



## **DGfdB-Arbeitshilfe**

**Unterweisungskonzept für das Badpersonal zum Umgang mit Badegästen mit geringen Deutschkenntnissen („Flüchtlingen“)**

**Stand 13.05.2016**

### **1. Allgemeine Informationen**

- Öffentliche Schwimmbäder, wie sie in Deutschland oder auch anderen europäischen Ländern üblich sind, sind in den Herkunftsländern der Flüchtlinge sehr häufig unbekannt. Kenntnisse über unsere Badekultur und die in öffentlichen Schwimmbädern üblichen Baderegeln fehlen deshalb in der Regel. Es besteht darüber hinaus ein Mangel an konkreten Erfahrungen mit den praktischen Gegebenheiten im öffentlichen Schwimmbad.
- Ein großer Teil der Flüchtlinge kann nicht schwimmen! Daraus resultiert eine erhöhte Ertrinkungsgefahr.
- Es bestehen andere Auffassungen über die Gleichstellung von Mann und Frau. Im Schwimmbad äußert sich das insbesondere beim Thema „Bekleidung von Frauen“.
- Erste-Hilfe-Maßnahmen können durch Berührungsverbote bei einigen Kulturen Probleme bereiten. Vor allem, wenn verletzte bzw. verunglückte Frauen allein behandelt werden, bzw. ohne Begleitung im Krankenwagen transportiert werden müssen. (Hier gilt der Grundsatz: Erste-Hilfe-Maßnahmen werden immer vorgenommen!)
- Eine große Herausforderung für das Badpersonal resultiert aus der Tatsache, dass viele verschiedene Sprachen und dabei wiederum unterschiedliche Dialekte existieren. Außerdem muss dem teilweise verbreiteten Analphabetismus in angemessener Weise begegnet werden.
- Flüchtlinge sind nicht mit Störern gleichzustellen. Störer sind wie bisher konsequent und immer im Einzelfall zu behandeln.



- Eine spezielle Gefahr kann aber bei fehlenden präventiven Maßnahmen darin bestehen, dass Flüchtlinge von bereits vorhandenen Störern/ Störerguppen „fehlsozialisiert“ werden.
- Oberste Maxime sollte eine Gleichbehandlung aller Besucher im Schwimmbad sein. Das gilt auch für Preisermäßigungen und kostenfreien Besuche. Eine Ungleichbehandlung in diesem Bereich führt zu Unverständnis bei anderen Badegästen.

## 2. Hinweise zu denkbaren Maßnahmen der Badbetreiber

### 2.1. Allgemeine Maßnahmen

- Es ist sinnvoll, einen Maßnahmenkatalog zu erstellen. Das Erstellen eines Maßnahmenkataloges sollte entsprechend der jeweiligen örtlichen Gegebenheiten erfolgen.
- Es sollte eine Abstimmung mit ortsansässigen Flüchtlingsorganisationen und Hilfsorganisationen sowie den Leitern/innen von Flüchtlingseinrichtungen erfolgen.
- Dabei sollten z. B. folgende Themen thematisiert werden:
  - Kennzeichnung der Duschen und Toiletten - männlich/weiblich -; diese Geschlechtertrennung kann in den Unterbringungen außer Kraft gesetzt worden sein.
  - Welche sozialen Strukturen gibt es unter den Bewohnern? Sind hier Familien, alleinstehende Männer, Jugendliche untergebracht?
- Es sollten Abstimmungen mit zuständigen Stellen in den Gemeinde- oder Stadtverwaltungen durchgeführt werden.
- Es sollten auch Abstimmungen mit der Polizei zur Beurteilung der Lage in den Unterbringungen erfolgen.
- Ergebnisse von Abstimmungs-Meetings und ähnlichem sollten protokolliert und allen Beteiligten in geeigneter Form zur Verfügung gestellt werden. Das Ziel sollte es sein, für die Flüchtlingseinrichtungen einen geeigneten mehrsprachigen Flyer zur Verfügung zu stellen.
- Flüchtlinge sollten beim Erstbesuch direkt angesprochen werden, die Schwimmfähigkeiten erfragt und Hinweise bezüglich des Verhaltens in Schwimmbädern gegeben werden.
- Die Betreiber sollten nach Möglichkeit Schwimmunterricht für Flüchtlinge anbieten.



