

POLITYKA OCHRONY DZIECI W HOTELU LOGOS

Preambuła

Mając na uwadze obowiązek prawny wynikający z zapisów ustawy z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich oraz treść wytycznych Organizacji Narodów Zjednoczonych w zakresie biznesu i praw człowieka, uznając istotną rolę biznesu w zapewnieniu poszanowania praw dzieci, Hotel Logos przyjmuje do stosowania Politykę ochrony dzieci (zwaną również dalej: Polityką).

Niniejszy dokument stanowi zbiór zasad i procedur stosowanych, w przypadku podejrzenia, że dziecku, które przebywa w Hotelu Logos, dzieje się krzywda oraz zapobiegania takim zagrożeniom, z uwzględnieniem sytuacji dzieci niepełnosprawnych oraz dzieci ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi.

Polityka ochrony dzieci w Hotelu Logos jest realizowana w oparciu o niżej wymienione zasady:

1. Hotel Logos prowadzi swoją działalność operacyjną z poszanowaniem praw dzieci, jako osób szczególnie wrażliwych na krzywdzenie.
2. Hotel Logos uznaje swoją rolę w prowadzeniu biznesu społecznie odpowiedzialnego i promowaniu pożądanych postaw społecznych. Hotel Logos w szczególności podkreśla istotność prawnego i społecznego obowiązku zawiadomiania organów ścigania o każdym przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę dzieci i zobowiązuje się szkolić swój personel w tym zakresie.
3. Naczelną zasadą wszystkich działań podejmowanych przez pracowników mających kontakt z dziećmi znajdującymi się na terenie Hotelu Logos jest traktowanie dziecka z szacunkiem i uwzględnianie jego godności i potrzeb.

Słowniczek:

Na potrzeby tego dokumentu zostało doprecyzowane znaczenie poniższych pojęć:

1. **Obiekty turystyczne** – obiekty hotelarskie oraz inne obiekty, w których są świadczone usługi hotelarskie określone w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych.

2. **Dziecko/małoletni** - na potrzeby niniejszej Polityki przyjmuje się, że dzieckiem, jest każda osoba, która nie ukończyła 18 roku życia.
3. **Opiekun dziecka** – przedstawiciel ustawowy dziecka: rodzic albo opiekun; rodzic zastępczy; opiekun tymczasowy (czyli osoba upoważniona do reprezentowania małoletniego obywatela Ukrainy, który przebywa na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej bez opieki osób dorosłych).
4. **Obca osoba dorosła** - to każda osoba powyżej 18 roku życia, która nie jest dla dziecka jego rodzicem lub opiekunem prawnym.
5. **Krzywdzenie dziecka** - należy rozumieć jako zachowanie, które może stanowić popełnienie czynu zabronionego na szkodę dziecka przez jakąkolwiek osobę, w tym członka personelu obiektu turystycznego, lub zagrożenie dobra dziecka, w tym jego zaniedbywanie; każde zamierzone lub niezamierzone działanie/zaniechanie jednostki, instytucji lub społeczeństwa jako całości i każdy rezultat takiego działania lub bezczynności, które naruszają prawa, swobody i dobra osobiste dzieci i/lub zakłócają ich optymalny rozwój.
6. **Formy przemocy wobec dziecka:**
 - **Przemoc fizyczna** wobec dziecka to przemoc, w wyniku której dziecko doznaje faktycznej fizycznej krzywdy lub jest nią potencjalnie zagrożone. Krzywda ta następuje w wyniku działania bądź zaniechania działania ze strony rodzica lub innej osoby odpowiedzialnej za dziecko, lub której dziecko ufa, bądź która ma nad nim władzę. Przemoc fizyczna wobec dziecka może być czynnością powtarzalną lub jednorazową.
 - **Przemoc psychiczna** wobec dziecka to przewlekła, нефizyczna, szkodliwa interakcja pomiędzy dzieckiem a opiekunem, obejmująca zarówno działania, jak i zaniechania. Zaliczamy do niej m.in.: niedostępność emocjonalną, zaniedbywanie emocjonalne, relację z dzieckiem opartą na wrogości, obwinianiu, oczernianiu, odrzucaniu, nieodpowiednie rozwojowo lub niekonsekwentne interakcje z dzieckiem, niedostrzeżenie lub nieuznanie indywidualności dziecka i granic psychicznych pomiędzy rodzicem a dzieckiem.
 - **Wykorzystywanie seksualne dziecka** to włączanie dziecka w aktywność seksualną, której nie jest ono w stanie w pełni zrozumieć i udzielić na nią

świadomej zgody i/lub na którą nie jest dojrzałe rozwojowo i nie może zgodzić się w ważny prawnie sposób i/lub która jest niezgodna z normami prawnymi lub obyczajowymi danego społeczeństwa. Z wykorzystaniem seksualnym mamy do czynienia, gdy taka aktywność wystąpi między dzieckiem a dorosłym lub dzieckiem a innym dzieckiem, jeśli te osoby ze względu na wiek bądź stopień rozwoju pozostają w relacji opieki, zależności, władzy. Wykorzystanie seksualne może przyjąć również formę **wyzyskiwania seksualnego**, czyli jakiegokolwiek faktycznego lub usiłowanego nadużycia pozycji podatności na zagrożenia, przewagi sił, lub zaufania, w celach seksualnych, w tym, ale nie wyłącznie, czerpanie zysków finansowych, społecznych lub politycznych z seksualnego wykorzystywania innej osoby. Szczególne zagrożenie wyzyskiwaniem seksualnym zachodzi w czasie kryzysów humanitarnych. Zagrożenie wyzyskiwaniem istnieje zarówno wobec dzieci jak i ich opiekunów (definicja za Biuletynem ONZ ST/SGB/2003/13).

- **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.

