

Zo voer je een slechtnieuwsgesprek

# Direct en duidelijk



**Nu het economisch minder gaat, worden uitzendkrachten vaak als eersten op straat gezet. Als intercedent ben je in veel gevallen de boodschapper van het slechte nieuws. Wees direct en wees duidelijk. Dat is hét devies bij het voeren van een slechtnieuwsgesprek. Vijf tips om een slechtnieuwsgesprek goed te laten eindigen. Voor jou én voor de ontvanger!**

## 1 **Bereid het gesprek voor**

Bij een slechtnieuwsgesprek is het zaak om de schade voor de ontvanger te beperken. Het nieuws is immers al naar. Bedenk vooraf goed wat je kernboodschap is en welke argumenten je hebt om deze te ondersteunen. Natuurlijk voer je het gesprek *face-to-face*. Mail, telefoon, brief; ze zijn taboe bij het voeren van een slechtnieuwsgesprek. Je gesprekspartner verdient de kans om te reageren en stoom af te blazen. Reserveer een rustige ruimte, leg de hoorn van de haak en schakel je mobiel uit.

Ellen van Hierden, directeur van trainingsbureau Trecens: "Weet wat je wilt zeggen, en kies de juiste setting. Dus niet en plein public in een overvolle vestiging, maar kies een rustige plek."

## 2 **Wees direct**

Jouw uitzendkracht voelt het al op zijn klompen aankomen. Je zegt dat je even met hem wilt praten. Tijdens het gesprek draai je eindeloos om de hete brij heen. Pas nadat je uitgebreid hebt geïnformeerd naar de gezondheid van zijn oma, tante en achternicht, komt de klap. Natuurlijk voelde hij de bui al lang hangen.... Zo moet het dus niet! Breng slechts nieuws direct. Dat is voor beide partijen prettiger.

Van Hierden: "Geef het slechte nieuws direct en houd je mond. Wacht tot de ander de boodschap heeft begrepen, zo niet: blijf dan je kernboodschap herhalen. Pas daarna kun je verder praten en geef je argumenten."

## 3 **Wees duidelijk**

Laat er geen misverstand over bestaan wat de reden is voor het slechte nieuws. In deze tijd van recessie is de oorzaak vaak duidelijk: door het achterblijven van orders heeft de inlener gewoonweg geen werk meer. Daarvan is jouw uitzendkracht nu helaas de dupe. Duidelijk. Maar ook het niet voldoen aan de verwachtingen, het steeds maar weer te laat komen en het niet nakomen van belangrijke afspraken, zouden redenen kunnen zijn om een slechtnieuwsgesprek te voeren. Wat de reden ook is: zeg het zoals het is! Beperk je tot een of twee argumenten om je boodschap te verhelderen. Doe dat kort en bondig. Probeer niet om je boodschap uitgebreid te gaan rechtvaardigen ('Je snapt zelf ook wel dat...'). Nog een valkuil: het vergulden van de pijn. ('Je was natuurlijk echt een kanjer, maar...') Maak dingen niet mooier dan ze zijn. Dat klinkt makkelijk, maar is het niet (zie ook tip 5). Sommige boodschappers raken zo verstrikt in hun eigen woorden dat het voor de ontvanger na afloop niet duidelijk is of hij nu bevorderd is dan wel ontslagen. Kortom; beperk je tot de harde feiten.

Van Hierden: "Breng je boodschap in de ik-vorm. Als je zegt 'Wij vinden dat jij niet functioneert', wil je gesprekspartner direct weten wie die wij is. Maar daar gaat het gesprek niet over!"

## 4 **Laat iemand 'uitrazen'**

Geef iemand de tijd om jouw boodschap te verwerken en daarna stoom af te blazen. Wees stil. Durf die stilte ook te laten vallen.

Luister. Als de emoties bedaard zijn, kun je meer informatie geven. Herhaal je argumenten en vat alles nog eens samen. Kom niet met nieuwe argumenten.

Van Hierden: "Als je je verhaal drie keer moet herhalen, moet je steeds dezelfde vorm en formulering kiezen en niet met woorden gaan spelen. Dat schept verwarring."

## 5 **Geef geen valse hoop en troost niet**

Zie jij, nu of in de toekomst, nog mogelijkheden voor jouw uitzendkracht, dan kun je het gesprek daarmee afsluiten. Bijvoorbeeld: 'Ik heb nu geen ander werk voor je, maar over een poosje misschien wel. Ik kan echter niets beloven.' Of: 'Misschien kunnen we binnenkort eens praten over werk in een andere sector.' Zijn er echt geen mogelijkheden? Geef iemand dan ook geen (valse) hoop. Maak duidelijk dat je boodschap niet onderhandelbaar is en definitief. Ook belangrijk: troost niet. Intercedenten zijn over het algemeen sociaal invoelende en betrokken mensen. Als je het belangrijk vindt dat mensen je aardig vinden, moet je dat nu even loslaten. Als je eerst slecht nieuws brengt en daarna gaat troosten, werkt dat verwarrend.

Van Hierden: "Het lijkt misschien heel cru, maar verzacht de pijn niet! Troosten is inderdaad niet goed. Je moet oppassen dat je niet met de troepen gaat meehuilen. Maar je kunt uiteraard wel menselijkheid tonen. Zeggen dat je het heel vervelend vindt."