

Umgang mit aggressiven Patienten

Gewaltprävention und Deeskalation

Erste internationale Studien deuten darauf hin, dass Zahnärzte sowie zahnmedizinisches Personal vermehrt Aggressionen seitens der Patienten erfahren – von Beleidigungen bis hin zu tätlichen Angriffen. Vor dem Hintergrund dieser Realität schadet es nicht, sich mit der Prävention und Deeskalation von Konflikten auseinanderzusetzen und auch das Praxispersonal entsprechend zu sensibilisieren.

Gutes Gefühl für brenzlige Situationen

Mithilfe einer umsichtigen Kommunikation lassen sich in vielen Fällen schwerwiegende Konflikte vermeiden. Eine empathische Herangehensweise hilft, das Gegenüber einzuschätzen und zu verstehen, um angemessen zu reagieren. Bei

manchen Menschen löst beispielsweise Unsicherheit eine aggressive Grundstimmung aus – etwa, wenn sie sich nicht ausreichend informiert fühlen. Hier kann eine proaktive Aufklärung über die weiteren Schritte der Behandlung das Konfliktpotenzial verringern.

Wer sein Gegenüber aufmerksam „liest“, nimmt außerdem frühzeitig Warnsignale in der Mimik und Körpersprache des Gegenübers wahr, etwa zusammengezogene Augenbrauen oder eine aggressive Körperhaltung.

Vor dem Ernstfall üben

Einen „Notfallplan“ zu erstellen und ihn Schritt für Schritt durchzugehen, kann ein Gefühl von Sicherheit vermitteln und

hilft, im Ernstfall schneller zu reagieren. Nicht umsonst sind in vielen Gewaltpräventionsseminaren Rollenspiele das Mittel der Wahl: Sie helfen den Teilnehmern, sich in die Situation zu versetzen und Deeskalationsmaßnahmen in einer sicheren Umgebung anzuwenden. Hilfreich können „Wenn – dann“-Gedankenstützen sein, zum Beispiel: „Wenn der Patient persönlich ausfallend wird, verweise ich ihn höflich, aber bestimmt der Praxis.“

Zur Entwicklung eines Notfallplans können auch organisatorische Maßnahmen gehören, beispielsweise dafür sorgen, dass die Mitarbeiterinnen am Empfang nicht für längere Zeit alleine mit Patienten in der Praxis sind.

Regina Levenshtein

