

Slechtnieuwsgesprekken voeren

Een medewerker ontslaan, een klant laten weten dat je niets voor hem of haar kunt betekenen of een patiënt een sombere diagnose geven: als boodschapper bevind jij je vaak in een lastige spagaat tussen taak en emotie. Je weet dat je het slechte nieuws moet brengen, maar dat neemt niet weg dat je begaan bent met de ontvanger en hem of haar het allerbeste gunt. Deze verdeeldheid zorgt ervoor dat velen geneigd zijn zich in allerlei bochten te wringen om het slechte nieuws uit te stellen of te verzachten. Het klinkt als een paradox, maar er bestaat zoiets als een goed slechtnieuwsgesprek. En nog belangrijker: de basisprincipes zijn door iedereen aan te leren. In de training *Slecht nieuws brengen* leer je een slechtnieuwsgesprek op te bouwen aan de hand van vijf fasen: de inleiding, het brengen van het slechte nieuws, aandacht voor de impact van de boodschap, meedenken over mogelijke oplossingen en, indien nodig, het maken van een vervolgspraak. Onze trainers laten je ontdekken welke toon het best bij de situatie past, hoe je blij geeft van jouw medeleven en hoe je tegelijkertijd duidelijk en standvastig kunt blijven, waardoor je de controle over het gesprek behoudt.

Onderwerpen

- Structuur van het gesprek
- Inhoudsniveau
- Relatieniveau
- Argumenteren
- Vervolgstappen: afspraken maken
- Valkuilen

Lesmethodiek

In de training wisselen we af tussen concreet ervaren, experimenteren met gedrag en technieken, reflecteren en theorie verkennen. Hiermee sluit het trainingsprogramma goed aan op alle type deelnemers. Er zit veel actie in de training, zodat je daadwerkelijk ervaart wat het effect is van nieuw gedrag. Dit maakt de herkenning van succes mogelijk. Daarnaast benadrukken we dat iedereen verantwoordelijk is voor zijn of haar eigen groeiproces en hier het eigenaarschap over moet nemen. In onze training nodigen wij je uit om continue te reflecteren en verbanden te leggen met de praktijk. Ons streven is het inzicht te vergroten en jou zelf de vertaalslag te laten maken. Dit zal de kans op werkelijke gedragsverandering vergroten.

Doelgroep

Deze training is bij uitstek geschikt voor deelnemers die wel eens slecht nieuws moet brengen, zoals leidinggevenden, projectleiders, verkopers, servicemedewerkers,



hulpverleners, artsen en adviseurs.

Voorkennis

Er is geen voorkennis vereist voor deze training.

Maatwerk

De cursusomschrijving hierboven geeft je een goede indicatie van hoe de training eruit zal komen te zien. Toch kan de inhoud iets verschillen per training, afhankelijk van de voorkennis, praktijkervaring en leerdoelen van de deelnemers. In individuele intakegesprekken voorafgaand aan de training worden de leerdoelen van de deelnemers geïnventariseerd. Op basis daarvan wordt het definitieve programma van de training bepaald.

Certificaat

Na afronding van de training wordt een Learnit-certificaat uitgereikt als bewijs van deelname.

Lesvorm

Klassikaal

Referenties

S. Kip, Bosch Scharnieren - "Het doel waar ik voor kwam, werd voldoende besproken. Ik heb veel mee kunnen nemen door tips die gegeven zijn. De trainer heeft alles nauwkeurig uit gelegd. Verbeterpunten aangesproken enz. Ze heeft het zeer goed gedaan!" - Beoordeling: 9.2

[Meer referenties...](#)

