

## **PROCEDURA IDENTYFIKACJI DZIECKA PODCZAS REJESTRACJI W RECEPCJI**

1. Jedną z form skutecznego zapobiegania krzywdzeniu dzieci jest ustalenie tożsamości dziecka przebywającego w obiekcie i jego relacji w stosunku do osoby dorosłej, z którą przebywa w obiekcie.
2. Pracownik recepcji podejmuje wszelkie możliwe kroki zmierzające do przeprowadzenia identyfikacji dziecka i jego relacji z osobą dorosłą, która towarzyszy dziecku.
3. 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. W przypadku braku dokumentu tożsamości lub odmowy jego okazania należy poprosić o podanie danych dziecka (imię, nazwisko, adres, numer PESEL).
  - b. W przypadku braku dokumentów wskazujących na pokrewieństwo dziecka i osoby dorosłej lub odmowy ich okazania należy zapytać o tę relację osobę dorosłą oraz dziecko. Przykładowy schemat rozmowy z dorosłym i dzieckiem znajduje się poniżej załącznika.
  - c. Jeżeli osoba dorosła nie jest rodzicem lub opiekunem prawnym dziecka, powinna zostać poproszona o okazanie dokumentu np. zgody notarialnej rodzica na podróżowanie danej osoby z dzieckiem 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. Jeśli osoba dorosła nie posiada żadnego z ww. dokumentów, należy poprosić ją o wypełnienie stosownego oświadczenia, zgodnie ze wzorem przygotowanym przez obiekt. Oświadczenie powinno zawierać dane dziecka i dane dorosłego, z którym dziecko przebywa, wraz ze wskazaniem relacji jaka występuje pomiędzy dzieckiem a dorosłym. W przypadku gdy osoba dorosła nie jest rodzicem ani opiekunem prawnym dziecka, powinna oświadczyć, iż rodzice/opiekunowie prawni wyrazili zgodę na opiekę nad dzieckiem.
4. W przypadku odmowy ze strony osoby dorosłej okazania dokumentu dziecka i/lub wskazania relacji należy wyjaśnić, że procedura służy zapewnieniu bezpieczeństwa dzieciom korzystającym z Domu i że zgodnie z przepisami ustawy z dnia 13 maja 2016 roku pracownicy obiektu muszą stosować się do przepisów w zakresie praw dziecka. Po wyjaśnieniu sprawy w sposób pozytywny należy podziękować za czas poświęcony na upewnienie się, że dziecko jest pod dobrą opieką.
5. W przypadku, gdy rozmowa nie rozwieje wątpliwości dotyczących podejrzenia wobec dorosłego i jego intencji skrzywdzenia dziecka, a zwłaszcza gdy odmawia on okazania dokumentu tożsamości lub dziecko nie posiada takiego dokumentu, należy o tym dyskretnie powiadomić przełożonego, w taki sposób aby nie wzbudzać podejrzeń (można np. powołać się na konieczność skorzystania ze sprzętów na zapleczu recepcji, prosząc osobę dorosłą, aby poczekała wraz z dzieckiem w jadalni lub innym miejscu.)

6. Od momentu, kiedy pojawiają się pierwsze wątpliwości, zarówno dziecko, jak i osoba dorosła powinni być w miarę możliwości w zasięgu wzroku pracownika domu i nie powinni zostawać sami.
7. Dyrektor, który został powiadomiony o sytuacji, przejmuje rozmowę z podejrzaną osobą dorosłą w celu uzyskania dalszych wyjaśnień.
8. 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.
9. W zależności od sytuacji i miejsca Dyrektor 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.

## WSKAZÓWKI

- a. Aby uniknąć sytuacji, w których osoba dorosła nie jest przygotowana do okazania dokumentów dziecka (brak dowodu, legitymacji szkolnej lub innych dokumentów umożliwiających tę identyfikację) należy umieścić informację o takim obowiązku w widocznym miejscu, na swojej stronie www oraz innych stronach pośredniczących w rezerwacji pokoi w obiekcie, a także w potwierdzeniu rezerwacji wysyłanym do gościa.
- b. Należy poinformować osoby dorosłe podróżujące z dziećmi, że podczas rejestracji będzie wymagany dokument pozwalający na weryfikację tożsamości dziecka, wskazujący na pokrewieństwo jak np. dowód osobisty, legitymacja szkolna, MOBYWATEL czy Internetowe Konto Pacjenta, 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, gdy osoba dorosła nie posiada takich dokumentów minimalnym działaniem ze strony personelu będzie uważna rozmowa z dzieckiem i dorosłym.
- c. Wzór oświadczenia, które składa dorosła osoba w sytuacji braku dokumentów lub możliwości ustalenia relacji i tożsamości dziecka i dorosłego, powinien zostać skonsultowany pod kątem RODO oraz innych regulacji obowiązujących na terenie obiektu.

