legal guardian indicated by me above has consented to me caring for the child during my stay at the hotel.

Podpis gościa/ Guest signature

.....

Załącznik nr 4 Notatka recepcji hotelu w przypadku odmowy podania jakichkolwiek danych małoletniego.

TREŚĆ NOTATKI:

.....(Imię i nazwisko Gościa) odmówił podania danych małoletniego, wskazania relacji jak też nie okazał zgody opiekunów prawnych do sprawowania opieki nad małoletnim.

Podpis recepcjonisty

Załącznik nr 5 Jak rozmawiać z dzieckiem pokrzywdzonym przestępstwem – wskazówki dla pracowników obiektu.

Jeżeli w Hotelu Dal Kielce dojdzie do sytuacji interwencji w celu ratowania zdrowia lub życia dziecka, albo sytuacji, w której samo dziecko ujawnia krzywdzenie – należy przede wszystkim zadbać o bezpieczeństwo dziecka. Do czasu przyjazdu policji lub innych służb interwencyjnych dziecko powinno przebywać pod opieką pracownika.

Taka sytuacja może powodować silny stres u dziecka i prowadzić do różnych reakcji, takich jak:

- Pobudzenie i panika,
- Zachowania ucieczkowe mające na celu odwrócenie uwagi od trudnej sytuacji: bagatelizowanie sytuacji, śmiech, inne zachowania, które wydają się być adekwatne,
- Agresja, autoagresja, zachowania regresywne (bujanie się, zaciskanie rąk),
- Wrażenie dezorientowania lub zagubienia,
- Wrażenie wycofania, bycie cichym, niewielki ruch lub jego brak,

Każdy kontakt z dzieckiem pokrzywdzonym wymaga delikatności i empatii.

Dziecko, które doznało wiele złego ze strony dorosłych jest bardzo nieufne. Może odczuwać, że nie kontroluje własnego losu, jest bezradne i przestraszone.

Dziecko doświadczające wykorzystania seksualnego często jest przekonane, że inne osoby dorosłe nie uwierzą w jego relację i boi się, że zostanie obwinione i uznane za „złą” osobę. Dodatkowo, dziecko czuje się w pewnym stopniu odpowiedzialne za fakt bycia wykorzystanym, co powoduje w nim ogromne poczucie winy.

W wyniku manipulacji ze strony sprawcy dziecko postrzega go jako osobę mającą wyjątkowy wpływ, przed którym nikt nie może dziecka ochronić. Zdarza się, że sprawcy grożą dziecku, że jeżeli będzie przeciwko nim zeznawać, jemu lub bliskim mu osobom może stać się „coś złego”. Sprawcy często wikłają dziecko w zмовę milczenia. Używają argumentów wpędzających dziecko w poczucie winy, wmawiając, że jest ono współodpowiedzialne za to co się stało albo przekonują, że jeśli ujawni wykorzystywanie, to nikt mu nie uwierzy a sprawca uniknie kary.

Dziecko – ofiara handlu często jest świadkiem przemocy, przestępstw, a nierzadko zdarza się, że samo jest zmuszane do ich popełnienia. Sprawca wykorzystuje to, strasząc dziecko, że czeka je kara ze strony organów ścigania. W związku z tym dziecko zastraszone, broni i tłumaczy sprawcę. W przypadkach doświadczenia skrajnego zagrożenia życia u ofiary może rozwinąć się syndrom sztokholmski. Syndrom ten jest skutkiem psychologicznych relacji na silny stres, który może spowodować, że dziecko nawiąże współpracę ze sprawcą wykorzystania lub nawet zacznie go traktować jak swojego opiekuna.

Ogólne zasady nawiązywania kontaktu z dzieckiem młodszym:

- Zniż się do poziomu dziecka, czyli postaraj się być na wysokości wzroku dziecka
- Zwracaj się do dziecka po imieniu, jeśli to możliwe,
- Mów powoli, spokojnym głosem, wyraźnie,
- Posługuj się prostym językiem,
- Utrzymuj kontakt wzrokowy,
- Obserwuj, czy jesteś przez dziecko rozumiany,
- W pytaniach wykorzystuj określenia używane przez dziecko.

