

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Abkürzungsverzeichnis	6
1. Grundlagen des Interventionsdienstes	9
2. Rechtsgrundlagen für den Interventionsdienst	12
2.1 Grundrechte	12
2.2 Abgrenzung Öffentliches Recht/Privatrecht	16
2.3 Privatrechtliche Tätigkeitsgrundlagen zum Schutz von Eigentum und Besitz	18
2.4 Grundzüge des Straf- und Verfahrensrechts	29
2.5 Ausgewählte Straftatbestände	37
2.6 Arbeits- und Gesundheitsschutz	51
3. Dienstkunde	56
3.1 Verhaltens- und Handlungsgrundsätze auf dem Weg zum Interventionsort	56
3.2 Verhaltens- und Handlungsgrundsätze am Interventionsort	57
3.3 Melde- und Berichtswesen	60
3.4 Zusammenarbeit mit der Polizei und anderen Ordnungsbehörden	62
3.5 Grundsätze der Eigensicherung/taktisches Verhalten ..	63
4. Umgang mit Menschen	67
4.1 Verhaltensweisen von Menschen in verschiedenen Situationen	67
4.2 Grundsätze im Umgang mit Menschen, Kenntnis von Fehlerquellen	70
	7

4.3	Grundsätze der Kommunikation	72
4.4	Kommunikationsprozess	72
4.5	Sach- und Beziehungsebene	73
4.6	Sprachliche und nichtsprachliche Signale	74
4.7	Kommunikationsmodelle	75
4.7.1	Transaktionsanalyse	76
4.7.2	Vier-Seiten-Modell	81
4.8	Selbstsichere Ich-Botschaft	83
4.9	Aktives Zuhören	84
4.10	Argumentation	84
4.11	Gesprächsführung – Gesprächstechniken	85
5.	Technische Hilfsmittel und Kommunikationstechnik ..	89
5.1	Sicherungseinrichtungen	89
5.1.1	Sicherung des Freigeländes	89
5.1.2	Einbruchhemmende Türen	92
5.1.3	Einbruchhemmende Fenster	93
5.1.4	Angriffshemmende Verglasung	94
5.1.5	Schlösser und Schließanlagen	96
5.2	Gefahrenmeldeanlagen	102
5.3	Zugangs- und Kontrollsysteme	109
5.3.1	Elektronische Zutrittskontrollsysteme	109
5.3.2	Erfassungs- und Dokumentationssysteme	114
5.4	Videoüberwachungsanlagen	116
5.5	Betriebsfunk	119
5.6	Brandschutz	120
5.7	Funktion und Wirkungsweise von Feuerlösch- einrichtungen	124
6.	Anhang	127
6.1	Kfz-Übergabeprotokoll	127
6.2	Einsatzbericht Alarmverfolgung/Aufzugsbefreiung	128