



Proiectul nr. 2021-1-RO01-KA220-VET-000033055

Împuternicirea asistenților medicali și a profesioniștilor din domeniul sănătății pentru a promova vaccinarea și a combate reticența față de vaccinuri - IENE PROVAC

MODULUL 3. SENSIBILITATEA CULTURALĂ - TEMA 2. COMUNICAREA INTERCULTURALĂ

Remedios López-Liria, Patricia Rocamora-Pérez, M. Ángeles Valverde-Martínez,

Verónica V. Márquez-Hernández, Lorena Gutiérrez-Puertas,

Gabriel Aguilera-Manrique, M. Jesús Benzo-Iglesias

University of Almería

1. INTRODUCERE

Într-o lume globalizată, comunicarea interculturală este un răspuns la complexitățile comunicative ale unei societăți cu caracteristici culturale diverse. În domeniul sănătății, realizarea unei comunicări interculturale eficiente favorizează și garantează calitatea serviciilor de sănătate oferite în cadrul unei îngrijiri acceptabile din punct de vedere cultural (Croucher et al., 2015).

Comunicarea interculturală nu este despre a învăța o listă de lucruri de făcut și de ce nu trebuie, ci de a învăța un întreg set de abilități și de a ști cum să le aplici corect la momentul potrivit. Comunicarea interculturală poate fi o provocare, mai ales dacă nu ești obișnuit să lucrezi cu oameni din alte culturi.

Omenirea se confruntă în fiecare zi cu provocări importante pentru sănătate. Comunicarea joacă un rol cheie în sănătatea publică, deoarece ajută la minimizarea impacturilor negative generate de crizele de sănătate. Comunicarea eficientă, integrată, coordonată și interculturală este necesară pentru a oferi informații, recomandări și îndrumări pentru adoptarea de măsuri preventive, precum vaccinările, cu scopul de a proteja sănătatea indivizilor, familiilor, comunităților și țărilor.

2. SCOP

Scopul acestui modul este de a îmbunătăți stabilirea unei relații de comunicare interculturală terapeutică și de încredere între profesioniștii din domeniul sănătății și sociali și populația generală, în special populația vulnerabilă.

3. REZULTATELE ÎNVĂȚĂRII

După ce ați lucrat cu acest instrument, veți:

1. Înțelege importanța comunicării dintre personalul medical și social, client și membrii familiei acestuia, îngrijitorii.
2. Identifica principalii factori implicați în procesele de comunicare interculturală.
3. Analiza propria identitate culturală pe baza reflecției asupra construcției identităților culturale.
4. Învața să depășiti bariera etnocentrismului și pericolul prejudecăților în procesele de comunicare interculturală.
5. Dobândi abilități pentru o mai mare competență în comunicarea interculturală în toate dimensiunile ei.

4. CADRUL TEORETIC

4.1. CONCEPTE ȘI DEFINIȚII

Cele mai importante concepte legate de subiect sunt descrise mai jos.

Nu putem vorbi despre comunicare interculturală fără a înțelege conceptele de cultură și comunicare:

Cultura, dintr-o abordare formală, poate fi definită ca ansamblul semnificațiilor interiorizate care dau sens modului de înțelegere a realității și de explicare a comportamentului membrilor care alcătuiesc grupul cultural (Rodrigo, 2022).

În cadrul acestui termen trebuie să diferențiem altele care a priori par asemănătoare (Global Arenas, 2022):

- *Multiculturalism*: prezența unor culturi diferite în același loc care nu au nicio relație între ele sau care pot avea o relație de conflict.

- *Interculturalitate*: Filosofie care este întărită prin crearea unei diversități culturale, încercând să înțeleagă diferențele culturale, ajutând oamenii să aprecieze și să se bucure de contribuțiile diferitelor culturi în viața lor, precum și prin asigurarea participării depline a oricărui cetățean pentru a distruge barierele.

- *Transculturalitate*: Proces de apropiere între diferite culturi, care urmărește să stabilească legături dincolo de aceeași cultură în cauză.

- *Etnocentrism sau autocentrism cultural*: sentimentul sau credința pe care diferiți oameni îl au de a fi în posesia celei mai bune culturi dintre cele existente în lume. Ei consideră cultura lor de origine ca un model de judecată a altor culturi.

