



Agentur für Freundlichkeit
Tanja Baum GmbH



SEMINARE FÜR FREIZEITBÄDER: FOKUSTHEMEN 2026



27 JAHRE ERFAHRUNG: EXPERTISE FÜR IHRE MITARBEITENDEN

Unsere Schwerpunkte

Seit 1999 trainieren, beraten und begleiten wir von der **Agentur für Freundlichkeit Tanja Baum GmbH** Mitarbeitende unterschiedlicher Unternehmen und Organisationen mit einem besonderen Blick auf Wertschätzung, Professionalität und Kundenausrichtung. Einen Schwerpunkt bilden unsere vielen Jahre Erfahrung in der Begleitung kommunaler Unternehmen, Stadtwerke und vor allen Freizeitbäder.

Viele hundert Fachkräfte für Bäderbetriebe, aber auch Serviceangestellte, Empfangsmitarbeitende, Techniker und natürlich Führungskräfte konnten wir durch unsere Seminare und Workshops mit neuem Wissen über Kommunikation ausstatten. Wir kennen die täglichen Herausforderungen und haben bei Hospitationen selber viel Zeit am Beckenrand, in der Küche oder der Saunalandschaft verbracht.

Unsere Beraterinnen verfügen neben einem pädagogischen oder psychologischen Studienabschluss über Ausbildungen in den Bereichen systemische Organisationsentwicklung mit dem Schwerpunkt New Work, Coaching, Mediation und Gesundheitsmanagement. Aus unserer langjährigen und umfangreichen Praxiserfahrung und der Orientierung an aktuellen Fragestellungen entstehen immer wieder neue Leistungsbausteine, die sich konsequent an den heutigen Anforderungen in Ihrem Betrieb orientieren. Unsere Fokusthemen stellen einen Vorschlag dar, auf individuelle Bedarfe gehen wir gern ein und beraten Sie persönlich.





FOKUSTHEMEN 2026

1. Wenn Regeln auf Widerstand treffen: Deeskalation und Eigenschutz im Freizeitbad
2. Wir sind ein Team: Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Abteilungen
3. Emotionale Belastung im Badealltag: Stark bleiben, auch wenn es herausfordernd wird
4. Teamarbeit unter Stress: Gemeinsam stark im Badealltag statt immer an der Belastungsgrenze
5. Diversität und Vielfalt im Bad: Herausforderung und Chance



1. WENN REGELN AUF WIDERSTAND TREFFEN

Deeskalation und Eigenschutz im Freizeitbad

Mitarbeitende von Freizeitbädern erleben in ihrem Berufsalltag immer häufiger aggressives, übergriffiges oder respektloses Verhalten von Badegästen. Solche Erfahrungen haben langfristig einen negativen Einfluss auf die Gesundheit und die Arbeitsmotivation Ihrer Mitarbeitenden. Sogar erfahrene und belastbare Kräfte kommen an einen Punkt der Resignation und Hilflosigkeit. Schlimmstenfalls steigen manche sogar unbewusst in die Eskalationsspirale mit ein und verhindern damit selbst eine konstruktive Lösung des Konflikts.

Je weiter eine Eskalation fortgeschritten ist, desto mehr übernehmen Stress und Wut die Kontrolle und das Gehirn gerät zunehmend in einen Ausnahmezustand. Die eigene Bewertung einer konflikthafter Situation und die daraus entstehenden Emotionen haben einen erheblichen Einfluss auf die Fähigkeit, dieser noch professionell begegnen zu können. Eine möglichst frühe, präventive Form der Intervention ist daher immer der effektivste Weg, eine Eskalation zu verhindern.

Der Workshop vermittelt Ihren Mitarbeitenden praxisnahe Strategien: im Fokus stehen frühzeitiges Erkennen von Konfliktsituationen, deeskalierende Kommunikation, sicheres Auftreten sowie der Schutz der eigenen Person und der Gäste. Anhand von Beispielen aus dem Badealltag lernen die Teilnehmenden, Grenzen klar zu setzen, Eskalationen zu vermeiden und in Gefahrensituationen angemessen zu handeln – inklusive der Zusammenarbeit im Team und mit externen Stellen.



1. WENN REGELN AUF WIDERSTAND TREFFEN

Inhalte des Seminars

Konfliktarten

- Was sind Konflikte und welche Ursachen haben sie?
- Wie unterscheiden sich Konflikte zwischen zwei Personen von Konflikten mit Gruppen
- Frühwarnsystem: Konfliktherde frühzeitig erkennen und im Keim ersticken
- Deeskalierenden Rapport als Präventionsmaßnahme
- Auf welcher Stufe befindet sich die Eskalation und welche Maßnahmen greifen hier noch?

