

KOS Fachtagung in der AWD Arena Hannover:

„Kommunikation schafft Sicherheit “

Vorstellung „Hannover Modell “:

Einsatz von Konfliktmanagern bei Fußballveranstaltungen

15. April 2010

Franciska Wölki-Schumacher

Michael Schütte

-Institut für Sportwissenschaft, -Polizeidirektion Hannover-
Leibniz Universität Hannover-

michael.schuette@polizei.niedersachsen.de

Franciska und ich haben nun die Aufgabe, Ihnen das „Hannover Modell “ etwas näher zu bringen. Wir wollen Ihnen damit einige Informationen für die Arbeitsphase dieser Fachtagung mit auf den Weg geben, in der Sie sich mit der Übertragbarkeit unserer Ansätze auf andere Standorte beschäftigen werden.

Ich werde Ihnen zum Einstieg einen Überblick über unsere Ideen und Ansätze geben. Franciska wird im Anschluss über ihre Beobachtungen und Erfahrungen aus der laufenden Saison berichten.

Einsteigen möchte ich mit dem Titel: „*Hannover Modell* “. Das ist nämlich nicht unser Titel. Die Begrifflichkeit ist vielmehr im Dialog mit Fans entstanden. Sie ist insoweit nicht nur eine besonders schöne Rückmeldung, dass wir in den vergangenen Jahren hier in Hannover etwas bewegen konnten - sie ist sozusagen auch eine Botschaft von der anderen Seite der Feindbilder, die uns sagt, dass eine Veränderung hin zu einem besseren Umgang miteinander gerade auch von der Seite der Fans gewollt und möglich ist.

Wir können also tatsächlich etwas tun, um Feindbilder im Fußball abzubauen - und das ist auch ganz dringend notwendig, denn es steht ganz außer Frage, dass Ursachen und Anlässe von Gewaltphänomenen im Fußball ganz wesentlich auf Feindbilder zurück zu führen sind.

Dabei hat unser Thema übrigens einen ganz engen Bezug zum Jubiläum *25 Jahre Fanprojekt in Hannover*:

Im Fußball wird derzeit einmal wieder *alles immer schlimmer* und *die Fans immer problematischer*. Einem längst gewohnten Reflex symbolischer Kriminalpolitik folgend, werden einmal wieder verstärkt Rufe nach

schärferen Gesetzen laut - nach mehr Polizei oder früheren und länger dauernden Stadionverboten.

Einen Abbau von Feindbildern und ein besseres Miteinander werden wir auf diesem Weg sicher nicht erreichen - und vor leeren Rängen zu spielen, wie zuletzt auf St.Pauli oder in Berlin, ist im Zuschauersport Fußball sicher auch kein zukunftsweisendes Konzept. Wir brauchen vielmehr einen konstruktiven Dialog mit Fans - auch und gerade weil *Fußball-Fan-Kultur* viele problematische Facetten in der Vergangenheit hatte und sicher auch in der Zukunft haben wird.

Mit anderen Worten: Wir können in der Art und Weise, wie wir mit den bekannten Problemstellungen im Fußball umgehen, sicherlich vieles besser machen - wir werden uns aber gleichwohl mit der Situation konfrontiert sehen, dass uns im *Konzept Jugend* und in seinen *subkulturellen Zusammenhängen* immer wieder auch abweichendes Verhalten und Gewaltphänomene begegnen werden. Hier ist es gerade die Arbeit der Fanprojekte, die unverändert notwendig und wichtig bleiben wird. Fanprojekte sind unverzichtbar, wenn es darum geht, gemeinsam mit jungen Menschen problematische Entwicklungen zu beleuchten und nach praktischen Möglichkeiten einer positiven Wendung zu suchen und diese umzusetzen. In diesem Sinne: Meine herzlichsten Glückwünsche an das Fanprojekt Hannover zum 25-jährigen Bestehen. Alles Gute und weiterhin viel Erfolg.

Zurück zu den Begrifflichkeiten:

Was wir in Hannover machen, nennen wir in der Polizei nicht „*Hannover Modell*“, sondern vielmehr *Konfliktmanagement*.

