

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Abkürzungsverzeichnis	9
1. Grundlagen des Interventionsdienstes	10
2. Rechtsgrundlagen für den Interventionsdienst	13
2.1 Grundrechte	13
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	27
2.5 Ausgewählte Straftatbestände	35
2.6 Arbeits- und Gesundheitsschutz	47
3. Dienstkunde	51
3.1 Verhaltens- und Handlungsgrundsätze auf dem Weg zum Interventionsort	51
3.2 Verhaltens- und Handlungsgrundsätze am Interventionsort	52
3.3 Melde- und Berichtswesen.	54
3.4 Zusammenarbeit mit der Polizei und anderen Ordnungsbehörden	56
3.5 Grundsätze der Eigensicherung/taktisches Verhalten	57
4. Umgang mit Menschen	61
4.1 Verhaltensweisen von Menschen in verschiedenen Situationen	61
4.2 Grundsätze im Umgang mit Menschen, Kenntnis von Fehlerquellen	63
4.3 Grundsätze der Kommunikation	65
4.4 Kommunikationsprozess	65
4.5 Sach- und Beziehungsebene	65
4.6 Sprachliche und nichtsprachliche Signale.	67

Inhaltsverzeichnis

4.7	Kommunikationsmodelle	68
4.7.1	Transaktionsanalyse	69
4.7.2	Vier-Seiten-Modell	73
4.8	Selbstsichere Ich-Botschaft	75
4.9	Aktives Zuhören	75
4.10	Argumentation	76
4.11	Gesprächsführung – Gesprächstechniken	77
5.	Technische Hilfsmittel und Kommunikations-technik	81
5.1	Sicherungseinrichtungen	81
5.2	Gefahrenmeldeanlagen	93
5.3	Zugangs- und Kontrollsysteme	98
5.4	Videoüberwachungsanlagen	106
5.5	Betriebsfunk.	109
5.6	Brandschutz.	109
5.7	Funktion und Wirkungsweise von Feuerlöscheinrichtungen	113
6.	Anlagen	117
6.1	Kfz-Übergabeprotokoll.	117
6.2	Einsatzbericht Alarmverfolgung/ Aufzugsbefreiung	118