



© Picture-Factory / Fotolia

Vorbeugen und schnell reagieren

Was tun, wenn Patienten Mitarbeiterinnen sexuell belästigen?

Sexuelle Belästigung ist in deutschen Zahnarztpraxen kein Einzelfall. Manche Patienten grabtschen, machen anzügliche Bemerkungen oder Witze. Bekommen die Zahnärzte das mit? Hoffentlich. Sie haben nämlich die Pflicht, ihre Beschäftigten vor sexuellen Übergriffen am Arbeitsplatz zu schützen.

Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) definiert sexuelle Belästigung als unerwünschtes, sexuell bestimmtes Verhalten, das eine Verletzung der Würde der betreffenden Person bezweckt oder ein Umfeld schafft, das von Einschüchterungen, Anfeindungen, Erniedrigungen, Entwürdigungen oder Beleidigungen gekennzeichnet ist. Was das konkret bedeutet, lässt sich aus der Aufzählung im Gesetzestext ablesen. Hier werden zum Beispiel unerwünschte sexuelle Handlungen und Aufforderungen zu diesen genannt, aber auch sexuell bestimmte körperliche Berührungen, Bemerkungen sexuellen Inhalts sowie unerwünschtes Zeigen und sichtbares Anbringen von pornographischen Darstellungen.

In Zahnarztpraxen gibt es beispielsweise Männer, die die professionell notwendige körperliche Nähe zwischen Patient und Stuhlassistenz erregend finden. Sie nutzen die Wehrlosigkeit der Stuhlassistentin aus, die während der Behandlung nicht einfach einen Schritt zurücktreten kann, und berühren die Praxismitarbeiterinnen an intimen Stellen. In sozialen Netzwerken berichten Betroffene von ihren negativen Erfahrungen. Zum Beispiel so: „Pograbscher, flirten, Penisbilder auf dem Handy gezeigt bekommen, den Mittelfinger habe ich auch einmal gezeigt bekommen, der Patient musste daraufhin die Praxis verlassen.“

Andere Männer „verlieben“ sich in die Assistentin, streicheln ihr Bein, stecken ihr heimlich Briefchen zu, bitten sie um ein Selfie-Foto, oder warten abends vor der Praxis auf sie und machen Übergänge zum Stalking. Die Mitarbeiterin einer Zahnarztpraxis erinnert sich im Internet: „Nachrichten bei Facebook haben einige Kolleginnen und ich auch bekommen, als wir noch Namensschilder trugen. Seitdem mein Chef davon weiß, sind die Namensschilder in der Praxis verboten.“ Richtige Spinner gibt es offenbar auch: „Ich hatte mal einen Patienten, der an meinen Socken riechen und wissen wollte, welche Behandlung so anstrengend ist, damit ich schwitze – die wollte er dann gerne haben.“ Bei diesem Erlebnis ist es schwer zu sagen, ob das noch lustig oder schon richtig gruselig ist.

Wie reagieren die Frauen?

Die Motivation, in einer Praxis zu arbeiten, in der Mitarbeiterinnen sexuell belästigt werden, ist sicher gering, Arbeitsfreude sieht anders aus. Es ist wohl jeder Frau am liebsten, wenn sie den Kontakt mit einem Mann, der das tut, in Zukunft vermeiden kann. Sie wird das Thema also ansprechen, wenn das Arbeitsklima diese Offenheit zulässt. Ist das nicht der Fall, wird sie sich vermutlich vor dem Kontakt mit diesem Patienten drücken – und der ahnungslose Chef wird das Gefühl haben, sie sei merk-

würdig launisch, krankheitsanfällig oder arbeitsunwillig. Psychische Reaktionen auf das Erlebte sind individuell unterschiedlich. Ein sexueller Übergriff kann als Bedrohung angesehen werden, als Situation, der man hilflos ausgeliefert ist. Auch Scham und Schuldgefühle kommen vor.

Besonders junge Frauen, Praktikantinnen oder Auszubildende zum Beispiel, benötigen besonderen Schutz. „Pograbscher hatte ich auch mal. Da war ich frisch in der Lehre und 16, erschrocken und wusste nicht, was ich tun sollte oder reagieren sollte“, schildert eine Betroffene. Besonders fies ist es, wenn junge Mitarbeiterinnen hinter dem Rücken des Chefs eingeschüchtert werden. „Mir hat mal einer bei einer Behandlung über den Oberschenkel gestreichelt. Sich vor meiner Chefin entschuldigt, dass es keine Absicht sei, und als meine Chefin das Zimmer verließ, meinte er: War doch Absicht, ich finde Dich sehr attraktiv, und bei nächster Gelegenheit würde es nicht nur beim Bein bleiben.“ Das sei zu Beginn der Ausbildung gewesen, schreibt die Mitarbeiterin, die für sich einen Weg aus dem Dilemma gefunden hat. „Ich bin nie wieder bei dem Patienten mit rein gegangen. Im Laufe der Jahre habe ich gelernt, den Patienten direkt eine Ansage zu machen, wenn auch ‚nur‘ sexistische Sprüche kamen. Ich finde, so etwas muss man sich nicht gefallen lassen.“

Resolutere Frauen reagieren da manchmal spontan mit der Faust. „Vor über 20 Jahren hat mir beim Zahnsteinentfernen ein Patient an die Brust gepackt“, berichtet eine Betroffene im Netz. „Ich fuhr ihn hoch, haute ihm welche aufs Maul und gut war. Meinen Chef musste ich zurückhalten. Wir haben den Patienten nie wieder gesehen. Und wenn das noch mal jemand macht, hole ich die Turbine raus.“ Eine andere Frau schreibt: „Ich hatte einen Pograbscher in der Ausbildung. Zu der Zeit hatte ich ein bisschen Kampfsport trainiert, und ich habe reflexartig ausgeholt. Er wird das sicher nicht mehr so schnell wieder machen.“

Für das eigene Wohlbefinden ist so eine Reaktion sicher eine befreiende Sache. Juristisch und mit Blick auf den Ruf der Praxis hat das „Faustrecht“ aber auch Nachteile.

