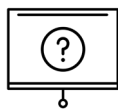


Wat doet het met het vertrouwen van patiënten wanneer de oncoloog onzekerheid communiceert?

Aanleiding



Van artsen wordt verwacht dat ze patiënten open informeren over onzekerheid – bijvoorbeeld over de onvoorspelbaarheid van symptomen of een onduidelijke testuitslag. Toch bestaan er zorgen dat kennis over onzekerheid voor patiënten schadelijk kan zijn. *Hoe* onzekerheid wordt overgedragen en *door wie*, zou kunnen beïnvloeden of die impact wel of niet schadelijk is.

Doel



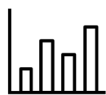
Wij testten wat de gevolgen zijn voor vertrouwen van patiënten met kanker in hun oncoloog wanneer deze *verbaal* (bijv. 'ik weet het niet zeker') of *non-verbaal* (bijv. *minder rustig oogcontact, frunniken*) onzekerheid communiceert. Ook testten we of het geslacht van de oncoloog invloed had op vertrouwen.

Aanpak



We voerden een experimentele studie uit met zogenaamde video-vignetten waarin een oncologisch consult was te zien. De video's verschilden in de mate waarin de oncoloog onzekerheid uitte (verbaal vs. non-verbaal; hoge vs. lage onzekerheid) en het geslacht van de oncoloog. Patiënten die nu of in het verleden kanker hadden, bekeken één willekeurige variant van de video's. Daarna rapporteerden ze hun vertrouwen in de oncoloog en gevoelens van onzekerheid.

Resultaten



- Wanneer de oncoloog non-verbaal onzekerheid uitte, leidde dat bij patiënten tot minder vertrouwen. Dit kwam gedeeltelijk doordat patiënten zich onzekerder gingen voelen.
- Of de oncoloog verbaal onzekerheid uitte, had geen invloed op vertrouwen.
- Het maakte voor vertrouwen niet uit of de oncoloog een man of een vrouw was.

Conclusies



Wanneer oncologen onzekerheid non-verbaal uiten, leidt dat tot minder sterk vertrouwen van de patiënt.



Communicatietraining zou artsen kunnen helpen bij het verbaal en non-verbaal communiceren van onzekerheid richting patiënten.