

# **FACHKUNDE SCHUTZ UND SICHERHEIT**

Fachkraft für Schutz und Sicherheit

Servicekraft für Schutz und Sicherheit

**Beher Cosenza Engels Haustein Lorenz  
Ruckdeschel Schnettler**

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL  
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG  
Düsselberger Straße 23  
42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 60897



**Autorinnen/Autoren**

Wolfgang Beher, Aachen  
Enrico Cosenza, Velbert  
Peter Engels, Duisburg  
Marion Haustein, Eschweiler  
Anne Lorenz, Essen  
Philipp Ruckdeschel, Essen  
Holger Schnettler, Essen

**Mitarbeit**

Detlev Hoja, Brandschutzmeister i. R. †

**Verlagslektorat**

Anke Horst  
Frederik Sabath

1. Auflage 2024

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Korrektur von Druckfehlern identisch sind.

ISBN 978-3-7585-6089-7

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2024 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten

Gestaltung und Satz: zweiband.media, Berlin

Umschlagkonzept: zweiband.media, Berlin

Umschlagfoto: ©Polarpx – stock.adobe.com

Druck: Printer Trento s.r.l., 38121 Trento, Italien

# Vorwort

Das vorliegende Unterrichtswerk **Fachkunde Schutz und Sicherheit** ist ein neu entwickeltes Lehr- und Lernbuch für die Ausbildung in der Sicherheitsbranche. Es richtet sich an:

- ◆ Lehrende und Lernende in der Ausbildung zur Fachkraft für Schutz und Sicherheit
- ◆ Lehrende und Lernende in der Ausbildung zur Servicekraft für Schutz und Sicherheit
- ◆ Dozierende und Teilnehmende in der Umschulung/Einarbeitung in der Sicherheitswirtschaft
- ◆ Dozierende und Teilnehmende in der innerbetrieblichen Fortbildung

Der Titel wurde auf Basis des berufsbezogenen Lernbereichs strukturiert:

- Teil A** Situationsgerechtes Verhalten und Handeln
- Teil B** Rechtsvorschriften und deeskalierendes Handeln
- Teil C** Geschäftsprozesse und Betriebsorganisation
- Teil D** Schutzmaßnahmen und Sicherheitstechnik
- Teil E** Konzepte

## **Praxistest bestanden**

Die Informationsmaterialien werden von den Autorinnen und Autoren erfolgreich im Unterricht eingesetzt.

## **Gendern**

Bis eine gendergerechte Darstellung allgemein eingeführt werden kann, wird auch in diesem Buch nur ein grammatisches Geschlecht bei Berufs- und Gruppenbezeichnungen eingesetzt. Dieses generische Maskulinum umfasst sprachlich alle Menschen dieser Berufe und Gruppen, unabhängig vom biologischen Geschlecht. Wir wünschen allen Auszubildenden und allen, die sich beruflich fortbilden wollen, viel Freude und Erfolg mit diesem Buch.

## **Ihr Feedback ist uns wichtig**

Wenn Sie mithelfen möchten, dieses Buch für die nachfolgende Auflage zu verbessern, schreiben Sie uns unter [lektorat@europa-lehrmittel.de](mailto:lektorat@europa-lehrmittel.de). Gerne nehmen wir Ihre Hinweise und Verbesserungsvorschläge auf.

Sommer 2024

Autoren, Autorinnen und Verlag

# Inhalt

<b>Teil A: Situationsgerechtes Verhalten und Handeln</b>	<b>11</b>	
<b>1</b>	<b>Selbst- und Zeitmanagement</b>	<b>12</b>
<b>1.1</b>	<b>Aufgabensammlung</b>	<b>13</b>
<b>1.2</b>	<b>Prioritäten setzen</b>	<b>13</b>
1.2.1	ABC-Methode	13
1.2.2	Eisenhower-Methode	14
<b>1.3</b>	<b>Organisation</b>	<b>15</b>
1.3.1	ALPEN-Methode	15
1.3.2	Pomodoro-Methode	16
<b>1.4</b>	<b>Umsetzung des Plans</b>	<b>17</b>
1.4.1	Lerntypen	17
1.4.2	Lernrhythmus	18
<b>1.5</b>	<b>Motivation</b>	<b>20</b>
<b>1.6</b>	<b>Reflexion</b>	<b>21</b>
1.6.1	Handformel	21
1.6.2	Reflexionsspirale	23
<b>2</b>	<b>Verhalten von Menschen</b>	<b>25</b>
<b>2.1</b>	<b>Grundlagen des menschlichen Verhaltens</b>	<b>25</b>
2.1.1	Strukturebene Verstand	25
2.1.2	Strukturebene Gefühl	25
2.1.3	Strukturebene Trieb	26
<b>2.2</b>	<b>Täter und Motiv</b>	<b>26</b>
<b>2.3</b>	<b>Gruppen</b>	<b>27</b>
2.3.1	Gruppenformen	28
2.3.2	Gruppendynamik	28
2.3.3	Umgang mit Gruppen	31
2.3.4	Gruppe vs. Menge vs. Masse	32
2.3.5	Panik	33
<b>2.4</b>	<b>Situationsanalyse</b>	<b>36</b>
2.4.1	Voraussetzungen	36
2.4.2	Schrittfolge	36
<b>3</b>	<b>Auftreten und Wirkung</b>	<b>38</b>
<b>3.1</b>	<b>Umgangsformen</b>	<b>38</b>
3.1.1	Allgemeine Umgangsformen	38
3.1.2	Umgangsformen im Kollegium	39
3.1.3	Umgangsformen mit Kunden	39
<b>3.2</b>	<b>Selbstbild und Fremdbild</b>	<b>40</b>
3.2.1	Selbstbild	40
3.2.2	Fremdbild	40
3.2.3	Zusammenspiel von Selbstbild und Fremdbild	41
3.2.4	Selbstwert- und Minderwertigkeitsgefühl	42
<b>3.3</b>	<b>Vorurteile und erster Eindruck</b>	<b>43</b>
3.3.1	Vorurteile	43
3.3.2	Erster Eindruck	45
<b>4</b>	<b>Kommunikation</b>	<b>46</b>
<b>4.1</b>	<b>Verbale und nonverbale Signale</b>	<b>47</b>
4.1.1	Verbale Signale	47
4.1.2	Nonverbale Signale	47
<b>4.2</b>	<b>Phasen der Gesprächsführung</b>	<b>49</b>
<b>4.3</b>	<b>Sach- und Beziehungsebene</b>	<b>50</b>
<b>4.4</b>	<b>Kommunikationsmodelle</b>	<b>51</b>
4.4.1	Sender-Empfänger-Modell	51
4.4.2	Vier-Seiten-Modell	52
4.4.3	Transaktionsanalyse	54
<b>4.5</b>	<b>Aktives Zuhören</b>	<b>60</b>
4.5.1	Arten des Zuhörens	60
4.5.2	Vorteile des aktiven Zuhörens	62
4.5.3	Voraussetzungen des aktiven Zuhörens	63
4.5.4	Techniken des aktiven Zuhörens	63
<b>4.6</b>	<b>Ich-Botschaften</b>	<b>64</b>
<b>5</b>	<b>Konflikte und Konfliktmanagement</b>	<b>67</b>
<b>5.1</b>	<b>Arten von Konflikten</b>	<b>67</b>
5.1.1	Soziale Konflikte	67
5.1.2	Innere Konflikte	68
<b>5.2</b>	<b>Frustration als Konfliktförderer</b>	<b>69</b>
5.2.1	Frustration	69
5.2.2	Aggression	70
5.2.3	Depression	72
<b>5.3</b>	<b>Eskalation</b>	<b>73</b>

