

Slecht nieuws gesprekken

Slecht nieuws gesprekken zijn eigenlijk altijd moeilijk omdat ze op relationeel en emotioneel niveau onbevredigend zijn. We zijn ten slotte geneigd om relaties goed te houden en elkaars gevoelens te sparen. Bij een slecht nieuws gesprek kan dat niet altijd. Besef dus dat het altijd een moeilijk gesprek zal zijn, hoe goed je het technisch ook aanpakt.

Hoe voer je een goed slecht nieuws gesprek? 5 Tips

1. Voer alleen een slecht nieuws gesprek als er sprake is van slecht nieuws. Dat betekent: een situatie waarin onvermijdelijk een vervelende boodschap moet worden overgebracht en waar geen alternatieven meer voorhanden zijn. Dat is het verschil met een correctiegesprek, waarin je streeft naar nieuwe afspraken. Over slecht nieuws wordt niet meer gediscussieerd.
2. Een slecht nieuws gesprek (in een leidinggevende situatie) is het einde van een proces. Er zijn al eerder gesprekken geweest, de alternatieven zijn besproken en uitgetoet en hebben niet tot het gewenste resultaat geleid. Je gesprekspartner weet (of kan weten) dat hem of haar een slecht nieuws gesprek te wachten staat.
3. Het gesprek bestaat uit twee delen: het brengen van het slechte nieuws en het dealen met de reactie van je gesprekspartner.
4. Het eerste deel van het gesprek is eenrichtingsverkeer van jou naar je gesprekspartner. Probeer het slechte nieuws meteen aan het begin van het gesprek te brengen, op een zakelijke manier. Vertel je besluit en je argumentatie. Je kunt ook iets laten blijken van je eigen gevoelens hierover, maar probeer dat te beperken.
5. Het tweede deel van het gesprek is het dealen met de reactie van je gesprekspartner. Het ontvangen van slecht nieuws is een rouwproces met alle verschijnselen die daarbij op kunnen treden: ontkenning, boosheid, verdriet, berusting.... Stel je terughoudend op en geef de ander de ruimte. Waarschijnlijk ben jij niet de aangewezen persoon om de ander op dit moment te troosten.

Wat je NIET moet doen:

- Om de hete brij heen draaien - de pil vergulden ("Zie het van de positieve kant")
- De "hang yourself" methode ("Wat denk je zelf? Kunnen we zo doorgaan met jou?")
- De ander opzadelen met jouw gevoel ("Hoe denk je dat het voor mij is?")
- Alsnog discussiëren over alternatieve oplossingen (waar je niet in gelooft)
- Ruzie maken over de feiten
- Moraliseren