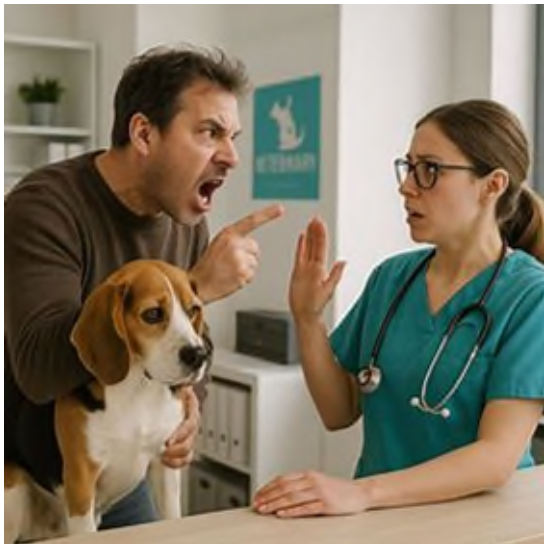
Gemeinsam sicher – Umgang mit aggressivem Verhalten in der Praxis

Warum wir darüber sprechen müssen
Liebe ProPraxis-Mitglieder, sehr geehrte Damen und Herren,



aggressives Verhalten gegenüber Praxisangestellten ist kein Randproblem. Es kann jede Praxis treffen – vom scharfen Wort bis zur körperlichen Attacke. Solche Situationen sind belastend und können langfristige Folgen haben. Die gute Nachricht: Wir können vorbeugen, richtig reagieren und Hilfe nutzen.

Deeskalationsstrategien – Konflikte früh entschärfen
Stellen Sie sich vor: Ein aufgebrachter Tierhalter steht am Tresen, die Stimmung ist angespannt. Jetzt zählt jede Geste, jedes Wort. Deeskalation bedeutet, die Wogen zu glätten, bevor sie sich zu einer gefährlichen Brandung auftürmen. Das ist keine Zauberei – es ist erlernbar und gibt Sicherheit.

Belastungsreaktionen verstehen – auch mit Verzögerung
Nach einem aggressiven Vorfall können akute Belastungsreaktionen auftreten: Schock, Zittern, Herzrasen, Schlafprobleme, Grübeln und Gedankenkreisen, Rückzug, Angst oder Übererregung.

Diese Reaktionen gelten als normal und klingen oft nach Tagen ab. Aber: Manche Symptome treten erst Wochen oder Monate später auf – dann spricht man von einer Posttraumatischen Belastungsstörung (PTBS). Typisch sind Flashbacks, Vermeidungsverhalten und Angstzustände. PTBS kann sich auch verzögert entwickeln, besonders nach Gewalterlebnissen, die bewusst von anderen Menschen herbeigeführt wurden.

Was hilft in solchen Momenten?
Ruhe bewahren, tief durchatmen und nicht provozieren lassen.
Halten Sie eine Armlänge Abstand, damit Sie sich sicher fühlen. Signalisieren Sie mit Blickkontakt und Worten: „Ich höre Sie.“ Sprechen Sie in Ich-Botschaften: „Ich möchte, dass wir gemeinsam eine Lösung finden“ statt „Sie müssen…“. Und setzen Sie Grenzen – freundlich, aber bestimmt.

PROPRAXIS e.V.
In den Siefen 3
66346 Püttlingen
Eingetragen: Amtsgericht Völklingen VR 873
www.propraxis.de

Vorsitzender & Geschäftsführer: Dr. Wieland Beck
E-Mail: beck@propraxis.de

Stellv. Vorsitzender: Dr. Joachim Schur
E-Mail: j.schur@propraxis.de

Infobox
Erste Schritte nach einem Vorfall

1. Sicherheit herstellen (Gefahrensituation verlassen)
2. Vorfall dokumentieren (BGW-Fragebogen nutzen)
3. Kollegiale Ersthilfe aktivieren
4. Führungskraft informieren
5. BGW kontaktieren bei Bedarf

Akute Situation – schnelle Hilfe, wenn es darauf ankommt

Ein Übergriff ist vorbei – aber die Nachwirkungen sind oft noch spürbar. Viele Betroffene stehen unter Schock, fühlen sich hilflos oder haben Angst.

