

## Tipps, um verbaler Gewalt deeskalierend zuvorzukommen

### Checkliste

Gegen verbale Gewalt können Apotheker und Apothekenmitarbeiter präventive Maßnahmen ergreifen. Diese Tipps helfen beim Umgang mit aggressiven Kunden.

#### 1. Das Thema Gewalt offen diskutieren

Sprechen Sie mit Ihren Mitarbeitern in Ruhe über das Thema verbale Gewalt am Arbeitsplatz und die bereits gemachten Erfahrungen damit. Feste Absprachen zum richtigen Umgang mit sich ankündigenden oder auftretenden Konfliktsituationen verleihen Ihnen und Ihrem Apothekenteam eine solide Verhaltenssicherheit. Im Ernstfall weiß so jeder, was zu tun ist.

Tipp: Erstellen Sie gemeinsam Regeln für den Ernstfall (Welche Formulierungen können auf Beleidigungen entgegnet werden? Wann wird die Polizei alarmiert? Wann wird Hausverbot erteilt?) und üben Sie diese in Rollenspielen ein.

#### 2. Kommunizieren Sie wertschätzend

Gerade bei gereizten Apothekenkunden, die bereits körperliche Stresssymptome zeigen, kann der Ton noch ganz viel Musik machen. Hier ist es wichtig, positiv und konstruktiv zu formulieren. Eine ruhige Stimme, freundliche Mimik sowie Blickkontakt wirken unterstützend.

Beispiel: Wählen Sie statt Formulierungen wie „Dieses Medikament/Produkt ist nicht lieferbar.“ lieber solche wie „Ich sehe im Moment leider keine Möglichkeit, das Medikament/Produkt zu bestellen. Allerdings gäbe es eine Alternative mit den gleichen Wirkstoffen/Inhaltsstoffen ...“.

#### 3. Wechseln Sie die Perspektive

Motivieren Sie Ihre Mitarbeiter dazu, sich immer mal wieder in (wartende) Kunden hineinzusetzen. Dieser Perspektivwechsel sensibilisiert für mögliche Konfliktsituationen. Kunden können Apothekenabläufe wenig nachvollziehen, haben kein medizinisches Fachwissen und befinden sich zusätzlich in einer Situation der Abhängigkeit. Verständnis für die Lage der Kunden erhöht die Achtsamkeit für deren Bedürfnisse und hilft dabei, Situationen besser einschätzen zu können.

Tipp: Vermeiden Sie das Reizwort „warten“, das besonders in Zusammenhang mit medizinischen Berufen höchst negativ besetzt ist, und versuchen Sie auch in Stresssituationen eine freundliche, herzliche Art beizubehalten.

#### 4. Bleiben Sie ruhig

Bleiben Sie gelassen, selbstbewusst und vertrauen Sie auf Ihr Bauchgefühl, um Konfliktsituationen rechtzeitig erkennen zu können. Äußert sich ein Apothekenkunde bereits leicht aggressiv, wirken Sie ruhig entgegen, um einer möglichen Eskalation keinen Raum zu geben. Sanfte, aber bestimmte Nachfragen können Aggressivität entschärfen, ebenso wie eine offene Körperhaltung, Interesse und aktives Zuhören.

Beispiel: Während Erwiderungen wie „Warum schreien Sie hier so herum!“ geradezu dazu anregen, genau damit weiterzumachen, deeskalieren Sie mit Nachfragen wie „Sie wirken angespannt und verärgert. Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?“

## 5. Legen Sie ein Codewort fest

Wie gut mit aggressiven Apothekenkunden umgegangen werden kann, ist auch eine Frage der eigenen Tagesform. Legen Sie deshalb ein Codewort für sich und Ihre Angestellten fest, das in brenzligen Situationen gesagt werden kann, wenn Unterstützung gebraucht wird. Dieses kann auch angewendet werden, um nachzufragen, ob ein Apothekenmitarbeiter mit einer Situation zurechtkommt.

Tipp: Achten Sie darauf, dass dieses Codewort beziehungsweise der Codesatz möglichst alltäglich ist, um die entstandene Konfliktsituation nicht zusätzlich zu verschärfen. Der Satz „War der Bote schon da?“ kann so synonym für „Brauchst du Hilfe?“ beziehungsweise „Kannst du mir helfen?“ stehen.

## 6. Besuchen Sie Seminare zu Gewaltprävention

Damit Sie und Ihre Apothekenmitarbeiter souverän und selbstsicher mit Konfliktsituationen umzugehen lernen, können Sie Seminare zum Thema Gewaltprävention wahrnehmen. Hier wird trainiert, bedrohliche Situationen früh zu erkennen und klare Grenzen zu setzen.

Tipp: Entsprechende Seminare finden Sie beispielsweise über die bundesweite Fortbildungssuche der Bundesärztekammer. <https://www.baek-fortbildungssuche.de/fbsuche/>

## 7. Im Fall der Fälle

Wenn es vorkommt, dass sich eine Konfliktsituation auf aggressive Weise entlädt und sogar die Gefahr für körperliche Gewalt besteht, ist das oberste Gebot, für die eigene Sicherheit und die der anderen Anwesenden zu sorgen. Stellen Sie eine Distanz von mindestens doppelter Armlänge her und sorgen Sie dafür, dass eine Barriere zwischen Ihnen und dem möglichen Angreifer steht – wie HV-Tisch oder Produktständer. Richten Sie sich zu voller Größe auf, sprechen Sie mit deutlicher, lauter Stimme und rufen Sie Hilfe in Form von Apothekenkollegen und der Polizei.

### Quellen

Aggressive Patienten – Konsequenz „erziehen“. Verfügbar unter [www.allgemeinarzt-online.de/archiv/a/konsequent-erziehen-1605603](http://www.allgemeinarzt-online.de/archiv/a/konsequent-erziehen-1605603).  
[11.04.2019] Wilder J. Interview: „Achten Sie auf Ihr Bauchgefühl. Nordlicht 2018; 3:5–6. Schmitt-Sausen N. Gewalt gegen Ärzte: Gewappnet für den Ernstfall. Dtsch Arztebl 2018; 115(35-36):1524–1527.