

Praten over seks met anderstaligen

Kan e-learning helpen?

Kirsten Rosiers, July De Wilde, Febe Verhulst, Koen Kerremans, Karima El Hahaoui, Berdien Debal, Leen Van Landschoot, Jolien Smet, Pablo Decock en Ellen Van Praet

Samenvatting

In deze bijdrage gaan we in op een e-learningmodule die ontwikkeld werd binnen het MATCHeN-project. De e-learningmodule ondersteunt zorgprofessionals bij de communicatie met anderstaligen over seksuele gezondheid en speelt in op de nood aan digitale vaardigheidstraining. Aan de hand van een kwantitatief onderzoek en een vragenlijst verwerkt in een 2x2-designenquête (pre- en posttest, controlegroep en experimentele groep) peilden we naar het effect van de e-learningmodule.



We schetsen eerst een beeld van de communicatie van zorgprofessionals met anderstaligen over seksuele gezondheid. Nadien gaan we na wat de impact is van de e-learningmodule op de communicatievaardigheden van de zorgprofessionals, waarbij de thema's conversatietechnieken en taalgebruik in gesprekken met anderstalige zorgvragers onder de loep worden genomen.

Onze participanten spreken vaak met anderstaligen; driekwart doet het dagelijks. Meer dan de helft gebruikt daarbij communicatieondersteunende hulpmiddelen zoals een andere persoon, infowebsites, vertaalhulpmiddelen of visuele ondersteuning. De taal, de aard van het gesprek en de persoonlijke kenmerken van de patiënt spelen een rol bij het al dan niet inzetten van deze hulpmiddelen. De combinatie van communiceren over seksuele gezondheid en communiceren met anderstaligen ervaren onze deelnemers als iets moeilijks, hoewel ze het belangrijk vinden om in te zetten op deze communicatie. Dankzij het doorlopen van de e-learningmodule gaan de informanten dit belang nog meer inzien en voelen ze zich bekwamer om de communicatie aan te gaan.

We peilden in de vragenlijst bij dit onderzoek naar drie conversatietechnieken: begrip checken met een parafrase, begrip checken met een rechtstreekse vraag en begrip checken door te herformuleren. Zorgprofessionals geven aan dat ze het begrip willen checken door rechtstreeks te vragen of de patiënt het begrepen heeft, of door een zin te herformuleren. De e-learning heeft op dit laatste een gunstig effect: deelnemers die de e-learningmodule doorliepen willen deze gesprekstechniek vaker toepassen in hun toekomstige professionele praktijk dan de zorgverleners die de e-learning niet volgden.

We gingen ook na of zorgprofessionals hun taalgebruik willen aanpassen na het doorlopen van de e-learningmodule. Hiervoor analyseerden we hoe ze stonden tegenover het gebruik van zogenaamde ‘Tarzantaal’, tegenover het switchen naar een andere taal en tegenover het mixen van talen binnen een zin. Onze informanten willen geen Tarzantaal gebruiken, wel willen ze aankondigen dat ze zullen overschakelen naar een andere taal. Ze willen dit veeleer doen door de wissel in het Nederlands aan te kondigen; het mengen van talen binnen één zin lijken ze minder te smaken.

Vlaanderen wordt steeds diverser: het aantal vreemdelingen en personen van buitenlandse herkomst stijgt, en ook de interne verscheidenheid bij deze groepen neemt toe (Noppe et al., 2018). Dat onze samenleving – en daarmee ook de dienstverlening – steeds meertaliger wordt, zal dan ook niet verbazen. Maar hoe leg je zindelijkheidsstraining uit aan een anderstalige mama? Welke beelden maken duidelijk dat medicatie driemaal, en net na de maaltijd, moet worden ingenomen? En met welke vertaaltools ondersteun je een vraag naar toestemming voor een hiv-test bij een anderstalige patiënt? Het MATCHeN-project zet in op deze vragen.

