



# Awarenesskonzept Grabenhalle St. Gallen

In der Grabenhalle sollen sich alle Menschen gleichermaßen wohlfühlen. Deshalb lehnen wir gemäss unserem Manifest Rassismus, Sexismus, Antisemitismus, Homophobie, Nationalismus und jegliche anderen Arten der Diskriminierung strikt ab. Diese Haltung ist für uns selbstverständlich, deshalb vertreten wir diese nicht nur innerhalb, sondern stellen diese Erwartungen auch an Veranstaltende und Besuchende.

Leider werden diese Prinzipien immer wieder von Personen durch übergriffiges, grenzüberschreitendes und/oder diskriminierendes Verhalten verletzt.

Dieses Konzept ist ein Leitfaden für unsere Mitarbeiter\*innen und auch für Fremdveranstalter\*innen, wie in solchen grenzüberschreitenden Situationen vorzugehen ist. Ebenfalls möchten wir für alle anwesenden Personen (Publikum, Veranstaltende und Mitarbeiter\*innen) die Rahmenbedingungen schaffen, dass Grenzüberschreitungen weniger oder gar nicht mehr stattfinden.

## Inhalt Awareness-Konzept

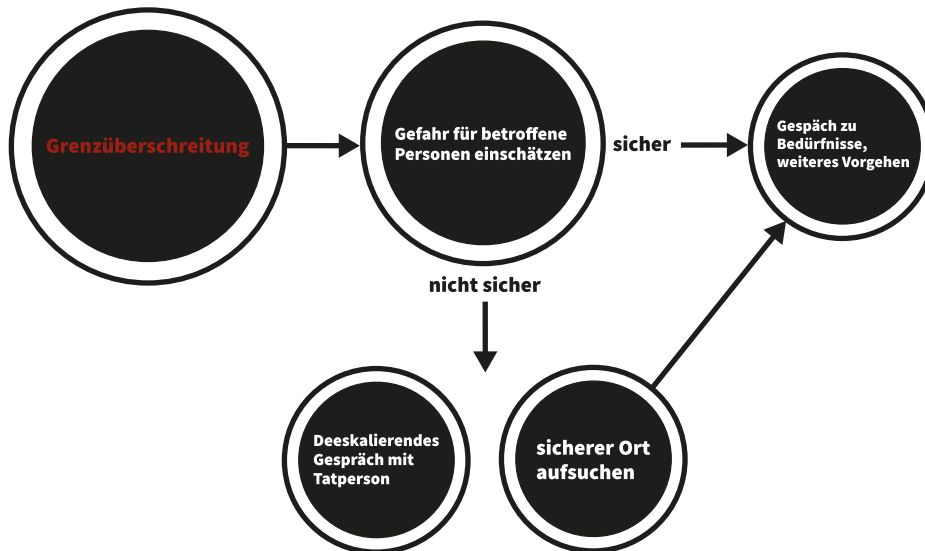
- 1. Grenzüberschreitungen**
- 2. Physisches und psychisches Unwohlsein**
- 3. Physische Gewalt**
- 4. Medizinische Notfälle**
- 5. Extremfall Polizei**
- 6. Aufgaben Awareness**
- 7. Aufgaben Sicherheit**
- 8. Merkblätter, Anleitungen, etc.**



## 1. Grenzüberschreitungen

Grenzüberschreitungen sind verbale oder nonverbale Handlungen, wie beispielsweise diskriminierende Aussagen, ungewollte Berührungen, ungewollte anzügliche Kommentare, aggressives Verhalten, ungefragtes fotografieren, ungewollte Drogenverabreichung (KO-Tropfen etc.).

**Ob eine solche Grenzüberschreitung stattfindet, definiert die betroffene Person.**



### Gefahr für betroffene Personen einschätzen

Wird ein Übergriff beobachtet oder gemeldet, gilt es zunächst sicherzustellen, dass keine akute Gefahr für die Betroffenen und potenziell Eingreifenden besteht. Im Idealfall (wenn genug Zeit) soll ein Eingreifen zuvor mit den anderen Grabenhallenmitarbeitenden abgesprochen werden.

