

Sicherheitstraining für Hotelmitarbeitende



Teilnehmer-Handout

Copyright by Oliver Becker

GRUNDLAGEN & ZIELSETZUNG

Ziel des Trainings

Dieses Training vermittelt praxisnahe Grundlagen, um Gefahren frühzeitig zu erkennen, Eskalationen zu vermeiden und die eigene Sicherheit im Arbeitsalltag zu schützen.

Fokus:

- * ***Prävention statt Reaktion***
- * ***Eigenschutz vor Service***
- * ***Klar handeln statt erstarren***



Warum Hotels besonders exponiert sind

Typische Rahmenbedingungen:

- * *Öffentlicher Zugang & hohe Anonymität*
- * *Nachtbetrieb & Alleinarbeit*
- * *Alkohol, Stress, Emotionen*
- * *Hohe Erwartungshaltung von Gästen*



Ergebnis: Erhöhte Wahrscheinlichkeit für Konflikte und Eskalationen



Gewaltprävention – Grundverständnis

Gewaltprävention bedeutet, Risiken frühzeitig zu erkennen, sich bewusst zurückzunehmen und die eigene Sicherheit konsequent in den Vordergrund zu stellen.

Merke:

> Gefahr hat kein Gesicht – aber sie hat Verhaltensmuster.

SEITE 2 – WAHRNEHMUNG & BAUCHGEFÜHL

Situative Aufmerksamkeit (Awareness)

Awareness ist die bewusste Wahrnehmung der Umgebung – unser inneres Frühwarnsystem.

Nutzen:

- * Früherkennung von Gefahren
- * Mehr Handlungsspielraum
- * Abschreckende Wirkung

Cooper Color Code (Kurzüberblick)

-  Weiß – Unaufmerksam (nur in sicheren Räumen)
-  Gelb – Entspannte Wachsamkeit (Normalzustand)
-  Orange – Fokussierte Aufmerksamkeit (Gefahr möglich)
-  Rot – Akute Bedrohung (Handeln notwendig)
-  Schwarz – Überforderung / Kontrollverlust

 Ziel: Handlungsfähig bleiben – Schwarz vermeiden!

Das Bauchgefühl

Das Bauchgefühl ist eine intuitive Wahrnehmung, die auf Erfahrung, Mustern und Körpersignalen basiert.

 Typische Warnsignale:

- * Unbehagen, Zögern, Misstrauen
- * Angst, innere Unruhe
- * Gefühl von „Hier stimmt etwas nicht“

Regel:** Nicht analysieren – ernst nehmen.

SEITE 3 – DEESKALATION & EIGENSCHUTZ

Deeskalation – Haltung statt Technik

Deeskalation ist kein Nachgeben, sondern ein aktives Sicherheitsinstrument.

Grundsätze:

- * Ruhig bleiben – auch bei Provokation
- * Keine Machtkämpfe
- * Ziel ist Schadensvermeidung



Merksatz:

> Jede eskalierte Situation war vorher deeskalierbar.

Kommunikation & Körpersprache

Do:

- * Ruhige, klare Sprache
- * Ich-Botschaften
- * Offene Haltung, Hände sichtbar
- * Ausreichender Abstand

Don't:

- * Drohungen, Belehrungen
- * Sarkasmus, Ironie
- * Hektische Bewegungen

Eigenschutz – 8 Kernregeln

1 Eigene Sicherheit hat Vorrang

2 Frühzeitig wahrnehmen

3 Abstand & Fluchtwege sichern

4 Ruhig bleiben

5 Klare Grenzen setzen

6 Keine Machtkämpfe

7 Hilfe frühzeitig holen

8 Situation abbrechen, wenn nötig

SEITE 4 – EXTREMSITUATIONEN & MERKSÄTZE

 Extremsituationen im Hotel

Beispiele:

- * Raubüberfall
- * Gewalttätige Auseinandersetzungen
- * AMOK-Lagen
- * Brand / Großschadensereignisse

 ****Grundsatz:**** Hier zählt der Überlebensinstinkt.

Verhalten in Extremsituationen



- **RUN**** – Fliehen, wenn sicher möglich
- **HIDE**** – Verstecken & lautlos bleiben
- **TELL**** – Polizei / Hilfe informieren

 Smartphone lautlos, Akku beachten

Nach dem Ereignis

- * Schockreaktionen sind normal
- * Vorfall melden
- * Austausch & Unterstützung annehmen
- * Ereignis nicht bagatellisieren

Zentrale Merksätze

 *Eigenschutz ist Professionalität – kein Versagen.*

 *Je früher du reagierst, desto größer ist dein Handlungsspielraum.*

Gute Vorbereitung, gelebte Awareness, Vertrauen ins Bauchgefühl und das gedankliche Durchspielen von Szenarien reduzieren die Schockwirkung, stärken die Resilienz und helfen, belastende Ereignisse besser zu verarbeiten.

Kontakt:

Oliver Becker
Dipl. Sicherheitsmanager

Barawitzkagasse 22 | A-1190 Wien



www.becker.training



WhatsApp Kontakt