7. **Przestępstwo na szkodę dziecka** – na szkodę dzieci mogą być popełnione wszystkie przestępstwa, jakie mogą być popełnione przeciwko osobom dorosłym, a dodatkowo przestępstwa, które mogą być popełnione wyłącznie przeciwko dzieciom (np. Wykorzystywanie seksualne z art. 200 kodeksu karnego). Z uwagi na specyfikę obiektów zakwaterowania, 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).

8. **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.).
9. **Pracownik** to osoba zatrudniona na umowę o pracę lub świadcząca pracę na podstawie zbliżonej umowy (np. zlecenie, B2B, umowa o dzieło), a także stażysta, praktykant, wolontariusz itp.
10. **Pracownikiem zatrudnionym do pracy z dziećmi** jest każda osoba wykonująca zadania bądź delegowana do wykonywania zadań związanych z wychowaniem, edukacją, wypoczynkiem, leczeniem, świadczeniem porad psychologicznych, rozwojem duchowym, uprawianiem sportu lub realizacją innych zainteresowań przez małoletnich, lub z opieką nad nimi.
11. **Przedsiębiorca– Związek Nauczycielstwa Polskiego ZG** - Hotel LOGOS Filia OUPiS ul. Wybrzeże Kościuszkowskie 31/33, 00-379 Warszawa zarządzająca danym Hotelem Logos, odpowiedzialna za właściwe jego funkcjonowanie pod względem formalnym.
12. **Hotel Logos**- obiekt prowadzony przez Przedsiębiorcę
13. **Osoba odpowiedzialna**- osoba wdrażająca Politykę ochrony dzieci w Hotelu Logos, odpowiedzialna za przygotowanie personelu Hotelu Logos do stosowania Polityki, zasady przygotowania tego personelu do ich stosowania oraz sposób dokumentowania tej czynności.

ROZDZIAŁ I.

Zasady zapewniające bezpieczne relacje między personelem Hotelu Logos a małoletnim

Zasady ogólne

1. Hotel Logos zobowiązuje się dołożyć starań, aby szkolić swoich pracowników na temat prawidłowych relacji z małoletnimi, w tym również na temat okoliczności wskazujących, że dziecko przebywające w obiekcie może być krzywdzone oraz w zakresie sposobów szybkiego i odpowiedniego reagowania na takie sytuacje. Hotel Logos może realizować ww. edukację poprzez różne formy szkolenia np.: szkolenia zewnętrzne, wewnętrzne, e-learning, materiały

edukacyjne wypracowane przez hotel i dostępne dla pracowników, materiały edukacyjne dostępne bezpłatnie, wypracowane przez inne organizacje.

2. Każdy pracownik, przed dopuszczeniem do pracy, jest zapoznawany z Polityką ochrony dzieci, co zostaje przez niego potwierdzone złożeniem oświadczenia i zobowiązaniem do przestrzegania zasad i procedur zawartych w tym dokumencie.

3. Każdy pracownik, przed dopuszczeniem do pracy, jest zobowiązany do podpisania oświadczeń o niekaralności w zakresie przestępstw określonych w rozdziałach 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) i co zostaje dodane do jego akt pracowniczych.

4. Hotel Logos zobowiązuje się do uwzględnienia sytuacji dzieci z niepełnosprawnościami oraz dzieci ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, dostosowując wytyczne z **Załącznika nr 15**, do specyfiki i zakresu działania obiektu.

Zatrudnianie osób do pracy z dziećmi

1. Hotel Logos zatrudnia jedynie osoby, które w przeszłości nie skrzywdziły żadnego dziecka.

2. W przypadku wyodrębniania stanowisk pracy lub delegowania pracownika do czynności bezpośrednio związanych z pracą z dziećmi, Hotel Logos przeprowadzi odpowiednią weryfikację tych osób, która polega na:

a. weryfikacji w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym, dotyczy to również pracowników niepełnoletnich, czyli poniżej 18 roku życia. Sprawdzenie osoby w Rejestrze odbywa się poprzez wydruk wyników wyszukiwania osoby w Rejestrze z dostępem ograniczonym, który następnie wkładany jest do akt osobowych osoby sprawdzanej.

b. Dostarczeniu przez pracownika informacji z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie przestępstw określonych w rozdziałach 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.

- c. Jeżeli osoba zatrudniana/delegowana posiada obywatelstwo inne niż polskie wówczas powinna przedłożyć również informację z rejestru karnego tego państwa, którego jest obywatelem, uzyskiwaną do celów działalności zawodowej lub wolontariackiej związanej z kontaktami z dziećmi, bądź informację z rejestru karnego, jeżeli prawo tego państwa nie przewiduje wydawania informacji dla w/w celów.
 - d. Od osoby zatrudnianej/delegowanej należy również pobrać oświadczenie o państwie/ach zamieszkiwania w ciągu ostatnich 20 lat, innych niż Rzeczypospolita Polska i państwo obywatelstwa, złożone pod rygorem odpowiedzialności karnej.
 - e. Jeżeli prawo państwa, z którego ma być przedłożona informacja o niekaralności nie przewiduje wydawania takiej informacji lub nie prowadzi rejestru karnego, wówczas osoba zatrudniana/delegowana składa pod rygorem odpowiedzialności karnej oświadczenie o tym fakcie.
 - f. Pod oświadczeniami składanymi pod rygorem odpowiedzialności karnej składa się oświadczenie o następującej treści: „Jestem świadomy/a odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.” Oświadczenie to zastępuje pouczenie organu o odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.
3. W przypadku korzystania z usług podmiotów zewnętrznych Hotel Logos zawiera w umowie z tym podmiotem stosowny zapis, który umożliwi egzekwowanie przez Hotel Logos odpowiedniego standardu w zakresie sprawdzania pracowników przez tenże podmiot pod kątem ich bezpieczeństwa dla dzieci. Zapis umożliwi Hotelowi Logos kontrolę spełnienia obowiązku pod rygorem natychmiastowego wypowiedzenia umowy oraz kary umownej lub innych sankcji związanych z niespełnieniem warunków umowy w tym zakresie.