Comunicarea este definită ca procesul de schimb de idei, sentimente, opinii, fapte, informații și experiențe verbale între emițător și receptor printr-un canal de comunicare. Este fundamentală pentru cultură, dependentă de ea pentru inițierea, întreținerea, schimbarea și transmiterea ei. La rândul său, cultura oferă contextul potrivit pentru ca comunicarea să existe. Am găsit două forme de comunicare:

- **Comunicare verbală:** schimb de idei, gânduri, sentimente, opinii și experiențe prin cuvinte vorbite sau scrise.

- **Comunicare non-verbală:** schimb de idei, gânduri, sentimente, opinii prin limbajul semnelor (grafice, fotografii, imagini, simboluri) și limbajul corpului (expresia facială, contactul vizual, mișcările capului, mâinii și picioarelor, postură, aspect fizic și spațiu).).

Acum, la ce ne referim când vorbim despre comunicare interculturală?

Comunicarea interculturală a fost definită în 1959 de Edward T. Hall. Este mult mai mult decât tipurile tipice de comunicare, cum ar fi verbală și nonverbală. Este vorba despre un schimb mai larg de idei, credințe, valori și opinii. Comunicarea interculturală este un proces simbolic, interpretativ, tranzacțional și contextual în care oameni din culturi diferite creează semnificații comune. Este un proces de comunicare bidirecțională care permite unui vorbitor și unui ascultător să se înțeleagă unul pe celălalt, indiferent de culturile lor. Se caracterizează prin:

- Sensibilitate la diferențele culturale și o apreciere a unicității culturale.
- Toleranță față de comportamente de comunicare ambigue.
- Dorința de a accepta neașteptatul.
- Flexibilitatea de a schimba sau adopta alternative.
- Așteptări reduse privind comunicarea eficientă.
- Etnocentrismul și șocul cultural ar putea da naștere la emoții negative, motiv pentru care se impune un efort nu doar de abordare a altor culturi, ci și de regândire a propriei culturi.

4.2. CE SPUNE CERCETAREA PE ACEASTĂ TEMĂ

În ultimele decenii, societățile contemporane au fost expuse în mod repetat la situații de urgență sanitară, motiv pentru care comunicarea a devenit o componentă importantă a controlului riscurilor și prevenirii situațiilor care compromit sănătatea. Dialogurile medic-pacient pot fi frecvent o sursă potențială de neînțelegere și comunicare de calitate scăzută, ceea ce afectează calitatea îngrijirilor oferite. Deși a fost recunoscută necesitatea formării în comunicare interculturală, multe țări cu o populație de pacienți multietniци nu au implementat structural formarea acesteia.

Pe de altă parte, literatura de specialitate arată că comunicarea interculturală este un instrument valoros pentru promovarea vaccinurilor (Gonzalez-Juarez & Noreña-Peña, 2011). Cu toate acestea, răspândirea tot mai mare a mișcărilor anti-vaccin și neîncrederea în programele de vaccinare au slăbit

eficacitatea vaccinurilor în ultimele decenii, constituind una dintre primele zece amenințări la adresa sănătății globale. Printre motivele renunțării la vaccinare se numără dezinformarea despre vaccin și efectele acestuia sau neîncrederea în personalul sanitar. Din acest motiv, se ridică nevoia de a concepe și implementa strategii de comunicare eficiente pentru creșterea încrederii în vaccinare a populației, sarcină care revine direct și indirect profesionistului din sănătate. Personalul sanitar este cea mai sigură sursă de informații referitoare la vaccinuri. Pe lângă cunoștințele lor tehnice care le permit să răspundă la întrebări, aceștia se află într-o poziție privilegiată de a înțelege preocupările populației și de a folosi diverse formate de comunicare pentru a explica beneficiile vaccinării (Paternotte et al., 2016).

Dezvoltarea vaccinurilor a făcut posibilă minimizarea și eradicarea amenințărilor virale la adresa umanității. Cu toate acestea, indiferent de beneficiile și eficacitatea lor, există renunțare și scepticism față de ei din partea anumitor grupuri sociale. Este necesar să se folosească bine comunicarea interculturală și mesajele strategice din mass-media pentru a cultiva alfabetizarea și a contracara fenomenele care generează renunțare precum dezinformarea, știrile false și fatalismul religios (Jin et al., 2022). Dovezile din unele studii privind calitatea serviciilor de sănătate arată că populația acordă importanță să fie ascultată în timpul îngrijirii sale și, paradoxal, nu este promovată comunicarea interculturală, ceea ce contribuie la creșterea discrepanțelor dintre pacienți și furnizorii de servicii de sănătate.

