

STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNI W TALARIA RESORT & SPA
(wersja zupełna)



PREAMBUŁA

Podstawa prawna:

- 1. Ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zmianie ustawy – Kodeks rodzinny i opiekuńczy oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. poz.1606)*
- 2. Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 1781)*
- 3. Konwencja o prawach dziecka (Dz.U.1991 nr 120, poz. 526)*
- 4. Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych (Dz.U. 2012, poz. 1169)*
- 5. Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy domowej (Dz. U. z 2021 r. poz. 1249 oraz z 2023 r. poz. 289 oraz 535)*

WPROWADZENIE

Nowelizacja Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego (Dz.U. 2023 poz. 1606) określiła warunki skutecznej ochrony małoletnich przed różnymi formami przemocy. Wprowadzone zmiany wskazują na potrzebę opracowania jasnych i spójnych standardów postępowania w sytuacjach podejrzenia krzywdzenia lub krzywdzenia małoletnich oraz zapobiegania takim zagrożeniom.

„Standardy ochrony małoletnich” są jednym z elementów systemowego rozwiązania ochrony małoletnich przed krzywdzeniem i stanowią formę zabezpieczenia ich praw. Należy je traktować jako jedno z narzędzi wzmacniających i ułatwiających skuteczniejszą ochronę małoletnich przed krzywdzeniem. Uwzględniają one przy tym specyfikę wynikającą z rodzaju prowadzonej działalności, zgodnie z wytycznymi Narodów Zjednoczonych w zakresie biznesu i praw człowieka, uznającymi istotną rolę biznesu w zapewnieniu poszanowania praw dzieci.

W konstruowaniu „Standardów ochrony małoletnich” przyjęto następujące założenia:

1. W Talaria Resort & SPA nie są zatrudniane osoby mogące zagrazać bezpieczeństwu małoletnich,
2. Wszyscy pracownicy są edukowani, jak zdiagnozować symptomy krzywdzenia małoletniego oraz podejmować interwencję w przypadku podejrzenia, że małoletni jest ofiarą przemocy,
3. Podejmowane postępowanie nie może naruszać praw dziecka, praw człowieka oraz bezpieczeństwa danych osobowych,
4. Małoletni wiedzą, jak unikać zagrożeń w kontaktach z dorosłymi i rówieśnikami,
5. Małoletni wiedzą, do kogo zwracać się o pomoc w sytuacjach dla nich trudnych i czynią to mając świadomość skuteczności podejmowanych działań,

6. Rodzice poszerzają wiedzę i umiejętności o metodach wychowania bez stosowania przemocy oraz potrafią uczyć zasad bezpieczeństwa.

Ponadto przyjęto, że:

1. Postępowanie prowadzone na wypadek krzywdzenia lub podejrzenia krzywdzenia małoletniego jest zorganizowane w sposób zapewniający im skuteczną ochronę,
2. Jedną z form skutecznego zapobiegania krzywdzenia dzieci jest identyfikacja dziecka przebywającego w obiekcie i jego relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa w obiekcie, w związku z czym pracownicy podejmują wszelkie możliwe kroki zmierzające do przeprowadzenia takiej identyfikacji,
3. Działania podejmowane w ramach ochrony małoletnich przed krzywdzeniem są dokumentowane oraz monitorowane i poddawane okresowej weryfikacji przy udziale wszystkich zainteresowanych podmiotów,
4. Talaria Resort & SPA w szczególności podkreśla istotność prawnego i społecznego obowiązku zawiadamiania organów ścigania o każdym przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę dzieci i zobowiązuje się szkolić swoich pracowników w tym zakresie.

Uwzględniając powyższe założenia, niniejszy dokument określa zatem standardy ochrony małoletnich, stanowiące zbiór zasad i procedur postępowania w sytuacjach zagrożenia ich bezpieczeństwa. Jego najważniejszym celem jest ochrona małoletnich przed różnymi formami przemocy oraz budowanie bezpiecznego i przyjaznego środowiska.

SŁOWNICZEK POJĘĆ

Ileokroć w dokumencie „Standardy ochrony małoletnich” jest mowa o:

małoletnim (dziecku) - należy przez to rozumieć każdą osobę do ukończenia 18 roku życia;

pracowniku/personelu - należy przez to rozumieć każdego pracownika Talaria Resort & SPA, bez względu na formę zatrudnienia, w tym: praktykantów odbywających praktyki lub inne osoby, które z racji pełnionej funkcji lub zadań mają (nawet potencjalny) kontakt z małoletnimi;

osobie reprezentującej Talaria Resort & SPA - należy przez to rozumieć osobę uprawnioną do reprezentacji Talaria Resort & SPA przez Zarząd Trojanów Sp. z o.o. z siedzibą w Pruszkowie;

rodzicu - należy przez to rozumieć przedstawiciela ustawowego małoletniego pozostającego pod ich władzą rodzicielską. Jeżeli dziecko pozostaje pod władzą rodzicielską obojga rodziców, każde z nich może działać samodzielnie jako przedstawiciel ustawowy dziecka;

opiekunie prawnym małoletniego - należy przez to rozumieć osobę, która ma za zadanie zastąpić dziecku rodziców, a także wypełnić wszystkie ciążące na nich obowiązki. Jest przedstawicielem ustawowym małoletniego, dlatego może dokonywać czynności prawnych w imieniu dziecka i ma za zadanie chronić jego interesy prawne, osobiste oraz finansowe;

osobie najbliższej małoletniemu - należy przez to rozumieć osobę wstępną: matkę, ojca, babcie, dziadka; rodzeństwo: siostrę, brata, w tym rodzeństwo przyrodnie, a także inne osoby pozostające we wspólnym gospodarstwie, a w przypadku jej braku – osobę pełnoletnią wskazaną przez małoletniego;

obcej osobie dorosłej - to należy przez to rozumieć osobę powyżej 18 roku życia, która nie jest dla dziecka jego rodzicem lub opiekunem prawnym;

przemocy fizycznej - należy przez to rozumieć każde intencjonalne działanie sprawcy, mające na celu przekroczenie granicy ciała małoletniego, np. bicie, popychanie, szarpanie, itp., często powodujące różnego rodzaju urazy;

przemocy psychicznej (maltretowaniu psychicznym) - należy przez to rozumieć powtarzający się wzorec zachowań opiekuna lub skrajnie drastyczne wydarzenie (lub wydarzenia), które powodują u dziecka poczucie, że jest nic niewarte, złe, niekochane, niechciane, zagrożone i że jego osoba ma jakąkolwiek wartość jedynie wtedy, gdy zaspokaja potrzeby innych. Krzywdzenie psychiczne dziecka to kategoria, w której najczęściej nie ma widocznych dowodów winy sprawcy. Występują natomiast u dziecka objawy jako konsekwencja tego rodzaju przemocy;

przemocy seksualnej - według Światowej Organizacji Zdrowia należy przez to rozumieć zaangażowanie małoletniego w aktywność seksualną, której nie jest on lub ona w stanie w pełni zrozumieć i udzielić na nią świadomej zgody, naruszającą prawo i obyczaje danego społeczeństwa. Z wykorzystywaniem seksualnym mamy do czynienia wtedy, gdy występuje ono pomiędzy dzieckiem a dorosłym lub dzieckiem i innym dzieckiem, w sytuacji zależności, jeśli te osoby ze względu na wiek bądź stopień rozwoju pozostają w stosunku opieki, zależności, władzy. Celem takiej aktywności jest zaspokojenie potrzeb innej osoby. Aktywność taka może obejmować: nakłanianie lub zmuszanie dziecka do udziału w jakichkolwiek prawnie zabronionych czynnościach seksualnych, wykorzystywanie dziecka do prostytucji lub innych nielegalnych praktyk seksualnych, wykorzystywanie dziecka do produkcji przedstawień i materiałów pornograficznych;

zaniedbywaniu - należy przez to rozumieć chroniczne lub incydentalne niezaspokojenie podstawowych potrzeb fizycznych i psychicznych przez osoby zobowiązane do opieki, troski i ochrony zdrowia i/lub nierespektowanie podstawowych praw, powodujące zaburzenia jego zdrowia i/lub trudności w rozwoju.

STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNIICH

I. Pracownicy Talaria Resort & SPA, małoletni, ich rodzice oraz opiekunowie prawni znają „Standardy ochrony małoletnich”. Dokument jest dostępny i upowszechniany.

Wskaźniki realizacji standardu:

1. Dokument „Standardy ochrony małoletnich” został opracowany, zgodnie z Ustawą z dnia 28 lipca 2023 r. o zmianie ustawy - Kodeks rodzinny i opiekuńczy oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. 2023 poz. 1606).
2. Zapoznano z nim personel, rodziców/opiekunów prawnych małoletnich oraz małoletnich.
3. Dokument wprowadzono do stosowania w Talaria Resort & SPA.
4. Dokument udostępniono na stronie internetowej Talaria Resort & SPA: <https://www.talaria.pl/ceny-i-pakiety/wazne-informacje-zapoznaj-sie-przed-przyjazdem> oraz w widocznym miejscu w budynku Talaria Resort & SPA (informacja na tablecie w recepcji, dokument do wglądu w recepcji).
5. Informacje o treści dokumentu upowszechniane są wśród pracowników Talaria Resort & SPA.
6. Publikacja dokumentu spełnia wymogi Ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

II. Personel współtworzy i gwarantuje bezpieczne i przyjazne środowisko w Talaria Resort & SPA.

Wskaźniki realizacji standardu:

1. W Talaria Resort & SPA zatrudnia się personel po wcześniejszej weryfikacji w Krajowym Rejestrze Karnym, Rejestrze Sprawców Przepięstw na Tle Seksualnym.

