

# Abstract

Ph.D. dissertation at University of Gothenburg, Sweden, 2008

**Title:** Intercultural communication in health care – Non-Swedish physicians in Sweden

**Author:** Nataliya Berbyuk Lindström

**Language:** English, with Swedish summary

**Department:** Department of Linguistics, University of Gothenburg, Box 200, SE-405 30 Gothenburg

**Series:** Gothenburg Monographs in Linguistics 36

This thesis describes and analyzes intercultural communication between non-Swedish physicians and their Swedish patients, as well as communication between non-Swedish physicians and Swedish medical personnel. The focus is on the impact of cultural differences and the use of Swedish as a foreign language by physicians. In addition, the effects of gender and power in physician-patient and physician-colleague communication were investigated.

The thesis is based on a combination of data collection methods (interviews, questionnaires, recordings of naturally occurring medical consultations and staff meetings, and observations) and data analysis (qualitative and quantitative). The goal was to get as complete a picture as possible of intercultural communication in Swedish health care.

The thesis presents a general analysis of communication between non-Swedish physicians and their Swedish patients. This analysis includes the views of non-Swedish physicians, Swedish patients and Swedish personnel about communication, an outline of common problems and how the participants solve them, and an overview of the positive aspects of communication. A particular focus of the thesis is the comparative analysis of some aspects of information seeking (analysis of questions used by the non-Swedish and Swedish physicians and their patients in medical consultations), information giving (use of the pronoun *man* [‘one’] by the Swedish and non-Swedish physicians while providing information to their patients), and acknowledgment and checking (use of repetitions and reformulations for feedback purposes). In addition, an overall comparative analysis of intercultural and Swedish medical consultations was done. Differences and similarities between male and female Swedish and non-Swedish physicians and male and female Swedish patients and personnel are discussed. The power relationship in intercultural medical consultations in which the physician is “weaker” and the patient “stronger” in terms of language competence was analyzed. Furthermore, by comparing “intercultural” communication (between the non-Swedish physicians and Swedish patients) to “monocultural” communication (between Swedish physicians and Swedish patients), some insight into Swedish culture and communication patterns was gained.

The work concludes with some ideas for teaching and training developed on the basis of the findings of the thesis.

**KEYWORDS:** *communication, culture, consultation, physician, patient, language, health care personnel, power, gender*

The thesis is written in English.

## Interkulturell kommunikation i sjukvården – Utländska läkare i Sverige

### Sammanfattning

Avhandlingen analyserar interkulturell kommunikation i interaktion mellan utländska läkare, deras kollegor och patienter i svensk sjukvård. Fokus ligger på hur kulturella skillnader och läkarens användning av svenska som andraspråk påverkar kommunikationen. Maktrelationen mellan läkaren (som är den starkare ur professionell synpunkt men svagare ur språklig och kulturell synpunkt) och patienten analyseras. Dessutom har hänsyn tagits till genus.

En kombination av metoder för datainsamling (intervjuer, enkäter, inspelningar av autentiska medicinska konsultationer, och arbetsmöten samt observationer) och dataanalys (kvalitativ och kvantitativ) har använts i syfte att få en mer komplett bild av interkulturell kommunikation i svensk sjukvård.

Avhandlingens resultat är en beskrivning och analys av kommunikationen mellan utländska läkare och svenska patienter. Bl.a. presenteras utländska läkares, svenska patienters och svensk personals syn på kommunikationen. Dessutom ges en översikt av de mest förekommande problemen, de vanligaste lösningarna på dessa, samt de positiva drag som förekommer i interkulturell kommunikation.

I analysen har speciell hänsyn tagits till vissa aspekter av kommunikationen, nämligen hur läkare och patienter söker information (komparativ analys av frågor i konsultationer med utländska och svenska läkare och deras patienter). Vidare analyseras hur de ger information (särskilt användningen av pronomen *man* ('one') hos svenska och utländska läkare), och bekräftar att de har fått (kontrollerar om de har fått) informationen (repetitioner och omformuleringar som återkoppling). I tillägg till detta har en mer generell helhetsanalys av konsultationer med utländska och svenska läkare genomförts.

Avhandlingen avslutas med idéer för undervisning och träning i tvärkulturell kommunikation för sjukvårdspersonal.

*NYCKELORD: kommunikation, kultur, konsultation, läkare, patient, språk, sjukvårdspersonal, makt, genus*

Avhandlingen är skriven på engelska.