Astfel, se propune încorporarea comunicării interculturale în practica profesională ca instrument de bază pentru competența culturală și îngrijirea acceptabilă din punct de vedere cultural (Paternotte et al., 2015).

S-ar putea afirma că promotorii de vaccinuri au avantajul de a decide asupra profilului informațional oferit populației. Aceste informații nu trebuie nici minimizezate, nici exagerate. Deși este foarte necesar să fii informat corespunzător, este și foarte important să cauți informații veridice, care să ofere calm și liniște, comunicate cu empatie, autenticitate și relevanță, adică o comunicare eficientă.

În plus, este necesară o anumită competență comunicativă și nu doar o competență lingvistică. Pe de o parte, comunicarea verbală este foarte importantă, iar pe de altă parte, nu se poate presupune că sistemele de comunicare ale altor culturi sunt similare cu cele autohtone. Din acest motiv, serviciile de sănătate trebuie să fie sensibile și accesibile la nevoile diferitelor grupuri etnice predominante.

Pe lângă interesul personalului sanitar pentru comunicarea interculturală între membrii diferitelor grupuri sociale, contextul trebuie să favorizeze o situație de egalitate între ambele părți, motiv pentru care se recomandă uneori participarea mediatorilor interculturali. Participarea mediatorilor culturali nu constă doar în traducerea cuvintelor; mai degrabă, merge mai departe, acoperind toate aspectele comunicării non-verbale (miros, gesturi, mișcări ale corpului, tăceri etc.), care sunt chei culturale. În ciuda faptului că unele studii recunosc implicit participarea mediatorilor interculturali, în prezent participarea acestora nu este reglementată sau generalizată în instituțiile sanitare.

4.3. DIMENSIUNILE DE BAZĂ ALE COMUNICĂRII INTERCULTURALE

În studiul comunicării interculturale, există două dimensiuni de bază care afectează procesul de comunicare și care configurează contactul intercultural: comunicarea verbală și comunicarea non-verbală.

În comunicarea interculturală, neînțelegerile apar adesea ca urmare a interpretărilor mesajelor non-verbale, de unde și importanța acesteia. Este legat de comunicarea verbală prin completarea semnificațiilor prin ilustrarea, clarificarea, elaborarea, explicarea, întărirea sau repetarea a ceea ce este exprimat; contrazice sau accentuează mesajul verbal, subliniind unele aspecte; reglează interacțiunea; controlează ordinea în vorbire; manifestă interes pentru a vorbi, a asculta, a nu fi întrerupt etc.; produce feedback sau feedback persoanei care vorbește; reține atenția; înlocuiește limbajul verbal etc. Cu toate acestea, fiecare cultură poate avea un cod diferit de expresie corporală care, dacă nu îl cunoaștem, poate afecta eficiența comunicării interculturale.

Multe dintre formele de comunicare non-verbală pot fi interpretate doar prin cadrul cultural de referință care le susține. În acest sens, culturile diferă în ceea ce privește comportamentele non-verbale în trei moduri (Lustig & Koester, 1996):

- Au un repertoriu specific de comportamente privind miscarile, pozițiile corpului, posturile, gesturile, spațiile etc.
- Prezintă un set de reguli care reglementează ce expresii să folosești și în ce circumstanțe. Reglementează acele expresii cerute, preferate, permise și interzise.
- Ele diferă în interpretarea atribuită anumitor comportamente nonverbale.

4.4. COMUNICAREA PE REȚELELE SOCIALE

În prezent, o mare parte din comunicările legate de sănătatea oamenilor au loc în media digitală, în principal în rețelele de socializare. Unele strategii de comunicare pe rețelele sociale s-au dovedit a fi de mare succes în îmbunătățirea atitudinii față de vaccinuri, în abordarea preocupărilor populației și chiar în creșterea acoperirii vaccinării.

Printre recomandările generale găsim (Pan American Health Organization, 2020):

- Faceți față temerilor și îndoielilor prin dialog și diseminarea dovezilor științifice.
- Partajați date și dovezi împreună cu experiențele personale și mesajele jucăușe care facilitează înțelegerea informațiilor.
- Partajați informații din conturile profesionale, astfel încât să provină dintr-o sursă de încredere.
- Unii utilizatori pot posta comentarii negative. În aceste cazuri, nu este vorba de a încerca să convingi, ci de a te angaja într-un dialog constructiv care poate fi util altor persoane.
- Fiecare rețea socială are propriile coduri de comunicare și audiență/utilizatori diferiți. Pentru a identifica cele mai potrivite canale de difuzare a informațiilor, este necesar să se țină cont cel puțin de diferențele generaționale în utilizarea media și a rețelelor sociale (Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest etc.). De asemenea, este necesar să se elaboreze un plan de comunicare cu obiective și instrumente clare pentru a optimiza comunicarea și dialogului.

