

Slecht nieuws

Drie fasen bij het geven van slecht nieuws

1 Klap uitdelen

Breng de boodschap direct, op eerlijke, duidelijke en respectvolle manier, met één of twee goede argumenten

2 Klap opvangen

Toon begrip en empathie. Vraag naar behoefte en gevoel
Wees duidelijk dat besluit vast staat

3 Oplossingen/verder verloop bespreken

Check of ander klaar is voor next steps, of plan deze in

Valkuilen bij het geven van slecht nieuws

- Te hard werken om het gesprek een happy end te laten hebben
- Uitstellen, eerst koetjes en kalfjes
- Er omheen draaien, boodschap verzachten, moeilijke woorden gebruiken
- Hang yourself (vind je zelf ook niet dat...?)
- Goedpraten, vergoeilijken ("later ben je me dankbaar")
- Verschuilen ("het was ook niet mijn idee")
- Te veel argumenten geven, telkens nieuwe argumenten geven
- Oplossingen geven
- Vaag reageren op reële vraag ("hoe lang wist je dit al?")
- In discussie gaan

Mogelijke reacties bij het ontvangen van slecht nieuws

- Ontkenning
- Boosheid, agressiviteit
- Willen onderhandelen
- Verdriet en wanhoop
- Acceptatie
- Gelatenheid