5.3.1	Win-Win .....	74	7.5.1	Nervosität .....	107
5.3.2	Win-Lose .....	74	7.5.2	Sprache .....	107
5.3.3	5.3.3 Lose-Lose .....	75	7.5.3	Körpersprache und -haltung .....	108
<b>5.4</b>	<b>Methoden zur Deeskalation .....</b>	<b>75</b>	<b>7.6</b>	<b>Störungen .....</b>	<b>108</b>
5.4.1	Deeskalation nach Glasl .....	76	<b>7.7</b>	<b>Besonderheit Online-Präsentation .....</b>	<b>109</b>
5.4.2	Deeskalierendes Einsatzmodell .....	76			
5.4.3	Gewaltreduzierendes Einsatzmodell ....	78			
5.4.4	Deeskalierendes Verhalten .....	80			
<b>5.5</b>	<b>Stress .....</b>	<b>81</b>	<b>Teil B: Rechtsvorschriften und deeskalierendes Handeln</b>	<b>111</b>	
5.5.1	Arten .....	81	<b>1</b>	<b>Regelungen des Grundgesetzes</b>	<b>112</b>
5.5.2	Entstehung .....	83	<b>1.1</b>	<b>Grundrechte .....</b>	<b>112</b>
5.5.3	Wirkung .....	83	<b>1.2</b>	<b>Grundzüge des Staats-organisationsrechts .....</b>	<b>116</b>
5.5.4	Bewältigung im Einsatz .....	84			
<b>6</b>	<b>Teamarbeit</b>	<b>84</b>	<b>2</b>	<b>Aufbau der Rechtsordnung</b>	<b>117</b>
<b>6.1</b>	<b>Teambildung .....</b>	<b>85</b>	<b>2.1</b>	<b>Öffentliches Recht und Privatrecht .....</b>	<b>117</b>
6.1.1	Voraussetzungen für die Arbeit im Team .....	85	<b>2.2</b>	<b>Rechtsquellen .....</b>	<b>118</b>
6.1.2	Teamentwicklung .....	85			
<b>6.2</b>	<b>Teamrollen .....</b>	<b>85</b>	<b>3</b>	<b>Sicherheitsdienstleistungen und Rechtsordnung</b>	<b>119</b>
6.2.1	Handlungsorientierte Rollen .....	86	<b>3.1</b>	<b>Regelungen für die Tätigkeit im Sicherheitsdienst .....</b>	<b>119</b>
6.2.2	Wissensorientierte Rollen .....	86	<b>3.2</b>	<b>Rechtsgrundlagen des Bewachungsgewerbes .....</b>	<b>121</b>
6.2.3	Kommunikationsorientierte Rollen ....	87	3.2.1	§ 34 a der Gewerbeordnung (GewO) ..	121
<b>6.3</b>	<b>Ziele .....</b>	<b>88</b>	3.2.2	Bewachungsverordnung (BewachV), Verordnungsermächtigung .....	126
<b>6.4</b>	<b>Methoden zur Verbesserung .....</b>	<b>90</b>	3.2.3	Allgemeine Dienstanweisung nach § 17 BewachV .....	126
<b>6.5</b>	<b>Vor- und Nachteile .....</b>	<b>91</b>			
<b>6.6</b>	<b>Moderation .....</b>	<b>91</b>			
6.6.1	Aufgaben des Moderators .....	92			
6.6.2	Phasen der Moderation .....	92			
6.6.3	Moderationstechniken .....	93			
<b>7</b>	<b>Präsentationstechnik</b>	<b>95</b>	<b>4</b>	<b>Zivilrecht</b>	<b>127</b>
<b>7.1</b>	<b>Vorüberlegungen .....</b>	<b>96</b>	<b>4.1</b>	<b>Eigentum und Besitz .....</b>	<b>128</b>
<b>7.2</b>	<b>Zeitmanagement .....</b>	<b>98</b>	<b>4.2</b>	<b>Herausgabeanspruch .....</b>	<b>133</b>
<b>7.3</b>	<b>Struktur einer Präsentation .....</b>	<b>99</b>	<b>4.3</b>	<b>Verbotene Eigenmacht .....</b>	<b>134</b>
<b>7.4</b>	<b>Präsentationselemente .....</b>	<b>101</b>	<b>4.4</b>	<b>Schadensersatz .....</b>	<b>136</b>
7.4.1	Steuerung der Aufmerksamkeit .....	101	<b>4.5</b>	<b>Schikaneverbots .....</b>	<b>137</b>
7.4.2	Mündlicher Vortrag .....	103			
7.4.3	Visualisierung und Visualisierungsmöglichkeiten .....	103	<b>5</b>	<b>Strafrecht</b>	<b>139</b>
<b>7.5</b>	<b>Auftreten .....</b>	<b>106</b>	<b>5.1</b>	<b>Strafgesetzbuch (StGB) .....</b>	<b>139</b>
			5.1.1	Strafbarkeit einer Handlung .....	140

