

Gewalt in der Arztpraxis – Was tun?



GÜLSE LIMAN
Praxismanagement & Coaching

Umgang mit verbaler und körperlicher Aggression in medizinischen Einrichtungen

Im Praxisalltag kann es zu angespannten, eskalierenden oder sogar bedrohlichen Situationen kommen – durch Stress, Angst, Überforderung oder individuelle Belastungen auf Seiten der Patient:innen oder Angehörigen.

Umso wichtiger ist es, dass das Praxisteam vorbereitet ist und in solchen Momenten sicher, professionell und deeskalierend handeln kann.

1. Frühwarnzeichen erkennen

Beobachtung ist der erste Schritt zur Prävention. Typische Anzeichen für eine mögliche Eskalation:

- Erhöhte Lautstärke, gereizter Tonfall
- Ungeduld, Drängen, Beschwerden über Wartezeiten
- Drohgebärden, aggressive Körpersprache (z. B. geballte Fäuste, Vorbeugen)
- Wiederholte Regelverstöße oder Provokationen
- Übergriffiges Verhalten (verbal oder nonverbal)

Tipp: Je früher du Unruhe wahrnimmst, desto leichter lässt sich gegensteuern.

2. Deeskalation in der Praxis – Verhalten in akuten Situationen

Die wichtigsten Prinzipien:

Ruhe bewahren

- Atme bewusst tief durch. Deine eigene Körpersprache wirkt beruhigend.
- Bleib klar und sachlich. Reagier nicht emotional.

Körpersprache & Raumgefühl

- Halte Distanz (mind. 1,5 Meter), bleib nicht eingekeilt.
- Positioniere dich nahe an einer Tür oder Ausweichmöglichkeit.
- Nutze eine offene Körperhaltung, vermeide konfrontatives Gegenüberstehen.

Sprache achtsam wählen

- Verwende eine freundliche ruhige, bestimmte Stimme. Sprich langsam und klar.
- Verzichte auf Konfrontation, Ironie oder Belehrungen.
- Formuliere Ich-Botschaften statt Vorwürfe:
 - *„Ich merke, dass Sie gerade sehr aufgebracht sind.“*
 - *„Ich möchte, dass wir gemeinsam eine Lösung finden.“*

Grenzen setzen

- *„Ich bin bereit, mit Ihnen zu sprechen – aber nur in einem respektvollen Ton.“*
- *„Wenn Sie sich nicht beruhigen, bin ich gezwungen, das Gespräch zu beenden.“*
- *Wirklich beenden, wenn nötig – „Ich unterbreche das Gespräch jetzt.“*

3. Verhalten bei körperlicher Gewalt oder Bedrohung

- Sofort Abstand herstellen. Nicht körperlich reagieren!
- Rufe laut um Hilfe oder verwende ein Code-Wort (intern im Team vereinbart).
- Verlasse die Situation, wenn möglich.
- Polizei rufen, bei Bedrohung oder Übergriffen.

4. Nach dem Vorfall – Aufarbeitung & Schutz

- Dokumentation: Wer? Was? Wann? Wie? Wo? Zeugen?
- Teamreflexion: Was war gut? Was hätte anders laufen können?
- Emotionale Entlastung: Kurze Pause, Gespräch mit Kolleg:innen, evtl. Supervision
- Juristische Schritte prüfen: Anzeige, Hausverbot, schriftliche Abmahnung

5. Prävention im Alltag – Gewalt gar nicht erst aufkommen lassen

Klare Strukturen & Kommunikation:

- Deutlich erkennbare Praxisregeln (z. B. Wartezeiten, Maskenpflicht, Verhalten)
- Aushänge mit wertschätzenden Hinweisen:

„Wir begegnen Ihnen mit Respekt – bitte begegnen Sie uns genauso.“

Stärkung des Teams:

- Deeskalationstrainings, Rollenspiele, regelmäßige Teambesprechungen
- Code-Wörter für stille Hilfe (z. B. „Frau Müller wird an der Rezeption gebraucht“ oder „Blitz“)
- Feste Eskalationskette: Wer wird wann informiert? Wer greift ein?

Räume sicher gestalten:

- Empfangsbereiche mit Fluchtwegen
- Keine scharfen oder schweren Gegenstände offen zugänglich
- Panikknöpfe oder Alarmsysteme – wenn nötig

Fazit:

Gewalt hat keinen Platz in der Arztpraxis – weder verbal noch körperlich.

Ein sicheres Miteinander braucht Klarheit, Achtsamkeit und konsequentes Handeln.

Menschlichkeit endet nicht bei Freundlichkeit – sie beginnt bei Selbstschutz.

*Nicht am Ziel werden wir groß, sondern
auf dem Weg dahin!*

Gülli

