

Leidraad Consult over: het slechtnieuws gesprek

In de dagelijkse praktijk doen zich momenten voor waarop je een ander een onprettige mededeling moet doen; een rapport waar iemand veel tijd aan heeft besteedt wordt niet verder opgepakt, een interne sollicitatie wordt afgewezen, aangevraagd verlof kan niet doorgaan etc.

De boodschapper stelt zich dan vragen als; zal ik het wel vertellen, misschien komt hij er zo ook wel achter, hoe voorzichtig zal ik zijn?

Problemen in een slecht nieuws gesprek

Als er geen blijvende relatie is tussen brenger en ontvanger dan zijn de problemen beperkt tot; hoe vertel ik het slechte nieuws, stel ik mijn reactie uit of niet etc.

Is er wel sprake van een blijvende relatie dan zijn de problemen talrijker:

- hoe kunnen we blijven samenwerken?
- wat zeg ik over onze relatie als ik de boodschap alleen schriftelijk of uiterst formeel breng?
- wat kan ik doen om te helpen bij de verwerking?
- wat kan ik doen om de samenwerkingsrelatie weer in gewone banen te leiden?

Fasen in het gesprek

De structuur van een slecht nieuws gesprek kan ook bij kleine onprettige mededelingen worden aangehouden;

- de mededeling moet worden gedaan,
- de ontvanger heeft een verwerkingsperiode nodig en
- er zijn misschien vervolgspraken nodig.

Belangrijk

1. Het doel van een slecht nieuws gesprek is het vertellen van slecht nieuws dat:
 - juist en gegrond is
 - onherroepelijk is
2. Vermijdingsreacties zijn pogingen van de brenger om zichzelf te beschermen:
 - van uitstel komt afstel (niet durven zeggen)
 - hang yourself (de ander zelf laten ontdekken)
 - pilvergulden (de boodschap fraai verpakken)
 - rechtvaardigen (overdreven veel motieven geven)
 - vanaf maken (vertellen per brief of via een derde)
 - inpakken en wegwezen (wegrennen na de mededeling)
3. Mogelijke reacties:
 - boos worden (frustratie wordt agressie)
 - depressief worden (de moed laten zakken)
 - onderhandelen (tornen aan de boodschap)
 - ontkennen (niet eraan willen)
 - reageren met regressie (terugvallen op onvolwassen gedrag)
 - reageren met stereotie (herhalen van dezelfde zinnen)

Model van een goed slecht nieuws gesprek

1. Voorbereiding voor het gesprek
 - a. Bureauwerk (informatie verzamelen)
 - b. Waar en wanneer (nauwgezette planning)

2. Fasen
 - a. Klap uitdelen
De boodschap direct brengen, niet teveel informatie ervoor en erna

 - b. Reacties opvangen
Laten stoom afblazen en daarna aanvullende informatie geven. Actief luisteren: aandacht geven, volgen en reflecteren.
Obstakels voor het stoom af laten blazen:
 - contra-agressief reageren (ja-maren)
 - troosten
 - adviseren

 - c. Probleem oplossen
Samen oplossingen zoeken, echter pas na het stoom afblazen. De ontvanger van het slechte nieuws moet zoveel als mogelijk betrokken zijn bij het zoeken naar oplossingen. Want participatie geeft acceptatie. En $E=KxA$.

Slecht nieuws gesprek

- Slecht nieuws moet door de juiste persoon gebracht worden. Dat betekent in een organisatie: degene die verantwoordelijk is, die een centrale plaats in de hiërarchie inneemt. Leidinggeven is: onpopulaire beslissingen durven nemen én presenteren
- Wacht niet onnodig met het presenteren van slecht nieuws. Dat geldt zowel voor het moment waarop u de toespraak houdt, als voor het moment in de toespraak waarop u het slechte nieuws mededeelt
- Draai niet om het slechte nieuws heen. Gebruik welwillende en tactische formuleringen, maar zorg vooral dat u duidelijk bent
- U kunt slecht nieuws wel verzachten door het te compenseren. U kunt bijvoorbeeld aangeven wat er allemaal goed is (naast wat er slecht is)
- Een andere compensatiemethode is duidelijk maken dat het veel erger had kunnen zijn
- In sommige gevallen kan de 'buffertechniek' gehanteerd worden: het slechte nieuws wordt voorafgegaan én gevolgd door een stukje goed nieuws
- U maakt de moeilijke boodschap aanvaardbaarder door persoonlijke betrokkenheid te tonen
- Bij slecht nieuws zullen de luisteraars naar een uitweg zoeken, als die er niet is, maak dat dan ook duidelijk. Bij slecht nieuws is een degelijke motivering van de beslissingen van bijzonder groot belang

- Als er sprake is van een probleem en een oplossing, zet de oplossing dan centraal en maak niet te veel woorden vuil aan het probleem
- Anticipeer in uw toespraak op mogelijke reacties van uw toehoorders - maar geef ze wel de gelegenheid om ook zelf te reageren

Meer weten??


Neem dan gerust contact op!

Wij organiseren over dit thema workshops en trainingen. Ook individuele begeleiding en e-coaching is mogelijk.

Leidraad Consult

Leon Broere

 Billitonstraat 13
3818 CM Amersfoort

 033-4551784 of 06-45275787

 l.broere@leidraadconsult.nl

 www.leidraadconsult.nl