Stosowanie Polityki ochrony dzieci w Hotelu Logos i Osoba odpowiedzialna

1. Nadzór nad stosowaniem Polityki ochrony dzieci prowadzi Przedsiębiorca.
2. Hotel Logos wyznacza osobę odpowiedzialną, której obowiązki zostały szczegółowo poniżej opisane.

3. Dane Osoby odpowiedzialnej są dostępne w Recepcji, u Kierownika Działu Hotelowego, u Inspektora ds. Służby Pięter i w Sekretariacie.
4. Do obowiązków Osoby odpowiedzialnej należy m.in.:
 - a. prowadzenie procedury, w sytuacji, kiedy doszło do skrzywdzenia dziecka przez pracownika obiektu lub inną osobę dorosłą, która nie jest bezpośrednio zatrudniona przez Hotel Logos lecz przez podmiot trzeci.
 - b. monitorowanie i aktualizacja Polityki ochrony dzieci oraz ich dostępność zarówno wśród pracowników jak i innych podmiotów współpracujących z obiektem oraz gości,
 - c. organizowanie i dokumentowanie procesu edukacji pracowników w zakresie rozpoznawania symptomów, że przebywające w obiekcie dziecko może być krzywdzone oraz sposobów szybkiego i odpowiedniego reagowania na takie sytuacje, zgodnie z procedurami przyjętymi przez obiekt,
 - d. zapoznavanie pracowników z treścią Polityki i monitorowanie jej stosowania.
5. Każda interwencja lub zgłoszone zdarzenie związane z krzywdzeniem dziecka na terenie Hotelu Logos są odnotowywane w Dzienniku Zdarzeń, który jest stworzony do tego celu i znajduje się w Recepcji Hotelu.
6. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że doszło do popełnienia przestępstwa, konieczne jest zabezpieczenie dowodów, w tym nagrań z monitoringu i przekazanie ich na wniosek służb w formie kopii listem poleconym lub osobiście prokuratorowi lub policji.
7. Niedopuszczalne jest stosowanie przez pracowników i inne osoby dorosłe wobec dziecka przemocy w jakiegokolwiek formie.
8. W sytuacji, gdy ktokolwiek dostrzeże jedno lub więcej z poniżej wskazanych zachowań i/lub sytuacji ze strony innych dorosłych lub dzieci, zawsze należy poinformować o tym Osobę odpowiedzialną lub jej zastępcę lub bezpośredniego przełożonego.
9. W szczególności należy zwrócić na poniższe zachowania:
 - a. Pracownik powinien:
 - W komunikacji z dzieckiem zachowywać cierpliwość i szacunek;

- Słuchać uważnie dziecka i udzielać mu odpowiedzi adekwatnych do jego wieku i danej sytuacji. Komunikując się z dzieckiem starać się, by twarz była na poziomie twarzy dziecka;
- Zapewnić dziecko, że jeśli czuje się niekomfortowo z jakąś sytuacją może o tym powiedzieć pracownikowi lub innej wskazanej osobie i uzyskać pomoc;
- Poinformować dziecko, gdzie w Hotelu Logos znajduje się Polityka ochrony dzieci w wersji dla niego zrozumiałej. Zapewnić, że jeśli będzie miało pytania może się zgłosić do pracownika lub innej wyznaczonej osoby;
- Przestrzegać równego traktowania dzieci bez względu na ich płeć, orientację seksualną, sprawność/niepełnosprawność, status społeczny, etniczny, kulturowy, religijny i światopogląd;
- Zadbać o bezpieczną przestrzeń. Jeśli w obszarze, w którym pracuje przebywają dzieci, upewnić się, że sprzęt i wyposażenie są używane w sposób zgodny z przeznaczeniem, a otoczenie jest bezpieczne (zwrócić uwagę na zabezpieczenia okien i schodów, ograniczony dostęp do ruchliwych dróg, otwartej wody itd.);
- Jeśli widzi dziecko/dzieci pozostawione bez opieki, a sytuacja może wskazywać na zagrożenie bezpieczeństwa dziecka, podjąć działania, aby odnaleźć rodzica/opiekuna.

b. Pracownik nie może:

- krzyczeć, zawstydząć, upokarzać, lekceważyć i obrażać dziecka;
- bić, szturchać, popychać ani w jakikolwiek sposób naruszać integralności fizycznej dziecka, chyba, że występuje zagrożenie zdrowia lub życia dziecka;
- nawiązywać z dzieckiem jakichkolwiek relacji romantycznych lub seksualnych ani składać mu nieodpowiednich propozycji. Obejmuje to także seksualne komentarze, żarty, gesty oraz udostępnianie dzieciom treści erotycznych i pornograficznych bez względu na ich formę;

- utrzymywać wizerunek 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;
- 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;
- proponować dziecku alkoholu, wyrobów tytoniowych ani nielegalnych substancji;
- dotykać dziecka, jeśli ono tego nie chce ani w sposób, który może być uznany za nieprzyzwoity lub niestosowny.

ROZDZIAŁ II.