## 2.2. Haus- und Badeordnung

- Die Haus- und Badeordnung sollte - wenn möglich - mehrsprachig aushängen. Alternativ sollten die Kurzinformationen und generell die Hilfestellungen der DGfDB genutzt werden (#Flüchtlinge) auf [www.baederportal.com](http://www.baederportal.com)). Es empfehlen sich generell Piktogramme mit mehrsprachiger Textergänzung.
- Die Schwerpunkte aus der Haus- und Badeordnung sollten für das eigene Personal in kleine handliche Formate gebracht (z.B. auf Kärtchen mit eindeutigen Symbolen) werden. Damit wird sichergestellt, dass bei Nichteinhaltung der Baderegeln keine Missverständnisse oder Unklarheiten auftreten. Änderungen der Haus- und Badeordnung müssen durchgeführt werden, sofern kein Hinweis auf „sexuelle Belästigung“ z. B. durch anzügliche Gesten, Äußerungen oder körperliche Annäherungen enthalten ist. Das Ansprechen von sexualisierten Fehlverhalten darf kein Tabu sein, sondern muss obligatorisch werden.

Beispiele:

- Badebekleidung tragen – keine Unterwäsche.
- Den Anweisungen des Personals ist Folge zu leisten.
- Gleichstellung von männlichem und weiblichem Personal.
- Schwimmerbereiche – Achtung Gefahr!
- Wahrung der Persönlichkeitsrechte – Anfassen verboten.

## 2.3 Einsatz von Securities

- Grundsätzlich kann der Einsatz von Security das Sicherheitsniveau im Badebetrieb erhöhen. Der Einsatz von Security kann aber auch nachteilig sein:

- Das Personal fühlt sich ohne Security unsicher, Security ist aber nicht immer anwesend.
- Gelegentlich ist eine Fraternisierung mit den Störern zu beobachten.
- Security lässt gelegentlich Konflikte eskalieren, um eigene Daseinsberechtigung zu dokumentieren.

## 2.4 Einsatz von Kommunikationsmitteln

- Das Aufsichtspersonal wird mit Kommunikationsmitteln (Headset, Funk, etc.) ausgestattet.

## 2.5 Personaleinsatzplanung

- Ausreichend Aufsichtspersonal, vor allem in der Freibadsaison, ist vorzuhalten.



- Ein Einsatz von Personal mit Zuwanderungsgeschichte ist hilfreich, um die interkulturelle Kompetenz zu stärken.
- Ein gut eingespieltes Team unterstützt sich gegenseitig (Pendeln zwischen den Becken, kurzfristige Absprache untereinander: „Wer macht was / Wer braucht Hilfe“ etc.).
- Bei der Einsatzplanung ist darauf zu achten, dass ein heterogenes Team die Aufsicht übernimmt; darunter zählen:
  - Geschlechtergemischte Gruppen sowie Kollegen/innen mit unterschiedlicher/n Betriebszugehörigkeit/Erfahrungen („junge/neue Kollegen mit alten/erfahrenen Kollegen“).
  - Erfahrene Aufsichtskräfte unterstützen unsichere Kräfte und geben diesen Rückhalt.

## 2.6 Unterweisung des Personals

- Eine Unterweisung des Personals ist Aufgabe des Betreibers. Die Bad- und Geschäftsführung muss dem Personal den Rücken stärken.
- Die Betreiber passen ihre Schulungen und Unterweisungen auf die neue Situation an. Ggf. sind Änderungen der Dienstanweisungen, Betriebshandbücher und anderer Unterlagen vorzunehmen.
- Das Personal wird zeitnah über Änderungen in Kenntnis gesetzt und entsprechend aktenkundig unterwiesen.
- Es wird empfohlen, für das Aufsichtspersonal Deeskalationstraining anzubieten, um die Aufsichtskräfte in schwierigen Situationen zum Thema „schwierigen Badegästen professionell begegnen“ Handlungskompetenzen zu vermitteln.  
Tipp: Wenden sie sich an Ihre zuständige Polizeidienststelle und fragen Sie nach entsprechenden Schulungsangeboten in Ihrer Nähe.
- Es werden ehrenamtliche Flüchtlingshelfer zur Unterstützung der Unterweisung hinzugezogen, um auf mögliche Problematiken aufmerksam zu machen.

