

Auszug aus dem Protokoll des Stadtrats von Zürich

vom 18. Dezember 2019

1134.

Schriftliche Anfrage von Luca Maggi und Christina Schiller betreffend Einsatz von Dialogteams bei Grossanlässen, Angaben über die bisherigen Einsätze, die Zusammensetzung, die Zielerreichung und die Kompetenzen der Teams sowie Einbezug der Teams in den Ablauf der Einsatzplanung und Erkenntnisse aus den Auswertungen der bisherigen Einsätze

Am 25. September 2019 reichten Gemeinderat Luca Maggi (Grüne) und Gemeinderätin Christina Schiller (AL) folgende Schriftliche Anfrage, GR Nr. 2019/419 ein:

Seit rund einem Jahr werden von der Stadtpolizei Zürich sogenannte Dialogteams bei Grossanlässen eingesetzt. Diese sollen sich bei Grossveranstaltungen unter die Menschen mischen und den Dialog suchen. Deren Einführung ist als Massnahme auf das Projekt „Polizeiarbeit in urbanen Spannungsfeldern“ (PiuS) zurückzuführen. Seit ihrer Einführung waren diese Dialogteams an verschiedenen Anlässen im Einsatz.

In diesem Zusammenhang bitten wir den Stadtrat um die Beantwortung der folgenden Fragen:

1. In wie vielen Einsätzen wurden diese sogenannten Dialogteams bisher eingesetzt? (Bitte um genaue Angabe des Anlasses, Datum und Anzahl Einsatzkräfte pro Dialogteam)
2. Aus Einsatzkräften welcher konkreten polizeilichen Abteilungen setzen sich die Dialogteams zusammen? (Bitte genaue Abteilung und Anzahl jeweilige Einsatzkräfte)
3. Gemäss Antwort auf die Schriftliche Anfrage 2018/215 waren am 4. Juli 2018 14 Personen für Dialogteams ausgebildet. Wie viele sind es heute? Wie sieht die Zusammensetzung in Bezug auf die Geschlechterverteilung aus? (Bitte um konkrete Zahlen)
4. Gemäss Schlussbericht Projekt „Polizeiarbeit in urbanen Spannungsfeldern“ (PiuS) vom Mai 2018 dienen Dialogteams als „Ersatzinstrument zur adressatengerechten Kommunikation“. Gemäss Antwort auf die schriftliche Anfrage 2018/215 ist das oberste Ziel dieser taktischen Kommunikation „die Konfliktprävention und die Deeskalation“. Inwiefern haben sich die Dialogteams in Bezug auf diese Ziele bewährt? (Bitte um konkrete Einsatzbeispiele)
5. Findet über die Dialogteams überhaupt ein Austausch statt, wenn ja, mit wem, oder werden sie insbesondere zur einseitigen Ankündigung von Anliegen/ Massnahmen/ Befehlen durch die Polizei verwendet?
6. Inwiefern unterscheiden sich die Botschaften/Ansagen der Dialogteams von solchen, welche via Lautsprecher bei Polizeieinsätzen an eine Menschenmenge gerichtet werden?
7. Unter einem Dialog werden gemäss Duden „Gespräche, die zwischen zwei Interessensgruppen geführt werden mit dem Zweck des Kennenlernens der gegenseitigen Standpunkte o.ä.“ resp. „von zwei oder mehreren Personen abwechselnd geführte Rede und Gegenrede; Zwiegespräch, Wechselrede“ verstanden. Inwiefern können Dialogteams einen gegenseitigen Dialog sicherstellen? Wie werden die Botschaften oder Anliegen der den Dialogteams gegenüberstehenden Personen oder Gruppen verarbeitet?
8. Wie entscheiden Dialogteam, mit wem es in den Dialog treten? Haben sie die Befugnis selber zu entscheiden wer die möglichen Ansprechpersonen sein könnten?
9. Wie werden diese Anliegen in den weiteren Ablauf einer Einsatzplanung einbezogen? Wie funktioniert der Transport der Anliegen/des Dialogs zwischen Dialogteams und Einsatzleitung bei einem Polizeieinsatz? Ab welchem Zeitpunkt wird das Dialogteam in die Einsatzplanung einbezogen?
10. Welche Kompetenzen haben Dialogteams in einem Einsatz? Haben sie einen Verhandlungsspielraum mit ihren Gegenübern? Wenn ja, welchen und in Rücksprache mit wem?
11. Gemäss Antwort auf die Schriftliche Anfrage 2018/215 kommt der Sprache als taktischem Einsatzmittel eine besondere Bedeutung zu, da der Dialog im Sinne der Verhältnismässigkeit das mildeste Einsatzmittel darstelle. Wie wertet der Stadtrat den bisherigen Erfolg der Dialogteams in Bezug auf diese von ihm selber definierte Bedeutung?
12. Welche Auswertungen wurden bisher verwaltungsintern zu den Dialogteams vorgenommen? Welche Erkenntnisse lieferte diese Auswertung?

