



PILOTPROJEKT SIP DÜBI

2021-2023

KONZEPT



Inhaltsverzeichnis

1. Ausgangslage	2
2. Ziele und Zielgruppen	2
2.1 Ziele	2
2.2 Zielgruppen	3
2.2.1 Randgruppe "Pärkliszene"	3
2.2.2 Jugendliche	3
2.2.3 Junge Erwachsene	4
2.2.4 Betroffene – Anwohner/innen, Ladenbesitzer/innen	4
2.2.5 Bevölkerung – Passanten und Passantinnen	4
3. Auftrag	4
3.1 Der öffentliche Raum	4
3.2 Arbeitsfeld - zwischen Sozialarbeit und Ordnungsdienst	4
3.3 Positionierung	5
3.4 Vernetzung und Dokumentation	5
3.5 Intervention: Grundsätze und Werkzeuge	7
3.5.1 Intervention-Regelkreis - Beobachten-Beurteilen-Handeln	7
3.5.2 Grundsätze	7
3.5.3 Werkzeuge	9
4. Rahmenbedingungen	10

1. Ausgangslage

Die Stadt Dübendorf ist in den letzten 10 Jahren kontinuierlich gewachsen. Zwischen 2009 und 2019 wuchs Dübendorf von rund 24'000 auf knapp 30'000 Einwohner/innen, das heisst um 20%. Die Bevölkerungszunahme und die parallel laufende Verdichtung der Quartiere beeinflussen auch die Nutzung des öffentlichen Raums. Zunehmend zeigen sich städtische Strukturen wie eine wachsende Anonymität und fehlende Identifikation oder unterschiedliche Nutzungsansprüche der Bevölkerungsgruppen an den öffentlichen Raum. Diese Veränderungen führten auch zu Nutzungskonflikten und der Entwicklung von belasteten Sozialräumen. 2008 reagierte die Stadt Dübendorf darauf mit dem Ausbau der aufsuchenden Jugendarbeit. Am 28. März 2013 (SRB Nr. 13-62) stimmte der Stadtrat einem zweijährigen Versuch mit der sip züri als Einsatzgruppe für Sicherheit, Intervention und Prävention zu. Durch regelmässige Präsenz und aktives Intervenieren gelang es mit diesen Massnahmen Konflikte im öffentlichen Raum zu bearbeiten. Um weiterhin aktiv den verändernden Gesellschaftsstrukturen zu begegnen, stimmte der Stadtrat nach Ablauf der Pilotphase am 29. Januar 2015 (SRB 15-28) dem weiteren Einsatz der Organisation sip züri als sip Dübendorf mit einem jährlichen Kredit von Fr. 26'000.00 zu.

Die Einsätze der sip-Patrouillen fanden von 2015 bis 2019 jeweils zwischen März und November, ein bis zwei Mal pro Woche, mit einer Einsatzdauer von eins bis zwei Stunden, statt. In enger Zusammenarbeit mit der Stadtpolizei Dübendorf, der Kantonspolizei Zürich, der aufsuchenden Jugendarbeit (KJAD) und den Schulen konnten Brennpunkte im öffentlichen Raum präventiv und aktiv bearbeitet werden. Dies führte u.a. auch zu einer Entlastung von Polizei und KJAD. Die immer wiederkehrende Präsenz der sip Dübendorf stiess auf eine positive Resonanz und stärkte das Sicherheitsgefühl in der Bevölkerung.

Ende 2019 teilte der Betriebsleiter der sip züri der Stadt Dübendorf mit, dass die sip züri die Einsätze in Dübendorf aus Ressourcengründen nur noch bis Ende 2020 leisten könne. Am 15. Januar 2020 stimmte der Stadtrat im Diskussionsgeschäft 20-17 einer Prüfung des Geschäfts "Pilotprojekt sip dübi 2021-2023" zu. Mit dem Aufbau einer eigenen sip dübi soll dem Bevölkerungswachstum, welcher Veränderungen der Nutzungsbedingungen im öffentlichen Raum mit sich bringt, Rechnung getragen werden.

Das vorliegende Konzept orientiert sich an der Arbeitsweise und Grundhaltung der sip züri und lehnt sich an das Methodenhandbuch der sip züri von 2007 an, welches von Lukas Hohler verfasst wurde.

2. Ziele und Zielgruppen

2.1 Ziele

Ergänzend zu weiteren Akteuren und Akteurinnen im öffentlichen Raum (Polizei, aufsuchende Jugendarbeit) trägt die sip dübi mit ihrer Präsenz und ihren Interventionen zur Förderung der öffentlichen Ordnung und der Sicherheit im öffentlichen Raum bei. Folgende Zielsetzungen sollen mit dem Einsatz der sip dübi erreicht werden:

- Erhöhung der sekundären Sicherheit der Bevölkerung

Die präventive Präsenz und Sichtbarkeit der sip Patrouillen erhöht das Sicherheitsgefühl der Bevölkerung im öffentlichen Raum. Die Dübendorfer Bevölkerung, insbesondere auch Betroffene von belasteten Sozialräumen, erhalten niederschwellige Ansprechpersonen.