Was passiert direkt nach dem Vorfall?

Zuerst zählt die Sicherheit: Die betroffene Person muss aus der Gefahrensituation heraus, Verletzungen werden versorgt – und zwar beim Durchgangsarzt, denn jeder Übergriff gilt als Arbeitsunfall. Ein beruhigendes, zuhörendes Gesprächsangebot ist Gold wert. Oft ist es auch hilfreich, Betroffene zur Praxis oder nach Hause zu begleiten, weil sie sich unsicher fühlen.

Und eine Information zu den Hilfsangeboten über ProPraxis und die BGW sollte ebenfalls nicht vergessen werden. Warum ist das so wichtig?

Je früher Betroffene Unterstützung bekommen, desto geringer ist das Risiko für langanhaltende psychische Folgen wie Depressionen oder eine Posttraumatische Belastungsstörung. Anteilnahme und Verständnis sind entscheidend – gleichgültige Reaktionen verschlimmern die Not.

Deeskalation kann man lernen

Die BGW unterstützt Sie mit professionellen Deeskalationstrainings. Dort lernen Teams, Warnsignale früh zu erkennen, Konflikte sprachlich zu entschärfen und im Notfall für die eigene Sicherheit zu sorgen.

Besonders wirksam: Die BGW fördert die Ausbildung innerbetrieblicher Trainer, die ihr Wissen regelmäßig an das Team weitergeben. So entsteht ein Schutzschild aus Kompetenz und Vertrauen – für alle, die täglich mit Menschen arbeiten.

PROPRAXIS e.V.
In den Siefen 3
66346 Püttlingen
Eingetragen: Amtsgericht Völklingen VR 873
www.propraxis.de

Vorsitzender & Geschäftsführer: Dr. Wieland Beck
E-Mail: beck@propraxis.de

Stellv. Vorsitzender: Dr. Joachim Schur
E-Mail: j.schur@propraxis.de

Faktenbox
Hilfsangebote der BGW

- Telefonisch-psychologische Beratung: Bis zu fünf Sitzungen à 50 Minuten mit Psychotherapeutinnen – schnell und unkompliziert
- Begleitung durch Durchgangsärzte bei körperlichen Verletzungen, da es sich um einen Arbeitsunfall handelt.
- Unterstützung eines Deeskalationstrainings für Ihr Team
- Unterstützung zur Weiterbildung psychologischer Ersthelfer in Ihrem Team

Psychologischer Ersthelfer – Hilfe aus dem Team
Die BGW empfiehlt außerdem, Kolleginnen und Kollegen als psychologische Ersthelfer zu schulen. Ihre Aufgabe: In den ersten 48 Stunden nach dem Vorfall da sein, zuhören, beruhigen, Orientierung geben und weiterführende Hilfe vermitteln. Sie sind keine Therapeuten, aber sie schließen die Lücke zwischen dem Ereignis und professioneller Hilfe. Die Ausbildung umfasst Grundlagen der Notfallpsychologie, Gesprächsführung, Selbstschutz und Psychohygiene. Die BGW fördert diese Qualifizierung finanziell.

Dokumentation – warum und wie?
Jeder Übergriff ist ein Arbeitsunfall und muss dokumentiert werden – auch wenn „nur“ Worte gefallen sind. Die BGW stellt dafür zwei wichtige Werkzeuge bereit:

- **Meldeblock**: Hier werden alle Arbeitsunfälle eingetragen, auch psychische Belastungen durch Gewalt.
- **Fragebogen „Aggressives Verhalten“**: Ergänzt den Meldeblock und hilft, den Vorfall strukturiert zu erfassen – von der Art des Übergriffs bis zu den Folgen.
- Beide Vorlagen finden Sie direkt über die Links im Newsletter.

