

Emoties in goede banen: tactisch omgaan met onaangenaam nieuws¹

Door Marjan Huisman (www.twinc.nl)

Of het nu om grote of kleine teleurstellingen gaat, slecht nieuws vertellen doen we liever niet. We vinden het vaak moeilijk de verwachtingen van anderen te bruuskeren. Bovendien zijn de reacties soms onvoorspelbaar en lastig te hanteren: woede, frustratie, tegenargumenten, verdriet, negeren, een afkeuring van u, of een diepe stilte. Ga er maar aan staan. Liever beginnen we helemaal niet aan zo'n gesprek. Juist omdat een slechtnieuwsgesprek een moeilijk gesprek is, is een goede start van groot belang. De opening legt immers de basis voor het vervolg. Hoe zet u de eerste stap in een gesprek waarna de toekomst er voor uw gesprekspartner anders uit zal zien? Hoe houdt u vervolgens het gesprek hanteerbaar?

1. De opening

Bij het begin van een slechtnieuwsgesprek is het belangrijk dat u de ontvanger waarschuwt dat er slecht nieuws op komst is, zonder de mededeling lang uit te stellen. Als u het slechte nieuws botweg vertelt, kan de ander sterker van slag zijn en is hij of zij eerder gekwetst. U vergroot bovendien de kans dat de ontvanger het slechte nieuws verkeerd interpreteert, u als de boosdoener ziet, reageert met ontkenning en doet alsof er niets aan de hand is, of denkt dat u een grapje maakt. De waarschuwing zorgt ervoor dat de gesprekspartner voorbereid is op een mededeling die zijn of haar verwachtingen zal verstoren. Zo brengt u het nieuws in een samenwerkingsrelatie met de gesprekspartner en heeft u meer kans dat de boodschap goed wordt verstaan.

Soorten waarschuwingen

Er zijn non-verbale en verbale manieren om te waarschuwen. Door een afspraak voor het gesprek te maken en een rustige ruimte voor het gesprek te kiezen, geeft u het non-verbale signaal dat het een serieus gesprek zal zijn. Met een plechtig gezicht geeft u de teneur aan. Verbale waarschuwingen zijn bijvoorbeeld:

- Een expliciete aankondiging: 'Ik heb een trieste mededeling', 'Ik heb slecht nieuws voor je', 'Helaas moet ik je iets vervelends vertellen'.
- Een excuus: 'Het spijt me, maar...'
- Een opmerking waarmee u uw gevoel benoemt: 'Het is verdrietig, ...', 'Het is onrechtvaardig, maar...'
- Een korte logische redenering: 'We hebben alle reglementen er nog eens op nageslagen. Om in aanmerking te komen voor de subsidie moet uw inkomen liggen beneden de ziekenfondsgrens. U verdient meer. Daarom krijgt u geen subsidie.'

¹ Dit artikel is in licht gewijzigde versie in twee delen verschenen in *Volgens Van Dale*, jrg.2 (2002), nr.2 en 3. Deze bewerking is van 2005.

Hoe vaak hoor je niet dat iemand zich pas gaandeweg het gesprek of na afloop heeft gerealiseerd dat het nieuws 'slecht nieuws' is? Door met een duidelijk begin de juiste context te creëren, heeft u minder kans op misverstanden.

Niet uitstellen

De waarschuwing vooraf moet niet verward worden met de 'hang-yourselfmethode', die u juist beter kunt vermijden. Bij deze laatste methode stelt u de mededeling lang uit en suggereert u het slechte nieuws in plaats van het expliciet te formuleren. De ontvanger voelt uiteindelijk zelf steeds meer nattigheid en formuleert zelf de negatieve conclusie. Op deze manier gaat u niet uit van een samenwerkingsrelatie in het gesprek, maar laat u de ander in de kou staan. Daarmee verlaagt u de kans op acceptatie van het slechte nieuws. Het kan best voorkomen dat de ander na de waarschuwing meteen het slechte nieuws raadt en formuleert. Dan kun je echter niet spreken van een 'hang-yourselfmethode', maar is het eerder zo dat de waarschuwingssignalen meteen opgepikt en verwerkt zijn: de samenwerkingsrelatie werkt.

Vaak zult u na de waarschuwing zelf het slechte nieuws formuleren. Doe dat kort en helder en draai er niet omheen. Nu u de ander heeft geprepareerd op de slechte boodschap, moet u er ook meteen mee komen. Anders handelt u in strijd met de verwachting die u met de waarschuwing heeft opgeworpen en laat u de ander in de steek.

2. Vervolgstappen in het slechtnieuwsgesprek

Na de waarschuwing kunt u dus het nieuws het beste snel vertellen, maar dan is het gesprek nog niet af. In een slechtnieuwsgesprek volgt u idealiter de volgende stappen:

1. Waarschuw dat er slecht nieuws opkomt is.
2. Zeg helder en eenvoudig waar het op staat.
3. Geef ruim baan aan de reacties die het oproept en luister actief.
4. Besteed tijd aan een eerlijke en evenwichtige toelichting.
5. Denk eventueel mee over 'Wat nu?'
6. Sluit af met de volgende stappen:
 - a Kondig de afsluiting aan.
 - b Vat het gesprek samen.
 - c Benoem de verdere procedure.

