

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
Düsseldorfer 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: © Polarpix – 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. Gerne nehmen wir Ihre Hinweise und Verbesserungsvorschläge auf.

Sommer 2024

Autoren, Autorinnen und Verlag

Inhalt

Teil A: Situationsgerechtes Verhalten und Handeln 11

1 Selbst- und Zeitmanagement 12

1.1 Aufgabensammlung 13

1.2 Prioritäten setzen 13

1.2.1 ABC-Methode 13

1.2.2 Eisenhower-Methode 14

1.3 Organisation 15

1.3.1 ALPEN-Methode 15

1.3.2 Pomodoro-Methode 16

1.4 Umsetzung des Plans 17

1.4.1 Lerntypen 17

1.4.2 Lernrhythmus 18

1.5 Motivation 20

1.6 Reflexion 21

1.6.1 Handformel 21

1.6.2 Reflexionsspirale 23

2 Verhalten von Menschen 25

2.1 Grundlagen des menschlichen Verhaltens 25

2.1.1 Strukturebene Verstand 25

2.1.2 Strukturebene Gefühl 25

2.1.3 Strukturebene Trieb 26

2.2 Täter und Motiv 26

2.3 Gruppen 27

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

2.4 Situationsanalyse 36

2.4.1 Voraussetzungen 36

2.4.2 Schrittfolge 36

3 Auftreten und Wirkung 38

3.1 Umgangsformen 38

3.1.1 Allgemeine Umgangsformen 38

3.1.2 Umgangsformen im Kollegium 39

3.1.3 Umgangsformen mit Kunden 39

3.2 Selbstbild und Fremdbild 40

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

3.3 Vorurteile und erster Eindruck 43

3.3.1 Vorurteile 43

3.3.2 Erster Eindruck 45

4 Kommunikation 46

4.1 Verbale und nonverbale Signale 47

4.1.1 Verbale Signale 47

4.1.2 Nonverbale Signale 47

4.2 Phasen der Gesprächsführung 49

4.3 Sach- und Beziehungsebene 50

4.4 Kommunikationsmodelle 51

4.4.1 Sender-Empfänger-Modell 51

4.4.2 Vier-Seiten-Modell 52

4.4.3 Transaktionsanalyse 54

4.5 Aktives Zuhören 60

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

4.6 Ich-Botschaften 64

5 Konflikte und Konfliktmanagement 67

5.1 Arten von Konflikten 67

5.1.1 Soziale Konflikte 67

5.1.2 Innere Konflikte 68

5.2 Frustration als Konfliktförderer 69

5.2.1 Frustration 69

5.2.2 Aggression 70

5.2.3 Depression 72

5.3 Eskalation 73

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

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

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
8.2	Jedermannsrechte im BGB	289	1.4	Volkswirtschaftslehre (VWL)	366
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
8.3	Jedermannsrecht in der StPO	298	1.4.5	Produktionsfaktoren	374
Teil C: Geschäftsprozesse und Betriebsorganisation (GPBO)			1.4.6	Das ökonomische Prinzip	376
301			1.4.7	Der vollkommene Markt	377
1	Wirtschafts- und Betriebslehre	302	1.4.8	Preisbildung am vollkommenen Markt	377
1.1	Arbeitsrecht	302	1.4.9	Der unvollkommene Markt	380
1.1.1	Das Berufsbildungsgesetz (BBiG) und die Berufsausbildung	302	1.4.10	Wirtschaftsordnungen	385
1.1.2	Das Jugendarbeitsschutzgesetz	307	1.4.11	Konjunktur	388
1.1.3	Der Einzelarbeitsvertrag	308	1.4.12	Volkswirtschaftliche Arbeitsteilung und Globalisierung	389
1.1.4	Das Arbeitszeitgesetz	311	1.5	Entgeltabrechnung	389
1.1.5	Bundesurlaubsgesetz	312	1.5.1	Steuern	390
1.1.6	Beendigung eines Arbeitsverhält- nisses	314	1.5.2	Sozialversicherungen	392
1.1.7	Mutterschutzgesetz und Elternzeit	319	1.5.3	Zusammensetzung einer Entgelt- abrechnung	397
1.1.8	Der Schwerbehindertenschutz	321	1.6	Kosten- und Leistungsrechnung (KLR)	398
1.1.9	Das Allgemeine Gleichbehandlungs- gesetz (AGG)	322	1.6.1	Kostenartenrechnung	399
1.1.10	Der Tarifvertrag	322	1.6.2	Kostenstellenrechnung	400
1.1.11	Betriebliche Mitbestimmung	326	1.6.3	Kostenträgerrechnung	402
1.1.12	Betriebsrat	326	1.7	Finanzierung	405
1.1.13	Arbeitsgerichtsbarkeit	333	1.8	Marketing	407
1.2	Unternehmen	334	1.9	Personalwesen	411
1.2.1	Firma, Kaufmann, Handelsregister	334	1.9.1	Personalbedarfsplanung	411
1.2.2	Unternehmensformen	336	1.9.2	Personalentwicklung	412
1.2.3	Unternehmensaufbau	343	1.9.3	Mitarbeitermotivation	413
1.2.4	Vollmachten	346	1.9.4	Führungsstile	413
1.2.5	Kooperation und Konzentration	347	1.9.5	Führungstechniken	414
1.3	Kaufvertragsrecht	350	1.9.6	Lohnformen	414

