

Inhaltsverzeichnis

VOR(HER)-WORTE.....	6
1 KOMMUNIKATION.....	7
1.1 Allgemeines.....	8
1.1.1 Definitionen.....	8
1.1.2 Aggressionstheorien.....	10
1.1.3 Kommunikationstheorien.....	12
1.1.4 Körpersprache.....	14
1.1.5 Distanzen.....	17
1.2 Sie selbst.....	22
1.2.1 Wahrnehmung.....	22
1.2.2 Filter und Bedürfnisse.....	25
1.2.3 Logische Ebenen.....	28
1.2.4 Inneres Team.....	30
1.2.5 Konstruktive Konfliktlösung.....	32
1.3 Techniken.....	35
1.3.1 Kommunikationsfehler.....	35
1.3.2 Deeskalierende Kommunikation.....	37
1.3.3 Aktives Zuhören.....	39
1.3.4 Gewaltfreie Kommunikation.....	41
1.3.5 Statuswippe.....	44
2 DEESKALATION.....	47
2.1 Grundvoraussetzungen.....	48
2.1.1 Geistes-Haltung.....	48
2.1.2 Selbst-bewusst-sein.....	51
2.1.3 Gewaltprädiktoren.....	52
2.1.4 Ihr Bauchgefühl.....	53

2.2 Stress.....	54
2.2.1 Stressbiologie.....	55
2.2.2 U(h)rzeitmodell.....	58
2.2.3 SOR- oder ABC-Modell.....	60
2.2.4 Kurzfristige Erleichterung.....	63
2.2.5 Längerfristige Stressbewältigung.....	65
2.3 (De-)Eskalationstufen.....	66
2.3.1 Visuell.....	67
2.3.2 Verbal.....	69
2.3.3 Taktil.....	73
2.4 Deeskalationsstrategien.....	74
2.4.1 (Eigen-)Deeskalation.....	75
2.4.2 Hawa–Mahal–Strategie.....	77
2.4.3 Gefahrenstufen.....	79
2.4.4 Zivilcourage.....	81
2.4.5 (Fremd-)Deeskalation.....	81
2.5 Berufliche Deeskalation.....	84
2.5.1 Arbeitgeberpflichten.....	86
2.5.2 Gewaltvorbeugung.....	88
2.5.3 Risikofaktoren.....	90
2.5.4 Berufliche Deeskalations-kommunikation.....	93
2.5.5 Rechtliche Grundlagen.....	94
2.5.6 Krankheiten.....	97
2.5.7 Kollegen(-team?).....	101
2.5.8 Sexuelle Belästigungen.....	102
2.5.9 Nachsorge.....	105
2.6 Pflegebereich.....	106
2.6.1 Krankenhaus.....	107
2.6.2 Waffen und Uniformen.....	107
2.6.3 Psychiatrie / Altenpflege.....	111
2.6.4 Totale Institution.....	113
2.6.5 Gewaltarmes Milieu.....	115
2.6.6 Sicherheitshinweise.....	118

3 KÖRPERLICHE DEESKALATION.....	120
3.1 Befreiungsgriffe.....	121
3.1.1 Einhandbefreiung.....	122
3.1.2 Zweihandbefreiung.....	124
3.2 Hebeltechniken.....	125
3.2.1 Armbeugehebel.....	126
3.2.2 Spritzenhaltegriff.....	126
3.2.3 Handkipphebel.....	127
3.3 Festhaltetechniken.....	128
3.3.1 Kreuzfesselgriff.....	129
3.3.2 Kopfhebel.....	130
3.3.3 Bodenhaltegriff.....	131
3.3.4 Umklammerung.....	132
3.4 Fixierung.....	133
3.4.1 Rechtliches.....	133
3.4.2 Techniken und Taktik.....	134
3.4.3 Gefahren.....	137
3.4.4 Allgemeines.....	139
ZUSAMMENFASSUNG.....	140
4 INFORMATIONEN.....	141
4.1 Literaturempfehlungen.....	141
4.2 Weiterführende Literatur.....	142
4.3 Internetseiten.....	144
4.4 Fortbildung.....	145
4.5 Autoren.....	146