

Awarenesskonzept HCC als Ergänzung der Hausordnung

1. Leitbild HCC

Im Hannover Congress Centrum finden nahezu täglich Veranstaltungen verschiedenster Art statt, wodurch auch Personen aus den unterschiedlichsten Bereichen zusammenkommen. Diese **Vielfalt** ist eine große Bereicherung für unser Haus.

Dabei sollen sich **alle Personen** die das HCC besuchen **sicher und wohl fühlen**. Wir möchten einen Ort des **respektvollen Miteinanders** schaffen, der **keine Form von Diskriminierung und Belästigung** duldet. Dieser Leitfaden hilft dabei Rahmenbedingungen zu schaffen, die eine gute Zeit im HCC und somit einen sicheren Raum für alle Beteiligten ermöglichen.

1.2. Definition: Awareness

„Awareness“ kommt aus dem Englischen und lässt sich wörtlich mit „**Bewusstsein**, Informiert sein“ übersetzen. Awareness bedeutet, dass Menschen, aber auch ganze Häuser/Systeme sensibilisiert werden und ein Bewusstsein dafür geschaffen wird, wann die Grenzen anderer überschritten werden oder wurden. Alle Formen von Diskriminierung und Gewalt (körperlich und verbal) können dabei eine Rolle spielen, es geht aber auch um Sensibilität für das Wohlbefinden von Personen.

1.3. Definition: Awareness Arbeit

Awareness-Arbeit zielt darauf ab, dass sich alle Menschen **unabhängig von Merkmalen** wie bspw. Geschlecht/Gender, sexueller Orientierung, Religion, Hautfarbe, Herkunft, Aussehen, Alter und körperlichen Fähigkeiten möglichst wohl und sicher fühlen können.

Grenzüberschreitende Situationen und Gewalt sollen durch Bewusstmachung von Strukturen und deren Reflexion bereits im Voraus verhindert werden. Wenn sie doch auftreten, gibt es geschultes Personal, an das sich betroffene Personen wenden können, um Beratung, Unterstützung und gegebenenfalls Hilfe zu bekommen.

Awareness fordert eine Auseinandersetzung jeder Einzelperson, Organisation und Veranstaltung mit Machtstrukturen und Diskriminierung, um sexualisierte Gewalt, Diskriminierung und Grenzüberschreitungen möglichst schon im Voraus zu verhindern. Dabei muss Awareness als fortlaufender Prozess verstanden werden, der in allen Bereichen einer Veranstaltungsorganisation verankert ist.

1.4. Ziele

- **Schutz** von betroffenen Personen, sofern diese nach eigener Aussage Hilfe benötigen
- das **Bewusstsein** für Grenzüberschreitungen jeglicher Art schärfen
- **strukturellen Ungleichheiten entgegenzuwirken** und damit allen einen bestmöglich sicheren Zugang zu unseren Veranstaltungen zu ermöglichen

1.5. Grundsätze

- die Bedürfnisse der betroffenen Person steht an erster Stelle
= **konsensbasiertes Arbeiten**
- Helfer entwickeln ein **Verständnis** von und für individuellen Grenzen um somit bestmöglich dem subjektiven Empfinden der betroffenen Person zu begegnen
- **Nur** die betroffene Person entscheidet, wann es sich um eine übergriffige Situation gehandelt hat und nur sie hat das Recht zu entscheiden, wie es nach dem Vorfall weitergeht!

2. Prinzipien der Unterstützungsarbeit

2.1. Grenzüberschreitendes/diskriminierendes Verhalten

Die Definition, ob eine (sexualisierte) Grenzverletzung vorgefallen ist, liegt einzig und allein bei der betroffenen Person. So können z.B. ungewolltes Anfassen, Antanzen oder aber auch konsequentes verbales „Anbaggern“ von Personen als übergriffiges Verhalten wahrgenommen werden.