Zo voert u het gesprek in een samenwerkingsrelatie, wat het gesprek effectief laat verlopen. Bovendien sluit u aan op het proces dat iemand doorloopt bij het verwerken van slecht nieuws:

ontkenning » boosheid » onderhandeling » depressie » acceptatie.

Hieronder staan stap drie tot en met zes toegelicht.

Duidelijk zijn en ruimte geven

Let er bij het formuleren van het slechte nieuws op dat u geen jargon of ingewikkelde formuleringen gebruikt. Vermijd bovendien in eerste instantie al te veel toelichting. Breng eerst de *essentie* van de boodschap over, zodat het de ander duidelijk is waar het om gaat.

Laat vervolgens een pauze vallen en geef ruim baan aan de emoties die de mededeling bij de ander oproept. De één huilt, de ander valt stil, weer een ander lijkt het in eerste instantie luchtig op te vatten en maakt een grap. Geef ruimte aan dergelijke reacties en stel u actief op in de luisterpositie. Laat merken dat u luistert door de reactie van de ander samen te vatten en het gevoel van de ander te benoemen. Sta open voor oogcontact.

Probeer bij het samenvatten van de reactie neutraal te blijven en de beleving van de persoon niet in te vullen. Formuleer dus wat u waarneemt. Zeg niet: 'dit is pijnlijk voor je' of 'je bent vast diep teleurgesteld', maar zeg bijvoorbeeld 'je bent stil', 'je kijkt naar beneden', of 'ik zie dat je schrikt'.

Valkuilen

Hoe reageert u op de emoties van uw gesprekspartner? Natuurlijke reacties die u beter kunt vermijden, zijn: boos reageren op de agressie van de ander; verdedigen; de zaak bagatelliseren of mooier voor stellen dan hij is. Zeg niet 'nou zeg, doe een beetje rustig', 'ik heb m'n best gedaan' of 'joh, je hebt zo weer een baan', maar vat samen wat u bij de ander waarneemt: 'je verwijt mij dat het zo is gelopen en je daarom ben je boos op mij'. Zo'n samenvatting, betekent niet noodzakelijkerwijze instemming. U toont er slechts mee dat u de ander heeft begrepen, dat u blijft communiceren.

Een andere valkuil is uzelf als zielige partij presenteren omdat u het nieuws moet vertellen ('Alsof het voor mij leuk is om dit aan jou te vertellen. Ik heb er niet van geslapen' of 'Ik hoop dat je het me niet kwalijk neemt'). Wel kunt u er blijk van geven dat u het nieuws zelf ook vervelend vindt. Als zo'n opmerking gemeend is, kan zij empathisch overkomen. Presenteer uzelf echter niet als slachtoffer van de situatie. Dat is onprofessioneel.

Als de eerste emoties zijn gepasseerd, kan de ander gaan onderhandelen om het nieuws teniet te doen. De ander heeft de mededeling dan nog niet geaccepteerd en onderhandelen is een natuurlijke reactie. In zo'n geval kunt u de boodschap het beste kort en duidelijk herhalen. Geef antwoord op eventuele vragen, maar weid niet te veel uit. Blijf u vooral richten op ruimte geven aan emoties en actief luisteren.

De afronding

Pas als het nieuws tot de ander is doorgedrongen, kunt u een toelichting geven. Ook kunt u dan met de ander gaan meedenken over wat er nu verder dient te gebeuren of wat er wél mogelijk is. Soms komt u in een eerste gesprek niet aan deze laatste elementen toe: de ander heeft eerst tijd nodig om het nieuws te verwerken of u heeft zelf geen tijd meer. Kondig het einde van het gesprek in elk geval aan (ook dat kan slecht nieuws zijn waarvoor een waarschuwing nodig is). Vat de hoofdpunten van het gesprek samen en geef aan wat er nu verder gaat gebeuren. Maak bijvoorbeeld een vervolgspraak of vertel waar de ander terecht kan voor vragen of ondersteuning.

Als u alle stappen zorgvuldig doorloopt, houdt u de samenwerkingsrelatie in het gesprek in stand tot het eind. Het slechte nieuws heeft u op deze wijze niet kunnen vermijden, u heeft het wel duidelijk en zorgvuldig gebracht.

3. Literatuur

Y. Gramsbergen-Hoogland, H.T. van der Molen (1992) Gesprekken in organisaties. Groningen, Wolters Noordhoff.

D.W. Maynard (1994) On 'realization' in everyday life: The forecasting of bad news as a social relation. Unpublished manuscript Indiana University.

D.J.Th. Wagener (1996) Slecht nieuws. Een handreiking bij de gespreksvoering. Utrecht, Wetenschappelijke uitgeverij Bunge.

Dr. Marjan Huisman is zelfstandig adviseur gesprek, tekst en interactie. Haar website: www.twinc.nl.