2. Osoba reprezentująca Talaria Resort & SPA określa organizację, stosowanie i dokumentowanie działań podejmowanych w ramach procedur określonych w dokumencie „Standardy ochrony małychletnich”.

3. W przypadku zatrudnienia obcokrajowców personel weryfikuje osobę w rejestrach karalności państw trzecich w zakresie określonych przestępstw (lub odpowiadających im czynów zabronionych w przepisach prawa obcego) lub w przypadkach prawem wskazanych poprzez oświadczenia o niekaralności.

4. Pracownicy Talaria Resort & SPA są świadomi swoich praw oraz odpowiedzialności prawnej ciążącej na nich za nieprzestrzeganie standardów ochrony małychletnich.

5. W Talaria Resort & SPA prowadzona jest systematyczna edukacja wszystkich pracowników z zakresu ochrony małychletnich przed krzywdzeniem, a w szczególności:

1) rozpoznawania symptomów krzywdzenia małychletnich,

2) procedur interwencji w przypadku krzywdzenia lub podejrzenia krzywdzenia, a także posiadania informacji o krzywdzeniu,

3) dokumentowania podejmowanych działań związanych z ochroną małychletnich,

4) znajomości praw dziecka, praw człowieka oraz zasad bezpiecznego przetwarzania udostępnionych danych osobowych,

5) bezpieczeństwa relacji całego personelu z małymletnim, uwzględniającą wiedzę o zachowaniach pożądanym i niedozwolonym w kontaktach z nim.

6. W Talaria Resort & SPA prowadzi się systematyczną diagnozę czynników ryzyka i czynników chroniących poczucia bezpieczeństwa małychletnich ,a w szczególności w obszarach:

1) relacji między pracownikiem Talaria Resort & SPA a małymletnim,

2) poczucia bezpieczeństwa psychofizycznego, z uwzględnieniem zagrożeń środowiskowych (poszanowanie odmienności, równość i sprawiedliwość w przestrzeganiu ogólnie obowiązujących zasad, podmiotowe traktowanie).

III. Talaria Resort & SPA oferuje rodzicom/opiekunom prawnym informację oraz edukację w zakresie wychowania dzieci bez przemocy oraz ich ochrony przed krzywdzeniem i wykorzystywaniem.

Wskaźniki realizacji standardu:

1. W recepcji Talaria Resort & SPA znajduje się tablet ze slajdem, na którym umieszczone są dane kontaktowe placówek zapewniających pomoc i opiekę w trudnym sytuacjach życiowych.

2. Rodzice mają dostęp do obowiązujących w Talaria Resort & SPA „Standardów ochrony małychletnich” gdzie znajdują się procedury zgłaszania zagrożeń.

3. Talaria Resort & SPA umożliwia rodzicom oraz opiekunom prawnym małoletnich poszerzanie wiedzy i umiejętności związanych z ochroną dziecka przed zagrożeniami oraz z zakresu wychowania pozytywnymi metodami wychowawczymi, bez kar fizycznych i krzywdzenia psychicznego dziecka.

IV. Talaria Resort & SPA zapewnia małoletnim równe traktowanie oraz przestrzeganie ich praw.

1. Małoletni mają dostęp do informacji do kogo mogą się zgłosić po pomoc i radę w przypadku krzywdzenia lub wykorzystywania.

2. W Talaria Resort & SPA dostępne są materiały edukacyjne w zakresie: praw dziecka, ochrony przed zagrożeniami przemocą i wykorzystywaniem seksualnym oraz zasad bezpieczeństwa w Internecie.

3. W Talaria Resort & SPA wyeksponowane są informacje na temat możliwości uzyskania pomocy w trudnej sytuacji, w tym numery bezpłatnych telefonów zaufania dla dzieci i młodzieży.

V. Organizacja postępowania na wypadek krzywdzenia lub podejrzenia krzywdzenia małoletnich zapewnia skuteczną ochronę.

1. Określono procedury interwencji personelu w sytuacjach krzywdzenia lub podejrzenia krzywdzenia małoletniego.

2. Postępowanie na wypadek krzywdzenia lub podejrzenia krzywdzenia małoletniego nie może naruszać jego godności, wolności, prawa do prywatności oraz nie może powodować szkody na jego zdrowiu psychicznym lub fizycznym (poczucie krzywdy, poniżenia, zagrożenia, wstydu).

3. W Talaria Resort & SPA ustalone są zasady wsparcia małoletniego po ujawnieniu doznanej przez niego krzywdy.

4. W Talaria Resort & SPA wskazano osobę odpowiedzialną za składanie zawiadomień o popełnieniu przestępstwa na szkodę małoletniego, zawiadomienie sądu opiekuńczego oraz wszczynanie procedury „Niebieskiej Karty”.

5. W Talaria Resort & SPA wskazano osobę odpowiedzialną za przyjmowanie zgłoszeń o zdarzeniach zagrażających małoletniemu i udzielenie mu wsparcia. Jest to przełożony osoby, która zauważyła nieprawidłowość.

6. Podmioty postępowania uprawnione do przetwarzania danych osobowych uczestników postępowania w sprawach krzywdzenia małoletnich przestrzegają Polityki Bezpieczeństwa Przetwarzania Danych Osobowych, obowiązującej w Talaria Resort & SPA (RODO).

VI. W Talaria Resort & SPA wzmacniane jest poczucie bezpieczeństwa małoletnich w obszarze relacji społecznych oraz ochrony przed treściami szkodliwymi i zagrożeniami.

1. W Talaria Resort & SPA opracowano zasady zapewniające bezpieczne relacje między małoletnimi a personelem.

2. W Talaria Resort & SPA określono wymogi dotyczące bezpiecznych relacji między małoletnimi, a w szczególności zachowania niedozwolone.

3. W Talaria Resort & SPA opracowano zasady korzystania z urządzeń elektronicznych z dostępem do sieci internetowej oraz procedury ochrony małoletnich przed treściami szkodliwymi i zagrożeniami w sieci Internet oraz utrwalanymi w innej formie.

4. W Talaria Resort & SPA opracowano i wdrożono procedury ochrony małoletnich przed krzywdzeniem w sytuacjach cyberprzemocy.

VII. Działania podejmowane w ramach ochrony małoletnich przed krzywdzeniem są dokumentowane.

1. W Talaria Resort & SPA prowadzony jest rejestr spraw zgłaszanych i rozpatrywanych w związku z podejrzeniem lub krzywdzeniem małoletnich.
2. Osoba upoważniona do przyjmowania zgłoszeń związanych z krzywdzeniem małoletnich składa oświadczenie o zachowaniu poufności i zobowiązana jest do zachowania bezpieczeństwa uzyskanych danych osobowych.
3. Obieg dokumentów w sprawach związanych z krzywdzeniem małoletnich i zasady przechowywania ujawnionych incydentów lub zgłoszonych incydentów lub zdarzeń zagrażających dobru małoletniemu określają przepisy wewnętrzne instrukcje.

VIII. Talaria Resort & SPA monitoruje i okresowo weryfikuje zgodność prowadzonych działań z przyjętymi zasadami i procedurami ochrony małoletnich.

1. Przyjęte zasady i realizowane procedury ochrony małoletnich są weryfikowane - przynajmniej raz na dwa lata.
2. W ramach kontroli zasad i praktyk ochrony małoletnich Talaria Resort & SPA pozyskuje opinie małoletnich oraz ich rodziców lub opiekunów prawnych.
2. Do weryfikacji dokumentacji wykorzystywane są wnioski z kontroli „Standardów ochrony małoletnich” przez uprawnione do kontroli podmioty zewnętrzne.
3. Zasady monitoringu oraz termin, zakres i sposób kontroli określa osoba reprezentująca Talaria Resort & SPA.

ZASADY OCHRONY MAŁOLETNIICH PRZED KRZYWDZENIEM

I. Zasady zatrudniania pracowników w Talaria Resort & SPA oraz dopuszczania innych osób do kontaktu nad małoletnimi

1. Osoba reprezentująca Talaria Resort & SPA przed nawiązaniem stosunku pracy, niezależnie od podstawy nawiązania stosunku pracy oraz terminu jej trwania uzyskuje informacje:
 - 1) w przypadku każdego pracownika, osoby odbywającej praktyki, wolontariusza - z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie przestępstw określonych w rozdziale XIX i XXV Kodeksu karnego, w art. 189a i art. 207 Kodeksu karnego oraz w ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii (Dz. U. z 2023 r. poz. 172 oraz z 2022 r. poz. 2600), lub za odpowiadające tym przestępstwom czyny zabronione określone w przepisach prawa obcego;
 - 2) w przypadku zatrudnienia każdej osoby w Talaria Resort & SPA i dopuszczenia do kontaktu z małoletnimi, w tym także osoby odbywającej praktyki, wolontariusza - z Rejestru Sprawców Przepięstw na Tle Seksualnym z dostępem ograniczonym.
2. W przypadku zatrudniania kandydata do pracy lub dopuszczenia do kontaktu z małoletnimi osoby posiadającej obywatelstwo innego państwa jest on zobowiązany do złożenia przed zatrudnieniem lub dopuszczeniem do kontaktu z małoletnimi informacji z rejestru karnego państwa, którego jest obywatelem, uzyskiwanej do celów działalności zawodowej lub wolontariackiej związanej z kontaktami z małoletnimi.

