

<b>Sie haben sich dieses Buch gekauft, weil ...</b>	<b>8</b>
<b>Ihre Situation: Zwei Menschen treffen aufeinander</b>	<b>11</b>
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
<b>Kunden erziehen: Grundprinzipien</b>	<b>22</b>
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
<b>Nur Mut</b>	<b>28</b>
<b>Strategien für wiederkehrende schwierige Situationen</b>	<b>30</b>
»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	<b>36</b>
»Nur ganz kurz« – Klienten platzen herein	<b>38</b>
»Oh, das habe ich vergessen« – Klienten erfüllen ihren Teil der Zusammenarbeit nicht	<b>39</b>
Klientinnen lügen mich an	<b>40</b>
»Ich will zu Ihrem Chef!« – Klienten sind mit Entscheidungen nicht einverstanden	<b>42</b>
»Ihre Kollegin hat aber gesagt, dass das geht« – Klienten spielen Kolleginnen gegeneinander aus	<b>44</b>
»Das steht mir zu!« – Umgang mit unrealistischen Erwartungen	<b>45</b>
»Aber, ich dachte ...« – Klienten verstehen nicht	<b>47</b>
Umgang mit Sprachproblemen	<b>49</b>
»Mit einer Frau rede ich nicht« – schwierige Klienten aus anderen Kulturen	<b>50</b>
»Ich habe Angst« – Klientinnen sind durch eine psychische Krankheit beeinträchtigt	<b>52</b>
»Hicks« – Klienten nehmen illegale Drogen oder wirken alkoholisiert	<b>56</b>
»Dann bringe ich mich um« – Klienten drohen mit Suizid	<b>57</b>
»Sie sind schuld, wenn ich klauen gehen muss« – Klientinnen geben mir die Schuld für ihre Situation	<b>60</b>
»Demnächst bekomme ich 'nen Herzinfarkt« – Klienten stressen mich	<b>62</b>
Klienten brüllen mich an	<b>66</b>
»Du blöde Kuh!« – Klientinnen beleidigen mich	<b>67</b>
»Ich bleibe aber hier!« – Klienten weigern sich zu gehen	<b>69</b>
Klienten bedrohen mich nonverbal	<b>72</b>
»Ich habe nichts zu verlieren« – Gewaltverbrecher als Kunden	<b>74</b>

»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
<b>Wissen</b>	<b>84</b>
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
<b>Anhang</b>	<b>138</b>
Werteliste	138
Kommentierte Literaturliste	139
<b>Dank</b>	<b>143</b>