

Slecht-nieuws gesprekken

INLEIDING

Als school sta je soms voor de moeilijke taak om een leerling, ouder, broer/zus van,....slecht nieuws mee te delen. Niemand brengt graag slecht nieuws over. Met welke woorden zeg je tegen een leerling, ouder, broer/zus, vriend(in) dat een familielid/vriend(in) iets ergs is overkomen? Het voeren van een dergelijk gesprek vraagt de nodige empathie en tact.

In een slecht nieuwsgesprek staat niet alleen het 'slecht nieuws' centraal, maar zeker ook het 'gevoelsgeladen' karakter ervan. Het gaat om een 'feit' waar de ontvanger veel waarde aan hecht. Een sleutelbegrip in dit gesprek is 'respect', nl. de leerling/ouder moet tijdens het gesprek het gevoel hebben dat hij 'met al zijn emoties', eender welke, in zijn waarde wordt gelaten. Reacties van de persoon in kwestie mogen nooit persoonlijk genomen worden.

Als boodschapper van het slechte nieuws wordt verwacht dat je helpt bij het verwerken ervan.

STAP 1: de voorbereiding

Het is belangrijk om voor het gesprek na te gaan:

1. **Aan wie allemaal** moet het slechte nieuws worden doorgegeven? (als de boodschap naar ouders moet gebracht worden, dring je er best op aan dat beide ouders samen aanwezig zijn; bel je vooraf? of ga je aan huis?).
2. **Wie** is de meest aangewezen om het nieuws te brengen?
3. **Waar** zal het gesprek doorgaan?
4. **Voorzie** voldoende tijd en wat water/koffie; diegene die de boodschap brengt, moet de ontvanger kunnen begeleiden in zijn gevoelens en niet alleen laten.
5. Probeer je in te leven in de gedachtengang en gevoelens van de ontvanger.
6. Zijn er voorzorgsmaatregelen te treffen? Voorzie ook in nazorgsmaatregelen/beschikbare opvang. Het is belangrijk dit vooraf te structureren/op te lijsten.

STAP 2: inleiding van het gesprek

Een slecht nieuws gesprek mag de ontvanger nooit 'overvallen'. Ouders, familieleden of leerlingen aan wie u het nieuws moet melden, moeten de kans krijgen om bij wijze van spreken even 'goed te gaan zitten' en hun aandacht te richten op hetgeen u hen wilt meedelen. Een uitgebreide inleiding ('er om heen draaien') is niet nodig. Wees kort en gebruik klare taal. U kan slecht nieuws best inleiden met één of enkele korte zinnen:

- Ik moet u iets ernstigs vertellen,.....
 - Ik vind het moeilijk om te zeggen, maar ik heb bijzonder triest nieuws voor u....
 - Het spijt me heel erg, maar ik vrees dat ik slecht nieuws heb...
 - Ik moet u iets meedelen wat voor u heel erg is...nl...
- Elke hulpverlener/leerkracht/directeur zal vermoedelijk bij een dergelijke inleiding formuleringen kiezen die het beste bij hem/haar passen. Toch is het belangrijk om bij een dergelijke korte inleiding zoveel mogelijk in de ik-vorm te spreken want:
- Ik-boodschappen zijn duidelijk. Vooral bij slecht nieuws boodschappen is duidelijkheid een eerste vereiste.
 - Met ik-boodschappen is de kans het grootst dat u direct de aandacht krijgt van de ontvanger.

STAP 3: vertel het nieuws, kort en bondig: De feiten en gevolgen

Het bericht kan nu, zonder nader omhaal, worden gebracht. Daarbij is het van het grootste belang om kort, kernachtig en in klare taal te vertellen wat er is gebeurd en met welk gevolg. Zo wordt de onzekerheid van de betrokkenen doorbroken en kan de verwerkingsfase onmiddellijk van start gaan.

In deze fase zijn details uit den boze, daarvoor is later in het gesprek waarschijnlijk nog alle gelegenheid.

Zeer belangrijk in deze fase is: U LAAT HET NIEUWS NIET RADEN!

STAP 4: verwerkingsfase, ga in op de eerste emoties

Na het overbrengen van het slechte nieuws, praat je best niet te lang door. Waarschijnlijk zal het bericht leiden tot directe, al of niet, heftige emoties: schrik, verbijstering, ongeloof, verzet, misschien ook al verdriet of woede. In feite zijn allerlei emoties denkbaar en NORMAAL na een dergelijk bericht. Het is van groot belang open te staan voor de emoties van de ontvanger. Dit doe je door te luisteren, te zwijgen, te kijken

U kan wel even ingaan op de signalen en benoemen....

- Ik merk dat dit een zware klap is voor jou...
- Ik zie dat dit bericht jou volledig verlamt....met verstomming slaat...

Sta stil bij dergelijke emoties, laat de ander de tijd en de gelegenheid om daaraan uiting te geven. Volgt er geen reactie, dan kan je verwoorden wat je ziet (vb. je bent er stil van, zie ik ...).

In heel wat gevallen moet de boodschap herhaald worden, omdat de ontvanger zo overweldigd is door emoties, dat het slechte nieuws niet echt doordringt.

