



Ponte
Institut für Kultursensibilität
in Seelsorge & Beratung

20.11.2023 – 10.00-17.00 Uhr,

Fachtag: Das kultursensible Krankenhaus. Religionen – Ressource oder Konfliktpotential

Vortrag: Dr. Christina Kayales

Zum Umgang mit Irritationen bei interkulturellen / interreligiösen Begegnungen

Ich möchte meinen Impuls mit einer kleinen Geschichte beginnen, bei der von einer Störung berichtet wird¹:

In einem Restaurant flog plötzlich eine Kakerlake auf eine Dame. Mit panischer Miene sprang sie auf und versuchte die Kakerlake loszuwerden, indem sie wild mit beiden Händen um sich schlug. Ihre Reaktion steckte andere in ihrer Gruppe an und alle wurden nervös. Die Kakerlake landete so auf einer anderen Person in der Gruppe. Jetzt war es dieser Mann, der wild fluchend um sich schlug. Eine Kellnerin eilte ihnen zu Hilfe. In der Reihenfolge des Wegscheuchens fiel die Kakerlake als Nächstes auf die Kellnerin. Die Kellnerin blieb ruhig, beobachtete das Verhalten der Kakerlake auf ihrem Hemd, packte sie mit ihren Fingern und warf sie aus dem Restaurant. War die Kakerlake für das panische Verhalten verantwortlich? Wenn ja, warum war die Kellnerin nicht beunruhigt? Sie blieb ruhig, ohne jegliches Chaos zu verursachen. Es war also nicht die Kakerlake. Vielmehr war es die Schwierigkeit dieser Menschen, mit der Störung umzugehen, die durch die Kakerlake verursacht wurde und in Folge eine panische Atmosphäre schuf.

Mehr als die Störung selbst, so schrieb der Autor, sei es oft die emotionale Reaktion, die Chaos verursache. Gerade in unerwarteten Situationen sei es daher hilfreich, nicht unwillkürlich zu agieren, sondern stattdessen überlegt zu reagieren auf das, was eine Störung verursacht, also mich trifft oder aufwühlt.

Ich habe einige Jahre auf den Philippinen gelebt, kenne von dort diese zuweilen fast 8 cm großen, auch kurze Strecken fliegenden Kakerlaken und wie oft ich mich anfangs von ihnen beinahe ebenso panisch erschrecken ließ. Und ich habe in Manila gelernt, was es für nützliche Reaktionen gibt, wenn ich Kakerlaken loswerden will. Als ich diese Geschichte also vor einiger Zeit las, kam mir die Idee, sie als bildhafte Unterstützung aufzugreifen, was uns auch in anderen unerwartet auftretenden Störungen nützen kann. Natürlich geht es nicht darum, interkulturelle Begegnungen einer Kakerlake gleichzusetzen. Aber meine eigene emotionale, panikhafte Reaktion auf Kakerlaken zu Beginn meiner Zeit in Manila erinnerte mich an andere heftige emotionale Reaktionen auf kulturell unvertraute Verhaltensweisen und wie hilfreich es sein kann, jemanden zu erleben, der, wie die Kellnerin, genau hinsieht und dann erst reagiert.

¹ Die Originalgeschichte wurde erstmals von *Sundar Pichai* erzählt als „*Cockroach Theory for Self Development*“. Die Geschichte wurde hier gekürzt und etwas abgewandelt.

Zurück zu unserer Ausgangslage: das Krankenhaus und die dort zu erlebenden interkulturellen Irritationen. Ich möchte Ihnen im Folgenden kurz erläutern, was zu Irritationen führt und dann eine Methode vorstellen, die bei interkulturellen Begegnungen und auch Irritationen helfen kann.

Zunächst:

1. Über wen sprechen wir?

Irritationen können im Krankenhaus zwischen verschiedenen Gruppen auftreten
Irritationen treten oft auf zwischen Patient/innen, Pflege, Ärzten, Angehörigen, Seelsorge.

zwischen (1)

- Pflege und Patient/innen
- Ärzten und Patient/Innen
- Ärzt/innen und Angehörigen

- natürlich auch zwischen Personen der gleichen Berufsgruppe

und zwischen (2)

- Seelsorger/innen und Patient/innen
- Seelsorger/innen und Angehörigen
- Seelsorger/innen und der Pflege
- Seelsorger/innen und Ärzt/innen

Bei der ersten Gruppe kann u.U. die Seelsorge gerufen werden, um zu vermitteln. Hier muss oft dem Sog widerstanden werden, sich auf eine Seite zu stellen, wer der Betroffenen nun „recht“ hat. Bei der zweiten Gruppe ist die Seelsorge selbst Teil der erlebten Irritation. In diesem Fall ist es anspruchsvoll, das eigene Verhalten und die eigenen Verunsicherungen ebenso mit zu reflektieren und nicht so zu tun, als sei man selbst „ganz objektiv“.