Doch nicht nur sexualisierte Grenzverletzungen können dazu führen, dass sich Menschen auf einer Party unwohl fühlen: rassistisches, antisemitisches, sexistisches und/oder homo-/ transphobes Verhalten kann von verbalen Beschimpfungen bis zu physischen Übergriffen reichen.

2.2. Definitionsmacht

Unter Definitionsmacht versteht man das Konzept, dass - aufgrund von individuellen emotionalen und körperlichen Grenzen - nur die betroffene Person definieren kann, wann Gewalt anfängt, Grenzen überschritten werden und was als Gewalt wahrgenommen wird. Es geht darum, dass die betroffenen Personen im Fokus stehen und nicht die übergriffige Person.

Unabhängig davon, wie der Übergriff aussah: wenn die betroffene Person es als Übergriff bezeichnet ist dies unbedingt zu respektieren. Außerdem sollte der betroffenen Person auf keinen Fall die Wahrnehmungsfähigkeit abgesprochen z.B. durch Fragen nach Details des Übergriffs oder ständiger Bitte um erneute Schilderung.

2.3. Konsensprinzip

Es wird nur mit dem Einverständnis der betroffenen Person gehandelt.

2.4. Parteilichkeit

Die Awarenessleistung handelt parteilich im Sinne der betroffenen Personen und versucht explizit nicht eine neutrale Position zwischen betroffener und übergriffiger Person einzunehmen. Meistens steht Aussage gegen Aussage – oft zum Nachteil der betroffenen Person. Awarenessarbeit zielt ab den Betroffenen zuzuhören, zu glauben und sie dabei zu unterstützen, ihre Forderungen durchzusetzen.

2.5. Eigene Grenzen

Für Personen, die Awarenessarbeit leisten, ist es wichtig, die eigenen Grenzen zu respektieren und zu kommunizieren, vor allem da sie im HCC meist eine Doppelrolle erfüllen (Veranstaltungsleitung und Awarenessleitung).

Nur Personen, denen es gut geht, können betroffene Personen unterstützen. Das bedeutet, dass Situationen teamintern weitergegeben werden dürfen, wenn die unterstützenden Personen an ihre Grenzen kommen. Außerdem darf die Unterstützungsarbeit beendet werden, wenn die Person, die Unterstützung erhält, die Grenzen der unterstützenden Person missachtet.

3. Praxis / Umsetzung

Die Definition des Betreuungsbedarfs ist in diesem Kontext deckungsgleich mit der **Aufgabenstellung der Veranstaltungsleitung**: **Beginn** des Konzepts ist, wenn der/die erste Besucher*in das Haus betritt; **Ende** ist, wenn der/die letzte Besucher*in das Haus verlassen hat.

Die zuständige Veranstaltungsleitung ist im oben genannten Zeitraum ebenfalls Awarenessleitung. Dies sind die **Projektleitungen im Veranstaltungsmanagement, die Bankettleitungen sowie die Fachkräfte für Veranstaltungstechnik**, welche vorab durch zwei Schulungen zum Thema „Basiswissen Awareness“ und „Unterstützungsarbeit“ ausgebildet wurden.

Die Erreichbarkeit wird durch ein **separates Telefon** der Awarenessleitung sichergestellt. Bei Veranstaltungen mit längerer Laufzeit erfolgt eine **Übergabe**.

Zukünftig werden **alle Mitarbeitenden**, die durch **Namensschild** erkennbar sind, darüber informiert (Briefing vor der Veranstaltung), dass wenn sie von Gästen angesprochen und um Hilfe gebeten werden, sofort die entsprechende Nummer anrufen und sich dann die Awarenessleitung mit dem Gast in Verbindung setzt. Als Hilfestellungen werden an alle Tresenbereiche zukünftig FAQ's ausgehängen.

Im gesamten Gästebereich des Hauses werden **durchnummerierte Plakate** aufgehängt werden, welche über das Konzept und die Erreichbarkeit informiert. Die Nummerierung soll eine **Standortermittlung** der betroffenen Person vereinfachen.