- Früherkennung von belasteten Sozialräumen und Konflikten im öffentlichen Raum

Die regelmässige Präsenz und Dokumentation der sip Patrouillen ermöglichen Spannungsfelder im öffentlichen Raum frühzeitig zu erkennen.

- Aktive Bearbeitung von Konflikten im öffentlichen Raum

Die sip dübi bearbeitet belastete Sozialräume proaktiv, vermittelt bei Nutzungskonflikten zwischen den beteiligten Akteuren und Akteurinnen und zieht diese in die Bearbeitung mit ein.

- Förderung von Toleranz und Koexistenz

Im öffentlichen Raum sollen sich alle willkommen fühlen. Durch die Vermittlung zwischen unterschiedlichen Nutzer/innengruppen bei der Bearbeitung von Konflikten soll die Toleranz für das "anders sein" gefördert und die Koexistenz aller Personengruppen erhalten werden. Eingeschlossen sind besonders vulnerable Menschen am Rande der Gesellschaft.

- Entlastung von Polizei und Jugendarbeit

Durch eine weitere Instanz im öffentlichen Raum können Spannungsfelder im öffentlichen Raum effektiver und vielschichtiger angegangen werden.

2.2 Zielgruppen

Wir sprechen in diesem Papier von einer direkten und indirekten Zielgruppe. Als direkte Zielgruppe werden Personen oder Personengruppen definiert, welche von belasteten Sozialräumen betroffen sind oder diese verursachen. Das sind einerseits Personen und Personengruppen, die sich im öffentlichen Raum aufhalten und mit ihrem Verhalten stören oder Hilfe benötigen aber auch Personen, welche sich durch dieses Verhalten gestört fühlen wie bspw. Anwohner/innen oder Ladenbesitzer/innen. Als indirekte Zielgruppe wird die Bevölkerung von Dübendorf im Allgemeinen verstanden.

2.2.1 Randgruppe "Pärkliszene"

Das ist eher eine geschlossene Szene, die sich bis in die Nacht am Glattquai aufhält. Wenn der Alkoholkonsum bereits etwas fortgeschritten ist, kommt es oft zu Lärmemissionen oder auch Anpöbeleien von Passanten und Passantinnen. Weitere Probleme sind Littering, öffentliches Urinieren und Exkrementieren.

2.2.2 Jugendliche

Jugendliche halten sich in ihrer Freizeit gerne im öffentlichen Raum auf, da sie auf diese Weise etwas der Kontrolle von Erwachsenen entfliehen können. Der öffentliche Raum kann in diesem Sinne auch als Experimentierfeld auf dem Weg ins Erwachsenenleben wirken. Das lässt sich gut im Umstand beobachten, dass sich Jugendliche meist Nischen oder sonstige für Erwachsene eher unattraktive Orte/Plätze suchen und aneignen. Da sich Jugendliche oft in Gruppen aufhalten, wirken sie für die Bevölkerung schnell bedrohlich. Dieses Bewusstsein gilt es zu schärfen. Zudem verhält sich der einzelne Mensch in einer Gruppe meist weniger verantwortungsvoll wie alleine. Dieses Phänomen zeigt sich bei Gruppen von Jugendlichen unter anderem in der Folge von Littering, Ruhestörung und Vandalismus. In Dübendorf werden zurzeit täglich Fassaden, Bauten und Mobiliar mit Tags verschmiert. Ein besonderes Augenmerk soll Jugendlichen gelten, welche gefährdet sind oder sich gefährdend verhalten. Dazu gehören auch der Alkoholkonsum und das Rauchen von Zigaretten bei jüngeren Jugendlichen oder der Konsum von Cannabis und anderen Betäubungsmitteln.

2.2.3 Junge Erwachsene

Junge Erwachsene zeigen im öffentlichen Raum ein ähnliches Verhalten wie Jugendliche. Sie treffen sich meist in Gruppen. Diese Zielgruppe darf aufgrund ihres Alters, Alkohol und Zigaretten konsumieren, was diesbezüglich zu anderen Interventionsformen einer sip Patrouille führt. Zudem werden bei einer Gefährdung eines jungen Erwachsenen, die Eltern nicht informiert, da diese nicht mehr erziehungsberechtigt sind. Ein zu bearbeitendes Thema mit dieser Zielgruppe ist der öffentliche Konsum von Cannabis und weiteren Drogen.

