

Inhaltsverzeichnis

I.	Grundlagen	27
1.	Unser Körper als Alarmanlage	27
2.	Aggression und Gewalt	29
3.	Gewalt am Arbeitsplatz	31
4.	Angst und die Reaktionsmuster in Gefährdungssituationen . . .	32
5.	Aggressionsfördernde Faktoren	33
6.	Aggressionsvermeidende/deeskalierende Faktoren	35
7.	Generell deeskalierende Maßnahmen	36
II.	Sicherheit im öffentlichen Dienst	37
1.	Aufkommen von Gewalttaten	37
2.	Unterschiedliche Sicherheitsstandards in Bundes- Landes- und Kommunalbehörden	38
3.	Rechtliche Grundlagen der Gewaltprävention	40
4.	Implementieren eines Risiko- oder Bedrohungsmanagements . .	42
5.	Individuelles Sicherheitsgefühl	44
6.	Sicherheitsgefühl am Arbeitsplatz verbessern	44
7.	Anlegen eines innerbehördlichen Notfallordners	45
8.	Checkliste: Sicherheitsbedarfe im Innen- und Außendienst . . .	45
	a) Innendienst	46
	b) Außendienst	47
III.	Betrug und Erschleichen von (Sozial-)Leistungen	48
1.	Zur Psychologie des Betrugs	50
2.	Bedrohungsmanagement	51
3.	Zusammenfassung	51
IV.	Umgang mit aggressiven und gewalttätigen Menschen	52
1.	Aggressive Personen	52
	a) Der Erregungstyp	53
	b) Der emotionale Typ	53
	c) Der instrumentelle Typ	54
2.	Warnverhalten-Typologie	57
3.	Bedrohungsmanagement	59
	a) Umgang mit einer einzelnen aggressiven Person	59
	b) Umgang mit einer aggressiven Gruppe	61
	c) Aggressionen mit Verwendung gefährlicher Gegenstände und Waffen	61
	d) Umgang mit Beleidigungen	62

4.	Verarbeitung der Erlebnisse	64
5.	Zusammenfassung	65
V.	Umgang mit Menschen mit Persönlichkeitsstörungen	66
1.	Allgemeines zu Persönlichkeitsstörungen	67
2.	Ausgewählte Persönlichkeitsstörungen	68
	a) Hauptgruppe 1.	69
	b) Hauptgruppe 2.	71
	c) Hauptgruppe 3.	75
3.	Umgang mit Betroffenen	77
4.	Bedrohungsmanagement	78
5.	Zusammenfassung	79
VI.	Umgang mit suizidalen Personen	80
1.	Risikoeinschätzung	80
	a) Gefährdungskriterien und Erkennungsmerkmale	81
	b) Gefährdungsrisiken	82
	c) Erkennungsmerkmale	83
	d) Hinweise für das Gespräch mit suizidgefährdeten Menschen.	83
2.	Bedrohungsmanagement	84
3.	Verarbeitung	86
4.	Zusammenfassung	86
VII.	Umgang mit Personen mit Suchtproblematik	87
1.	Hinweise auf ein Suchtproblem	87
2.	Sucht am Arbeitsplatz	88
3.	Formen der Abhängigkeit	88
4.	Umgang mit Suchterkrankten	89
	a) Suchterkrankungen thematisieren	89
	b) Prävention und Intervention am Arbeitsplatz	90
5.	Zusammenfassung	90
VIII.	Umgang mit querulatorischen Persönlichkeiten und Kollegen ..	91
1.	Begriff und Allgemeines	91
2.	Typologie	92
	a) Rechtsquerulanten	92
	b) Karrierequerulanten	93
	c) Altruistische Querulanten	93
	d) Kollektiv-Querulanten	94
	e) Ehequerulanten	95
	f) Haftquerulanten	95

