



STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNICH

Cristal SPA

ul. Wyzwolenia 13
78-131 Dźwirzyno



Spis treści

I.	Wstęp.....	3
II.	Zasady zapewniające bezpieczne relacje między Personelem a Dzieckiem. Zachowania niedozwolone wobec małych dzieci.....	3
1.	Zachowania i praktyki oczekiwane od Pracowników.	3
2.	Zachowania i praktyki niedopuszczalne wobec Małych Dzieci ze strony Pracowników.	4
III.	Zasady i procedury identyfikacji Małego Dziecka 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.	Recepcja.	5
2.	Służba pięt.	6
3.	Restauracja.	6
4.	Ochrona.	7
5.	Dział techniczny.	7
V.	Procedura w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka.	7
VI.	Procedura w przypadku stwierdzenia stosowania innych form przemocy wobec dziecka przez rodzica opiekuna prawnego lub inną osobę dorosłą.	8
VII.	Wytyczne w zakresie uwzględniającym sytuację małych dzieci ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi w tym z niepełnosprawnościami.	8
VIII.	Procedury i osoby odpowiedzialne za składanie zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małego dziecka.	9
IX.	Zakres kompetencji osoby odpowiedzialnej za przygotowanie personelu obiektu do stosowania standardów.	9
X.	Słowniczek.	9
Załącznik nr 1.	Karta pobytu dla gości hotelowych- uwzględnienie niezbędnych danych jakie należy uzyskać od osób przebywających w obiekcie z małymi dziećmi a będących jego Opiekunami Prawnymi.	11
Załącznik nr 2.	Przykładowy schemat rozmowy z dorosłym i z dzieckiem podczas identyfikacji.	13
Załącznik nr 3.	Oświadczenie dla osób nie będących opiekunami prawnymi małego dziecka i niemających pisemnej zgody opiekunów prawnych na pobyt dziecka.	14
Załącznik nr 4.	Jak rozmawiać z dzieckiem pokrzywdzonym przestępstwem – wskazówki dla pracowników obiektu.	16
Załącznik nr 5.	Sposoby reagowania na krzywdzące zachowania rodzica/opiekuna/innej osoby dorosłej wobec dziecka.	17

I. Wstęp

Standardy Ochrony Małoletnich to dokument opisujący procedury ochrony małoletnich stosowany w placówce, które mają chronić dzieci przed różnymi formami przemocy. SOM stanowi zbiór zasad i procedur postępowania w sytuacjach zagrożenia bezpieczeństwa małoletnich. SOM to także zbiór zasad mający na celu edukację personelu i rodziców a także samych małoletnich.

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 pensjonat Cristal SPA przyjmuje niniejszy dokument jako wzór standardów, zasad i procedur w przypadku podejrzenia, że Dziecku, które przebywa w pensjonacie Cristal SPA dzieje się krzywda oraz zapobiegania takim zagrożeniom.

Szczególnie ważna jest „identyfikacja relacji” między dziećmi a dorosłymi przebywającymi w sanatorium, co oznacza, że hotelarze są zobowiązani do weryfikacji, czy dorosły gość jest prawnym opiekunem małoletniego. W praktyce oznacza to, że personel sanatorium 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 i/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 utrwać 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 nieprzyzwoity 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 Receptji podejmuje wszelkie możliwe kroki zmierzające do przeprowadzenia identyfikacji dziecka i jego/jej relacji w stosunku do osoby, z którą przebywa w obiekcie.¹

- a. poprosić o dokument tożsamość dziecka lub inny dokument potwierdzający, że osoba dorosła ma prawo do sprawowania opieki nad dzieckiem w obiekcie, Może to być: dowód osobisty, legitymacja szkolna, aplikacja M Obywatel, Internetowe Konto Pacjenta, orzeczenie sądu. 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**.

¹ W obiekcie w widocznym miejscu znajdują się 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.

² Wzór komunikatu, jest publikowany na stronie www.cristal-spa.eu oraz w stopce mailowej i wysyłany do gości wraz z potwierdzeniem rezerwacji. Treść komunikatu: W związku z przestrzeganiem Standardów Ochrony Małoletnich, prosimy o posiadanie osób przebywających w obiekcie z dzieckiem dokumentu, który wykaże, że jest on osobą dorosłą mającą prawo do sprawowania opieki nad dzieckiem (np. dokument tożsamości dziecka, legitymacja szkolna lub zgodę rodzica na podróżowanie danej osoby z dzieckiem podpisaną 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).