2.2.4 Betroffene – Anwohner/innen, Ladenbesitzer/innen

Das sind Personen, welche sich vom Verhalten anderer im öffentlichen Raum beeinträchtigt und gestört fühlen. Diese Personen fühlen sich oft alleine mit ihrer Problematik und erhalten mit einer sip dübi eine Ansprechperson, welche sie in der Konfliktlösung unterstützt.

2.2.5 Bevölkerung – Passanten und Passantinnen

Mit der sekundären Zielgruppe ist die ganze Bevölkerung von Dübendorf gemeint. Die sip Mitarbeitenden haben ein offenes Ohr für ihre Anliegen, weisen aber darauf hin, dass sie gerne Unterstützung im Sinne von Hilfe zur Selbsthilfe (Empowerment) leisten und das Problem nicht stellvertretend lösen.

3. Auftrag

3.1 Der öffentliche Raum

Der öffentliche Raum, wie er im vorliegenden Konzept verwendet wird, umfasst freie, nicht bebaute Flächen, die öffentlich zugänglich sind wie Grünanlagen, Schulhausplätze, Sportanlagen, Strassenräume aber auch private Räume, welche öffentlich genutzt werden wie bspw. Parkgaragen, Siedlungsräume oder Hinterhöfe.

3.2 Arbeitsfeld - zwischen Sozialarbeit und Ordnungsdienst

Im öffentlichen Raum übernimmt die sip dübi als weitere Akteurin zur Polizei und aufsuchenden Jugendarbeit einen sozialarbeiterischen und ordnungsdienstlichen Auftrag. Die Arbeitsgrundlagen der sip dübi Mitarbeitenden in Konfliktsituationen sind Zuhören, Verstehen, Beraten und Vermitteln sowie das Aufzeigen und Durchsetzen von Grenzen. Dieses Zusammenspiel von Repression und interaktiver Kommunikation ermöglicht nachhaltige und stabile Konfliktlösungen.

Die Patrouille ist während ihres Einsatzes per Mobile erreichbar. Während den anderen Zeiten (tagsüber) kann auf einem Telefonbeantworter eine Nachricht hinterlassen oder eine E-Mail geschrieben werden.

- *Nutzungskonflikte im öffentlichen Raum*

Die sip dübi bewegt sich mit ihrem Auftrag zwischen verschiedenen Anspruchsgruppen. Ihr Arbeitsfeld liegt zwischen den Bedürfnissen und Anliegen der unterschiedlichen Nutzenden des öffentlichen Raums, der Betroffenen von belasteten Sozialräumen und den gesellschaftlichen Grundregeln und Gesetzgebungen. Wenn sich einzelne Nutzende oder Gruppen nicht an die gesellschaftlichen Grundregeln halten, kommt es in der Folge zu Konflikten im öffentlichen Raum oder zu einer Verdrängung anderer Nutzer/innen. Dies wiederum kann zu einer Reduktion des Sicherheitsgefühls der Bevölkerung führen. Die sip dübi hört die Anliegen und Bedürfnisse aller Konfliktparteien an und tritt mit ihnen in einen Dialog. Mit einer offenen und vermittelnden Haltung werden Aushandlungsprozesse angestoßen und begleitet. In Abgrenzung zu Polizei und privaten Sicherheitsdiensten verzichtet die sip dübi auf jegliche Art von

Waffen, sondern setzt zur Konfliktlösung Kommunikation auf Augenhöhe ein. Wenn eine Situation droht zu eskalieren, wird die Polizei als Unterstützung beigezogen (siehe Zusammenarbeit mit der Polizei, AHAB).

- *Belastete Sozialräume*

Belastete Sozialräume sind Orte, die von bestimmten Nutzer/innen besetzt werden. Ein entscheidendes Kriterium bei der Bearbeitung belasteter Sozialräume und Spannungsfelder ist, dass Orte/Plätze nicht von einer Gruppe besetzt werden, sondern für alle zugänglich bleiben. Neue Spannungsfelder werden aufgrund von Rückmeldungen oder eigenen Beobachtungen in den Fokus genommen. Der Sozialraum wird systematisch unter die Lupe genommen und während 14 Tagen, 3-5 Mal besucht und anhand bestimmter Kriterien analysiert. Die Beobachtungen werden in einem Tool festgehalten. Nach der Analyse entscheidet das Team mit der Operativen Leitung, ob es sich um einen neuen belasteten Sozialraum handelt und dieser in die sip-Rundgänge aufgenommen wird.

- *Personen mit sozialen Problemen:*

Bei Personen mit sozialen Problemen, welche sich im öffentlichen Raum aufhalten, leistet die sip dübi vermittelnde Sozialarbeit. Sie tritt mit ihnen in Kontakt, bietet niederschwellig Beratungsgespräche an, gibt einen Faltflyer mit den wichtigsten Notfallnummern ab und unterstützt sie bei der Vermittlung an Fachstellen. Des Weiteren leistet sie erste Hilfe oder ruft die Sanität, falls sich jemand in einem gesundheitlich kritischen Zustand befindet.

