Interculturele communicatie bij de huisarts - Het TOPOI-model als brug over interculturele miscommunicatie

Haio: VAN DE WIELE Sofie , KUL
Promotor: AERTGEERTS Bert , KUL
Praktijkopleider: DHONDT Ludo , RENIERS Michel

Context: Communicatie ligt aan de basis van elke arts-patiëntrelatie en vormt de eerste stap naar diagnose en behandeling. De laatste decennia is België uitgegroeid tot een multiculturele samenleving met een gevarieerde populatie van migranten en etnische minderheden (MEM). Dit zorgt soms voor moeilijkheden in de communicatie, ook bij de huisarts. Het inschakelen van een intercultureel bemiddelaar kan de afstand tussen de arts en de patiënt overbruggen. Maar hoe kan een huisarts de communicatie met patiënten van verschillende culturele achtergrond verbeteren en conflictsituaties aanpakken? Het TOPOI-model van Edwin Hoffman maakt sinds de jaren 2000 grote opmars, maar werd tot op heden nog niet onderzocht.

Onderzoeksvraag: Literatuurstudie: Welk communicatiemodel of welke communicatietechnieken kan een huisarts hanteren tijdens een consult met een patiënt met een verschillende culturele achtergrond? Praktijkproject: De meerwaarde van het gebruik van het TOPOI-model bij interculturele gespreksvoering in de huisartsgeneeskunde in kaart brengen.

Methode: Literatuurstudie: Een systematische zoektocht doorheen medische online databanken Medline (Pubmed), Cinahl en Psychinfo werd ondernomen met een combinatie van zoektermen. Als inclusiecriteria werden weerhouden: concrete communicatiemodellen of communicatiestrategie?n ter bevordering van interculturele gespreksvoering bij volwassen patiënten en als outcome de perceptie van verbeterde communicatie vanuit arts-perspectief. Praktijkproject: Kwalitatief onderzoek (semi -gestructureerde face-to-face interviews) Alle huisartsen en huisartsen-in-opleiding van Belgische origine, werkzaam in Deurne en Borgerhout werden via mail uitgenodigd om deel te nemen. Het onderzoek verliep tweeledig. Een workshop over interculturele communicatie en het TOPOI-model vond plaats. Gedurende 4 maanden gebruikten alle deelnemende artsen het model wanneer zij een moeizame communicatie of een (dreigende) conflictsituatie ervaarden. Nadien werden semi -gestructureerde interviews afgenomen om de ervaringen van de artsen met het TOPOI-model in kaart te brengen. Thematische analyse werd gebruikt voor de analyse van de interviews.

Resultaten: Literatuurstudie: Slechts enkele communicatiemodellen ter bevordering van interculturele gespreksvoering in huisartsgeneeskunde werden gevonden in de vijf weerhouden artikels. De meerwaarde op lange termijn van de Drie-stappenmethode werd aangetoond in een gerandomiseerd onderzoek en het verklaringsmodel vormt de basis van vele interculturele communicatiemodellen. Praktijkproject: Zeven artsen namen deel aan het onderzoek. Het TOPOI-model hielp de ge?nterviewde artsen te reflecteren en verruimde hun blik met een positieve invloed op hun communicatie tot gevolg. Ze hanteerden TOPOI als een leidraad waaruit ze de meest bruikbare punten haalden. De deelnemende artsen vragen om het TOPOI-model om te vormen naar een kort model met concrete vragen. Ze wilden praktisch opgeleid worden in het model.

Conclusie: Verschillende communicatiemodellen kunnen ingezet worden tijdens een interculturele consultatie maar eenduidigheid over welk model naar voren wordt geschoven ontbreekt wegens gebrek aan vergelijkend literatuuronderzoek.De meeste ge?nterviewde artsen vonden het TOPOI-model een meerwaarde tijdens een intercultureel consult wanneer er onbegrip was tussen de arts

en de patiënt doordat het model hen hielp reflecteren. Ze vroegen om het TOPOI-model om te vormen naar een kort, concreet model met voorbeelden en wilden praktisch opgeleid worden zodoende het model beter te kunnen toepassen.