

Inhalt

Einleitung 7

1 Herausforderndes Verhalten: Definitionen und Theorien 13

Was ist herausforderndes Verhalten? 13

Gefährlich oder sogar schwierig? 19

Jemand anderem die Schuld geben 23

Geschichte: Theorien und Therapien 26

Eine neue Perspektive 35

Hintergründe unserer Anschauungen 46

Zusammenfassung 53

2 Konzeptionen und Fehlvorstellungen 55

Selbstkontrolle 55

Methoden zur Verhaltensänderung 61

Konsequenz und Struktur 80

Warum wir uns verhalten, wie wir uns verhalten 98

Zusammenfassung 115

3 Realistische Anforderungen 117

Methoden zur Anpassung der Anforderungen 119

Die Fähigkeit mit Anforderungen umzugehen 137

Zusammenfassung 139

4 Stressfaktoren: Ein Modell zur Erklärung des Chaos 141

Die Auswirkungen von Stress 141

Grund-Stressfaktoren 152

Situative Stressfaktoren 167

Warnsignale 178

Chaossignale 206

Schützende oder beruhigende Faktoren 220

Zusammenfassung 236

5 Bei Konflikten: Ruhe bewahren 239

 Emotionstheorien und Gefühlsansteckung 240

 Unaufgeregter Umgang 250

 Ablenkungsmanöver 266

 Konfrontation oder Intervention? 273

 Wenn Service-Nutzer aktiv Konflikte suchen 275

 Zusammenfassung 277

6 Ein Blick in die Zukunft 279

 Grundprinzipien 279

 Methoden aus der Vergangenheit zurücklassen 281

Literaturverzeichnis 283