- b. w przypadku braku dokumentu tożsamości małoletniego należy poprosić o wypełnienie zapisu na Karcie Pobytu i podanie danych dziecka (imię, nazwisko, numer PESEL)³ i wskazanie na wiążące relacje z dzieckiem.
- c. jeżeli osoba dorosła nie jest rodzicem lub opiekunem prawnym dziecka, ma jego dokument tożsamości należy zapytać, czy posiada dokument świadczący o zgodzie rodziców na wspólny wyjazd osoby dorosłej z dzieckiem (np. pisemne oświadczenie rodziców, orzeczenie sądowe, zgoda notarialna):
 - jeżeli osoba dorosła posiada dokument zgody rodziców na karcie pobytu określa relacje z małoletnim a recepcjonista kseruje dokument zgody i załącza do karty pobytu gościa.
 - jeżeli osoba dorosła nie posiada dokumentu tożsamości małoletniego oraz dokumentu świadczącego o zgodzie rodziców na wspólny wyjazd osoby dorosłej z dzieckiem (np. pisemne oświadczenie rodziców, orzeczenie sądowe, zgoda notarialna) na karcie pobytu określa relacje z małoletnim i prosimy o wypełnienie stosownego oświadczenia zgodnie ze wzorem w **załączniku nr 3**.
- d. jeżeli Gość jednak odmówi podania jakichkolwiek danych dziecka, wskazania relacji oraz potwierdzenia, iż może sprawować opiekę nad małoletnim recepcjonista wypełnia notatkę: załącznik nr 3.
- e. 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.
- f. 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).
- g. 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.
- h. 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.

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 dłuższy okres a wymeldowuje się po krótkim czasie.
- Gość przywozi ze sobą gadżety czy przedmioty, które mogą być przekazywane dzieciom jako prezenty.

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.

- 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 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, sutener 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 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.

3. Restauracja.

- Dzieci wydają się niespokojne, zdenerwowane i unikają kontaktu wzrokowego. Podczas pobytu osoba dorosła i dziecko nie przychodzi 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.

5. 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 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 Pracowników w osobnym pomieszczeniu z dala od widoku innych gości,

⁴ Art. 243. Ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks postępowania karnego (tj. 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 udaremnienia dokonanie czynu zabronionego. Do podjęcia czynności zatrzymania wystarczy dostrzeżenie samej tylko strony przedmiotowej przestępstwa. K. Dudka [w:] M. Janicz, C. Kulesza, J. Matras, H. Paluszkiewicz, B. Skowron, K. Dudka, Kodeks postępowania karnego. Komentarz, wyd. 11, 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

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 4.
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.
8. Po interwencji należy spisać notatkę ze zdarzenia i przekazać przełożonemu oraz Koordynatorowi ds. SOM w obiekcie.

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 zaniedbanie zastosowanej wobec dziecka (np. klapsy, szarpanie, krzyk, poniżanie i inne wymienione w Formach przemocy wobec dziecka patrz słowniczek) powinien stanowczo zareagować i starć się przerwać krzywdzenie. Przykładowe formy i sposoby reagowania na krzywdzące zachowania rodzica/opiekuna/ innej osoby dorosłej wobec dziecka znajdują się w **załączniku nr 5**,
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.

VII. Wytyczne w zakresie uwzględniającym sytuację małoletnich ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi w tym z niepełnosprawnościami.

1. Każdego małoletniego należy traktować z należyтым szacunkiem, nie dyskryminować ze względu na jakiegokolwiek cechy, w tym potrzeby specjalne, niepełnosprawności, rasę, płeć, religię, kolor skóry, narodowość, orientację seksualną.
2. Eliminować bariery utrudniające osobom małoletnim z niepełnosprawnościami samodzielne funkcjonowanie w tym bariery informacyjno-komunikacyjne oraz cyfrowe i architektoniczne.

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.

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

3. Każda pomoc świadczona małoletniemu ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, w tym z niepełnosprawnościami musi następować w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa i uwzględniać najlepszy interes małoletniego.⁶

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

1. W pierwszej kolejności należy ustalić istotne informacje odnośnie zdarzenia.
2. W przypadku zaistnienia podejrzenia o popełnionym czynie zabronionym należy określić jego charakter, osoby pokrzywdzone, sprawców a także ewentualnych świadków.
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:

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

IX. 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 pensjonacie Cristal SPA, ul. Wyzwolenia 13, 78-131 Dźwirzyno.
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.