- Pe lângă adaptarea conținutului, formatelor și canalelor la diferite nevoi, mesajele și materialele trebuie să fie disponibile în limbile relevante și să garanteze accesibilitatea acestora pentru persoanele cu dizabilități vizuale, auditive și/sau cognitive.

4.5. ÎMBUNĂTĂȚIREA ACȚIUNILOR ȘI ABILITĂȚILOR DE COMUNICARE

Există mai multe recomandări de comunicare care s-au dovedit eficiente în comunicarea dintre personalul medical și populația generală pentru a crește acceptarea și încrederea în ceea ce privește vaccinurile (Organizația Pan Americană de Sănătate, 2020).

1. Presupuneți că persoana urmează să fie vaccinată: model prezumtiv sau participativ. Este important să se plaseze persoana pe spectrul reticenței la vaccinare și să se aleagă cel mai potrivit model, ținând cont de cunoștințele, atitudinea și practicile acestei persoane în ceea ce privește vaccinarea, deoarece pentru unele persoane va fi mai indicat să se înceapă dialogul cu un model participativ. Un element fundamental în comunicarea dintre personalul sanitar și individ este că fiecare caz este diferit și necesită o evaluare individuală pentru ca strategia de comunicare să poată răspunde mai bine nevoilor persoanei care va primi vaccinul.

2. Oferiți recomandări puternice și clare: reprezintă o oportunitate de a asculta pacienții/utilizatorii și de a înțelege mai bine motivele pentru care aceștia sunt indeciși. În funcție de motive, personalul sanitar are posibilitatea de a corecta percepțiile greșite, de a răspunde la zvonuri și de a consolida faptele și dovezile vaccinării.

3. Utilizați comunicarea bidirecțională: ascultați și încurajați feedbackul, recunoașteți preocupările și temerile. Pentru o comunicare eficientă este necesar să cunoaștem percepțiile despre risc și lacunele de informare și să înțelegem că acestea pot fi diferite pentru diferite populații, inclusiv pentru cele mai vulnerabile la dezvoltarea complicațiilor, cum ar fi vârstnicii și bolnavii cronici.

4. Comunicați beneficiile individuale și colective.

De asemenea, este necesar să se identifice și să se îngrijească de nevoile de bunăstare emoțională și de informare ale personalului sanitar și ale altor grupuri profesionale responsabile cu îndrumarea populației și care trebuie să se simtă încrezătoare că informațiile difuzate populației sunt corecte și să le cunoască din timp.

Grupurile țintă trebuie identificate și segmentate, ținând cont de cultura și condițiile lor de viață, de muncă, de locuință sau de mediu rezidențial, precum și de alte particularități socioeconomice, sanitare, culturale, sociale, educaționale sau geografice care pot afecta recepția și înțelegerea mesajelor. .

Un aspect important este abordarea în mod specific a comunicării cu personalul medical pentru a rezolva problemele de reticență la vaccinare care pot apărea în diferite grupuri. Este recomandat sa:

a. Oferiți transparență și asigurați-vă că sunt disponibile informații despre politicile de vaccinare, aprobarea și controlul calității vaccinurilor.

b. Mențineți un dialog fluid între personalul sanitar și autoritățile sanitare și agențiile de reglementare.

c. Sprijiniți personalul medical cu instrumente și instruire special concepute pentru a aborda reticenta la vaccinare.

În cadrul strategiilor de comunicare interculturală eficientă, este necesar (Rodrigo, 2022):

- Înțelegeți propria cultură.
- Acceptați că există și alte moduri de a vedea și interpreta realitatea.
- Arătați interes pentru a învăța alte culturi.
- Acordați atenție limbajului non-verbal.
- Aplicați empatia culturală, evitând să sariti la concluzii sau să creați prejudecăți bazate pe propria noastră paradigmă culturală.
- Reflectați și planificați dinainte ceea ce vrem să transmitem.
- Cunoașteți limba pentru a folosi cât mai bine cuvintele.
- Nu sariti la concluzii.

