

Sie haben sich dieses Buch gekauft, weil ...	9
Ihre Situation: Zwei Menschen treffen aufeinander	12
Ziele – was möchte ich und was will mein Gegenüber?	15
Subjektiver Wert des Ziels – welchen Preis bin ich bereit zu zahlen?	16
Aktuelle Stimmung – wie man in den Wald hineinruft, so schallt es heraus	17
Werte und Erwartungen – was uns wichtig ist im Leben	18
Stress – körperliche Reaktionsmuster und wie Menschen damit umgehen	20
Erlernete Strategien	20
Zusammenfassung und Bewertung	21
Grundprinzipien: Kunden erziehen	23
Gast-Haltung	23
Informationen geben – Spielregeln erklären	24
Entscheiden lassen	25
Grenzen setzen	25
Konsequenzen aufzeigen und konsequent umsetzen	25
Belohnung und Strafe	26
Authentisch sein	27
Bauchgefühl	27
Nur Mut	29
Strategien für schwierige Situationen	31
»Sieh mich in meiner Not!« – Klienten gekonnt unterbrechen	31
»Ihr trinkt doch den ganzen Tag nur Kaffee« – Klienten sind unfreundlich	33
»Hinterher muss ich lüften und mir die Hände waschen« – ungepflegte Klienten	35
»Ich musste noch schnell ...« – Klienten sind unpünktlich	37

»Nur ganz kurz« – Klienten platzen herein	39
»Oh, das habe ich vergessen« – Klienten erfüllen ihren Teil der Zusammenarbeit nicht	40
Klientinnen lügen mich an	41
»Ich will zu Ihrem Chef!« – Klienten sind mit Entscheidungen nicht einverstanden	43
»Ihre Kollegin hat aber gesagt, dass das geht« – Klienten spielen Kolleginnen gegeneinander aus	45
»Das steht mir zu!« – Umgang mit unrealistischen Erwartungen	46
»Aber, ich dachte ...« – Klienten verstehen nicht	48
Umgang mit Sprachproblemen	50
»Mit einer Frau rede ich nicht« – schwierige Klienten aus anderen Kulturen	51
»Ich habe Angst« – Klientinnen sind durch eine psychische Krankheit beeinträchtigt	53
»Hicks« – Klienten nehmen illegale Drogen oder wirken alkoholisiert	57
»Dann bringe ich mich um« – Klienten drohen mit Suizid	58
»Sie sind schuld, wenn ich klauen gehen muss« – Klientinnen geben mir die Schuld für ihre Situation	61
»Demnächst bekomme ich 'nen Herzinfarkt« – Klienten stressen mich	63
Klienten brüllen mich an	67
»Du blöde Kuh!« – Klientinnen beleidigen mich	68
»Ich bleibe aber hier!« – Klienten weigern sich zu gehen	70
On the road – Sicherheit beim Arbeiten unterwegs	73
My home is my castle – Hausbesuche	74
Klienten bedrohen mich nonverbal	76
»Ich habe nichts zu verlieren« – Gewalttäter als Kunden	78
»Ich weiß, wo du wohnst« – Klienten bedrohen mich verbal	79
»Ich stech dich ab!« – Klienten bedrohen mich körperlich	82

Im Schwitzkasten – Klienten greifen mich körperlich an	84
»Hände weg!« – sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz	87
Hintergrundwissen	91
Mentales Training – wie setze ich die Strategien in meinem Alltag um?	91
Stress – warum kann ich nicht gelassen bleiben?	97
Kommunikation – warum versteht mein Gegenüber mich nicht?	101
Aggression und Gewalt rechtzeitig erkennen	116
Psychische Störungen	123
Organisation und Sicherheit	136
Null Toleranz bei Gewalt	136
Null-Toleranz-Haltung in Aktion	137
Zusammenarbeit im Team – hallo, Vorgesetzte, Sie sind gefragt!	138
Sicherheit am Arbeitsplatz	140
Selbstverteidigung mit Pfefferspray?	146
Anhang	150
Werteliste	151
Hygienehinweis	152
Null-Toleranz-Leitlinien	153
Vorfall melden	155
Hausverbot erteilen	157
Strafanzeige stellen	158
Unterstützerbrief von Vorgesetzten	159
Strafantrag durch Dienstvorgesetzte	160
Stichwortregister	161
Kommentierte Literaturliste	162
Dank	166