

E-learning module “Pitfalls in Intercultural Communication”



PIÈGES
À ÉVITER DANS LA COMMUNICATION
INTERCULTURELLE
en présence d'interprètes non professionnels

MODULE 1

   **innoviris.brussels**
empowering research

Antoon Cox (VUB, KCL)

In collaboration with **K. Detroyer, F. Deboutte, L. Maltseva, P. Mols, N. Dauby, A. Ouadi** (IRIS, Brussels Public Hospital Network)



What?

- E-learning module on working with ad hoc interpreters (e.g. family, friends,...)
 - Based on real-life examples
 - Highlights how misunderstandings frequently go unnoticed
 - E-learning module that facilitates transfer from theory to clinical practice...
 - ... in a flexible and modular way that can be easily combined with clinician shifts, in between patients
- 



Why?

- Research shows that language barriers have a negative impact on patient health
 - However, clinicians not always sufficiently aware
 - Clinicians should be trained to recognize the dynamics of miscommunication (Diamond and Jacobs 2010).
 - Insights into the nature of cross cultural and linguistic misunderstandings is a first step to overcoming them (Gumperz et al. 1979)
- 

How?

- Based on **interdisciplinary** research (sociolinguistics & medicine)
 - Embedded in communicative ecology (Gumperz 1999)
 - Sociolinguistic communicative purposes linked to medical purposes
 - Use of **real life doctor-patient interactions** that were jointly analysed by a sociolinguist and a clinician (Cox 2015)
 - **Member checking** with clinician involved in interaction
- Embedded within the medical logic / hospital context
 - In collaboration with hospital's training unit

Structure of the module

- Introduction:
 - Language barriers in health care
 - Interpreter use in medical settings
- Discussion, via real-life examples, of:
 - How misunderstandings go unnoticed
 - Role management
 - Problems with patient involvement
- Observations by the involved MD
- What can a clinician do?



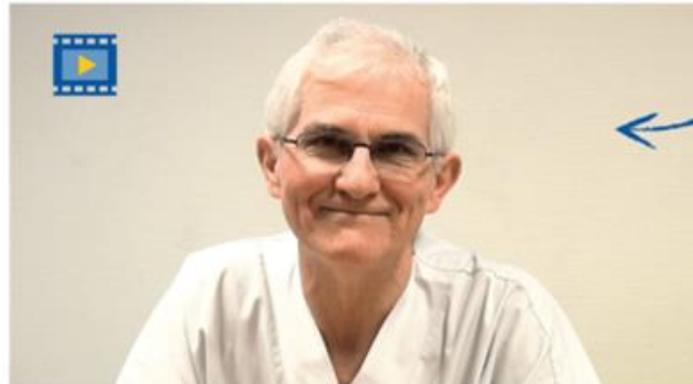
Screenshots



Why this module?

Straight from the “horse's mouth”

WAAROM IS COMMUNICATIE BELANGRIJK?



Professor Pierre Mols

DIENSTHOOFD SPOEDGEVALLEN VAN HET UMC ST.-PIETER

What is the module based on?

INTRODUCTIE VAN DE MODULE



Toon Cox

VALKUILEN

IN DE INTERCULTURELE
COMMUNICATIE

bij het gebruik van ad hoc tolken

PIÈGES

A ÉVITER DANS LA COMMUNICATION
INTERCULTURELLE

en présence d'interprètes non-professionnels

Antoon Cox

INLEIDING / INTRODUCTION



innoviris.brussels 
empowering research

What, how and why?

DOEL VAN DEZE LESMODULE

WAT?

Inzichten verwerven in de communicatieproblemen die optreden tijdens ad-hoc getolkte spoedconsultaties.

"A problem well put, is half solved!"
John Dewey 1938



HOE?

Via echte geluidsopnames uit een taaldiverse spoedgevallenconsultatie bespreken we een reeks communicatieve valkuilen.



WAAROM?

Als je je bewust bent van mogelijke valkuilen in de communicatie, kan je deze gemakkelijker opsporen.



Interactive

→ moodle.iris-hopitaal.eu/mod/quiz/attempt.php?attempt=10491&page=5

Bewerk test
 Bekijk test
▶ Resultaten
■ Lokaal toegewezen rollen
■ Rechten
■ Controleer rechten
■ Filters
■ Logs
■ Back-up
■ Terugzetten
▶ Vragenpool

▶ Cursusbeheer
▶ Wijzig rol naar ...
▶ Mijn profielinstellingen

Klik hier voor uitleg:

1. Een taalbarrière tussen dokter en patiënt leidt tot... Er worden meer fouten gemaakt.
 - Er worden meer testen en onderzoeken besteld;
 - Consultaties duren langer en en verlopen stroever → kan wegen op kortetermijngeheugen van dokter.
2. Langere verblijftijd voor de patiënt.
3. Povere follow-up van medicatie en afspraken.