Daarna kan u aangeven dat u dergelijke emoties herkent en dat deze normaal zijn....., dat hij er zich zeker niet moet voor schamen...

STAP 5: verdere verduidelijking

Wanneer de eerste emoties zijn opgevangen, kan het slecht nieuws meer toegelicht worden. De VRAGEN van de ontvanger sturen de antwoorden. Geef deze informatie duidelijk.

- 'wat is er precies gebeurd'?
- 'hoe kon dit gebeuren'?
- 'hoe lang heeft het geduurd'?
- 'waar is het juist gebeurd'?

- 'wie was er allemaal bij'?
- 'heeft hij/zij veel pijn gehad'?

Deze vragen beantwoord je best kort en bondig. Wanneer je meer uitleg geeft kunnen de gevoelens weer opblazen. Vang deze gevoelens opnieuw eerst op en luister naar de gedachten en vragen vooraleer je het gesprek verder zet.

Het is van belang om zo open mogelijk de informatie te geven waarover u beschikt. Zeker in gesprekken met directe familieleden van het slachtoffer. Hoe moeilijk en pijnlijk het misschien ook is voor hen, ze hebben er recht op om precies te weten wat er is gebeurd. Het zal soms zelfs nodig zijn om hen te helpen hun eigen vragen te formuleren.

Als informatie waarover u beschikt achtergehouden wordt, kan dat nu -in deze fase- het leed lijken te verzachten, maar later zal blijken dat het voor familieleden (en anderen) nog pijnlijker is als zij niet alles te horen hebben gekregen, als zij niet die informatie hebben gekregen waar zij in feite recht op hebben. Dit is van belang voor de rouwverwerking.

STAP 6: samen op zoek naar oplossingen

Een bericht roept bij direct betrokkenen niet alleen heftige emoties op (ook al zullen die niet altijd direct zichtbaar/hoorbaar zijn), maar ook een aantal praktische vragen en problemen.

Als de ontvanger vraagt:

- Wat moet er nu gebeuren?
- Hoe vertel ik het aan...?
- Hoe moet het nu verder?
- Hoe geraak ik hier ooit overheen?

Dat zijn signalen dat de ontvanger er aan toe is om na te denken over mogelijke oplossingen en om zijn gedachten opnieuw te ordenen.

Vooraleer zelf oplossingen voor te stellen is het goed om eerst te luisteren naar de oplossing die de betrokkene ouder/leerling...zelf aanbrengt.

Het is zeker zinvol om je advies niet direct te verwoorden. Je kan je bij aanvang beter beperken tot het maken van samenvattingen en het stellen van gepaste vragen, om zo het vinden van eigen oplossingen van de ontvanger te stimuleren. Het is belangrijk dat de ontvanger zelf weer het initiatief in handen kan nemen.

Het is van belang om als brenger van het slechte nieuws ook stil te staan bij de gevolgen die dit nieuws heeft voor de direct betrokkenen. Ook al bent u geen hulpverlener, u zal in deze fase van het gesprek oog en oor moeten hebben voor de gevolgen van het slechte nieuws en voor de (nieuwe) problemen die er door veroorzaakt worden.

Vertel duidelijk welke ondersteuning en praktische hulp u of de betrokken instelling kunnen bieden en welke hulpbronnen er nog meer in te schakelen zijn. Met wie kunnen de betrokkenen contact opnemen, als zij na dit gesprek met u behoefte hebben aan een vervolgesprek? Het is van belang de mogelijkheden in dit opzicht op te noemen voordat u het gesprek beëindigt.

Mogelijke verwijzadressen:

- Slachtofferhulp STIMULANS Groeningestraat 28 8500 KORTRIJK tel. 056/21.06.10
- CLB Kortrijk, Kasteelstraat 27 8500 KORTRIJK, tel 056/24.97.00
- CGG Mandel en Leie, vestiging Kortrijk 056/24.09.00
- Privé-psychotherapeuten.

Slecht-nieuws gesprekken in 10 stappen

1. Probeer vooraf een positief saldo op te bouwen
2. Goede voorbereiding: wie, wat, hoe, waar, wanneer...
3. Nodig ouders persoonlijk uit (niet via via of d.m.v. briefje of agenda)
4. Inleiding: spreek je bezorgdheid uit en beschouw ouders als partners
5. Breng het slechte nieuws (evt. met ook positieve aspecten), stuur geen verwijten, blijf bij de feiten, formuleer op de wijze dat je de boodschap zelf het liefst zou vernemen
6. Help met verwerken, opvangen van emoties, toon begrip voor gevoelsmatige reacties, blijf rustig!
7. Geen welles/nietes discussies
8. Probleemverkenning en verduidelijking, sta open voor de beleving van je gesprekspartner
9. Zoek naar oplossingen (denk oplossingsgericht i.p.v. probleemgericht)
10. Maak afspraken en volg ze verder op

Enkele valkuilen:

- uitstellen, vermijden
- resultaatgericht i.p.v. procesgericht
- stormram-methode (bv. zonder inleiding "hij moet dubbelen...")
- pil proberen te vergulden: "het is nog niet zo erg"
- zeer uitvoerig jezelf verrechtvaardigen, veel over jezelf praten
- in discussie gaan
- ...