3.3 Positionierung

Die sip Patrouille ist uniformiert unterwegs und mit dem Wappen der Stadt Dübendorf gekennzeichnet, um als Vertreterin der Stadt Dübendorf erkannt zu werden. Dabei ist es besonders wichtig, ihren Auftrag immer wieder aktiv zu kommunizieren, um nicht als Vorhut der Polizei verstanden zu werden.

Die sip dübi Mitarbeitenden werden auch Zeugen von Verstössen gegen das Gesetz. Beobachtungen von Vergehen, welche sich gegen das öffentliche Eigentum richten oder das öffentliche Interesse verletzen (Bspw. Vandalismus), sollen zur Anzeige gebracht werden, genauso wie Verbrechen. Andere Vergehen wie bspw. der öffentliche Konsum von Drogen, werden nicht verzeigt. Die Personen werden angesprochen und aufgefordert den öffentlichen Raum zu verlassen. Bei Minderjährigen wird ein besonderes Augenmerk auf eine mögliche Gefährdung gelegt. Auch bei der Beobachtung einer Übertretung wie bspw. dem öffentlichen Urinieren, wird die sip dübi keine Anzeige erstatten, sondern das Fehlverhalten ansprechen und mit den Beteiligten bearbeiten. Bei diesem Vorgehen handelt es sich keinesfalls um eine Form von "Kuschelpädagogik". Mit der Konfliktbearbeitung soll vielmehr eine nachhaltige Verhaltensänderung bewirkt werden. Eine Anzeige würde die Bereitschaft zur Auseinandersetzung eher verringern. Es gibt aber auch so genannte resistente Personen, die ihr Verhalten auch nach mehrmaligem Auffordern nicht ändern. In solchen Fällen kann in Absprache mit der operativen Leitung eine Anzeige erfolgen. In einem Positionspapier soll das Vorgehen bei den unterschiedlichen Vorfällen ausgearbeitet werden.

3.4 Vernetzung und Dokumentation

Die sip dübi Mitarbeitenden sind eine von drei Akteuren, welche regelmässig im öffentlichen Raum unterwegs sind. Der Austausch mit der Polizei und der Jugendarbeit ist daher umso wichtiger. Es soll über Entwicklungen im öffentlichen Raum ausgetauscht werden ohne dabei Daten über einzelne Personen zu nennen (siehe Datenschutz). Ergänzend zum Wochenjour-

nal soll, besonders zu Beginn, ein regelmässiger Austausch stattfinden. So sollen Konfliktherde frühzeitig erkannt und bearbeitet, gemeinsam Strategien entwickelt und Ressourcen gespart werden.

Vier Mal im Jahr trifft sich die sip dübi im Gremium AG Sicherheit mit Vertreter/innen aus Schule, Jugendarbeit, Abteilung Sicherheit, Stadt- und Kantonspolizei und Beauftragte Jugend und öffentlicher Raum. Neben dem Informationsaustausch wird über Spannungsfelder im öffentlichen Raum gesprochen und Strategien/Massnahmen entwickelt. Anlässe wie Halloween oder das Dorffäscht werden gemeinsam geplant und die Aktionen und Einsätze aufeinander abgestimmt. Dieses Vorgehen erlaubt möglichen Konflikten und Ausschreitungen präventiv vorzubeugen.

- *Zusammenarbeit mit der Polizei*

Für die Zusammenarbeit mit der Polizei gibt es folgende zwei Szenarien:

Die sip dübi ruft die Polizei zur Unterstützung: Wenn die sip-Patrouille eine Situation mit ihren Interventionsmöglichkeiten nicht lösen kann, eine Fremd- oder Selbstgefährdung besteht oder das Patrouillenteam bedroht wird, wird die Polizei als Unterstützung beigezogen. Die sip informiert in der Regel die Anwesenden, dass die Polizei gerufen wird, ausser in Ausnahmefällen (Verbrechen, massive Gewalt).

Die Polizei ruft die sip dübi zur Unterstützung: Die Polizei kann die sip dübi beiziehen, wenn ein Konflikt mit ordnungsdienstlichen Massnahmen nicht zielführend bearbeitet werden kann und/oder die sip-Mitarbeitenden bereits gute Beziehungen zu den Konfliktbeteiligten pflegen.