Au apărut trei mesaje cheie pentru furnizorii de servicii medicale:

1. Faceți din comunicarea vaccinului mai mult un schimb de informații bidirecțional. Furnizorii de asistență medicală sunt sfătuiți să pună mai mult accent pe dialoguri – conversații în două sensuri – care primesc mai întâi informații despre preocupările și anxietățile specifice ale părinților și apoi adaptează și personaliza mesajele la nevoile identificate ale indivizilor și ale grupurilor.
2. Păstrați concentrarea discuțiilor asupra beneficiilor de a fi protejate și protejate. Deși problemele legate de siguranța vaccinurilor trebuie abordate în mod direct și clar și trebuie să fie asigurate acolo unde există preocupări ale pacienților / utilizatorilor, părinții și alți experți au cerut furnizorilor de asistență medicală să mențină concentrarea discuțiilor privind vaccinarea asupra beneficiilor protecției. Oamenii trebuie să fie pe deplin conștienți de faptul că atunci când își vaccinează copiii (ei înșiși, alți pacienți sau utilizatori) îi protejează pe aceștia și comunitățile în care trăiesc, de boli grave și potențial mortale.
3. Faceți setările și sistemele în care oamenii obțin vaccinări mai simple, mai accesibile și mai ușor de navigat. Sfaturile solicită să se acorde mai multă atenție costurilor, locației, personalului, transportului, programării și calendarului ca factori cheie ai adoptării și succesului programului de vaccinare. „Călătoriile de vaccinare” trebuie să fie mai ușoare.

În cele din urmă, vrem să recomandăm acest ghid util:

Să vorbim despre protecție. Îmbunătățirea gradului de vaccinare în copilărie. Ghid de comunicare pentru furnizorii de servicii medicale.

<https://www.ecdc.europa.eu/sites/default/files/media/en/publications/Publications/lets-talk-about-protection-vaccination-guide.pdf>

Aceasta este o ediție revizuită a Let's Talk about Protection: Enhancing Childhood vaccination uptake, comandată de Centrul European pentru Prevenirea și Controlul Bolilor (ECDC) și produsă de World Health Communication Associates Ltd (WHCA) în 2012.

Conținutul a fost restructurat și optimizat pentru această nouă ediție. Face parte dintr-un set de instrumente care își propune să sprijine țările UE/SEE în inițiativele lor de comunicare pentru a crește gradul de imunizare, în special vaccinarea copiilor.

Materiale șablon și alte resurse sunt disponibile online la <http://ecdc.europa.eu/en/healthtopics/immunisation/Pages/Communication-toolkit.aspx>

5. ACTIVITĂȚI DE ÎNVĂȚARE

Activitatea 1 (durata: 30 de minute): Urmăriți videoclipul obligatoriu

(<https://www.youtube.com/watch?v=XjME6l1cuJ0>) și împărtășiți-vă gândurile/opiniile/experiențele despre problemele de pe acest subiect pe forumul dedicat și oferiți feedback pentru alți participanți.

Nr.	Titlul și descrierea resursei	Tip	Limba resursei	Activități de învățare, formare, evaluare și evaluare	URL de acces / descărcare
1.	Modelarea unei comunicări eficiente cu un video părinte care ezită la vaccinul HPV	2'51''	spaniolă (și subtitrare în engleză) *	Formare (obligatorie).	https://www.youtube.com/watch?v=XjME6l1cuJ0
2.	Cum discută un medic despre ezitarea la vaccin cu pacienții	Video 3'43''	engleză* (opțional)	Expert	https://www.youtube.com/watch?v=ha65TFhfE2g
3.	Comunicarea despre vaccinuri: iluminarea contextului pentru acces și ezitare	Video 3'57''	engleză* (opțional)	Prezentare	https://www.youtube.com/watch?v=WRg7gH_Nr2M

4.	Videoclip privind ezitarea și încrederea la vaccin	6'12''	engleză* (opțional)	Conferință Expert	https://www.youtube.com/watch?v=VRaBGWyn8fk
5.	Factori care influențează ezitarea la vaccin în populațiile minoritare	Video 6'33''	engleză* (opțional)	Conferință Expert	https://www.youtube.com/watch?v=kW0EJUX0SPs
6.	Învingerea ezitării la vaccin prin intermediul videoclipului de comunicare	49'44'	engleză* (opțional)	Conferință Experți	https://www.youtube.com/watch?v=ALaSceWRlyU
7.	Echitatea globală în sănătate Comunicare privind vaccinarea în condiții de siguranță: Ghid pentru personalul din domeniul sănătății	video 1 oră47 min	engleză* (opțional)	Conferință Expert	https://www.youtube.com/watch?v=62vcII4Q3Ew