3. W przypadku, gdy prawo państwa, z którego jest osoba, o której mowa w pkt 2 nie przewiduje wydawania informacji do celów działalności zawodowej lub wolontariackiej związanej z kontaktami z małoletnimi, osoba ta przedkłada informację z rejestru karnego tego państwa.

4. W przypadku, gdy prawo państwa, z którego ma być przedłożona informacja, o której mowa w ust. 2 - 3, nie przewiduje jej sporządzenia lub w danym państwie nie prowadzi się rejestru karnego, osoba, o której mowa w pkt 5, składa pracodawcy oświadczenie o tym fakcie wraz z oświadczeniem, że nie była prawomocnie skazana w tym państwie za czyny zabronione odpowiadające przestępstwu określonym w rozdziale XIX i XXV Kodeksu karnego, w art. 189a i art. 207 Kodeksu karnego oraz w ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii oraz że nie wydano wobec niej innego orzeczenia, w którym stwierdzono, iż dopuściła się takich czynów zabronionych, oraz że nie ma obowiązku wynikającego z orzeczenia sądu, innego uprawnionego organu lub ustawy stosowania się do zakazu zajmowania wszelkich lub określonych stanowisk, wykonywania wszelkich lub określonych zawodów albo działalności, związanych z wychowaniem, edukacją, wypoczynkiem, leczeniem, świadczeniem Talaria Resort & SPA psychologicznych, rozwojem duchowym, uprawianiem sportu lub realizacją innych zainteresowań przez małoletnich lub z opieką nad nimi.

5. Oświadczenia, o których mowa w pkt 4, składane są pod rygorem odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia. Składający oświadczenie jest obowiązany do zawarcia w nim klauzuli następującej treści: „*Jestem świadomy odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia*”. Klauzula ta zastępuje pouczenie organu o odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.

6. Informacje, o których mowa w pkt 3 - 5, pracodawca utrwała w formie wydruku i załącza do akt osobowych pracownika albo dokumentacji dotyczącej osoby dopuszczonej do kontaktu z małoletnimi.

7. Zatrudniani pracownicy lub inne osoby przed dopuszczeniem do kontaktu z małoletnimi są zobowiązani do zapoznania się z:

1) Regulaminem pracy,

2) Standardami ochrony małoletnich obowiązującymi w Talaria Resort & SPA

3) Regulaminami i instrukcjami bhp i p/poż,

4) Polityką bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych,

5) Potwierdzenie zapoznania się z dokumentami oraz oświadczenia o zobowiązaniu się do ich przestrzegania składane jest w formie pisemnej i umieszczone w aktach osobowych lub dołączane do umów o świadczenie działalności wolontariackiej lub praktyki zawodowej.

II. Zasady bezpiecznych relacji małoletnich i personelu Talaria Resort & SPA

II. A. Zasady ogólne:

1. Pracownicy dbają o bezpieczeństwo małoletnich podczas pobytu w Talaria Resort & SPA monitorując ich sytuację i dobrostan.

2. Pracownicy wspierają małoletnich w pokonywaniu trudności. Pomoc uwzględnia: umiejętności rozwojowe dzieci i młodzieży, możliwości wynikające z niepełnosprawności oraz specjalnych potrzeb edukacyjnych.

3. Pracownicy podejmują działania wychowawcze mające na celu kształtowanie prawidłowych postaw – wyrażanie emocji w sposób niekrzywdzący innych, niwelowanie zachowań agresywnych, promowanie zasad „dobrego wychowania”.

4. Zasady bezpiecznych relacji personelu z dziećmi obowiązują wszystkich pracowników, praktykantów i wolontariuszy.

II. B. Zasady komunikacji z małoletnim

1. Komunikacja budująca dobre relacje

1) W komunikacji z małoletnimi personel Talaria Resort & SPA zachowuje spokój, cierpliwość i szacunek. Okazuje też zrozumienie dla ich trudności i problemów.

2) Reaguje według zasad konstruktywnej komunikacji i krytyki na każde obraźliwe, niewłaściwe, dyskryminacyjne zachowanie lub słowa małoletnich oraz na wszelkie formy zastraszania i nietolerancji wśród nich.

3) Daje prawo do odczuwania i mówienia o swoich emocjach, do wyrażania własnego zdania oraz prawo do bycia wysłuchanym.

4) Komunikacja prowadzona jest w sposób konstruktywny, budujący relacje, a nie hierarchię zależności oraz nieufność i wrogość.

5) Nie zawstydza, nie upokarza, nie lekceważy i nie obraża.

6) Unika wypowiedzi nakazujących, komenderujących, nadmiernie moralizujących, krytykanckich. Nie wytyka błędów w sposób, który rani.

7) Nie grozi, nie wyraża dezaprobaty wobec zachowania małoletniego w sposób uwłaczający jego godności i poczuciu własnej wartości.

8) Nie reaguje złośliwościami, sarkazmem na zachowanie małoletniego, nie dowcipkuje i nie żartuje z małoletniego, w sposób który obniża jego poczucie własnej wartości.

9) Słucha uważnie, udziela odpowiedzi adekwatnych do wieku małoletniego i danej sytuacji. W relacjach z małoletnim stosuje zasady pozytywnej komunikacji: aktywne słuchanie i komunikat „JA”.

10) Stosuje zasady konstruktywnej krytyki wobec, np. niewłaściwego zachowania małoletniego, tj. krytykuje w taki sposób, aby nie czuł się zraniony, zmuszony do obrony czy do kontrataku.

11) Nie podnosi głosu w sytuacji innej niż wynikająca z bezpieczeństwa małoletniego lub innych osób.

12) Mówi wyraźnie, bez szeptu i krzyku, stara się utrzymać spokojny ton głosu. Utrzymuje kontakt wzrokowy. W czasie rozmowy znajduje się blisko drugiej osoby, ale nie narusza jej przestrzeni osobistej.

2. Komunikacja służąca rozwiązywaniu konfliktów i utrzymywaniu świadomej dyscypliny

1) W rozwiązywaniu konfliktów personel Talaria Resort & SPA stosuje następujące zasady konstruktywnej komunikacji:

a) nie ocenia, nie uogólnia, nie interpretuje, nie daje „dobrych rad”, nie moralizuje,

b) wysłuchuje, stosuje komunikaty „JA”, upewnia się, czy dobrze rozumie swojego rozmówcę,

c) oddziela problem od osoby, wyraża brak akceptacji dla zachowania a nie człowieka,

- d) skupia swoją uwagę na rozmówcy, koncentruje się na tym co mówi,
- e) okazuje rozmówcy szacunek,
- f) mówi wprost – otwarcie udziela konkretnych informacji zwrotnych.

2) W komunikacji z małoletnim podczas rozwiązywaniu konfliktów wystrzega się:

a) tzw. stoperów komunikacyjnych: osądzania, krytykowania, wyzywania, rozkazywania, oskarżania, grożenia, odwracania uwagi,

b) błędu nadmiernej generalizacji (zamiast mówić o konkretnych sytuacjach i konkretnych przyczynach irytacji, złości, przypisuje się pewne zdarzenia stałym cechom osoby),

c) niewłaściwego zrozumienia intencji rozmówcy,

d) niespójności komunikatu werbalnego z niewerbalnym.

3) W procesie rozwiązywania konfliktu dba o komunikację dającą małoletniemu poczucie bezpieczeństwa emocjonalnego i psychospołecznego, chroniącą go od poczucia, że rozwiązanie konfliktu jest dla niego krzywdzące i rodzi poczucie niesprawiedliwości, zlekceważenia czy odrzucenia.

4) Umiejętnie, w sposób konstruktywny uczestniczy w rozwiązywaniu konfliktów, stosując w zależności od potrzeb różne metody ich rozwiązywania, np. negocjacje, mediacje, arbitraż, facylitację.

5) Szybko reaguje na problemy związane z dyscypliną:

a) rozwiązuje pojawiające się problemy z dyscypliną bezpośrednio po naruszeniu zasad przez małoletniego,

b) nie podnosi nadmiernie głosu i nie krzyczy, zwraca uwagę tym, którzy łamią ustalony porządek,

c) wykazuje empatię wobec małoletnich,

d) ustala (przypomina) obowiązujące zasady – wyraźnie określa oczekiwane zachowania.

6) Metody dyscyplinowania dobiera adekwatnie do wieku i poziomu rozwoju. Metody te nie mogą naruszać godności i nietykalności osobistej (zakaz stosowania kar fizycznych).

