

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