Teil D: Schutzmaßnahmen und Sicherheitstechnik

417

1 Schutz und Sicherheit 418

1.1 Qualifikation und Voraussetzung ... 418

1.1.1 Nachweise des Gewerbetreibenden .. 418

1.1.2 Qualifikationen der Sicherheitsmit-
arbeiter 419

1.1.3 Einweisung 420

1.1.4 Dienstkleidung 423

1.1.5 Persönliche Schutzausstattung 424

1.1.6 Ausweistragepflicht 425

1.2 Tätigkeiten und Aufgaben 427

1.2.1 Empfangsdienst 427

1.2.2 Tordienst 428

1.2.3 Streifen- und Kontrolldienst 430

1.2.4 Revier- und Schließdienst 431

1.2.5 Interventionsdienst 432

1.2.6 Geld- und Werttransporte 434

1.2.7 Ermittlungsdienst 436

1.2.8 Personenschutz 438

1.2.9 Kontrolldienst ÖPNV 440

1.3 Durchführung von Kontrollen 441

1.3.1 Personenkontrollen 442

1.3.2 Fahrzeugkontrollen 443

1.3.3 Objekt- und Gebäudekontrollen 445

1.3.4 Post- und Sendungskontrolle 447

1.3.5 Fundsachenbearbeitung 448

1.3.6 Notruf- und Service-Leitstelle 450

1.3.7 Sicherheit Seehafen und Schiffsver-
kehr 454

1.4 Meldewesen 455

1.4.1 Erstellen einer Meldung 455

1.4.2 Verkehrsunfallmeldung und Ver-
kehrsunfallaufnahme 458

1.4.3 Meldung Drohanrufe 461

1.5 Eigen- und Gesundheitsschutz 463

1.5.1 Eigensicherung 463

1.5.2 Verhalten bei Täterkontakt 464

1.5.3 Sicherheit- und Gesundheitsschutz-
kennzeichen 465

1.5.4 Emission und Immission am
Arbeitsplatz 467

1.5.5 Räumung und Evakuierung 467

1.5.6 Sicherheitsmitarbeiter als Ersthelfer
..... 470

1.6 Organisation und individueller Informationsschutz 473

1.6.1 Veranstaltungsschutz 473

1.6.2 Besucherverwaltung 477

1.6.3 Einsatz von Subunternehmen 479

1.6.4 Outsourcing 480

1.6.5 Umgang mit Medienvertretern 481

1.6.6 Social Engineering 482

1.6.7 Richtiges Verhalten in sozialen Netz-
werken 483

1.7 Vorschriften und Normen 484

1.7.1 DIN 77200 Sicherungsdienst-
leistungen 484

1.7.2 DGUV Vorschrift 23 Wach- und
Sicherheitsdienste 487

1.7.3 Verantwortung und Pflichten im
Arbeitsschutz 491

1.7.4 Umweltschutz 494

1.7.5 Qualitätsmanagement 495

2 Mechanische Sicherheitstechnik 497

2.1 Vorgehensweise bei Einbruch- delikten 497

2.2 Perimeterschutz 500

2.2.1 Zäune 500

2.2.2 Schranken, Tore und Poller 505

2.2.3 Temporäre Absperrungen 508