Im [Bericht zu Teilprojekt 3](#) «Gewalt gegen Polizistinnen und Polizisten» im Rahmen des Projekts Polizeiarbeit in urbanen Spannungsfeldern (PiuS) wird unter Handlungsfeld Polizei, Kommunikation/Auftreten der Polizistinnen und Polizisten festgehalten: «Das Kriminologische Institut stellt fest, dass eine professionelle, freundliche Kommunikation bzw. ein entsprechendes Auftreten der Polizei von zentraler Bedeutung für die Deeskalation oder Vermeidung von Gewalt ist. Konkret wird empfohlen, bei Grossveranstaltungen wie Demonstrationen oder Fussballspielen spezielle <Kommunikationsteams> einzusetzen, die aktiv das Gespräch mit den Besuchern suchen (...). Die adressatengerechte Kommunikation bei Grossanlässen durch Dialogteams ist eine adäquate Möglichkeit, über den Einsatz der Polizei zu informieren und über ihre Kommunikation deeskalierend zu wirken. Auch können damit Gewalttäter in grösseren Gruppen isoliert werden, in dem sie ihre Rückzugsmöglichkeit in der Gruppe der übrigen Demonstranten verlieren». (Bericht Analysephase Teilprojekt 3 Gewalt gegen Polizistinnen und Polizisten S. 6) Als Massnahme wird vorgeschlagen, die Dialogteams als Einsatzinstrument zur adressatengerechten Kommunikation bei Grossanlässen zu prüfen. Im Rahmen des Konzepts zur Taktischen Kommunikation wurden solche Dialogteams geprüft und haben sich mittlerweile etabliert. Weiter haben das Sicherheitsdepartement und die Stadtpolizei ein Projekt gestartet, um die Wirkung der Polizeipräsenz zu analysieren und die Ansprechbarkeit von Polizistinnen und Polizisten zu erhöhen.

Nach diesen einleitenden Bemerkungen beantwortet der Stadtrat die Anfrage wie folgt:

Zu Frage 1 («In wie vielen Einsätzen wurden diese sogenannten Dialogteams bisher eingesetzt? (Bitte um genaue Angabe des Anlasses, Datum und Anzahl Einsatzkräfte pro Dialogteam)»):

Bis zum 25. September 2019 wurden die Dialogteams an 12 Einsätzen eingesetzt. Davon waren 4 Open-Airs, 5 Demonstrationen und 3 Grossanlässe. Zudem wurden die Dialogteams der Stadtpolizei im Jahr 2019 zweimal zur Unterstützung von externen Grossanlässen (Albanifest in Winterthur und Eidg. Schwing- und Älplerfest in Zug) aufgeboden. Die Anzahl eingesetzter Dialogteams pro Anlass ist einsatzabhängig.

Zu Frage 2 («Aus Einsatzkräften welcher konkreten polizeilichen Abteilungen setzen sich die Dialogteams zusammen? (Bitte genaue Abteilung und Anzahl jeweilige Einsatzkräfte)»):

- | | | |
|---|-------------------------|----|
| – | SI/Sicherheitsabteilung | 20 |
| – | KA/Kriminalabteilung | 10 |
| – | EA/Einsatzabteilung | 4 |
| – | STA/Stabsabteilung | 10 |
| – | SPA/Spezialabteilung | 4 |
| – | VA/Verwaltungsabteilung | 4 |
| – | HR/Human Resources | 5 |

Zu Frage 3 («Gemäss Antwort auf die Schriftliche Anfrage 2018/215 waren am 4. Juli 2018 14 Personen für Dialogteams ausgebildet. Wie viele sind es heute? Wie sieht die Zusammensetzung in Bezug auf die Geschlechterverteilung aus? (Bitte um konkrete Zahlen)»):

Der heutige Bestand beträgt 57 Personen. Davon sind 17 Frauen.

