

Vorwort	9
Einleitung	13
Teil I: Prinzipien	19
1 Prüfen, wer ein Problem hat	21
1.1 Wer löst Frau Kuhns Problem?	23
1.2 Patienten lösen keine Probleme	23
1.3 Zusammenfassung	25
1.4 Weiterführende Literatur	25
2 Menschliches Verhalten nach individuellen Fähigkeiten	27
2.1 Fähigkeiten, Anforderungen und Erwartungen	28
2.2 Eigenschaften und Normalverteilung	30
2.3 Individuelle Fähigkeiten	31
2.4 Herausforderndes Verhalten ist Teil des Alltags	31
2.5 Überhöhte Ansprüche	32
2.6 Rücksicht auf Bedürfnisse nehmen	34
2.7 Zusammenfassung	34
2.8 Weiterführende Literatur	34
3 Sinnvoll erscheinende Handlungen	37
3.1 Handlungen, die Sinn ergeben	38
3.2 Regeln, die keinen Sinn ergeben	39
3.3 Kunstgriffe für eine sinnvolle Alltagsgestaltung	40
3.4 Zusammenfassung	41
3.5 Weiterführende Literatur	41
4 Verantwortungsübernahme	43
4.1 Wer trägt die Verantwortung?	44
4.2 Konsequenzen und Bestrafung	46
4.3 Grenzen unserer Fähigkeiten	48

4.4	Zusammenfassung	49
4.5	Literatur und weiterführende Literatur	50
5	Misserfolge und Lernen	53
5.1	Lernen wir aus Erfolgen oder Misserfolgen?	54
5.2	Warum Maßregelung nicht funktioniert	55
5.3	Wie ein Verlierer aus Erfolgen lernt	56
5.4	Zusammenfassung	57
5.5	Literatur und Weiterführende Literatur	57
6	Zusammenarbeit und Affektregulation	59
6.1	Wenn Menschen im Affekt handeln	60
6.2	Das Modell der Affektregulation	61
6.3	Phasen der Affektregulation	62
6.4	Zusammenfassung	63
6.5	Literatur und Weiterführende Literatur	63
7	Beherrschung nicht verlieren	65
7.1	Das Beste geben	66
7.2	Alternative Strategien anbieten	67
7.3	Zusammenfassung	68
7.4	Weiterführende Literatur	68
8	Affektübertragung	69
8.1	Spiegelneuronen	70
8.2	Wirkung unserer Reaktionen auf Patienten	71
8.3	Warum der Gewinner verliert	73
8.4	Zusammenfassung	73
8.5	Weiterführende Literatur	73
9	Konfliktlösungen und Handlungsplan	75
9.1	Warum Konflikte aus Lösungsversuchen bestehen	76
9.2	Wenn das Personal gewinnen will	77
9.3	Bei Versagen ist ein Handlungsplan erforderlich	77
9.4	Körperliche Zwangsmaßnahmen vermeiden	78
9.5	Mehrfach fixieren ist eine Methode	79
9.6	Zusammenfassung	79
9.7	Weiterführende Literatur	80
10	Alltagsanforderungen und eingeschränkte Patientenautonomie	81
10.1	Übliche Anforderungen des Alltags	82

10.2	Einschränkung der Patientenautonomie	82
10.3	Sich Zustimmung einholen	84
10.4	Sinnvolle Strukturen schaffen	85
10.5	Ablenken anstatt Grenzen setzen	87
10.6	Zusammenfassung	87
10.7	Literatur und Weiterführende Literatur	88
11	Zuerkannte Autorität	89
11.1	Der Hobbessche Staat	90
11.2	Autotität gewinnen und Macht verstehen	91
11.3	Macht verdienen	91
11.4	Allen Bürgern steht Meinungsfreiheit zu	92
11.5	Die Meinungsfreiheit der Patienten	93
11.6	Das Recht, Autoritätspersonen zu kritisieren	93
11.7	Autorität und Führung	95
11.8	Zusammenfassung	95
11.9	Weiterführende Literatur	96
Teil II: Fallstudien und Handlungspläne		97
12	Wir arbeiten in einer Werkstatt	99
12.1	Die Ausreden des Mechanikers	100
12.2	Die Ausreden des Pflegepersonals	101
12.3	Falschparken	102
12.4	Zusammenfassung	103
12.5	Weiterführende Literatur	103
13	Fallstudien und Handlungspläne	105
13.1	Ein guter Handlungsplan	106
13.2	Unpassend formulierte Aufforderung	108
13.3	Zerstörtes Vertrauen und nur Verlierer	110
13.4	Konfliktsituationen wiederholen sich	110
13.5	Konfliktsituationen verhindern	111
13.5.1	Die Alltagsphase	111
13.5.2	Die Eskalationsphase	111
13.5.3	Die Chaosphase	112
13.5.4	Die Deeskalationsphase	112
13.6	Professionalisierung: auf die Methode fokussieren	113
13.7	Lösungsversuche, die Konflikte eskalieren lassen	114

13.8	Was muss im Alltag geändert werden?	116
13.9	Gewalttätige Konflikte verhindern	116
13.10	Für Entspannung sorgen	117
13.11	Konfliktprävention ist wichtig	117
13.12	Soziale Bedürfnisse	119
13.13	Literatur und Weiterführende Literatur	122
14	Das Prinzip des rücksichtsvollen Umgangs	125
14.1	Die kleinen Details	128
14.2	Klare Ziele und Beteiligung	128
Teil III: Arbeitsmaterial		131
15	Teil I: Prinzipien	133
16	Teil II: Fallstudien und Handlungspläne	137
17	Herausforderndes Verhalten: Einordnung in die Psychiatrie	139
	<i>Christoph Müller</i>	
17.1	Literatur	146
Sachwortverzeichnis		147