

Technieken Slechtnieuwsgesprek

Neen zeggen, de sandwichtechniek

De sandwichtechniek stelt je in staat om 'neen' te zeggen of iets te weigeren zonder dat je antwoord kortaf of erg weigerachtig overkomt. De techniek biedt je de mogelijkheid om op een diplomatische manier te antwoorden op de vraag of een negatief antwoord te geven en toch het gesprek te leiden.

Hoe?

- + Je brengt de ontvanger van de boodschap in een positieve stemming door te beginnen met iets positiefs. Zo is de ander eerder geneigd om mee te denken en voelt die zich minder snel bedreigd want hij merkt: 'ze proberen wel, ze willen wel'.
- Vervolgens formuleer je de slechtnieuwsboodschap op een zo kort mogelijke manier.
- + Nadien sluit je positief af bijvoorbeeld door een voorstel tot verbetering te doen.



De minder prettige boodschap wordt dus verpakt tussen 2 malse helften zodat die gemakkelijker te kauwen valt. Echter, meestal vergeten we de eerste helft en komt onze boodschap vrij hard aan.

Een voorbeeld: "*Daar had ik u graag mee geholpen, alleen, dat product is niet meer in stock. Wat ik wel kan doen is het bijbestellen en dan hebben we dit tegen volgende woensdag.*"

Member of the Cameleon Group

Verdiepingen:

- ⑥ Net omdat je een 'neen' moet brengen, zit je in een situatie waar je niet veel oplossingen hebt. Je eerste zin is een standaardzin die niet veel inhoud bevat (die bewaar je immers voor het laatste) maar waarin je je intentie meegeeft: *"Dat had ik graag meegegeven."*, *"Daarmee had ik u graag geholpen."*, *"Ik zou dat graag doen."*
- ⑥ De overgangen tussen de drie stappen worden vaak gemaakt met het woordje 'maar', terwijl iedereen weet dat net dat woord er voor zorgt dat het voorgaande wordt teniet gedaan. Dus: gebruik geen 'maar' en beter 'en', 'alleen', ...
- ⑥ Je krijgt het gesprek nog meer zelf in handen door in de derde stap twee opties te geven. Een voorbeeld: *"Dat had ik graag nu al gedaan, alleen kan ik dit nu niet direct meegeven. Wat ik kan doen is dat ik het u volgende week toestuur of dat u in de loop van volgende week even binnenspringt om het op te halen."*

Als je de tweede optie langer maakt, is de kans nog groter dat je gesprekspartner kiest voor deze optie. Zeker wanneer je er ook nog een voordeel toevoegt: *"Dat had ik graag nu al gedaan, alleen kan ik dit nu niet direct meegeven. Wat ik wel kan doen is dat ik het u volgende week toestuur óf dat u in de loop van volgende week even binnenspringt om het op te halen waardoor u direct kunt checken of het volledig is en eventuele vragen direct kunt stellen."*

- ⑥ Link met assertiviteit: let op met redenen buiten jezelf te leggen. Daarom is het slim om je boodschap persoonlijk te maken door bv. de zin *"en daar wil ik me ook aan houden"* toe te voegen. Een voorbeeld: *"... alleen, dat mogen we niet onmiddellijk meegeven en aan die regel wil ik me ook houden. Wat we wel kunnen doen ..."*

Vaak voorkomende fouten:

- ⑥ De eerste zin weglaten. Dit is de meest voorkomende fout die er voor zorgt dat de techniek niet werkt.
- ⑥ De negatieve boodschap is niet objectief maar subjectief zoals: *"We wachten al lang op die aanvulling van de stock."*
"U bent jammer genoeg niet de eerste die dat zegt."
- ⑥ Zaken vermelden waar de gesprekspartner geen boodschap aan heeft én zelfs meer, je bewerkstelligt daarmee dat die (terecht) reageert.
- ⑥ De negatieve boodschap te lang maken door (te) veel uitleg te geven.
- ⑥ Na het positieve einde tóch nog eens de negatieve boodschap herhalen. Dat zet natuurlijk de hele techniek op de helling.
- ⑥ De techniek slechts één keer toepassen.

Member of the Cameleon Group

Cameleon creëerde deze inhoud met veel passie. Deel gerust met onze groeten!

Het is niet omdat je de sandwichtechniek toepast dat je gesprekspartner stopt met praten. Soms probeert hij nog een keer of drukt hij een (negatief) gevoel uit. Dan gebruik je opnieuw de sandwichtechniek.