### Sicherer Ort aufsuchen / Gespräch mit betroffener Person

Wird eingegriffen, muss in erster Linie auf die Bedürfnisse der betroffenen Person eingegangen und Vertrauen geschaffen werden. Dies kann beispielsweise ein Gespräch an einem ruhigen Ort (z.B. Backstage, Foyer, WC), das Hinausbegleiten ins Freie oder das Herausholen aus der übergriffigen Situation sein. Je nachdem ist es wichtig sicherzustellen, dass die Person nicht allein ist und einen sicheren Heimweg antreten könnte. Die Person sollte nicht irgendwelchen Leuten anvertraut werden (überprüfen, ob die Personen wirklich befreundet sind z.B. durch Anruf auf Handy).

### Umgang mit Tatpersonen

In Situationen mit Tatpersonen ist es wichtig deeskalierend einzugreifen, um die betroffene Person und alle anderen Menschen in der Halle zu schützen. Je nach Bedürfnissen der betroffenen Person und der Einschätzung mehrerer Grabenhallemitarbeiter\*innen wird mit der Tatperson das Gespräch gesucht. Je nach Situation kann diese Person auch aus der Halle verwiesen werden (mit Verweis auf unser Manifest). Erst als letzte Möglichkeit darf dabei Gewalt eingesetzt werden (siehe Punkt 3 – physische Gewalt).



## 2. Physisches und psychisches Unwohlsein

Wenn wir beobachten, dass es Personen aufgrund übermäßigem Konsum, Reizüberflutung, Streit, Erschöpfung etc. nicht gut geht, werden wir aktiv. Oftmals kann eine solche Situation bereits durch weiteres Beobachten oder einer kurzen Nachfrage geklärt werden (kann man der Person helfen oder braucht sie etwas Bestimmtes?).

Wir sind darauf angewiesen, dass unsere Besucher\*innen ehrlich zu uns sind. Das gilt insbesondere bei Drogenkonsum. Personen werden für ihren Drogenkonsum von uns weder verurteilt noch verzeigt!

In Situationen, welche problematisch und akut werden, wenden wir folgendes Vorgehen an (je nach Fall können Stufen übersprungen werden).

1. **Betroffene Person ansprechen:** Wenn nicht ansprechbar, nach Begleiter\*innen Ausschau halten
2. **Bedürfnisse Einschätzen:** Was fehlt der Person oder was benötigt sie? Wenn nötig mehrmals nachfragen.
3. **Massnahmen einleiten**
  - a. Flüssigkeitsmangel: Wasser/Boullion organisieren
  - b. Reizüberflutung, Panik: Raum wechseln, nach draussen gehen
  - c. Wegtreten: Aufwecken durch wenig Zitronensaft / kneifen in den Unterarm/ lautes Ansprechen
  - d. Leichte körperliche Verletzungen: Versorgung mit Notfallset (bei Garderobe)
4. **Betreuung absichern** (wenn nötig weitere Personen dazu holen für mehr Ressourcen, Know How, Equipment etc.). Eventuell macht es auch Sinn, Freund\*innen der Person dazu zu holen.
5. **Sicherer Heimweg** organisieren

**Ist die Situation lebensbedrohlich oder über längere Zeit nicht einschätzbar (z.B. Person wird nicht wach, hat wenig Puls, hat ernsthafte Verletzungen etc.) muss der Notruf gewählt werden!**

## 3. Physische Gewalt



Physische Gewalt beinhaltet nicht nur den tatsächlichen körperlichen Angriff, sondern auch die verbale Androhung von Gewalt. In erster Linie gilt, dass mögliche Konflikte und die daraus resultierende Gewalt frühzeitig erkannt und vermieden wird. Wenn es dennoch zu Konflikten und/oder physischer Gewalt kommt, muss das Sicherheits-/Awareness-Team **deeskalierend** vorgehen. Ausserdem sollten keine weiteren Personen (unfreiwillig) involviert oder geschädigt werden. Falls möglich soll der laufende Betrieb nicht gestört werden. Möglicherweise kann das Geschehen nach draussen verlagert werden.

