

Inhalt

	Seite
Teil D.06: Situationsbeurteilung und -bewältigung	7
Grundlagen – Bedeutung des Themas	7
Was ist Psychologie?	8
Was ist Menschenkenntnis?	8
Steuerung des menschlichen Verhaltens	9
Motive und Motivation	10
Intrinsische und extrinsische Motivation.....	11
Erkennen der Wirkung der eigenen Person	11
Selbstwertgefühl	13
Selbstüberschätzung (Dunning-Kruger-Effekt).....	14
Situationsanalyse	15
Wahrnehmung	15
Erster Eindruck	15
Vorurteile	16
Verhaltensmuster.....	17
Bewachungsdienst – Beispiele	17
Sicherungs- und Ordnungsdienste im öffentlichen Raum	18
Veranstaltungsdienste	19
Anwenden von Techniken zur Konfliktvorbeugung und Deeskalation	20
Konflikt – Frustration – Aggression – Deeskalation	21
Einsatzmanagement	24
Eigensicherung	25
Selbstbehauptung	26
Personentrennung	26
Umgang mit Stress	28
Teil D.07: Kommunikation	29
Kommunikation im Bewachungsgewerbe	29
Kommunikationsprozess	29
Kommunikationsprobleme.....	30
Sachebene und Beziehungsebene	30
Sprachliche und nichtsprachliche Signale	31
Körpersprache	31
Distanzzenen und Territorialität	33
Kommunikationsmodelle	35
TA/Kommunikation aus dem „richtigen ICH- Zustand“	35
TA/Kommunikation aus dem „falschen ICH- Zustand“.....	36
Vier Seiten einer Nachricht.....	37
„vierobrig“ eine Nachricht empfangen	37
Bei einer Kommunikation in Konfliktsituationen helfen die folgenden Regeln	38
Selbstsichere „ICH- Botschaft“	38
Gegenüberstellung „DU- und ICH- Botschaften“	39
Aktives Zuhören fördert die Kommunikation	39
Argumentation – Dreisatztechnik	39
Gesprächstechniken	40
Zwei beispielhafte Gesprächstechniken	40

	Seite
Fragetechniken	40
Vortragstechniken	42
Schriftliche Kommunikation, Telekommunikation	42
Kommunikation als Führungsaufgabe	43
Allgemeine Regeln für Personalgespräche	43
Anerkennungs- und Kritikgespräche	44
Kommunikationsgrundsätze mit bestimmten Personengruppen	45
Kommunikationsgrundsätze mit Personenmehrheiten	49
Interkulturelle Kompetenz	52
Teil D.08: Kunden- und Serviceorientierung	55
Der erste Eindruck zählt	55
Woran erkennt man Selbstsicherheit?	56
Woran erkennt man Unsicherheit?	56
Eigenschaften einer Sicherheitskraft	56
Kommunikation mit dem Kunden	58
Regeln für das Kundengespräch	58
Typische Konflikte im Umgang mit Kunden	58
Wie kann man mit diesen Konflikten umgehen	59
Umgang mit Konflikten – Verhinderung von Aggressionen	59
Konfliktbedingungen im Beziehungsfeld	
Sicherheitskraft–Kunde	61
Konflikte im öffentlichen Raum	62
Dreieck der Kundenbeziehung in der Unternehmensentwicklung	65
Unternehmensphilosophie und Unternehmenskultur	65
Ideenmanagement	66
Qualitätsmanagement	67
Die Sicht des Kunden	69
Umgang mit Reklamationen	71
Demings 14 Punkte des Qualitätsmanagements	72
Sicherheitsservice leisten	73
Arbeitsgrundlage Dienstanweisung	78
Teil D.09: Zusammenarbeit	79
Grundlagen der Teamarbeit	79
Kommunikation im Team	79
Kooperation im Team	79
Teamrollen	79
Tearmaufgaben	82
Zusammenarbeit mit anderen Kräften	86
Kooperationsverträge	86
Grundlagen der Kundenorientierung	89
Zusammenarbeit mit dem Kunden	89
Grundsätze der Kundenorientierung/Kundenfreundlichkeit	91
Sachregister	92