## 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 *Domu Pojednania i Spotkań im. Św. Maksymiliana M. Kolbego w Gdańsku* obowiązują Standardy Ochrony Małoletnich i w związku z tym, obowiązkiem pracownika jest weryfikacja tożsamości dziecka i relacji łączącej go z osobą dorosłą, towarzyszącą dziecku. Jest to również zgodne z ustawą o ochronie małoletnich.
- ✓ 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 *Domu Pojednania i Spotkań im. Św. Maksymiliana M. Kolbego w Gdańsku* obowiązują Standardy Ochrony Małoletnich, w związku z tym, w momencie rejestracji prosimy o przedstawienie dokumentów tożsamości dziecka i towarzyszącej mu osoby. Czy dziecko ma przy sobie dokument tożsamości?» (legitymacja, paszport, inne, pozwalające ustalić tożsamość dziecka).

Jeżeli dziecko nie posiada dokumentu lub po jego sprawdzeniu, nie ma pewności, że osoba dorosła jest prawnym opiekunem dziecka, zadajemy osobie dorosłej poniższe pytania, które pomogą ocenić 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 rodziców dziecka, że przebywa ono pod Pana/Pani opieką?
- Czy może Pan/Pani lub dziecko wykonać telefon do rodziców/opiekunów, abyśmy mogli to potwierdzić?

Czy mogę poznać cel podróży Pana/Pani i dziecka?

### **Przykładowa rozmowa z dzieckiem:**

Witamy Cię w naszym Domu.

Ja mam na imię.....i jestem odpowiedzialny/a za.....

Chciałabym/chciałbym Ci zadać kilka pytań:

- 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?

- ✓ Jeżeli dorosły odpowiada za dziecko, informujemy, że chcemy porozmawiać bezpośrednio z dzieckiem.
- ✓ W każdej sytuacji, w której nie możemy dokonać ustalenia tożsamości dziecka i relacji pomiędzy nim a dorosłym, który mu towarzyszy, prosimy osobę dorosłą o wypełnienie oświadczenia.
- ✓ Jeżeli dorosły utrudnia kontakt z dzieckiem, nie chce podać danych dziecka ani wypełnić oświadczenia, należy zaproponować dorosłemu rozmowę z przełożonym.
- ✓ Jeśli osoba dorosła chce zrezygnować z usługi noclegowej z powodu wymaganych procedur i opuścić obiekt wraz z dzieckiem, pracownik recepcji powinien próbować załagodzić tę sytuację i zaproponować rejestrację dorosłego z dzieckiem bez konieczności składania oświadczenia i podawania danych. Jednocześnie po zakończeniu procesu rejestracji i oddaleniu się osoby dorosłej do pokoju, zgłasza tę sytuację przełożonemu, gdyż istnieje ryzyko, że może dojść do skrzywdzenia dziecka na terenie obiektu. Przełożony podejmuje decyzje o dalszych działaniach: obserwacji osoby dorosłej lub o wezwaniu policji, która może dokonać wylegitymowania i weryfikacji osoby dorosłej i dziecka, z którym ta osoba przebywa.

### **Przykłady sytuacji mogących budzić podejrzenia lub wskazywać na krzywdzenie dziecka**

UWAGA! Wystąpienie niektórych zdarzeń nie oznacza automatycznie, że dochodzi do krzywdzenia małoletniego. Ważne jest, żeby zachować czujność i zwracać uwagę na sytuacje, które wzbudzają 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 oświadcza, że nie ma dokumentów swoich i/lub dziecka; nie chce udzielić wyjaśnień.

Gość z dzieckiem płaci gotówką albo kartą prepaid. Płaci codziennie (nie wie, na jak długo się zatrzyma) albo prosi kogoś innego, żeby zapłacił za jego pobyt.

Gość posiada ze sobą gadżety czy przedmioty, które mogą być przekazywane dzieciom jako prezenty.

Gość pojawia się w obiekcie z dzieckiem, z którym wcześniej nie meldował się w recepcji.

