



dandelion.com

Konflikt- und Gefahrensituationen

Information Management Consultants
may be used for personal purposes only or by
libraries associated to dandelion.com network.

in Bibliotheken

Ein Leitfaden für die Praxis

von

Martin Eichhorn

Bock+Herchen

2006

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	7
Vorwort und Dank	8
Einleitung	11
Ein Blick ins Ausland.....	19
Andere Institutionen mit Publikumsverkehr	24
Kommunikation in Konfliktsituationen.....	27
Verhalten bei Betriebsstörungen – verhalten bei Betriebsstörungen?	38
Schlafende Nutzerinnen und Nutzer	38
Übel riechende Nutzerinnen und Nutzer	39
Auffällige Jugendgruppen, auffällige Kinder.....	40
Alkohol- und Drogenkonsum.....	48
Psychisch auffällige Nutzerinnen und Nutzer	50
„Übermäßig geschwätzig“ Nutzerinnen und Nutzer	54
Handys.....	55
Sachbeschädigungen (inklusive <i>Graffiti</i>).....	56
Diebstahl.....	61
Beleidigungen und Anspucken.....	66
Bedrohungen	68
Bewaffneter Raubüberfall	69
„Bibliotheksverfolger“ und <i>Stalker</i>	70
Bibliotheksnutzer mit offenbar pädophiler Neigung.....	72
Hausverweis und Hausverbot.....	73
Kollegiale Unterstützung.....	76
Dokumentation der Vorfälle.....	76

Ernst erfordert Ernst – Eigensicherung vor Schadenseintritt	78
Handgreiflichkeiten unter Nutzerinnen und Nutzern	88
Hilfe übers Telefon	89
Lautsprecherdurchsagen	91
Private Sicherheitsdienste	92
Die Polizei als Partnerin	93
Anmerkungen zu Innenarchitektur und Infrastruktur	97
Fazit	103
Über den Autor	105
Literaturverzeichnis	107
Sachregister	115