7) Upominając słownie, perswazyjnie, stara się opanować własne negatywne emocje, np. złość, zdenerwowanie.

8) Jeśli zajdzie taka potrzeba przekazuje małoletniemu utrzymany w spokojnym tonie komunikat jasny, konkretny/rzeczowy, wolny od stygmatyzowania, nakierowany na ocenę zachowania małoletniego, a nie jego osoby.

3. Zakaz stosowania przemocy wobec małoletniego w jakiegokolwiek formie, w tym nawiązywania relacji o charakterze seksualnym

1. Kontakty personelu Talaria Resort & SPA z małoletnim nie łamią obowiązującego prawa, ustalonych norm i zasad. Wszyscy małoletni są sprawiedliwie traktowani. Pracownicy nie dzielą ich i nie dyskryminują (ze względu na pochodzenie, poczucie tożsamości, wiek, płeć, status materialny, wygląd zewnętrzny, wiedzę i umiejętności).

2. Personel nie wykorzystuje wobec małoletnich relacji władzy lub przewagi fizycznej (zastraszanie, przymuszanie, groźby).

3. Personel nie stosuje żadnej formy przemocy fizycznej wobec małoletnich, np. takiej jak: zabieranie rzeczy, niszczenie rzeczy, bicie, popychanie, szturchanie, ograniczenie swobody ruchu, szczypanie, klapsy, pociągnięcie za włosy, bicie przedmiotami, wykręcanie rąk.

4. Personel nie stosuje żadnej formy przemocy psychicznej wobec małoletnich, np. takiej jak:

a) izolowanie, pomijanie, obniżanie statusu,

b) stygmatyzowanie z powodu ich zdrowia, osiągnięć edukacyjnych, wyglądu, orientacji seksualnej, światopoglądu czy sytuacji majątkowej,

c) wyszydzanie, wyśmiewanie, ośmieszanie, poniżanie, wyzywanie, grożenie,

d) nadmierne, wygórowane wymagania,

e) agresywne wypowiedzi i komentarze,

f) rozpowszechnianie wszelkich nieprawdziwych, poniżających materiałów.

5. Personel nie stosuje naruszających godność małoletniego wypowiedzi o podtekście seksualnym, nie nawiązuje w wypowiedziach do aktywności bądź atrakcyjności seksualnej w tym:

a) komentarzy na temat ciała/wyglądu/ubioru z podtekstem seksualnym; dyskryminujących komentarzy odnoszących się do płci,

b) wulgarnych lub niestosownych dowcipów i żartów,

c) nie pisze do małoletnich wulgarnych lub dwuznacznych smsów, e-maili,

d) nie wdaje się w prywatne rozmowy małoletnich w mediach społecznościowych, nie zamieszcza komentarzy i nie udostępnia zdjęć, w jakimkolwiek podtekście lub kontekście erotycznym, które mogłyby wyrządzić krzywdę,

6. Personel nie narusza nietykalności osobistej małoletnich. Nie zachowuje się wobec nich w sposób niestosowny, np. nie dotyka, nie głaszcze, nie poklepuje w sposób poufaty, dwuznaczny w celu zaspokojenia własnych potrzeb seksualnych.

7. Nie zmusza małoletnich do odbycia jakiegokolwiek aktywności o charakterze seksualnym. Nie prowokuje nieodpowiednich kontaktów z małoletnim, np. nie angażuje się w takie aktywności jak łaskotanie, udawane walki z dziećmi czy brutalne zabawy fizyczne.

8. Upewnia/informuje, że jeśli czują się niekomfortowo w jakiejś sytuacji, wobec konkretnego zachowania czy słów, mogą o tym powiedzieć bezpośrednio lub wskazanej osobie i mogą oczekiwać odpowiedniej reakcji lub pomocy.

9. Zawsze jest przygotowany na wyjaśnienie swoich działań/zachowania.

10. Personel zachowuje szczególną ostrożność wobec małoletnich, którzy doświadczyli nadużycia i krzywdzenia, w tym seksualnego, fizycznego bądź zaniedbania. Jeżeli małoletni dążyłyby do nawiązania niestosownych bądź nieadekwatnych fizycznych kontaktów z dorosłymi, personel reaguje z wycuciem, jednak stanowczo, a także pomaga małoletniemu zrozumieć znaczenie osobistych granic.

11. Personel równoważy potrzebę nadzoru z prawem małoletniego do prywatności, np. nie należy otaczać małoletnich osobistą opieką, której oni nie potrzebują.
12. Przy każdej rozmowie o charakterze indywidualnym, na życzenie małoletniego zapewnia obecność innej osoby dorosłej.
13. W sytuacjach wymagających czynności pielęgnacyjnych i higienicznych wobec małoletniego uczestniczy rodzic/opiekun prawny, przez co personel unika innego niż niezbędny kontaktu fizycznego. Dotyczy to zwłaszcza pomagania w korzystaniu z toalety.

4. Zasady nawiązywania kontaktu z małoletnimi w godzinach pracy, za pomocą kanałów służbowych oraz w celach diagnostycznych i pomocowych

1. Kontaktując się z małoletnim personel traktuje go podmiotowo.
2. Kontakt nigdy nie może być niejawny bądź ukrywany, nie może wiązać się z jakąkolwiek gratyfikacją ani wynikać z relacji władzy.
3. Co do zasady kontakt powinien odbywać się wyłącznie w godzinach pracy i dotyczyć celów mieszczących się w zakresie obowiązków personelu.
4. Personel nie zaprasza małoletnich do swojego miejsca zamieszkania, nie spotyka się z nimi prywatnie poza godzinami pracy.
5. Personel nie nawiązuje kontaktów poprzez przyjmowanie bądź wysyłanie do nich zaproszeń w mediach społecznościowych. Nie kontaktuje się z nimi poprzez prywatne kanały komunikacji (prywatny telefon, e-mail, komunikatory, profile w mediach społecznościowych).
6. Jeśli zachodzi taka konieczność, właściwą formą komunikacji z małoletnimi poza godzinami pracy są kanały służbowe (e-mail, telefon służbowy), a rodzice/ opiekunowie prawni dzieci muszą wyrazić zgodę na taki kontakt.
7. Utrzymywanie relacji towarzyskich lub rodzinnych (jeśli małoletni i jego rodzice/ opiekunowie są osobami bliskimi dla personelu) wymaga zachowania poufności wszystkich informacji dotyczących innych małoletnich, ich rodziców/ opiekunów.

III. Zasady bezpiecznych relacji między małoletnimi, a w szczególności działania niedozwolone.

III. A. Zasady bezpiecznych relacji między małoletnimi

1. Małoletni mają prawo do życia i przebywania w bezpiecznym środowisku. Personel Talaria Resort & SPA chroni ich i zapewnia im bezpieczeństwo.
2. Małoletni mają obowiązek przestrzegania ogólnie obowiązujących zasad i norm zachowania.
3. Małoletni uznają prawo innych małoletnich do odmienności i zachowania tożsamości ze względu na: pochodzenie etniczne, geograficzne, narodowe, religię, status ekonomiczny, cechy rodzinne, wiek, płeć, orientację seksualną, cechy fizyczne, niepełnosprawność. Nie naruszają praw innych – nikogo nie dyskryminują ze względu na jakąkolwiek jego odmiennosc.
4. Zachowanie i postępowanie małoletnich wobec innych osób nie narusza ich poczucia godności i wartości osobistej. Małoletni są zobowiązani do respektowania praw i wolności osobistych innych, ich prawa do własnego zdania, do poszukiwań i popełniania błędów, do własnych poglądów, wyglądu i zachowania – w ramach społecznie przyjętych norm i wartości.

5. Kontakty między małoletnimi cechuje zachowanie przez nich wysokiej kultury osobistej, np. używanie zwrotów grzecznościowych typu *proszę, dziękuję, przepraszam*; uprzejmość; życzliwość; poprawny, wolny od wulgaryzmów język; kontrola swojego zachowania i emocji; wyrażanie sądów i opinii w spokojny sposób, który nikogo nie obraża i nie krzywdzi.
6. Małoletni budują wzajemne relacje poprzez niwelowanie konkurencyjności między sobą w różnych obszarach życia, wzajemne zrozumienie oraz konstruktywne, bez użycia siły rozwiązywanie problemów i konfliktów między sobą. Akceptują i szanują siebie nawzajem.
7. Małoletni okazują zrozumienie dla trudności i problemów innych, nie wyśmiewają ich, nie krytykują.
8. W kontaktach między sobą małoletni nie powinni zachowywać się prowokacyjnie i konkurencyjnie. Nie powinni również mieć poczucia zagrożenia czy odczuwać wrogości ze strony innych.
9. Małoletni mają prawo do własnych poglądów, ocen i spojrzenia na świat oraz wyrażania ich, pod warunkiem, że sposób ich wyrażania wolny jest od agresji i przemocy oraz nikomu nie wyrządza krzywdy.
10. Bez względu na powód, agresja i przemoc fizyczna, słowna lub psychiczna wśród małoletnich nigdy nie może być przez nich akceptowana lub usprawiedliwiona. Małoletni nie mają prawa stosować z jakiegokolwiek powodu słownej, fizycznej i psychicznej agresji oraz przemocy wobec innych.
11. Małoletni mają obowiązek przeciwstawiania się wszelkim przejawom brutalności i wulgarności oraz informowania pracowników Talaria Resort & SPA o zaistniałych zagrożeniach.
12. Jeśli małoletni jest świadkiem stosowania jakiegokolwiek formy agresji lub przemocy, ma obowiązek reagowania na nią, np.: szuka pomocy dla ofiary u osoby dorosłej (zgodnie z obowiązującymi procedurami).
13. Małoletni korzystający z usług Talaria Resort & SPA znają obowiązujące procedury bezpieczeństwa - wiedzą, jak zachowywać się w sytuacjach, które zagrażają ich bezpieczeństwu lub bezpieczeństwu innych, gdzie i do kogo dorosłego mogą się zwrócić o pomoc.
14. Jeśli małoletni stał się ofiarą agresji lub przemocy, może uzyskać w Talaria Resort & SPA pomoc, zgodnie z obowiązującymi w niej procedurami.

