

Der ausländische Patient

| Dipl.-Kff. Bettina Baller

Interkulturelle Handlungs- und Kommunikationskompetenz sind mit Blick auf ausländische Patienten im Zeitalter von Globalisierung und Diversity unabdingbar. Nirgendwo anders finden wir momentan einen derart großen Strukturwandel wie in der Gesundheits- und Sozialwirtschaft vor. Mit Blick auf die sich verändernden Patientengenerationen und multikulturellen Begegnungen eröffnet jedoch gerade die derzeit wirtschaftlich zunehmend schwierige Situation auch ganz neue Möglichkeiten für Praxisinhaber – gerade, wenn es sich um einen Kundenstamm handelt, der zahlungskräftig ist und eigens für eine Behandlung nach Deutschland kommt.



Hier stehen Anspruchshaltung und Dienstleistungsorientierung im Vordergrund. Ausländische Patienten, die eigens zur Behandlung in die deutsche Praxis kommen, folgen meist dem guten Ruf bekannter Mediziner. Neben exzellenter Behandlungsmethodik und technischer Ausstattung spielt insbesondere der Umgang mit der jeweiligen Anspruchshaltung der anderen Kultur eine große Rolle. Immer mehr arabische Patienten betrachten Deutschland daher als ihre erste Wahl für ihren medizinischen Behandlungsaufenthalt. Leistungsfähigkeit und hohe Qualitätsstandards deutscher Ärzte, Kliniken und Praxen sind gefragter denn je. Doch das Management im internationalen Maßstab in der Praxis erfordert nicht nur Sprachkenntnisse, sondern auch Kenntnis und Respekt vor der anderen Kultur. Entscheidend ist die Fähigkeit, mit Patienten aus anderen Kulturen erfolgreich zu kommunizieren, denn für einen erfolgreichen Umgang mit arabischen, russischen oder beispielsweise südamerikanischen Patienten ist nicht nur die medizinische Kompetenz entscheidend. Der nachhaltige Erfolg hängt wesentlich von der Kenntnis der jeweiligen Mentalität und den soziokulturellen Rahmenbedingungen ab. Um den Umgang mit Patienten aus anderen Kulturen zu optimieren, ist es unverzichtbar,

grundlegende Verhaltensnormen und Kulturdimensionen zu kennen.

Kulturspezifisches Verhalten

Um es gleich vorwegzunehmen: Es gibt ihn nicht, „den“ russischen oder „den“ arabischen Patienten. Innerhalb der eigenen Kultur sind die Menschen auch unterschiedlich, und Herkunft, familiäres Umfeld, Bildung und soziale Stellung prägen die jeweiligen Verhaltensweisen und Einstellungen. Dennoch gibt es kulturspezifische Verhaltens- und Denkweisen, die einheitlich durch den Sozialisationsprozess zum Ausdruck kommen.

Jeder Patient hat ein individuelles Kommunikationsbedürfnis und Erwartungen an „den Zahnarztbesuch“. Gerade ausländische Patienten verlangen Einfühlungsvermögen und Flexibilität. Neben Sprachproblemen treten andere Sitten und Gebräuche in den Vordergrund.

Sprachprobleme können sicherlich durch andere Kommunikationskanäle und bildhafte Erklärungen vermindert werden. Ruhe und Geduld sind unabdingbar. Ein hohes Maß an Toleranz ist notwendig, um mit Einfühlungsvermögen der ausländischen Lebensweise begegnen zu können. Insbesondere im arabischen Raum wird Krankheit ganzheitlich gesehen, es gibt keine Trennung von Körper und Seele. Die Psyche wirkt



Think Endo cordless!



