

# Inhalt

Seite 5

## Vorwort

Kapitel 1 | Seite 6

**Zwei Lebensbereiche unter einem Dach: Arbeitsplatz  
der Pflegekräfte und Zuhause der Bewohner**

Kapitel 2 | Seite 9

**Fünf Kommunikations- und Verhaltensweisen, die  
Bewohnern schaden**

Kapitel 3 | Seite 14

**Mit diesen Spielregeln sind Sie auf der sicheren Seite**

Kapitel 4 | Seite 24

**Fehlt für eine kundenorientierte Kommunikation die Zeit?**

Kapitel 5 | Seite 26

**Werden Sie sensibel für negatives Verhalten – entwickeln  
Sie positive Alternativen**

Kapitel 6 | Seite 40

**Zwei große Anforderungen, mit denen Sie täglich  
konfrontiert sind**

Kapitel 7 | Seite 42

**Für sich selbst sorgen**

Seite 45

## Anhang