III.B Niedozwolone zachowania małoletnich w Talaria Resort & SPA

1. Stosowanie agresji i przemocy wobec małoletnich i innych osób:
 - 1) agresji i przemocy fizycznej w różnych formach, np.:
 - a) bicie/uderzenie/popychanie/kopanie/opluwanie
 - b) wymuszenia;
 - c) napastowanie seksualne;
 - d) nadużywanie swojej przewagi nad inną osobą;
 - e) fizyczne zaczepki;
 - f) zmuszanie innej osoby do podejmowania niewłaściwych działań;
 - g) rzucanie w kogoś przedmiotami;

- 2) agresji i przemocy słownej w różnych formach, np.:
 - a) obelgi, wyzwiska;
 - b) wyśmiewanie, drwienie, szydzenie;
 - c) bezpośrednie obrażanie;
 - d) plotki i obraźliwe żarty, przedrzeźnianie; groźby;
 - e) obraźliwe Smsy i Mmsy;
 - f) wiadomości na forach internetowych lub tzw. pokojach do czatowania;
 - g) telefony i e-maile zawierające groźby, poniżające, wulgarne, zastraszające;

3) agresji i przemocy psychicznej w różnych formach, np.:

- a) poniżanie;
- b) wykluczanie/izolacja/milczenie/manipulowanie;
- c) wulgarne gesty;
- d) niszczenie/zabieranie rzeczy innej osoby;
- e) straszenie;
- f) szantażowanie.

2. Stwarzanie niebezpiecznych sytuacji w Talaria Resort & SPA, np. rzucanie przedmiotami, przynoszenie ostrych narzędzi, innych niebezpiecznych przedmiotów i substancji (środków pirotechnicznych, łańcuchów, noży, zapalniczek), używanie ognia na terenie Talaria Resort & SPA.

3. Celowe nieprzestrzeganie zasad bezpieczeństwa podczas zajęć organizowanych w Talaria Resort & SPA. Celowe zachowania zagrażające zdrowiu bądź życiu.

4. Uleganie nałogom, np. palenie papierosów, picie alkoholu.

5. Rozprowadzanie i stosowanie narkotyków/ środków odurzających.

6. Niestosowne odzywanie się do innych osób, używanie wulgaryzmów.

7. Przywłaszczenie własności lub celowe niszczenie, nieszanowanie własności innych osób oraz własności Talaria Resort & SPA Wyłudzenie pieniędzy lub innych rzeczy.

8. Rozwiązywanie w sposób siłowy konfliktów. Udział w bójce.

9. Szykanowanie innych osób z powodu odmienności przekonań, religii, światopoglądu, płci, poczucia tożsamości, pochodzenia, statusu ekonomicznego i społecznego, niepełnosprawności, wyglądu.

10. Znęcanie się (współudział w znęcaniu się, zorganizowana przemoc, zastraszanie).

11. Aroganckie/niegrzeczne zachowanie, wulgaryzmy. Kłamanie, oszukiwanie.

12. Fotografowanie, nagrywanie dźwięku lub filmowanie zdarzeń z udziałem innych osób bez ich zgody.
14. Stosowanie wobec innych osób różnych form cyberprzemocy.

IV. Korzystanie z urządzeń elektronicznych z dostępem do sieci Internetu oraz ochrona małoletnich przed treściami szkodliwymi

Wykorzystanie sieci powinno być adekwatne do poziomu dojrzałości poznawczej i emocjonalno-społecznej małoletniego oraz nie szkodzi mu ani nie zagraża jego rozwojowi psychofizycznemu. Do potencjalnych zagrożeń płynących z użytkowania sieci należy zaliczyć:

- a) dostęp do treści niezgodnych z celami wychowania i edukacji (narkotyki, przemoc, pornografia, hazard),
- b) działalność innych użytkowników zagrażająca dobru małoletniego.

IV.A. Korzystanie z urządzeń elektronicznych z dostępem do Internetu

1. Małoletni mają dostęp do infrastruktury sieciowej Talaria Resort & SPA wyłącznie za zgodą i wiedzą swoich opiekunów.
2. Sieć jest monitorowana w taki sposób, aby możliwe było zidentyfikowanie sprawców ewentualnych nadużyć.
3. Rozwiązania organizacyjne na poziomie Talaria Resort & SPA bazują na aktualnych standardach bezpieczeństwa.
4. W Talaria Resort & SPA nad bezpieczeństwem sieci sprawuje pieczę wyznaczony pracownik.

IV.B. Zasady korzystania z telefonów komórkowych oraz innych urządzeń elektronicznych

1. Małoletni ma prawo korzystać na terenie Talaria Resort & SPA z telefonu komórkowego oraz innych urządzeń elektronicznych zgodnie z ustalonymi zasadami.
2. Przez pojęcie „telefon komórkowy” rozumie się także smartfon, urządzenie typu smartwatch itp.
3. Przez pojęcie „inne urządzenia elektroniczne” rozumie się także tablet, odtwarzacz muzyki, słuchawki, itp.
4. Małoletni przynoszą do Talaria Resort & SPA telefony komórkowe oraz inny sprzęt elektroniczny na własną odpowiedzialność, za zgodą rodziców.
5. Talaria Resort & SPA nie ponosi odpowiedzialności za zaginięcie lub zniszczenie czy kradzież sprzętu przynieszonego przez małoletnich.
6. Nagrywanie dźwięku i obrazu za pomocą telefonu, lub innych urządzeń jest możliwe jedynie za zgodą osoby nagrywanej lub fotografowanej. Niedopuszczalne jest nagrywanie lub fotografowanie sytuacji niezgodnych z powszechnie przyjętymi normami etycznymi i społecznymi oraz przesyłanie treści obrażających inne osoby.

IV.C. Zasady postępowania w przypadku naruszenia zasad korzystania z telefonów i innych urządzeń elektronicznych na terenie Talaria Resort & SPA.

W przypadku naruszenia przez małoletniego zasad używania telefonów komórkowych na terenie Talaria Resort & SPA, pracownik bezzwłocznie informuje o tym fakcie rodziców/prawnych opiekunów małoletniego i wspólnie z rodzicami/prawnymi opiekunami ustala plan dalszego postępowania.

V. Zasady ochrony wizerunku małoletniego

1. Talaria Resort & SPA uznając prawo małoletniego do prywatności i ochrony dóbr osobistych, zapewnia ochronę wizerunku.
2. Wizerunek podlega ochronie na podstawie przepisów zawartych w Kodeksie cywilnym, w ustawie o prawie autorskim o prawach pokrewnych, a także na podstawie ustawy o ochronie danych osobowych (RODO) - jako tzw. dana szczególnej kategorii przetwarzania.
3. Upublicznianie wizerunku małoletniego do 16 lat, utrwalonego w jakiegokolwiek formie (fotografia, nagranie audio-wideo) wymaga wyrażenia zgody osoby sprawującej władzę rodzicielską lub opiekę nad dzieckiem (wymóg art. 8 RODO).
4. Osoba małoletnia powyżej 16. roku życia ma prawo do wyrażenia zgody samodzielnie.
5. Zgody, o których mowa w pkt 3 i 4 są wyrażane w formie pisemnej - wyraźne i niedorozumiane. Zgody j/w. są jednocześnie zgodami na rozpowszechnianie wizerunku małoletniego wskazaną w art. 81 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
6. Rodzice małoletniego/opiekunowie lub małoletni powyżej 16 roku życia wyrażając zgodę na upublicznienie wizerunku, określają precyzyjnie miejsca i kanały upubliczniania wizerunku, kontekst w jakim wizerunek będzie wykorzystany, a także okres upublicznienia.
7. Osoba wyrażająca zgodę otrzymuje klauzulę informacyjną o zasadach przetwarzania danych osobowych w postaci wizerunku małoletniego oraz jest informowana przez osobę reprezentującą administratora danych osobowych o przysługujących prawach, w tym prawie do wycofania zgody oraz innych, zgodnie z art. 5 RODO.
8. Jeżeli wizerunek małoletniego stanowi jedynie szczegół całości, takiej jak zgromadzenie, krajobraz, publiczna impreza, zgoda rodziców/opiekunów lub małoletniego powyżej 16 roku życia na utrwalanie wizerunku dziecka nie jest wymagana. Zabrania się umieszczania informacji pozwalających ustalić tożsamość osób ujętych na zdjęciu lub innej formie publikacji.
9. Pracownikowi Talaria Resort & SPA nie wolno umożliwiać przedstawicielom mediów utrwalania wizerunku małoletniego (filmowanie, fotografowanie, nagrywanie głosu dziecka) na terenie placówki bez pisemnej zgody jego opiekuna.
10. Niedopuszczalne jest podanie przedstawicielowi mediów danych kontaktowych do opiekuna małoletniego - bez wiedzy i zgody tego opiekuna.

