



*ToSa Security & Service übernimmt bei sehr vielen Konzerten in Hannover den Sicherheits- und Ordnungsdienst. Wir trafen Geschäftsführerin Julia Lehning-Sendian zum Interview.*

## Kein Tag wie der andere

### Die Arbeit von ToSa Security & Service bei Konzerten

*21.10.2017, Von: Sabrina Kleinertz, Foto: Sabrina Kleinertz*

Bevor man seine Lieblingsband oder den geliebten Sportclub live erleben kann heißt es vorher meist: Bitte einmal die Taschen öffnen! Das Securitypersonal ist sowohl letztes Hindernis zwischen einem Fan und der Bühne, als auch ein wichtiger Begleiter von kleinen und großen Veranstaltungen aller Art. Doch wie ist der Blickwinkel des Sicherheitspersonals und wie haben Terrorismus-Ereignisse die tägliche Arbeit verändert? Wir sprachen darüber mit Julia Lehning-Sendian von ToSa Security & Service, die mit ihrem Team viele der großen und kleinen Shows in Hannover betreut.

**Rockszene.de:** Welche Veranstaltungsformen betreuen Sie und wie unterscheiden sich diese voneinander?

**Julia Lehning-Sendian:** Eigentlich betreuen wir Veranstaltungen aller Art, sowohl Sportevents, als auch Konzerte, Kongresse und Firmenevents. Jede Veranstaltung bringt andere Herausforderungen mit sich. Während die Besucher eines Konzerts meist alle den gleichen Wunsch haben, treffen bei Sportveranstaltungen ja meist zwei verschiedene Gruppen aufeinander.

### Was sind wichtige Anhaltspunkte Ihrer Arbeit?

Dadurch, dass wir einen relativ festen Kundenstamm haben, den wir betreuen, wissen wir in etwa, für was wir planen. Normalerweise starten wir vier Wochen vor der Veranstaltung mit der richtigen Planung. Wichtige Eckpunkte sind dort dann unter anderem die Veranstaltungsstätte, die

Besucherzahlen oder Tribünen, die aufgebaut sein werden. Auch das erwartete Publikum ist wichtig, da sich Fans von beispielsweise André Rieu und den Toten Hosen ja doch etwas unterscheiden (lacht). Seitens der Künstler gibt es dann auch noch Bühnenanweisungen. Das alles wird dann zu einem riesigen Paket aus dem wir ein Konzept erstellen.

## **Wie sieht für Sie ein typischer Veranstaltungstag aus?**

Im Vorfeld besprechen wir uns mit den jeweiligen Bereichsleitern und reden über mögliche Besonderheiten. Auch auf das sogenannte Security Meeting legen wir viel Wert, da hier das Personal verteilt und eingewiesen wird. Anschließend werden Einschleusen und Gitter aufgebaut und auch bereits der Soundcheck gesichert. Dann geht es mit dem Einlass weiter und bestimmte Bereiche werden verstärkt. Gegen Ende der Veranstaltung bereiten wir den Auslass und auch die Abfahrt des Künstlers vor und schließlich geht es an den Abbau.

Solch ein Tag kann also schon mal zwölf oder 14 Stunden dauern und danach sind etwa vier Wochen Arbeit vorbei (lacht). Besonders bei großen Veranstaltungen müssen wir sehr logistisch planen, da wir unheimlich viel an Funkgeräten und Kleidung mitnehmen. Das gibt einen gewissen Druck, da die Veranstaltung nicht auf uns wartet. Aber es gibt auch eine positive Aufregung und man freut sich, wenn man es positiv zu Ende gebracht hat. Hier ist einfach kein Tag wie der andere.

## **Was sind Extremsituationen und wie bewältigen Sie diese?**

Gerade in diesem Jahr hatten wir mit Guns 'N Roses rund 75.000 Besucher, die wir mit 600 Security-Mitarbeitern betreut haben. Es gab da ja eine Unwetterwarnung und wir mussten die Besucher in die Messehallen evakuieren. Eigentlich sind solche Situationen bereits im Vorfeld durch Sicherheitskonzepte gesichert, aber wenn sich solch eine Situation vor Ort ergibt, dann rufen wir unseren Krisenstab zusammen. Man kann viel auf Papier schreiben, aber manchmal haben wir nur fünf Minuten, um das umzusetzen. Wichtig ist es, einen kühlen Kopf zu bewahren.

## **Wie hat sich Ihre Arbeit im Laufe der Jahre verändert, speziell unter dem Stichwort „Terrorismus“?**

Die Sicherheitsvorkehrungen sind natürlich immer hoch, aber man merkt, dass sich diese und auch die Anforderungen seit den Ereignissen in Manchester oder Berlin stark geändert haben. Es gibt ein ganz anderes Sicherheitsgefühl. Wir arbeiten verstärkt mit einer No Bag-Policy, also einem Verbot für große Taschen und setzen auch Handsonden ein. Man merkt, dass die Leute viel aufmerksamer geworden sind. Früher scherzte vielleicht noch jemand: „Na, haben Sie die Bombe gefunden?“, aber heute haben sie vielmehr Verständnis für unsere Arbeit und wir ernten viel positives Feedback.

