

Leitfaden zum rücksichtsvollen Umgang mit Muslimen

Begrüßung

Erste Missverständnisse und Vertrauensverluste können schon bei der Begrüßung entstehen, wenn der muslimische Patient die Apotheke betritt. Während ein Händedruck durch den Apotheker in westlichen Kulturen Vertrauen und Hilfsbereitschaft signalisiert, kann er besonders für muslimische Patientinnen als peinlich oder sogar als aufdringlich wirken. Allerdings gibt es durchaus Muslime, die die Begrüßung mit Handschlag wünschen und beleidigt wären, sollten sie ausbleiben. Sollten Sie nicht sicher sein, achten Sie darauf, wie Ihr Gegenüber auf Sie zukommt oder befragen Sie am besten Ihre Kunden direkt nach ihren Wertvorstellungen.

Das religiöse Fest: Ramadan

Konflikte können im Fastenmonat Ramadan entstehen, wo Muslime von der Morgendämmerung bis zum Sonnenuntergang u. a. auf flüssige und feste Nahrung verzichten. Der Koran schließt Kranke ausdrücklich von dieser religiösen Pflicht aus, da Fasten den Körper zusätzlich belastet und somit die Heilung gefährden kann. Aber im Koran steht nicht geschrieben, ab wann ein gläubiger Muslim als krank zu bezeichnen ist. So verzichten manche Muslime lieber auf die Freistellung. Für Sie als Apotheker ist es wichtig herauszufinden, ob dieses Verhalten die Gesundheit schädigt. Wenn dies so sein sollte, klären Sie Ihre Kunden über die medizinischen Folgen ihres Handelns auf. In diesem Fall kann es sogar ratsam sein, sich an einen Imam zu wenden, der den Kunden auch religiös aufklärt und berät.

Leitfaden zum rücksichtsvollen Umgang mit Muslimen

Bitte kein Schwein: Medikamente

Es ist bekannt, dass Muslime kein Schweinefleisch essen. Aber auch bei Medikamenten ist auf die religiösen Bedürfnisse des Patienten zu achten. Muslime verzichten auf alkoholhaltige flüssige Arzneimittel, aus Schwein gewonnene Präparate, Herzklappen oder Gelatine, da dies nach islamischen Glauben verboten ist. Dabei sind Produkte wie Insulin, Herzklappen oder auch Gelatine erlaubt, sofern keine Substitute zur Verfügung stehen. Hier kann es allerdings vorkommen, dass der Kunde aufgrund seiner religiösen Haltung eine Therapie ablehnt. Als Apotheker sind Sie gefordert, sehr sensibel zu beraten und im Zweifelsfall einen Imam zur Lösung des Konflikts hinzuzuziehen.



Tabus in der islamischen Welt

Vermeiden Sie, mit Muslimen über familiäre Probleme oder gar Intimes zu sprechen. Gerade muslimische Frauen schämen sich, über solche Themen zu sprechen. Vor allen Dingen dann, wenn die Gesprächspartner unterschiedlichen Geschlechts angehören. Über eine Schwangerschaft wird mit einem Mann nicht gesprochen. Auch der Familienstand wird nicht erwähnt. Es gilt nämlich in der arabischen Welt als Makel, wenn eine Frau nicht verheiratet ist. Auch ist es ein absolutes Tabu, eine ledige muslimische Frau zu fragen, ob sie Kinder habe. Denn der außereheliche Geschlechtsverkehr ist im Koran verboten.

Sie sollten ferner eine muslimische Kundin, die zwar verheiratet, aber kinderlos ist, möglichst nicht darauf ansprechen. Sie würden sie damit sehr beleidigen und ihr das Gefühl geben, Sie würden ihr die Kinderlosigkeit vorwerfen. Besteht allerdings der Verdacht, dass familiäre Probleme Teil oder Ursache medizinischer Beschwerden sind, dann hat eine korrekte Diagnose Vorrang und die Rücksichtnahme muss zurückgestellt werden.

Leitfaden zum rücksichtsvollen Umgang mit Muslimen

Der Ansprechpartner

Wenn eine muslimische Kundin in Ihre Apotheke kommt, wird sie in der Regel ihren Mann mitbringen. Dieser hat dann das Wort. Sollten Sie über Dinge mit der Kundin sprechen, die den Mann betreffen, kann es zu Problemen kommen. Überzeugen Sie die Kundin, möglichst einem Gespräch unter vier Augen zuzustimmen, denn eine muslimische Kundin wird im Beisein ihres Mannes niemals schlecht über ihn sprechen.

