

Cieszyn - rozbój w hotelu

Data publikacji: 24.10.2012 15:20

Wszystko trwało zaledwie kilka sekund. Pod hotel podjechał z piskiem opon samochód, wyskoczył z niego zamaskowany mężczyzna, wbiegł do recepcji i zażądał gotówki. Recepcjonistkę sterroryzował pistoletem. Dziewczyna oddała mu gotówkę. Na szczęście nikt nie został ranny.

[POSŁUCHAJ](#)

To scenariusz, bo były to ćwiczenia. W hotelu Orbis Halny w Cieszynie przeprowadzono szkolenie związane z sytuacją kryzysową. **Na szczęście takie zdarzenie nigdy nie miały miejsca w naszym hotelu, ale jesteśmy przygotowani i te szkolenia temu służą, aby wiedzieć jak się w takich sytuacjach zachowywać** – mówi Ilona Porwoł dyrektor hotelu Orbis Halny w Cieszynie.

Odpowiednie procedury ma każdy hotel, jednak tylko od częstych szkoleń zależy, czy pracownicy potrafią je stosować w sytuacjach ekstremalnych. Szkolenie w Cieszynie obejmowały trzy działy – pierwszą pomoc, zachowanie podczas napadu oraz temat związany z wykorzystywaniem seksualnym dzieci w obiektach hotelowych.

[POSŁUCHAJ](#)

Na początku jest teoria, omawiamy sytuację jak się zachować, później przychodzi czas na szkolenie praktyczne. Jest scenariusz, każdy próbuje się odnaleźć w niebezpiecznej sytuacji, próbuje pomóc drugiej osobie – mówi Ewa Kwiatkowska dyrektor Ogólnopolskiego Centrum Nauczania Pierwszej Pomocy. W kursie omawiane są tematy nie tylko reanimacji, czy pomocy przedmedycznej, ale i całej opieki psychologicznej osób poszkodowanych. Poruszane są również kwestie wypadków masowych, gdzie rannych zostaje wiele osób. Do takich sytuacji może dochodzić właśnie w hotelach, czy innych miejscach użyteczności publicznej, w których przebywa wiele osób. Ważne informacje to również te, jak postępować w pierwszej pomocy dla osób dorosłych, a jak dla dzieci. Ale również jak przeprowadzić ewakuację, by nie powodować niepotrzebnej paniki.

[POSŁUCHAJ](#)

Pracownicy hotelu muszą być świadomi, że to od nich zależy bezpieczeństwo przebywających w obiekcie gości – dodaje Kwiatkowska. Z drugiej jednak strony, nie trzeba być pracownikiem takiego obiektu by być zobligowany do niesienia pomocy. O tym stanowi polskie prawo, które nakazuje udzielenie pomocy poszkodowanym. Zdaniem przedstawicielki Centrum Pomocy, szkolenia z zasad przeprowadzania pierwszej pomocy powinno być przeprowadzane cyklicznie, tak by nie zapomnieć podstawowych zasad.

Ale sytuacje kryzysowe to nie tylko akcje związane z ratowaniem życia czy opatrywaniem rannych. To również chwile, w których możemy mówić o różnego typu przestępstwach. Pokazowy napad w hotelu, miał unaocznnić, że w takich sytuacjach zagrożenie czyha nie tylko na personel ale i na gości.

Naszym zadaniem jest tak wyszkolić pracowników, by w takich sytuacjach nie tracili głowy – przekonuje Janusz Zacny wykładowca z Ośrodka Szkolenia „Komandos” z Krakowa. Tego typu szkolenia zamawia dla swoich pracowników wiele firm. Obserwują oni sytuację z napadem, a później na szkoleniu ocenia się zachowanie i poszczególne kroki, które trzeba w takiej sytuacji przedsięwziąć. **Wiele z poruszanych aspektów to wewnętrzne procedury firm, które są tajne i znane tylko pracownikom** – zastrzega Zacny.

Kogo mają służyć goście hotelowi? **W przypadku napadu, który ćwiczymy to sprawca będzie dyktował warunki. Ale powinniśmy słuchać też pracowników hotelu. Bo to na nich patrzą goście jako na osoby z autorytetem, którzy powinni wiedzieć co powiedzieć i jak się zachować.** - dodaje Zacny. Od pracowników zależy minimalizowanie kryzysu a przede wszystkim zachowanie zdrowia i życia.

[POSŁUCHAJ](#)

Coraz częściej podczas tego typu szkoleń, porusza się także kwestie bezpieczeństwa dzieci. To szczególnie mocno akcentuje Fundacja „Dzieci Niczyje”. Chodzi o problem wykorzystywania seksualnego nieletnich w hotelach. Polska Policja kilkanaście dni temu wspólnie z grupą hoteli Orbisu oraz fundacją, podpisały wspólnie Kodeks Postępowania. To, w ocenie przedstawicieli „Dzieci Niczyich”, przełomowy dokument dla całej branży turystycznej w Polsce.

Jak podają statystyki, około 5 tys. polskich dzieci poniżej 15. roku życia rocznie staje się ofiarami wykorzystywania seksualnego. Ponadto co roku Policja identyfikuje kilkadziesiąt do kilkuset przypadków małoletnich wykorzystywanych w prostytucji. Wiele przypadków wykorzystywania pozostaje niezidentyfikowanych, przez co dostępne dane statystyczne nie odzwierciedlają prawdziwej skali zjawiska. Hotele codziennie goszczą tysiące klientów, dlatego wdrożenie polityki ochrony dzieci przed krzywdzeniem jest szczególnie istotne.

Kodeks Postępowania ma na celu podnoszenie świadomości społeczeństwa na temat problemu wykorzystywania seksualnego dzieci w turystyce oraz inicjowanie i wdrażanie działań, które przeciwdziałają tej formie krzywdzenia małoletnich. Z jednej strony chodzi o pojawiającą się w hotelach prostytutującą się młodzież, ale z drugiej unikanie sytuacji, kiedy to dorośli, nie będący ich opiekunami wynajmują pokoje na nocleg z młodymi osobami. ***Nie mogą mówić o stosowanych procedurach, ale to jest rola pracowników hoteli, aby reagowali widząc takie sytuacje. Wszelkiego typu podejrzenia powinni zgłaszać organom ścigania*** – podkreśla Zacny..

Kodeks Postępowania dotychczas podpisało ponad 1000 firm z 43 krajów na świecie. Więcej o pomocy dzieciom dotkniętym różnym formom przemocy znajdziecie na stronie [Fundacji Dzieci Niczyje](#).

Jan Bacza