### Konflikte mit mehreren Gewaltparteien

1. **Parteien auseinanderbringen** (auch räumlich), möglichst ohne dabei selbst physische Gewalt anzuwenden. Im Idealfall greifen mindestens zwei Grabenhallenmitarbeitende ein. Pfefferspray wird nur im äussersten Notfall angewendet (wenn längerfristige Folgen/Verletzungen drohen).
2. **Sicherstellen, dass alle involvierten Personen unverletzt** sind. Ansonsten Verletzte der Situation entsprechend medizinisch behandeln (siehe Vorgehen Punkt zwei – physische und psychisches Unwohlsein).
3. **Konflikt besprechen**. Dabei werden alle Parteien (möglichst gemeinsam) angehört und so die Situation entschärft.
4. **Abprache mit anderen Grabenhallenmitarbeitenden über weitere Vorgehensweise:**
  - Personen haben sich beruhigt und die Gefahr einer weiteren Eskalation ist gering => Verwarnung!
  - Wenn die Eskalierungsgefahr immer noch akut ist oder die Sicherheit Dritter gefährdet ist => Verweis und Hausverbot für diesen Abend aussprechen!

### Einseitige Gewalt

1. **Provozierende/angreifende Partei zurückhalten** und Parteien trennen. Auch hier nur im Notfall mit Pfefferspray oder aktiver Gewalt intervenieren.  
Auch in diesem Fall sollten mindestens zwei Grabenhallenmitarbeitende eingreifen (eine Person kümmert sich um die gewalttätige Partei, die andere um die von der Gewalt betroffenen Person).
2. **Betroffene Person betreuen:** An ruhigen Ort bringen, auf ihre Bedürfnisse eingehen, sicherstellen, dass physisch und psychisch unversehrt (siehe Vorgehen Punkt zwei – physische und psychisches Unwohlsein).
3. **Gewalttätige Partei betreuen:** Die Person(en) schnellstmöglich aus der Grabenhalle bringen, beruhigen und den Grund der Gewalt ermitteln (deeskalierend!).
5. **Abprache mit anderen Grabenhallenmitarbeitenden über weitere Vorgehensweise:**
  - Personen haben sich beruhigt haben und die Gefahr einer weiteren Eskalation ist gering => Verwarnung!
  - Wenn die Eskalierungsgefahr immer noch akut ist oder die Sicherheit Dritter gefährdet ist => Verweis und Hausverbot für diesen Abend aussprechen!



## 4. Medizinischer Notfall

Die Garderobe ist Anlaufstelle bei medizinischen Notfällen. Dort sind alle nötigen Informationen und eine gut ausgerüstete Apotheke zu finden.

### Schauen – denken – handeln!

Bevor in einem Notfall konkret Erste Hilfe geleistet wird, ist es wichtig Ruhe zu bewahren (Schritt zurücktreten und durchatmen). In einer Stresssituation bzw. Notfall hilft es oft, mit einfachen Bildern Handlungsabläufe abzurufen. So funktioniert auch das nachfolgende Ampelschema. Es soll einen Erste-Hilfe-Leistenden dabei unterstützen, Ruhe zu bewahren.



#### STOP, SCHAUEN

Situation überblicken



#### DENKEN

Gefahren erkennen, Hilfsmittel ermitteln



#### HANDELN

1. Sicherheit, 2. Alarm, 3. Nothilfe

**Erklärung:** Zuerst steht die Ampel auf Rot. In dieser ersten Phase *schaust* du bloss und versuchst die Situation zu überblicken. Schaltet die Ampel auf Orange, ist *denken* angezeigt. Hierbei geht es vor allem darum, dass du mögliche Gefahren erkennst. Erst dann zeigt die Ampel Grün und du kannst *handeln*. Auch wichtig: Triff Massnahmen zum Selbstschutz, leiste Erste Hilfe und alarmiere, wenn nötig, den Notruf 144.