Zasady i procedury identyfikacji małoletniego przebywającego w Hotelu Logos i jego relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa w tym obiekcie

1. W Hotelu Logos jedną z form skutecznego zapobiegania krzywdzeniu dzieci jest ustalenie tożsamości dziecka przebywającego w obiekcie i jego relację w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa w obiekcie. Pracownik recepcji podejmuje wszelkie możliwe kroki zmierzające do przeprowadzenia identyfikacji dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, która towarzyszy dziecku.
2. Aby dokonać identyfikacji dziecka i jego relacji w stosunku do osoby, z którą przebywa w obiekcie, należy:
 - a. poprosić o dokument tożsamości dziecka lub inny dokument potwierdzający, że osoba dorosła ma prawo do sprawowania opieki nad dzieckiem. [Przykładowe dokumenty mogące posłużyć identyfikacji to: dowód osobisty, legitymacja szkolna, aplikacja MObywatel, Internetowe Konto Pacjenta, orzeczenie sądu]

- b. W przypadku braku dokumentu tożsamości lub odmowy jego okazania należy:
 - i. poprosić o podanie danych dziecka (np. imię, nazwisko, adres, datę urodzenia, PESEL) oraz zanotować je w odpowiednim miejscu;
 - ii. zapytać o relację osobę dorosłą oraz dziecko.
 - iii. poprosić ją o wypełnienie stosownego oświadczenia, zgodnie ze wzorem przygotowanym przez Hotel Logos;
- c. W przypadku, gdy osoba dorosła nie jest opiekunem prawnym dziecka, należy dodatkowo (poza obowiązkami z punktu a lub b):
 - i. poprosić o okazanie dokumentu np. zgody rodzica na podróżowanie danej osoby z dzieckiem sporządzonej w formie pisemnej z podpisem urzędowo poświadczonym przez notariusza lub zgody podpisanej 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;
 - ii. poprosić o wypełnienie oświadczenia, iż rodzice/opiekunowie prawni wyrazili zgodę na opiekę nad dzieckiem.
- 3. W przypadku odmowy ze strony osoby dorosłej okazania dokumentu dziecka i/lub wskazania relacji i/lub wypełnienia oświadczenia należy podjąć następujące kroki:
 - a. Wyjaśnić cel i przyczynę podejmowanych działań;
 - b. W przypadku dalszego braku możliwości identyfikacji, należy dyskretnie powiadomić przełożonego i pracowników ochrony (o ile są w tym czasie na terenie obiektu), w taki sposób, aby nie wzbudzać podejrzeń;
 - c. Od momentu, kiedy pojawią się pierwsze wątpliwości, zarówno dziecko, jak i osoba dorosła powinni być w miarę możliwości w zasięgu wzroku pracownika Hotelu i nie powinni zostawać sami;
 - d. Przełożony, który został powiadomiony o sytuacji, przejmuje rozmowę z podejrzaną osobą dorosłą w celu uzyskania dalszych wyjaśnień.
- 4. W przypadku, gdy rozmowa potwierdzi przekonanie o próbie lub o popełnieniu przestępstwa na szkodę dziecka, przełożony zawiadamia o tym fakcie policję. Dalej stosuje się procedurę jak w przypadku okoliczności wskazujących na skrzywdzenie dziecka (patrz rozdział III).

5. W przypadku, gdy świadkami nietypowych i/lub podejrzanych sytuacji są pracownicy innych działów Hotelu Logos np. serwis sprzątający, obsługa pokoi, pracownicy baru i restauracji, strefy relaksu, ochrony i in., powinni oni niezwłocznie zawiadomić przełożonego, a w przypadku jego nieobecności - osobę decyzyjną, która podejmie odpowiednie działania (patrz punkty 7 i 8 powyżej).
6. 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.

ROZDZIAŁ III.

Zasady i procedury reagowania w przypadku wystąpienia okoliczności wskazujących na krzywdzenie dziecka znajdującego się na terenie Hotelu Logos przez osobę dorosłą

Jeżeli zaistnieje uzasadnione przypuszczenie, że dobro małoletniego dziecka znajdującego się na terenie Hotelu Logos jest w jakikolwiek sposób zagrożone, wówczas każdy pracownik Hotelu jest zobowiązany do podjęcia adekwatnych działań.

1. Uzasadnione podejrzenie krzywdzenia dziecka występuje, 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,
 - d. opiekun dziecka lub osoba trzecia zgłosił fakt krzywdzenia dziecka.
2. W sytuacji, gdy pracownik Hotelu Logos, ma uzasadnione podejrzenie, że dziecko przebywające w Hotelu Logos jest lub zostało skrzywdzone, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym Osobę odpowiedzialną, która następnie zawiadamia policję

dzwoniąc pod numer 112. Jeśli pracownik jest bezpośrednim świadkiem istniejącego zagrożenia bezpieczeństwa dziecka, niezwłocznie zawiadamia o tym policję, dzwoniąc pod numer 112 i opisując okoliczności zdarzenia. Niezależnie od powyższego pracownik zawiadamia o zdarzeniu Osobę odpowiedzialną.

3. Dzwoniąc pod numer alarmowy 112 należy podać własne dane, dane dziecka (jeśli to możliwe), miejsce pobytu dziecka oraz opis okoliczności sprawy.
4. W sytuacjach wskazanych powyżej należy dołożyć starań, aby utrudnić lub nawet uniemożliwić dziecku oraz osobie podejrzewanej o krzywdzenie dziecka oddalenie się z Hotelu Logos.
5. Na podstawie art. 243 Kodeksu postępowania karnego pracownik może dokonać obywatelskiego zatrzymania osoby podejrzewanej o krzywdzenie dziecka. W takiej sytuacji, do czasu przybycia policji, osoba zatrzymana pozostaje pod nadzorem pracowników ochrony lub innych pracowników Hotelu Logos, którzy mogą dokonać takich czynności bez narażenia swojego zdrowia lub życia.
6. W każdym przypadku należy zadbać o bezpieczeństwo dziecka. Dziecko, w miarę możliwości powinno przebywać pod opieką pracownika do czasu przyjazdu policji. O ile to możliwe, należy podjąć próbę wsparcia dziecka np. poprzez rozmowę.
7. 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. Należy wyjaśnić dziecku, w odpowiedni do wieku dziecka sposób, dlaczego zastosowano wobec niego takie ograniczenia.
8. Po przejęciu dziecka przez policję należy niezwłocznie zabezpieczyć materiał z monitoringu oraz inne istotne dowody (np. dokumenty) dotyczące zdarzenia i przekazać je Osobie odpowiedzialnej, która na wniosek służb przekaze ich kopię listem poleconym lub osobiście prokuratorowi lub policji.
9. Po interwencji należy zgłosić zdarzenie do Osoby odpowiedzialnej, która opíše je w dzienniku zdarzeń lub innym dokumencie przeznaczonym do tego celu.