Maar eerst: wat is MATCHeN en op welke noden gaat dit project in? Het MATCHeN-project biedt een antwoord op de hiervoor geformuleerde vragen door zorgprofessionals digitale tools en leermiddelen aan te reiken die de communicatie met anderstalige patiënten ondersteunen. In deze bijdrage bespreken we een van die tools: een e-learningmodule die zorgprofessionals ondersteunt bij de communicatie met anderstaligen over seksuele gezondheid. We gaan kort in op de ontwikkeling van de e-learningmodule en bespreken nadien relevante bevindingen uit het onderzoek dat we voerden naar de impact ervan op de communicatievaardigheden van de zorgprofessionals.

Meertaligheid en gezondheidsnoden

Vlaamse zorgprofessionals komen steeds vaker in contact met anderstalige zorgvragers en ervaren daarbij communicatiebarrières. Communicatieondersteunende applicaties, zoals Mediglotte, Travis the Translator en Google Translate, kunnen ondersteuning bieden bij het bevorderen van de communicatie tussen zorgverlener en zorgvrager. Toch is dat niet zo eenvoudig: omdat informatie zo verspreid is over meerdere informatiekanalen, zoeken zorgverleners vaak lang naar een geschikt hulpmiddel. Zorgprofessionals willen ook weten hoe ze gezondheidsinformatie het best aanpassen aan de anderstalige patiënt, waar en hoe ze bestaande communicatieondersteunende tools kunnen raadplegen en hoe ze hun gespreks- en digitale vaardigheden kunnen versterken om die tools efficiënt te hanteren. Het MATCHeN-project speelt daarop in en ontwikkelde drie verschillende digitale tools:

- Een **kennisplatform** verzamelt en deelt meertalige informatie in meer dan honderd talen voor de thema's zindelijkheidstraining, medicatie-inname, seksuele gezondheidszorg en COVID-19. Eenmaal ontwikkeld, wordt het kennisplatform gevoed voor en door gebruikers, zodat het ook na afloop van het project gecontinueerd wordt;
- Een **meertalige website** reikt de zorgprofessional een hulpmiddel aan om efficiënt te communiceren met anderstalige ouders van jonge kinderen over zindelijkheidstraining en medicatie-inname in zes talen (Arabisch, Engels, Farsi, Frans, Nederlands, Turks);
- Een **e-learningmodule** leidt de zorgprofessional op om makkelijker te communiceren over seksuele gezondheid met anderstaligen en speelt op die manier in op de nood aan digitale vaardigheidstraining. In wat volgt, hebben we het enkel over deze tool.

De MATCHeN-e-learningmodule: digitale vaardigheidstraining en communicatie over seksuele gezondheid

Communiceren in situaties met een taalbarrière is geen sinecure. Komt het thema seksuele gezondheid aan bod, dan wordt de communicatie vaak als nog moeilijker ervaren: drempels als ongemak, gebrek aan kennis en tijdsgebrek werpen zich op (Leusink, 2015). De e-learningmodule wil zorgprofessionals daarom helpen bij het communiceren over seksuele gezondheid. Uit onderzoek weten we immers dat zorgprofessionals extra training wensen om gesprekken over seksuele gezondheid aan te gaan (Mengesha et al., 2018).

We kozen ervoor om een e-learningformaat te ontwikkelen om meerdere redenen: een e-learningmodule is makkelijk consulteerbaar; de deelnemer kan de inhoud op eigen tempo doorlopen, wat ook de motivatie ten goede komt; de ontwikkelaar kan makkelijk inhoud aanpassen en er wordt een groot publiek bereikt.

Het doel van de MATCHeN-e-learningmodule is tweeledig: (1) de **communicatieve vaardigheden** van zorgprofessionals over seksuele gezondheid in meertalige gesprekken versterken en (2) zorgprofessionals informeren over de mogelijkheden van face-to-facecommunicatie in combinatie met **digitale tools**.

Om de inhoud van de e-learningmodule uit te werken, werkten de onderzoekers samen met twee partners: *Sensoa vzw*, het Vlaams expertisecentrum voor seksuele gezondheid, en *Iris Academy*, een Brusselse organisatie gespecialiseerd in het ontwikkelen van e-learningmodules voor de zorgsector. Samen ontwikkelden ze vier scenario's die de zorgprofessional naar eigen ritme en voorkeur kan doorlopen: twee rond de psychosociale thema's grensoverschrijdend gedrag en gezinsplanning en twee rond de biomedische thema's anticonceptie en hiv. Elk scenario geeft een realistische setting weer waarin een anderstalige hulpvrager langskomt bij een zorgprofessional. In elk scenario wordt ruime aandacht besteed aan het inzetten van gesprekstechnieken en communicatieve ondersteuning in een interculturele context, waarbij onder andere herformuleringen, vragen ter verduidelijking, codewissels, Tarzantaal of gebroken Nederlands (zie verder voor een voorbeeld), professionele en niet-professionele tolken, Google Translate, Zanzu, visuele ondersteuning aan bod komen.

