

Vom Flüchtling zum Badegast

Ein Erfahrungsbericht aus den Buxtehuder Bädern Aquarella und Heidebad

Sonja Koch, Betriebsleiterin, und Claudia Brodda, Leitende Schwimmmeisterin, Aquarella und Heidebad, Stadtwerke Buxtehude GmbH

„Herzlich willkommen, Tu bi xor hati, Mahaba, Salaam, Welcome!“ Zumindest die Begrüßung unserer neuen Badegäste aus dem Kreise der Flüchtlinge beherrschten wir Anfang 2016 in mehreren Sprachen relativ schnell.

Bei der Frage „Können Sie schwimmen?“ endete jedoch oftmals die Kommunikation mit gesprochenen Worten wieder. Entweder wurde unsere Frage nicht verstanden, oder aber sie schien verstanden und wurde engagiert bejaht. Anschließend zeigte sich jedoch, dass die Definition von „Schwimmen können“ in verschiedenen Kulturen deutlich voneinander abweicht. So fehlte vielen neuen Badegästen die sichere Schwimmfähigkeit. Solche



■ Rettungsschwimmerin Akpéné Fiessinou trainiert die korrekten Schwimmbewegungen mit Jouhar Afrret aus Syrien; Foto: Daniel Beneke, Buxtehude

Flamingo
Company Group

Erfahrung & Kompetenz seit über 40 Jahren.

Wasseraufbereitung

- Schwimmbad
- Sauna & Dampfbad
- Teiche & Natur

Filterhilfsmittel

- Kieselgur
- Perlite
- Bleicherde



Flamingo® IQ

Dosiergerät zur Vorort-Herstellung von Schwimmbadchemikalien. Wirtschaftlich, anwenderfreundlich, platzsparend & umweltfreundlich.

www.flamingo-group.de

Fälle sind natürlich auch in der Vergangenheit schon oft vorgekommen. Die Häufung in Verbindung mit den auftretenden Kommunikationsschwierigkeiten stellte uns allerdings zu Beginn des letzten Jahres vor eine große Herausforderung.

Einige der neuen Badegäste taten aus unserer Sicht ungewöhnliche Dinge in unseren Bädern, und die Mitarbeiter hatten damit viel zu regeln. Das Beispielregister reichte vom Baden in Unterwäsche über das Übersteigen von Gesperrt-Schildern, Sprüngen von Nichtschwimmern vom 3-m-Turm, grenzüberschreitendes Verhalten in der Sauna, Anstarren anderer Gäste bis hin zu Konflikten und Provokationen – und führte nicht zuletzt zu Beschwerden von Stammgästen. Viele dieser Verhaltensweisen geschahen aus Unwissenheit, aber bedurften dennoch einer Regelung durch das Personal. Außerdem brachte die hohe Zahl an Nichtschwimmern, kombiniert mit der fehlenden Kenntnis unserer Regeln und Abläufe, einen erhöhten Aufmerksamkeitsbedarf bei der Wasseraufsicht mit sich.

Spagat zwischen Ordnungshüter und freundlichem Dienstleister

So ergab sich für uns ein täglicher Spagat einerseits zwischen der Rolle des freundlichen Dienstleisters in einem modernen Serviceunternehmen, der neue Gäste natürlich herzlich begrüßt, und andererseits der Rolle des Ordnungshüters und Hausrechtwahrers, der Konsequenzen bis hin zu Hausverboten umsetzen muss. Darüber hinaus gab es verschiedene Beschwerden, denen man angemessen begegnen wollte – wohl wissend, dass nicht jede Beschwerde auch auf einem tatsächlichen Fehlverhalten eines anderen Badegastes beruhte. Oftmals war auch der Be-

schwerdeführer selbst die Konfliktursache. Auch die Suche nach der jederzeit „politisch korrekten“ Reaktion in einem Konflikt hat viel Energie im Team gebunden. Handelte es sich um eine unbegründete Anschuldigung gegen einen Flüchtling, oder lag tatsächlich ein Fehlverhalten vor?