ROZDZIAŁ IV.

Zasady i procedury reagowania w przypadku podejrzenia lub stwierdzenia krzywdzenia dziecka przez pracownika Hotelu Logos/inną osobę dorosłą

1. W sytuacji podejrzenia krzywdzenia dziecka przez pracownika Hotelu Logos lub inną osobę dorosłą, która nie jest bezpośrednio zatrudniona przez Hotel Logos, lecz przez podmiot trzeci, z którym współpracuje Hotel Logos, osoba, która powzięła tę informację powinna niezwłocznie zgłosić to do Osoby odpowiedzialnej bądź jego zastępcy, a pod jego nieobecność do innej, wyznaczonej do tego celu osoby.
2. Jeśli istnieje taka możliwość należy zagwarantować pracownikowi zgłaszającemu skrzywdzenie anonimowość. Osoba przyjmująca zgłoszenie w miarę możliwości zobowiązana jest do zachowania w poufności danych osoby zgłaszającej. Osoba przyjmująca zgłoszenie powinna poinformować zgłaszającego, że w przypadku ustalenia, że doszło do popełnienia przestępstwa, osoba zgłaszająca będzie brała udział w postępowaniu karnym w charakterze świadka.
3. Jeżeli zagrożone jest życie lub zdrowie dziecka, osoba, która powzięła wiadomość na ten temat, powinna niezwłocznie zawiadomić policję, dzwoniąc na numer alarmowy 112, podając dane własne, dane dziecka (o ile to możliwe), miejsce pobytu dziecka oraz opis okoliczności sprawy oraz powiadomić przełożonego/osobę decyzyjną. Przełożony/osoba decyzyjna zawiadamia o tym fakcie opiekunów/rodziców dziecka. Osoba, która powzięła wiadomość o zdarzeniu informuje także Osobę odpowiedzialną, co najmniej w formie mailowej/pisemnej.
4. W przypadku, gdy pracownik dopuścił się wobec dziecka innej formy krzywdzenia niż popełnienie przestępstwa na jego szkodę, Osoba odpowiedzialna, po powzięciu informacji, powinna zbadać wszystkie okoliczności sprawy, w szczególności: wysłuchać pracownika podejrzewanego o krzywdzenie, wysłuchać innych świadków zdarzenia. W sytuacji, gdy naruszenie dobra dziecka jest znaczne, w szczególności, gdy doszło do dyskryminacji lub naruszenia godności dziecka, Osoba odpowiedzialna powinna zarekomendować osobie kierującej obiektem adekwatne działania personalne w stosunku do tego pracownika.

5. Jeżeli osoba, która dopuściła się krzywdzenia nie jest bezpośrednio zatrudniona przez Hotel Logos, lecz przez podmiot trzeci (np. outsourcing) wówczas należy zarekomendować zakaz jej wstępu na teren Hotelu Logos, a w razie potrzeby rozwiązać z podmiotem trzecim umowę.

ROZDZIAŁ V.

Zasady i procedury reagowania w przypadku stwierdzenia stosowania przemocy wobec dziecka przez rodzica/ opiekuna prawnego/ inną osobę

1. W sytuacji stwierdzenia krzywdzenia dziecka przez rodzica/opiekuna prawnego lub inną osobę dorosłą, z którą dziecko przebywa na terenie Hotelu Logos, każdy pracownik będący świadkiem takiego krzywdzenia powinien na nie stanowczo zareagować np. poprzez rozmowę z dorosłym i zapewnienie dziecku bezpieczeństwa.
2. Jeżeli zagrożone jest życie lub zdrowie dziecka, osoba, która powzięła wiadomość na ten temat, powinna niezwłocznie powiadomić policję, dzwoniąc na numer alarmowy 112, podając dane własne, dane dziecka (o ile to możliwe), miejsce pobytu dziecka oraz opis okoliczności sprawy oraz powiadomić przełożonego/osobę decyzyjną. Osoba, która powzięła wiadomość o zdarzeniu zawiadamia także Osobę odpowiedzialną, co najmniej w formie mailowej/pisemnej.
3. Jeżeli pracownik Hotelu Logos jest świadkiem przemocy fizycznej zastosowanej wobec dziecka (klapsy, szarpanie, krzyk, inne wymienione w definicji przemocy fizycznej) bądź przemocy psychicznej powinien starać się przerwać krzywdzenie i zareagować.
4. Jeżeli pracownik Hotelu Logos poweźmie informację, że na terenie Hotelu Logos dziecko poniżej 7 roku życia pozostaje bez opieki osoby dorosłej zobowiązany jest powiadomić o tym fakcie przełożonego, który podejmie decyzję, co do dalszego postępowania. W takiej sytuacji przełożony powinien ocenić, czy zachodzą okoliczności wskazane w przepisach kodeksu karnego tj. art. 160 § 1 i 2 – narażenie dziecka na niebezpieczeństwo, art. 210 § 1 – porzucenie dziecka, oraz kodeksu wykroczeń tj. art. 106 – pozostawienie dziecka w warunkach niebezpiecznych. W zależności od kontekstu przełożony podejmuje próbę odnalezienia rodzica/opiekuna prawnego lub innej osoby dorosłej, z którą dziecko przebywa na terenie Hotelu Logos

i wyjaśnia, że dziecko nie może być pozostawiane bez opieki osoby dorosłej. W sytuacji, kiedy odnalezienie rodzica/opiekuna prawnego lub innej osoby dorosłej, z którą dziecko przebywa w Hotelu Logos nie jest możliwe, lub rodzic/opiekun prawny/inna osoba dorosła nie chce lub/i nie jest zdolna przejąć opieki nad dzieckiem, przełożony zawiadamia o tym fakcie policję. W każdym przypadku należy zadbać o bezpieczeństwo dziecka.