3.	Generelle Merkmale und Verhaltensweisen von Querulanten	95
4.	Möglichkeiten und Grenzen im Umgang.....	96
5.	Aggressionspotential von Querulanten	97
6.	Zusammenfassung	97
IX.	Prävention Terror und Amok	98
1.	Terroristische Anschläge	98
2.	Amok.....	101
3.	Bedrohungsmanagement	105
	a) Sicherungstechnik, Vorkehrungen und Alarmierung	106
	b) Präventives Täterprofilng.	107
	c) Leaking.....	107
4.	Verhalten im Alarmfall.....	109
5.	Zusammenfassung	111
X.	Geiselnahmen	112
1.	Prävention.....	112
2.	Umgang mit dem Täter/den Tätern	113
3.	Zusammenfassung	114
XI.	Bombendrohungen und Bombenalarm.....	115
1.	Entgegennahme der Bombendrohung	116
2.	Evakuierungsalarm und Verhalten der Beschäftigten	116
3.	Zusammenfassung	117
XII.	Extremismus	118
1.	Formen und Erkennungsmerkmale	119
2.	Gründe für die Entstehung von Extremismus	121
3.	Bedrohungsmanagement	122
4.	Zusammenfassung	123
XIII.	Radikalisierung	124
1.	Radikalisierungsprozesse	124
2.	Erkennen von Radikalisierungsprozessen	127
3.	Bedrohungsmanagement	128
4.	Zusammenfassung	129
XIV.	Umgang mit Reichsbürgern	130
1.	Allgemeines zum Phänomen Reichsbürger	130
2.	Aktuelle Entwicklungen.....	131
3.	Bedrohungsmanagement	134
4.	Zusammenfassung	135

XV.	Umgang mit Vandalismus und Sachbeschädigung	137
1.	Bedrohungsmanagement	137
2.	Zusammenfassung	138
XVI.	Sexuelle Gewalt und sexuelle Belästigung	139
1.	Definition und Abgrenzung	139
2.	Bedrohungsmanagement	140
3.	Zusammenfassung	143
XVII.	Häusliche Gewalt	145
1.	Allgemeines zu Häuslicher Gewalt	145
2.	Kennzeichen Häuslicher Gewalt	146
3.	Bedrohungsmanagement	147
4.	Zusammenfassung	148
XVIII.	Stalking	150
1.	Wesen und rechtliche Einordnung.	150
2.	Stalkertypologien	151
3.	Bedrohungsmanagement	152
4.	Nachstellung und Verfolgung gegen Mitarbeiter	155
5.	Zusammenfassung	155
XIX.	Zum Umgang mit Drohungen	156
1.	Risikoeinschätzung von Drohungen	156
2.	Bedrohungsmanagement	158
3.	Umgang mit anonymen Bedrohungen	159
4.	Zusammenfassung	159
XX.	Krisenintervention und Aufbau eines Krisenstabes	161
1.	Vorgehen nach Lage	162
2.	Aufbau eines Krisenstabes	163
3.	Infrastruktur eines Krisenraumes.	164
4.	Intervenierende Krisenkommunikation.	164
XXI.	Wenn „es“ passiert ist	166
1.	Krisenkommunikation nach einer Tat	166
2.	Der Prozess der Viktimisierung aus kriminologischer Perspektive	166
3.	Folgen für unmittelbare und mittelbare Opfer	167
4.	Aufgaben der Leitung	168

XXII. Zusammenfassung: Generelle Anforderungen an einen sicheren Arbeitsplatz	169
XXIII. Schriftliche Reaktion/Vorlagen	171
1. Umgang mit Beschwerdebriefen	171
a) Umgehende Eingangsbestätigung	171
b) Unterschiedliche Arten von Beschwerden	172
c) Umgang mit unsachlichen und ungerechtfertigten Beschwerden	173
d) Beleidigungen	174
2. Besondere Konstellationen	174
a) Versagen der Behörde	174
b) Unsachliches Verhalten der Behörde	175
3. Erteilung von Hausverboten	176
Glossar	178
Kontakte	184
Stichwortverzeichnis	193