2. Ist eine interkulturelle Irritation anders? Gibt es Aspekte, warum manchmal bei interkulturellen Irritationen die Emotionen oft intensiver erlebt werden?

Ganz allgemein gilt: Irritationen treten dann auf, wenn Erwartungen, Bedürfnisse oder vertraute Regeln verletzt wurden. Auf diese Störung wird mehr oder weniger emotional reagiert.

Eine Klärung von Irritationen gelingt zuweilen, aber oft auch selbst innerhalb einer homogenen Gruppe nicht, weil die erlebte Diskrepanz zu den erlebten Regelverletzungen nicht überbrückt werden konnte. Wenn also nicht alle interkulturellen Irritationen gleich gelöst werden, ist das letztlich das, was wir auch sonst erleben.

So werden Störungen im Seelsorgeteam vielfach in Teamsupervisionen angesprochen, manchmal dabei gelöst, manchmal aber eben auch nicht.

Aber dennoch, was ist das Besondere bei interkulturellen Irritationen?

Bei interkulturellen Irritationen ist das Besondere, dass beide Seiten nicht immer wissen, welche Regeln für den anderen wichtig bzw vertraut sind. Dieses Nichtwissen verunsichert und löst deutlich stärkere emotionale Reaktionen aus, weil erst geklärt werden muss, woran ich mich jetzt neu orientiere.

Wenn mich meine Kollegin bei meiner Begrüßung nicht anguckt und sich wegdreht, dann weiß ich dieses Verhalten einzuordnen und kann mir überlegen, wie ich darauf reagieren möchte. Aber gilt das auch für die japanische Patientin, die sich nach meiner Begrüßung wortlos wegdreht?

Oft ist nicht einmal allen klar, welche Regeln, Erwartungen, Bedürfnisse überhaupt verletzt wurden. Hinzu kommt, dass die Regeln von Krankenhaus festgesetzt werden. Für manche kann schon das Betreten des Zimmers, ohne anzuklopfen, das Wegnehmen der Bettdecke oder das Berühren, ohne es vorher anzukündigen ein echtes no go sein, das dann in der Folge heftige emotionale Reaktionen auslöst.

Unsicherheiten verstärken sich noch, wenn nicht bekannt ist, welche Art von Klärungsmöglichkeiten zur Verfügung stehen.

Es fehlt an für alle bekannte Regeln und Orientierung. So ein Zustand ist nicht schön, eine echte Störung.

Kann ich direkt ansprechen, was mich ärgert? Bin ich unsicher, dass dies den Konflikt noch verstärkt? Weiß ich eventuell gar nicht, was mein Gegenüber versteht, weil er gar nicht gut deutsch spricht, aber sehr wütend herumgestikuliert?

Ich betrete ein Zimmer im Krankenhaus, indem gerade eine alte türkischstämmige Dame verstorben ist. Die Station hatte mich gerufen, weil es Streit mit der Pflege gegeben hatte. Der Sohn war gerade aus der Türkei angereist, sitzt neben dem Bett und weint. Er hatte alle laut polternd aus dem Zimmer verwiesen.

Ich trete ein, sehe ihn zusammengesunken am Bett, Darf ich als Seelsorgerin den Mann zum Trost berühren, ihn an der Schulter fassen oder sogar umarmen oder verstoße ich damit gegen seine Sitten? Ich entscheide mich, ihn zu fragen, ob wir das Bett etwas drehen wollen, damit das Gesicht der Mutter gen Mekka zeigt und ob ich die Sure Yasin anstellen soll in meinem Handy. Er nickt erleichtert kommt auf mich zu und wortlos nehme ich ihn in den Arm. Um die ganz Situation zu entspannen, war nur die eine rücksichtsvolle Geste nach der vertrauten Sure nötig gewesen.

3. Reflexionsfragen

Es kann sehr hilfreich sein, die eigenen Wahrnehmungen mit Reflexionsfragen zu überprüfen, die auf die spezielle interkulturelle Situation eingehen und auch diversitysensibel mögliche Diskriminierungserfahrungen als Auslöser miteinbeziehen. Welche Reflexionsfragen passen, hängt natürlich von der jeweiligen Situation ab, Einige Beispiele wären:

- Gibt es Diskriminierungserfahrungen, die hier ein Ventil finden?
- Wie gut kann sich mein Gegenüber sich auf deutsch verständigen? Kann es sich um sprachliche Missverständnisse handeln?
- Gibt es Genderthemen, die hierbei berücksichtigt werden müssen?
- Auf welche früheren Erfahrungen / Verletzungen trifft diese aktuelle Situation?
- Wie sind die Machtverhältnisse bei der erlebten Irritation? Wer steht am längeren Hebel?
- An welche Situation erinnert mich die jetzt erlebte Konstellation und was wird dadurch bei mir getriggert?

