

1	Macht und Gewalt	1
1.1	Klärung der Begriffe	3
1.2	Formen von Gewalt	7
1.3	Macht versus Gewalt	15
1.4	Machtvoll oder machtlos	16
1.5	Die Macht der Kommunikation	18
1.6	Ursachen von Machtausübung und Gewalt in Pflegebeziehungen	21
	Literatur	22
2	Gewaltfreie Pflege – Möglichkeiten und Grenzen	23
2.1	Erklärungsmodelle zur Entstehung von Gewalt	25
2.2	Wo beginnt Gewalt und Machtmissbrauch?	27
2.3	Die unterschiedlichen Bedürfnisse und Möglichkeiten der Interaktion	31
2.4	Machtgestalter der Lebensqualität	34
2.5	Argumentationshilfen zur Gewaltprävention	37
	Literatur	43
3	Professionalität in der Pflege als Gewaltprävention	45
3.1	Professionalität und Kompetenz	45
3.2	Innere Haltung, das Menschenbild	50
3.3	Ethische Fragen	52
3.4	Pflege im Beziehungskontext	60
3.5	Fehlerkultur – aus Fehlern lernen	63
3.6	Verantwortung erkennen	64
3.7	Selbstbewusst handeln	67
	Literatur	68
4	Unsere Verhaltenskultur – erhalten und neu gestalten	69
4.1	Kulturverständnis heute – aus Sicht des demografischen Wandels	70
4.2	Pflegemangel als Ursache von Gewalt	72
4.3	Unternehmenskultur zwischen Fürsorge, Autonomie und Machtkompetenz	73
4.4	Kommunikationskultur	77
4.5	Die Kultur des achtsamen Humors	80
4.6	Konfliktkultur – Angst und Sicherheit	84

4.7	Führungskultur – die Vorbildfunktion	88
4.8	Fazit	92
	Literatur.	92
5	Konflikt- und Spannungsfelder in der Pflege.	93
5.1	Spannungsfeld Pflegequalität.	93
5.2	Personalmangel, Fluktuation und Krankenstände	101
5.3	Spannungsfeld Dokumentation	103
5.4	Spannungsfeld Qualitätsprüfung und Zertifizierung	107
	Literatur.	112
6	Gewaltprävention – in der Verantwortung der Führungsperson	113
6.1	Strukturqualität – Sinn und Nutzen	114
6.2	Die Verantwortung der Heim- und Pflegedienstleitung	116
6.3	Kommunikations- und Begegnungskultur im Alltag	122
6.4	Leitfaden zur Gewaltprävention.	134
	Literatur.	135
7	Teamkompetenzen erweitern	137
7.1	Verantwortung und Machtkompetenz der Stations-, Team- oder Wohnbereichsleitung	138
7.2	Überforderungen im Team erkennen	144
	Literatur.	150
8	Selbstreflexion – Die eigenen Handlungskompetenzen erweitern	151
8.1	Eigene Belastungsgrenze erkennen	151
8.2	Nähe und Distanz.	153
8.3	Reden oder schweigen	156
8.4	Fühlen, denken und entscheiden	157
8.5	Selbstkontrolle und Selbstbeherrschung	158
	Literatur.	159
	Stichwortverzeichnis	161