



THE LEADERSHIP CORP

## **SLECHT-NIEUWSGESPREKKEN**

Als je iemand een boodschap moet brengen die voor de persoon in kwestie slecht nieuws inhoudt, kan je in een vervelende situatie komen als de persoon het slechte nieuws niet accepteert of er emotioneel van wordt.

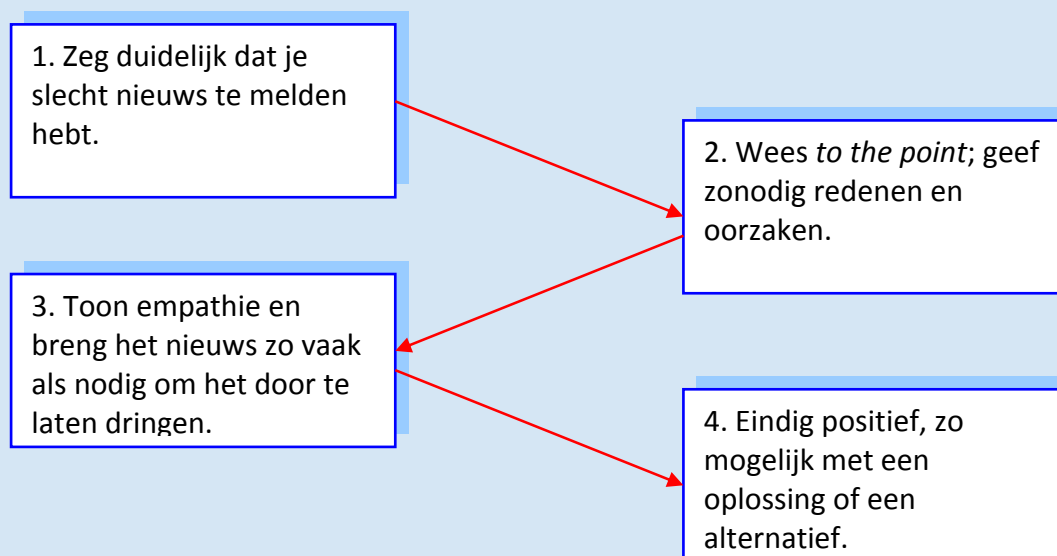
Slecht nieuws verwerken mensen beter als het op de volgende manier wordt gebracht:

1. Geef meteen aan dat je slecht nieuws te vertellen hebt, bijvoorbeeld door te zeggen: 'Ik heb een vervelende mededeling voor je'. Het voordeel hiervan is dat je duidelijk bent.
2. Kom vrij snel met het slechte nieuws en wees ook hierbij duidelijk en direct, wees *to the point*. Geef zo nodig de redenen of de oorzaken van het slechte nieuws. Schuif hierbij echter niet de schuld of de verantwoordelijkheid bij een andere persoon of een andere afdeling. Een klantgerichte organisatie treedt immers naar buiten toe op als één geheel.
3. Geef de ander ruimte om teleurstelling te laten blijken en toon hiervoor expliciet begrip. Vat eventueel de emotie samen. Herformuleer zo nodig het slechte nieuws om er zeker van te zijn dat het over komt.
4. Als de emoties bedaard zijn en de ander staat weer open voor een 'normaal' gesprek, probeer dan zo mogelijk een soort van oplossing of alternatief aan te dragen. De persoon heeft dan niet het gevoel dat de situatie uitzichtloos is, maar waak voor het geven van valse hoop.

Maak zo nodig een vervolgspraak om te zoeken naar oplossingen als je er in het eerste gesprek niet uit komt. Vaak zijn mensen daar in een eerste gesprek nog niet aan toe.

Indien er geen alternatieven mogelijk zijn sluit dan in ieder geval positief af door het wensen van sterkte.

De opbouw van het slecht-nieuwsgesprek kan als volgt worden samengevat in het onderstaande schema:



Als je weet dat je een slecht-nieuwsgesprek moet voeren zorg dan in de voorbereiding voor een 'ideaal klimaat'. Aandachtspunten daarbij zijn:

- Blijf altijd consequent en verbloem de werkelijkheid niet.
- Zorg voor een rustige ruimte waar je niet gestoord kunt worden.
- Ga het liefst schuin tegenover elkaar zitten. Dit is minder confronterend dan recht tegenover elkaar.
- Zorg dat je voldoende tijd hebt om emoties op te vangen of de redenen en argumenten net zo lang te verduidelijken dat de ander ze begrijpt.

- Tijdens dit gesprek zullen jij en de persoon die het slechte nieuws ontvangt een bepaalde houding aannemen. Vanuit deze houding komt een bepaalde reactie. Bereid je voor op mogelijke reacties van de slecht-nieuwsontvanger:
- ontkenning;
  - woede;
  - onderhandelen;
  - depressief zijn;
  - acceptatie;
  - onverschillig reageren (façadegedrag).

Denk in de voorbereiding ook hoe jij reageert op deze reacties. Dit is van cruciaal belang. Een verkeerde reactie kan een geweldige impact hebben op de slecht-nieuwsontvanger. Een gevolg daarvan kan een averechts effect zijn.

## VALKUILEN

De meest voorkomende valkuilen in het houden van een slecht-nieuwsgesprek zijn:

1. Het uitstellen van het vertellen van het slechte nieuws.  
Bijvoorbeeld: Beginnen over iets anders, zoals familie en/of vakantie. In de loop van dit gesprek kom je pas aan het slechte nieuws toe.
2. De ander zelf het slechte nieuws laten vertellen (hang yourself methode).  
Bijvoorbeeld: 'Je weet zeker wel waarvoor we hier bij elkaar zijn?', of 'Je weet zeker wel waarover ik je wil spreken?'



THE LEADERSHIP CORP

3. Een derde het slechte nieuws laten vertellen.  
Bijvoorbeeld: Een ieder behalve jezelf, als directe chef, het slechte nieuws laten vertellen. Dit kan een ieder zijn, al of niet op de hoogte van de achtergronden.
4. De kern van het slechte nieuws niet of onduidelijk vertellen.  
Bijvoorbeeld: In het gesprek wel over het slechte nieuws praten, maar door er van alles en nog wat omheen te vertellen wordt het echt slechte nieuws verdoezeld.
5. Bij voorbaat verontschuldigen.  
Bijvoorbeeld: 'Goh, wat vind ik dit nou vervelend, maar ja het hoort erbij hè?'
6. Het gesprek onder tijdsdruk plaats laten vinden.  
Bijvoorbeeld: 'Ja, we zouden het hebben over jouw functioneren, maar over een kwartier begint een belangrijke bespreking, dus als je het niet erg vindt, hebben we een kwartier de tijd!!!'