Als deel van de productontwikkeling werd in de lente en zomer van 2020 een eerste versie van de e-learningmodule voorgelegd aan 9 zorgprofessionals. Via schermopnames observeerden de onderzoekers hun navigatie-ervaring doorheen de verschillende delen van de e-learning. Daarna bevroegen ze de zorgprofessionals over hun navigatie-ervaringen, maar ze peilden ook naar de tevredenheid en zelfgerapporteerde leerpunten. Zo detecteerden de onderzoekers welke aandachtspunten moesten worden bijgewerkt en kon de finale versie van de e-learningmodule worden uitgewerkt.

Het effect van de e-learningmodule

Na de lancering van de definitieve versie werd via een enquête nagegaan of de doelen van de e-learningmodule bereikt werden. Hiervoor stelden de onderzoekers een uitgebreide **vragenlijst** op, gericht op zeven thema's, waarvan we er in deze bijdrage twee bespreken. We willen nagaan of de e-learningmodule zorgprofessionals iets bijleert over de thema's **conversatietechnieken** en **taalgebruik** in gesprekken met anderstalige zorgvragers. Om deze resultaten beter te kaderen, geven we ook de algemene inzichten mee die we verkregen uit de enquête over de communicatie van zorgprofessionals met anderstaligen over seksuele gezondheid.

De vragenlijst werd verwerkt in een **2x2-design-enquête**. Participanten vulden twee keer een gelijkaardige enquête in op een verschillend tijdstip. In wat volgt hebben we het over de pretest als we spreken over tijdstip 1, over de posttest als we spreken over tijdstip 2. Een eerste groep, de experimentele groep, doorliep tussen de pre- en posttest ook de e-learningmodule. De tweede groep, de controlegroep, deed dat niet. We kozen voor dit 2x2-design om na te gaan of mogelijke effecten van de e-learningmodule ook daadwerkelijk het effect waren van de e-learningmodule, en niet aan het toeval te wijten zijn.

Deelnemers werden gerekruteerd via onder andere de partners van het MATCHeN-project, de opvangcentra van Fedasil en het Rode Kruis, de Vlaamse Vereniging voor Obstetrie en Gynaecologie. Ze werden willekeurig ingedeeld in de controlegroep of de experimentele groep. In de controlegroep namen 44 participanten deel aan de pretest, 34 daarvan aan de posttest. In de experimentele groep die de e-learningmodule doorliep tussen pre- en posttest, namen respectievelijk 37 en 25 deelnemers deel.

Gesprekken met anderstaligen over seksuele gezondheid en de inzet van communicatieondersteunende hulpmiddelen

In de eerste plaats schetsen we een beeld van de communicatie van zorgprofessionals met anderstaligen: hoe vaak voeren ze gesprekken met anderstaligen, hoe vaak communiceren ze over seksuele gezondheid, hoe vaak communiceren ze over seksuele gezondheid met anderstaligen en ten slotte hoe voeren ze die gesprekken?

Bijna driekwart van de participanten spreekt dagelijks met anderstaligen. Wanneer ze dat doen, geeft 63 % aan dagelijks een contacttaal te gebruiken (i.e. een taal die gedeeld wordt door alle partijen, vaak is dit het Engels), 32% zegt ook wekelijks een beroep te doen op een collega of tolk als ondersteuning. Over seksuele gezondheid wordt minder met anderstaligen gesproken. De informanten geven aan dat ze zich competentier voelen en minder moeilijkheden ervaren in hun communicatie met anderstaligen en in

hun communicatie over seksuele gezondheid dan in de communicatie over seksuele gezondheid met anderstaligen. De combinatie van beide – communiceren over seksuele gezondheid en communiceren met anderstaligen – ervaren ze dus als iets moeilijks.

