

| | |
|--|-----------|
| Sie haben sich dieses Buch gekauft, weil ... | 8 |
| Ihre Situation: Zwei Menschen treffen aufeinander | 11 |
| Ziele – was möchte ich und was will mein Gegenüber? | 14 |
| Subjektiver Wert des Ziels – welchen Preis bin ich bereit zu zahlen? | 15 |
| Aktuelle Stimmung – wie man in den Wald hineinruft, so schallt es heraus | 16 |
| Werte und Erwartungen – was uns wichtig ist im Leben | 17 |
| Stress – körperliche Reaktionsmuster und wie Menschen damit umgehen | 19 |
| Erlernte Strategien | 19 |
| Zusammenfassung und Bewertung | 20 |
| Kunden erziehen: Grundprinzipien | 22 |
| Die Gast-Haltung | 22 |
| Informationen geben – Spielregeln erklären | 23 |
| Entscheiden lassen | 24 |
| Grenzen setzen | 24 |
| Konsequenzen aufzeigen und umsetzen | 24 |
| Belohnung und Strafe | 25 |
| Authentisch sein | 26 |
| Bauchgefühl | 26 |
| Nur Mut | 28 |
| Strategien für wiederkehrende schwierige Situationen | 30 |
| »Sieh mich in meiner Not!« – Klienten gekonnt unterbrechen | 30 |
| »Ihr trinkt doch den ganzen Tag nur Kaffee« – Klienten sind unfreundlich | 32 |
| »Hinterher muss ich lüften und mir die Hände waschen« – ungepflegte Klienten | 34 |

| | |
|---|-----------|
| »Ich musste noch schnell ...« – Klienten sind unpünktlich | 36 |
| »Nur ganz kurz« – Klienten platzen herein | 38 |
| »Oh, das habe ich vergessen« – Klienten erfüllen ihren Teil der Zusammenarbeit nicht | 39 |
| Klientinnen lügen mich an | 40 |
| »Ich will zu Ihrem Chef!« – Klienten sind mit Entscheidungen nicht einverstanden | 42 |
| »Ihre Kollegin hat aber gesagt, dass das geht« – Klienten spielen Kolleginnen gegeneinander aus | 44 |
| »Das steht mir zu!« – Umgang mit unrealistischen Erwartungen | 45 |
| »Aber, ich dachte ...« – Klienten verstehen nicht | 47 |
| Umgang mit Sprachproblemen | 49 |
| »Mit einer Frau rede ich nicht« – schwierige Klienten aus anderen Kulturen | 50 |
| »Ich habe Angst« – Klientinnen sind durch eine psychische Krankheit beeinträchtigt | 52 |
| »Hicks« – Klienten nehmen illegale Drogen oder wirken alkoholisiert | 56 |
| »Dann bringe ich mich um« – Klienten drohen mit Suizid | 57 |
| »Sie sind schuld, wenn ich klauen gehen muss« – Klientinnen geben mir die Schuld für ihre Situation | 60 |
| »Demnächst bekomme ich 'nen Herzinfarkt« – Klienten stressen mich | 62 |
| Klienten brüllen mich an | 66 |
| »Du blöde Kuh!« – Klientinnen beleidigen mich | 67 |
| »Ich bleibe aber hier!« – Klienten weigern sich zu gehen | 69 |
| Klienten bedrohen mich nonverbal | 72 |
| »Ich habe nichts zu verlieren« – Gewaltverbrecher als Kunden | 74 |

| | |
|---|------------|
| »Ich weiß, wo du wohnst« – Klienten bedrohen mich verbal | 75 |
| »Ich stech dich ab!« – Klienten bedrohen mich körperlich | 77 |
| Im Schwitzkasten – Klienten greifen mich körperlich an | 80 |
| Wissen | 84 |
| Mentales Training – wie setze ich die Strategien in meinem Alltag um? | 84 |
| Stress – warum kann ich nicht gelassen bleiben? | 90 |
| Kommunikation – warum versteht mein Gegenüber mich nicht? | 93 |
| Aggression und Gewalt rechtzeitig erkennen | 109 |
| Sicherheit am Arbeitsplatz | 116 |
| Zusammenarbeit im Team – Hallo, Vorgesetzte, Sie sind gefragt! | 123 |
| Psychische Störungen | 124 |
| Anhang | 138 |
| Werteliste | 138 |
| Kommentierte Literaturliste | 139 |
| Dank | 143 |