Einstellung und Selbstkontrolle

- Reflexion der eigenen Grundeinstellung zu Konflikten
- Vorteile und Nachteile von Konflikten: Wo liegen auch Chancen?

Konflikte und Bedrohungen gezielt managen

- Konstruktive Streitkultur: Was bedeutet das konkret? (im Team/mit den Gästen)
- Bedrohungsprävention: Wann wird es gefährlich?
- Krisenkommunikation bei eigenem Ärger und Wut: Erkennen und Regulieren eigener Emotionen

Methodenkoffer der Krisenkommunikation

- Deeskalierende Gesprächstechniken
- Entwickeln von Win-Win-Lösungen
- Selbstschutz und Mitarbeiterschutz bei Bedrohungen und akuter Gewalt



2. WIR SIND EIN TEAM

Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Abteilungen

Ein Freizeitbad ist Teamarbeit – doch dieses Team besteht aus vielen unterschiedlichen Bereichen: Badaufsicht, Kasse, Gastronomie, Reinigung, Service und Verwaltung. Jeder Bereich hat eigene Aufgaben, Abläufe und Herausforderungen. Damit der Badebetrieb für Gäste sicher, freundlich und professionell bleibt, ist eine gute Zusammenarbeit über Abteilungsgrenzen hinweg entscheidend.

Das Format „**Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Abteilungen**“ schafft Verständnis für die Arbeit der Kolleginnen und Kollegen im gesamten Freizeitbad. Sie zeigt auf, wie wichtig gegenseitige Rücksichtnahme, klare Kommunikation und abgestimmte Abläufe für einen reibungslosen Betrieb sind – besonders in Stoßzeiten oder bei unerwarteten Situationen.

Die Teilnehmenden lernen, typische Schnittstellen und Reibungspunkte zwischen den Abteilungen zu erkennen und konstruktiv zu lösen. Missverständnisse, Informationsverluste oder unnötige Konflikte werden anhand praxisnaher Beispiele aus dem Badealltag beleuchtet. Dabei steht im Fokus, wie Informationen schnell und klar weitergegeben werden können und wie Entscheidungen nachvollziehbar bleiben.

Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der gemeinsamen Verantwortung gegenüber den Gästen: Alle Abteilungen tragen zum Gesamteindruck des Freizeitbads bei. Wer die Perspektive der anderen kennt, kann besser unterstützen, Verständnis zeigen und gemeinsam Lösungen finden – auch unter Zeitdruck.

Ziel der Schulung ist es, Silodenken abzubauen, das Wir-Gefühl zu stärken und aus einzelnen Abteilungen ein starkes, abgestimmtes Team zu formen.



2. WIR SIND EIN TEAM

Inhalte des Seminars

Das Freizeitbad als „Dienstleistungskette“

- Wie jede Abteilung zum Gesamteindruck beiträgt
- Abhängigkeit zwischen den Bereichen
- Folgen von schlechter Zusammenarbeit (für Team & Gäste)

Methoden zur Förderung der abteilungsübergreifenden Zusammenarbeit

- Die Arbeit der anderen verstehen: typische Herausforderungen/was andere oft nicht verstehen
- Kritische Schnittstellen definieren und Konfliktpotenziale erkennen
- Klare und kurze Kommunikation mithilfe von Kommunikationsregeln
- Eigene Einflussbereiche und Möglichkeiten der Unterstützung anderer erkennen
- Gemeinsame Verantwortung für das Badeerlebnis: konkrete Verbesserungsmaßnahmen