VI. Zasady ochrony danych osobowych małoletnich

1. W Talaria Resort & SPA wdrożono Politykę ochrony danych osobowych osób fizycznych (pracowników, małoletnich, rodziców/opiekunów) oraz powołano Inspektora ochrony danych.
2. Dokumentacja RODO została opracowana zgodnie z wymogami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/679 Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L z 2016 r. 119, s. 1 ze zm.) oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych z uwzględnieniem zasad:

- a) zasady zgodności z prawem, rzetelności i przejrzystości,
- b) zasady ograniczenia celu przetwarzania danych,
- c) zasada minimalizacji danych,
- d) zasada prawidłowości danych,
- e) zasady ograniczenia przechowania danych,
- f) zasady integralności i poufności danych,
- g) zasady rozliczalności.

3. Osoby upoważnione do przetwarzania danych osobowych małoletnich i ich rodziców/opiekunów prawnych posiadają upoważnienie do przetwarzania ich danych osobowych na podstawie art. 6 i 9 RODO.

4. Na potrzeby przetwarzania w formach zdalnych (przekazywanie danych osobowych do OKE, SIO, organów upoważnionych do przetwarzania danych osobowych małoletnich) opracowano zasady ich przetwarzania oraz zasady zachowania bezpieczeństwa przetwarzania – System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji (SZBI).

5. Każdy pracownik posiadający dostęp do danych osobowych złożył pisemne oświadczenie o znajomości Polityki bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych pod rygorem odpowiedzialności karnej i zobowiązanie do jej przestrzegania pod rygorem odpowiedzialności karnej.

6. Rodzice/opiekunowie prawni małoletnich są informowani o przetwarzaniu danych osobowych poprzez klauzule informacyjne.

7. Osoba reprezentująca Talaria Resort & SPA wdrożyła odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych.

8. Dane osobowe małoletnich zarejestrowane w formie pisemnej (teczka dziecka oraz inna dokumentacja pisemna zawierająca dane osobowe małoletnich) jest chroniona w zamykanych szafach z ograniczonym dostępem do pomieszczeń ich przechowywania (sekretariat).

9. W Talaria Resort & SPA wdrożono odpowiednią procedurę postępowania na wypadek wystąpienia naruszenia ochrony danych osobowych.

10. Dane osobowe małoletnich udostępniane są wyłącznie podmiotom uprawnionym do ich uzyskania.

ZASADY I PROCEDURY PODEJMOWANIA INTERWENCJI W SYTUACJI PODEJRZENIA KRZYWDZENIA LUB KRZYWDZENIA MAŁOLETNIEGO

I. Rozpoznawanie przemocy wobec małoletniego

1. Rozpoznawanie przemocy wobec małoletniego odbywa się poprzez:

- 1) ujawnienie przemocy przez małoletniego,
- 2) zauważenie przez personel Talaria Resort & SPA objawów krzywdzenia małoletniego,
- 3) informacje od osoby będącej bezpośrednim świadkiem przemocy,

4) ocenę stopnia ryzyka wystąpienia przemocy w danej rodzinie.

I.A. Zgłaszanie stosowania przemocy przez małoletniego

1. W każdym przypadku informacje o przemocy wobec małoletniego wskazywane jako fakty, a nie domniemania, należy potraktować z pełną odpowiedzialnością i zareagować zgodnie z obowiązującymi zasadami wskazanymi w niniejszej procedurze.

2. Każdy małoletni będący korzystający z usług Talaria Resort & SPA może zgłosić ustnie lub pisemnie, dowolnej osobie, do której ma zaufanie, będącej pracownikiem Talaria Resort & SPA, fakt stosowania wobec niego przemocy.

3. Zgłoszenie doznawanej krzywdy przez małoletniego może nastąpić w bezpośredniej rozmowie, SMS-em, drogą elektroniczną, telefoniczną lub inną dostępną, w każdym czasie;

4. W przypadku dziecka obcojęzycznego lub mającego trudności w mowie i piśmie, osoba, do której zgłosił się małoletni zapewnia pomoc w nawiązaniu komunikacji poprzez skorzystanie z pomocy osoby władającej językiem obcym lub zapewnia komunikację w innych formach, np. poprzez wykorzystanie alternatywnych i wspomagających metod komunikacji.

I.B Zgłaszanie podejrzenia przemocy lub jej stosowania wobec małoletniego przez personel Talaria Resort & SPA

1. Każdy pracownik Talaria Resort & SPA, który zauważy lub podejrzewa u małoletniego symptomy krzywdzenia, jest zobowiązany do zareagowania na taki sygnał - w pierwszej kolejności podejmuje działania mające na celu zatrzymanie krzywdzenia i jeśli to konieczne udziela małoletniemu pierwszej pomocy, a nadto zobowiązany jest zawiadomić przełożonego i sporządzić pisemną notatkę zawierającą istotne informacje dotyczące: wyglądu, stanu, dolegliwości oraz zachowania małoletniego, cytaty jego wypowiedzi oraz podjęte działania.

2. W przypadku zagrożenia życia lub zdrowia małoletniego, po przekazaniu informacji osobie reprezentującej Talaria Resort & SPA albo inne wyznaczonej przez nią osobie, pracownik zawiadamia w trybie pilnym odpowiednie służby porządkowe - Policję i pogotowie ratunkowe, o zagrożeniu życia małoletniego.

3. W przypadkach niewymagających podejmowania nagłych interwencji, osoba, która powzięła informację postępuje zgodnie z procedurą.

I.C Zgłaszanie podejrzenia przemocy lub jej stosowania wobec małoletniego przez osoby z zewnątrz

1. Informacje o krzywdzeniu małoletniego mogą pochodzić od bezpośrednich świadków przemocy, np. od rodzica niekrzywdzącego, rodzeństwa, kolegi, koleżanki, sąsiada, osoby z dalszej rodziny, przypadkowego świadka przemocy.

2. Osoba, która jest świadkiem stosowanej przemocy wobec małoletniego ma prawo do zgłoszenia podejrzenia stosowania przemocy lub przemocy domowej.

3. W celu zgłoszenia stosowanej wobec małoletniego przemocy w/w osoba jest obowiązana dokonać zgłoszenia bezpośrednio osobie reprezentującej Talaria Resort & SPA albo wyznaczoną przez nią osobę.

4. W trakcie rozmowy z pracownikiem, osoba wskazuje na fakty, na podstawie których domniema o stosowaniu przemocy domowej wobec małoletniego.

5. Osoba zgłaszająca przemoc jest zobowiązana wylegitymować się dokumentem zawierającym fotografię oraz wskazać dane do kontaktu.
6. Zgłaszający przemoc domową jest informowany o zasadach przetwarzania jego danych osobowych udostępnionych dyrektorowi oraz zasadach ich przetwarzania i bezpieczeństwa danych osobowych.
7. W przypadku zgłoszeń anonimowych, w tym telefonicznych do sekretariatu poradni, pracownik sekretariatu sporządza notatkę z rozmowy telefonicznej i archiwizuje wydruk połączeń.
8. W sytuacji, jak w pkt 6, pracownik sekretariatu zawiadamia dyrektora poradni o anonimowym zgłoszeniu, dołączając notatkę z rozmowy telefonicznej ze zgłaszającym lub wydruk ze skrzynki elektronicznej.
9. W przypadkach anonimowych zgłoszeń stosowanie przemocy wobec małoletniego podlega analizie i zdiagnozowaniu.
10. Pracownik, do którego wpłynęło zgłoszenie podejrzenia stosowania przemocy lub jej stosowania sporządza pisemną notatkę w obecności - o ile to możliwe - osoby zgłaszającej i w trybie pilnym przekazuje ją przełożonemu.
11. W przypadku, gdy zgłaszana przemoc zagraża życiu lub zdrowiu małoletniemu, osoba pozyskująca taką wiedzę, jest obowiązana w trybie pilnym zawiadomić Policję.

