

Dr. Gabi Kratochwil ist Trainerin für interkulturelle Kommunikation mit langjähriger Erfahrung im arabischen Raum. Als promovierte Islamwissenschaftlerin berät sie führende deutsche Unternehmen, Institutionen und Verbände bei ihren Geschäftsbeziehungen in arabische Länder. Zahlreiche Publikationen, Vortragsreihen und Beiträge in Printmedien und Hörfunk (WDR) zum arabischen Raum und Islam.



Interkulturell kompetent
in Krankenhaus und Praxis

Erfolgreich im Umgang mit arabischen Patienten

Von Dr. Gabi Kratochwil ▶ „Wenn Sie sich jetzt bitte frei machen würden“. Die verschleierte Patientin aus Saudi Arabien schaut den Arzt mit großen Augen an. Ihr Ehemann und der Dolmetscher wechseln gestenreich viele Worte. „Das geht leider nicht“, vermittelt der Dolmetscher. Der Arzt untersucht schließlich die saudische Patientin unter den strengen Augen ihres Ehemanns durch das schwarze Gewand hindurch. Kein Einzelfall im Umgang mit arabischen Patienten, vor allem aus den Golfstaaten.

„Med. in Germany“ ist bei arabischen Patienten gefragter denn je, spätestens seit dem 11. September lassen sich schwerreiche Scheichs gern in Deutschland medizinisch versorgen. Die Sommermonate sind besonders beliebt, denn wenn es in der arabischen Heimat an die 50 Grad heiß wird, kommen sie nicht selten mit ihrer gesamten Entourage nach Deutschland. Die zahlungskräftige Klientel aus dem Morgenland ist mehr als willkommen. Allerdings stellt sie Krankenhäuser, Praxen und das medizinische Team im Arbeitsalltag oft vor zahlreiche Herausforderungen. Da verlangt eine Prinzessin aus Bahrain für ihre tägliche Waschung literweise das kühle Nass aus der Edelflasche einer bestimmten französischen Quelle, da grillt der Leibkoch des Scheichs aus Abu Dhabi im Krankenhauszimmer einen saftigen Lambraten, da fragt der Patient aus Saudi-Arabien nach der Gebetsrichtung „Mekka“ für sein tägliches Gebet. Und da erklärt der Ehemann der Patientin dem Arzt wortreich, welche Beschwerden seine Frau hat, während sie daneben sitzt und schweigt.

„Man muss die Araber mögen und ihre kulturellen Gewohnheiten kennen, um ihnen optimalen Service zu bieten und einen reibungslosen Krankenhausaufenthalt zu gewährleisten“, resümiert ein Krankenhausmanager die Situation. Interkulturelle Kompetenz ist gefragt. Je besser man sich in der arabischen Kultur und ihren Besonderheiten auskennt, desto besser kann man sich auf die arabischen Patienten und ihre Bedürfnisse einstellen. Es ist von zentraler Bedeutung, die arabischen Kulturstandards zu kennen, um fremde Denk- und Verhaltensweisen verstehen zu können. Erst dann können das eigene Verhaltensrepertoire erweitert und organisatorische Abläufe optimiert werden. Ziel ist es, zu erkennen, was warum wie funktioniert. Welche Rolle spielt der Islam, welche religiösen Vorschriften muss der arabische Patient einhalten? Was erwartet der arabische Patient von einem Arzt, wie ist das Krankheitsverständnis im arabischen Raum? Wie ist die Rolle von Mann und Frau, wie kann man Patientengespräche optimieren? Was ist

Management im internationalen Maßstab in Krankenhaus und Praxis erfordert nicht nur Sprachkenntnisse, sondern auch Kenntnis und Respekt vor der anderen Kultur. Gefragt ist die Fähigkeit, mit Patienten anderer Kulturen erfolgreich zu kommunizieren. Interkulturelle Kompetenz stellt auch in Krankenhaus und Praxis längst nicht mehr nur eine „Nice-to-have“-Qualifikation dar. Für ein erfolgreiches Engagement mit arabischen Patienten ist nicht nur das medizinische Know-how entscheidend. Der Erfolg hängt wesentlich von der Kenntnis der arabischen Mentalität und der kulturellen Rahmenbedingungen der arabischen Patienten ab.

■ **Seminar-Informationen:**
CrossCultures
Interkulturelle Kommunikation
Dr. Gabi Kratochwil
Hauptstraße 100
50226 Frechen
Fon/Fax (022 34) 95 1064
Gabi.Kratochwil@t-online.de
www.cross-cultures.de

beim Einsatz von Dolmetschern zu beachten? Wo lauern kulturgebundene Konfliktpotenziale, und wie sind sie zu erkennen? Wie sieht hilfreiches Konfliktmanagement aus? Das sind nur einige Fragen, die in für Krankenhaus und Praxis entwickelten interkulturellen Trainings aufgegriffen werden. Praxisnah werden hier die Handlungskompetenzen im Umgang mit arabischen Patienten erweitert, Lösungsmöglichkeiten für Konflikte angeboten und Chancen zur organisatorischen Optimierung im Praxisalltag gezeigt.

Und noch etwas: Arabischer Patient ist nicht gleich arabischer Patient. Interkulturelle Kompetenz, das bedeutet auch, bei aller Standardisierung immer den Einzelnen vor Augen zu haben und genau zu differenzieren. Das gilt für die arabische Welt allgemein, die allzu leicht als homogenes Gebilde missverstanden wird. Es ist wichtig, den landesspezifischen Hintergrund des Patienten zu kennen. Ein Golfaraber ist kein Ägypter, ein Perser ist kein Araber und ein Marokkaner ist kein Libanese. Und entsprechend unterschiedlich sind die Handlungsmuster und Gewohnheiten der arabischen Patienten.

„Inscha Allah“, das heißt auf Arabisch „So Gott will“. Damit beendet der Patient aus Dubai jeden Satz, den er mit seinem behandelnden Arzt wechselt. Mangelndes Vertrauen in die Künste des Arztes? Keineswegs. „Inscha Allah“ ist im arabischen Raum die wohl am meisten verwendete Floskel überhaupt, nach dem Motto:

„So Gott will, werde ich gesund ... aber bitte mit Rezept!“ ◀