5. W przypadku **powtarzającej się przemocy** Osoba odpowiedzialna zobowiązana jest dodatkowo złożyć zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa lub zawiadomić najbliższy sąd rodzinny.

ROZDZIAŁ VI.

Zasady i procedury reagowania w przypadku podejrzenia lub stwierdzenia krzywdzenia dziecka przez inne dziecko.

1. W przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka przez inne dziecko przebywające w Hotelu Logos (np. na zajęciach grupowych) należy przeprowadzić rozmowę z dzieckiem podejrzanym o krzywdzenie (w miarę możliwości przy opiece dziecka) oraz opiekunem dziecka, a także oddzielnie z dzieckiem poddawany krzywdzeniu (w miarę możliwości przy opiece dziecka) oraz jego opiekunem.
2. W razie podejrzenia, że dziecko przebywające na terenie Hotelu Logos doświadcza ze strony innego dziecka przemocy z uszczerbkiem na zdrowiu, wykorzystania seksualnego lub/i zagrożone jest jego życie bądź powtarzającej się przemocy fizycznej, powtarzającej się przemocy psychicznej lub powtarzających się niepokojących innych zachowań osoba interweniująca zobowiązana jest dodatkowo złożyć zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa lub zawiadomić najbliższy sąd rodzinny.

ROZDZIAŁ VII.

Monitoring i ewaluacja polityki ochrony dzieci

1. Przedsiębiorca powołuje Osobę odpowiedzialną za Politykę ochrony dzieci w Hotelu Logos i umieszcza dane tej osoby w tym dane kontaktowe w miejscu łatwo dostępnym dla personelu oraz gości hotelu, w tym również dzieci.
2. Przedsiębiorca określa zakres zadań oraz kompetencji Osoby odpowiedzialnej w zakresie przygotowania pracowników do stosowania zapisów Polityki ochrony dzieci, zasad przygotowania pracowników do ich stosowania oraz sposobu dokumentowania tych czynności.
3. Osoba odpowiedzialna, o której mowa w punkcie poprzedzającym, raz na rok dokonuje monitoringu i ewaluacji Polityki ochrony dzieci.
4. Monitoring i ewaluacja obejmują weryfikację realizacji Polityki ochrony dzieci, reagowanie na sygnały naruszenia zasad i procedur oraz zaproponowanie zmian w dokumencie, zwłaszcza pod kątem dostosowania ich do aktualnych potrzeb oraz zgodności z obowiązującymi przepisami.
5. Osoba odpowiedzialna przeprowadza wśród pracowników Hotelu Logos raz na rok, lub po każdorazowej zmianie przepisów w tym zakresie anonimową ankietę monitorującą poziom realizacji Polityki ochrony dzieci.
6. W ankiecie pracownicy mogą proponować zmiany oraz wskazywać naruszenia zasad i procedur Polityki ochrony dzieci w Hotelu Logos.
7. Osoba odpowiedzialna dokonuje opracowania ankiet wypełnionych przez pracowników, sporządza na tej podstawie raport z monitoringu, który następnie przekazuje Przedsiębiorcy. Przedsiębiorca wprowadza do dokumentu niezbędne zmiany i ogłasza pracownikom nowe brzmienie Polityki ochrony dzieci.

Przepisy końcowe

1. Polityka ochrony dzieci wchodzi w życie z dniem 15 sierpnia 2024 r.
 2. Polityka ochrony dzieci jest udostępniona wszystkim pracownikom poprzez umieszczenie jej na stronie internetowej Hotelu Logos oraz w Recepcji, u Kierownika Działu Hotelowego, u Inspektora ds. Służby Pięter i w Sekretariacie.
 3. Polityka ochrony dzieci jest udostępniana gościom Hotelu Logos poprzez umieszczenie na stronie internetowej Hotelu Logos oraz na Recepcji Hotelu.
 4. Polityka ochrony dzieci udostępniona jest w wersji zrozumiałej i skróconej dla dzieci przebywających na terenie Hotelu Logos w miejscu dla nich dostępnym i widocznym.
- **Załącznik nr 15: Standardy ochrony małoletnich w zakresie uwzględniającym sytuację małoletnich ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, w tym z niepełnosprawnościami.**

Załącznik nr 15.

**STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNICH W ZAKRESIE UWZGLĘDNIAJĄCYM SYTUACJĘ
MAŁOLETNICH ZE SPECJALNYMI POTRZEBAMI EDUKACYJNYMI, W TYM Z
NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI.**

Opracowane w oparciu o materiał opublikowany przez Ministerstwo Sprawiedliwości na stronie: <https://www.gov.pl/web/sprawiedliwosc/wytyczne-do-sod-dzieci-ze-specjalnymi-potrzebami-edukacyjnymi-w-tym-z-niepelnosprawnosciami>

I. Zasady ogólne

Każdego małoletniego należy traktować z należyтым szacunkiem, nie dyskryminować ze względu na jakiegokolwiek cechy, w tym specjalne potrzeby, niepełnosprawność, rasę, płeć, religię, kolor skóry, pochodzenie narodowe lub etniczne, język, stan cywilny, orientację seksualną, stan zdrowia, wiek, zdolności, przekonania polityczne lub status społeczny.

II. Zalecenia dotyczące personelu

1. Zaleca się, aby w Hotelu Logos zapewnić obecność osoby posiadającej przeszkolenie i umiejętność udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej.
2. 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.