### Meldeschema (5 W's)

- |                      |   |
|----------------------|---|
| <b>1. Wo?</b>        | Wo genau ist der Notfallort?  |
| <b>2. Wer?</b>       | Name angeben und Rückrufnummer bereithalten   |
| <b>3. Was?</b>       | Art des Notfalls  |
| <b>4. Wann?</b>      | Zeitpunkt des Notfalls  |
| <b>5. Wie viele?</b> | - Anzahl und Zustand der zu behandelnden Personen, Art der Verletzung(en)<br>- (geschätztes) Alter der zu behandelnden Person<br>- Ist die zu behandelnde Person bei Bewusstsein?<br>- Atmet die zu behandelnde Person? |
| 6. Weiteres?         | Situation Parkplatz, Hinweis auf Konzerthalle   |
| 7. Rückmeldung       | Fragen der Notrufzentrale beantworten, warten bis die Zentrale den Anruf beendet  |



**Verdacht auf Drogenkonsum:** Beim Anruf in die Notfallzentrale den Drogenkonsum nicht erwähnen, da sonst automatisch die Polizei alarmiert wird!



**144**

Sanitätsnotruf  
Urgences Santé  
Ambulanza



**1414**

Rega



**117**

Polizei  
Police  
Polizia



**145**

Tox-Zentrum  
Centre Tox  
Centro svizzero  
d'informazione  
tossicologica



**118**

Feuerwehr  
Pompieri  
Pompieri



**112**

Europäischer Notruf  
Numéro d'urgence  
européen  
Numero d'emergenza  
europeo

Nach einem medizinischen Notfall muss am selben Abend (oder bis spätestens am nächsten Tag) ein **schriftlicher Bericht** aufs Depotformular oder ans Büro gemacht/gesendet werden.

## 5. Extremfall - Polizei

Falls eine Situation komplett aus dem Ruder läuft, gibt es selbstverständlich die Möglichkeit die Polizei zu alarmieren. Dies gilt auch wenn Mitarbeiter\*innen der Grabenhalle nicht im Stande sind zu intervenieren oder sich nicht mehr wohl fühlen.

Dennoch sollte der Anruf bei der Polizei gut überlegt und abgeschätzt werden. Die Polizei sollte nur in Ausnahmesituationen alarmiert werden. Ebenfalls sollte der Zeitpunkt der Alarmierung bedacht werden (vor oder nach einer eskalierenden Situation).

### Vorgehen bei Eintreffen der Polizei

- Polizei vor der Halle empfangen, den Zutritt mit der Polizei absprechen
- Nur eine Person redet mit den Beamten\*innen und versucht die Situation zu beschreiben.
- Wichtig ist auch zu beschreiben, was wir von der Polizei erwarten und sofern möglich, was es nicht braucht oder nicht erwünscht ist.
- Höflich bleiben, Abstand halten



## 6. Aufgaben Awareness am Abend

- Stimmung wahrnehmen, aufmerksam sein
- Angenehme Stimmung in der Halle "pflegen"
- Ansprechperson sein
- Einmal in der Stunde WC Kontrollen machen (Sauberkeit und liegengebliebenen Personen)
- Proaktiv Nachfragen bei Gruppen, "wenn etwas in der Luft liegt"
- Frühzeitig einwirken auf Verhalten, dass andere stört und destruktiv ist
- Fluchtwege im Auge behalten
- Medizinische Versorgung bei kleinen Vorfällen
- Betroffene betreuen und allenfalls der Garderobe (oder Kolleg\*innen) übergeben
- Alarmieren wenn nötig und Rettungsdienste empfangen oder jemandem dazu bestimmen
- Manifest bzw. unsere Werte umsetzen
- Kontakt zu Bar, Garderobe, Kasse, Sicherheitsleuten pflegen

