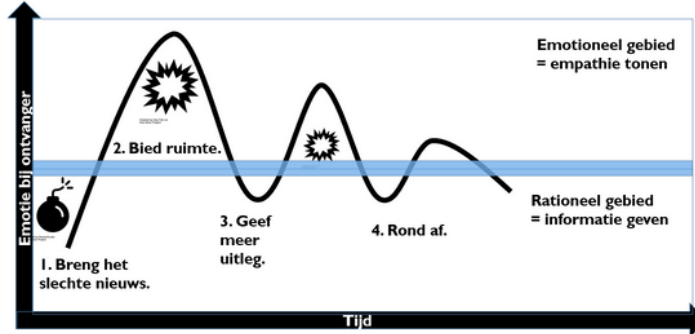




Slecht nieuws goed brengen

FASEN SLECHTNIUWSGESPREK



I. DROP DE BOM

- Gebruik een korte aanloopzin.
- Blijf feitelijk.
- Wees niet omzichtig in je taal.

2. VANG DE KLAP MEE OP

- Omarm de stilte.
- Benoem de emotie zonder oordeel. Ga er niet in mee.
- Onthou: het gaat niet om jou!

3. GEEF (MEER) UITLEG

- Geef zoveel mogelijk details als nodig.
- Geef onweerlegbare argumenten met concrete voorbeelden.

4. ROND AF

- Vat het gesprek samen (of laat het samenvatten).
- Bied een blik op de toekomst (zonder valse beloftes).



Slecht nieuws goed brengen: voorbeeld

Hoe ik mijn slechtnieuwsgesprekken bijstuurde

Studenten zeggen dat hun tekst (nog) niet voldoet, blijft lastig. Toch heb ik er een nieuwe, doeltreffender strategie voor ontwikkeld, met dank aan:

- Filip Cauwelier, slachtofferbejegenaar bij Politie Gent
- dr. Lara Hallam, communicatiewetenschapper
- Francis van den Berghe, bedrijfspsycholoog
- Cynthia Schultz, Structuurjunkie

Ik val met de deur in huis: “Ik heb je tekst aandachtig bekeken. Zonder grondige herwerking haal je helaas de slaagnorm niet.”

Vervolgens zwijg ik net zolang tot de student zelf reageert en peil daarbij de gemoedstoestand. Zie ik tranen opborrelen bij het nieuws? Voel ik dat de stekels overeind gaan? Dan benoem ik dat expliciet: “Ik zie je fronsen. Kun je me zeggen waarom?” Vaak voelen studenten zich persoonlijk geraakt, omdat ze hun specifieke taal als een verlengde van zichzelf zien. Ik leg dan uit dat ik hun tekst beoordeel, maar daarmee niet hun persoon. Als de emotionele horde genomen is, kunnen we door naar de argumentatie.

Ik beoordeel een tekst op basis van inhoud, structuur, stijl en taalvorm. Scoort een student op meerdere aspecten slecht? Dan geef ik aan dat ik het in een eerste gesprek vooral over structuur wil hebben, in een opvolgingsgesprek over stijl. Ik pik er de belangrijkste feedbackpunten uit en maak die specifiek. Ik zeg dus niet “Je stijl is te zwaar”, maar wel “Alleen al de eerste tien zinnen zijn passief geformuleerd. Als je die omschrijft naar actieve zinnen, leest je tekst vlotter”.

Bij de afronding vraag ik de student om alle werkpunten nog een keer samen te vatten. Dan weet ik zeker dat de boodschap goed is aangekomen. Daarna ik plan een volgende afspraak in om de herwerking te bekijken. En dan is het wachten op beter nieuws.