Nachhaltige Verankerung von Service Excellence

- So wollen wir künftig zusammenarbeiten
- Individuelle Verhaltensvorsätze



3. EMOTIONALE BELASTUNG IM BADEALLTAG

Stark bleiben, auch wenn es herausfordernd wird

Der Arbeitsalltag im Freizeitbad ist geprägt von Nähe zu Menschen, hoher Verantwortung und vielen emotionalen Momenten. Freundliche Begegnungen wechseln sich ab mit Beschwerden, Konflikten, Stresssituationen oder belastenden Ereignissen. Diese Eindrücke gehen nicht immer spurlos vorbei – und genau hier setzt die Schulung „**Emotionale Belastung im Badealltag**“ an. In diesem Format lernen Mitarbeitende, die eigenen emotionalen Belastungen bewusster wahrzunehmen und besser einzuordnen. Welche Situationen kosten besonders viel Energie? Wie zeigt sich Stress emotional – und wie kann man rechtzeitig gegensteuern? Ziel ist es, die eigene Belastungsgrenze zu erkennen, bevor Erschöpfung oder Überforderung entstehen. Die Teilnehmenden erhalten praxisnahe Impulse zum Umgang mit schwierigen Erlebnissen, etwa nach Konflikten mit Gästen oder herausfordernden Einsätzen. Dabei geht es nicht um „Abhärten“, sondern um einen gesunden, professionellen Umgang mit Emotionen. Strategien zur Selbstfürsorge, kurze mentale Pausen im Arbeitsalltag und der offene Austausch im Team spielen dabei eine zentrale Rolle.

Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf gegenseitiger Unterstützung: Wie können Teams belastende Situationen gemeinsam auffangen? Wie spricht man offen über Stress, ohne Schwäche zu zeigen? Die Schulung stärkt das Bewusstsein dafür, dass emotionale Stabilität keine Einzelleistung ist, sondern im Miteinander entsteht.

Denn nur wer gut für sich sorgt, kann auch für andere da sein.



3. EMOTIONALE BELASTUNG IM BADEALLTAG

Inhalte des Seminars

Fragestellungen

- Wie gehe ich bewusst mit eigenen Emotionen um: ich entscheide über meine Reaktion, nicht mein erster Impuls.
- Wie erkenne ich frühzeitig, dass ich überlastet bin?
- Wie gehe ich sicher mit schwierigen Erlebnissen um?
- Was kann ich individuell für meine Selbstfürsorge tun?
- Wie können wir im Team ein Klima der Offenheit und Unterstützung schaffen?

Inhalte

- Emotionen als normale Reaktion auf Belastung
- Typische emotionale Auslöser im Badebetrieb: Konflikte mit Gästen, respektloses Verhalten, Beschwerden, belastende Einsätze
- Unterschied zwischen Stress, Frust, Ärger, Überforderung
- Warum Verdrängung langfristig nicht hilft
- Frühwarnzeichen von emotionaler Überlastung
- Körperliche, mentale und emotionale Signale
- Persönliche Stressverstärker
- Verantwortung für die eigene Gesundheit



4. TEAMARBEIT UNTER STRESS

Gemeinsam stark im Badealltag statt immer an der Belastungsgrenze

Hoher Besucherandrang, volle Becken, ungeduldige Gäste und mehrere Situationen gleichzeitig – der Arbeitsalltag im Freizeitbad verlangt dem Team täglich viel ab. Gerade in stressigen Momenten entscheidet eine funktionierende Zusammenarbeit darüber, ob der Betrieb sicher, ruhig und professionell läuft.

Die Schulung „**Teamarbeit unter Stress**“ richtet sich an alle Mitarbeitenden im Freizeitbad, die auch unter hoher Belastung handlungsfähig bleiben und sich auf ihr Team verlassen möchten. Im Mittelpunkt steht die Frage: *Wie arbeiten wir auch dann gut zusammen, wenn Zeitdruck, Lärm und hohe Verantwortung zusammentreffen?*

Die Teilnehmenden lernen, Stresssituationen frühzeitig zu erkennen und besser einzuordnen – bei sich selbst und bei Kolleginnen und Kollegen. Sie erfahren, wie klare Absprachen, kurze Kommunikationswege und ein gemeinsames Verständnis von Rollen und Zuständigkeiten dabei helfen, Fehler zu vermeiden und Sicherheit zu erhöhen. Ein besonderer Fokus liegt auf gegenseitiger Unterstützung: Wann ist Hilfe nötig? Wie signalisiere ich Überlastung? Und wie kann das Team schnell reagieren, ohne zusätzliche Unruhe zu erzeugen?

Praxisnahe Beispiele aus dem Badebetrieb zeigen, wie Konflikte im Team unter Stress entstehen und wie sie konstruktiv gelöst werden können. Ziel der Schulung ist es, das Vertrauen im Team zu stärken, den Zusammenhalt zu fördern und Stress nicht als Belastung, sondern als gemeinsam zu bewältigende Herausforderung zu begreifen.

Denn ein starkes Team bleibt auch dann handlungsfähig, wenn es darauf ankommt.



4. TEAMARBEIT UNTER STRESS

Inhalte des Seminars

Stress verstehen – was passiert bei uns unter Druck?

