



Fotos: Weng

»Das Deeskalationstraining lohnt sich!«

Es ist immer spannend, wenn ein neues Seminar ins Programm aufgenommen wird. Passt das Thema wirklich zur Zielgruppe? Finden sich genügend Interessenten? Und tritt der Referent professionell auf? Die Fortbildung zum Deeskalationstraining ist ein Beispiel dafür, wie es optimal laufen kann.

Wie geht man mit bedrohlichen Situationen am Praxisempfang um? Auf dieses Thema wurde Angelika Bölhoff, Projektleiterin bei der MEDIVERBUND AG für Fortbildungen und Seminare, in Gesprächen mit Praxismitarbeiterinnen aufmerksam. Schnell war die Idee geboren, mehr daraus zu machen.

Bei der Suche nach einem geeigneten Referenten half der Zufall in Gestalt von Hans-Adam Wellenreuther weiter. Der Inhaber der Firma Rescuell berichtete ihr von dem Berliner Polizisten Thomas Sommer,

der seit Jahren Deeskalationstrainings anbietet. Der erste Schritt war getan, im Herbst wurde das erste Training in der Stuttgarter MEDI-Geschäftsstelle durchgeführt. „Ich werte das Seminar auf jeden Fall als Erfolg“, freut sich Bölhoff. Sie plant für Februar 2018 bereits das nächste Deeskalationstraining.

Viel Interaktion

Auch Thomas Sommer empfindet die Veranstaltung im Nachhinein als sehr angenehm. „Es gab viel Interaktion, auch innerhalb der Praxisteams, wir haben immer mal wieder kleine Gruppenspiele eingebaut und über akute Probleme aus den Praxen gesprochen“, berichtet er.

Beispielsweise wurde die Frage diskutiert, in welcher Situation man die Polizei rufen sollte. Ein Fall mag typisch sein: Da versucht ein aggressiver Patient, die Mitarbeiterin hinter der Empfangstheke zu schlagen. Diese kann sich durch eine Ausweichbewegung schützen, anschließend droht der Mann mit weiteren Übergriffen. „Das ist selbstverständlich Anlass genug, um die Polizei einzuschalten“, weiß Sommer.

Seine Kollegen würden zum Beispiel ein klärendes Gespräch mit dem aggressiven Patienten führen und ihm seine Grenzen aufzeigen. „Es ist falsch, aus Angst vor dem Angreifer den Mund zu halten“, sagt er offen, „genauso falsch ist es aber, eine Bedrohung hinzunehmen, weil man die Polizei nicht wegen so einer vermeintlichen Kleinigkeit rufen will.“

»Der Aggressionslevel steigt«

Einer der Teilnehmer war der Internist Dr. Rainer Ehmann (→ www.ambulante-pneumologie.de), der das Seminar zusammen mit seinem Team besuchte. Bisher gab es in seiner Praxis zwar noch keine Angriffe mit Fäusten oder Messern. „Aber grundsätzlich muss man sagen, dass die Ungeduld der Patienten steigt“, beobachtet der MEDI-Arzt, „der Aggressionslevel ist heute höher als früher.“



Seiner Ansicht nach ist diese Entwicklung nicht auf Arztpraxen beschränkt, sondern generell typisch für das heutige Zeitalter. Der moderne Mensch hat seiner Erfahrung nach den Anspruch, dass jedes seiner Bedürfnisse möglichst schnell befriedigt werden sollte. „Aber das System klafft“, so Ehmann, „die Erwartungen an den Arzt kann das System so nicht leisten.“

Am Deeskalationstraining schätzte er vor allem die praktischen Übungen. „Mir ist zum Beispiel bewusster geworden, welche Rolle Körperhaltung, Stimme, Rede und Bewegung im Raum spielen“, sagt er.

Andererseits fand er auch die rechtlichen Grundlagen und die Informationen zur Polizeiarbeit sinnvoll. „Das Seminar war gut und ausgewogen“, urteilt er, „obwohl ich lieber ein bisschen mehr Zeit mit Rollenspielen und mit den Übungen zur Abwehr von Angriffen verbracht hätte.“

Praktische Übungen und Rollenspiele kamen beim Deeskalationsseminar mit Trainer Thomas Sommer nicht zu kurz.

Fortsetzung >>>

Fortsetzung

»Das Deeskalationstraining lohnt sich!«

Bei einem Tagesseminar sind da natürlich schnell die zeitlichen Grenzen erreicht. Mittlerweile denkt der Internist intensiver über die Teilnahme an einem Selbstverteidigungskurs nach – auch ein erfreulicher Effekt des Seminars.

Informationen vom Profi und Austausch

Einen Selbstverteidigungskurs hatte Susanne Siegler schon vor Jahren absolviert. Trotzdem lohnte sich für die Medizinische Fachangestellte die Teilnahme am Deeskalationsseminar. „Ich habe mich bei den Abwehrübungen wieder an Techniken aus dem Selbstverteidigungskurs erinnert und die richtige Reaktion aufgefrischt“, lacht sie. Wichtig waren ihr vor allem die Informationen und Diskussionen über Deeskalationsmöglichkeiten am Empfang.

Siegler arbeitet in einer gynäkologischen Praxis und hat es normalerweise mit entspannten Patientinnen zu tun. Aber auch sie kennt Ausnahmefälle mit verbalen Angriffen. „Man hat im Seminar einfach gelernt, dass man selbst nicht lauter werden soll“,



MEDI-Arzt Rainer Ehmann (links) lernt zusammen mit den anderen Kursteilnehmern Abwehrtechniken für den Notfall.

beschreibt sie. „Man steht am besten auf, damit man auf Augenhöhe ist, bleibt ruhig und spricht mit dem aufgeregten Menschen.“

Und wenn es nicht gelingt, einen Patienten „runterzuholen“, wird die MFA künftig wohl die von Sommer vorgestellte Notfallklingel einsetzen, sodass die Ärzte zur Unterstützung an den Empfang kommen. „Das MEDI-Seminar hat bewirkt, dass man souveräner und ruhiger geworden ist“, fasst Siegler zusammen, „das ist schon toll.“ 🇩🇪

Ruth Auschra