- *Zusammenarbeit mit der Jugendarbeit*

Eine offene Zusammenarbeit und transparente Kommunikation zwischen Jugendarbeit und sip bezogen auf die Zielgruppe Jugendliche und junge Erwachsene ermöglicht Spannungsfelder im öffentlichen Raum frühzeitig wahrzunehmen und Nutzungskonflikte nachhaltig zu bearbeiten. An Brennpunkten können gemeinsam mit der Jugendarbeit und den beteiligten Akteuren und Akteurinnen Nutzungsbedingungen ausgehandelt werden. Dabei wirken die meist langjährigen Beziehungen, welche die KJAD Mitarbeitenden mit vielen Jugendlichen und jungen Erwachsenen aufgebaut haben, unterstützend im Prozess. Bei der Bearbeitung von Konflikten können mit der Jugendarbeit gemeinsame Strategien entwickelt und umgesetzt werden, dabei gilt es die Konfliktparteien einzubeziehen und dadurch in die Verantwortung zu nehmen.

- *Datenschutz*

Die sip Mitarbeitenden geben keine persönlichen Daten über die primäre Zielgruppe an die Polizei oder die Jugendarbeit weiter. Ausnahmen bilden ein Verdacht auf Fremd- oder Selbstgefährdung (Amtshilfe vor Ort), Verbrechen und Vergehen wie unter Positionierung beschrieben.

- *Dokumentation*

Nach jedem Einsatz wird vom Patrouillenleiter ein Journaleintrag gemacht. Dabei ist es wichtig, dass die Informationen kurz, vollständig, neutral und nachvollziehbar formuliert sind. Neben Datum, Zeit und Ort sind folgende Kriterien präzise zu beschreiben: Beobachtung – Intervention – Wirkung - mögliche Nachbearbeitung. Diese Dokumentation ermöglicht auch nach längerer Zeit, Geschehnisse nachzuvollziehen und allenfalls mit aktuellen Vorfällen in Verbindung zu bringen. Ob ein Fall nachbearbeitet werden muss oder es eine Triage benötigt, entscheidet die Patrouille gemeinsam mit der Operativen Leitung.

3.5 Intervention: Grundsätze und Werkzeuge

Die sip dübi bearbeitet Spannungsfelder im öffentlichen Raum. Jede Intervention soll auf eine Entspannung oder Deeskalation einer Konfliktsituation abzielen, so dass die Koexistenz unterschiedlicher Nutzer/innengruppen im öffentlichen Raum von Dübendorf möglich ist. Voraussetzung für das Gelingen einer Bearbeitung von Konflikten ist die innere Haltung der Mitarbeiter/innen von sip dübi. Diese soll geprägt sein von Offenheit und Wertschätzung aber auch Klarheit signalisieren. Dazu kommen Instrumente, welche gezielt eingesetzt werden. Die sip züri arbeitet seit 20 Jahren nach den Werkzeugen und Grundsätzen, wie sie in diesem Kapitel beschrieben werden. Angelehnt an die Arbeitsweise von Zürich wird zuerst der Interventionsregelkreis vorgestellt und danach die Grundsätze und Werkzeuge erläutert.

3.5.1 Intervention-Regelkreis - Beobachten-Beurteilen-Handeln

1. Der erste und entscheidende Schritt ist eine seriöse und fachkundige Einschätzung der Situation. Beim Eintreffen einer Situation gilt daher, sich einen Überblick zu verschaffen. Die eigene Sicherheit und die Sicherheit des Kollegen/der Kollegin stehen immer an erster Stelle. Jeder im Team muss für die Intervention bereit sein. Die Situation soll mit allen Sinnen "beobachtet" werden, möglichst ohne Interpretationen.
2. Danach wird die Beobachtung dem Teamkollegen mitgeteilt und die Situation beurteilt und abgesprochen. Dabei sollen folgende Fragen geklärt werden:
 - Besteht ein Risiko für das Team?
 - Besteht ein (dringender) sozialer oder medizinischer Handlungsbedarf?
 - Ist die Situation stadt- bzw. gesellschaftsunverträglich?
 - Gab es eine Beschwerde?

Wenn keiner der Fragen mit ja beantwortet wird, soll auf eine aktive Kontaktaufnahme verzichtet werden. Vielmehr soll die Patrouille ein Signal zur Offenheit für ein Gespräch signalisieren. Jugendliche und junge Erwachsene zum Beispiel treffen sich oft im öffentlichen Raum und suchen sich Freiräume. Da sie dort unbeobachtet ausprobieren können. Zu Hause werden sie von ihren Eltern, in der Schule von ihrer Lehrperson oder im Betrieb vom Lehrmeister angeleitet, zurechtgewiesen oder kontrolliert. Daher möchten sie in ihrer Freizeit nicht immer von Erwachsenen angesprochen werden.

3. Wenn eine der Fragen mit Ja beantwortet wird besteht Handlungsbedarf. Dabei gilt es einerseits spezielle Arbeitswerkzeuge "Skills" anzuwenden aber auch mit einer bestimmten Haltung in die Handlung zu treten (siehe Grundsätze und Werkzeuge).