Strategieentwicklung im Team

Spätestens nach der Medienwelle aufgrund eines pauschalen Hausverbotes für männliche Flüchtlinge in einem anderen Bad (gemeint ist das Hallenbad in Bornheim; Anmerkung der Redaktion; siehe AB 02/2016, S. 60 u. 82 f.) ahnten wir, dass eine unsachgemäße



■ Schwimmmeisterin Claudia Brodda erklärt drei Flüchtlingen das Gleiten ...



■ ... und unterstützt den Syrer Issa bei ersten Schwimmversuchen; Fotos: Manfred Scharnberg, Buxtehude





Willkommen in einer neuen Welt!

Javabasierte, integrierte Lösungen rund um moderne Kassen- und Zutrittskontrollsysteme.

www.scheidt-bachmann.de

SCHEIDT&BACHMANN 

Entscheidung in diesem Zusammenhang schnell zu einem Politikum werden kann. Das Thema „Flüchtlinge“ bewegte und bewegt die Gemüter in Deutschland und in ganz Europa intensiv. Es war und ist ein hoch emotionales Thema, zu dem wohl jeder Mensch eine Meinung und auch ein „Bauchgefühl“ hat. Vor diesem Hintergrund galt es, unzählige Male am Tag in einem Konflikt eine richtige Entscheidung zu treffen.

In unseren wöchentlichen Teamrunden haben wir viel Zeit darauf verwendet, das Erlebte gemeinsam auszuwerten und verbindliche Verabredungen zu treffen, wie wir uns in bestimmten Situationen verhalten wollen. „Zusammenhalten und einheitlich handeln“ waren unsere ersten Maßnahmen der Wahl, verbunden mit der zuverlässigen Zusage an die Mitarbeiter, dass Betriebsleitung und Geschäftsführung fest hinter ihnen stehen. Unsere Devise war zu dieser Zeit genau wie zu anderen Zeiten: Wir ahnden bewusste Regelverstöße konsequent und selbstverständlich – völlig unabhängig von Alter, Herkunft, Religion usw. des Störers.

„Versteh-Videos“ und andere nonverbale Kommunikationsmaßnahmen

Als weitere Maßnahmen wurden schnell Piktogramme und mehrsprachige Sicherheitsregeln beschafft und einge-



■ Pro Kurs im Freibad Heidebad werden von drei Schwimmtrainerinnen bis zu zehn Teilnehmer unterrichtet; Foto: Daniel Beneke, Buxtehude

setzt. Als gute Idee stellte sich auch der Einsatz von kleinen Videoclips heraus, die wir in Endlosschleife im Eingangsbereich unserer Bäder zeigten. In diesen Videos wurden die grundsätzlichen Regeln für Sicherheit und Ordnung durch Strichmännchen unmissverständlich dargestellt, völlig ohne Sprache und ohne Musik. Bei Bedarf konnten einzelne Sequenzen auch direkt vom Tablet aus angewählt und gezeigt werden.

Entwickelt wurden diese „Verstehvideos“ von der Unternehmensberatung Fiedler & Partner Consulting Team aus Bremen, von der wir die Nutzungsrechte gekauft haben. Zusätzlich zu den Videos erhielten wir eine Schulung darüber, wie die Videos in der Kommunikation mit Fremdsprachlern sinnvoll einzusetzen sind. Es gibt z. B.

Videos zu den Themen Aufsichtspflicht von Kindern, Verhalten in der Sauna, hygienisches Verhalten im Allgemeinen und zum Thema „Sicherheit beim Schwimmbadbesuch“. Jeder Clip zeigt zunächst ein unerwünschtes oder unsicheres Verhalten und gleich darauf die gewünschte bzw. sichere Alternative. Was erlaubt ist und was nicht, wird mit grünen und roten Karten gezeigt. Die Präsentation von erwünschten und sicheren Verhaltensweisen erfolgt hier diskret und respektvoll und dennoch bestechend eindeutig.