III. Relacje między personelem a małoletnimi

1. Identyfikacja sytuacji małoletniego:

Zadaniem personelu Hotelu Logos jest identyfikowanie sytuacji, w tym specjalnych potrzeb małoletniego, aby umożliwić odpoczynek. Należy uwzględnić informacje dotyczące

małoletniego udostępnione przez rodziców (opiekunów). W tym celu personel Hotelu Logos powinien:

A) W rozmowie z rodzicem/opiekunem małoletniego rozpoznać indywidualne potrzeby małoletniego (w uzasadnionym zakresie) oraz specyfikę jego funkcjonowania, w szczególności:

- funkcjonowanie poznawcze, emocjonalne i społeczne ze szczególnym uwzględnieniem specyfiki niepełnosprawności małoletniego;
- warunki i sposoby niezbędne do zaspokojenia podstawowych potrzeb małoletniego (fizjologicznych, w tym sensorycznych, psychofizycznych, w tym potrzeby bezpieczeństwa itp.) oraz konsekwencje ich deprivacji;
- sposoby regulacji emocji przez małoletniego;
- sposób reagowania na bliskość fizyczną innych osób;
- sposób komunikowania się małoletniego (język, specyficzne narzędzia oraz ich rodzaj);
- inne czynniki istotne dla małoletniego.

B) W przypadku ustalenia możliwości wystąpienia wysokiego ryzyka zachowań trudnych, w tym agresywnych, autoagresywnych, problemowych zachowań seksualnych, należy:

- dokonać **oceny ryzyka** (dokładnie ustalić czynniki mogące wywołać takie reakcje);
- ustalić **indywidualną procedurę interweniowania**, we współpracy z rodzicami (opiekunami), opartą na potrzebach/cechach małoletniego;
- wypracować zrozumiałą formę komunikacji wzajemnej – w języku/sposobie komunikacji używanym przez małoletniego – dostosowaną do możliwości psychofizycznych małoletniego i umożliwiającą wyrażenie przez małoletniego swojej woli, w tym akceptacji lub sprzeciwu, co do pewnych czynności/zachowań;
- przekazywać małoletniemu w zrozumiały sposób wiedzę o jego prawach i obowiązkach oraz możliwościach uzyskania pomocy, upewniając się, że przekaz jest dla niego jasny i klarowny;

- zapoznać małoletniego w zrozumiały sposób z obowiązującymi w Hotelu Logos normami i zasadami oraz konsekwencjami ich naruszenia dla wszystkich stron;
- wskazać małoletniemu w zrozumiały sposób, jak powinien się zachować w sytuacjach zagrażających bezpieczeństwu jego i innych;
- wskazać małoletniemu w zrozumiały sposób, jakie zachowania stanowią naruszanie granic prywatności/intymności innych osób, jakie zachowania krzywdzą innych, sprawiają im ból i cierpienie;
- dbać, aby reakcja osoby dorosłej nie powodowała negatywnego nastawienia innych małoletnich do małoletniego, na rzecz którego podjęto interwencję - chronieni powinni być wszyscy małoletni uczestniczący w zdarzeniu, w tym świadkowie.

C) W sytuacji podejrzenia lub ujawnienia krzywdzenia zawsze należy stworzyć małoletniemu możliwość wypowiedzenia się, przedstawienia swojego zdania/opinii, pamiętając, że może to być dla małoletniego pierwsza i jedyna rozmowa (dziecko może już nie podjąć więcej prób poszukiwania wsparcia). Szczególnie ważne jest, by:

- wyrazić swoją troskę poprzez deklarację, że się małoletniemu wierzy;
- zapewnić małoletniego, że dobrze uczynił podejmując rozmowę o doznanej krzywdzie;
- wyjaśniać małoletniemu, że nie jest winien zaistniałej sytuacji;
- jednoznacznie negatywnie ocenić każdą formę przemocy, dając wyraźny sygnał, że jest ona niedopuszczalna i należy jej zapobiegać/powstrzymać;
- należy odpowiednio poinformować małoletniego, że tą sprawą zajmą się inne odpowiednie osoby, w tym udzielić mu informacji, że podjęte zostaną działania zapewniające mu bezpieczeństwo i że nie jest winne temu, co się stało.
-

IV. Procedura reagowania w przypadku zachowania trudnego, agresywnego lub przemocy ze strony małoletniego.

Celem zastosowania procedury jest zapewnienie bezpieczeństwa wszystkim małoletnim i dorosłym przebywającym w Hotelu w przypadku wystąpienia sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa, zdrowia i życia tych osób.

A) Zakres zastosowania procedury:

- naruszenie nietykalności fizycznej innych osób;
- przemoc psychiczna, naruszenie godności osobistej;
- bójki, pobicie;
- stworzenie zagrożenia dla zdrowia i życia własnego i innych;
- groźby użycia przemocy;
- posługiwanie się niebezpiecznym przedmiotem;
- niszczenie mienia.

B) Zakres odpowiedzialności:

- każdy z personelu Hotelu Logos może zauważyć lub być poinformowany o wystąpieniu aktów agresji, przemocy;
- każdy z personelu Hotelu Logos ma obowiązek zareagować w sytuacji agresji, przemocy (będąc świadkiem zdarzenia lub osobą poinformowaną o zdarzeniu) tj. podjąć próbę przerwania sytuacji, zapewnić bezpieczeństwo osobom: świadkom, krzywdzonemu, krzywdzącemu – ich odizolowanie;
- zastosowanie procedury reagowania odbywa się z poinformowaniem osoby wskazanej do podejmowania działań interwencyjnych, która następnie zajmie się całościowo sprawą lub innej osoby decyzyjnej (np. dyrektor, specjalista).