5.1.2	Antrags- und Offizialdelikte .....	146	5.3.11	Gemeingefährliche Straftaten (§§ 306, 306a–306f, 323c StGB) .....	246
<b>5.2</b>	<b>Allgemeiner Teil des Strafrechts .....</b>	<b>147</b>	5.3.12	Straftaten gegen die Umwelt (§§ 324, 324a, 325, 325a, 326, 330 StGB) .....	257
5.2.1	Strafbarkeit (§ 1 StGB) .....	147			
5.2.2	Unterscheidung von Verbrechen und Vergehen (§ 12 StGB) .....	148			
5.2.3	Unterlassungsdelikte (§§ 13, 323c StGB) .....	149	<b>6</b>	<b>Rechte und Pflichten von Zeugen .....</b>	<b>264</b>
5.2.4	Vorsatz und Fahrlässigkeit (§ 15 StGB) .....	153	<b>6.1</b>	<b>Pflicht zu erscheinen .....</b>	<b>265</b>
5.2.5	Schuldunfähigkeit (§§ 19–21 StGB) .....	154	<b>6.2</b>	<b>Zeugnisverweigerung und Auskunftsverweigerung .....</b>	<b>266</b>
5.2.6	Versuch einer Straftat (§§ 22–24 StGB) .....	156	<b>6.3</b>	<b>Vernehmung des Zeugen zur Person und Sache .....</b>	<b>268</b>
5.2.7	Täterschaft und Teilnahme (§§ 25–27 StGB) .....	160	<b>6.4</b>	<b>Vereidigung .....</b>	<b>269</b>
<b>5.3</b>	<b>Besonderer Teil des Strafrechts .....</b>	<b>165</b>	<b>6.5</b>	<b>Eidesdelikte des Strafgesetzbuches .....</b>	<b>270</b>
5.3.1	Straftaten gegen die öffentliche Ordnung (§§ 123, 124, 132, 132a, 138, 145, 145d StGB) .....	165	<b>7</b>	<b>Grundzüge des Waffenrechtes .....</b>	<b>272</b>
5.3.2	Beleidigungsdelikte (§§ 185– 187 StGB) .....	176	<b>7.1</b>	<b>§ 1 Begriffsbestimmungen, Waffen- begriff, Umgang mit Waffen .....</b>	<b>273</b>
5.3.3	Verletzung des persönlichen Lebens- und Geheimbereichs (§§ 201–206 StGB) .....	182	<b>7.2</b>	<b>§ 2 Grundsätze des Umganges mit Waffen/Munition, Waffenliste .....</b>	<b>274</b>
5.3.4	Körperverletzungsdelikte (§§ 223– 227, 229–231 StGB) .....	189	<b>7.3</b>	<b>§ 4–9, Allgemeine Voraussetzungen für Waffen- und Munitionserlaub- nisse .....</b>	<b>275</b>
5.3.5	Straftaten gegen die persönliche Freiheit (§§ 239–241 StGB) .....	197	<b>7.4</b>	<b>§ 10ff. Erlaubnisse für einzelne Arten des Umganges mit Waffen und Munition .....</b>	<b>276</b>
5.3.6	Diebstahl und verwandte Delikte (§§ 242–244, 244a, 246, 247, 248a, 248b, 248c StGB) .....	202	<b>7.5</b>	<b>§ 28 Spezielle Bedürfnisregelung für Bewachungsunternehmer und deren Personal .....</b>	<b>277</b>
5.3.7	Raub und verwandte Delikte (§§ 249–253, 255 StGB) .....	215	<b>7.6</b>	<b>§ 36 Aufbewahrung von Waffen und/oder Munition, Sorgfälts- pflichten .....</b>	<b>279</b>
5.3.8	Hehlerei, Begünstigung und Straf- vereitelung (§§ 257–260a) .....	224	<b>7.7</b>	<b>§§ 51, 52, 53, Straftaten und Ordnungswidrigkeiten nach dem WaffenG .....</b>	<b>280</b>
5.3.9	Betrug, Urkundenfälschung und vergleichbare Delikte (§§ 263, 263a, 265a, 267, 268 StGB) .....	229	<b>8</b>	<b>Jedermannsrechte .....</b>	<b>280</b>
5.3.10	Sachbeschädigung und vergleich- bare Delikte (§§ 303, 303a, 303b, 304, 305a StGB) .....	239	<b>8.1</b>	<b>Jedermannsrechte im StGB .....</b>	<b>281</b>

8.1.1	Notwehr .....	282	1.3.1	Grundlagen des Vertragsrechts .....	350
8.1.2	Überschreitung der Notwehr .....	284	1.3.2	Überblick über die verschiedenen Vertragsarten .....	356
8.1.3	Rechtfertigender Notstand .....	285	1.3.3	Der Kaufvertrag .....	357
8.1.4	Entschuldigender Notstand .....	287	1.3.4	Kaufvertragsstörungen .....	360
<b>8.2</b>	<b>Jedermannsrechte im BGB .....</b>	<b>289</b>	<b>1.4</b>	<b>Volkswirtschaftslehre (VWL) .....</b>	<b>366</b>
8.2.1	Notwehr .....	289	1.4.1	Abgrenzung VWL und BWL .....	366
8.2.2	Defensivnotstand .....	290	1.4.2	Bedürfnis, Bedarf und Nachfrage der privaten Haushalte .....	368
8.2.3	Selbsthilfe .....	292	1.4.3	Güterarten .....	370
8.2.4	Aggressiver Notstand .....	296	1.4.4	Der Wirtschaftskreislauf .....	371
<b>8.3</b>	<b>Jedermannsrecht in der StPO .....</b>	<b>298</b>	1.4.5	Produktionsfaktoren .....	374
<b>Teil C: Geschäftsprozesse und Betriebsorganisation (GPBO)</b>		<b>301</b>	1.4.6	Das ökonomische Prinzip .....	376
<b>1</b>	<b>Wirtschafts- und Betriebslehre</b>	<b>302</b>	1.4.7	Der vollkommene Markt .....	377
1.1	Arbeitsrecht .....	302	1.4.8	Preisbildung am vollkommenen Markt .....	377
1.1.1	Das Berufsbildungsgesetz (BBiG) und die Berufsausbildung .....	302	1.4.9	Der unvollkommene Markt .....	380
1.1.2	Das Jugendarbeitsschutzgesetz .....	307	1.4.10	Wirtschaftsordnungen .....	385
1.1.3	Der Einzelarbeitsvertrag .....	308	1.4.11	Konjunktur .....	388
1.1.4	Das Arbeitszeitgesetz .....	311	1.4.12	Volkswirtschaftliche Arbeitsteilung und Globalisierung .....	389
1.1.5	Bundesurlaubsgesetz .....	312	<b>1.5</b>	<b>Entgeltabrechnung .....</b>	<b>389</b>
1.1.6	Beendigung eines Arbeitsverhältnisses .....	314	1.5.1	Steuern .....	390
1.1.7	Mutterschutzgesetz und Elternzeit .....	319	1.5.2	Sozialversicherungen .....	392
1.1.8	Der Schwerbehindertenschutz .....	321	1.5.3	Zusammensetzung einer Entgeltabrechnung .....	397
1.1.9	Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) .....	322	<b>1.6</b>	<b>Kosten- und Leistungsrechnung (KLR) .....</b>	<b>398</b>
1.1.10	Der Tarifvertrag .....	322	1.6.1	Kostenartenrechnung .....	399
1.1.11	Betriebliche Mitbestimmung .....	326	1.6.2	Kostenstellenrechnung .....	400
1.1.12	Betriebsrat .....	326	1.6.3	Kostenträgerrechnung .....	402
1.1.13	Arbeitsgerichtsbarkeit .....	333	<b>1.7</b>	<b>Finanzierung .....</b>	<b>405</b>
<b>1.2</b>	<b>Unternehmen .....</b>	<b>334</b>	<b>1.8</b>	<b>Marketing .....</b>	<b>407</b>
1.2.1	Firma, Kaufmann, Handelsregister .....	334	<b>1.9</b>	<b>Personalwesen .....</b>	<b>411</b>
1.2.2	Unternehmensformen .....	336	1.9.1	Personalbedarfsplanung .....	411
1.2.3	Unternehmensaufbau .....	343	1.9.2	Personalentwicklung .....	412
1.2.4	Vollmachten .....	346	1.9.3	Mitarbeitermotivation .....	413
1.2.5	Kooperation und Konzentration .....	347	1.9.4	Führungsstile .....	413
<b>1.3</b>	<b>Kaufvertragsrecht .....</b>	<b>350</b>	1.9.5	Führungstechniken .....	414
			1.9.6	Lohnformen .....	414