Kein Kabel. Volle Power. Entran setzt neue Maßstäbe im Bereich Cordless Endodontics und verbindet ein Höchstmaß an Ergonomie mit gewohnter W&H-Qualität. Für die Wurzelkanalaufbereitung stehen Ihnen zahlreiche Features zur Verfügung wie z. B. die drehmomentgesteuerte, automatische Richtungsänderung sowie 5 Drehmomentstufen für NiTi-Feilen. Nutzen Sie die Vorteile für mehr Behandlungssicherheit. Und genießen Sie mit Entran absoluten Freiraum – selbst im engsten molaren Bereich.

W&H Deutschland, ☎ 08682/8967-0 oder unter wh.com

entran

Endodontie. Kabellos!



„Viele Muslime legen großen Wert darauf, von gleichgeschlechtlichem medizinischen Personal untersucht und behandelt zu werden.“

sich direkt auf den Körper aus. Dennoch ist es der Körper, der krank ist und nicht die Seele. Psychische und psychosomatische Erkrankungen werden als etwas von außen Kommendes betrachtet. Dies wiederum wird begründet mit der Schicksalhaftigkeit des Lebens. Nach islamischen Glauben wird Gesundheit als einem dem Menschen anvertrauten Gut verstanden. Der Mensch ist somit nicht der wahre Eigentümer seines Körpers, sondern nur dessen Besitzer im Diesseits. Der islamische Glaube verpflichtet den Menschen zu einem entsprechenden Umgang mit seinem Körper. Es ist eine islamische Pflicht, entsprechende hygienische Maßnahmen zu treffen oder sich den erforderlichen medizinischen Maßnahmen zur Bewahrung bzw. Wiederherstellung der Gesundheit zu unterziehen. Aufgrund dieser ganzheitlichen Denk-, Fühl- und Sichtweise wird z.B. der eigentliche Schmerzherd vom Patienten nicht exakt lokalisiert, aber das Schmerzempfinden eindringlich zum Ausdruck gebracht, was häufig irritiert und dazu führen kann, dass man Unklarheiten in der Anamnese durch zusätzliche Untersuchungen und Laboranalysen zu beheben versucht (Überdiagnostik). Die Patienten fühlen sich in diesem langen Prozess dann oft unverstanden und neigen sehr schnell zum Arztwechsel. Diese Umstände führen wiederum zur Beeinträchtigung des Patientenwohlbefindens und verursachen hohe Kosten. Die Religion stellt hierbei nur ein Mosaikteilchen der Andersartigkeit dar.

Hinzu kommen Aspekte wie ausgeprägtes Schamgefühl, die jeweilige kulturspezifische Wahrnehmung, das verbale, nonverbale Verhalten und Informationsverhalten, Verständnis von Raum und Zeit, Stellenwert von Individualismus und Gruppenzugehörigkeit, Bedeutung von Familie und Umwelt, das Risiko- und Hierarchieverhalten, Toleranz von Macht und eine klar geregelte Rollenverteilung.

Ausländische Patienten spüren sicherlich beim Arztbesuch die uns Deutschen üblicherweise nachgesagten Werte wie Ordnung, Pünktlichkeit, Disziplin, Sauberkeit, Perfektion und Individualismus. Wir kommunizieren sachgerecht, direkt, arbeiten mit Zeitfenstern und Terminen, es gibt eine gelebte „Schuldkultur“ und es wird in der Regel immer getrennt zwischen beruflichen und privaten Angelegenheiten. Demgegenüber stehen konträre Werte aus beziehungsorientierten Kulturen wie beispielsweise den arabischen Ländern. Es gibt keine Trennung von Beruf und Privatangelegenheiten, es wird indirekt kommuniziert, sodass besonders Obacht auf die nonverbale Kommunikation gerichtet werden muss. Es gibt ein anderes Verständnis zur Schicksalhaftigkeit des Lebens und Zeit ist immer und im Überfluss gegeben. Persönliche Belange gehen immer vor, Termine und Zeitabsprachen gelten nicht per se als bindend. Das Distanzverhalten ist anders ausgeprägt. Arabische und lateinamerikanische Kulturen stehen enger beieinander als wir es gewohnt sind. Die „aufdringliche Nähe“ interpretieren wir oft als Aggression oder mangelnden Respekt. Die interkulturelle Kompetenz beim ersten Zusammentreffen von deutscher und arabischer Kultur greift, wenn uns bewusst ist, dass Deutsche doch eher einen