4. Stereotype / Schubladen

Sind Irritation an sich schon eine Herausforderung im hektischen Krankenhausbetrieb, verleiten interkulturelle Irritationen oft dazu, für die Erklärungs- und Deutungsmuster auf Stereotype zurückzugreifen

„die sind eben so“, also: die Muslime, die Türken, die Roma, die Flüchtlinge, usw

oder eben: „die sind eben so, die Ärzte, die Polizei, die Pflege, die Deutschen, die Christen

Auch aktuelle gesellschaftliche Themen beeinflussen, auf welche Stereotype in einer Stresssituation schnell zurückgegriffen wird, um eine als undurchsichtig erlebte Situation zu sortieren. Das erfolgt

üblicherweise über Schubladen, die den anderen als einer bestimmten Gruppe zugehörig einordnen, zuweilen stigmatisieren. Manche Zuschreibungen erfolgen auch, um sich ganz gewohnt als Opfer einer Diskriminierung zu erleben und darauf zu reagieren. („Wir in der Pflege werden immer runtergeputzt“)

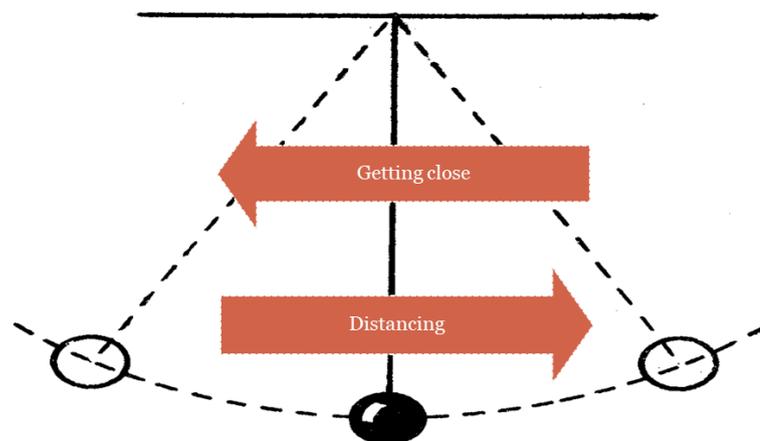
Wir reagieren so, weil uns Schubladen beim Sortieren einer unklaren Situation helfen. Je stressiger die Situation, je schneller ich eine Antwort benötige, desto eher greife ich auf vorgefertigte Antworten zurück. Denn Antworten zu haben beruhigt und nimmt Ängste. Antworten zu haben hilft mir, mich nicht mehr - wie durch die Irritation verursacht - eher ohnmächtig zu fühlen, sondern eben wieder „sortiert“, und damit wirkmächtig. Viele interkulturelle Irritationen sind darin begründet, dass schnell eine Antwort gefunden werden musste – auch wenn diese die Situation eher noch verschlimmert hat. So wie die Dame in der Geschichte meinte, schnell über wildes um sich schlagen auf die Kakerlake reagieren zu müssen, weil sie eben emotional in Panik geriet und auf die Schublade: ver-scheuchen zurückgriff.

5. Ambiguitätstoleranz

Interkulturelle Kompetenz im allgemeinen und interkulturelle Irritationen insbesondere erfordern von uns in der Seelsorge Ambiguitätstoleranz. Das bedeutet, es ist erforderlich, Unterschiede wahrzunehmen, zu akzeptieren und die dadurch entstehende Verunsicherung (durch kulturelle, religiöse Verschiedenheit oder unterschiedliche Wertesysteme) auszuhalten. Die bestehenden Spannungen und Stimmungen in unserer aktuellen Landschaft erfordern, dass wir Seelsorger und Seelsorgerinnen emotional in der Lage sind, unklare Situationen und die daraus resultierenden Störungen auszuhalten und über ein besseres Verstehen mögliche Handlungsoptionen wahrzunehmen.

6. Pendelbewegung als Haltung

Dies gelingt meiner Erfahrung nach am besten, indem wir in einer Art kontinuierlichem **Pendel** Wahrnehmungen und Reflektionen stetig überprüfen.