<b>Teil D: Schutzmaßnahmen und Sicherheitstechnik</b>	<b>417</b>		
<b>1 Schutz und Sicherheit</b>	<b>418</b>	1.5.4 Emission und Immission am Arbeitsplatz .....	467
<b>1.1 Qualifikation und Voraussetzung</b>	<b>418</b>	1.5.5 Räumung und Evakuierung .....	467
1.1.1 Nachweise des Gewerbetreibenden ..	418	1.5.6 Sicherheitsmitarbeiter als Ersthelfer .....	470
1.1.2 Qualifikationen der Sicherheitsmitarbeiter .....	419	<b>1.6 Organisation und individueller Informationsschutz</b>	<b>473</b>
1.1.3 Einweisung .....	420	1.6.1 Veranstaltungsschutz .....	473
1.1.4 Dienstkleidung .....	423	1.6.2 Besucherverwaltung .....	477
1.1.5 Persönliche Schutzausstattung .....	424	1.6.3 Einsatz von Subunternehmen .....	479
1.1.6 Ausweistragepflicht .....	425	1.6.4 Outsourcing .....	480
<b>1.2 Tätigkeiten und Aufgaben</b>	<b>427</b>	1.6.5 Umgang mit Medienvertretern .....	481
1.2.1 Empfangsdienst .....	427	1.6.6 Social Engineering .....	482
1.2.2 Tordienst .....	428	1.6.7 Richtiges Verhalten in sozialen Netzwerken .....	483
1.2.3 Streifen- und Kontrolldienst .....	430	<b>1.7 Vorschriften und Normen</b>	<b>484</b>
1.2.4 Revier- und Schließdienst .....	431	1.7.1 DIN 77200 Sicherungsdienstleistungen .....	484
1.2.5 Interventionsdienst .....	432	1.7.2 DGUV Vorschrift 23 Wach- und Sicherheitsdienste .....	487
1.2.6 Geld- und Werttransporte .....	434	1.7.3 Verantwortung und Pflichten im Arbeitsschutz .....	491
1.2.7 Ermittlungsdienst .....	436	1.7.4 Umweltschutz .....	494
1.2.8 Personenschutz .....	438	1.7.5 Qualitätsmanagement .....	495
<b>1.3 Durchführung von Kontrollen</b>	<b>441</b>	<b>2 Mechanische Sicherheitstechnik</b>	<b>497</b>
1.3.1 Personenkontrollen .....	442	<b>2.1 Vorgehensweise bei Einbruchdelikten</b>	<b>497</b>
1.3.2 Fahrzeugkontrollen .....	443	<b>2.2 Perimeterschutz</b>	<b>500</b>
1.3.3 Objekt- und Gebäudekontrollen .....	445	2.2.1 Zäune .....	500
1.3.4 Post- und Sendungskontrolle .....	447	2.2.2 Schranken, Tore und Poller .....	505
1.3.5 Fundsachenbearbeitung .....	448	2.2.3 Temporäre Absperrungen .....	508
1.3.6 Notruf- und Service-Leitstelle .....	450	2.2.4 Absicherung von Baustellen .....	509
1.3.7 Sicherheit Seehafen und Schiffsverkehr .....	454	2.2.5 Veranstaltungen .....	511
<b>1.4 Meldewesen</b>	<b>455</b>	<b>2.3 Türen</b>	<b>512</b>
1.4.1 Erstellen einer Meldung .....	455	2.3.1 Bezeichnungen an der Tür .....	513
1.4.2 Verkehrsunfallmeldung und Verkehrsunfallaufnahme .....	458	2.3.2 Türblätter .....	513
1.4.3 Meldung Drohanrufe .....	461	2.3.3 Zargen .....	517
<b>1.5 Eigen- und Gesundheitsschutz</b>	<b>463</b>	2.3.4 Schlösser .....	517
1.5.1 Eigensicherung .....	463	2.3.5 Türbänder .....	528
1.5.2 Verhalten bei Täterkontakt .....	464		
1.5.3 Sicherheit- und Gesundheitsschutzkennzeichen .....	465		

2.3.6	Schließanlagen .....	529	<b>3.2</b>	<b>Elektronische Zutrittskontrollanlagen .....</b>	<b>632</b>
2.3.7	Einbruchhemmende Türen und Widerstandsklassen .....	532	3.2.1	Aufbau einer Zutrittskontrollanlage ...	632
<b>2.4</b>	<b>Fenster .....</b>	<b>533</b>	3.2.2	Typen von Zutrittskontrollanlagen ....	637
2.4.1	Materialien .....	534	3.2.3	Vorschriften für Zutrittskontrollanlagen und Datenschutz .....	646
2.4.2	Einbruchhemmende Fenster .....	534	3.2.4	Zusatzfunktionen bei Zutrittskontrollanlagen .....	652
<b>2.5</b>	<b>Glas .....</b>	<b>536</b>	3.2.5	Identifikation – Ausweise und Lesegeräte (Eingabeeinheiten EE) .....	658
<b>2.6</b>	<b>Gitter .....</b>	<b>539</b>	3.2.6	Stellglieder und Personenvereinzelungsanlagen .....	664
2.6.1	Fenstergitter .....	540	3.2.7	Biometrie .....	668
2.6.2	Rollgitter .....	542	3.3	<b>Videoüberwachung .....</b>	<b>689</b>
2.6.3	Gitter über Lichtschächten .....	543	3.3.1	Bildqualität .....	690
2.6.4	Rollläden .....	543	3.3.2	Kameratypen .....	699
<b>2.7</b>	<b>Zusätzliche Einrichtungen .....</b>	<b>544</b>	3.3.3	Netzwerk und Videoübertragung .....	707
2.7.1	Wertschutzschränke .....	544	3.3.4	Auswertung und Verwendung der Videoaufnahmen .....	716
<b>2.8</b>	<b>Spezielle Sicherheitstechnik .....</b>	<b>546</b>	3.3.5	Videoformate und Videokompression .....	725
<b>3</b>	<b>Elektronische Sicherheitstechnik .....</b>	<b>550</b>	3.3.6	Aufbau und Kennwerte einer Kamera .....	735
<b>3.1</b>	<b>Einbruchmeldeanlage – Grundtyp einer Gefahrenmeldeanlage .....</b>	<b>550</b>	3.3.7	Rechtliche Rahmenbedingungen zur Aufnahme von Bildern .....	745
3.1.1	Zweck einer Einbruchmeldeanlage ....	552	<b>3.4</b>	<b>Elektronische Artikelsicherung .....</b>	<b>761</b>
3.1.2	Interventionszeit vs. Widerstandszeit .....	554	3.4.1	Aufbau und Funktionsweise eines Waren sicherungssystems .....	761
3.1.3	Vorschriften für Einbruchmeldeanlagen .....	555	3.4.2	Quellensicherung .....	766
3.1.4	Aufbau und Komponenten einer EMA .....	559	3.4.3	Weitere elektronische und mechanische Maßnahmen gegen Ladendiebstahl .....	766
3.1.5	Überwachungstypen nach VdS .....	562	3.4.4	Verwendete Technologien bei Waren sicherungssystemen .....	767
3.1.6	Einbruchmelder – Augen und Ohren der EMA .....	568	3.4.5	Sabotage und Umgehen von Waren sicherungssystemen .....	773
3.1.7	Typen von EMA .....	596	3.4.6	Falschalarme bei Waren sicherungssystemen .....	775
3.1.8	Scharfschaltung und Bedienung der Anlage .....	601	<b>3.5</b>	<b>Wächterkontrollsysteme (WKS) .....</b>	<b>777</b>
3.1.9	Planung einer EMA .....	609	3.5.1	WKS – Aufbau und Funktionsweise ...	777
3.1.10	Gefahrenmeldeanlage – Erweiterung einer EMA .....	615			
3.1.11	Überfallmeldeanlage .....	616			
3.1.12	Vorschriften zu Überfallprävention ....	619			
3.1.13	Freiland- und Perimeterüberwachung .....	622			