Konfliktmanagement der Polizei

ist für uns ein komplexes Modell, in dem wir sozialwissenschaftliche Kompetenzen (*Sozialwissenschaftlicher Dienst in der Polizei*) und polizeilichen Sachverstand (*Einsatzleitung und Einsatzkräfte*) in der Entwicklung unserer Taktik und der Umsetzung unseres Handelns zielgerichtet zusammen führen.

Es geht uns dabei um eine

- **systematische Auseinandersetzung mit Ursachen und Bedingungen von Gewalt - mit dem Ziel der Gewaltvermeidung und Gewaltreduktion**

Was damit nun konkret gemeint ist, möchte ich Ihnen an einem Beispiel verdeutlichen:

Die Polizei orientiert sich in ihrem Handeln bekanntermaßen an Gefahrenprognosen. Hier geht es immer um die Frage, mit welcher Anzahl an Polizeikräften, mit welchen Maßnahmen und welcher Einschreitschwelle kann ich die zu erwartenden Gefahrenlagen wirksam kontrollieren und Rechtsverstöße beweiskräftig verfolgen.

Gefahrenprognosen wiederum orientieren sich dabei vom Grundsatz her an allem, was wir von den bisherigen Verläufen solcher Einsatzanlässe wissen und so trägt jedes Ereignis der Vergangenheit gewissermaßen zu einer *Verschärfung* dieser Gefahrenprognosen bei, weil das Eintreten von immer mehr Gefahren für einen Spieltag möglich erscheint.

Was am Ende bei den Polizeieinsätzen im Fußball dabei heraus kommt, wird von Fußballfans immer öfter als überzogener Einsatz und zunehmend als willkürliche Beschränkung von Freiräumen erlebt.

Das ist natürlich eine etwas vereinfachende Darstellung um uns das Verständnis zu erleichtern – denn so gesehen sind Feindbilder nichts anderes als das Ergebnis einer zunehmenden Ausprägung dieser disparaten Entwicklung.

Konfliktmanagement heißt nun, ganz bewusst (1) unsere Abläufe zu hinterfragen, (2) andere Sichtweisen einzubeziehen, (3) gewohnte Orientierungsrahmen zu verlassen, um damit einer Spirale sich zunehmend verschärfender Feindbilder entgegen zu wirken.

Wir wollen auch im Dialog mit Fans die möglichen Gefahren besser einschätzen können und wir wollen gegenseitig Vertrauen aufbauen. Wir richten dafür unseren Blick auf die Praxis der Spieltage und bewerten vor allem auch die *Nebenwirkungen*, die das Handeln der Polizei hat – denn Feindbilder sind ohne Frage das Ergebnis einer ganzen Kette von Nebenwirkungen im derzeitigen Handeln von Polizei und Fans.

Wenn wir jetzt gemeinsam einmal so vorgehen würden, hätten wir sicher sehr schnell die gleichen Szenarien im typischen *Setting* eines Spieltags vor Augen: Die Gästefans waren stundenlang im Zug unterwegs. Der Frust des Alltags ist Geschichte, die Komplexität des modernen Lebens ist ausgeblendet, die ersten Biere sind getrunken und der Gegner ist längst schon diffamiert. In einer Stimmung am Siedepunkt kommen die Gäste-Fans also am Spielort an und treffen als erstes auf eine Polizeikette in Helm, Schlagstock und Schutzausstattung.

Denkbar schlechte Voraussetzungen für einen friedlichen Verlauf. Hingegen denkbar gute, für ein paar neue Eindrücke beim Sammeln von Feindbildern - was übrigens immer für beide Seiten gilt.

Wenn wir also unsere herkömmlichen Orientierungsrahmen verlassen, blicken wir mit diesem ganz alltäglichen Beispiel tatsächlich auf eine überaus prekäre Situation: Noch kein Wort wurde darüber ausgetauscht, wie der Weg vom Bahnhof zum Stadion nun friedlich und, wenn Sie so wollen, bürgerfreundlich (was in unserem Zusammenhang nichts anderes als *fanfreundlich* heißt) über die Bühne gehen soll.

Kein Dialog, kein Austausch im Vorfeld, keine Rückmeldungen und Reflexionen zum Ablauf der Ereignisse, um es vielleicht beim nächsten mal besser zu machen.