kurzen, einleitenden Small Talk und den Fokus auf die Fach- und Sachkompetenz legen. Für Patienten aus beziehungsorientierten Kulturen steht an oberster Stelle, als Mensch und mit dem Verständnis für die persönlichen Ängste wahrgenommen zu werden. Das äußert sich in der Erwartung eines einleitenden langen und ausgiebigen Gesprächs, das dazu dient, die persönliche Ebene zu finden. Hier gilt es, viel Zeit und Geduld einzuplanen und dies dem Patienten auch zu spiegeln.

Muslimischer Kulturkreis

Wie sieht das beispielsweise ganz konkret bei Eintritt einer muslimischen Patientin in das Arztzimmer aus? Häufig begleiten muslimische Männer ihre Ehefrauen bei Arztbesuchen. Sie gehen zwei, drei Schritte vorweg und stellen bei Begleitung so sicher, keine schamverletzende Situation entstehen zu lassen, die dem Ansehen der Familie schaden könnte. Das bei uns übliche Händeschütteln ist ein typisches Begrüßungsritual in Deutschland. Bei konservativen Frauen aus dem muslimischen Kulturkreis kann es sein, dass sie Männern nicht die Hand geben möchten. Umgekehrt geben insbesondere ältere Männer aus dem muslimischen Kulturkreis Frauen nicht die Hand. Das ist eine Respektsbezeichnung. Das soziale muslimische Leben wird nicht durch verinnerlichte Verhaltensregeln wie bei uns bestimmt, sondern in erster Linie durch äußerliche Vermeidungsmechanismen, wie z.B. die Verschleierung. Alles, was dem nicht entspricht, ist eine Herausforderung gegen das muslimische Normensystem. Dabei wird den Frauen immer die Verantwortung für ausgelöste Konflikte zugeschrieben, da sie als „machtvolle Verführerinnen aus dem Bannkreis ihrer häuslichen Welt“ treten und die soziale Ordnung stören können. Viele Muslime legen deshalb großen Wert darauf, von gleichgeschlechtlichem medizinischen Personal untersucht und behandelt zu werden. Ein gesenkter Blick ist immer Ausdruck von Respekt gegenüber älteren und statushöheren Personen. Der ausweichende Blick kann in der Regel schnell gedeutet werden und das Gespräch – häufig vom Mann geführt – sollte dann auch an ihn gerichtet sein.

