

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> . . . . .	5
<b>Abkürzungsverzeichnis</b> . . . . .	9
<b>1. Grundlagen des Interventionsdienstes.</b> . . . . .	10
<b>2. Rechtsgrundlagen für den Interventionsdienst</b> . . . .	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
<b>3. Dienstkunde</b> . . . . .	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
<b>4. Umgang mit Menschen.</b> . . . . .	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

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
<b>5.</b>	<b>Technische Hilfsmittel und Kommunikations- technik . . . . .</b>	<b>81</b>
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
<b>6.</b>	<b>Anlagen . . . . .</b>	<b>117</b>
6.1	Kfz-Übergabeprotokoll. . . . .	117
6.2	Einsatzbericht Alarmverfolgung/ Aufzugsbefreiung . . . . .	118