Checkliste für Ihre Praxis

✓ BGW-Fragebogen zu aggressivem Verhalten und Meldeblock bereithalten und vorstellen
✓ Psychologische Ersthelfer benennen und schulen
✓ Deeskalationstraining für alle Mitarbeitenden
✓ Notfallnummern sichtbar platzieren
✓ Hilfsangebote kommunizieren

PROPRAXIS e.V.
In den Siefen 3
66346 Püttlingen
Eingetragen: Amtsgericht Völklingen VR 873
www.propraxis.de

Vorsitzender & Geschäftsführer: Dr. Wieland Beck
E-Mail: beck@propraxis.de

Stellv. Vorsitzender: Dr. Joachim Schur
E-Mail: j.schur@propraxis.de

Ich wünsche Ihnen und Ihren Teams stets sicheres und erfülltes Arbeiten und tolle Kunden!

Und wenns mal anders ist, dann eine ebenfalls sichere und erfolgreiche Deeskalation und Nachbetrachtung der Situation!

Kommen Sie gut durch den Winter,
mit freundlichen Grüßen,

Dr. med. Joachim Schur
Leitender Betriebsarzt
Betriebsmedizin | Innere Medizin | Allgemeinmedizin | Leitender Notarzt | Notfallmedizin
Allergologie | Diabetologische Grundversorgung | Psychotherapie | Palliativmedizin | FEES-Ausbilder (DGN und ESSD)
Medical Examiner of Divers | GTÜM DIPLOM A | Ermächtigter Arzt zur Untersuchung beruflich strahlenexponierter Personen
Ermächtigter Arzt zur Durchführung ärztlicher Untersuchungen nach § 10 DruckLV und weiterer ärztlicher Maßnahmen nach §11 DruckLV

Nützliche Links:

Psychische Gesundheit – Pro Praxis – Betreuung von Freiberuflern

Unfälle und psychische Beeinträchtigungen - bgw-online

Neu: Qualifizierung von kollegialen Erstbetreuerinnen und Erstbetreuern – 2021 - bgw-online

Hilfe nach Extremerlebnissen - bgw-online

Unfall melden, Wegeunfall-Fragebogen ausfüllen - bgw-online

bgw08-00-070-fragebogen-aggressives-verhalten-download-data.docx

Wann ist ein Gewaltereignis der BGW und Aufsichtsbehörde zu melden?
Für Arbeitsunfällen gilt generell eine Meldepflicht, sobald es zu einer über drei Kalendertage hinausgehenden Arbeitsunfähigkeit kommt oder ein Todesfall vorliegt. Doch bei Gewalt- oder anderen Extremereignissen können psychische Folgen zeitverzögert auftreten. Daher empfiehlt die BGW:

1. **Extremereignisse immer melden***: insbesondere schwere Körperverletzungen, Sexualdelikte oder (Raub-)Überfälle, auch auf dem Arbeitsweg. Dabei müssen auch Beschäftigte berücksichtigt werden, die das Geschehen miterlebt oder Betroffenen geholfen haben und dadurch ebenfalls psychisch belastet sein können. *Achtung: Sofern keine Meldepflicht für den jeweiligen Arbeitsunfall besteht, muss für die Meldung an die BGW die Zustimmung der versicherten Person vorliegen!
2. **Gewaltereignisse immer dann melden*, wenn psychische Auffälligkeiten bei direkt oder indirekt betroffenen Beschäftigten bemerkbar werden.** (Siehe Hinweis zu 1.)
3. **Bei häufigem Auftreten von Gewalt im Betrieb** individuell Kontakt mit der BGW aufnehmen. Das gilt vor allem, wenn es regelmäßig jeden Monat oder gar täglich zu Vorfällen kommt und ein hohes Risiko von psychischen Folgen für die Beschäftigten absehbar ist.

(aus Hilfe nach Extremerlebnissen - bgw-online)