

## Aggressive Patienten

### Gleich klatscht es ...



mirkonl - stock.adobe.com

Spätestens bei körperlichen Übergriffen muss sich der Chef einschalten.

Die Gewalt gegen Rettungskräfte, Feuerwehrleute und medizinisches Personal nimmt zu. Was also tun, wenn Patienten „auf Krawall gebürstet“ sind? **Martin Hoffmann, Polizeibeamter und Selbstverteidigungstrainer**, gab auf dem diesjährigen Deutschen Zahnärztetag Tipps zum Umgang mit aggressiven Patienten.

### So erkennt man einen aggressiven Patienten

Zunächst einmal gibt es diverse Gründe für aggressives Verhalten, die ein Außenstehender nicht immer beurteilen kann. Offensichtliche Gründe sind Schmerzen, Angst und Zeitdruck. Im Verborgenen können es Eheprobleme, psychische Probleme, Geldsorgen, Alkoholismus oder Arbeitslosigkeit sein, die Menschen dazu bringen, aggressiv zu reagieren. In sozialen Brennpunkten ist die Wahrscheinlichkeit, auf einen gewaltbereiten Patienten zu treffen, höher, erläuterte Hoffmann. Deshalb kann es nicht schaden, vorbereitet zu sein.

### Signale deuten

Tiere senden deutliche Signale, wenn sie in Ruhe gelassen werden möchten. Sie warnen, bevor sie zubeißen. Auch Menschen signalisieren durch ihre Körpersprache, wenn sie kurz vor der Explosion stehen. Die Mimik ändert sich, der Patient wird lauter und bäumt sich auf. Außerdem äußert er vielleicht Sätze wie „Wann komme ich denn endlich dran?“ oder „Mir reicht es gleich“. Das individuelle Gerechtigkeitsempfinden kollidiert mit der Gesamtsituation in der vollen Praxis.

Die Rahmenbedingungen in der Praxis sind nicht immer optimal: Auch die ZFA hat Zeitdruck – das Personal ist knapp und es warten noch andere Patienten, die alle zuerst drankommen möchten. Dennoch ist Zeit ein wichtiger Faktor bei der Deeskalation eines Konflikts. Deuten Sie die Signale und versuchen Sie, die Situation zu deeskalieren, indem sie zuhören und ruhig bleiben.

### In der Ruhe liegt die Kraft

Wichtig für den Eigenschutz: Bewahren Sie Distanz. Bei verbalen Beleidigungen hilft die **QIÉ**-Technik. Genauer gesagt: Lassen Sie den wütenden Stier passieren, und gehen Sie auf keinen Fall auf die Provokation ein. Kommt es zu körperlichen Übergriffen wie wegstoßen, an den Kittel greifen oder gar Schlägen, muss sich spätestens jetzt der Chef einschalten und die klare Grenzüberschreitung zur Anzeige bringen.

Als Maßnahmen fürs Team eignen sich laut Hoffmann Selbstbehauptungskurse, die den Teilnehmern Strategien und Techniken vermitteln, wie sie brenzlige Situationen deeskalieren und aggressive Patienten erkennen. Weitere Infos hierzu unter [www.beam-trainingszentrum.de](http://www.beam-trainingszentrum.de)

**Nina Eckardt**

dent.apart: Der Zahnkredit  
mit der 3-fach Wirkung.

**HONORAR SOFORT.**  
Auszahlung direkt nach KV!

**FAN**

**Aggressive Patienten**

**Gleich klatscht es ...**



© mirkoni – stock.adobe.com

Spätestens bei körperlichen Übergriffen muss sich der Chef einschalten.