
Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Mobbing im Heim	3
2.1	Handelt es sich bei Mobbing um Gewalt?	3
2.1.1	Mobbing: Was ist das?	4
2.1.2	Mobbinghandlungen: Angriffe von subtil bis offensichtlich	5
2.1.3	Verlauf: Mobbingphasen erkennen	7
2.1.4	Formen: Verdecktes Mobbing erkennen	11
2.1.5	Mobbing in sozialen Berufen	12
2.2	Direktes Mobbing	14
2.2.1	Ursachen bei den Mobbern	14
2.2.2	Ursachen beim Betroffenen: Persönlichkeitsmerkmale	16
2.2.3	Ursachen in den Sozialbeziehungen: Konflikte	17
2.3	Strukturelles Mobbing: Die Bedingungen sind Hauptursache	18
2.3.1	Ursachen in der Ökonomie	21
2.3.2	Ursachen in der Bürokratie	22
2.3.3	Ursachen in der Geschichte	24
2.3.4	Ursachen in der Politik	26
2.4	Folgen des Mobblings	26
2.4.1	Für den Betroffenen	28
2.4.2	Für den Bewohner	30
2.4.3	Für das Personal und Mitbewohner	33
2.4.4	Für die Einrichtung	35
2.4.5	Für die Gesellschaft	37

2.5	Mobber, Betroffene und ihre Zuschauer	38
2.5.1	Gängige Mobbingrollen	38
2.5.2	Warum Zuschauer schweigen	40
2.6	Mobbinghandlungen lösen: Monster-Ärger versteckt Schmerz ...	42
2.6.1	Warum wir uns ärgern	42
2.6.2	Lernen den Schmerz zu bewältigen	44
2.6.3	Welche Lösungswege helfen Mobbing zu überwinden	46
3	Gewaltfreie Lösungswege: Die Mobbingberatung	49
3.1	Gewaltfrei kommunizieren: So geht's	52
3.1.1	Erstes Element: Beobachten statt bewerten	53
3.1.2	Zweites Element: Fühlen statt denken	55
3.1.3	Drittes Element: Bedürfnisse erkennen statt Strategien folgen	57
3.1.4	Viertes Element: Bitten stellen statt fordern	58
3.1.5	Die Position des Anderen einnehmen	60
3.2	Mobbing-Glaubenssätze ändern	63
3.3	Wenn es an Empathie mangelt	68
3.3.1	Empathie: Warum sie uns schwerfällt und was hilft	69
3.3.2	Aktiv Zuhören – aber richtig	70
3.3.3	Wie wir uns wirksam auf schwierige Gespräche vorbereiten	72
3.4	Lässt sich mit Medizinethik Patienten-Mobbing stoppen?	74
3.4.1	Wohl tun	77
3.4.2	Schaden vermeiden	78
3.4.3	Selbstbestimmung respektieren	80
3.4.4	Gerecht handeln	82
4	Bedürfnispolitik: Von der Mobbingkultur zur Partnerkultur	85
4.1	Bedürfnispolitik: Was ist das?	87
4.2	Partnerkultur: Eine Illusion?	89
4.2.1	Partnerschaft zwischen Personal und Bewohnern	91
4.2.2	So enttarnen Sie Mobbing-Systeme	93
4.2.3	Drei zentrale Lektionen: Partnerkultur	94
5	Praxisbeispiele mit gewaltfreien Versorgungskonzepten	97
5.1	Praxisbeispiel: Auf dem Weg zur einfühlsamen Familie	97
5.2	Praxisbeispiel: Teilhabe für Schmerzpatienten	99

5.3	Praxisbeispiel: Zu Hause sterben	100
5.3.1	Neue Versorgungsformen ermöglichen ein menschenwürdiges Lebensende	100
5.3.2	Interview: „Wir machen jetzt alles, dass es Ihnen gut geht“	102
6	Ausblick: Wandel zur Beteiligung	105
	Literatur	107