2.2.4 Absicherung von Baustellen 509

2.2.5 Veranstaltungen 511

2.3 Türen 512

2.3.1 Bezeichnungen an der Tür 513

2.3.2 Türblätter 513

2.3.3 Zargen 517

2.3.4 Schlösser 517

2.3.5 Türbänder 528

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

3.5.2	Totmannschalter	779
3.5.3	GPS-Ortung und Geo-Fencing bei WKS	781

4	Brandschutz	783
4.1	Folgen von Bränden	784
4.1.1	Personenschäden	784
4.1.2	Sachschäden	784
4.1.3	Umweltschäden	785
4.2	Brandentstehung und Verbrennungsvorgang	785
4.2.1	Sauerstoff	786
4.2.2	Brennbare Stoffe	787
4.2.3	Mischungsverhältnis	793
4.2.4	Brandfördernde Stoffe	794
4.2.5	Fettbrände	795
4.2.6	Schornsteinbrände oder Kamin- brände	796
4.3	Brandentwicklung in geschlossenen Räumen	797
4.4	Kohlenstoffmonoxidvergiftung	800
4.5	Gefahrguttransporte	801
4.6	Versorgung mit Löschwasser	805
4.7	Anforderungen an den Vorbeugenden Brandschutz	807
4.7.1	Bauordnungen	807
4.7.2	Baustoffklassen	809
4.8	Feuerschutzabschlüsse	811
4.9	Die Brandschutzordnung	814
4.10	Rettungswege	815
4.11	Löschen von Bränden	816
4.11.1	Löschwirkung	817
4.11.2	Feuerlöscher	817
4.12	Brandmeldeeinrichtungen	822
4.13	Feuerlöschanlagen	827

Teil E: Konzepte 833

1	Abschlussprüfung: Fachkraft für Schutz und Sicherheit	834
1.1	Bewertung der Prüfung	834
1.2	Erstellung von Sicherheits- konzepten	837
1.2.1	Gliederung eines Sicherheits- konzeptes	837
1.2.2	Zeitmanagement	838
1.3	Informationssammlung	839
1.4	Gefahrenanalyse	841
1.4.1	Berechnung des Risikowertes	841
1.4.2	Gefahrenanalyse mit der Risiko- Matrix	842
1.5	Schutzziele und Maßnahmen	843
1.5.1	Schutzziele	844
1.5.2	Maßnahmen	845
1.6	Kostenkalkulation	846
1.7	Empfehlung	848
1.8	Sicherheitsorientiertes Kunden- gespräch	849
1.9	Prüfung zur Servicekraft für Schutz und Sicherheit	850

Bildquellenverzeichnis	852
Sachwortverzeichnis	856

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 abzarbeiten? 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

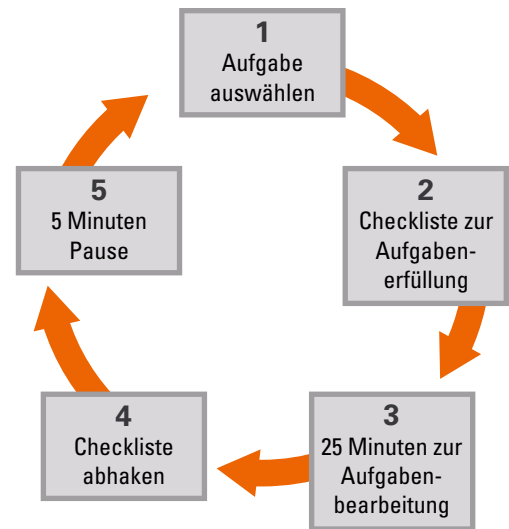
Vor Beginn der Aufgabenbearbeitung ist es sinnvoll, die verschiedenen Aufgaben zu priorisieren. Anschließend wird die Aufgabe mit der **höchsten Wichtigkeit** und **Dringlichkeit** zur Bearbeitung ausgewählt.