Het is niet zo evident om deze techniek spontaan toe te passen. Bereid je dus goed voor want als je niet op een positieve manier kan afsluiten mist de techniek zijn doel. Dit voorbereiden is simpel. Denk even na over praktijksituaties waarin je 'neen' moet zeggen. De kans dat je slechts een tweetal situaties kan bedenken die wat frequenter voorkomen, is reëel. Bereid die twee situaties voor.

Wanneer?

Deze techniek pas je toe voor kleinere zaken zoals een medewerker of collega iets weigeren (verlof, bepaald project, ...) of een klant (kortingen, leveringen, snelheid,...), voor zakelijke gesprekken of min of meer neutraal nieuws in de persoonlijke sfeer.

Deze techniek is niet geschikt voor ernstiger slecht nieuws zoals een negatieve beoordeling, of ontslag, ... Daarvoor gebruik je best de techniek 'slechtnieuwsgesprek'.

Gebruik deze techniek zeker niet voor bijzonder (en persoonlijk) negatief nieuws zoals melding van een overlijden of een terminale ziekte.

Member of the Cameleon Group

Slechtnieuwsgesprek

Een volgende techniek is echt slecht nieuws brengen: een ontslag, een gemiste promotie, een verlies van een product dat de klant achterliet, ...

Deze techniek gebruik je vooral wanneer het nieuws erg genoeg is, maar niets zegt over iets persoonlijks van je gesprekspartner. In dit laatste geval ben je beter met de 'springplanktechniek'.

Hoe?

- ⑥ Val meteen met de deur in huis. Kondig je soort nieuws kort, maar duidelijk aan:
"Ik heb slecht nieuws voor je."
"Wat ik nu ga zeggen zal je helemaal niet prettig vinden."
- ⑥ Breng het nieuws. Hier komt de slechtnieuwsboodschap: opnieuw kort en duidelijk. Dus, het eindresultaat zonder uitleg.
"We gaan afscheid nemen van elkaar."
"De promotie is niet voor jou."

Blijf dus weg van de redenen of verklaringen (of godbetert: excuses). Die zijn voor later.

- ⑥ Laat plaats voor een reactie. Geef de ontvanger even de tijd om de boodschap te verwerken. Dit doet iedereen op zijn eigen manier. Mensen gaan vragen naar het 'waarom', maar laat je daartoe niet te snel verleiden. Als je te snel uitlegt wat er achter zit, is je gesprekspartner nog niet klaar om er naar te luisteren. Die is immers nog te geëmotioneerd na het ontvangen van het slechte nieuws.
Iets technischer misschien, maar het geeft wel weer wat we bedoelen: pas bij de 2^{de} 'waarom?' geef je achtergrondinformatie.
- ⑥ Toon begrip. Slecht nieuws roept natuurlijk een heleboel emoties op. Zolang die aanwezig zijn, kan je gesprekspartner niet oprecht luisteren naar de inhoud (dat is de reden waarom je 'pas bij de 2^{de} waarom mag reageren). Doe ook iets met die emoties, respecteer ze, zonder inhoudelijk terug te krabbelen. Houd dus vast aan je zakelijke toon en ga niet in discussie. Erken wel het gevoel van je gesprekspartner (zie actief luisteren).
- ⑥ Bied hulp aan of zeg wat je wél kan doen. Bereid je vooraf voor over wat je de andere te bieden hebt. Dit kan zich op diverse domeinen situeren: advies, coaching, hulp, ...
- ⑥ Maak een afspraak/actie voor in de toekomst. Maak heldere afspraken over het vervolg. Duid wat je zelf gaat doen en wat je van de andere verwacht. Stel indien nodig een plan op een vervolgspraak in.

Member of the Cameleon Group

Cameleon creëerde deze inhoud met veel passie. Deel gerust met onze groeten!

Wanneer?

- Gebruik deze techniek voor het brengen van echt slecht nieuws maar wel in de professionele setting, zonder dat het te persoonlijk is.
- Laat het gesprek niet oeverloos duren. Dit is een fout die we vaak zien gebeuren. Soms sluit de ontvanger van het nieuws het gesprek af, maar even vaak blijft die 'er in zitten' en moet jij het afronden. Dat juiste moment vinden is niet altijd even eenvoudig.
- Anderzijds, sommige gesprekspartners sluiten het gesprek ook te snel af namelijk vooraleer ze de achtergrondinfo hebben óf vooraleer ze voldoende emoties geuit hebben. Laat ook dat niet gebeuren. Jij bent er verantwoordelijk voor dat je gesprekspartner weet hoe je tot de eindconclusie gekomen bent. Dit betekent dat je ook de uitleg moet geven én bijgevolg dat je eerst de emoties hebt moeten laten verwerken. Mocht een gesprekspartner dus te snel willen zijn, dan moet je de emotie 'triggeren' door vragen te stellen die naar de emotie peilen. Een voorbeeld: *"Wat doet dat met je?"*

In heel uitzonderlijke gevallen kan dit niet allemaal in 1 gesprek. Dan boek je gewoon een volgend moment.