Nach erfolgter Kontaktaufnahme kann der vorhandene **Rückzugsraum** (Büro Stadtseite Eingang Kuppelsaal, sowie bei Großveranstaltungen bedarfsabhängig weitere zusätzliche Bereiche im Haus) aufgesucht werden. Dieser bietet die Möglichkeit über Erlebtes zu sprechen, zur Ruhe zu kommen und weitere Handlungsmöglichkeiten zu verabreden.

Nach jeder Kontaktaufnahme ist die Awarenessleitung verpflichtet einen **anonymisierten Dokumentationsbogen** auszufüllen um Fälle nachträglich noch nachvollziehen zu können.

3.1. Informationsweitergabe an Gäste

- Es erfolgt eine **Plakatierung** im Gästebereich des HCC's. Die Plakate enthalten Informationen zum Konzept und gut sichtbar die Telefonnummer **0511 – 8113 - 500**
- Auf den **Social-Media-Kanälen** erfolgt eine Veröffentlichung, welche in regelmäßigen Abständen wiederholt wird
- Auf der HCC **Website** folgt ein extra Reiter „Awareness“ mit weiteren Informationen und dem Konzept als Datei zum runterladen
- es wird eine dauerhafte **E-Mail Adresse** als Kontaktmöglichkeit eingerichtet awareness@hcc.de

3.2. Informationsweitergabe an Veranstalter

- Zukünftig wird das Awarenesskonzept verbindlicher Vertragsbestandteil für Veranstaltungen sein, in dem es als **ergänzender Teil der Hausordnung** gilt
- Eine Aufstockung durch **externes Personal** (z.B. Psychosoziale Notfallversorgung der Johanniter) bei Großveranstaltungen ist mit genügend Vorlaufzeit (mind. 3 Monaten) gegen Berechnung von Personalkosten grundsätzlich möglich. Verfügbarkeit und Kosten werden auf Anfrage mitgeteilt.
- Veranstalter können auch **eigene Konzepte** einbringen, diese werden vom HCC geprüft. Eine Kombination aus dem HCC Konzept und eigenem Konzept ist ebenfalls möglich und aus organisatorischen Gründen wünschenswert. Alles nach Absprache.

3.3. Beobachtung von auffälligem oder grenzverletzendem Verhalten

- Die betroffene Person nach ihrem **Befinden** fragen.
- Der betroffenen Person erklären, warum und **was als Grenzüberschreitung wahrgenommen wurde** bzw. dem Awareness Team gemeldet wurde.
- Beachten, dass die **eigene Wahrnehmung** der betroffenen Person nicht aufgedrängt wird. Vielleicht nimmt sie die Situation ganz anders wahr.
- Möchte die betroffene Person **keine Unterstützung**, wird dies respektiert. Es erfolgt ein Hinweis auf unser Awarenesskonzept durch welches die Person - auch später noch – Unterstützung bekommen kann.

