

**2. Auflage**

# Konflikt- und Gefahrensituationen in Bibliotheken

Ein Leitfaden für die Praxis  
von Martin Eichhorn



**BOCK +  
HERCHEN**  
Verlag

# Inhaltsverzeichnis

Geleitwort.....	7
Vorwort und Dank .....	8
Vorwort zur zweiten Auflage.....	10
Einleitung .....	11
Ein Blick ins Ausland.....	20
Andere Institutionen mit Publikumsverkehr .....	24
Kommunikation in Konfliktsituationen.....	28
Verhalten bei Betriebsstörungen – verhalten bei Betriebsstörungen? .....	48
Schlafende Nutzerinnen und Nutzer .....	48
Übel riechende Nutzerinnen und Nutzer .....	50
Auffällige Jugendgruppen, auffällige Kinder.....	52
Interkulturelle Kontakte und Bibliotheksnutzer mit Migrationshintergrund.....	64
Alkohol- und Drogenkonsum.....	69
Psychisch auffällige Nutzerinnen und Nutzer .....	71
„Übermäßig geschwätzig“ Nutzerinnen und Nutzer .....	76
Handys.....	78
Sachbeschädigungen (inklusive <i>Graffiti</i> ) .....	81
Diebstahl.....	87
Beleidigungen und Anspucken.....	94
Bedrohungen .....	97
Bewaffneter Raubüberfall .....	98
„Bibliotheksverfolger“ und <i>Stalker</i> .....	100
Bibliotheksnutzer mit offenbar pädophiler Neigung.....	104

Kindesmisshandlung und -vernachlässigung .....	105
Hausverweis und Hausverbot.....	106
Kollegiale Unterstützung.....	110
Dokumentation der Vorfälle .....	110
Ernst erfordert Ernst – Eigensicherung vor Schadenseintritt .....	112
Konflikte und Handgreiflichkeiten unter Nutzerinnen und Nutzern....	126
Hilfe übers Telefon.....	127
Lautsprecherdurchsagen.....	129
Private Sicherheitsdienste .....	130
Die Polizei als Partnerin.....	131
Anmerkungen zu Innenarchitektur und Infrastruktur.....	135
Fazit.....	143
Über den Autor .....	145
Seminarangebot .....	146
Literaturverzeichnis.....	147
Sachregister .....	158
Anhang Kopiervorlagen .....	165
I. Meldebogen für besondere Vorfälle.....	165
II. Auswertebogen für besondere Vorfälle .....	168