X. 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.

⁶ Małoletni ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, w tym z niepełnosprawnościami, mogą mieć swoje bardzo specyficzne sposoby regulowania emocji tym wyciszania się i uspokajania. Dlatego ważne jest rozpoznanie, czy są to strategie regulacji zewnętrznej (wymagającej działania opiekuna-przytulenie, uspokojenie czy strategie samoregulujące-pasywne(wycofanie) lub aktywne (od ssania kciuka, zamykanie oczu, wzmożony ruch, płacz, krzyk).

- **Przemoc psychiczna** wobec dziecka to przewlekła, nie fizyczna, szkodliwa interakcja pomiędzy dzieckiem a opiekunem, obejmująca zarówno działania, jak i zaniechania. Zaliczamy do niej m.in.: wyzwiska 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 włącznie 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 norami 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. Przesłpstwo 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 kodeku 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 niepoczytalności 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 a będących jego Opiekunami Prawnymi.

Cristal SPA
Karta pobytu
Aufenthaltskarte

Data przyjazdu Check-in-Datum	Data przyjazdu Check-Out-Datum	Nr pokoju Zimmernummer	Ilość osób (włącznie z dziećmi) Anzahl der Personen pro Zimmer (inkl. Kinder)
--	---	---	---

Nazwisko Name
Imię Vorname
Adres Adresse
Numer telefonu Telefonnummer
Adres E-Mail E-Mail
Numer dokumentu tożsamości / paszportu Personalausweisnummer / Reisepassnummer
Numer rejestracyjny samochodu Autonummer
„Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Budex s. j. w Gryficach, ul. Nieładzka 5, 72-300 Gryfice.”
Wyrażam zgodę „Cristal SPA” na: <input type="checkbox"/> TAK / <input type="checkbox"/> NIE przetwarzanie moich danych osobowych w celu objęcia mnie stałym gościem. Mam świadomość, że wyrażona przeze mnie zgoda może być w każdym momencie odwołana. <input type="checkbox"/> TAK / <input type="checkbox"/> NIE wykorzystywanie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących (e-mail, sms) dla celów marketingu bezpośredniego oraz przesyłania informacji handlowych.
Inspektor Ochrony Danych – numer telefonu: 600 301 906
Oświadczam, że przepisy regulaminu pensjonatu Cristal SPA są mi znane. Zobowiązuję się przestrzegać zawartych w regulaminie postanowień. Regulamin hotelu dostępny jest przez całą dobę w Recepcji i na stronie internetowej www.cristal-spa.eu . Pensjonat „Cristal SPA”, ul. Wyzwolenia 13, 78-131 Dźwirzyno, PHU BUDEX Adamowicz, Dąbrowski, Siemaszko sp. j. ul. Nieładzka 5, 72-300 Gryfice
Oświadczam, że przebywam w obiekcie z osobą małoletnią (imię i nazwisko), relacja (stopień pokrewieństwa)
..... Podpis Gościa / Unterschrift des Gastes

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 pensjonacie „Cristal SPA” obowiązują procedury ochrony dzieci, w związku z tym, w momencie rejestracji prosimy o przedstawienie dokumentów tożsamości dzieci. Czy małe/leci 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:

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:

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?

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

Oświadczenie:

Dane małoletniego/dziecka:

Imię i nazwisko małoletniego

PESEL

Adres zamieszkania

Dane gościa:

Imię i nazwisko

PESEL

Relacja (syn, córka, wnuk, wnuczka)

Nie jestem rodzicem ani opiekunem prawnym małoletniego, ale oświadczam, iż rodzice/ opiekunowie prawni wyrazili zgodę na opiekę nad dzieckiem podczas pobytu w obiekcie.

Podpis gościa

.....

NOTATKA SŁUŻBOWA RECEPCJI PENSJONATU „CRISTAL SPA”:

..... (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 4. Jak rozmawiać z dzieckiem pokrzywdzonym przestępstwem – wskazówki dla pracowników obiektu.

Jeżeli w pensjonacie „Cristal SPA” w Dźwirzynie 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 zdezorientowania 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 doświadczony wykorzystaniem seksualnym 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 2 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 5. 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 niewystarczającą 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.

NAWIAŹ 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 w pensjonacie „Cristal SPA” i nadzorujące w/w proces:

- Dyrektor, Koordynator ds. SOM – Janusz Dąbrowski