

Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort.....	7
1.1	Das BEAM-Trainingszentrum	7
1.2	Wieso gerade Mediziner?.....	8
1.3	Was bringt Ihnen dieses Buch?	9
2	Grußwort Prof. Dr.Winfried Walther – Vorbereitet sein!.....	11
3	Einleitung	13
3.1	Fallbeschreibungen	13
3.2	Mir reicht's!.....	15
3.3	Hintergründe.....	16
4	Frustrationen, Aggressionen und Gewalt	19
4.1	Wissenschaftlicher Erklärungsansatz	19
4.2	Um wen geht es eigentlich?	20
4.3	Aggressionen – gefährliche Gefühle?!.....	22
5	Präventionsansätze.....	25
5.1	Was sagt die Körpersprache? (Gibt es Warnsignale?)	25
5.2	Das Bauchgefühl – Frühwarnsystem	30
5.3	Körpersprache und Wahrnehmung	32
5.4	Sind Patienten aggressiv oder werden sie aggressiv?.....	35
5.5	Deeskalation – Ein Schlüssel zur Beruhigung	45
6	Bedeutsame Nebenbedingungen	53
6.1	Das Ego und seine Beherrschung	53
6.2	Faktor Stress – Auswirkungen.....	56
6.3	Angst – das „schlimme“ Gefühl.....	59
6.4	Bedeutung von Raum und Zeit.....	63
6.5	Bedeutung von Distanz.....	65
7	Handlungsmöglichkeiten	69
7.1	FLUCHT – VERHARREN – ANGRIFF	69
7.2	Ziehende soll man nicht aufhalten!	71
7.3	Eigene Flucht aus der Situation ist klug!.....	72

8	Denkbare An- und Übergriffe	73
8.1	Non-verbale An- und Übergriffe.....	73
8.2	Verbale An- und Übergriffe	73
8.3	Körperliche An- und Übergriffe.....	74
9	und wenn nichts mehr geht?	77
9.1	Strategische Betrachtungen	77
9.2	WAS GEHT? – „DENTI“	81
9.3	Siegerstrategien	83
9.4	Abwehren – Geht das wirklich?	88
9.5	Schutzpositionen /-haltungen sind klug!	90
9.6	Kämpfen in einer (Zahn-)arztpraxis? Mit Patienten?	91
9.7	Tu, was getan werden muss!.....	93
9.8	Praktische Alltagstipps für Jede/n	95
10	Schlusswort.....	105
11	Danksagung	106
12	Literaturverzeichnis.....	107