Nach jedem Einsatz ist die Nachbesprechung elementar. Der Einsatz wird reflektiert und darüber ausgetauscht was gut und was nicht gut funktioniert hat. Danach wird analysiert, was bei einem nächsten Einsatz besser gemacht werden kann. Dieses Vorgehen ermöglicht eine ständige Weiterentwicklung des Teams und derer Handlungsstrategien.

3.5.2 Grundsätze

Wie und ob eine Kontaktaufnahme zu einem anderen Menschen gelingt, hängt stark von der eigenen inneren Haltung ab. Es ist eine Frage der Energie, denn jeder Mensch spürt intuitiv, ob sein Gegenüber offen und wohlwollend oder desinteressiert und verurteilend auf ihn zugeht. Diese offene, interessierte, wertefreie und einladende Haltung ist mit einem **offenen Gasthaus** zu vergleichen. Daher ist es von zentraler Bedeutung, dass die sip dübi Mitarbeiter/innen ihren eigenen Gasthauszustand kennen und diesen, wenn das Gasthaus geschlossen ist, ihren Teamkollegen mitteilen. Denn dies hat Einfluss darauf, wer die Intervention durchführt. Eine weitere zentrale Grundhaltung ist, dass jede **Kontaktaufnahme von Mensch zu Mensch**

geschieht. Das bedeutet, dass die Mitarbeitenden der sip dübi auf Menschen und Menschengruppen als Menschen und nicht als Problem, welches eine Situation vielleicht darstellt, zugehen. Ergänzend zum offenen Gasthaus ist damit die Neugier und der Respekt für das Gegenüber gemeint. Auch das Bewusstsein, wachsam und feinfühlig die Signale des Gegenübers wahrzunehmen, welche die Verfassung und die Kommunikationsbereitschaft des Gegenübers signalisieren, spielt dabei eine entscheidende Rolle. Wenn der Kontakt zum Menschen hergestellt ist, kann das **Verhalten verhandelt** werden. Dabei ist es wichtig, den erwünschten Zustand klar und transparent zu formulieren und mit den Beteiligten in einen offenen Dialog zu treten. Konflikte und Lösungsansätze sollen fair und interaktiv ausgehandelt werden. Die zentrale Kernkompetenz der sip dübi Mitarbeitenden ist die **Kommunikation**. Ihre ganze Arbeit basiert darauf. Folgende acht Kriterien beeinflussen den Verlauf einer Interaktion, ob das Gegenüber kooperiert oder ein Konflikt droht zu eskalieren:

- *Pacing*: sich während einer Kontaktaufnahme auf die "Wellenlänge" des Gegenübers einstellen und dessen Kommunikationsstil (verbal und nonverbal) aufgreifen, sich darauf einlassen und dennoch authentisch bleiben.
- *Gelassenheit*: Provokationen mit Gelassenheit gegenüberreten und diese nicht persönlich nehmen.
- *Räume öffnen*: sich Zeit nehmen und sich auf das Gegenüber einlassen.
- *Fragen*: Fragen sind ein wichtiges Instrument und signalisieren Interesse. Mit Fragen kann das Gespräch geführt werden und ihm eine Richtung gegeben werden, welche auf Kooperation oder Einsicht hinausläuft.
- *Kongruenz*: die persönliche Kongruenz im Gespräch ist sehr wichtig, da man durch das Einbringen der eigenen Gefühle als Mensch spür- und erlebbar wird.
- *Konfliktarbeit*: Bereitschaft und Offenheit signalisieren sich einem Konflikt zu stellen und diesen auszutragen.
- *Deeskalation*: in einem Konflikt die verschiedenen Polaritäten neutral und ohne Wertung erfassen. In einem nächsten Schritt den Prozess zwischen den Aggressoren gestalten (Raum für die unterschiedlichen Sichtweisen lassen) und moderieren.
- *Rollenbewusstsein*: die sip dübi Mitarbeitenden haben eine bestimmte Rolle inne, die durch den Grundauftrag definiert ist. Es ist von zentraler Bedeutung, sich in einer Konfliktsituation dieser Rolle bewusst zu sein und diese auch transparent zu kommunizieren. Diese Klarheit erlaubt dem Patrouillenteam nicht Teil des Konfliktes zu werden.