- Was ist Stress?
- Stressreaktion: körperlich, emotional, Verhalten
- Unterschiedliche Stressreaktionen im Team
- Wie Stress die Zusammenarbeit beeinflusst

Selbstfürsorge und gegenseitige Unterstützung

- Überlastungen erkennen – bei sich und anderen
- Hilfe annehmen & anbieten
- Kurze Entlastungsstrategien im Betrieb
- Vertrauen und Rückhalt im Team

Methodenkoffer der Krisenkommunikation

- Warum Konflikte unter Stress entstehen
- Trennung von Sache und Emotion
- Kurze Klärung im laufenden Betrieb
- Nachbesprechung nach Stressphasen

Kommunikation unter Druck – kurz, klar, wirksam

- Kommunikation bei Lärm, Hektik und Zeitdruck
- Klare Signale statt langer Erklärungen
- Rückmeldungen geben und annehmen
- Missverständnisse vermeiden



5. DIVERSITÄT UND VIELFALT IM BAD

Diversität als Herausforderung und Chance

In Ihr Bad und in Ihre Teams kommen Menschen mit unterschiedlichen Hintergründen und Erfahrungen, was zu einer reichhaltigen und manchmal sehr unterschiedlichen Mischung aus Perspektiven und Ideen führt. Dies bietet großartige Chancen, führt aber auch immer wieder zu Missverständnissen und daraus resultierenden Konflikten. Unsere unbewussten Denkmuster bestimmen zu weiten Teilen unser Denken und Handeln. Wir alle haben verborgene Vorurteile, die uns nicht bewusst sind. Sie wirken sich aber auf unsere Kommunikation und unseren Umgang mit Menschen aus. Welche Denkmuster sind das, woher kommen sie und wie beeinflussen sie unsere Entscheidungen?

Das Auftreten von unbewussten Denkmustern, Stereotypen und Vorurteilen – auf beiden Seiten – kann von vornherein die Fronten verhärten, konstruktive Lösungen und eine Win-Win-Haltung verhindern.

In unserem Workshop sollen unbewusste Denkmuster bewusst gemacht und deren Einfluss erkannt werden. Außerdem vermitteln wir praktische Methoden und Strategien, Barrieren aufgrund von Unterschiedlichkeit zu überwinden und Brücken zu bauen, um die Lebenswelt des Gegenübers besser zu verstehen. Hierzu nutzen wir praktische und manchmal humorvolle Übungen, die einen Perspektivwechsel ermöglichen. Ihr Team erhält außerdem einen auf ihren eigenen Arbeitsalltag abgestimmten Methodenkoffer, um das Gelernte direkt im Umgang mit den Badegästen und im Miteinander praktisch anwenden zu können.



5. DIVERSITÄT UND VIELFALT IM BAD

Inhalte des Seminars

Arten von Diversität

- Diversität: Die positive Wahrnehmung von Vielfalt
- Gründe für die Zunahme von Vielfalt und Arten von Vielfalt
- Herausforderungen und Chancen von zunehmender Vielfalt
- Missverständnisse aufgrund von Unterschiedlichkeit
- Prägungen, Werte & Normen

Haltung und Einstellung

- Reflexion der eigenen Haltung
- Entstehung von Vorurteilen und Möglichkeiten zum Abbau
⇒ Perspektivwechsel, praktische Übungen
- Sensibilisierung und bewusste Steuerung des eigenen Verhaltens

Methodenkoffer zur bewussten Kommunikation

- Barrieren abbauen – Brücken bauen: Gesprächstechniken und -strategien
- Entwickeln von Win-Win-Lösungen
- Schutz von Badegästen und Kolleg*innen vor vorurteilsbehaftetem Verhalten und Übergriffen



IHRE TRAINERINNEN

Kontaktieren Sie uns!

Möchten Sie Ihren Mitarbeitenden ein praxisorientiertes, realitätsnahes Seminar anbieten?
Wir freuen uns, Sie dazu zu beraten und eine für Ihr Haus individuell passende Maßnahme zu konzipieren!



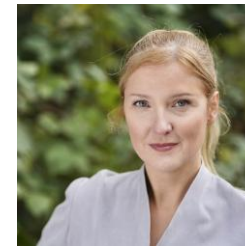
Tanja Baum



Mareen Ilgner



Melanie Klaes



Savita Hennig



info@agentur-fuer-freundlichkeit.de



0221-9131144