

# Inhaltsverzeichnis

<b>I.</b>	<b>Grundlagen</b> . . . . .	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
<b>II.</b>	<b>Sicherheit im öffentlichen Dienst</b> . . . . .	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
<b>III.</b>	<b>Betrug und Erschleichen von (Sozial-)Leistungen</b> . . . . .	48
1.	Zur Psychologie des Betrugs . . . . .	50
2.	Bedrohungsmanagement . . . . .	51
3.	Zusammenfassung . . . . .	51
<b>IV.</b>	<b>Umgang mit aggressiven und gewalttätigen Menschen</b> . . . . .	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
<b>V.</b>	<b>Umgang mit Menschen mit Persönlichkeitsstörungen</b> .....	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
<b>VI.</b>	<b>Umgang mit suizidalen Personen</b> .....	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
<b>VII.</b>	<b>Umgang mit Personen mit Suchtproblematik</b> .....	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
<b>VIII.</b>	<b>Umgang mit querulatorischen Persönlichkeiten und Kollegen</b> ..	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
<b>IX.</b>	<b>Prävention Terror und Amok .....</b>	<b>98</b>
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
<b>X.</b>	<b>Geiselnahmen .....</b>	<b>112</b>
1.	Prävention .....	112
2.	Umgang mit dem Täter/den Tätern .....	113
3.	Zusammenfassung .....	114
<b>XI.</b>	<b>Bombendrohungen und Bombenalarm .....</b>	<b>115</b>
1.	Entgegennahme der Bombendrohung .....	116
2.	Evakuierungsalarm und Verhalten der Beschäftigten .....	116
3.	Zusammenfassung .....	117
<b>XII.</b>	<b>Extremismus .....</b>	<b>118</b>
1.	Formen und Erkennungsmerkmale .....	119
2.	Gründe für die Entstehung von Extremismus .....	121
3.	Bedrohungsmanagement .....	122
4.	Zusammenfassung .....	123
<b>XIII.</b>	<b>Radikalisierung .....</b>	<b>124</b>
1.	Radikalisierungsprozesse .....	124
2.	Erkennen von Radikalisierungsprozessen .....	127
3.	Bedrohungsmanagement .....	128
4.	Zusammenfassung .....	129
<b>XIV.</b>	<b>Umgang mit Reichsbürgern .....</b>	<b>130</b>
1.	Allgemeines zum Phänomen Reichsbürger .....	130
2.	Aktuelle Entwicklungen .....	131
3.	Bedrohungsmanagement .....	134
4.	Zusammenfassung .....	135

<b>XV. Umgang mit Vandalismus und Sachbeschädigung</b> . . . . .	137
1. Bedrohungsmanagement . . . . .	137
2. Zusammenfassung . . . . .	138
<b>XVI. Sexuelle Gewalt und sexuelle Belästigung</b> . . . . .	139
1. Definition und Abgrenzung . . . . .	139
2. Bedrohungsmanagement . . . . .	140
3. Zusammenfassung . . . . .	143
<b>XVII. Häusliche Gewalt</b> . . . . .	145
1. Allgemeines zu Häuslicher Gewalt . . . . .	145
2. Kennzeichen Häuslicher Gewalt . . . . .	146
3. Bedrohungsmanagement . . . . .	147
4. Zusammenfassung . . . . .	148
<b>XVIII. Stalking</b> . . . . .	150
1. Wesen und rechtliche Einordnung. . . . .	150
2. Stalkertypologien . . . . .	151
3. Bedrohungsmanagement . . . . .	152
4. Nachstellung und Verfolgung gegen Mitarbeiter . . . . .	155
5. Zusammenfassung . . . . .	155
<b>XIX. Zum Umgang mit Drohungen</b> . . . . .	156
1. Risikoeinschätzung von Drohungen . . . . .	156
2. Bedrohungsmanagement . . . . .	158
3. Umgang mit anonymen Bedrohungen . . . . .	159
4. Zusammenfassung . . . . .	159
<b>XX. Krisenintervention und Aufbau eines Krisenstabes</b> . . . . .	161
1. Vorgehen nach Lage . . . . .	162
2. Aufbau eines Krisenstabes . . . . .	163
3. Infrastruktur eines Krisenraumes. . . . .	164
4. Intervenierende Krisenkommunikation. . . . .	164
<b>XXI. Wenn „es“ passiert ist</b> . . . . .	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

---

<b>XXII. Zusammenfassung: Generelle Anforderungen an einen sicheren Arbeitsplatz.</b> . . . . .	169
<b>XXIII. Schriftliche Reaktion/Vorlagen</b> . . . . .	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
<b>Glossar</b> . . . . .	178
<b>Kontakte</b> . . . . .	184
<b>Stichwortverzeichnis</b> . . . . .	193