

De opzet van een slechtnieuwsgesprek

Hieronder treft u een toelichting aan op de verschillende fasen van het slechtnieuwsgesprek.

Vorbereidingsfase:

Denk van tevoren goed na over hetgeen u de medewerker mee wilt delen. Trek voldoende tijd uit voor het gesprek en zorg ervoor dat u niet gestoord kunt worden.

Fase 1: Het slechte nieuws brengen:

- Begin **niet** met het uitwisselen van 'koetjes en kalfjes', maar breng direct het slechte nieuws; *Zeg bijvoorbeeld: "Hallo Pieter. Neem een stoel. Ik moet je meteen zeggen dat ik slecht nieuws heb. Ik heb gisteren je opleidingsaanvraag bekeken, en ik heb moeten constateren dat er geen mogelijkheid is om jouw aanvraag te honoreren."*
- Geef kort en zakelijk toelichting op hoofdlijnen en kom niet met teveel argumenten; Kom met hooguit twee onweerlegbare argumenten en voorkom een welles-nietes discussie.

Fase 2: Reacties opvangen:

- De reactie van de medewerker is moeilijk te voorspellen. Geef de medewerker de tijd om de boodschap te verwerken. Hou hierbij rekening met de gevoelens van de ander. Zwijg vooral en luister naar de reacties van de medewerker;
- Toon betrokkenheid door zijn/haar gevoelens te benoemen, maar laat u niet verleiden tot medelijdende of loze opmerkingen; *Zeg bijvoorbeeld: 'Ik zie dat je geschrokken bent' of 'Volgens mij ben je heel aangeslagen' of 'Het maakt je boos, zie ik'.*
Verkeerde opmerkingen zijn bijvoorbeeld: 'Ik kan er ook niets aan doen' of 'Zelf vind ik het ook heel erg jammer'
- Geef korte verduidelijkende informatie. Geef alleen de sterkste argumenten en beantwoord eventuele vragen van de medewerker;

Waar nodig worden de eigen argumenten en die van de medewerker nog eens op een rij gezet, met als doel het verschil van inzicht duidelijk te maken. Ook kunnen de hoofdpunten samengevat worden en kan per punt gecheckt worden of de medewerker zich in de samenvatting kan vinden.

Fase 3: Nazorg/ naar oplossingen zoeken:

Deze laatste fase staat in het teken van het zoeken naar oplossingen en de afronding van het gesprek. In het geval dat het slechte nieuws te confronterend is, is het maken van een nieuwe afspraak wenselijk om de vervolgcacties te bespreken. Onderdelen van deze laatste fase zijn:

- Probleemoplossing: luister naar de richting van de oplossing die de medewerker zelf aangeeft;
- Ga in op onderliggende gevoelens;
- Reik zelf adviezen of oplossingen aan;
- Vat gemaakte afspraken samen en maak eventueel op korte termijn een vervolgspraak en wees bereikbaar voor vragen.