Gość niebędący rodzicem dziecka wynajmuje pokój, w którym jest mniej łóżek niż meldowanych osób – np. łóżko małżeńskie. Podczas rejestracji 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.

Dorosły meldujący się z dzieckiem, nie pozwala nawiązać recepcjoniście bezpośredniego kontaktu z dzieckiem – odpowiada za dziecko, nie dopuszcza dziecka do głosu.

Gość zabiera dziecko bezpośrednio do pokoju, sprawia wrażenie jakby nie chciał, żeby dziecko nawiązało kontakt z osobą pracującą w recepcji.

Gość, który melduje się z dzieckiem, zaprasza inne osoby, które nie są gośćmi obiektu (osoby takie mogą pojawiać się na krótki czas).

Gość z dzieckiem wynajmuje pokój na godziny albo nie na cały dzień; lub wynajmuje pokój na bardzo długi okres.

Gość, który przyjeżdża z dzieckiem, nie ma bagażu albo przyjeżdża z bardzo małym bagażem (podręczna torba/aktówka).

Gość zachowuje się wobec dziecka w sposób nacechowany seksualnie, a relacja między osobą dorosłą a dzieckiem nie wydaje się naturalna i opiekuńcza.

Dziecko jest ubrane w sposób nieodpowiedni do pogody albo nieadekwatny względem osoby dorosłej, z którą przyjechało do obiektu.

Dzieci sprzedające drobne przedmioty albo żebrzące pod obiektem.

Dziecko nie wie, gdzie jest albo pytane o cel podróży podaje niespójne odpowiedzi.

Dziecko sprawia wrażenie, jakby było pod wpływem środków odurzających lub alkoholu (zaburzony i błędny wzrok, problem z utrzymaniem równowagi, niewyraźna mowa, brak reakcji na bodźce).

## **Jak rozmawiać z dzieckiem pokrzywdzonym przestępstwem – wskazówki dla pracowników obiektów.**

Jeżeli w obiekcie dojdzie do sytuacji interwencji w celu ratowania zdrowia lub życia dziecka, albo do 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 nieadekwatne,
- agresja, autoagresja, zachowania regresywne (bujanie się, zaciskanie rąk),
- wrażenie dezorientowania lub zagubienia,
- wrażenie wycofania, bycie cichym, niewielki ruch lub jego brak.

### **Każdy kontakt z dzieckiem pokrzywdzonym wymaga delikatności oraz empatii.**

- Dziecko, które doznało wiele złego ze strony dorosłych jest bardzo nieufne. Przez długi czas mogło doświadczać poczucia silnego zagrożenia życia, może odczuwać, że nie kontroluje własnego losu, jest bezradne i przestraszone.
- Dziecko doświadczone 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 popełniania.
- Sprawca wykorzystuje to, strasząc dziecko, że czeka je za to 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 reakcji 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 wzorku dziecka (usiądź naprzeciwko/schyl się, itp.).

## **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, poniżane, 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 możesz zareagować:**

### **ZAUWAŻ**

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

### **NAWIĄŻ KONTAKT**

Kiedy rodzicem targają tak silne emocje, że nie potrafi powstrzymać przemocy wobec swojego dziecka, nie dotrą do niego racjonalne argumenty. Jeśli chcesz skutecznie zareagować, spróbuj obniżyć jego 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 mamy 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 też początek dalszej rozmowy prowadzącej do uspokojenia sytuacji.

### **NAZWIJ SYTUACJĘ**

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”.

- ● 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, skrępowanie, wstyd, lęk, przerażenie, smutek, poczucie winy.

- ● Reaguj na te uczucia pomagając dziecku poradzić sobie z nimi: „widzę, że jesteś skrępowana, 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 który Twoim obowiązkiem będzie ujawnienie informacji odpowiednim organom.
- ● Okaż dziecku zainteresowanie oraz życzliwość, poświęć mu czas.
- ● Więcej słuchaj, mniej mów- ważne jest aby dać czas dziecku 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 zdajesz, czy to pytanie ma zaspokoić Twoją ciekawość czy ma służyć pogłębieniu kontaktu, uzyskaniu ważnej informacji potrzebnej do udzielenia pomocy.
- ● Daj dziecku odczuć, że się 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”, „czemu się na to zgodziłeś/eś, skoro wiedziałeś...? 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. Poza tym nie znasz sytuacji i doświadczeń dziecka, które mogły wpłynąć na jego zachowania.
- ● Nie przytulaj dziecka, nie dotykaj go, chyba , że o to prosi- kontakt fizyczny może je przestraszyć i „zamknąć”, dotyk może mu się źle kojarzyć budzić traumatyczne wspomnienia, zwłaszcza w kontekście wcześniejszego wykorzystania.