Positive Atmosphäre schaffen

Über die einleitende Frage „Wie geht es Ihnen?“ anstatt „Was kann ich für Sie tun?“ kann zügig eine positive Arzt-Patienten-Interaktion aufgebaut werden. Mit den direkten Fragen „Haben Sie Kinder?“, „Wie alt sind die Kinder?“ und „Wie geht es Ihren Kindern?“ wird zwar ein für uns unüblicher und sicherlich nicht einfacher Gesprächsbeginn gewählt, der jedoch gerade bei beziehungsorientierten Kulturen als Wegbereiter für einen positiven und konfliktfreien Gesprächsablauf gilt. Der einleitende Small Talk kann gleichwohl genutzt werden, um nach Herkunftsland und der Bedeutung des Namens zu fragen. Vornamen und auch Nachnamen haben im Türkischen oft eine Bedeutung. Vertrauen und positive Atmosphäre werden ebenfalls geschaffen durch mehrfaches Ansprechen mit dem Namen. Das Ansprechen mit Namen trägt dazu bei, dass sich der ausländische Patient als Mensch mit seinen Bedürfnissen wahrgenommen fühlt. Bei persönlichen Rückfragen oder dem Gebrauch des „Du“ müssen wir nicht verärgert reagieren und uns zurücknehmen, denn in kollektivistischen Gesellschaften bringt das „Du“ eine besondere Bedeutung der Höflichkeit zum Ausdruck. Die Kommunikation sollte lebendig geschehen und keine Fachausdrücke enthalten, Worte sollten durch Mimik und Gestik unterstrichen werden. Allein durch die Beobachtung der Körpersprache ist es möglich, sich mit dem Gesprächspartner zu verständigen, auch wenn man der türkischen Sprache nicht mächtig ist. Um „ja“ zu sagen, neigen Türken den Kopf vorwärts, für „nein“ richten sie den Kopf nach hinten und heben dabei die Augenbrauen. Den Kopf von rechts nach links zu schütteln bedeutet nicht „nein“, sondern „ich verstehe nicht“. Die Schultern heben und die Arme zur Seite spreizen würde heißen „ich kenne das nicht“. Nicht selten werden Patienten durch zusätzliche Familienangehörige bei Arztbesuch begleitet, die dann eine Art Dolmetscherrolle übernehmen. Durch diese Komponente verändert sich die Situation noch einmal gravierend, denn hier kann beispielsweise zwischen Patient und Familienmitglied ein Autoritätsverhältnis zum Tragen kommen, das die Kommu-

nikation beeinträchtigt. Es bestehen kulturelle Unterschiede in Bezug auf Recht von Wissen und Nichtwissen.

Russische Patienten

Wie ist es im Umgang mit der russischen Kultur? In Russland schütteln sich nur die Männer beim Begrüßen die Hände, eine Frau wird von einem Mann oder von einer anderen Frau durch einfaches Kopfnicken begrüßt. Wie kann man das Verhalten von Russinnen und Russen kurzerhand einmal reflektieren, um kulturell bedingte Irritationen zu reduzieren? Nichts ist so spannend, wie die soziokulturellen Hintergründe ein Stück weit einzublenden, die die Menschen in ihrem Verhalten spiegeln. Die russische Gesellschaft ist seit jeher hierarchisch gegliedert. In sowjetischer Zeit führten Lebensalter, Bildungsgrad, Kompetenz und Autorität, wenn sie mit der „richtigen“ gesellschaftspolitischen Einstellung verbunden waren, automatisch zum Aufstieg auf der Hierarchieleiter, insbesondere im Zeitalter des industriellen Wiederaufbaus. Im sowjetischen Einflussbereich waren Kader ein durch politische und fachliche Kenntnisse und Fähigkeiten führender Personenkreis im Partei- und Ideologiebereich. Insbesondere zählten die Funktionäre der Parteien und Massen-

organisationen und die Hoch- und Fachschulabsolventen dazu. Diese Gruppe entwickelte angesichts ihrer Unentbehrlichkeit ein enormes Selbstbewusstsein hin zu entsprechenden Ansprüchen. Es entstand die mit allen unsozialistischen Privilegien ausgestattete Nomenklatura und es war der Beginn der ungleichen Verteilung von Macht, Geld und Einfluss! Dieser Personenkreis erhielt überall Vergünstigungen und konnte sich aufgrund der „guten Verbindungen“ alle Vorteile verschaffen, insbesondere als in der ersten Hälfte der 1990er-Jahre zahlreiche staatliche Betriebe und Einrichtungen auf unterschiedliche, oft halbkriminelle Weise privatisiert wurden. Sie gehörten fortan zur Gruppe der „Neuen Russen“ (5–10% der Bevölkerung) und sie sind es auch, die durch enorme Ausgaben, unersättliche Luxuswünsche auffallen und die Nische besetzt haben, die während der 20 Jahre davor durch arabische Scheichs eingenommen wurde. Im Mai 2004 lebten in Russland 36 Milliardäre, allein 33 von ihnen in Moskau. Als Verlierer gilt der größte Teil der Bevölkerung, der von extremer Verarmung betroffen ist. Die zu beobachtende Geiztheit und Grobheit unter den Menschen wird auf die allzu raschen Veränderungen der Lebensstrukturen

ANZEIGE

dentklick.de

klick und spar!

