

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	5
<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	6
<b>1. Grundlagen des Interventionsdienstes</b> .....	9
<b>2. Rechtsgrundlagen für den Interventionsdienst</b> .....	12
2.1 Grundrechte .....	12
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 .....	29
2.5 Ausgewählte Straftatbestände .....	37
2.6 Arbeits- und Gesundheitsschutz .....	51
<b>3. Dienstkunde</b> .....	56
3.1 Verhaltens- und Handlungsgrundsätze auf dem Weg zum Interventionsort .....	56
3.2 Verhaltens- und Handlungsgrundsätze am Interventionsort .....	57
3.3 Melde- und Berichtswesen .....	60
3.4 Zusammenarbeit mit der Polizei und anderen Ordnungsbehörden .....	62
3.5 Grundsätze der Eigensicherung/taktisches Verhalten ..	63
<b>4. Umgang mit Menschen</b> .....	67
4.1 Verhaltensweisen von Menschen in verschiedenen Situationen .....	67
4.2 Grundsätze im Umgang mit Menschen, Kenntnis von Fehlerquellen .....	70

4.3	Grundsätze der Kommunikation .....	72
4.4	Kommunikationsprozess .....	72
4.5	Sach- und Beziehungsebene .....	73
4.6	Sprachliche und nichtsprachliche Signale .....	74
4.7	Kommunikationsmodelle .....	75
4.7.1	Transaktionsanalyse .....	76
4.7.2	Vier-Seiten-Modell .....	81
4.8	Selbstsichere Ich-Botschaft .....	83
4.9	Aktives Zuhören .....	84
4.10	Argumentation .....	84
4.11	Gesprächsführung – Gesprächstechniken .....	85
<b>5.</b>	<b>Technische Hilfsmittel und Kommunikationstechnik ..</b>	<b>89</b>
5.1	Sicherungseinrichtungen .....	89
5.1.1	Sicherung des Freigeländes .....	89
5.1.2	Einbruchhemmende Türen .....	92
5.1.3	Einbruchhemmende Fenster .....	93
5.1.4	Angriffshemmende Verglasung .....	94
5.1.5	Schlösser und Schließanlagen .....	96
5.2	Gefahrenmeldeanlagen .....	102
5.3	Zugangs- und Kontrollsysteme .....	109
5.3.1	Elektronische Zutrittskontrollsysteme .....	109
5.3.2	Erfassungs- und Dokumentationssysteme .....	114
5.4	Videoüberwachungsanlagen .....	116
5.5	Betriebsfunk .....	119
5.6	Brandschutz .....	120
5.7	Funktion und Wirkungsweise von Feuerlösch- einrichtungen .....	124
<b>6.</b>	<b>Anhang .....</b>	<b>127</b>
6.1	Kfz-Übergabeprotokoll .....	127
6.2	Einsatzbericht Alarmverfolgung/Aufzugsbefreiung ....	128