## **Zachowania niedozwolone pracowników Domu Pojednania i Spotkań im. Św. Maksymiliana m. Kolbego w Gdańsku.**

- a. Omawianie w obecności osób nieupoważnionych sytuacji małoletniego, w tym jego sytuacji rodzinnej, zdrowotnej itp.
- b. Deprecjonujące porównania z innymi;
- c. 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<sup>12</sup>
- d. Celowe prowokowanie u małoletniego wystąpienia lub eskalacji zachowań trudnych, niepożądanych.
- e. Wyręczanie lub nadzorowanie bezpośrednio małoletniego ponad niezbędny poziom, m.in. podczas realizacji czynności samoobsługowych i higienicznych.
- f. Lekceważenie lub powierzchowne, nieuważne traktowanie zgłaszanej przez małoletniego potrzeby wsparcia i pomocy.
- g. Bierna postawa personelu w zakresie troski o rozwój i zabezpieczenie małoletniego w sytuacji zagrożenia jego dobrostanu.

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

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

### **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.

### **Zakres odpowiedzialności:**

- każdy z personelu może zauważyć lub być poinformowany o wystąpieniu aktów agresji, przemocy;
- każdy z personelu 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, krzywdzycemu – 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).

## **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)
5. Do momentu uzyskania pewności, że sytuacja została zażegnana, a zachowanie trudne ustąpiło, nie wolno pozostawić małoletniego samemu sobie, tzn. „stracić go z pola widzenia”;
6. Należy zadbać o bezpieczeństwo wszystkich uczestników zdarzenia, świadków i udzielić im wsparcia, np. pomocy psychologiczno-pedagogicznej.

### **Szczególne warunki rozmowy interwencyjnej:**

1. 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;
2. Osoba prowadząca rozmowę winna znać sposoby regulacji emocji przez małoletniego (np. stymulowanie/zachowania autostymulujące) oraz mieć wiedzę, czy u małoletniego występują zachowania trudne (np. zachowania agresywne, autoagresywne);
3. Podczas rozmowy trzeba pozwolić małoletniemu na swobodną wypowiedź, w tym ujawnienie obaw, nie przerywać, nie krytykować, nie uzupełniać wypowiedzi własnymi domysłami, nie komentować treści przekazywanych przez małoletniego, nie minimalizować znaczenia tego, co się wydarzyło;
4. Rozmowa powinna przebiegać w spokojnej atmosferze; po jej zakończeniu małoletni winien zostać objęty adekwatnym wsparciem do czasu ustabilizowania sytuacji i wyciszenia zachowania - nie wolno pozostawić małoletniego samemu sobie, „stracić go z pola widzenia” do momentu uzyskania pewności, że sytuacja jest ustabilizowana.

### **Wskazania dla personelu:**

- a. Zapoznanie się z w/w procedurą reagowania w przypadku zachowania trudnego, agresywnego lub przemocy ze strony małoletniego, zadaniami i procesem realizowania w przypadku jej podjęcia,
- b. Współpraca z osobą wyznaczoną do podejmowania procedury interwencji w placówce/instytucji/działalności, stosowanie się do jej poleceń w trakcie zdarzenia;

- c. Dysponowanie numerami osób odpowiedzialnych za podejmowanie interwencji w placówce/instytucji/działalności, osób decyzyjnych;
- d. Doskonalenie kompetencji w zakresie niezbędnym do podejmowania działań określonych w w/w procedurze.
  - a. Małoletniego - w tej sytuacji można, jeśli jest to niezbędne, możliwe i bezpieczne dla każdego uczestnika zdarzenia, zastosować jak najmniej inwazyjną formę przerwania aktu agresji;
  - b. Należy zadbać o bezpieczeństwo każdego uczestnika zdarzenia, w tym świadków;
  - c. 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);
  - d. do momentu uzyskania pewności, że sytuacja została zażegnana, a zachowanie trudne ustąpiło, nie wolno pozostawić małoletniego samemu sobie, tzn. „stracić go z pola widzenia”;
  - e. należy zadbać o bezpieczeństwo wszystkich uczestników zdarzenia, świadków i udzielić im wsparcia, np. pomocy psychologiczno-pedagogicznej.