

SLECHTNIENWSGESPREK

Deze werkwinkel geeft je tips om slecht nieuws op een goede manier te brengen. Slechtnieuwsgesprekken horen soms bij de job. In zo'n gesprek kunnen de emoties oplopen en ontaarden in sterke boosheid of agressie. Bereid je goed voor. En ga na wie het best geplaatst is om het gesprek te voeren.

Bereid je gesprek goed voor

- Maak tijd om het gesprek voor te bereiden: denk rustig na en noteer wat dingen. Dat geeft rust en zekerheid. Denk na over de inhoud van de boodschap en noteer enkele argumenten waarop je in het gesprek kunt terugvallen. Zijn er alternatieven? Ga na of er ruimte is voor onderhandelen.
- Schat vooraf de reactie van je gesprekspartner in. Heeft hij een korte lont? Waarschuw dan je collega's.
- Heb je een sterke vertrouwensband met de gesprekspartner? Ga na of het wenselijk is zelf het gesprek te voeren. Soms kan een derde, neutrale persoon ervoor zorgen dat jullie relatie niet onnodig geschaad wordt.
- Denk goed na waar en wanneer je het gesprek voert. Kies een rustige ruimte waar niemand je stoort. Zorg dat er een vluchtweg is en dat je anderen kunt alarmeren als het uit de hand loopt.

Tips voor tijdens het gesprek

- Ga op gelijke hoogte zitten. Als je rechtstaat kom je dominant over. Een gelijke positie geeft een gevoel van gelijkwaardigheid.
- Draai niet rond de pot: geef de boodschap meteen en argumenteer. Duidelijkheid gaat boven alles.
- Vang emoties op. Ook al breng je slecht nieuws, je begrijpt dat het niet gemakkelijk is om het te krijgen. Het belangrijkste is: luisteren. Leef je in en geef de gelegenheid om stoom af te blazen. Zo help je het slechte nieuws te verwerken.
- Als het even kan: bied perspectieven die je bedacht bij je voorbereiding. Pas op voor onhaalbare voorstellen. Je moet zeker zijn dat je je beloftes kunt waarmaken.
- Goede gespreksvaardigheden zijn onontbeerlijk. Actief luisteren, open vragen stellen en doorvragen. Op tijd en stond de beleving van de ontvanger samenvatten en duidelijk je stellingen formuleren.
- Plan een vervolgesprek als dat nodig is.

Als het gesprek toch uit de hand dreigt te lopen

- Argumenteer niet meer als je gesprekspartner boos is. Vanaf nu gooi je alleen maar olie op het vuur.
- Blijf luisteren en erkennen.
- Stel grenzen als luisteren en begrijpen niet meer helpen.
- Stop het gesprek als je grenzen niet meer gerespecteerd worden.