Tegelijkertijd lijken de zorgprofessionals het belangrijk te vinden om seksuele gezondheid ter sprake te brengen. Meer nog: door de e-learningmodule te volgen, gaan ze dit belang nog meer inzien: 64% van de informanten die de e-learningmodule doorliepen, geven aan dat ze het belangrijk vonden om seksuele gezondheid ter sprake te brengen voordat ze de e-learningmodule doorliepen. Na het volgen van de module stijgt dat percentage naar 84%.

Meer dan de helft van de participanten geeft aan dagelijks of wekelijks gebruik te maken van communicatieondersteunende hulpmiddelen. De hulpmiddelen die de zorgprofessionals in onze enquête het vaakst gebruiken, zijn een andere persoon (collega, tolk, familielid), infowebsites (Sensoa, Zanzu, Fedasilinfo), vertaalhulpmiddelen (Google Translate, Linguee, DeepL) of visuele ondersteuning. Wanneer we zorgprofessionals bevragen over de factoren die bepalen of ze al dan niet hulpmiddelen inzetten, dan blijken onder andere de taal, de aard van het gesprek en de persoonlijke kenmerken van de patiënt (vb. begripsvermogen, leeftijd, gender) een rol te spelen.

Conversatietechnieken

We gingen ook na of de e-learningmodule een effect heeft op het inzetten van bepaalde **conversatietechnieken** en of de zorgprofessionals de conversatietechnieken die behandeld zijn in de e-learningmodule ook meer zouden inzetten in hun professionele praktijk na het doorlopen van de e-learningmodule. Volgende drie conversatietechnieken waren in de vragenlijst vervat:

- 1) begrip checken aan de hand van een parafraze
- 2) begrip checken met een rechtstreekse vraag
- 3) begrip checken door te herformuleren

Om deze vraag op een realistische manier in te leiden, schetsten we in de enquête een situatie om na te gaan of zorgprofessionals de conversatietechnieken zouden inzetten. In de situatieschets gaven we eerst meer achtergrondinformatie over de patiënt (talige informatie, leeftijd, gesprekstype) alvorens de situatie te schetsen. Nadien peilden we naar het inzetten van de drie conversatietechnieken door een voorbeeldzin te formuleren die aansluit bij de geschetste situatie. We werken het voorbeeld hieronder uit.

Clïëntendossier:

man van Indische afkomst, 51 jaar, 7 jaar in België
spreekt vrij vlot Nederlands en Engels, Punjabi is zijn moedertaal
er is onlangs diabetes bij hem vastgesteld, hij komt op consultatie bij de huisarts.

Situatieschets:

De arts wil met de man praten over de impact van diabetes op zijn seksuele gezondheid en beleving. Hij geeft informatie over de vernauwing van de bloedvaten van de penis, een probleem dat mannen met diabetes ervaren. De arts voert het gesprek in het Nederlands, maar de man lijkt niet elk woord te begrijpen (o.a. bloedvat, penetratie).

Concrete vragen - conversatietechnieken:

Hoe waarschijnlijk is het dat u deze zin zou gebruiken in de geschetste situatie? *

- (1) Begrip checken aan de hand van een parafrase 'Bedoel je dat seks nu nog vlot gaat, maar dat je je zorgen maakt over de toekomst?'
- (2) Begrip checken met een rechtstreekse vraag: 'Begrijp je wat ik bedoel met "bloedvaten"?''
- (3) Begrip checken door te herformuleren: 'Wacht, ik leg het even anders uit.'

Begrip checken met parafrase vertoont een divers beeld (zin 1): een deel van de zorgprofessionals geeft aan dat het waarschijnlijk is dat ze zo'n vraag zouden stellen, een ander deel geeft dan weer aan dat het onwaarschijnlijk is dat ze zo'n vraag zouden stellen. Wel geven meer participanten die de e-learningmodule doorliepen aan dat ze het begrip willen checken met een parafrase.