V. Zachowania niedozwolone personelu

- Omawianie w obecności osób nieupoważnionych sytuacji małoletniego, w tym jego sytuacji rodzinnej, zdrowotnej itp.;
- Deprecjonujące porównania z innymi;
- Izolowanie w zamkniętym pomieszczeniu, przytrzymywanie drzwi, krępowanie ruchów poprzez wiązanie; stosowanie przymusu bezpośredniego możliwe jest wyłącznie w sytuacji wystąpienia przesłanek wynikających z ustawy o ochronie zdrowia psychicznego i zgodnie z przepisami tej ustawy;
- Celowe prowokowanie u małoletniego wystąpienia lub eskalacji zachowań trudnych, niepożądanych;

- Lekceważenie lub powierzchowne, nieuważne traktowanie zgłaszanej przez małoletniego potrzeby pomocy.

VI. Proces wdrożenia procedury reagowania w przypadku zachowania trudnego, agresywnego lub przemocy ze strony małoletniego

1. w przypadku zaobserwowania u małoletniego przejawów wzmożonego napięcia, zdenerwowania lub trudności stwarzających prawdopodobieństwo wystąpienia zachowania trudnego, w tym agresywnego, autoagresywnego, zagrażającego, należy niezwłocznie podjąć działania, aby przeciwdziałać jego rozwinięciu, w tym należy podjąć z małoletnim rozmowę uspokajającą, wyciszającą, o ile to możliwe, na neutralny temat (metoda przekierowania uwagi) lub inne oddziaływanie kojące/uspokajające;
2. w sytuacji eskalacji zachowań trudnych, niepożądanych należy podjąć próbę ich wygaszenia, przerwania, adekwatnie do sytuacji, z uwzględnieniem rozpoznanego wcześniej ryzyka wystąpienia zachowań trudnych, agresywnych, autoagresywnych oraz ustalonych i stosowanych u małoletnich indywidualnych strategii proaktywnych lub nieawersyjnych strategii reaktywnych;
3. jeżeli podjęte czynności w danej sytuacji nie przynoszą efektów i następuje eskalacja zachowań trudnych, agresywnych, autoagresywnych należy poinformować osoby wskazane do podejmowania procedury interwencyjnej lub inne osoby z personelu, które znajdują się w pobliżu, z prośbą o pomoc; osoby te niezwłocznie informują osoby decyzyjne lub specjalistów i udzielają wsparcia w danej sytuacji;
4. następnie, w przypadku wystąpienia bardzo agresywnego zachowania, którego nie można powstrzymać i stwarza ono zagrożenie dla zdrowia i życia własnego i innych osób, należy niezwłocznie, jeżeli jest taka konieczność, udzielić pierwszej pomocy przedmedycznej, wezwać Pogotowie Ratunkowe lub Policję, a następnie powiadomić

rodziców (opiekunów) małoletniego - w tej sytuacji można, jeśli jest to niezbędne, możliwe i bezpieczne dla każdego uczestnika zdarzenia, zastosować jak najmniej inwazyjną formę przerwania aktu agresji;

5. należy zadbać o bezpieczeństwo każdego uczestnika zdarzenia, w tym świadków;
6. jeżeli okoliczności zdarzenia na to pozwolą – niezwłocznie - osoba wskazana w procedurze interwencyjnej podejmuje rozmowę stwarzającą małoletniemu możliwość wypowiedzenia się, przedstawienia swojego zdania/opinii w celu ustalenia przyczyn i okoliczności zdarzenia; w trakcie rozmowy z małoletnim, o ile nie zakłóci to jej przebiegu, należy zanotować istotne informacje; po zakończeniu rozmowy sporządza się notatkę z uwzględnieniem całego zdarzenia i przekazanych informacji od świadków zdarzenia, o sytuacji należy poinformować rodziców (opiekunów);
7. do momentu uzyskania pewności, że sytuacja została zażegnana, a zachowanie trudne ustąpiło, nie wolno pozostawić małoletniego samemu sobie, tzn. „stracić go z pola widzenia”;
8. należy zadbać o bezpieczeństwo wszystkich uczestników zdarzenia, świadków i udzielić im wsparcia, np. pomocy psychologiczno-pedagogicznej.

VI. Szczególne warunki rozmowy interwencyjnej

- rozmowa powinna być przeprowadzona bez presji czasu, pospieszania małoletniego oraz powinna być dostosowana do potrzeb i możliwości małoletniego; miejsce jej przeprowadzenia winno uwzględniać m.in. specyfikę odbioru i przetwarzania bodźców sensorycznych przez małoletniego; należy wziąć pod uwagę język i sposoby komunikacji małoletniego;
- osoba prowadząca rozmowę winna znać sposoby regulacji emocji przez małoletniego (np. stymowanie/zachowania autostymulujące) oraz mieć wiedzę,

czy u małego występują zachowania trudne (np. zachowania agresywne, autoagresywne);

- podczas rozmowy trzeba pozwolić małemu na swobodną wypowiedź, w tym ujawnienie obaw, nie przerywać, nie krytykować, nie uzupełniać wypowiedzi własnymi domysłami, nie komentować treści przekazywanych przez małego, nie minimalizować znaczenia tego, co się wydarzyło;
- rozmowa powinna przebiegać w spokojnej atmosferze; po jej zakończeniu mały winien zostać objęty adekwatnym wsparciem do czasu ustabilizowania sytuacji i wyciszenia zachowania - nie wolno pozostawić małego samemu sobie, „stracić z pola widzenia” do momentu uzyskania pewności, że sytuacja jest ustabilizowana.

VI. Wskazania dla personelu

- zapoznanie się z w/w procedurą reagowania w przypadku zachowania trudnego, agresywnego lub przemocy ze strony małego;
- współpraca z osobą wyznaczoną do podejmowania procedury interwencji w Hotelu Logos, stosowanie się do jej poleceń w trakcie zdarzenia;
- doskonalenie kompetencji w zakresie niezbędnym do podejmowania działań określonych w w/w procedurze.