Spezielle Maßnahmen für die Freibad-Saison

Rettungsschwimmerin mit Migrationshintergrund

Als der Sommer sich ankündigte und die Freibad-Saison näher kam, realisierten wir weitere Maßnahmen, um

DER OBJEKTEINRICHTER.

www.relaxfactory.de

NEUE LIEGEN ZU
SENSATIONELLEN PREISEN!
NICHT ZÖGERN SONDERN
ANGEBOT ANFORDERN!

Mail: info@schunk-online.com

SCHUNK

interieur ●



■ Schwimmmeisterin Claudia Brodda und Rettungsschwimmerin Jenny Henke mit ihrem Flüchtlingschwimmkurs im Aquarella; Foto: Manfred Scharnberg, Buxtehude

bei Hochbetrieb in unserem Freibad „Heidebad“ mit teilweise über 3000 Tagesgästen gut aufgestellt zu sein. Wir

stellten eine zusätzliche Rettungsschwimmerin ein, die einen eigenen Migrationshintergrund mitbrachte.

Sicherheitsdienst

Außerdem beschlossen wir erstmals die Zusammenarbeit mit einem ortsansässigen Sicherheitsdienst. Diese Entscheidung hat sich vom ersten Tag an deutlich bewährt. Aus den vorangegangenen Sommern kennen wir den Umstand, dass jedes Problem außerhalb des Wassers einen bis zwei Schwimmmeister zumindest vorübergehend von der Wasserfläche fernhält. Egal, ob ein Diebstahl, ein Unfall oder ein Regelverstoß: Jemand muss das klären. In Buxtehude waren das in der Vergangenheit immer die Schwimmmeister – und jedes Mal fehlte deren Aufmerksamkeit für diese Zeit am Becken.

Aber gerade im Sommer 2016 sahen wir aufgrund der hohen Nichtschwimmerzahl am Beckenrand einen erhöhten Aufmerksamkeitsbedarf. Auch die Themen Taschenkontrolle, Alkohol,

Beierlorzer GmbH

Desinfektion, Dosiertechnik und Anlagenbau
Planung • Verkauf • Montage • Kundendienst

Ihr Partner für Wasserdesinfektion und Wasseraufbereitung

Unsere Serviceleistungen basieren auf einer langjährigen, praktischen Erfahrung im Bereich Wasserversorger, Schwimmbäder, Brauereien und Industrie.

Kooperationspartner



Fachbetrieb nach §19 WHG

Langekamp 20 - 22 • 45475 Mülheim an der Ruhr
Telefon: 0208 / 99 40 90 • Telefax: 0208 / 99 40 9-99

www.beierlorzer-gmbh.de



24 Stunden erreichbar

erschlichene Eintritte usw. fordern die Mitarbeiter in Schwimmbädern sehr, sind sie doch alle in der Regel keine „Deeskalationsexperten“, sondern eben Fachangestellte bei der Arbeit. Die Themen Deeskalation, interkulturelle Kompetenz und Konfliktmanagement finden sich in der Ausbildung zum Fachangestellten kaum wieder.

Durch den Einsatz eines Sicherheitsdienstes haben wir die Aufgaben sinnvoll nach Kompetenzen getrennt. Der Schwimmmeister kann sich wieder voll und ganz auf die Sicherheit im Wasser konzentrieren. Die Rolle des „Sheriffs“ übernimmt der Sicherheitsdienst. Sowohl Mitarbeiter als auch Gäste sind von diesem Modell schnell überzeugt gewesen. Anfängliche Unsicherheit bei den Gästen und Fragen nach den Gründen waren schnell verflogen. Wir hatten unsere oben beschriebenen Gründe in den lokalen Medien offen dargestellt, und sowohl Gäste als auch Mitarbeiter haben den positiven Effekt im Badealltag schnell gespürt.