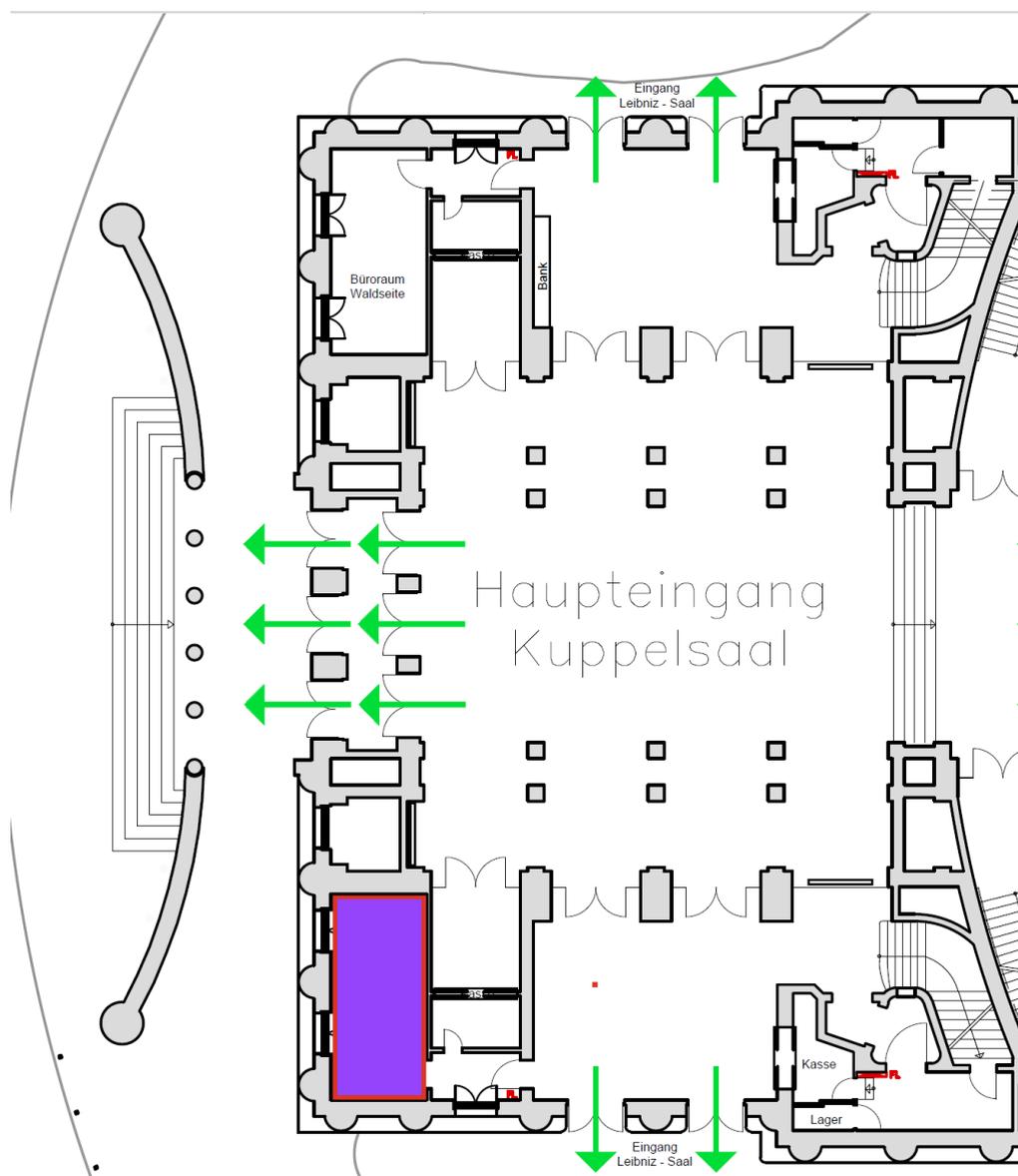
3.4. Wenn die betroffene Person um Unterstützung durch das Awareness Team bittet