Zu Frage 4 («Gemäss Schlussbericht Projekt „Polizeiarbeit in urbanen Spannungsfeldern“ (PiuS) vom Mai 2018 dienen Dialogteams als „Ersatzinstrument zur adressatengerechten Kommunikation“. Gemäss Antwort auf die schriftliche Anfrage 2018/215 ist das oberste Ziel dieser taktischen Kommunikation „die Konfliktprävention und die Deeskalation“. Inwiefern haben sich die Dialogteams in Bezug auf diese Ziele bewährt? (Bitte um konkrete Einsatzbeispiele)»):

Die Dialogteams haben sich bei verschiedenen Anlässen (vor allem bei Demonstrationen) bewährt. Im Fokus der Dialogteams stehen die dialogbereiten Teilnehmenden. Ihnen werden Informationen über das polizeiliche Handeln gegeben. Dadurch können die konkreten Handlungen der Polizei erläutert und verständlich gemacht werden.

Die Dialogteams wurden an verschiedenen anspruchsvollen Anlässen erfolgreich eingesetzt. Insbesondere an der Street-Parade 2019 und am «Marsch fürs Läbe» 2019 konnte die Wirksamkeit und der Nutzen der Dialogteams aufgezeigt werden. Es gelang, in angespannten Situationen den Dialog zu finden und über die Bedürfnisse und Handlungsrichtlinien beider Seiten zu sprechen. Immer wieder wurde auch die deeskalierende Wirkung dieser Teams, die mit Leuchtwesten als Polizeiangehörige erkennbar sind, deutlich. Sie finden einen guten Zugang zu den Besucherinnen und Teilnehmern.

An der Street-Parade beispielsweise evakuierten die Dialogteams aufgrund einer Bombendrohung den Utoquai mit etwa 20 000 Festbesucherinnen und Festbesuchern auf eine freundliche, aber bestimmte Art. Mit der angepassten und adressatengerechten Kommunikation konnten die Besucherinnen und Teilnehmer angesprochen werden und es herrschte eine hohe Akzeptanz gegenüber den polizeilichen Anweisungen. Dies war massgeblich der Arbeit der Dialogteams zuzuschreiben. Am «Marsch fürs Läbe» konnten wichtige Informationen weitergegeben werden und die Teams traten immer wieder vermittelnd und schlichtend auf.

Zu Frage 5 («Findet über die Dialogteams überhaupt ein Austausch statt, wenn ja, mit wem, oder werden sie insbesondere zur einseitigen Ankündigung von Anliegen/ Massnahmen/ Befehlen durch die Polizei verwendet?»):

Dialogteams nehmen nicht nur von sich aus den Dialog mit Veranstaltungsbesuchenden und Demonstrationsteilnehmenden auf, sondern stehen auch als Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner zur Verfügung. Die Möglichkeit, mit der Stadtpolizei auf diesem Wege in Kontakt zu treten, wird von der Bevölkerung geschätzt und rege wahrgenommen. Dank der klaren Kennzeichnung mit den Dialog-Westen sind die Polizistinnen und Polizisten, die im Dialogteam zu Fuss unterwegs sind, klar erkennbar und einfach ansprechbar.

Zu Frage 6 («Inwiefern unterscheiden sich die Botschaften/Ansagen der Dialogteams von solchen, welche via Lautsprecher bei Polizeieinsätzen an eine Menschenmenge gerichtet werden?»):

Im direkten Kontakt mit der Bevölkerung werden von Dialogteams Anliegen und Fragen gestellt und beantwortet, die über eine einseitige polizeiliche Anordnung über Lautsprecher hinausgehen. Wie bereits in der Antwort zur Frage 4 aufgezeigt, werden Fragen aus der Bevölkerung zur konkreten Situation oder allgemein zur Polizei beantwortet und das polizeiliche Handeln kann erklärt werden.

