

***Nederlandse Vereniging voor
Audiologie***

Slecht nieuws gesprek

dr. LGM van Berkestijn

Slecht nieuws gesprek

Frustratie voor

de ONTVANGER

Slecht nieuws gesprek

Frustratie voor

de ONTVANGER

maar óók voor de BOODSCHAPPER

Slecht nieuws gesprek

Frustratie voor beide partijen:

ONTVANGER

én

BOODSCHAPPER



klap incasseren

Slecht nieuws gesprek

Frustratie voor beide partijen:

ONTVANGER

én

BOODSCHAPPER



klap incasseren



klap geven

Slecht nieuws gesprek

Drie fasen

1. slechte nieuws meedelen
2. frustratie laten afvloeien
3. hoe nu verder: probleem oplossen

Drie fasen v/h slecht nieuws-gesprek

Fase I: klap uitdelen

- slechte nieuws direct in het begin meedelen
- inleidende korte zin
- slechte nieuws
- *korte* toelichting
- juiste toon, meelevend

Reacties op slecht nieuws

- ontkennen
- niet geloven
- boos worden
- protesteren
- bagatelliseren / 'afdingen'
- gevoelens van verdriet toelaten
- aanvaarden / berusten

Casuïstiek

Wat voor reacties krijgt u zoal ?

Slecht nieuws gesprek

Vermijdingsreacties slecht-nieuws-gever

1. uitstellen → door vragen te stellen
2. hang yourself → door zelf te laten ontdekken
3. pilvergulden → door afzwakken
4. via via → dmv brief, email, iemand anders

Fase II: frustratie laten afvloeien

HYDROPNEUMATISCH MODEL

Fase van frustratie afvloeien duurt vaak lang,

net als alle 'verlies'-verwerking!

Reacties op slecht nieuws

- ontkennen
- niet geloven
- boos worden
- protesteren
- bagatelliseren / 'afdingen'
- gevoelens van verdriet toelaten
- aanvaarden / berusten

Fase II: frustratie laten afvloeien

Gesprekstechnische interventies in Fase II:

- gevoelsreflecties
- empathische reacties
- gedoseerde informatie (aanpassen aan vragen: maatwerk)
- vervolgesprek aanbieden

Wat is het verschil tussen

een

empathische reactie

en een

gevoelsreflectie



EMPATHIE

Zich inleven in de innerlijke wereld van de ander,
terwijl men zichzelf blijft.

GEVOELSREFLECTIE

=

BENOEMEN VAN EMOTIE

Groot verschil!

EMPATHISCHE REACTIE

gaat primair over
betekenisgeving

GEVOELSREFLECTIE

gaat primair over
emotie

EMPATHISCHE REACTIE

Pas goed mogelijk na kennis van

- feiten
- gevolgen die dit alles voor client heeft
- betekenis die dit alles voor client heeft

EMPATHISCHE REACTIE

Let op correcte toepassing:

- 'timing'
(pas overtuigend ná verkenning van de betekenis van de feiten voor de verteller)
- 'fit'
(woordkeus passend bij de situatie qua aard en intensiteit)

GEVOELSREFLECTIE

=

BENOEMEN VAN EMOTIE

dus

op het moment dat je denkt dat emotie een rol speelt

- vragen naar gevoel

- of de veronderstelde emotie toetsend voorleggen

DE VIER BASIS-EMOTIES

4 b's: boos blij bang bedroefd

Soort emotie				
Sterkte Emotie	Woede	Vreugde	Angst	Verdriet
Zwak	geïrriteerd geërgerd	verheugd opgewekt	onzeker bezorgd	teleurgesteld droevig
Matig	boos kwaad nijdig	blij vrolijk gelukkig	angstig bang geschrokken	verdrietig teneergeslagen gedeprimeerd
Sterk	woest razend	opgetogen uitgelaten	panisch radeloos	wanhopig ellendig

Vragen ?



Fase III: probleem oplossen

- kan alleen als frustratieniveau flink gedaald is
- omdat fase II lang duurt moet het zoeken van oplossingen vaak uitgesteld worden
- ontvanger bevragen over eigen ideeën

Slecht nieuws gesprek

Frustratie voor beide partijen!

Regel 1 : frustratie geeft agressie

Regel 2 : regel van het wederkerig affect:
de boosheid keert zich tegen de boodschapper

Slecht nieuws gesprek

- slecht nieuws-gever deelt klap uit
- slecht nieuws-ontvanger reageert met tegenagressie
- sn-gever wordt met slechte nieuws geïdentificeerd
- tegenagressie lijkt voor sn-gever persoonlijk bedoeld

Slecht nieuws gesprek

NIET doen

- uitstellen
- afzwakken
- frustratie overslaan
- veel info geven
- nieuw probleem negeren / ontkennen

WEL doen

- direct in het begin meedelen
- reële waarheid
- ruimte voor emoties
- info naar behoefte
- erkenning nieuw probleem

Gesprekstechnieken voor leidinggevenden

- <http://www.uitgeverijtiem.nl/index.php?page=boeken>
- <http://www.bol.com/nl/boeken/index.html>
- isbn 978 90 79272 17 4