## 7. Aufgaben Sicherheit am Abend

- Ansprechperson sein
- Frühzeitig einwirken auf Verhalten, dass andere stört und destruktiv ist
- Falls es zu einem Zwischenfall kommt, wenn möglich Grabenhallenpersonal oder Veranstalter\*in hinzuziehen
- Personal/ Veranstalter\*in beim Durchsetzen von Entscheidungen unterstützen
- Manifest bzw. unsere Werte umsetzen
- Frühzeitig einwirken auf Verhalten, dass andere stört und destruktiv ist
- Fluchtwege im Auge behalten
- ...

## 8. Merkblätter, Anleitungen, etc.

- Ablauf Belästigungs-Ereignis für Mitarbeitende
- Hilfsangebote
- Richtlinie für Anzahl Sicherheitsleute

(Awarenesskonzept Grabenhalle St. Gallen, Stand November 2022)



## Ablauf Belästigungs-Ereignis

**1. Aufmerksamkeit:** der belästigten Person zuwenden.

**2. Situation checken:** Was will und was braucht die belästigte Person?

**3. Rückzugsort anbieten:** Die belästigte Person (und ihre Unterstützer\*innen) wird an einen geschützten, ruhigen Ort geführt (Baroffice/Keller) → Schutz vor dem Blick der anderen Gäste, durchschnaufen, telefonieren.

**4. Zuhören:** Die belästigte Person wählt, ob und mit wem sie sprechen möchte. Sie entscheidet auch, ob sie bei einem Gespräch jemanden dabei haben möchte (Bekannte, anderes Personal, Belästiger:in). Der Wunsch und die Gefühle der belästigten Person werden akzeptiert. Die eigene Einschätzung und Wahrnehmung werden möglichst nicht ausgesprochen. Sind auf Wunsch der belästigten Person mehrere Personen bei einem Gespräch dabei, sollte versucht werden, der belästigten Person genügend Raum zu bieten.

**5. Möglichkeiten aufzeigen:**

- Sollen andere Gäste angesprochen oder weggeschickt werden?
- Ist der Weg aus dem Lokal sicher?
- Möchte die belästigte Person den Vorfall melden?
- Anonym: Auf Meldetool [zuerich--schaut-hin.ch](https://www.zuerich.ch/schaut-hin)
- Beratungsstelle
- Polizei
- Möchte sich die belästigte Person später nochmals beim Lokal melden? (Karte Hilfsangebote Betroffene abgeben)

**6. Eventuell mit der Person sprechen, die belästigt hat:**

- Verwarnung
- Momentanes Lokalverbot
- Allgemeines Hausverbot

**7. Dokumentieren**

Notieren, was passiert ist und wie darauf reagiert wurde. Belästigungs-Ereignisse regelmässig im Team besprechen (siehe Excel-Vorlage Dokumentation Vorfall). Nach einem Belästigungs-Vorfall muss am selben Abend (oder bis spätestens am nächsten Tag) ein **schriftlicher Bericht** aufs Depotformular oder ans Büro gemacht/gesendet werden.



## Hilfsangebote

Nach einem Ereignis, das für die Betroffenen Leute sehr einschneidend, traumatisch, etc. ist, ist es wichtig, sich Hilfe zu holen. Dies kann im eigenen Umfeld passieren, oder auch durch externe Fachleute. Einige Anlaufstellen:

- Kinder- & Jugendnotruf: 0800 43 77 77 (24h/kostenlos)
- Opferhilfe SG-AR-AI: 071 227 11 00 (Bürozeiten)
- LGBTQ+ Helpline: 0800 133 133 (Montag – Freitag, 19 – 21 Uhr)
- HEKS-Beratungsstelle gegen Rassismus & Diskriminierung: 071 544 93 85 (Bürozeiten)