Nachgefragt bei Verena Faden

Wie soll der Chef reagieren?

Ein Zahnarzt ist als Führungskraft gut aufgestellt, wenn es ihm gelungen ist, ein Vertrauensverhältnis zu seinen Mitarbeitern zu schaffen, das es ermöglicht, im Fall einer solchen Situation überhaupt informiert zu werden. Häufig scheidet die Hilfestellung – und das nicht nur in den Praxen – bereits an dieser Stelle.

Auch hier gilt die Führungsempfehlung „Agieren, nicht reagieren“. Daher empfiehlt es sich, zum Beispiel im Rahmen eines Teammeetings offen über dieses Thema zu sprechen und einen Handlungsplan zu vereinbaren, der das genaue Prozedere regelt. So bekommen die Mitarbeiterinnen nicht nur Sicherheit vermittelt, sondern nehmen auch wahr, welche Wertschätzung der Praxisinhaber für sie hat. Aus meiner Sicht ein sehr wichtiger Punkt, der in jede Praxisetikette gehört, die die interne und externe Kommunikation regelt.

Selbstverständlich sollte in jedem Fall sein, dass sich der oder die PraxisinhaberIn vor das Team stellt und dem Patienten unmissverständlich sein Fehlverhalten darstellt. Welche Konsequenz es zur Folge hat, wird im Rahmen der Etikette vereinbart.

Um eine für alle unangenehme Eskalation zu vermeiden, ist es ratsam, bei der Formulierung auf die Feedbackregeln zu achten.

Verena Faden, Business- und Personalcoach, www.praxis-beratung.de

Die Rolle der Chefs

Es spielt eine wichtige Rolle, wie der Chef mit sexuellen Belästigungen seines Teams umgeht. „Ich hatte mal einen Beingrabscher. Der hat dann mit dem Chef mächtig Ärger bekommen“, schrieb eine Mitarbeiterin.

Viele Beschreibungen zeigen, wie wichtig die betroffenen Frauen die Reaktion des Chefs nehmen. Er kann durch sein Eingreifen die Belästigung zwar nicht ungeschehen machen, aber er kann seine Wertschätzung zeigen und sie darin bestärken, dass kein Grund für Scham und Selbstvorwürfe besteht. Der Praxisinhaber sollte auf jeden Fall klarstellen, dass er sexuelle belästigende Verhaltensweisen in seiner Praxis nicht duldet. Etwa so: „Es war sehr unerwartet. Der Patient war dankbar, dass seine Schmerzen weg waren. Er sprang auf, umarmte mich und klatschte dabei locker flockig mit einer Hand auf meinen Hintern. Erstmal ist man da total perplex und will dem Patienten nichts unterstellen. Mein Chef reagierte aber sehr schnell und verwarnete den Patienten.“

Wenn Zahnarzt und Patient gemeinsam über die perplex dastehende Frau gelacht hätten, hätte sie die Situation vielleicht anders in Erinnerung.

Am besten bespricht das Team das Thema gemeinsam, bevor es zum ersten Mal eskaliert.

Ruth Auschra, freie Journalistin

Die Sicht des Juristen

Werden Patienten sexuell übergriffig, stellt sich die Frage nach der richtigen Reaktion. Was tun, wenn ein Patient einen obszönen Kommentar von sich gibt? Was tun, wenn er einem gar an den Po oder Busen fasst?

Solche sexuell konnotierten Verhaltensweisen sind moralisch und gesellschaftlich schlichtweg geschmacklos, aber grundsätzlich nicht strafbar. Allerdings gilt im deutschen Arbeitsrecht ein weitgehender Schutz gegen sexuelle Belästigung. Am Arbeitsplatz gilt bei der Berufsausbildung und der Berufsausübung das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz, das den Arbeitgeber bei sexuellen Belästigungen zu arbeitsrechtlichen Maßnahmen zwingt, wie etwa Ermahnung oder gar Kündigung. Dies gilt nicht nur im Verhältnis von Arbeitnehmern untereinander, also wenn etwa ein Zahnarzt seine Mitarbeiterinnen belästigt, sondern auch im Verhältnis zu entsprechend auffälligen Patienten.

Der Arbeitgeber hat die Rechtspflicht, im Interesse seiner Arbeitnehmer einzuschreiten und sich notfalls von solchen Patienten zum Schutz seiner Arbeitnehmer zu trennen. Tut er dies nicht, oder ergreift er keine suffizienten Gegenmaßnahmen, wie etwa die Mitarbeiterin vor weiterem Kontakt mit solchen Patienten zu schützen, dann setzt er sich Schadensersatz- und Unterlassungsansprüchen aus.

Einem sexuell übergriffigen oder verbal aufdringlichen Patienten mit Beleidigungen oder einer Ohrfeige zu begegnen, wäre nicht nur in Bezug auf Reputation und Praxismarketing höchst unklug, sondern auch strafrechtlich mit Konsequenzen für den jeweiligen Mitarbeiter verbunden.



Dr. Alexander Stevens

Rechtsanwalt, Fachanwalt für Strafrecht,
München
www.lucas-stevens.de