

## Slecht nieuws gesprek

Slecht nieuws brengen is niet leuk, maar soms onvermijdelijk. Hoe voer je een 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 je het gesprek houdt, als voor het moment in het gesprek waarop je het slechte nieuws meedeelt.
- Draai niet om het slechte nieuws heen. Gebruik welwillende en tactische formuleringen, maar zorg vooral dat je duidelijk bent.
- Je kunt slecht nieuws wel verzachten door het te compenseren. Je 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, kijk echter uit dat je de zaken niet bagatelliseert.
- In sommige gevallen kan de 'buffertechniek' gehanteerd worden: het slechte nieuws wordt voorafgegaan én gevolgd door een stukje goed nieuws.
- Je maakt de moeilijke boodschap aanvaardbaarder door persoonlijke betrokkenheid te tonen.
- Bij slecht nieuws zullen je gesprekspartners 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 je gesprek op mogelijke reacties van je gesprekspartner en geef hem of haar de gelegenheid te reageren.