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, dazulernen. Denn nur durch kontinuierliches Lernen kann man sich sowohl beruflich als auch persönlich **weiterentwickeln** und sein Potenzial ausschöpfen.

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

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

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.

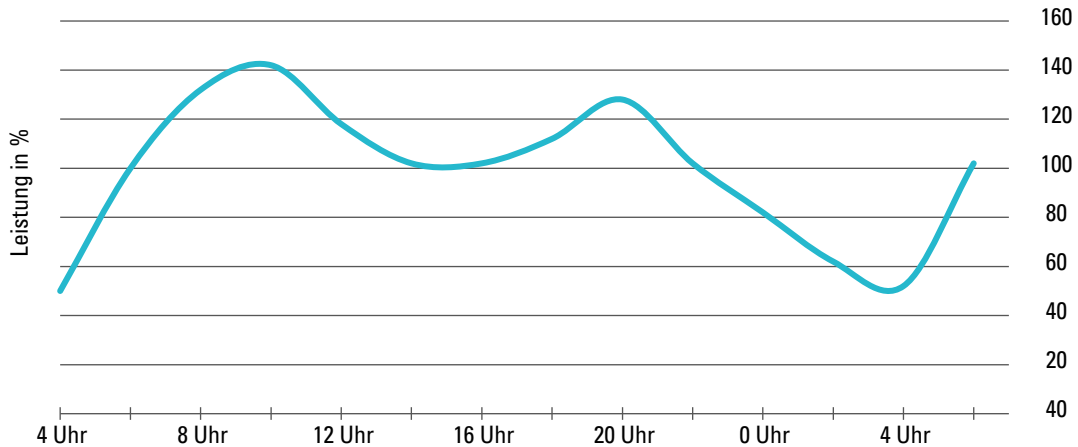
1.4.2 Lernrhythmus

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:



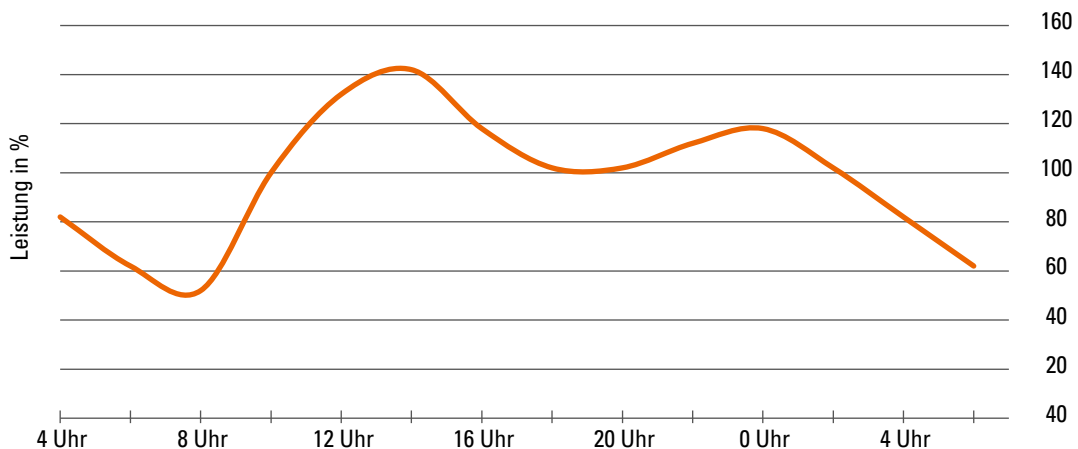
Wie zu erkennen ist, steigt die **Leistungsfähigkeit** von **Morgenmenschen** ab ca. 6:00 Uhr morgens stark an und hat gegen 10:00 Uhr ihren Höhepunkt erreicht. Danach fällt sie wieder ab und erreicht gegen 14:00 Uhr ihren Tiefpunkt. Dieser Punkt ist auch als Mittagstief bekannt. Bis etwa 20:00 Uhr steigt 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, derentwegen 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.