## 3. Umgang mit der Presse/ den Medien

- Wenn möglich, sprechen sich die Betreiber bei allen Aktionen mit der Pressestelle ab.
- Es erfolgt ein sensibler Umgang mit Informationen.
- Es wird immer eine Einzelfallbetrachtung vorgenommen.
- Es werden keine eigenen Bewertungen geäußert.



- Man bleibt politisch neutral.
- Bei sexuellen Übergriffen sollte die Presseinformation mit der Polizei abgestimmt werden.
- Das Personal wird mit eindeutigen Informationen über den Umgang mit der Presse versorgt, dieser Umgang wird in die Unterweisungen eingebunden.

#### 4. Verstöße gegen die Haus- und Badeordnung

- Es herrscht ein konsequentes und beharrliches, gleichwohl freundlich-direktives Vorgehen bei festgestellten Verstößen gegen die Haus- und Badeordnung.
- Wichtiger Grundsatz: „Null-Toleranz“ bei Missachtung der HBO, diese gilt einheitlich für alle Besucher. Wenn Störer toleriert werden, werden die Gäste vertrieben, die sich an die Regeln halten und in Ruhe das Bad nutzen wollen.
- Das Personal darf bei Verstößen gegen die HBO nicht wegschauen. Störer sollen dem Bad verwiesen werden.
- Bei Bedarf werden nach Tages-Hausverboten temporäre schriftliche (Saison-/Jahres-) Hausverbote bei der Badleitung/Geschäftsleitung angeregt; dazu werden die korrekten Personalien/Adressen benötigt. Wenn eine Feststellung der Personalien nicht möglich ist, ist die Polizei einzuschalten.

#### 5. Drohende Eskalation – Deeskalationstraining

- Das Personal in Bädern, insbesondere vor Beginn der Freibad-Saison, sollte intensiv in die Deeskalationsstrategie eingewiesen werden. Ein professioneller Umgang mit Störungen im Bad wird so gewährleistet.
- Das Personal muss in seiner Meinung neutral bleiben, insbesondere nicht die persönliche Meinung bei Diskussionen mit Badegästen einbringen.
- Ein direktives Vorgehen mit einer wahrnehmbar geringeren Toleranzschwelle sorgt für ein eskalationsarmes bzw. -freies Bad.
- Das Personal soll deeskalierend wirken und keine Konflikte anheizen.
- Erfahrene Kollegen dienen als Vorbild, stärken neuen Kollegen den Rücken und erinnern sie bei Nichteinhalten an Vereinbarungen/Absprachen.
- Das Personal schafft Distanz und siezt die Badegäste; dies erleichtert den Umgang im Eskalationsfall.



- In konfliktstarken Badbereichen wie Rutschen- oder Sprungturbereiche sollten nur erfahrene Kollegen/innen eingesetzt werden. Hier erfolgt die Beobachtung stets mit Blick zur Gruppe, um potentielle Störer sofort zu erkennen.
- Bei aggressivem Gruppenverhalten greift das Personal ein und stört die Gruppendynamik. Dabei wird eine Person aus der Gruppe herausgezogen und des Bades verwiesen, ggf. erfolgt ein längerfristiges Hausverbot. Dieses Vorgehen spricht sich in der Gruppe herum und sorgt für eine höhere Hemmschwelle.
- Das Personal soll den Raum für sich nutzen und sich nicht umzingeln lassen. Ausreichend Raum schafft Sicherheit.