In einem Konflikt zwischen zwei oder mehreren Parteien, kann es passieren, dass die Lösung des Problems, mit dem Eintreffen einer offiziellen Stelle, wie einer Polizei- oder sip-Patrouille, an diese übertragen wird. Ein Arbeitsgrundsatz der sip ist jedoch, alle beteiligten Parteien in die Konfliktlösung einzubeziehen und so auch die **Anspruchssteller/innen in die Verantwortung zu nehmen**. Um einen Konflikt nachhaltig zu lösen, ist es entscheidend, dass alle Parteien ihre Anliegen darlegen und sich gemeinsam an einer Lösung beteiligen. Meldungen von Drittpersonen (Reklamationen) können dennoch nicht vermieden werden. Wenn ein Anspruchssteller anonym bleiben möchte, führt dies beim Empfänger der Botschaft jedoch meist zu wenig Bereitschaft sein Verhalten zu ändern. In einem solchen Fall bringen die Mitarbeitenden von sip dübi die Anliegen des Anspruchsstellers stellvertretend ein. Zentral bei diesem Vorgehen ist, dass transparent gemacht wird, dass dieses Anliegen von einem Anspruchssteller ist und die sip Mitarbeitenden lediglich in der Rolle der Überbringer sind. Jeder Mensch verfügt über vielseitige Ressourcen, diese gilt es im Sinne einer **Ressourcenorientierung** bei den einzelnen Konfliktparteien zu erkennen und zu aktivieren. Auch dadurch wird die Eigenverantwortung der Beteiligten gefördert und eingefordert. Bei einem **Konflikt zwischen mehreren Parteien** nimmt die sip dübi eine vermittelnde Rolle, im Sinne eines Mediators ein. Die

sip vertritt dabei den Grundsatz, dass unterschiedliche Nutzer/innen ihre Berechtigung im öffentlichen Raum haben sollen (Koexistenz). Die Mitarbeitenden bleiben neutral und unterstützen alle Parteien gleichermaßen bei der Konfliktlösung.

Zum Berufsalltag eines sip Mitarbeitenden gehört auch die Konfrontation von physischer und psychischer **Gewalt oder Aggression**. Im Umgang mit solchen Situationen sind zwei Faktoren entscheidend. Auf der einen Seite gilt es sich selbst zu schützen und Grenzen zu setzen, auf der anderen Seite ist die innere Haltung gegenüber einem Aggressor entscheidend wie sich eine Situation entwickeln kann.

- *Gewalt/Aggression gegen sip dübi Mitarbeitende:*

Das wichtigste Gebot ist der Eigenschutz der Mitarbeitenden. Dabei ist es wichtig, seine eigenen Grenzen und die des Patrouillenpartners zu kennen. So ist es dem Patrouillenpartner möglich auch in heiklen Situationen zu intervenieren. Um den Konflikt zu deeskalieren, ist das Erkennen der Ursache/des Auslösers entscheidend. Dies kann beispielsweise mit Nachfragen herausgefunden werden.

- *Gewalt/Aggression zwischen zwei Parteien:*

Auch in diesem Fall ist das wichtigste Gebot der Eigenschutz der Mitarbeitenden. Die Patrouille interveniert nur, wenn sich beide Mitarbeitenden sicher fühlen. Eine Intervention ist nie körperlich und es ist wichtig zu spüren, wie die Konfliktparteien auf die Intervention von aussen reagieren, bzw. sich auf den Schlichtungsversuch einlassen. Die Intervention ist immer abgesprochen und orientiert sich am AHAB-Modell (siehe unten). Auch in der Bearbeitung von Konflikten zwischen zwei externen Parteien soll im Nachhinein die Ursache des Konfliktes mit den Beteiligten analysiert und bearbeitet werden. Dabei nehmen die sip Mitarbeitenden die Rolle der Mediation ein.

3.5.3 Werkzeuge

Appell

Der Appell ist ein wichtiges Instrument in der ordnungsdienstlichen Arbeit. Auch hier ist es wichtig, dass sich die Empfänger als Menschen (siehe Grundsätze) angesprochen fühlen. Auch entscheidend für das Gelingen ist, dass die Äusserungen als Bitte und nicht als Aufforderung formuliert werden.

- Beobachtung sachlich formulieren
- Gefühl formulieren, was die Beobachtung auslöst
- Bedürfnis formulieren, wie ein Zustand im Allgemeinen sein soll
- Wunsch/Bitte an Empfänger formulieren

AHAB – Aufmerksamkeit, Halten, Abschirmen, Beruhigen

Das Modell AHAB kommt oft als Interventionsform bei physischer Gewalt zum Einsatz. Diese Interventionsform führt nur in Konfliktsituationen mit Deeskalationspotential zum Erfolg. Wenn die Situation durch die sip Mitarbeitenden eingeschätzt wird, dass kein Deeskalationspotential vorhanden ist, wird das Umfeld gesichert und informiert wie es sich zu verhalten hat. Erst wenn die Eskalation soweit abgeklungen ist, dass eine Deeskalation möglich ist, werden die Aggressoren voneinander getrennt und nachbetreut. Kann die Situation nicht beruhigt werden, zieht sich die Patrouille zurück (Eigensicherheit) und ruft die Polizei.