3.5.2 Totmannschalter .....	779	<b>Teil E: Konzepte</b>	<b>833</b>
3.5.3 GPS-Ortung und Geo-Fencing bei WKS .....	781		
<b>4 Brandschutz</b>	<b>783</b>	<b>1 Abschlussprüfung: Fachkraft für Schutz und Sicherheit</b>	<b>834</b>
<b>4.1 Folgen von Bränden</b>	<b>784</b>	<b>1.1 Bewertung der Prüfung</b>	<b>834</b>
4.1.1 Personenschäden .....	784	<b>1.2 Erstellung von Sicherheits- konzepten</b>	<b>837</b>
4.1.2 Sachschäden .....	784	1.2.1 Gliederung eines Sicherheits- konzeptes .....	837
4.1.3 Umweltschäden .....	785	1.2.2 Zeitmanagement .....	838
<b>4.2 Brandentstehung und Verbrennungsvorgang</b>	<b>785</b>	<b>1.3 Informationssammlung</b>	<b>839</b>
4.2.1 Sauerstoff .....	786	<b>1.4 Gefahrenanalyse</b>	<b>841</b>
4.2.2 Brennbare Stoffe .....	787	1.4.1 Berechnung des Risikowertes .....	841
4.2.3 Mischungsverhältnis .....	793	1.4.2 Gefahrenanalyse mit der Risiko- Matrix .....	842
4.2.4 Brandfördernde Stoffe .....	794	<b>1.5 Schutzziele und Maßnahmen</b>	<b>843</b>
4.2.5 Fettbrände .....	795	1.5.1 Schutzziele .....	844
4.2.6 Schornsteinbrände oder Kamin- brände .....	796	1.5.2 Maßnahmen .....	845
<b>4.3 Brandentwicklung in geschlossenen Räumen</b>	<b>797</b>	<b>1.6 Kostenkalkulation</b>	<b>846</b>
<b>4.4 Kohlenstoffmonoxidvergiftung</b>	<b>800</b>	<b>1.7 Empfehlung</b>	<b>848</b>
<b>4.5 Gefahrguttransporte</b>	<b>801</b>	<b>1.8 Sicherheitsorientiertes Kunden- gespräch</b>	<b>849</b>
<b>4.6 Versorgung mit Löschwasser</b>	<b>805</b>	<b>1.9 Prüfung zur Servicekraft für Schutz und Sicherheit</b>	<b>850</b>
<b>4.7 Anforderungen an den Vorbeugenden Brandschutz</b>	<b>807</b>		
4.7.1 Bauordnungen .....	807	<b>Bildquellenverzeichnis</b>	<b>852</b>
4.7.2 Baustoffklassen .....	809	<b>Sachwortverzeichnis</b>	<b>856</b>
<b>4.8 Feuerschutzabschlüsse</b>	<b>811</b>		
<b>4.9 Die Brandschutzordnung</b>	<b>814</b>		
<b>4.10 Rettungswege</b>	<b>815</b>		
<b>4.11 Löschen von Bränden</b>	<b>816</b>		
4.11.1 Löschwirkung .....	817		
4.11.2 Feuerlöscher .....	817		
<b>4.12 Brandmeldeeinrichtungen</b>	<b>822</b>		
<b>4.13 Feuerlöschanlagen</b>	<b>827</b>		

# SITUATIONSGERECHTES VERHALTEN UND HANDELN

A



Die Arbeit im **Sicherheitsgewerbe** bringt den ständigen Kontakt zu Menschen mit sich. Deshalb ist es unbedingt notwendig, sich damit zu beschäftigen, wie Menschen denken und ein Gefühl dafür zu entwickeln, wie sie in bestimmten Situationen reagieren. Nur mit einem grundlegenden Wissen in diesen Bereichen ist es möglich, auch in **gefährlichen Situationen** des Arbeitsalltags angemessen zu handeln.

Dieser Teil des Lehrbuchs beschäftigt sich damit, wie ein professionelles Verhalten möglich ist.

## 1 Selbst- und Zeitmanagement

An **Sicherheitsmitarbeiter** werden Anforderungen der unterschiedlichsten Art gestellt. Sie sollen sich an die **Regeln des Betriebs** und auch an die **gesetzlichen Vorschriften** halten. Sie müssen mit der Funktionsweise der verschiedenen **sicherheitstechnischen Anlagen** und ihrer **Bedienung** vertraut sein, um in Stresssituationen selbstständig und angemessen agieren zu können. Häufig liegt auch die **Organisation** anfallender Maßnahmen und Tätigkeiten im Verantwortungsbereich eines Mitarbeiters aus dem Sicherheitsgewerbe.

Zur Organisation und Durchführung aller anfallenden Arbeitsaufgaben ist ein gutes **Selbst- und Zeitmanagement** zwingend notwendig.

### Definition von Selbst- und Zeitmanagement

**Selbstmanagement** (oder auch **Selbstregulation**) ist die Fähigkeit, ohne Hilfe anderer Personen, die eigene persönliche und berufliche Entwicklung zu planen. Dabei kommen Methoden aus der **Psychologie** und dem **Management** zum Einsatz. Wendet man diese Methoden an, ist man in der Lage, aus eigener Kraft berufliche Aufgaben zu erfüllen und gesetzte Ziele zu erreichen.

Erfolgreiches Selbstmanagement besteht aus der konsequenten Durchführung unterschiedlicher Schritte, wie z. B. der **selbstständigen Motivation**, **guter Planung**, **Organisation**, **Lernbereitschaft** und **eigenem Feedback** zu den durchgeführten Tätigkeiten.