Member of the Cameleon Group

Kritiek op zeer persoonlijke zaken: de springplanktechniek

Als je een persoonlijke negatieve boodschap wil brengen, zorg dan voor een opstapje.

Wanneer?

Deze techniek gebruik je enkel voor zeer moeilijke en persoonlijke boodschappen zoals lichaamsgeur of vermoeden van verslaving of zware emotionele/persoonlijke problemen.

Doel?

- 1 Jezelf in de juiste staat brengen waarbij 'je niet meer terug kan'.
- 2 Om de andere in de juiste staat te brengen dat hij weet dat er slecht nieuws komt én toch nog bereid is om te luisteren.

Hoe?

- 1 Zeg dat het belangrijk is.
- 2 Zeg waarover het gaat, werk of privé.
- 3 Druk jouw eigen gevoel op dat moment uit. Dit is de belangrijkste stap en die moet lang genoeg zijn! Een voorbeeld: *"Maar ik ga het toch zeggen."*

Hier bevind je je op een point of no return, je kan niet meer terug, je zal je boodschap moeten brengen. De ontvanger weet dat het slecht nieuws zal zijn én moet in een houding komen van *"Alsjeblief, vertel het me nu (maar gewoon)."*

Breng je boodschap in 1 zin: de eindconclusie.

Enkele voorbeelden: *"Dag Gert, ik wil je iets belangrijk vertellen. Het gaat over het werk, want anders zou ik er natuurlijk niet mee afkomen. Alleen, ik vind het héél lastig om te zeggen. Al sinds gisteren ben ik aan het denken: hoe moet ik hem dit nu zeggen? Zelfs nu ben ik niet op mijn gemak want ik ben wel heel ongerust hoe je dat nieuws gaat opnemen. Dus ja: ik zit er serieus mee. Maar bon: ik ga het toch moeten zeggen. Ik denk dat je een probleem hebt met je lichaamsgeur."*

"Ann, ik wil je graag iets belangrijks zeggen dat te maken heeft met onze relatie als koppel. Maar ik vind het wel heel lastig om dat te zeggen. Ik moet bekennen dat ik hier nu op m'n benen sta te trillen van de stress. En m'n maag ligt al overhoop sinds gisterenochtend omdat ik weet dat ik je dit moet gaan vertellen. Je merkt, ik heb het er héél lastig mee en weet zelfs niet goed hoe ik het moet zeggen. Maar het is belangrijk genoeg om het toch te doen, dus zeg ik het maar gewoon. Ik heb de indruk dat je afhankelijk geworden ben van alcohol."

Member of the Cameleon Group

Visie Slechtnieuwsgesprek

Jij bent, als brenger, verantwoordelijk voor het verloop. Jij moet dus het proces zien en aansturen. Het meest vind je dit terug in de techniek van slecht nieuws brengen waar we duidelijk aangeven dat jij moet zien of de persoon klaar is om de boodschap te krijgen, emoties geuit heeft, ... Dus, naast de inhoud brengen, moet je ook het proces in het oog houden.

Slecht nieuws brengen is sowieso lastig. Als boodschapper voel je je gewrongen tussen verstand en gevoel. Belangrijk is de boodschap te brengen zonder de relatie met je gesprekspartner in gevaar te brengen. Heb je de beslissing weloverwogen genomen dan is het best om het nieuws onmiddellijk te brengen en niet langer uit te stellen. Voer het gesprek persoonlijk en vermijd absoluut onpersoonlijke media.

Vaak zien we dat mensen bij het geven van slecht nieuws eerst een 'sociaal praatje' maken of nog erger, eerst een compliment geven. We doen dat om het onszelf zogezegd makkelijker te maken, maar in werkelijkheid maak je het jezelf nog veel moeilijker. Want wanneer dat gesprek echt tof begint te worden, wordt het nog moeilijker om het slechte nieuws te brengen.