UWAGA! Fakt ujawnienia nie podlega ocenie uwiarygadniającej ze strony pracownika, wymaga zareagowania

II. Zasady i procedury identyfikacji małoletniego

1. Zawsze, kiedy jest to możliwe, należy dokonywać identyfikacji dziecka i jego/jej relacji z osobą dorosłą, z którą przebywa w obiekcie.
2. W sytuacjach nietypowych i/lub podejrzanych, wskazujących na możliwe ryzyko krzywdzenia dziecka, identyfikacja jest obowiązkowo przeprowadzana przez pracownika recepcji. Przykłady sytuacji mogących budzić podejrzenia znajdują się w Załączniku nr 1.
3. Aby dokonać identyfikacji dziecka i jego/jej relacji w stosunku do osoby, z którą przebywa w obiekcie, należy:
 - 1) Zapytać o tożsamość dziecka oraz o relację dziecka w stosunku do osoby, z którą przybyło do obiektu lub w nim przebywa. W tym celu można poprosić o dokument tożsamości dziecka lub inny dokument potwierdzający, że osoba dorosła ma prawo do sprawowania opieki nad dzieckiem w obiekcie, np. dokument tożsamości dziecka wskazujący na pokrewieństwo, akt stanu cywilnego, orzeczenie sądu, zgoda notarialna rodzica na podróżowanie danej osoby z dzieckiem lub zgoda podpisana przez rodzica dziecka wraz ze wskazaniem danych dziecka, adresu jego zamieszkania, kontaktem telefonicznym do rodzica i numerem dokumentu tożsamości/numerem PESEL osoby, której rodzic powierzył opiekę nad dzieckiem. W przypadku braku dokumentu tożsamości można poprosić o podanie danych dziecka (imię, nazwisko, adres, numer PESEL). 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.
 - 2) W przypadku braku dokumentów wskazujących na pokrewieństwo dziecka i osoby dorosłej należy zapytać o tę relację osobę dorosłą oraz dziecko. Przykładowy schemat rozmowy z dorosłym i dzieckiem znajduje się w Załączniku nr 2.

3) Jeżeli osoba dorosła nie jest rodzicem lub opiekunem prawnym dziecka, należy zapytać, czy posiada dokument świadczący o zgodzie rodziców na wspólny wyjazd osoby dorosłej z dzieckiem (np. pisemne oświadczenie).

5) Jeżeli osoba dorosła nie posiada dokumentu zgody rodziców, należy poprosić o numer telefonu wyżej wymienionych, aby zadzwonić i potwierdzić przebywanie dziecka w obiekcie z obcą osobą dorosłą za wiedzą i zgodą rodziców/opiekunów prawnych.

4. W przypadku oporu ze strony osoby dorosłej co do okazania dokumentu dziecka i/lub wskazania relacji należy wyjaśnić, że procedura służy zapewnieniu dzieciom korzystającym z pobytu w Talaria Resort & SPA bezpieczeństwa i została opracowana w porozumieniu z organizacjami pozarządowymi działającymi w tym przedmiocie.

5. Po wyjaśnieniu sprawy w sposób pozytywny należy podziękować za czas poświęcony na upewnienie się, że dziecko jest pod dobrą opieką i jeszcze raz podkreślić, że procedura ma na celu zapewnienie bezpieczeństwa dzieciom.

6. W przypadku gdy rozmowa nie rozwieje wątpliwości dotyczących podejrzenia wobec dorosłego i jego intencji skrzywdzenia dziecka, należy dyskretnie powiadomić przełożonego (o ile jest w tym czasie na terenie obiektu) lub managera innego działu. Aby nie wzbudzać podejrzeń, można np. powołać się na konieczność skorzystania ze sprzętów na tyłach recepcji, prosząc osobę dorosłą, aby poczekała wraz z dzieckiem w holu, restauracji lub innym miejscu.

7. Od momentu kiedy pojawiły się pierwsze wątpliwości, zarówno dziecko, jak i osoba dorosła powinni być pod stałą obserwacją personelu i nie zostawać sami.

8. Przełożony, który został powiadomiony o sytuacji, podejmuje decyzję o zawiadomieniu policji lub w razie wątpliwości przejmuje rozmowę z podejrzaną osobą dorosłą w celu uzyskania dalszych wyjaśnień.

9. 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.

10. W przypadku gdy świadkami nietypowych i/lub podejrzanych sytuacji są pracownicy innych działów obiektu, np. serwis sprzątający, pracownicy baru i restauracji, strefy relaksu i in., powinni oni o tym niezwłocznie zawiadomić przełożonego, który zadecyduje o podjęciu odpowiednich działań.

11. 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.

III. Zasady i procedury reagowania w przypadku uzasadnionego przypuszczenia, że dobro dziecka jest zagrożone oraz zawiadamiania o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego

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.

2. Uzasadnione podejrzenie krzywdzenia dziecka występuje wtedy, gdy:

a) dziecko ujawniło pracownikowi obiektu fakt krzywdzenia,

- b) informacje o krzywdzeniu dziecka przekazała bezpośredni świadek przemocy,
 - c) krzywdzenie dziecka zaobserwował pracownik,
 - d) 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 takiej sytuacji należy uniemożliwić dziecku oraz osobie podejrzewanej o krzywdzenie dziecka oddalenie się z obiektu.
4. W uzasadnionych przypadkach można dokonać obywatelskiego zatrzymania 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.
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.
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.
12. Po interwencji należy opisać zdarzenie w notatce służbowej.
13. Niezależnie od działań wskazanych w pkt 1, 3 - 7, w przypadku ujawnienia stosowania przemocy wobec dziecka, okoliczności wskazujących, iż dziecko jest zaniedbane, albo innych wskazujących, że jego dobro jest zagrożone, osoba reprezentująca Talaria Resort & SPA albo osoba przez nią upoważniona zawiadamia właściwy Sąd Opiekuńczy.

IV. Koordynator d.s. Standardów ochrony małoletnich

- 1. W Talaria Resort & SPA wyznaczony jest Koordynator d.s. Standardów ochrony małoletnich.
- 2. W sytuacji podejrzenia przemocy wobec małoletniego Koordynator d.s. Standardów ochrony małoletnich:
 - a) zbiera informacje o małoletnim w celu wstępnego zdiagnozowania jego sytuacji, w szczególności o tzw. czynnikach ryzyka, ponadto dane świadczące o przemocy lub wykluczające ją, kto jest sprawcą krzywdzenia i w jakiej relacji pozostaje z małoletnim, jak często i od jak dawna małoletni jest krzywdzony, informacje o zachowaniach pozostałych członków rodziny wobec małoletniego, relacjach jakie ma z osobą rodzica niekrzywdzącego, o osobach wspierających go, informacje o innych czynnikach towarzyszących przemocy - np. uzależnieniu od alkoholu rodziców,
 - b) przeprowadza we współpracy z innymi osobami zaangażowanymi w pomoc małoletniemu, ocenę zagrożenia przemocą,
 - c) współpracuje z osobą reprezentującą Talaria Resort & SPA w podejmowaniu interwencji,
 - d) gromadzi i przetrzymuje wszelką dokumentację,
 - e) prowadzi okresowe szkolenia pracowników w zakresie objętym Standardami,

f) monitoruje i konsultuje sytuację małoletniego poprzez kontakt z innymi pracownikami - dbając jednocześnie o zapewnienie poufności niewłaśczenie osób nie związanych z pracą nad konkretnym przypadkiem,

g) informuje rodziców lub innych opiekunów prawnych o podjętych działaniach na rzecz małoletniego.

V. Zasady przeglądu i aktualizacji standardów

1. Osoba reprezentująca Talaria Resort & SPA dokonuje oceny stopnia znajomości i poprawności stosowania „Standardów ochrony małoletnich” na bieżąco, w ramach sprawowanego nadzoru.

2. W przypadku zmian prawa, wymagającego ich wdrożenia w dokumencie nowelizacje są wprowadzane na tych samych zasadach, które obowiązywały przy wdrożeniu dokumentu.

3. W celu oceny funkcjonalności i przydatności dokumentu w Talaria Resort & SPA prowadzone są ewaluacje typu:

a) in-term (w trakcie posługiwania się i stosowania opracowania),

b) ex- post (po upływie dwóch lat od daty wdrożenia).

4. Ewaluację przeprowadza Koordynator ds. Standardów ochrony małoletnich.

Załączniki do procedury:

1. Przykłady sytuacji mogących budzić podejrzenia lub wskazywać na krzywdzenie dziecka.
2. Przykładowy schemat rozmowy z dorosłym i z dzieckiem podczas identyfikacji.

Załącznik nr 1: Przykłady sytuacji mogących budzić podejrzenia lub wskazywać na krzywdzenie dziecka

UWAGA! 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.

RECEPCJA.

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 albo kartą prepaid. 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 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 rejestracji dziecko wydaje się niespokojne, zestresowane czy zmuszone do przebywania w obiekcie z osobą dorosłą.	Dzieci sprzedające drobne przedmioty albo żebrzące pod obiektem.
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.