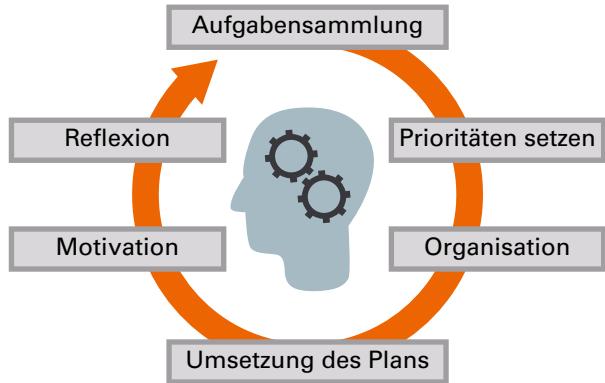
Auch das **Zeitmanagement** ist ein wichtiger Bestandteil des Selbstmanagements. Das Zeitmanagement zielt darauf ab, die zur Verfügung stehende Zeit möglichst effizient für die zu bearbeitenden Aufgaben zu nutzen.

**MERKE!**

Für ein **erfolgreiches Selbstmanagement** ist es wichtig, den Ablauf des eigenen Alltags bewusst zu organisieren. Dies kann gelingen, wenn die erforderlichen Schritte immer wieder von vorn abgearbeitet werden.

Die folgende Abbildung zeigt den Kreislauf eines erfolgreichen Selbstmanagements:

Auf die einzelnen Schritte wird auf den nächsten Seiten genauer eingegangen.



## 1.1 Aufgabensammlung

Der erste Schritt ist das bewusste Erfassen der zu erledigenden Aufgaben. Dafür ist es sinnvoll, alle anstehenden Aufgaben in einer **To-do-Liste** aufzuschreiben. Dabei geht es noch nicht um die Wichtigkeit oder Dringlichkeit der Aufgaben, sondern nur darum, einen Überblick zu bekommen.

## 1.2 Prioritäten setzen

Im nächsten Schritt werden die gesammelten Aufgaben nach ihrer **Wichtigkeit** sortiert (Priorisierung).

Um die zu erledigenden Aufgaben nach ihrer **Priorität** zu ordnen, können verschiedene Methoden und Ansätze angewendet werden. Oft müssen unterschiedliche Ansätze ausprobiert werden, um denjenigen zu finden, der am besten zur eigenen Person passt.

### 1.2.1 ABC-Methode

Die ABC-Methode, auch **ABC-Analyse** genannt, ist eine sehr einfache Methode, um Wichtiges von weniger Wichtigem zu unterscheiden. Diese Methode sortiert anstehende Aufgaben nach Wichtigkeit in absteigender Reihenfolge. Sie unterstützt bei der Entscheidung, wie viel Zeit für die Bearbeitung von Aufgaben aufgewendet werden sollte.

**MERKE!**

Bei der **ABC-Methode** werden die Aufgaben nach Wichtigkeit den Kategorien A, B oder C zugeordnet.

**Kategorie A**

In Kategorie A werden die **wichtigsten Aufgaben** gesammelt. Diese müssen zuerst erledigt werden.

**Kategorie B**

Die weniger wichtigen Aufgaben werden Kategorie B zugeordnet. Diese Aufgaben sollten entweder später erledigt oder, wenn möglich, an eine andere Person übergeben (delegiert) werden.

**Kategorie C**

Die **unwichtigsten Aufgaben** werden in Kategorie C gesammelt. Hier finden sich Aufgaben, die nicht zwingend erledigt werden müssen. Sie können entweder **delegiert** oder gestrichen werden.

**1.2.2 Eisenhower-Methode**

Bei der **Eisenhower-Methode** wurde die ABC-Methode um eine weitere Kategorie ergänzt. Sie dient dem Setzen von Prioritäten. Dazu werden die Aufgaben nach **Wichtigkeit** und **Dringlichkeit** kategorisiert. So entsteht die sogenannte **Eisenhower-Matrix**:



In den Bereich **Ignorieren** (links unten) werden diejenigen Aufgaben sortiert, die weder wichtig noch dringend sind. Diese können entweder irgendwann einmal oder auch gar nicht bearbeitet werden. Der Quadrant **Delegieren** (links oben) beinhaltet Aufgaben, die zwar nicht wichtig sind, aber dennoch zügig erledigt werden sollten. Zur schnelleren Erledigung dieser Aufgaben könnten etwa Arbeitskollegen oder Dienstleister **beauftragt** werden. Rechts unten werden Aufgaben gesammelt, die zwar wichtig sind, aber auch später noch erledigt werden können. Da man diese Aufgaben auf einen anderen Zeitpunkt verlegen kann, wird dieser Bereich **Terminieren** genannt. Aufgaben, die **sofort erledigt** werden sollten, werden dem Quadranten rechts oben zugeordnet. Hier sammeln sich die Aufgaben mit der **höchsten Priorität**.

## 1.3 Organisation

Zuerst werden jene Aufgaben identifiziert, die zuerst abgearbeitet werden sollten. Als Nächstes folgen Planungen zum weiteren Vorgehen: wie muss das weitere Vorgehen aussehen, um die Aufgaben in einer **effizienten** und **organisierten** Weise abzuarbeiten? Auch hier gibt es unterschiedliche Methoden, die für die verschiedenen Personen mal besser, mal schlechter funktionieren.

### 1.3.1 ALPEN-Methode

Im Zeitmanagement kommt als bekannteste Methode die **ALPEN-Methode** zur Anwendung. Der Begriff ALPEN ist ein Akronym, also eine Zusammensetzung der Anfangsbuchstaben der einzelnen Schritte. Die Schritte lauten wie folgt:

#### A – Aufgaben aufschreiben

Es werden alle Aufgaben **notiert**, die im vorgesehenen Zeitraum abgearbeitet werden sollen.

#### L – Länge einschätzen

Es wird **überlegt**, wie viel Zeit die Bearbeitung jeder einzelnen Aufgabe benötigt.

#### P – Pufferzeit einplanen

Zu der geplanten Zeit aus Schritt „L“ wird noch einmal **zusätzliche Zeit** eingeplant. Auf diesem Weg lässt sich vermeiden, dass der Zeitplan durch unvorhersehbare Ereignisse nicht eingehalten werden kann. Als Richtwert gilt, dass nur etwa 60 % der Arbeitszeit verplant werden sollen.

#### E – Entscheidungen treffen

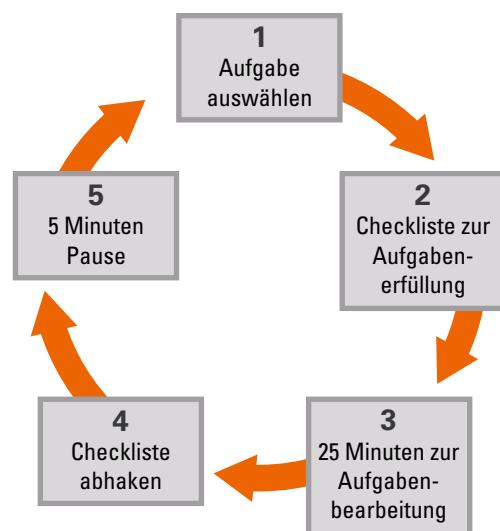
Innerhalb der geplanten Aufgaben wird nun eine **Priorisierung** vorgenommen, z. B. mithilfe der **ABC-Methode**. Dieses Vorgehen stellt sicher, dass die wirklich **relevanten** Aufgaben auch tatsächlich erledigt werden.

