

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	8
Autoren	12
A. Öffentliche Verwaltung und Bevölkerung	13
1. Verwaltung und Bürger	13
2. Vertrauen in den Staat	14
3. Der Kundengedanke	17
B. Vor der sicherheitskritischen Situation	19
1. Die Situation im öffentlichen Dienst	19
1.1 Zur Häufigkeit von Gewalt	19
1.2 Eine Frage des Respekts	19
1.3 Die Ursachen	20
1.3.1 Situation	21
1.3.2 Bürger	21
1.3.3 Beschäftigte	26
1.4 Zu den Folgen	28
2. Konflikte	28
2.1 Konflikte im Verhältnis	31
2.2 Konflikte im Verlauf	32
2.2.1 Früherkennung von Konflikten	33
2.2.2 Hinweise auf eine Eskalation	36
2.3 Faktor Macht	37
3. Kommunikation	39
3.1 Nonverbale Kommunikation	39
3.2 Verbale Kommunikation	43
3.3 Paraverbale Kommunikation	46
3.4 Extraverbale Kommunikation	47
4. Verbesserungspotenzial	48
5. Sicherheitskonzepte	54
6. Krisenmanagement	56
7. Erfolg durch gemeinsame Verantwortung	59
8. Präventive Handlungsfelder am Arbeitsplatz	64
8.1 Baulich-technische Aspekte	65
8.2 Organisatorische Aspekte	74
8.3 Persönliche Aspekte	83

C.	Während der sicherheitskritischen Situation	95
1.	Entstehung der sicherheitskritischen Situation	95
2.	Beteiligte in Konflikten	97
3.	Unterstützung in Konflikten	103
4.	Gegenwehr im virtuellen Raum	108
5.	Gesprächssituationen beherrschen	110
6.	Bewältigung sicherheitskritischer Ereignisse	130
	6.1 Änderung der Ziele	134
	6.2 Sicheres Verhalten	141
	6.3 Allein mit dem Kunden	143
	6.4 Verhalten im Team	149
7.	Im Außendienst	160
8.	Notintervention	162
9.	Suizidankündigungen	167
10.	Massive Gewalttaten (Amok)	168
11.	Rechtliche Aspekte im Konfliktfall	176
D.	Nach der sicherheitskritischen Situation	185
1.	Stufensystem für verhaltensauffällige Kunden	185
2.	Nachbereitung der Situation	186
	2.1 Mitteilung über Ereignisse	189
	2.2 Auswertung und Kommunikation	190
3.	Langzeitschäden verhindern	191
4.	Umgang mit Medien	199
5.	Strafanzeige und dann?	201
	5.1 Rechtsbeistand, Schmerzensgeld und Schadensersatz	204
	5.2 Täter-Opfer-Ausgleich	205
6.	Meldesysteme	206
7.	Platzverweis & Hausverbot	208
8.	Straftaten	210
9.	Serviceteil	215
	9.1 Merkblatt Verhaltenshinweise	215
	9.2 Merkblatt Erreichbarkeiten im Notfall	217
	9.3 Muster Notfall-E-Mail	217
	9.4 Handlungsanweisung telefonische Drohung	218
	9.5 Meldung sicherheitsrelevantes Ereignis	219
	9.6 Bomben- und Anschlagsdrohungen	221
	9.7 Evakuierung	223
	9.8 Durchsuchung	223
	9.9 Verdächtige Postsendungen	226

9.10 Nicht zuordenbare Gegenstände	228
9.11 Checkliste bei telefonischer Bombendrohung	229
Literatur- und Quellenverzeichnis	233
Stichwortverzeichnis	243