Die Polizei erfüllt ihren Auftrag und sieht sich nach dem Ergebnis ihrer Gefahrenprognose gut beraten, mit starken Polizeikräften die Fans möglichst eng zu führen.

Etwas salopp gesagt, erfüllen natürlich auch die Fans so etwas wie ihren *Auftrag* - immerhin gibt es nichts schöneres für den Zusammenhalt der eigenen Gruppe, als einen gemeinsamen Feind - auf den man sich in diesem Fall, wegen der guten Erkennbarkeit der in Helm und Schutzausstattung ausgerüsteten Polizeikette, nun auch sehr schnell und unkompliziert verständigen kann.

Das regelmäßige Ergebnis unseres typischen Fußballtages kennen Sie: Außen herum schließt sich die Polizeikette und innen drin haben wir auf einmal den bösen Fan-Mob.

So nimmt das Übel immer wieder aufs Neue seinen Anfang und seinen weiteren Verlauf - und dabei hat dieses *Rollenspiel* heute ganz eindeutig eine Tendenz zur wechselseitigen Verstärkung. Je mehr Polizisten in Helm und Schutzausstattung, um so böser der Mob und umgekehrt. Mit jedem Spieltag gibt es wieder ein paar neue Feindbilder - und so gesehen wird vielleicht tatsächlich *alles immer schlimmer*.

Ein Ergebnis einer systematischen Auseinandersetzung im Konfliktmanagement mit dieser Sachlage lautet:

Wir brauchen einen Dialog mit den Gäste-Fans - und zwar im Vorfeld einer Begegnung - also sozusagen bevor das Kind in den Brunnen gefallen ist. Wir brauchen eine Fan-Info, die den Dialog mit Gäste-Fans aufnimmt, ihn am Spieltag trägt und über den Spieltag hinaus gestaltet.

Wir brauchen eine Kommunikation, die ganz bewusst anders gestaltet ist, als die, die von einer Polizeikette ausgeht. Denn natürlich ist eine Polizeikette eine Form von Kommunikation, die vor allem übermittelt, wer hier die potenziellen Störer sind - und wen wollte es da wundern, wenn sich die Empfänger dieser Nachricht am Ende immer wieder auch genau so verhalten.

Wir brauchen hier eine Art Umkehr. Wir müssen eine Anerkennung von Fan-Kultur signalisieren und natürlich auch praktisch organisieren.

Wir müssen deutlich machen, dass wir Fans nicht immer nur als potenzielle Störer sehen und wir müssen für mehr Transparenz in unserem Handeln sorgen.

Wir müssen neue Wege in unserer Einsatztaktik suchen, die verhindern, dass Fußballfans sich in einer einschließenden Polizeibegleitung ihrer Mitverantwortung für die Sicherheit der Spieltage einfach entledigen können. Wir müssen es Fans insoweit schwerer machen, das Bild des *bösen Fan-Mobs* abzugeben und ihre Feindbilder zu pflegen.

Wir dürfen nicht verkennen, dass sich im Fußball vielfach eine Art Eventkultur breit macht, die gerade in dem Konflikt Fans und Polizei den eigentlichen Spaßfaktor am Spieltag sieht. Es muss uns doch zu denken geben, wenn junge Menschen den Zugang zur Ultra-Gruppe heute nicht durchgängig über den Fußballsport und als Fan finden, sondern oftmals aus dem einfachen Grund, am Wochenende einmal wieder Laufspiele mit der Polizei veranstalten zu können.

Wenn wir den Gefahren im Fußball wirksam begegnen wollen, bleibt uns gar nichts anderes übrig, als die gewohnten Handlungsmuster und Orientierungsrahmen in Frage zu stellen - denn viele Gefahren und Probleme an den Spieltagen resultieren doch gerade aus den immer gleichen Abläufen, die wir über viele Jahre nicht hinterfragt, sondern immer nachhaltiger - unserem jeweiligen Rollenverständnis folgend - gepflegt und eingeübt haben - was übrigens wiederum für beide Seiten (Fans wie Polizei) gilt.