Zu Frage 7 («Unter einem Dialog werden gemäss Duden „Gespräche, die zwischen zwei Interessensgruppen geführt werden mit dem Zweck des Kennenlernens der gegenseitigen Standpunkte o.ä. "resp.", von zwei oder mehreren Personen abwechselnd geführte Rede und Gegenrede; Zwiegespräch, Wechselrede" verstanden. Inwiefern können Dialogteams einen gegenseitigen Dialog sicherstellen? Wie werden die Botschaften oder Anliegen der den Dialogteams gegenüberstehenden Personen oder Gruppen verarbeitet?»):

Die Mitarbeitenden in den Dialogteams nehmen sich Zeit für die Fragen und Anliegen der Bevölkerung und können Informationen, Anweisungen und Sicherheitshinweise adressatengerecht formulieren und erklären. Dabei entsteht ein natürlicher Dialog, da auch die Personen, mit denen das Gespräch geführt wird, ihre Sichtweise einbringen können. Verständnisfragen können sofort geklärt werden und bei Bedarf kann an andere Stellen verwiesen werden (z. B. medizinische Hilfe, nächste Quartierwache). Die direkten Rückmeldungen der Personen oder Gruppen, die mit den Dialogteams in Kontakt treten, sind mehrheitlich positiv.

Zu Frage 8 («Wie entscheiden Dialogteams, mit wem sie in den Dialog treten? Haben sie die Befugnis selber zu entscheiden wer die möglichen Ansprechpersonen sein könnten?»):

Im Rahmen des Einsatzauftrags entscheiden die Mitglieder der Dialogteams selbstständig, mit wem sie in Kontakt treten. Ausserdem nehmen sie selbstständig Gesprächsanliegen von Veranstaltungsbesuchenden und Demonstrationsteilnehmenden auf.

Zu Frage 9 («Wie werden diese Anliegen in den weiteren Ablauf einer Einsatzplanung einbezogen? Wie funktioniert der Transport der Anliegen/des Dialogs zwischen Dialogteams und Einsatzleitung bei einem Polizeieinsatz? Ab welchem Zeitpunkt wird das Dialogteam in die Einsatzplanung einbezogen?»):

Die Einsatzleitung taktische Kommunikation wird bereits zu Beginn des Planungsprozesses im Hinblick auf eine Veranstaltung oder Demonstration miteinbezogen. Bei den Einsätzen der Dialogteams ist eine Einsatzoffizierin oder ein Einsatzoffizier vor Ort, die den Dialogteam-Einsatz koordiniert. Sie bekommt von den Dialogteams Rückmeldungen, die dann in der Einsatzleitung besprochen werden und in den aktuellen Prozess einfließen.

Zu Frage 10 («Welche Kompetenzen haben Dialogteams in einem Einsatz? Haben sie einen Verhandlungsspielraum mit ihren Gegenübern? Wenn ja, welchen und in Rücksprache mit wem?»):

Die Kompetenzen und der Handlungsspielraum der eingesetzten Dialogteams ergeben sich aus den Handlungsrichtlinien der Gesamteinsatzleitung oder der Einsatzoffizierin oder des Einsatzoffiziers des jeweiligen Einsatzes.

Zu den Fragen 11 und 12 («Gemäss Antwort auf die Schriftliche Anfrage 2018/215 kommt der Sprache als taktischem Einsatzmittel eine besondere Bedeutung zu, da der Dialog im Sinne der Verhältnismässigkeit das mildeste Einsatzmittel darstelle. Wie wertet der Stadtrat den bisherigen Erfolg der Dialogteams in Bezug auf diese von ihm selber definierte Bedeutung?»); («Welche Auswertungen wurden bisher verwaltungsintern zu den Dialogteams vorgenommen? Welche Erkenntnisse lieferte diese Auswertung?»):

Eine spezifische Auswertung über die Erfolge der Dialogteams wurde bisher nicht vorgenommen. Jeder Einsatz wird im Nachhinein besprochen. Die gewonnenen Erkenntnisse werden anschliessend in die Aus- und Weiterbildung und die nachfolgenden Einsätze eingebracht. Das mündliche Feedback aus der Bevölkerung anlässlich der bisherigen Einsätze war mehrheitlich positiv.

Vor dem Stadtrat

die Stadtschreiberin

Dr. Claudia Cuche-Curti