

Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur dritten Auflage	5
Übersicht Band 1 und 2	7
Abkürzungsverzeichnis	11

Teil I

Dienstkunde

1. Allgemeine Hinweise zur schriftlichen Bearbeitung einer Klausur	14
2. 6 Fallbeispiele mit Lösungsvorschlägen	16
2.1 Werkzeugdiebe	16
2.2 Der rauchende Laborant	19
2.3 Verkehrsunfall im Werksgelände	23
2.4 Unfall mit einem Gefahrguttransporter	25
2.5 Einbruch in Büro 209	27
2.6 Seriendiebstähle im Kantinenverkauf	31
3. 162 Prüfungsfragen mit Antworten	34
3.1 Torkontroll- und Empfangsdienst	34
3.2 Posten- und Streifendienst	54
3.3 Verkehrsdienst	72
3.4 Ermittlungsdienst	88

Teil II

Gefahrenabwehr sowie Einsatz von Schutz- und Sicherheitstechnik

1. 3 Fallbeispiele mit Lösungsvorschlägen	110
1.1 Sicherungsplanung eines Elektroniklagers	110
1.2 Verkehrsbegehung	112
1.3 Vorbeugender Brandschutz	116
2. 128 Prüfungsfragen mit Antworten	120
2.1 Sicherungseinrichtungen	120
2.2 Funktionsweise und Anwendung von Funkgeräten	130
2.3 Zweck und Anwendung von verkehrstechnischen Geräten	148
2.4 Funktion und Anwendung von Feuerlöschgeräten	156
2.5 Sonstige technische Einrichtungen und Hilfsmittel	160

Teil III

Sicherheits- und serviceorientiertes Verhalten und Handeln

21 Prüfungsfragen mit Antworten

1.	Situationsbeurteilung und -bewältigung	174
1.1	Grundlagen menschlichen Verhaltens	174
	1.1.1 Menschenkenntnis und Psychologie.	174
	1.1.2 Strukturebenen	178
	1.1.3 Motive und Motivation	180
1.2	Wirkung der eigenen Person	184
	1.2.1 Selbst- und Fremdbild.	184
	1.2.2 Erscheinungsbild, Auftreten und Selbstwertgefühl . . .	186
1.3	Erfassen der Einwirkungsmöglichkeiten auf das Verhalten anderer und Ableiten geeigneter Verhaltensmuster	188
	1.3.1 Situationsanalyse.	188
	1.3.2 Ursachen von Verhaltensfehlern (Vorurteile und selektive Wahrnehmung)	190
1.4	Anwenden von Techniken zur Konfliktvorbeugung und Deeskalation	194
	1.4.1 Konflikte	194
	1.4.2 Konfliktbeherrschung und Deeskalationstechniken . .	196
2.	Kommunikation	198
2.1	Möglichkeiten der Kommunikation	198
2.2	Geeignete Kommunikationsformen und -mittel	200
2.3	Situationsbezogenes Kommunizieren	204
	2.3.1 Kommunikatives Verhalten gegenüber Jugendlichen .	204
	2.3.2 Kommunikatives Verhalten gegenüber ausländischen Mitbürgern	206
	2.3.3 Kommunikationsstrategien gegenüber Demonstranten .	206
	2.3.4 Kommunikatives Verhalten bei Panikgefahr	208
	2.3.5 Maßnahmen der Panikprävention	210
	Sachregister	213