Schwimmkurse für erwachsene Flüchtlinge

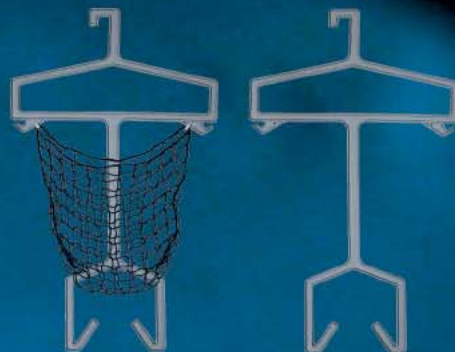
Als weitere wirksame Maßnahme im Umgang mit nicht schwimmfähigen Flüchtlingen hatten wir uns im Frühsommer entschlossen, Schwimmkurse für erwachsene Flüchtlinge anzubieten. Diesem Themengebiet haben wir uns erstmalig genähert und hatten im Vorfeld viele Fragen. Wie erteilt man Schwimmunterricht ohne Sprache? Wie werden die ausschließlich weiblichen Schwimmlehrer von den bei uns ausschließlich männlichen Teilnehmern akzeptiert werden?

Alle Zweifel und Sorgen hatten sich bereits nach kurzer Zeit zerstreut. Der Unterricht funktionierte hervorragend, weil alle Schwimmlehrerinnen immer mit im Wasser waren, viel über Vor- und Nachmachen erklärten, jeder Teilnehmer irgendetwas verstand und es einfach für alle anderen übersetzte. Der aufrichtige Wunsch, das sichere Schwimmen zu erlernen und zu festigen, war bei allen Teilnehmern unübersehbar und führte zu bester Motivation. Nur wenige konnten ihre Angst vor dem Wasser nicht überwinden und sind im Verlauf des Kurses ausgestiegen. Die meisten Teilnehmer haben bis zum Kursabschluss das sichere Schwimmen erlernt und am Ende sogar Sprünge vom 3-m-Brett absolviert.

Und so wurde die erworbene Schwimmfähigkeit zu einem Stückchen Integration. Viele Flüchtlinge sind so zu regelmäßigen und gern gesehenen Badegästen geworden.

Schwimmkurse für Flüchtlinge anbieten? Dabei sind wir geblieben und haben sogar eine Warteliste. Alles, was wir dort geben, bekommen wir aus vollen Herzen zurück.

Zi ■

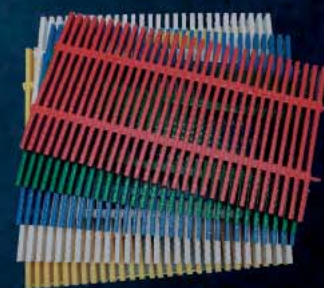
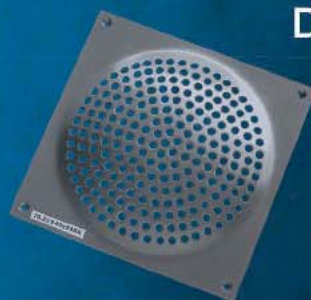


EINE MARKANTE HILFE:
BADKLEIDERBÜGEL

R O S T F R E I E
TRENNWANDSTÜTZEN



DURCHLASSGITTER
AUS EDELSTAHL



RUTSCHSICHERE
ABDECKROSTE

SIEBABDECKUNGEN
FÜR ABLÄUFE



FUßSTÜTZEN
FÜR DUSCHEN



GERÄUMIGE
ABLAGEKONSOLEN

WIR RICHTEN BÄDER EIN.

SCHÄFER

SCHÄFER BÄDERTECHNIK GMBH
45219 ESSEN - DEUTSCHLAND
FON + 49 (0) 20 54 93 84 666
WWW.BAEDERTECHNIK.COM
SCHAEFER@BAEDERTECHNIK.COM