Zasady prowadzenia rozmowy z dzieckiem pokrzywdzonym:

- Podchodząc do dziecka najpierw się przedstaw,
- Zaakceptuj i uznaj jego reakcje i uczucia. Bądź uważny na pozawerbalne przejawy uczuć dziecka- zażenowanie, skrepowanie, wstyd, lęk, przerażenie, smutek, poczucie winy,
- Reaguj na te uczucia pomagając dziecku poradzić sobie z innymi: „widzę że jesteś skrepowana, to naturalne w takiej sytuacji”, „ludzie zazwyczaj wstydzą się kiedy mówią o takich przeżyciach”, „nie powstrzymuj płaczu, płacz pomaga”
- Poinformuj dziecko o tym, co się będzie dalej działo. Nie zmyślaj, nie podawaj fałszywych informacji, nie dawaj gwarancji bez pokrycia,
- Zaproponuj wsparcie: „ Czy jest coś, w czym mogę spróbować ci pomóc?”
- Zapytaj czy chce się skontaktować z kimś bliskim,
- Zaakceptuj odmowę,
- Zapewnij dyskrecję, jednak poinformuj, że w sytuacji popełnienia przestępstwa mogą zaistnieć okoliczności, w których twoim obowiązkiem będzie ujawnienie informacji odpowiednim organom,
- Okaż dziecku zainteresowanie oraz życzliwość, poświęć mu czas,
- Więcej słuchaj, mniej mów – ważne jest aby dać dziecku czas na wypowiedzenie się. Nie bój się ciszy, wytrzymaj ją,
- Daj mu przestrzeń do mówienia o tym, o czym chce mówić,
- Nie wypytuj o szczegóły. Zadając pytanie zastanów się czemu je zadajesz, czy to pytanie ma zaspokoić Twoją ciekawość czy ma posłużyć pogłębieniu kontaktu, uzyskaniu ważnej informacji potrzebnej do udzielenia pomocy,
- Daj dziecku odczuć, że wierzysz w to co mówi,
- Zapewnij dziecko, że nie jest odpowiedzialne za to co mu się przydarzyło
- Nie oceniaj, nie zadawaj pytań, w których zawarta jest ocena: np. „dlaczego nie wezwałeś pomocy/ nie uciekłeś”, „dlaczego mu/jej uwierzyłeś”? itp. Z reguły wzbudza to poczucie winy u dziecka, a także wprawia je w zakłopotanie, ponieważ często nie rozumie ono przyczyn zachowań własnych i innych osób.
- Nie przytulaj dziecka, nie dotykaj go, chyba, że o to poprosi – kontakt fizyczny może je przestraszyć i „zamknąć”, dotyk może mu się źle kojarzyć, budzić traumatyczne wspomnienia, zwłaszcza w kontekście wykorzystania.

Załącznik nr 6 Sposoby reagowania na krzywdzące zachowania rodzica/opiekuna/ innej osoby dorosłej wobec dziecka

Jeżeli widzisz przemoc wobec dziecka ze strony rodzica lub opiekuna – dziecko jest szarpane, wyzywane, ponizane, bite (np. karcenie kłapsem)? Zareaguj!

Twoja reakcja na krzywdę przywraca dziecku poczucie bezpieczeństwa i daje szansę na lepszą przyszłość. Może również ochronić zdrowie a nawet życie dziecka!

Jak można zareagować:

ZAUWAŻ

Zasygnalizuj, że zauważyłeś krzywdzenia dziecka. Nawiązanie kontaktu wzrokowego może być nie wystarczającą reakcją powstrzymującą przemocowe zachowanie rodzica, opiekuna lub innego dorosłego towarzyszącego dziecku. Nie obawiaj się obserwować. Masz prawo przyglądać się temu, co się dzieje na terenie obiektu.

NAWIĄŻ KONTAKT

Kiedy rodzicem targają tak silne emocje, że nie potrafi powstrzymać przemocy wobec swojego dziecka, nie dotrą do niego racjonalne argumenty. Jeśli chcesz skutecznie zareagować, spróbuj obniżyć napięcie.

Zadaj proste pytanie, np.: „Przepraszam, czy coś się stało?”

Możesz też odnieść się do własnych doświadczeń, np.: „Pamiętam, kiedy moje dzieci były w tym wieku. To bardzo trudny czas. Czy mogę w czymś pomóc?”

Czasem wystarczy głośno powiedzieć: „Widzę, że jest pani/panu trudno” lub „Czasem mam zły dzień i wtedy nie potrafimy się dogadać” Sama próba nawiązania takiej rozmowy może dać rodzicowi do myślenia i zatrzymać przemoc wobec dziecka. Może to być początek dalszej rozmowy prowadzącej do uspokojenia sytuacji.

NAZWIJ SYTAUCJĘ

Nie krytykuj i nie atakuj, ale też nie unikaj nazywania rzeczy po imieniu.

Spokojnie, ale stanowczo mów o tym, co cię zaniepokoiło – np.: „Widzę, że uderzył pan dziecko”, „Proszę nie bić dziecka. Proszę nigdy tego nie robić”.

Osoby, które opracowały Standardy Osób Małoletnich dla Hotelu Dal Kielce w Budynku biurowo-Usługowo-Hotelowym Kielce, ul. Piotrkowska 12, 25-510 Kielce oraz nadzorujące ww. proces:

Dyrekcja Hotelu Dal

Kielce, dn. 31.07.2024 roku.