Man kann das aus der Fan-Sicht betrachten oder aus der Sicht der eingesetzten Polizeikräfte - das Resultat bleibt gleich: Wenn wir keinen *bösen Fan-Mob* haben, aus dem heraus Flaschen auf Polizeikräfte fliegen, dann sammeln die eingesetzten Polizistinnen und Polizisten keine negativen, sondern positive Erfahrungen. So fällt es ihnen natürlich

leichter, in dem fraglos schwierigen Setting der Spieltage zu agieren und am Ende in ihrem Handeln Wertschätzung gegenüber Fans zum Ausdruck zu bringen. Und wenn Fans Wertschätzung erfahren, dann fällt es natürlich viel schwieriger den bösen Fan-Mob zu geben - und so fliegen am Ende auch keine Flaschen.

Damit schließt sich gewissermaßen der Kreis - obwohl wir nach rund 10 Jahren Ultra-Fan-Kultur und dementsprechend über die Jahre gesammelten Feindbilder nicht die Erwartung haben sollten, dass Fußballfans und Polizei ihr Verhältnis von heute auf morgen entspannen können.

Es geht, wenn Sie so wollen, heute an ganz vielen Stellen im Fußball und an den Spieltagen darum, die Entwicklungen ganz bewusst umzukehren und neu auszurichten - und an dieser Stelle sind natürlich gerade auch die organisierten Fans gefragt, ihren Beitrag zu leisten. Ohne die Fans, und vor allem ohne die organisierten Fans wird Sicherheit am Ende nicht funktionieren.

Ein erfolgreiches Konfliktmanagement braucht dafür immer eine

- **Konkrete Orientierung auf den Anlass und die örtlichen Bedingungen**

Und es braucht eine

- **Partnerschaftliche Kooperation über die Organisation Polizei hinaus - was im Fußball die Vereine, die Fanprojekte, den Erkenntnisstand der Forschung und natürlich auch die Fans einbezieht**

Was damit gemeint ist, möchte ich Ihnen an einem anderen Beispiel verdeutlichen, das ihnen sicher ebenfalls bekannt vorkommen wird: Für ein Stadion gilt die Versammlungsstättenverordnung. Eine Hausordnung beinhaltet oftmals weitere Einschränkungen, die der Sicherheit und der Organisation der Spieltage dienen sollen. Die Werbebanner in der Fan-Kurve bedeuten Einnahmen für den Verein und sollen natürlich jederzeit sichtbar bleiben. Also gibt es die *Erlaubnisse* für die Gästefans.

Wenn wir das nun etwas genauer betrachten, ist der Begriff *Erlaubnisse* im Grunde irreführend, denn die Botschaft, die wir hier übermitteln, ist nicht die Erlaubnis, sondern vielmehr das Verbot - und für Botschaften liegt die Definitionsmacht ja bekanntlich beim Empfänger.

Wer als Gast-Fan im Ligazirkus unterwegs ist, der kann heutzutage ein vielstimmiges Lied von den Einschränkungen und Verboten in den modernen

Fußballarenen singen. Es kommt schließlich nicht von ungefähr, dass sich Fußballfans gegen Kommerzialisierung und eine zunehmende Beschränkung ihrer Gestaltungsspielräume wenden. Es ist dann auch nicht besonders verwunderlich, wenn Ultra-Fans in der Rolle des bösen Fan-Mob gern mal eine Art Ersatzbühne bespielen.

Für die Veranstalter hat diese *Verbotkultur* in unseren modernen Fußballarenen durchaus praktische Hintergründe: Was Gefahren oder Müll verursachen kann oder geeignet sein könnte, die Einnahmen zu schmälern, wird beschränkt oder verboten.

Zum Konfliktmanagement zählt für uns an dieser Stelle also die Kooperation mit dem Verein - und hier haben wir mit Hannover 96 immer einen sehr guten und durchaus auch wagemutigen Partner gefunden - also hier ist und bleibt Hannover 96 ganz ohne Frage auf Bundesliganiveau. An dieser Stelle also auch einmal ein Dank an Hannover 96 für die immer gute Zusammenarbeit in unserem Konfliktmanagement.

In der praktischen Umsetzung hat Hannover 96 auf eine Einnahmequelle verzichtet und die Werbebanner in der Kurve der Gäste abgenommen. Damit haben wir zunächst einmal ganz schlicht Platz für den Support der Gäste-Fans in diesem Stadion geschaffen.