RESTAURACJA I BAR

Gość przychodzi do baru lub restauracji z dzieckiem, z którym nie był zameldowany w obiekcie.	Osoby z zewnątrz, niezameldowane w obiekcie, zdają się szukać klientów i coś im oferować (możliwe, że będą chciały pośredniczyć w przekazaniu kontaktów do dzieci).
Gość dopytuje się o usługi seksualne dla dorosłych, w tym z młodymi osobami (np. zasłyszana rozmowa w barze czy restauracji).	Nastolatki czekają przy stole albo w barze na osobę dorosłą, która je odbiera i nie wydaje się ich rodzicem czy opiekunem (możliwe, że jest to klient, sutener albo handlarz ludźmi).
Dzieci, które wydają się być bez opieki, proszą o jedzenie, napoje czy pieniądze.	Wymiana gotówki pomiędzy osobą dorosłą a dzieckiem (wymiana może budzić podejrzenie przekazywania wynagrodzenia za usługi).
Dzieci wydają się niespokojne, zdenerwowane i unikają kontaktu wzrokowego.	Podczas pobytu osoba dorosła i dziecko nie przychodzą do sali na śniadanie.
Osoba dorosła zachowuje się w sposób nacechowany seksualnie wobec dziecka – nie jest to naturalna i opiekuńcza relacja.	Dorosły podaje dziecku alkohol.

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.	Osoby dorosłe, które nie są gośćmi obiektu, przebywają w lobby, zdają się obserwować okolicę i kontaktują z gościem obiektu, który przyjechał z dzieckiem.
Zauważona duża 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. zostawione w widocznym miejscu.

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

Zasady ogólne

Celem rozmowy z małoletnim jest zebranie informacji potwierdzających (bądź niepotwierdzających) jego krzywdzenie, w tym postaci przemocy domowej, określających charakter i okoliczności zdarzeń, rolę i zachowanie innych osób w tym członków rodziny oraz zidentyfikowanie sprawcy.

Celem tej rozmowy jest też jednocześnie udzielenie małoletniemu wsparcia. Sposób prowadzenia rozmowy powinien oczywiście uwzględniać jego wiek i możliwości rozwojowe, ale również to czy sam ujawnił doświadczenie krzywdzenia, czy też podejrzenie zrodziło się w oparciu o inne przesłanki np. informacje osób trzecich czy zaobserwowane u małoletniego symptomy fizyczne i/lub behawioralne.

W pierwszym przypadku pracownik Talaria Resort & SPA, do którego zwrócił się małoletni musi pamiętać, że został uznany za tą osobę, u której można szukać wsparcia, której można zaufać. W drugim, nieodzowne jest zadbanie o zdobycie tego zaufania. Można porozmawiać na wstępie z małoletnim na tematy neutralne, ale dla niego istotne. Zapytać np. o zainteresowania, sukcesy, opinie na temat ważnych dla niego spraw.

Rozmowa musi być w miejscu bezpiecznym i cichym. Czas rozmowy jest czasem przeznaczonym tylko dla małoletniego. Nie ma tu miejsca na odbieranie telefonów, wychodzenie na chwilę w „pilnych sprawach”, okazywanie zniecierpliwienia. Małoletni musi widzieć i czuć, że teraz jest najważniejszy. Trzeba liczyć się z tym, że może być nieprzygotowany do zwierzeń, nieprzyjemnie zaskoczony sytuacją,

może starać się ukryć fakt krzywdzenia przez rodziców szczególnie, gdy sprawa będzie się wiązać z przemocą seksualną.

W początkowej fazie rozmowy trzeba zapewnić małego, że ma prawo czegoś nie wiedzieć, nie rozumieć pytania lub nie chce na nie odpowiedzieć. Taka informacja wzmocni jego poczucie bezpieczeństwa i zmniejszy prawdopodobieństwo, że starając się spełnić oczekiwania rozmówcy będzie mówiło nieprawdę.

Zasadą jest używanie w rozmowie z prostego, zrozumiałego języka (zdania pojedyncze, bez podwójnych przeczeń, trudnych wyrazów itd.). Stawiane pytania powinny mieć otwarty charakter, umożliwiając małowletniemu opowiadanie własnymi słowami o tym co mu się przytrafiło.

Nie można zadawać pytań sugerujących. Powinno się także unikać pytań zaczynających się od słów: dlaczego? po co? mogących wywołać w małowletnim poczucie winy. Podczas swojej wypowiedzi małowletni cały czas powinien mieć świadomość, że jest uważnie słuchany. Pracownik poradni powinien używać świadczących o tym sygnałów. Mogą mieć one charakter niewerbalny (gesty, mimika) jak również werbalny.

Podczas rozmowy z małowletnim pracownik Talaria Resort & SPA będzie musiał poradzić sobie z własnymi negatywnymi emocjami: lękiem, złością, poczuciem bezradności. Z obawą przed dodatkowym skrzywdzeniem dziecka podczas rozmowy i przed mieszaniem się w „nie swoje sprawy”. będzie musiał poradzić sobie z własnymi negatywnymi emocjami: lękiem, złością, poczuciem bezradności. Z obawą przed dodatkowym skrzywdzeniem dziecka podczas rozmowy i przed mieszaniem się w „nie swoje sprawy”.

Dodatkowe wskazówki, którymi warto się kierować rozmawiając z małowletnim co do którego istnieje podejrzenie, że jest krzywdzone:

Trzeba zachować spokój.

Nie można okazywać złości, zszokowania czy zakłopotania tym co dziecko mówi.

Trzeba też powstrzymać się od wypowiadania negatywnych sądów o „agresorze”.

Pracownik Talaria Resort & SPA nie jest śledczym. W rozmowie, którą prowadzi nie chodzi zbieranie dowodów, ustalanie szczegółów i niepodważalnych faktów. Jeżeli sprawa okaże się poważna ustali je sędzia i psycholog specjalista.

Trzeba starać się oszczędzić dziecku traumy związanej z koniecznością kilkakrotnego powtarzania bolesnych szczegółów.

Należy pozwolić dziecku ujawnić to, na co jest gotowe.

Nie wolno pospieszać dziecka, trzeba dostosować się do jego tempa relacjonowania wydarzeń.

Należy je upewnić, że dobrze robi ujawniając krzywdy, których doznało, pochwalić je za to, zapewnić, że to co się stało nie jest jego winą, że nie ponosi również odpowiedzialności za to, że nie powiedziało o tym, co mu się przydarzyło od razu.

Należy przejawiać zaufanie i wiarę w to, co mówi i przyjmować to bez osądzania.

Nie należy dramatyzować, tworzyć atmosfery sensacji, wyjątkowości wydarzeń, ale jednocześnie nie należy udawać przed dzieckiem, że wszystko jest w porządku.

Dziecko powinno odczuć, że to o czym opowiada nie powinno mieć miejsca.

Nie wolno zaprzeczać lub bagatelizować jego uczuć.

Trzeba w tych uczuciach mu towarzyszyć. Wyrazić wprost, że się je widzi i rozumie. Nie mają w tym momencie większego sensu stwierdzenia typu wszystko będzie dobrze, nie płacz, nie przejmuj się. Można jednak starać się mu wytłumaczyć, że są dzieci mające podobne problemy, z którymi czują się tak samo, że różne trudności, które przeżywa, np. ból fizyczny, koszmary nocne, złe samopoczucie itp., miną.

Nie można obiecywać dziecku zachowania rozmowy w tajemnicy. Spełnienie obietnicy uniemożliwiłoby podjęcie jakiegokolwiek interwencji

Nie można składać innych pochopnych obietnic. Nie ma pewności, jak dalej potoczą się losy dziecka. Nie wiadomo czy sprawca od razu zostanie odizolowany od niego, jak zareaguje jego rodzina, czy nikt inny już go nie skrzywdzi.

Na koniec spotkania trzeba wyraźnie powiedzieć dziecku, że mu się wierzy i poinformować je, co dalej będzie się działo, z kim będą przeprowadzone rozmowy, aby spróbować mu pomóc.

Rozmowę trzeba spróbować zakończyć jakąś pozytywną uwagą.

Przykładowa rozmowa z dzieckiem:

- Jak się nazywasz, ile masz lat? Gdzie mieszkasz?
- Kim jest osoba, z którą przyszedłeś/przebywasz/podróżujesz?
- Czy znacie się dobrze z tym Panem/Panią?
- Gdzie są twoi rodzice? Chcielibyśmy się z nimi skontaktować - czy masz do nich numer telefonu?

Podczas rozmowy z osobą dorosłą należy zachować spokój, być uprzejmym i cierpliwym. Na początku rozmowy warto poinformować osobę dorosłą, że w obiekcie 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 sprawcą.

Przykład rozmowy z dorosłym gościem:

«W naszym obiekcie obowiązują procedury ochrony dzieci, w związku z tym, w momencie rejestracji prosimy o przedstawienie dokumentów tożsamości wszystkich osób będących gośćmi. Czy dziecko ma przy sobie dokument tożsamości?» (legitymacja, 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:

- Jak nazywa się dziecko, ile ma lat?
- 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?
- Czy ma Pan/Pani zaświadczenie od opiekunów dziecka, że przebywa ono pod Pana/Pani opieką?
- Czy ma Pan/Pani telefon do opiekunów dziecka, żebyśmy mogli to potwierdzić?
- W jakim celu podróżuje Pan/Pani z dzieckiem?

Jeżeli dorosły odpowiada za dziecko, informujemy, że chcemy porozmawiać z dzieckiem. Jeżeli dorosły utrudnia kontakt z dzieckiem, możemy podkreślić, że w sytuacji, kiedy niemożliwe jest ustalenie tożsamości dziecka, będziemy musieli zawiadomić policję.