Zorgprofessionals zouden wél een begrip checken door rechtstreeks te vragen of de anderstalige patiënt het begrepen heeft (zin 2), of ze zullen een zin hanteren waarin ze een herformulering aankondigen (zin 3). De e-learningmodule heeft op dit laatste trouwens een gunstig effect: zorgprofessionals die de e-learningmodule doorliepen, geven aan dat ze deze gesprekstechniek vaker willen toepassen in hun toekomstige professionele praktijk dan de zorgverleners die de e-learning niet volgden.

De vragen die we bespraken, gingen op een indirecte manier het leereffect van de e-learningmodule na. We vroegen ook op een directe manier naar de ervaren leereffecten bij de informanten. 64% van de zorgprofessionals geeft zelf aan dat ze heel wat bijgeleerd hebben over het stellen van controlevragen en het herformuleren dankzij de e-learningmodule.

Taalgebruik

De e-learningmodule zette verder in op het aanpassen van het taalgebruik aan de anderstalige hulpvrager: we wilden zorgprofessionals laten begrijpen dat helder communiceren in gespreksituaties met een taalbarrière niet neerkomt op "Tarzantaal" (zin 4 hieronder). Bovendien kan een **switch naar een andere taal** (zin 5) of het **mixen van talen** de communicatie vergemakkelijken (zinnen 6 en 7), zo toonde hun de e-learningmodule. Ook deze voorkeuren toetsten we met dezelfde situatieschets. Hieronder geven we de zinnen weer die afgestemd werden op de situatie.

Concrete vragen - taalgebruik:

Hoe waarschijnlijk is het dat u deze zin zou gebruiken in de geschetste situatie?

- (4) 'Ik jou uitleg geven. Jij even zitten, niet lang duren.'
- (5) 'Wacht, ik switch even naar het Engels.'
- (6) 'Je begrijpt me niet, I will switch to English.'

(7) 'Diabetes tast je bloedvaten, euhm blood vessels aan. De bloedvaten vernauwen en de kleine bloedvaten worden eerst, euhm, affected. Uit onderzoek weten we dat mannen met diabetes seksuele problemen ervaren, omdat de blood vessels van hun penis vernauwen. Is het goed dat we hier even samen over praten?'

De resultaten tonen dat de informanten niet de intentie hebben Tarzantaal te gebruiken, ze geven aan dat het erg onwaarschijnlijk is dat ze het zullen hanteren (zin 4), zowel voor de groep die de e-learningmodule volgde als voor de groep die dat niet deed. 59% (pretest) en 37% (posttest) van de zorgprofessionals geeft aan in het Nederlands wel te willen aankondigen dat er iets in het Engels zal volgen (zin 5). Bij voorbeelden waar er binnen één zin gewisseld wordt tussen Engels en Nederlands om de wissel aan te kondigen, bestaat er meer twijfel (zin 6): 51% (pretest) en 41% (posttest) geeft aan dat het eerder onwaarschijnlijk is dat ze dat zouden doen. Het wisselen tussen talen door afzonderlijke Engelse woorden in te voegen in een Nederlandse zin, zoals in zin 7, lijken de zorgprofessionals al helemaal niet te smaken: ze geven aan dat ze niet de intentie hebben dit aan te passen en zeggen dat het onwaarschijnlijk is dat ze dit zouden toepassen in de praktijk. De e-learningmodule leek verder geen noemenswaardig effect te hebben op deze talige praktijken: informanten lijken hun talige praktijken niet meteen te gaan wijzigen na het doorlopen van de e-learningmodule. Dat kan ermee te maken hebben dat deze talige praktijken in de module niet expliciet aan bod komen. Mogelijk hebben participanten nood aan meer duiding bij de talige praktijken of zien ze deze niet inzetbaar in de praktijk.

Zorgprofessionals over de e-learningmodule

De e-learningmodule maakt zorgprofessionals bewuster van de communicatie met anderstaligen en over seksuele gezondheid: 44% van de deelnemers zegt iets te zullen wijzigen in de communicatie met anderstaligen, 48% in de communicatie over seksuele gezondheid en 56% in de communicatie met anderstaligen over seksuele gezondheid. Ze geven daarbij aan dat ze vaker Zanzu zullen inzetten, een meertalige website gericht op de communicatie met anderstalige patiënten die werd geïllustreerd in verschillende scenario's van de e-learningmodule (Van Daele et al 2017).