Ultras sind Profis in Sachen Support, sie können natürlich auch Auswärts Folien nutzen, die schwer entflammbar sind und insoweit keine besonderen Besorgnisse in Richtung Brandlasten begründen.

Natürlich erzeugen Folien und Papptafeln für Choreos zusätzlich Müll - wenn man das aber einmal realistisch betrachtet, muss man doch zugeben, dass dieser zusätzliche Müll mit einem verhältnismäßig überschaubaren Aufwand zu beseitigen ist.

Natürlich können Doppelhalter, Banner und Blockfahnen geeignet sein, die Videoüberwachung eines Stadions auszuhebeln, um unerkannt ein Bengalo zünden zu können. Andererseits sehen doch gerade Ultra-Fans, dass ihnen mit weiter reichenden Erlaubnissen für den Support eine Art Vertrauensvorschuss gegeben wird, den sie in aller Regel eben gerade nicht missbrauchen.

Im Rahmen unseres Konfliktmanagements haben wir als Ergebnis also gemeinsam mit Hannover 96 für das hannoversche Stadion erreicht, dass die Gestaltungsmöglichkeiten der Gäste-Fans in *ihrer Kurve* sich deutlich verbessert haben.

Unsere Botschaft an die Gäste-Fans ist heute nicht mehr *das Verbot*. Wir machen statt dessen Angebote, die den Begriff Erlaubnis mit einem Sinn und Leben erfüllen.

Wir haben jetzt in Hannover immer wieder große Choreos im Fanblock der Gäste. Unser Gäste-Fan-Block wird regelmäßig früher geöffnet, so dass sich Ultra-Fans bei uns mit der Gestaltung ihres Supports beschäftigen können. Sie finden damit Gestaltungsspielraum, ihre Fan-Kultur zu zeigen und insoweit mit Leben zu füllen. Wir treten damit den praktischen Beweis an, dass wir für Fans und ihre Interessen ansprechbar sind. Wir zeigen, dass wir Fan-Kultur ernst nehmen und Fußballfans Wertschätzung entgegen bringen.

So gesehen kann es doch gar nicht überraschen, dass sich auch auf der Seite der Fans etwas bewegt. Unsere Erfahrung ist, dass sich diese Wirkung ganz praktisch in einem besseren Miteinander bemerkbar macht:

Wenn eine Ultra-Gruppe *ihre Choreo* in *ihrer Gäste-Kurve* aufbauen will, dann ist sie natürlich auch offen für Empfehlungen, mit denen die Polizei sie möglichst schnell und konfliktfrei zum Stadion geleiten möchte. Schließlich wollen wir nicht vergessen, dass die Polizei ihren Auftrag zu erfüllen hat. Der heißt nun einmal: Den Gefahren am Spieltag möglichst wirksam entgegen zu wirken. Und wer wollte bestreiten, dass wir unter dem Stichwort *Revierkämpfe* viele Probleme unter verfeindeten Fangruppen zu verzeichnen haben und dass ein vernünftiges Maß an Fan-Trennung eine nachhaltig gewaltpräventive Wirkung hat.

Wer mit Gäste-Fans im Dialog steht, der braucht für die Umsetzung einer angemessenen Fan-Trennung aber nicht als erstes auf starke Präsenz der Polizei, auf Polizeiketten und geschlossene Begleitung von Fans setzen. Wenn Fans die Bereitschaft haben, mit der Gestaltung ihrer Reisewege eine angemessene Trennung rivalisierender Fangruppen mit zu tragen und insoweit echte Mitverantwortung für die Sicherheit des Spieltages zu übernehmen, kann man getrost einen Konfliktmanager einsetzen, der für Fans ansprechbar ist und sie einfach zum nächsten Zug begleitet.

