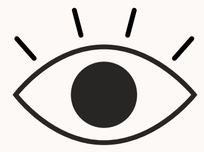
HANDLUNGSHILFE FÜR DAS APOTHEKENTEAM

Gewalt gegen Apothekenteams: Wenn Worte verletzen

Psychische und verbale Übergriffe

Beschwerden ernst nehmen. Beleidigungen und Drohungen müssen Beschäftigte nicht allein aushalten.

01 Erkennen



Persönliche Abwertung, sexualisierte Bemerkungen und Drohungen sind Grenzüberschreitungen.

Nicht jede Beschwerde ist Gewalt. Entscheidend sind das Verhalten und die konkrete Bedrohung.



02 Reagieren

„Ich möchte Ihnen helfen. Bitte sprechen Sie mit mir ohne Beleidigungen.“

Ruhig und kurz sprechen. Eine mögliche Lösung anbieten. Keine Gegenangriffe.



03 Hilfe holen

„Ich hole meine Kollegin dazu.“ Abstand halten und einen sicheren Rückzug ermöglichen.

Bei akuter Gefahr: Schutz suchen und Polizei unter 110 verständigen. Nicht allein in einen Nebenraum gehen.



04 Nachsorgen

„Was brauchen Sie jetzt?“ Entlastung und Zuhören anbieten. Keinen Erzählzwang erzeugen.

Leitung informieren und Vorfall sachlich dokumentieren. Bei Bedarf professionelle Hilfe und BGW einbeziehen.

Unsere Absprachen im Team

Hilfesignal: _____ Ansprechperson: _____

Sicherheit geht vor. Deeskalation ist keine Erfolgsgarantie.

Simone Gansewig