Aufmerksamkeit: die Aufmerksamkeit muss von den beteiligten Aggressoren abgelenkt werden. Dazu muss von aussen ein stärkeres Signal auf sie einwirken (Trillerpfeife, Schreien).

Halten: die Aufmerksamkeit muss gehalten werden. Jede/r Beteiligte wird durch eine Person abgelenkt, dabei nicht den Konflikt ansprechen.

Abschirmen: zwischen den Aggressoren soll Distanz geschaffen werden.

Bearbeiten: Zuerst die Beteiligten beruhigen bzw. sich beruhigen lassen. Danach den Konflikt ansprechen und bearbeiten.

4. Rahmenbedingungen

Die sip dübi wird der Beauftragten Jugend und öffentlicher Raum angegliedert. Mit ihrem sozialen und ordnungsdienstlichen Auftrag wird dadurch eine sichtbare Abgrenzung der sip zum Auftrag der Polizei im öffentlichen Raum signalisiert. Die Beauftragte Jugend und öffentlicher Raum übernimmt die operative Leitung. Damit stellt sie eine Verbindung zu den Akteuren der Verwaltung und der strategischen Ebene her. Wenn Spannungsfelder durch die sip Patrouille nicht zielführend gelöst werden, kann die operative Leitung wo sinnvoll und nötig, diese aufnehmen und mit weiterführenden Massnahmen bearbeiten.

Das Team besteht aus zwei Personen. Die Personen verfügen über eine soziale Grundausbildung und erhalten zu Beginn ihres Arbeitsverhältnisses eine Schulung, in welcher sie in die oben aufgeführten Grundsätze und Werkzeuge eingeführt werden. Bei der Einstellung soll zudem darauf geachtet werden, dass ein Mann und eine Frau angestellt werden können. Die gemischtgeschlechtliche Zusammensetzung des Teams ermöglicht auf der Strasse geschlechtergetrennte- oder bezogene Interventionen. An jedem Tag hat eine Person die Patrouillenleitung, welche auch die Rapporte verfasst.

Die sip Patrouillen sind während der Sommermonate März bis Oktober 3x pro Woche insgesamt neun Stunden im öffentlichen Raum im Einsatz. In der Regel dauert ein Einsatz drei Stunden. In den Wintermonaten November bis Februar ist die Patrouille 1x pro Woche drei Stunden unterwegs. Mögliche Arbeitstage sind Mittwoch bis Sonntag (ganz sicher Do-Sa). Es wird jeweils für ein Quartal ein Dienstplan erstellt. Die Einsatzzeiten sollen jedoch dem Bedarf flexibel angepasst werden.

Pro Einsatz steht dem Team eine Vor- und Nachbereitungszeit von insgesamt einer Stunde zur Verfügung.

Die Einsatzstunden stellen sich wie folgt zusammen:

- Patrouille:

Sommer: (März-Oktober)

$3 \times 4h = 12h$ (Woche) $\times 4 = 48h$ (Monat) $\times 8 = 384$ Stunden (Jahr) pro Person (inkl. Admin)

Winter: (November-Februar)

$1 \times 4h = 4h$ (Woche) $\times 4 = 16h$ (Monat) $\times 4 = 64$ Stunden (Jahr) pro Person (inkl. Admin)

Total Einsatzstunden pro Jahr Mitarbeiter/in Patrouille: **448 Stunden:** $1800 = 0.248 = 25\%$

- Operative Leitung:

Admin, Vernetzung, Leitungsfunktion inkl. Einsatzpläne, Springerfunktion

Durchschnittlich 6 Stunden pro Woche x 52 Wochen

Total Einsatzstunden pro Jahr: **312 Stunden**: $1800=0.173=17\%$

Eine erkennbare Arbeitskleidung mit Logo dient der Sichtbarkeit der sip Patrouillen im öffentlichen Raum. Sie soll auch den Vertrauensaufbau zu weiteren professionellen Akteuren und der Bevölkerung durch den Erkennungswert fördern.

Damit sich das Team in der Stadt Dübendorf sinnvoll fortbewegen kann, hat es die Möglichkeit unterschiedliche Transportmittel (Velo, ZVV, E-Bikes, eigenes Auto, mobility) zu nutzen.

Das Team benötigt während der Pilotphase kein eigenes Büro, sondern nutzt in der Küche der Aussenstation der KJAD "Space 16-25" einen flexiblen Arbeitsplatz. Das Arbeitsmaterial wird in einem abgeschlossenen Schrank deponiert. Die sip Mitarbeitenden nutzen den Seiteneingang des Space 16-25, der direkt in die Küche führt. So sollen Irritationen verhindert werden.