## **Wie wird das Personal ausgebildet und was sind Einstellungskriterien?**

Zum einen darf bei uns niemand anfangen, von dem wir kein Führungszeugnis im Original vorliegen haben. Zum anderen gibt es auch starke gesetzliche Aufgaben, also beispielsweise Unterrichtsverfahren oder Sachkundeprüfungen in mündlicher und schriftlicher Form. Danach muss man den Mitarbeiter beim Gewerbe melden. Für uns ist es zudem wichtig, dass man gut

deutsch spricht und sich gut artikulieren kann. Wir haben an jeder Position mit Menschen zu tun und bieten daher auch in unseren Räumlichkeiten Schulungen zu Themen wie Beschwerde- und Konfliktmanagement. Zudem muss man psychisch belastbar sein, da wir oft auch mit schwierigen Gästen zu tun haben oder die Einlasskontrolle zwei Stunden volle Konzentration erfordert. Da muss man auch Kommentare abkönnen und ein gutes Selbstbewusstsein haben, da sich ja sonst ein Konflikt schürt.

## **Welches Bild haben Außenstehende von Security-Personal?**

Das Bild hat sich stark gewandelt. Früher war es oftmals eine Branche für Männer, die klischeehaft war. Heute geht es aber auch darum, Auskunft zu geben, freundlich zu sein und ein gepflegtes Erscheinungsbild zu haben. Wir sind bei vielen Belangen der Besucher die ersten Ansprechpartner und die ersten, als auch die letzten, die sie bei einer Veranstaltung sehen. Oftmals sind wir auch der Kummerkasten oder werden nach verlorenen Sachen oder für Hilfe beim Heiratsantrag gefragt.

## **Was waren besonders kuriose Erlebnisse?**

Es ist eigentlich immer was los. Da wir mit Menschen zusammenarbeiten passieren solche Dinge öfter. Es kommt beispielsweise öfter vor, dass Gäste beim Pogo ihre Schuhe verlieren und wir bei der Suche helfen oder Besucher total verstört in die TUI Arena kommen, weil sie dachten, dass es eine Open Air-Veranstaltung sei. Es gab aber auch eine Geschichte, bei der sich eine Dame vor Ort von ihrem Partner getrennt hat. Dieser ist dann samt ihrem Portemonnaie und Handy nach der Veranstaltung verschwunden und die Besucherin musste noch nach Kassel reisen. Das war schon speziell und wir haben ihr dann auch geholfen.

## **Welche Herausforderungen gehen mit kleinen (Club-) Shows und großen (Hallen-) Konzerten einher?**

Wir haben gerade erst zusammen mit einem Radiosender ein Konzert mit 50 Besuchern gehabt, aber auch auf der Messe 75.000 Besucher betreut. Das sind zwei ganz verschiedene Atmosphären, wobei die Sicherheit natürlich immer das Wichtigste für alle ist. In der Vorbereitung unterscheiden sich solche Veranstaltungen beispielsweise dadurch, dass wir entweder mit fünf oder 600 Mitarbeitern arbeiten und einen ganz anderen Aufwand haben. Das MusikZentrum oder das Capitol haben beispielsweise jeweils eigene Leiter und Organisatoren. Wenn die Open Air-Saison ansteht, dann freuen sich alle sehr darauf, da es dort einen ganz besonderen Zusammenhalt gibt und wir alles gemeinsam schaffen müssen. Jetzt wo die Hallen-Saison anfängt freuen wir uns aber auch darauf, dass es trocken ist und wir kürzere Wege haben (lacht).

## **Wie können Besucher Ihre Arbeit aktiv erleichtern und selbst für Sicherheit bei einer Veranstaltung sorgen?**

Womit man vor allem der Security vor Ort und sich selbst helfen kann, ist so wenig wie möglich und nötig mitzunehmen. Man sollte nicht sein gesamtes Make Up- und Parfümsortiment mitnehmen und auch die Powerbank zu Hause lassen. Am besten nimmt man kleine Taschen nur für das Handy, den Schlüssel und das Portemonnaie mit, denn dann gehen die Kontrollen schneller. Ansonsten sollte

man auch auf gewisse Sachen achten, also beispielsweise die Notausgänge freihalten oder erkennen, dass die Treppen wirklich nicht zum Stehen da sind. Wenn man diese Dinge beachtet, dann hat man schon eine Menge getan.

*Links:*

---

[www.tosa-security.de](http://www.tosa-security.de)

*Ähnliche Artikel auf Rockszene.de:*

---

[Extrem produktiv und immer am Ball](#)(12.02.2021)

[Odeville mit Deal bei Crestwood Records](#)(11.02.2021)

[Aufgeschoben ist nicht aufgehoben](#)(08.01.2021)

[local heroes Finale am 30. Dezember im Stream](#)(22.12.2020)

[Fernsehreihe Musiksendung](#)(26.11.2020)

© Copyright:

Die Texte und die Fotos in diesem Artikel sind urheberrechtlich geschützt. Weitere Infos + Nutzungsbedingungen im [Impressum](#)