## 6. Einzel-Tipps aus der Praxis von Badbetreibern

- Beobachtetes Verhalten: Gebrauch von Floskeln: „Beachten Sie bitte die Hausordnung mir zuliebe.“
- Tipp: Es herrscht ein konsequentes Vorgehen bei festgestellten Verstößen gegen die HBO („Null-Toleranz“). Die HBO dient als Grundlage für den Schwimmbadbesuch und wird entsprechend durchgesetzt.
- Beobachtetes Verhalten: kleinere „Verstöße“ werden „übersehen“, Ausnahmen können jedoch in Rücksprache mit den Gästen zugelassen und anschließend beobachtet werden.
- Tipp: Es geht dabei nicht um Schikane oder willkürliche Machtausübung der Aufsichtskräfte, sondern um die konsequente Umsetzung der HBO zu Gunsten der Gäste, die sich ordnungsgemäß verhalten. Ausnahmen von der Regel sind möglich (z.B. seitliches Hineinspringen oder Flossenschwimmen (ABC-Ausrüstung) bei leerem Becken).
- Beobachtetes Verhalten: Die Konsequenzen bei Verhaltensverstößen werden nicht aufgezeigt (Hausverbot).  
Tipp: Potentielle Störer sollen verdrängt werden. Bei Bedarf werden sofortige Tages-Hausverbote ausgesprochen. Je nach Schwere des Verstoßes können anschließend temporäre schriftliche (Saison-/Jahres-) Hausverbote ausgesprochen werden. Wichtig sind hier die korrekten und vollständigen Personalien sowie eine ausreichende Schilderung des Vorfalls.



- Beobachtetes Verhalten: Duzen gleichaltriger Badegäste (Bsp. 18-Jähriger duzt Gleichaltrige - nach dem bewusst eingesetzten Siezen die überraschte Reaktion: „Das klappt ja, die hören besser, wenn ich distanzierter mit ihnen umgehe.“).
- Tipp: Die Badegäste werden gesiezt, dies schafft Distanz.
  
- Beobachtetes Verhalten: Problem „Zaunkletterer“ –vornehmlich Jugendliche, die über den Zaun in das Badgelände einsteigen („Erschleichung einer Leistung“).
- Tipp: Mögliche Einstiegsstellen werden zusätzlich gesichert. Es werden zusätzliche Kontrollgänge durchgeführt. Die Kontrolle darf die eigentliche Wasseraufsicht nicht einschränken, ggf. müssen zusätzliche Aushilfskräfte eingestellt werden. Zaunkletterern wird konsequent Hausverbot erteilt!
  
- Beobachtetes Verhalten: Badegäste/potentielle Störer vergleichen das Durchgreifen des Personals mit dem anderer Schwimmbäder und nehmen lieber einen weiteren Weg in Kauf, um in einem Bad „mehr zu dürfen“.
- Tipp: Das Personal sollte ein einheitliches konsequentes Verhalten in allen zuständigen Schwimmbädern zeigen.
  
- Beobachtetes Verhalten:  
Eine Überreaktion von Stammgäste/ Badegäste wird zunehmend beobachtet. Sie formieren sich und beschimpfen Flüchtlinge und Personal.  
Tipp: Das Personal muss deeskalierend wirken und die Haus- und Badeordnung entsprechend, auch gegen Stammgäste, durchsetzen.
  
- Beobachtetes Verhalten:  
Pubertierende junge Mädchen provozieren mit ihren weiblichen Reizen um die Aufmerksamkeit der neuen Badegäste zu erhalten.  
Tipp: Die Mädchen über die kulturellen Unterschiede informieren und auf die evtl. Probleme hinweisen.



Anmerkung:

Diese Arbeitshilfe wird fortlaufend durch die zuständige Arbeitsgruppe der Deutschen Gesellschaft für das Badewesen e.V. überprüft. Bei Bedarf werden aktuelle Versionen veröffentlicht.

Anregungen und Verbesserungsvorschläge sind ausdrücklich erwünscht und können schriftlich an folgende E-Mail-Adresse erfolgen: [info@baederportal.com](mailto:info@baederportal.com)