EN TOCH WORDEN PROFESSIONELE TOLKEN ZELDEN GEBRUIKT...

Vraag 1
Fout
0,00 punten op 1,00
 Markeer vraag

WAT ZIJN VOLGENS EERDER ONDERZOEK DE GEVOLGEN VAN EEN TAALBARRIÈRE?

Kies een of meer juist(e) antwoord(en):

- Een taalbarrière heeft geen invloed op de zorg van anderstalige patiënten. Dit klopt niet. Er is een consensus in de literatuur dat een taalbarrière tussen de dokter en de patiënt vaak nefast is voor de gezondheid van die laatste.
- Een taalbarrière heeft vaak een invloed op de duur van de consultatie. Dat klopt. Onderzoek heeft aangetoond dat, wanneer er zich een taalbarrière voordoet tussen de dokter en de patiënt, de consultatie vaak langer dan normaal duurt. De communicatie verloopt door de taalbarrière vaak stroever en het duurt langer om elkaar te begrijpen.

From peer to peer

TAALBARRIÈRES IN DE SPOEDGEVALLEN



Dr. Nicolas Dauby

SPOEDGEVALLEN EN INFECTIEZIEKTEN VAN HET UMC ST.-PIETER

VALKUILEN

IN DE INTERCULTURELE
COMMUNICATIE

bij het gebruik van ad hoc tolken

PIÈGES

À ÉVITER DANS LA COMMUNICATION
INTERCULTURELLE

en présence d'interprètes non professionnels

Dr. Nicolas Dauby

SPOEDGEVALLEN EN INFECTIEZIEKTEN VAN HET UMC ST.-PIETER /
SERVICE DES URGENCES ET MALADIES INFECTIEUSES DU CHU ST.-PIERRE



innoviris.brussels 
empowering research

Real-life examples



PAGINA'S VAN HET THEMA



Einde poging ...

INSTELLINGEN

- ▼ Test beheer
 - ▣ Bewerk instellingen
 - ▣ Groep voorrang
 - ▣ Gebruiker overschrijvingen
 - ✎ Bewerk test
 - 🔍 Bekijk test
 - ▶ Resultaten
 - ▣ Lokaal toegewezen rollen
 - ▣ Rechten
 - ▣ Controleer rechten
 - ▣ Filters
 - ▣ Logs
 - ▣ Back-up
 - ▣ Terugzetten
 - ▶ Vragenpool
- ▶ Cursusbeheer

Vraag 9

Niet compleet

Punten op 1,00



WELK PROBLEEM STEL JE VAST IN ONDERSTAANDE DOKTER-PATIËNT INTERACTIE?



Gelieve hier te klikken voor het geluidsfragment:



DOKTER

Did the pain come *[knipt met fingers]* suddenly or did it come first a little pain and afterwards more and afterwards still more.

TOLK

Kabhi kabhi hota hai ya ahista ahista chalta hai - *[komt de pijn vaak of beetje bij beetje?]*

PATIËNT

Ahista ahista kr kay chalta hai - *[het gebeurt beetje bij beetje]*

TOLK

Aha

PATIËNT

[onverstaanbaar gemompel]

TOLK

Slowtyslowtyslowly *[klinkt als solososolo]* and then fast pain.

DOKTER

Heuh?

TOLK

It came very slowtyslowly *[solosolo]*.

DOKTER

"Solososo"? = What does it?

TOLK

Little little little.

What can be done?

- Concrete tips to manage cross-cultural and cross-linguistic communication, based on our interdisciplinary research
- Referral to specialized intercultural brokerage services in-house (often underused)

INTERCULTURELE BEMIDDELING



Abdel Ouadi
INTERCULTUREEL BEMIDDELAAR IN HET UMC ST-PIETER

WIE KUN JE CONTACTEREN OVER INTERCULTURELE BEMIDDELING IN DE IRIS-ZIEKENHUIZEN, ALS JE DE PATIËNT NIET VERSTAAT? (klik op logo)



Future plans

- French-speaking version
 - English-speaking version
 - Further testing
 - Further development
 - Collaboration with others
-
- Questions, suggestions ?
Antoon.cox@vub.ac.be
- 