

## Kommunikationstrainings für den Beruf

– für Mitarbeiter\*innen aus dem Ordnungsdienst des 1. FSV Mainz 05 e.V.



### Ausgangslage

Der hauseigene Ordnungsdienst des 1. FSV Mainz 05 e.V. trägt während Spielen und Aktivitäten im Stadion die hohe Verantwortung für die Sicherheit der Zuschauer\*innen und die Einhaltung der Hausordnung.

Somit tragen auch die einzelnen Mitarbeiter\*innen eine hohe Verantwortung, und die Tätigkeit bringt hohe kommunikative Anforderungen mit sich – Ordner\*innen müssen schnell und in einer teilweise sehr lauten Umgebung Anweisungen von Vorgesetzten verstehen und umsetzen, mit Kolleg\*innen kommunizieren, auf Fragen von Zuschauer\*innen reagieren und sie unterstützen sowie in Notfällen ruhig und präzise kommunizieren und Ruhe bewahren können.

Insgesamt bestand der hauseigene Ordnungsdienst im Zeitraum der Trainings aus rund 450 Ordner\*innen. Im Fokus der Trainings standen diejenigen mit erhöhtem kommunikativem Grundbildungsbedarf.



Photo by unsplash



### Tätigkeiten und Grundbildungsanlässe

Um den kommunikativen Anforderungen gerecht zu werden und um die Fähigkeiten von Ordner\*innen mit Unterstützungsbedarf zu verbessern, hat sich der 1. FSV Mainz 05 e.V. entschieden, Kommunikationstrainings für Ordner\*innen anzubieten. Dadurch ist auch die Zusammenarbeit mit ARBEIT & LEBEN gGmbH entstanden.

Durch die Trainings sollten die Ordner\*innen auf kommunikative Situationen und Herausforderungen vorbereitet werden, mit denen sie im Rahmen der Spieltage im Stadion konfrontiert werden: Orientierung im Stadion bieten, Einlasskontrollen durchführen, Konflikte schlichten, u. v. m. Nicht zuletzt ist es für die Ordner\*innen in ihrer Tätigkeit wichtig, dass die Zuschauer\*innen von den kommunikativen Fähigkeiten des Ordnungsdienstes profitieren und so bessere Prozesse ermöglicht werden.



### Planung / Vorbereitung

Vor Beginn des ersten Trainingsdurchlaufs gab es mehrere Gespräche zur Bedarfsermittlung und Auftragsklärung mit der Leitung des Ordnungsdienstes – so startete die Prozessberatung von ARBEIT & LEBEN mit sog. Betriebschecks. Mit diesem Instrument, sowie mit Betriebsbegehungen zum Kennenlernen der Arbeitsabläufe, konnten die kommunikativen Anforderungen im Ordnungsdienst ermittelt werden.

Zusätzlich zu den Beratungsgesprächen, die kontinuierlich bis zum Ende des Zeitraumes durchgeführt wurden, wurden vor jedem Trainingsdurchlauf Einzelgesprächen (BasiskompetenzCheck) mit den Teilnehmer\*innen geführt, um den Lernstand und die Lernmotivation der einzelnen Ordner\*innen kennenzulernen und diese in den Trainingsinhalt mit einfließen zu lassen. Anhand dieses Wissens wurde zusammen mit den Trainer\*innen ein umfangreiches Curriculum für die Trainings erstellt, das auf den Tätigkeiten der Ordner\*innen basierte. Begleitend zu den Trainings wurde eine Steuerungsgruppe gegründet, um alle Akteure im Verein zu involvieren und den Prozess zu begleiten (Vereinsvorstand, Führungskräfte, Trainer\*innen, Berater\*innen, Kursteilnehmer\*innen).



## Rahmenplan und Inhalte

### Organisatorische Rahmenbedingungen

- **Zeitraum:** 3 Trainingsdurchläufe (jeweils ca. 12 Wochen) mit mehreren Gruppen im Zeitraum von August 2018 bis Dezember 2019
- **Gruppen:** zwischen 3 bis 12 TN, je nach Bedarf und Lernstand
- **Turnus:** 1 Termin pro Woche, à 2 UE (UE = 45 min), wochentags i.d.R. 18:30 bis 20 Uhr
- **Ort:** im Betrieb – Schulungsräume und direkt am Einsatzort im Stadion des 1. FSV Mainz 05 e.V.
- **Trainer\*innen:** freiberufliche Trainer\*innen aus dem Grundbildungs- und Sprachbereich

### Inhalte / Themen

- Kommunikative Anforderungen an den unterschiedlichen Positionen als Mitarbeiter\*in im Ordnungsdienst (Beispiele: Eingangskontrolle, Innenraum)
- Situationsgerechte und personengruppenspezifische Kommunikation (Beispiele: Kommunikation mit Führungskräften, bei (eskalierenden) Sondersituationen und Umgang mit Zuschauer\*innen – Grenzen zwischen Freundlichkeit und Bestimmtheit)
- Fragetechniken und Fragewörter zur Verständnissicherung
- Übungen zu betriebsspezifischem Vokabular
- Motivation, Selbstreflexion und Selbstbewusstsein

### Methoden

- Szenario-Methode und Rollenspiele
- Inhaltsbestimmung durch Teilnehmende und hohe Selbstgestaltung der Inhalte
- Beteiligungs- und Praxisorientierung
- Reflexionsgespräche in der Gruppe über Praxisumsetzung des Erlernten



## Effekte aus Sicht des Arbeitgebers:

- Die Ordner\*innen haben mehr Selbstbewusstsein im Umgang mit den Zuschauer\*innen bekommen
- Der Ordner\*innen haben hinsichtlich des Hörens und des Sprechens Fortschritte gemacht und wirken von sich aus kommunikativer und motivierter
- Die Kommunikationstrainings haben deutliche Erfolge in der Arbeit der Ordner\*innen erbracht.

## Rückmeldung durch Teilnehmer\*innen:

- Die Teilnahme hat das Selbstwertgefühl gestärkt und die Kommunikationskompetenzen gesteigert
- Umgang mit (eskalierenden) Problemsituationen ist hinsichtlich der Kommunikation besser geworden, hauptsächlich durch die Szenario-Methode und Praxisnähe der Inhalte



## Kontakt

### ARBEIT & LEBEN gGmbH Rheinland-Pfalz

Stefanie Heise  
Hintere Bleiche 34 | 55116 Mainz  
Telefon +49 6131 14086 24  
E-Mail: [st.heise@arbeit-und-leben.de](mailto:st.heise@arbeit-und-leben.de)  
[www.arbeit-und-leben.de](http://www.arbeit-und-leben.de)  
[www.basiskom.de](http://www.basiskom.de)