In einem solchen Szenario gibt es natürlich auf der anderen Seite gar keinen Grund, die Rolle des bösen Fan-Mob einzunehmen. Und so ist es am Ende wenig überraschend, wenn ich Ihnen sage, dass in einem solchen Miteinander ein Fan in aller Regel keinen Grund hat, mit Schal und Kapuzenpulli die allseits bekannte Vermummung anzulegen, um mit Flaschen auf Polizeikräfte zu schmeißen. Das Resultat ist vielmehr ein Szenario, in

dem Fans und Polizisten gleichermaßen nach dem Spieltag positive Erfahrungen mit nach Hause nehmen. Über diesen Weg schaffen wir gemeinsam mit Fans und schrittweise ein wirksames Mehr an Sicherheit.

Konfliktmanagement hat für uns also immer zwei wesentliche Komponenten:

- **Unterstützung der Einsatzleitung der Polizei durch sozialwissenschaftliche Beratung in der Entwicklung und Umsetzung der Polizeitaktik**

Und dabei schließe ich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Fanprojekte natürlich mit ein. Auch hier finden wir sozialwissenschaftliche Kompetenzen. Unsere Zusammenarbeit mit dem Fanprojekt Hannover war immer eine große Hilfe, wenn es darum ging, uns im Sinne der Ergebnisse unseres Konfliktmanagements taktisch besser auszurichten.

Das ist auch gar kein Widerspruch (diese enge Zusammenarbeit von Polizei und Fanprojekt), weil es hier im Sinne einer friedensstiftenden Funktion von Polizei um eine bürger-, das heißt fanorientierte Arbeit geht, die sich Polizei und Fanprojekte ganz_widerspruchsfrei gemeinsam auf ihre Fahnen schreiben können.

Die zweite Komponente sind

- **Konfliktmanager auf der Straße und im Stadion, die klare Signale für Dialogbereitschaft und Ansprechbarkeit setzen und damit ganz praktisch ein Motor der Kommunikation sind**

So tragen wir mit unserem Konfliktmanagement bei, dass Fans immer wieder positive Erlebnisse von den Begegnungen hier in Hannover mit nach Hause nehmen und sich auf diesem Weg ihre Einstellungen und Bewertungen schrittweise wandeln. Unsere Erfahrung ist auch, dass das weit über die konkreten Erlebnisse des Einzelnen hinaus geht. Wir fördern mit unseren Ansätzen im Ganzen eine positive Stimmung, die vor allem auch über die Foren und die Rückmeldungen der Fans untereinander transportiert wird.

Die Bedeutung einer positiven Stimmung kann man gar nicht hoch genug einschätzen. Die einschlägige Erkenntnis in der Sozialwissenschaft dazu lautet: *Das Handeln von Menschen wird nicht von ihrer Situation, sondern von ihrer Bewertung der Situation bestimmt.* Die Bewertungen von Fans zum Handeln der Polizei in Hannover sind immer öfter positiv besetzt - und so verhalten sich Fans im Gegenzug als Gäste in Hannover eben auch immer

öfter positiv. So gelingt uns auf beiden Seiten eine Art Umkehr der Vorzeichen, die sich gerade auch in Konfliktsituationen und bei Problemspielen positiv auswirkt.

Wir sind mit unseren Ansätzen vor nunmehr einigen Jahren ganz bewusst mit einer so genannten Risiko-Begegnung eingestiegen: Etwas verkürzt ausgedrückt standen Begegnungen von Hannover 96 und Eintracht Frankfurt immer im Zeichen von *Randale*. Über die Jahre hatte sich die Situation zusehends verschlechtert. Auf der einen Seite scheinbar ohne jeden Anlass Flaschenwürfe gegen Polizeikräfte und auf der anderen Seite praktisch null Gestaltungsspielraum für die Fans der Eintracht in *ihrer* Gäste-Kurve.

Das war die Ausgangslage für unser Konfliktmanagement - und mir war klar, dass gerade diese so genannte Risikobegegnung eine Auseinandersetzung in Form unseres Konfliktmanagements dringend nötig hatte.

