

Kulturelle Vielfalt in der Praxis

Integration mit Verständnis und Humor

Verhaltensmuster und Erwartungen von Patienten mit Migrationshintergrund unterscheiden sich oft von denen anderer Patienten und können zu Frust und Reibungen im Praxisablauf führen. Diplom-Pädagoge und Praxis-Coach Volker Bach gibt Tipps, wie sich Konflikte und Unzufriedenheit vermeiden lassen.

MMW: Wie sollte man sich in der Praxis auf Patienten aus anderen Kulturkreisen einstellen?

Bach: Bei Patienten mit Migrationshintergrund müssen Sie einige Besonderheiten berücksichtigen. Man sollte sich über die Bedeutung von Sprache und Kommunikation überhaupt im Klaren sein. Bereits bei der Anmeldung sollten Sie klären, ob ein Dolmetscher erforderlich ist oder nicht. Das Personal muss entsprechend instruiert sein. Unterschiedliche kulturelle Auffassungen des Patienten und der Praxis können ein hohes Maß an Reibung verursachen, etwa wenn das Oberhaupt einer Familie das Gespräch mit dem Arzt führen möchte, um einen Überblick über das Krankheitsbild seines volljährigen Sohnes zu erhalten. Auch kann es bei einer Patientin Berührungängste mit einem männlichen Arzt geben.

MMW: Eine z. B. türkisch sprechende Arzthelferin kann da sicherlich hilfreich sein?

Bach: Speziell in Ballungsräumen gibt es Stadtteile mit einer Klientel, bei der Sprachprobleme zu erwarten sind. Da macht es Sinn, dass ein Vertreter dieser Kultur in der Arztpraxis arbeitet. Befindet sich die Arztpraxis in der Nähe eines Flüchtlingsheims, sollte es auch institutionelle Kooperationen geben, etwa über den Sozialarbeiter.

MMW: Für das Praxispersonal bedeuten Patienten aus anderen Kulturkreisen nicht selten eine Herausforderung.

Bach: Das ist ohne Frage eine besondere Situation für die Arzthelferinnen. Man muss mit dem Patienten, aber auch mit sich selbst umgehen können, mit Frustration, Unverständnis, und dafür eine eigene Sensibilität entwickeln. Für den Umgang mit Menschen,

die eine andere Vorstellung vom Einhalten von Terminen oder dem Verhältnis der Geschlechter zueinander haben, gibt es zwar kein Patentrezept. Dennoch gibt es praktische Möglichkeiten, adäquat zu reagieren. Individuelles Training für das Praxispersonal setzt bei Sensibilität, Kommunikationsfähigkeit, adäquaten Verhaltens- und Umgangsformen sowie der Deeskalation in Konfliktsituationen an und ermöglicht die Umsetzung von effizienteren Prozessabläufen.

MMW: Welche Eigenschaften sind für das Praxispersonal im Umgang mit ausländischen Patienten besonders wichtig?

Bach: Eine Arzthelferin sollte eine gewisse interkulturelle Empathie mitbringen, Sprachvermögen und Teamfähigkeit. Sie sollte auch über die Struktur einer Familie mit Migrationshintergrund Bescheid wissen, um einschätzen zu können, ob z. B. das Familienoberhaupt bei der Untersuchung dabei sein muss. Ich versuche in meinen Seminaren, Vorstellungen, Klischees und Vorurteile gegenüber anderen Nationalitäten zu hinterfragen. Ansichten über andere Kulturen sind oft so verkrustet, dass sie der Realität der Patienten absolut nicht gerecht werden. Ich erinnere mich an einen Patienten, einen Flüchtling, der sich in der Praxis äußerst aggressiv verhielt. Die Arzthelferinnen hatten über Monate hinweg den Eindruck, dass es sich um reines Machogehabe handelte. Im nachhinein stellte sich heraus, dass der Mann in seiner Heimat über Monate gequält und gefoltert worden war.

MMW: Wie kann man organisatorisch möglichst reibungslose Abläufe ermöglichen?

Bach: Informationsblätter in der jeweiligen Sprache helfen, Sprachprobleme zu überwinden. Auf große Sympathien stoßen

NACHGEFRAGT



bei Dipl.-Päd. Volker Bach, Frankfurt a.M.

„Das Praxispersonal sollte interkulturelle Empathie mitbringen“

symbolische Merkmale in der Praxis, die ein positives interkulturelles Miteinander signalisieren. Fotos von Kirchen, aber auch von Moscheen etwa schaffen Identifikationsmöglichkeiten. Entsprechende Informationsauslagen, Piktogramme, eine bilinguale oder mehrsprachige Homepage bis hin zur Vorabklärung (Dolmetscher etc.) bei der Anmeldung verschaffen dem Patienten ein Gefühl der Akzeptanz.

MMW: Wie sollte man sich bei Problemen verhalten?

Bach: Auf keinen Fall sollte man jemanden bloßstellen oder vor Dritten kritisieren. Versuchen Sie, Ruhe zu bewahren und möglichst freundlich aufzutreten und durchaus auch mit Humor die Situation zu steuern. Sollte die Situation dennoch eskalieren, sollte man u. U. in einem gesonderten Raum ein persönliches Gespräch suchen, um die Person „von der Bühne“ zu nehmen. Wenn es gar nicht anders geht, ist die Unterstützung der Kollegen notwendig. Dann ist wieder das Team gefragt, wobei die Aufgabenverteilung klar sein muss, damit alle am gleichen Strang ziehen.

■ Interview: Martin Bischoff

Weitere Infos unter: www.praxiscoaching.net



© Klaus Rose

Helferinnen aus einem anderen Kulturkreis erleichtern die Kommunikation.