Kodak INSIGHT IP-21
Firma Carestream

Hochempfindlicher E/F-Klasse Zahn-Röntgenfilm, Format 3,1x4,1cm, für die intraorale Aufnahme.
Bis zu 60% geringere Strahlenbelastung im Vergleich zu Kodak Ultra-Speed.
Ausgezeichnete Bildqualität mit sehr hohem Kontrast, ermöglicht dadurch höchste Detailerkennbarkeit.
Für Hand- als auch für Maschinenentwicklung geeignet.
Pa. 150 Einzelfilme



klickpreis*
33,10

* Solange Vorrat reicht

Jetzt in unserem Online-Shop:
www.dentklick.de

in der jüngsten Zeit zurückgeführt. Als weiterer wesentlicher Einflussfaktor gelten sicherlich die klimatischen Verhältnisse – kurze Sommer und lang anhaltende Winter –, die die Menschen zu einem einerseits raschen, aktiven Tun veranlassen, um daran dann eine ausgedehnte Entspannungsphase anzuschließen. Dieser Wechsel im Arbeitsverhalten ist bis heute zu beobachten. Russen erleben Raum und Zeit unbegrenzter als Deutsche. Der hohe Verlust an Männern durch Krieg und Arbeitslager führte zu einem enorm hohen Männermangel. Dies wiederum bedingte, dass Männer im eigenen Land umhegt und gepflegt, bewundert und verwöhnt wurden. Sie wurden und werden zu Paschas erzogen und bleiben daher oft mental unreif, unselbstständig, untätig und nicht bereit, Verantwortung zu übernehmen. Gleichzeitig legen sie ein außerordentlich anspruchsvolles, präpotentes Verhalten an den Tag – ebenfalls durch Erziehung der sogenannten Bábuskas – Großmütter –, die nach allen Regeln der Kunst die kleinen Enkel von allen rohen Seiten des Lebens fernhalten. Heute sind es der Konkurrenzkampf in der Arbeitswelt, denen sich russische Männer oft nicht gewachsen fühlen.

Auf Körpersprache achten

Grundsätzlich gilt für die russisch-deutsche Begegnung, dass Elemente der Fremdheit vom Gegenüber eingehalten werden müssen. Wer versucht, allzu sehr die russischen Verhaltensweisen und Gepflogenheiten zu übernehmen, um eine gute Kommunikation zu gewährleisten, ruft einen Ablehnungsreflex hervor. Im westlichen körpersprachlichen Verhalten ist der Unterschied zwischen Öffentlichkeit und privatem Umfeld verwischt. Bei uns wird die Respektierung des privaten Raumes erwartet und das Auftreten ist durch große Selbstsicherheit gekennzeichnet. Unsere Haltung und der Gang sind aufrecht und zielstrebig, Blickkontakt wird gesucht, das Auftreten ist bestimmt, aber freundlich. Diese Art des Auftretens gab es überwiegend nur bei Angehörigen der Nomenklatura aus Politik, Wirtschaft und Bürokratie. Bei den „neuen Russen“ fällt übrigens die für Aufsteiger typische Übersteigerung des Verhaltens



auf. In der Öffentlichkeit wird keine Freundlichkeit gezeigt. Uns fällt die stumme Mimik russischer Menschen auf. Ein Lächeln ist in erster Linie mit Freude und guter Stimmung verknüpft. Wiederum ist unsere Art des Lächelns, nämlich als Ausdruck von Höflichkeit oder Selbstvertrauen, bei Russen unüblich. Es entsteht so der Eindruck der „Grimmigkeit der Russen“. Schweigepausen werden auf russischer Seite negativ empfunden. Setzt Schweigen ein, kann es als ein Zeichen des Nichtverstehens gedeutet werden.

