

5 Einführung

5 Institutionelle Gewalt

5 Gewalt von Patienten begegnen

7 KRISENPRÄVENTION

7 Zahlen und Fakten

10 Rechtliche Arbeitsschutzstrukturen

11 Präventive Schutzmaßnahmen

12 Organisatorische Maßnahmen

17 Technische Maßnahmen

18 Bauliche Maßnahmen

19 Konzeptentwicklung und -etablierung

19 Interne Arbeitsgruppe bilden

20 Probleme definieren

20 Geschehen erfassen

21 Berichtswesen etablieren

21 Umsetzung

22 Aggression und Gewalt

22 Risikogruppen

24 Erkennen gefährvoller Situationen

25 Kommunikative Begegnungen

27 KRISENBEWÄLTIGUNG

27 Krisenintervention durch professionelles Auftreten

27 Elemente des professionellen Auftretens

28 Stark durch richtige Atmung

29 Positive Selbstinstruktion

29 Mentale Vorbereitung

30 Wie das Kaninchen vor der Schlange ...

31 Hilfe durch bewusste Wahrnehmung

32 Wahrnehmung verbaler Signale

33 Wie du mir, so ich dir

34 Deeskalierende Kommunikation

- 35** Umgang mit Stresssituationen
- 37** Grundlagen der Kommunikation
- 38** Talk-down-Strategien
- 39** Die apologetische Gesprächstechnik
- 39** Die LIMO-Gesprächstechnik
- 40** Ich-Botschaften
- 41** Stopp-Sätze
- 42** Eine wehrhafte Stimme
- 42** Gesprächstechnik »Validation«

43 Kriseninterventionstechniken

- 43** Schutzhaltung bzw. Sicherungsstellung
- 44** Gefahren bei körperlicher Nähe
- 44** Abwehr von Schlägen
- 45** Distanzhalten durch den Fingerdruck
- 46** Abnehmen von Gegenständen und Lösen von Griffen
- 47** Nothilfe bei Gewalthandlungen
- 48** Alternatives Fixieren im Team
- 50** Fixieren von vorne
- 51** Fixierung und sicherer Transport
- 54** Fixierung im Bett
- 55** Bei Angriffen mit gefährlichen Gegenständen
- 56** Selbstschutz auf dem Heimweg

57 KRISENAUSWERTUNG

57 Nachbearbeitung einer Eskalation

- 57** Fallbesprechung
- 58** Supervision
- 59** Debriefing
- 60** Krisenintervention

61 Rechtliche Aspekte des Krisenmanagements

- 61** Einwilligung
- 62** Notwehr und Nothilfe
- 63** Rechtfertigender Notstand

64 Handlungsmaximen

66 LITERATUR

67 AUTORIN UND AUTOREN