- Fragen **wo** die Person sich gerade befindet und dort abholen/ treffen (Hilfestellung: Nummerierung der Plakate).
- Der betroffenen Person **zuhören** und sie **ernst nehmen**.
- Erklären, dass in der Unterstützung nur das passiert, was die betroffene Person wünscht. **Alles wird mit ihr abgesprochen**.
- Die **Wünsche und Bedürfnisse** der betroffenen Person beachten und eigene hintenanstellen (wenn sie z.B. keinen Ausschluss der übergriffigen Person wünscht und sie keine weitere Gefahr darstellt, wird dies respektiert)
- **Zurückhaltend mit Körperkontakt sein**, es sei denn, er ist von der betroffenen Person ausdrücklich erwünscht.
- **Vorsichtig mit Fragen sein**. Die betroffene Person soll nicht das Gefühl bekommen, sich rechtfertigen zu müssen. Vielleicht ist ihr auch unangenehm oder peinlich, was passiert ist.
- **Unterstützung** anbieten, z.B. ein Gespräch oder eine Möglichkeit, aus der Situation herauszukommen (z.B. nach Hause, **Rückzugsraum, usw...**)
 - **Leichte Grenzverletzung**: pädagogische Intervention
 - **Übergriff / vermutete Straftat**: Hinzuziehen einer externen Person, ggf. Strafverfolgung
- **Weitere Unterstützung** kann z.B. sein:
 - gewünschte **Personen kontaktieren**, die vorbeikommen sollen, um die betroffene Person zu unterstützen oder sie abzuholen
 - Ruhemoment im **Rückzugsraum** (inkl. Wasser / Tee / Snacks)
 - der betroffenen Person ein **Taxi** rufen
 - auf den Wunsch der betroffenen Person der übergriffigen Person vermitteln, was nicht in Ordnung war und, dass das nicht mehr vorkommen soll
 - auf den Wunsch der betroffenen Person die **übergriffige** Person von der Veranstaltung **ausschließen**. Dafür bitte an Security wenden. Wenn nicht vor Ort, dann selber verweisen, aber nie alleine! Immer weiteres HCC Personal dazu holen.
 - in medizinischen oder psychischen Notfällen **Sanitätsdienst** kontaktieren (**inhouse: 8343 / 0175 1848710, sonst: 112**)
 - weitere professionelle **Unterstützungsmöglichkeiten / weiterführende Beratungsstellen** anbieten

Fester Rückzugsraum Büro Stadtseite Haupteingang Kuppelsaal

– lila Markierung

Dieser Raum wird in Zukunft nicht mehr für Veranstaltende, Sicherheitsdienste, Garderoben etc. zur Verfügung stehen



1 Betroffene: Personen sind Menschen, die Gewalt und/oder Diskriminierung erleben haben.

2 Übergriffige Personen: sind ausübende Menschen von Gewalt und/oder Menschen, die die Grenzen anderer verletzen.

3 Queer: ist ein Begriff für Menschen, die von gesellschaftlichen Normen zu Geschlecht, Sexualität und Beziehungsformen abweichen, oft genutzt in der LGBTQIA+-Community.

4 LGBTQIA+: steht für eine vielfältige Gemeinschaft, die lesbische, schwule, bisexuelle, trans*, queere, intersexuelle und asexuelle Menschen sowie weitere Identitäten umfasst.

Glossar zu weiteren Begriffen: <https://awareness-akademie.de/glossar/>

Vielen Dank an das SNNTG Festival und das PLATZprojekt deren Konzepte als Basis für unser Konzept gedient haben. Diese Arbeit möchten wir hiermit anerkennen.

Bei Rückfragen zu diesem Konzept können Sie sich gerne an awareness@hcc.de wenden.

4. Beratungsstellen

Bieten in der Regel Beratung und psychosoziale Prozessbegleitung an (Begleitung während Strafanzeigen), Unterstützung bei der Suche von Therapieplätzen, etc. **Flyer** der jeweiligen Beratungsstellen sind im Rückzugsraum ausgelegt.

4.1. Allgemeine Beratungsstellen

4.1.1. Antidiskriminierungsstelle Landeshauptstadt Hannover

Für Einzelpersonen und Gruppen bei Diskriminierung jeglicher Art, auch durch Behörden. Die Antidiskriminierungsstelle bietet Erstberatung an (keine juristische Beratung), gemeinsame Besprechung und Festlegung der individuellen Strategie, kontinuierliche Fallbegleitung und bei Bedarf weitere Vernetzung.