### **Nach sexueller Gewalt**

Jede sexuelle Gewalt ist ein Angriff auf die Würde, auf die Unversehrtheit und auf das Selbstbestimmungsrecht eines Menschen. **HOL DIR UNTERSTÜTZUNG**

### **INNERHALB VON DREI TAGEN – SOFORTHILFE (24h/KANTONSSPITAL)**

Sexuelle Gewalt hinterlässt Spuren – nicht nur seelische, sondern oft auch körperliche. Nach dem Übergriff erhalten Sie durch die Soforthilfe medizinische Behandlung und Betreuung. Eine Spurensicherung kann unabhängig von einer polizeilichen Anzeige erfolgen. Die Mitarbeitenden des Kantonsspitals unterstehen der Schweigepflicht.

**071 494 94 94, Kantonsspital St.Gallen, Rorschacherstrasse 95, 9007 St.Gallen**

### **SCHON LÄNGER HER – OPFERHILFE (Bürozeiten)**

Sie erhalten Unterstützung bei der Bewältigung der erlittenen sexuellen Gewalt und deren Folgen. Wir beraten Sie zu Fragen einer Strafanzeige und informieren Sie über Ihre Rechte. Die Dienstleistungen der Opferhilfe stehen allen offen. Die Beratungen sind vertraulich und kostenlos.

**071 227 11 00, Opferhilfe SG-AR-AI, Teufener Strasse 11, 9000 St.Gallen**

### **NOTRUF 117 STRAFANZEIGE**

Für eine sofortige Anzeige nehmen Sie bitte direkt mit der Polizei Kontakt auf. Sie haben das Recht, durch eine Person des gleichen Geschlechts einvernommen zu werden und können eine Person Ihres Vertrauens mitnehmen. Vergewaltigungen und sexuelle Nötigungen sind Offizialdelikte. Eine Anzeige kann nicht mehr zurückgezogen werden.



## Richtlinien für Anzahl Sicherheitsleute

Das Büro bestimmt über den Vertrag, wie viele Sicherheitsleute die Veranstalter\*innen mitbringen müssen. Im Vorfeld ist es jedoch immer schwierig das Publikum oder den Verlauf eines Abends richtig zu bewerten. Es bleibt somit ein Restrisiko bestehen. Bei erfahrenen Leuten oder wiederkehrenden Veranstalter\*innen gelingt dies besser. Es braucht ein besonderes Augenmerk auf Leute, die zum ersten Mal eine Veranstaltung organisieren. Die Vorgaben werden bei der Instruktion durch die Garderobe mit Vor- und Nachname erfasst.

### Stufe Eins

unbedenkliche kleinere Veranstaltungen wie Theater, Lesungen etc. In diesen Fällen kümmert sich die veranstaltende Person für die Sicherheit und Ordnung in und um die Grabenhalle. Falls etwas vorfällt, müssen die Barmitarbeiter informiert werden. Diese schreiben einen Bericht (Depotformular oder Mail am gleichen Abend)

### Stufe Zwei

Mittlere Veranstaltungen mit 150 bis 300 Besucher\*innen. Die externe, veranstaltende Person wird verpflichtet 2 bis 3 Sicherheitspersonen zu stellen, welche für die Sicherheit und Ordnung in und um die Grabenhalle zuständig sind (1 Türkontrollen, 1 Halle/Seiteneingang, 1 Foyer/Parkplatz).

→ Merkblatt Sicherheit

### Stufe Drei

Grosse Veranstaltungen mit 300 bis 500 Besucher\*innen. Die externe, veranstaltende Person wird verpflichtet 4 bis 5 Sicherheitspersonen zu stellen, welche für die Sicherheit und Ordnung in und um die Grabenhalle zuständig sind (2 Türkontrollen, 1 -2 Halle/Seiteneingang, 1 Foyer/Parkplatz).

→ Merkblatt Sicherheit