Meer dan de helft van de zorgprofessionals geeft aan dat ze dankzij de e-learningmodule heel wat bijleerden over communicatieondersteuning met visueel materiaal. Bovendien voelt de helft van de zorgprofessionals zich bekwamer om seksuele gezondheid te bespreken met anderstaligen na het doorlopen van de e-learningmodule en geven ze aan dat de e-learningmodule hen geholpen heeft om om te gaan met de drempels die ze ervaren om het thema aan te kaarten.

Conclusie

Communiceren met anderstaligen in de zorgsector vraagt van zorgprofessionals heel wat kennis en vaardigheden. MATCHeN ondersteunt hen in het aanreiken van digitale tools, waaronder een e-learningmodule die hen traint bij het inzetten van bepaalde conversatietechnieken en helder taalgebruik in de communicatie over seksuele gezondheid. Hoewel zorgprofessionals het erg belangrijk vinden om te communiceren met anderstaligen over seksuele gezondheid, geven ze aan dat het nog net dat tikkeltje moeilijker is dan communiceren met anderstaligen, of communiceren over seksuele gezondheid *tout court*. Dankzij de e-learningmodule zien de zorgprofessionals het belang van dit type communicatie nog meer in en voelen ze zich bekwamer om het

thema aan te kaarten. De e-learningmodule leert hen meer te herformuleren in de communicatie met anderstaligen. Zorgprofessionals geven aan daarbij geen Tarzantaal te willen gebruiken of verschillende talen te vermengen.

Literatuur

Leusink P. (2015). Seks, dat spreekt vanzelf? *Huisarts en Wetenschap*, 58 (11) 582-585.

Mengesha, Z. B., Perz, J., Dune, T., & Ussher, J. (2018). Preparedness of health care professionals for delivering sexual and reproductive health care to refugee and migrant women: a mixed methods study. *International journal of environmental research and public health*, 15, 1-12.

Noppe, J., Vanweddigen, M., Doyen, G., Stuyck, K., Feys, Y., & Buysschaert, P. (2018). *Vlaamse Migratie- en Integratiemonitor 2018*. Brussel: Agentschap Binnenlands Bestuur.

Van Daele, P., De Wilde, J., Van Praet, E., Maryns, K., & Van Bosstraeten, K. (2017). Zanzu.be: seksuele voorlichting in 14 talen. *Over taal*, 55, 19–21.

De auteurs werken samen aan het MATCHeN-project, dat ondersteuning biedt aan hulpverleners in hun communicatie met anderstaligen. Ze werken als onderzoekers aan de Universiteit Gent, Vrije Universiteit Brussel en HOGENT.

Kirsten Rosiers (UGent) voert sociolinguïstisch onderzoek uit naar meertaligheid in onderwijs en de zorgsector.

July De Wilde (UGent) onderzoekt verschillende vormen van communicatie-ondersteuning in de meertalige dienstverlening.

Febe Verhulst studeerde af als meertalige communicatiespecialist en schreef een scriptie over meertalige hulp- en zorgverlening aan anderstalige nieuwkomers aan de UGent.

Koen Kerremans (VUB) doet onderzoek naar onder andere technologische toepassingen in de domeinen van terminologie, vertalen en tolken.

Karima El Hahoui (VUB) voert onderzoek uit naar meertalige communicatie-ondersteuning, specifiek in zorg- en asielsettings.

Berdiën Debal (HOGENT) is lector Engels-Nederlands aan de Hogeschool Gent en voert onderzoek naar meertalige communicatie met anderstalige patiënten in de zorgsector aan zowel de Hogeschool Gent als Universiteit Gent.

Leen Van Landschoot (HOGENT) voert praktijkgericht onderzoek naar het ondersteunen van zorgprofessionals bij meertalige communicatie.

Jolien Smet is lector en onderzoeker in de meertalige zorgcommunicatie aan HOGENT.

Pablo Decock (HOGENT) voert onderzoek naar meertalige en interculturele communicatie in de zorg en bedrijfswereld.

Ellen Van Praet (UGent) voert kwalitatief onderzoek naar meertaligheid in zorg en dienstverlening.

e-mail: info@matchen.org; kirsten.rosiers@ugent.be