

Gewaltmanagement im medizinischen Umfeld

Ein Leitfaden für Fachkräfte



Kommunikation und Auftreten:

- Sprache: Sachlich, klar und ruhig sprechen – bestimmt in der Aussage, aber respektvoll im Ton. Keine Ironie oder Provokationen.
- Empathie: Patient*innen wertungsfrei behandeln, ihre Emotionen anerkennen und Verständnis signalisieren. Ernsthaft zuhören und mit Spiegelungen arbeiten („Ich sehe, dass Sie sehr aufgebracht sind, und möchte verstehen, was Sie gerade brauchen“).
- Körpersprache: Offene, ruhige Haltung mit sichtbaren Händen einnehmen. Armlänge Abstand halten und den Fluchtweg offen lassen!
- Hilfe holen: Bei akuter Gefahr: Alarm auslösen, Polizei/ Sicherheitsdienst hinzuziehen. Persönliche Sicherheit hat Vorrang.



Dokumentation:

Alle Gewaltvorfälle oder Vorfälle mit Gewaltpotenzial unabhängig vom Schweregrad, sollten dokumentiert werden, um Muster zu erkennen und rechtlich abgesichert zu sein.



Nachsorge & Unterstützung

- Gewaltvorfall Meldung: Meldesysteme nutzen (Klinik und doctari); ggf. Polizei informieren und Anzeige erstatten.
- Debriefing nach Vorfällen durchführen: Zugang zu psychologischer Beratung, Supervision oder kollegialer Unterstützung sicherstellen, um Erfahrungen aufzuarbeiten, Belastungen zu reduzieren und Handlungsstrategien zu verbessern.



Organisation und Teamarbeit

- Individuelle Abläufe: Eskalationsstufen und Notfallpläne im Team kennen und regelmäßig üben.
- Kolleg*innen informieren: Gebt bei Übergaben Hinweise auf angespannte Situationen oder auffälliges Verhalten.



„Gewalt ist kein Schicksal!“
– doctari COO Silke Oltrogge