*Beratungen auf Deutsch und Englisch. Städtische Dolmetscher*innen übersetzen auch weitere Sprachen.*

E-Mail: ads@hannover-stadt.de

Website: www.hannover.de/ads

4.1.2. Betroffenenberatung Niedersachsen

Anlaufstelle für alle Menschen, die rechte, rassistische und antisemitische, LGBTQIA+

*feindlicher Gewalt oder Anfeindungen als Betroffene*r, Angehörige*r oder Zeug*in erlebt haben.*

Die Beratungsstelle unterstützt von Anzeige über die (Wieder-)Entdeckung der eigenen Stärke bis zur Sichtbarmachung von Rassismus.

Die Beratung ist auf Deutsch, Englisch, Arabisch, Farsi, Kurdisch, Französisch, Spanisch und Russisch möglich.

Telefon: 0179 1255333, 0159 06390203 und 0159 06849290

E-Mail: sued-nds@betroffenenberatung.de

Website: www.betroffenenberatung.de

4.1.3. Psychosozialer und psychiatrischer Krisendienst Hannover

Unterstützt bei psychischen Krisen, bei Selbsttötungsgefährdung, in akuten Lebenskrisen an Wochenenden einschließlich Feiertagen.

Telefon: 0511 30 03 34 70

Fr: 15-20 Uhr

Sa, So und Feiertage: 12-20 Uhr

4.1.4. Telefonseelsorge (bundesweit)

Die Telefonseelsorge bietet ebenfalls ein anonymes und kostenfreies Beratungs- und Seelsorgeangebot an.

Telefon (24 Stunden): 0 800 111 0 111 oder 0800 111 0 222

Website: www.telefonseelsorge.de

4.1.5. Netzwerk ProBeweis der Rechtsmedizin der MHH

Vertrauliche Beweis-, Befund- und Spurensicherung unabhängig von einer Anzeigenerhebung für Betroffene von sexualisierter Gewalt und/ oder häuslicher Gewalt.

Ärztliche Beratung, angegliedert an die Notaufnahme der Medizinischen Hochschule Hannover, des Friederikenstift und des Henriettenstift.

Telefon: 0511 532 4599

E-Mail: probeweis@mh-hannover.de

Website: www.probeweis.de

4.2. Gewalt an Frauen

4.2.1. Bundesweites Hilfetelefon "Gewalt gegen Frauen"

Beratung in 18 Sprachen inkl. Gebärdensprache, Onlineberatung per Sofortchat, durchgehend erreichbar, Kostenlos - auch ohne Guthaben erreichbar

Telefon: 0800 116 016

Website: www.hilfetelefon.de

4.2.2. Fachberatungsstelle Frauennotruf Hannover

Fachberatungsstelle für Frauen und jugendliche Mädchen (ab ca. 16 Jahre), die sexualisierte Gewalt erleben oder erlebt haben. Der Frauennotruf respektiert die Vielfalt von Geschlechtsidentitäten und schließt Transfrauen, queere Frauen, intergeschlechtliche und nicht-binäre Menschen mit ein. Der Frauennotruf bietet therapeutische und lebenspraktische Hilfe und orientiert sich dabei an den Bedürfnissen der Betroffenen.

*Beratungen finden auf Deutsch oder Englisch statt, ein*e Dolmetscher*in wird bei Bedarf organisiert.*

Telefon: 0511 332112

E-Mail: info@frauennotruf-hannover.de

Website: www.frauennotruf-hannover.de

4.3. Gewalt an Männern

4.3.1. Männerbüro Hannover

Beratung für Männer als Betroffene sexualisierter Gewalt und häuslicher Gewalt, Konfliktberatung, Täterarbeit bei sexualisierter Gewalt und häuslicher Gewalt.

Telefon: 0511 123 589 0

E-Mail: info@maennerbuero-hannover.de

Website: www.maennerbuero-hannover.de

4.3.2. Hilfetelefon Gewalt an Männern

Für von Gewalt betroffene Männer, auch online Beratung per Chat

Telefon: 0800 1239900

E-Mail: beratung@maennerhilfetelefon.de

Website: www.maennerhilfetelefon.de