#### N – Nachkontrollieren

Bei der **Nachkontrolle** wird überprüft, welche Aufgaben schon erledigt wurden. Die Nachkontrolle empfiehlt sich am Ende des Arbeitstages, gemeinsam mit der Überlegung, **warum** man andere Aufgaben nicht geschafft hat. Die Relevanz noch nicht erledigter Aufgaben wird noch einmal überdacht. Notwendige Aufgaben werden für den nächsten Tag eingeplant.

### 1.3.2 Pomodoro-Methode

Die **Pomodoro-Methode** besteht aus den abgebildeten **fünf Schritten**. Die Pomodoro-Methode ist ein Kreislauf, bei dem die einzelnen Schritte immer wieder wiederholt werden, bis alle (Teil-)Aufgaben bearbeitet sind.



#### Aufgabe auswählen

Vor Beginn der Aufgabenbearbeitung ist es sinnvoll, die verschiedenen Aufgaben zu priorisieren. Anschließend wird die Aufgabe mit der **höchsten Wichtigkeit** und **Dringlichkeit** zur Bearbeitung ausgewählt.

#### Checkliste

Der nächste Schritt ist die Überlegung, welche **Teilaufgaben** durchgeführt werden müssen, um die ausgewählte Aufgabe zu erledigen. Zur besseren Übersichtlichkeit sollten diese Teilaufgaben in einer **Checkliste** festgehalten werden.

#### Aufgabenbearbeitung

Die folgenden 25 Minuten werden für die **Abarbeitung der Checkliste** verwendet.

#### AHA!

Ein gestellter Timer kann helfen, die Zeit im Auge zu behalten. In den 25 Minuten sollte man sich durch nichts ablenken lassen.

#### Checkliste abhaken

Sobald die 25 Minuten abgelaufen sind, werden die in dieser Zeit erledigten Teilaufgaben auf der Checkliste **abgehakt**.

#### Pause

Anschließend folgt eine **kurze Pause** von etwa fünf Minuten. Danach werden entweder übrig gebliebene Teilaufgaben bearbeitet oder der Kreislauf beginnt mit der Auswahl einer neuen Aufgabe von vorn.

#### AHA!

**Pausen sind wichtig!** Nachdem der Kreislauf viermal durchlaufen wurde, folgt eine längere Pause von 30 bis 45 Minuten. Diese größere Unterbrechung wird zur Erholung benötigt. Danach lässt es sich wieder fokussiert weiterarbeiten.

## 1.4 Umsetzung des Plans

Die Umsetzung des Plans erfordert einen **ständigen Lernprozess**. Man sollte also ständig bereit sein, dazuzulernen. Denn nur durch kontinuierliches Lernen kann man sich sowohl beruflich als auch persönlich **weiterentwickeln** und sein Potenzial aus- schöpfen.

### 1.4.1 Lerntypen

Vielen Menschen ist nicht bewusst, wie sie **erfolgreich lernen** können. Meistens liegt der Misserfolg beim Lernen nicht daran, dass man nicht schlau genug ist, sondern daran, dass man falsch lernt und den eigenen Lerntyp nicht kennt. Nach Frederic Vester können Menschen **vier Lerntypen** zugeordnet werden. Diese Lerntypen sind auf verschiedene Sinnesorgane zurückzuführen, die zur Wahrnehmung von Lerninhalten genutzt werden.

#### MERKE!

Der jeweilige **Lerntyp** beschreibt den Weg, auf dem sich eine Person Wissen am besten aneignen kann.

#### Die vier Lerntypen

<p><b>Der visuelle Lerntyp</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ lernt durch bildliche Vorstellung</li> <li>◆ z. B. mithilfe von Skizzen, Mindmaps und farblichen Kennzeichnungen</li> </ul>	<p><b>Der auditive Lerntyp</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ lernt durch Zuhören</li> <li>◆ z. B. mithilfe von Hörbüchern oder CDs</li> </ul>	<p><b>Der kommunikative Lerntyp</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ lernt durch Sprechen</li> <li>◆ z. B. durch Erzählen oder Erklären von Sachinhalten</li> </ul>	<p><b>Der motorische Lerntyp</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ lernt durch händisches Tun</li> <li>◆ z. B. durch das Erstellen von Modellen oder Spielen eines Memorys</li> </ul>
---	--	---	--

#### Visueller Lerntyp

Der **visuelle Lerntyp** lernt am einfachsten, indem er sich einen Sachverhalt ansieht. Dazu zählen sowohl das Lesen als auch das Herstellen von **Skizzen** oder **Mindmaps**. Dieser Lerntyp nutzt gerne farbliche Kennzeichnungen in Texten oder auf Karteikarten.

### Auditiver Lerntyp

Der **auditive Lerntyp** kann sich Wissen am besten aneignen, wenn er den Sachverhalt wiederholt hört. Am besten lernt er also, indem er sich **Lernvideos** ansieht oder **Hörbücher** und **Podcasts** hört. Oft ist es für den auditiven Lerntyp schon ausreichend, wenn er sich den Sachverhalt selbst vorliest oder einem Mitlernenden aufmerksam zuhört, während dieser den Sachverhalt erklärt.

### Kommunikativer Lerntyp

Der **kommunikative Lerntyp** benötigt meist eine **Lerngruppe** zum Lernen. Natürlich muss der Sachverhalt bereits im Vorfeld gelesen oder gehört worden sein, sodass das Lernen in der Gruppe nur noch dazu dient, offene Fragen zu klären. Der kommunikative Lerntyp lernt, indem er **anderen** den Sachverhalt **erklärt** und gelangt darüber zu einem besseren Verständnis der Lerninhalte.

### Motorischer Lerntyp

Der **motorische Lerntyp** muss zum Lernen seine **Hände benutzen**. Vor allem bei Sachverhalten, die durch ein Modell oder ein Experiment erlernt werden können, fällt diesem Lerntyp das Lernen leicht. Für Lerninhalte, die sich nicht oder nur schlecht in einem Modell darstellen lassen, können anfassbare Lernmaterialien wie **Memory-Karten** genutzt werden.

#### AHA!

Es ist normal, dass man auch mehrere Lerntypen in sich vereint. Oftmals ist aber ein Lerntyp stärker ausgeprägt als die anderen. Menschen jedoch lernen generell umso besser, je mehr Sinnesorgane sie beim Lernen verwenden.