Zu unseren theoretischen Überlegungen und Vorleistungen haben Sie aus meinen Ausführungen und der nun vollständigen Folie schon viele Informationen mitnehmen können. In der praktischen Umsetzung habe ich einfach im Vorfeld der Begegnung mit dem Fanprojekt in Frankfurt Kontakt aufgenommen. Ich habe dort schlicht angerufen und wir sind auf diese Weise ins Gespräch gekommen. Nach anfänglicher Überraschung und Skepsis konnten wir uns darauf verständigen, dass die Fans der Eintracht einen besonders großen Gestaltungsspielraum im Stadion für den Support bekommen und sich im Gegenzug an abgestimmte Regelungen für die Anreise und den Weg zum Stadion halten - mit anderen Worten also tatsächlich Mitverantwortung für die Sicherheit des Spieltages übernehmen. Skepsis bestand übrigens auch bei den Polizeikräften: „*Das sind Eintracht-Fans, das gab immer Randale und das wird auch künftig Randale geben*“, lautete - etwas stereotyp verkürzt - die Bewertung. Oder: „*Wie soll das denn gehen - ein Fanprojekt kann doch nicht jeden Fan an die Hand nehmen*“.

Es geht aber offensichtlich doch und schon in der Halbzeitpause der Begegnung hatten meine Einsatzkräfte nach einem nahezu erstaunlichen Erfolg unserer gemeinsamen Bemühungen ein ganz anderes Fazit auf Lager. „*Klasse, die Eintracht-Fans haben sich an alle Absprachen gehalten*“, hieß es nun.

Im Stadion hatten die Eintracht-Fans derweil einen lebendigen und farbenfrohen Support für ihre Mannschaft gestaltet. Das war unser Teil der Absprachen, den wir im Zusammenwirken mit Hannover 96 möglich gemacht hatten. Dementsprechend fielen auch die Rückmeldungen der Eintracht-Fans aus. Sie waren als Gäste willkommen und haben Wertschätzung erlebt.

Am Ende ein Spieltag ohne Konflikte und auf beiden Seiten mit guter Stimmung und nachhaltig positiven Eindrücken.

Seit dieser Zeit haben unsere Einsatzkräfte viele positive Erfahrungen auf der Grundlage unseres Konfliktmanagements gemacht. Sie erleben vor allem eine Veränderung in der Stimmung auf Seiten der Gäste-Fans, die sich gerade auch in konflikträchtigen Situationen auswirkt.

Einer unserer Hundertschaftsführer hat das kürzlich sehr treffend beschrieben:

„Wenn ich vor vier Jahren einen Frankfurter Fan angesprochen habe, weil der einen Mülleimer umgetreten hat, dann haben sich Hundert darum herum solidarisiert und ‚Scheißpolizei‘ skandiert. Wenn ich heute einen anspreche, weil der einen Mülleimer umgetreten hat, dann gehen Hundert vorbei, die sich sagen: Der hätte ja auch den Mülleimer nicht umtreten müssen.“

Es ist also tatsächlich möglich eine Veränderung und damit eine Verbesserung im Miteinander zu erzielen - und das obwohl Fans auch in Zukunft nicht immer unproblematisch sein werden und Polizisten auch in Zukunft ihre Arbeit machen und ihren Auftrag erfüllen müssen.

Damit komme ich zum Schluss und möchte - mit Blick auf die folgende Arbeitsphase - unser Konfliktmanagement im *Fußball* noch einmal mit folgenden Spiegelstrichen skizzieren

Konfliktmanagement im Fußball heißt:

- Mit Vorfeldinformationen zum Spieltag für Transparenz im Handeln und Verhalten sorgen
- Dialogbereitschaft signalisieren, mit Konfliktmanagern eine Ansprechbarkeit eröffnen - Erreichbarkeiten austauschen, miteinander im Gespräch sein und bleiben
- Für Fans die Möglichkeit der Rückmeldung zum Verlauf einräumen und selbst Rückmeldungen zum Auftreten der Fans geben - Positives herausstellen / Probleme aufklären und einer Verhärtung von Fronten entgegen wirken
- Wertschätzung von Fans und Fan-Kultur übermitteln - konkrete Angebote gestalten und damit auf Fans zugehen
- Die Mitverantwortung der Fans für die Sicherheit des Spieltages stärken - praktische Vorschläge machen / Mitwirkungsmöglichkeiten organisieren / Vertrauen geben und schaffen
- Wirkungen und *Nebenwirkungen* von starker Polizeipräsenz und enger Polizeibegleitung abwägen

Ich danke ich Ihnen für Ihr Interesse und übergebe an Franciska.