- **Worum geht es? (Empathie zeigen)**
Was erlebe ich, was höre ich, was spüre ich, was verstehe ich:
- **Was hilft mir, das Wahrgenommene zu deuten?**

Reflexionsfragen (in Auswahl)

- Gibt es sprachliche Missverständnisse, könnte ein Dolmetscher einbezogen werden?
- Sind es strukturelle Ärgernisse oder geht es um individuelle, persönliche Verletzungen?
- Nehme ich die Reaktion persönlich oder lässt sich feststellen, dass der Grund der Irritation gar nichts mit mir selbst, sondern mit der Situation zu tun hat? (z.B. Angst vor der OP, Schmerzen)
- Könnte das Hinzuziehen Dritter die Klärung vereinfachen? Gibt es im Krankenhaus hierfür Ansprechpartner?
- Kann die Irritation über Erklärungen, was die Gründe für das jeweilige Verhalten sind, gelöst werden?
- Last not least: Bestätige ich mit der Irritation bestehende Vorstellungen von dem jeweils anderen (so sind sie eben, wusste ich s doch)

Diese oder ähnlich gelagerte Reflexionsfragen, sei es direkt oder im Anschluss z.B. in der Supervision, verhelfen uns dazu, unser Schubladensystem zu erweitern mit dem wir Situationen deuten. Zukünftig können wir dann auf mehr Optionen schneller Zugriff haben. Natürlich müssen unsere Deutungs- und Reaktionsversuche dennoch stetig überprüft werden, aber schon allein die verschiedenen Optionen sensibilisieren uns, dass es dann in dem konkreten Fall, doch wieder ganz anders sein kann, weshalb diese **stetige Pendelbewegung als Haltung** gerade bei unseren seelsorglichen Begegnungen sehr hilfreich ist.

7. Ausblick

Irritationen lassen sich nicht vermeiden, erst recht nicht an einem so vielschichtig mit Angst und Unsicherheiten besetzten Ort wie dem Krankenhaus. Manches wird auch ungeklärt bleiben. Aber mithilfe einer Haltung, die in der oben beschriebenen Pendelbewegung die erlebten Störungen aufmerksam wahrnimmt, innehält und ihr mit Ambiguitätstoleranz begegnet und dann aber auch verschiedene Deutungsvarianten einbezieht, eröffnen sich vielversprechende Handlungsoptionen. Damit können wir als Seelsorgerinnen und Seelsorger anderen angstmindernd und klärend zur Seite stehen. Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Hier sind einige Hinweise für einen konstruktiven Umgang mit kulturell geprägten Irritationen:

1. **Selbstreflexion:** Es hilft sehr, die eigenen kulturellen Werte, Vorurteile oder Vorannahmen zu kennen.
2. **Neugier:** Stellen Sie Fragen und zeigen Sie Interesse an den kulturellen Hintergründen und Werten anderer Menschen, ohne zu urteilen.
3. **Respekt:** Zeigen Sie Respekt gegenüber den kulturellen Werten und Verhaltensweisen anderer. Versuchen Sie, die Welt aus ihrer Perspektive zu sehen und ihre Gefühle und Sichtweisen zu verstehen.
4. **Geduld:** Seien Sie geduldig, wenn es zu kulturellen Missverständnissen kommt. Geben Sie anderen Zeit, ihre Ansichten und Verhaltensweisen zu erklären, und seien Sie bereit, Missverständnisse aufzuklären.
5. **Kommunikation:** Klare und respektvolle Kommunikation ist entscheidend. Stellen Sie sicher, dass Sie klar und deutlich ausdrücken, was Sie meinen, und fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstehen.
6. **Bildung:** Bilden Sie sich über andere Kulturen weiter und lernen Sie so viel wie möglich über ihre Traditionen, Bräuche und Werte. Dies kann dazu beitragen, Stereotypen und Vorurteile abzubauen.
7. **Vermeiden von Verallgemeinerungen:** Vermeiden Sie es, eine ganze Kultur aufgrund einiger weniger Erfahrungen oder Begegnungen zu verallgemeinern. Jede Kultur ist vielfältig und es gibt individuelle Unterschiede.
8. **Suche nach Gemeinsamkeiten:** Konzentrieren Sie sich auf gemeinsame Interessen und Werte, die Sie mit Menschen anderer Kulturen teilen können. Das kann helfen, Verbindungen zu schaffen und Brücken zwischen den Kulturen zu bauen.
9. **Fehler akzeptieren:** Akzeptieren Sie, dass es zu Missverständnissen kommen kann, und seien Sie bereit, Fehler zu akzeptieren und daraus zu lernen. Jeder macht Fehler, aber es ist wichtig, daraus zu wachsen.
10. **Humor:** Humor kann in vielen Situationen eine Brücke zwischen den Kulturen bauen.