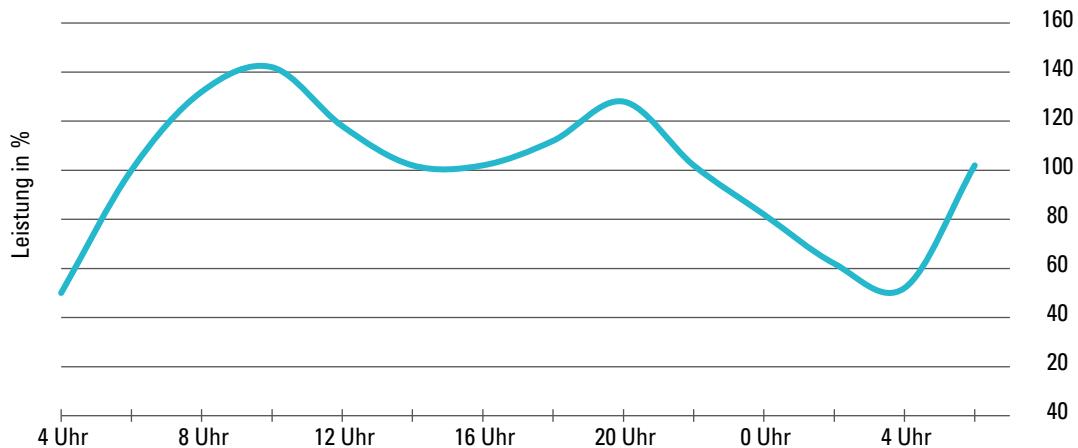
## 1.4.2 Lernrhythmus

Um erfolgreich zu lernen, muss man nicht nur wissen, wie man am besten lernt, sondern auch einen sinnvollen **Lernrhythmus** für sich finden. Manche Menschen können morgens besonders gut lernen, andere prägen sich Inhalte am Abend besser ein.

Dieses Phänomen wird mit dem sogenannten **Biorhythmus** erklärt. Jeder Mensch hat eine eigene **Leistungskurve**. Diese ist hauptsächlich davon abhängig, ob eine Person eher ein Morgen- oder Abendmensch ist.

### Leistungskurve eines Morgenmenschen

Die Leistungskurve eines Morgenmenschen sieht in der Regel ungefähr folgendermaßen aus:



Wie zu erkennen ist, steigt die **Leistungsfähigkeit von Morgenmenschen** ab ca. 6:00 Uhr morgens stark an und hat gegen 10:00 Uhr ihren Höhepunkt erreicht. Danach fällt sie wieder ab und erreicht gegen 14:00 Uhr ihren Tiefpunkt. Dieser Punkt ist auch als Mittagstief bekannt. Bis etwa 20:00 Uhr steigt die Leistungskurve noch einmal an, erreicht dabei jedoch nicht die Leistung des Vormittagshochs. Nach 20:00 Uhr sinkt die Leistung stark ab. Hier beginnt die Zeit, in der ein typischer Morgenmensch für gewöhnlich ins Bett geht und schläft. So sammelt er Kraft, um am nächsten Tag wieder seine volle Leistung bringen zu können.

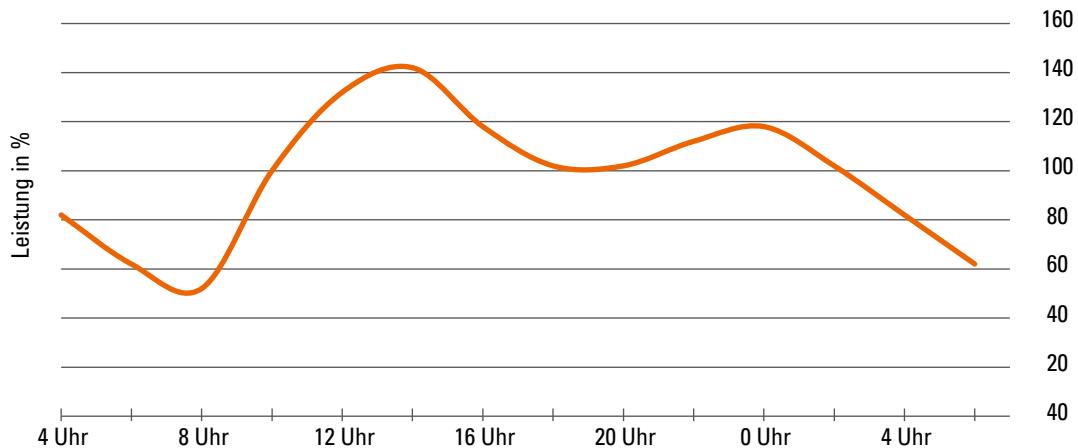
### AHA!

Morgenmenschen sollten möglichst früh ihren Arbeitstag beginnen.

Die Zeit vor dem Eintreffen der Kollegen oder Mitschüler kann ein Morgenmensch zur Erledigung wichtiger Arbeiten oder zum Planen nutzen. Weniger anspruchsvolle Aufgaben können am Nachmittag bearbeitet werden.

### Leistungskurve eines Abendmenschen

Die Leistungskurve eines Abendmenschen hingegen hat einen anderen Verlauf:



Die **Leistungskurve** eines **Abendmenschen** steigt erst am späten Vormittag an und erreicht den ersten Höhepunkt gegen 14:00 Uhr. Anschließend sinkt sie wieder und erreicht einen Tiefpunkt am frühen Abend. Diese Zeit sollte der Abendmensch nutzen, um sich etwas auszuruhen, da er gegen 0:00 Uhr noch einmal eine hohe Leistungsfähigkeit hat, bevor er – deutlich später als der Morgenmensch – zu Bett geht und sich im Schlaf erholt.

**AHA!**

Abendmenschen sollten wichtige und fordernde Aufgaben am frühen Nachmittag erledigen. Hingegen können wiederkehrende, wenig anspruchsvolle Aufgaben schon vormittags erfüllt werden. In der Hochphase um Mitternacht können umfangreiche Aufgaben des Folgetags vorbereitet werden.

## 1.5 Motivation

Zum **Selbstmanagement** gehört es ebenfalls, hinsichtlich der Bearbeitung der Aufgaben **motiviert** zu sein und auch zu bleiben. Nur dann können auch längerfristig gesetzte Ziele zur **Zufriedenheit** aller Beteiligten erreicht werden.

**MERKE!**

Die **Motivation** ist ein Sammelbegriff für alle Gründe bzw. Motive, warum ein Mensch etwas tut oder vermeidet. Durch die Motivation wird das Streben nach verschiedenen Zielen eines Menschen erklärt. Die Ziele entstehen durch Bedürfnisse, die Menschen haben (s. S. 369).

### Arten von Motivation

In der Wissenschaft werden **zwei Arten von Beweggründen** unterschieden, derer wegen ein Mensch eine Handlung vornimmt oder unterlässt: die **intrinsische** und die **extrinsische** Motivation.

#### Intrinsische Motivation

Agiert ein Mensch aus Spaß und Freude am Tun oder lernt er aus eigenem Antrieb und Interesse, ist dieser Mensch **intrinsisch motiviert**. Diese Form der Motivation gilt als die wichtigste Form und wird auch **innere Motivation** genannt. Bei der inneren Motivation ist kein äußerer Druck (z. B. Geld oder Schulnoten) notwendig, um eine Handlung in Gang zu setzen. Intrinsisch motivierte Menschen geben in der Regel bei umfangreichen Aufgaben nicht so schnell auf, wie extrinsisch motivierte.