Entsprechendes gilt für den Blickkontakt. Den nicht zugänglichen, abgewandten Blick von Russen werten wir als Zeichen von Unhöflichkeit, Desinteresse und Ablehnung. Von russischer Seite wird der direkte Blickkontakt jedoch als aufdringlich und unbescheiden gewertet. Vor allem junge Mädchen und Frauen, die in traditioneller Weise korrekt und feminin wirken wollen, vermeiden die unmittelbare Zuwendung des Blicks. Frauen umgehen auch den begrüßenden oder verabschiedenden Händedruck! Zur Bekräftigung einer Aussage oder Entschuldigung legen Russen oft beide Hände auf die linke Brust, sie äußern sich sozusagen von Herzen. Die russische Kultur gilt als Kultur der Berührung und Körpernähe. Unwillkürliche Berührungen werden nicht vermieden, willkürliche werden gesucht. Für Japaner beispielsweise ist die Bedeutungspalette für Lächeln noch weitgreifender als in Deutschland und den USA: Dort steht das Lächeln generell im Zeichen der Gesichtswahrung und der Überzeugung, dass man eigene Emotionen nicht an anderen auslassen sollte. Auch wenn eine Person wütend, verwirrt oder traurig ist, wird sie lächeln, und zwar umso intensiver, je stärker ihre

„Uns fällt die stumme Mimik russischer Menschen auf. Ein Lächeln ist in erster Linie mit Freude und guter Stimmung verknüpft.“

Emotionen sind. Für jemanden, der an das europäische Deutungsschema gewöhnt ist, kann es sehr verwirrend sein. Lachen gilt in Japan oft als Anzeichen von Verwirrung, Unsicherheit oder Verlegenheit.

Fazit

Die geschilderten Beispiele bilden lediglich Sequenzen kulturspezifischen Verhaltens ab. Den Patienten als Menschen und nicht lediglich als Träger eines Symptoms wahrzunehmen sowie die Fähigkeit zum einführenden Verstehen, d.h. vor allem die gefühlsmäßige Situation des Klienten nachempfinden und sie diesem im Gespräch auch reflektieren zu können, sind die wichtigsten Komponenten für einen erfolgreichen Dialog in der transkulturellen Arzt-Patienten-Begegnung.

kontakt.



BallerConcepts Management & Training

Dipl.-Kff. Bettina Baller
Am Kalkhügel 27, 49143 Bissendorf
E-Mail: info@ballerconcepts.com
www.ballerconcepts.com

GENGIGEL® PROF

Natürliche Regeneration der Mundschleimhaut durch Hyaluronsäure

GENGIGEL® PROF: Langjährige Erfahrung belegt den Erfolg!

- In der **Parodontologie**: Rückbildung von Gingivaltaschen, Reduktion von Zahnfleischbluten.
- In der postoperativen **Wundnachbehandlung**: Blutstillung und beschleunigte Regeneration.
- In der **Prophylaxe**: Linderung von Sensibilität und Diskomfortgefühl.



Gesundes Zahnfleischgewebe enthält Hyaluronsäure. Bei Entzündungen und Verletzungen der Mundschleimhaut entsteht ein erhöhter Bedarf an Hyaluronsäure. Durch Einsatz von GENGIGEL® PROF mit Hyaluronsäure 0,8 % wird die physiologische Barriere im Gewebe wieder hergestellt und so die Regeneration der Schleimhaut auf natürliche Weise beschleunigt. Darüber hinaus ist GENGIGEL® PROF frei von Anästhetika und Chlorhexidin. Es kann problemlos bei Kindern, schwangeren Frauen und Patienten mit Diabetes angewendet werden.



Applikationskapseln



Spritzen



Lösung

Für Ihren Praxissshop gibt es GENGIGEL® in 5 weiteren Darreichungsformen