

Inhalt

Einleitung — 1

Andere Institutionen mit Publikumsverkehr — 11

Kommunikation in Konfliktsituationen — 14

Verhalten bei Betriebsstörungen – verhalten bei Betriebsstörungen? — 40

Schlafende Nutzerinnen und Nutzer — 40

Übel riechende Nutzerinnen und Nutzer — 42

Auffällige Jugendgruppen, auffällige Kinder — 45

Interkulturelle Kontakte und Nutzer mit Migrationshintergrund — 57

Alkohol- und Drogenkonsum — 63

Psychisch auffällige Nutzerinnen und Nutzer — 65

„Übermäßig geschwätzig“ Nutzerinnen und Nutzer — 70

Mobiltelefone — 72

Sachbeschädigungen — 75

Diebstahl — 81

Einbruch — 91

(Vermeintlicher) Bombenfund — 92

Beleidigungen — 94

Bedrohungen — 98

Amok — 99

Bewaffneter Raubüberfall — 102

„Bibliotheksverfolger“, Stalker und sexuelle Belästigung — 103

Nutzer mit offenbar pädophiler Neigung — 108

Kindesmisshandlung und -vernachlässigung — 110

Hausverweis und Hausverbot — 111

Kollegiale Unterstützung — 115

Dokumentation der Vorfälle — 116

Ernst erfordert Ernst – Eigensicherung vor Schadenseintritt — 117

Konflikte und Handgreiflichkeiten unter Nutzerinnen und Nutzern — 132

Hilfe übers Telefon — 133

Lautsprecherdurchsagen — 135

Private Sicherheitsdienste — 136

Die Polizei als Partnerin — 137

Niels Peters: Handlungsempfehlungen für Feuerwehreinsätze — 140

Milena Pfafferott: Notfall- und Evakuierungskonzept — 146

X — Inhalt

Oke und Anna-Julia Simon: Shitstorm – Der Sturm der Entrüstung aus dem Internet — 157

Innenarchitektur und Infrastruktur — 166

Fazit — 174

Literaturverzeichnis — 176

Sachregister — 187

Über die Autorinnen und Autoren — 190