

Inhalt

Seite

Vorwort

1	Berufs- und Aufgabenverständnis	7
2	Psychologie und Menschenkenntnis.....	9
3	Steuerung des menschlichen Verhaltens	11
4	Motive und Motivation.....	14
5	Erkennen der Wirkung der eigenen Person	17
6	Selbstwertgefühl und Selbstbewusstsein.....	19
7	Wahrnehmung.....	20
8	Erster Eindruck und Vorurteile	22
9	Kommunikation	24
9.1	Kommunikationsprozess und Kommunikations- probleme	30
9.2	Kommunikationsmodelle	33
9.3	Kommunikationstechniken.....	38
9.4	Kommunikationsgrundsätze mit bestimmten Personengruppen	43
9.5	Kommunikationsgrundsätze mit Personenmehrheiten	48
10	Führung und Zusammenarbeit	52
10.1	Anforderungen an den Gewerbetreibenden und an Mitarbeiter in leitender Funktion	57
10.2	Besonderheiten bei der Bewachung von Flüchtlingsunterkünften	59
10.3	Besonderheiten beim Schutz von Großveranstaltungen ...	61
11	Konflikt – Stress – Frustration – Aggression.....	64
12	Konfliktvorbeugung und Deeskalation	68
12.1	Einsatzmanagement.....	70
12.2	Eigensicherung.....	71
12.3	Selbstbehauptung.....	72
12.4	Personentrennung.....	73
	Anhang / Aufgabenlösung	75