* Subtitrări generate automat în toate limbile

6. ACTIVITĂȚI DE EVALUARE

Activitatea 1 (durata: 10 minute): Indicați mai jos dacă următoarele afirmații despre comunicarea interculturală sunt adevărate sau false:

1. Multiculturalismul este procesul de apropiere între diferite culturi, care urmărește să stabilească legături dincolo de cultura însăși în cauză.

2. Etnocentrismul sau autocentrismul cultural este un sentiment sau convingerea pe care diferiți oameni îl au de a fi în posesia celei mai bune culturi dintre cele existente în lume. Ei consideră cultura lor de origine ca un model de judecată a altor culturi.
3. În cadrul comunicării interculturale, comunicarea non-verbală nu este atât de importantă.
4. Comunicarea nonverbală este aceeași pentru toate culturile.
5. Pentru o comunicare interculturală eficientă este necesar să ne cunoaștem cultura și să stabilim prejudecățile.

7. REFERINȚE

- Bodemer, N., Muller, S.M., Okan, Y., García-Retamero, R., Neumeyer-Gromen, A. (2012). Do the media provide transparent health information? A cross-cultural comparison of public information about the HPV vaccine, *Vaccine*, 30(25), 3747-56. doi: 10.1016/j.vacuna.2012.03.005.
- Croucher, S.M., Sommier, M. & Rahmani, D. (2015). Intercultural communication: Where we've been, where we're going, issues we face. *Communication Research and Practice*, 1(1), 71-87. doi: 10.1080/22041451.2015.1042422
- Global Arena. (2020). *What's the difference between multicultural, intercultural, and cross-cultural communication?* <https://globalarena.com/difference-between-multiculturalintercultural-cross-cultural-communication/>
- González-Juarez, L., Noreña-Peña, A.L. (2011). Intercultural communication as a means to promote culturally appropriate care. *Enferm. Univ.* 8,1,55-60.
- Jin, Q., Raza, S.H., Yousaf, M., Munawar, R., Shah, A.A., Hassan, S., Shaikh, R.S., Ogadimma, E.C. (2022). Ingraining Polio Vaccine Acceptance through Public Service Advertisements in the Digital Era: The Moderating Role of Misinformation, Disinformation, Fake News, and Religious Fatalism. *Vaccines*, 10(10),1733. doi: 10.3390/vaccines10101733.
- Lustig, M.W. & Koester, J. (1996). *Intercultural Competence. Interpersonal Communication across cultures.* New York: HarperCollins College Publishers.
- Mosed, H., Periord, M., Caboral-Stevens, M. (2021). A concept analysis of intercultural communication. *Nurs Forum*, 56(4), 993-999. doi: 10.1111/nuf.12622.
- Panamerican Health Organization (28 de enero de 2021). *Communication on safe Vaccination. Guidelines to support health personnel in communication with mothers, fathers, caregivers and patients.* <https://doi.org/10.37774/9789275322819>
- Paternotte, E., van Dulmen, S., van der Lee, N., Scherpbier, A.J., Scheele, F. (2015). Factors influencing intercultural doctor-patient communication: a realist review. *Patient Educ Couns.* 98(4),420-45. doi: 10.1016/j.pec.2014.11.018.
- Paternotte, E., Scheele, F., Seeleman, C.M., Bank, L., Scherpbier, A.J., van Dulmen, S. (2016). Intercultural doctor-patient communication in daily outpatient care: relevant communication skills. *Perspect Med Educ*, 5(5),268-75. doi: 10.1007/s40037-016-0288-y.

Rodrigo, M. (2022). Cross-cultural communication. Communication portal. [Archive PDF]
https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57732/2011_comintercultural.pdf/8bcd2117-0621-4ad8-973b-8d13f83ce0f0

Ross, D., & Magris, M. (2021). The role of communication and knowledge management as evidenced by HCP vaccination programs in the Netherlands, Germany and Italy: Possible suggestions for medical translators. *Linguistica Antverpiensia, New Series - Themes in Translation Studies*, 11.
<https://doi.org/10.52034/lanstts.v11i.300>