

## hoofdstuk 10 ■ Slechtnieuwsgesprek

Checklist Slechtnieuwsgesprek	ja	nee	toelichting
<b>Fase 1 ■ Het brengen van het slechte nieuws</b>			
Duid je kort aan dat er slecht nieuws is?			
Breng je het slechte nieuws meteen?			
Spreek je rustig en duidelijk?			
Toon je begrip voor de situatie van de ander?			
Geef je een korte motivering?			
Geef je de ander de kans te reageren door zelf even stil te zijn?			
<b>Fase 2 ■ Het opvangen van de reactie(s) op het nieuws</b>			
Luister je aandachtig naar de reacties?			
Vang je de reacties op door de inhoud te parafraseren en de emotie te reflecteren?			
Blijf je zelf rustig?			
Geef je een uitgebreidere toelichting (alleen als de ander eraan toe is)?			
Leg je de argumenten één voor één uit?			
Geef je per argument weer de kans te reageren (herhaling fase 2)?			

## hoofdstuk 10 ■ Slechtnieuwsgesprek

Checklist Slechtnieuwsgesprek (vervolg)	ja	nee	toelichting
<b>Fase 3 ■ De vervolgacties</b>			
Stel je voor om naar vervolgacties te kijken?			
Vraag je de ander welke vervolgacties/oplossingen hij zelf ziet?			
Eventueel: draag je vervolgacties/oplossingsmogelijkheden aan?			
Eventueel: geef je toe dat je de ander niet kunt helpen?			
Rond je het gesprek af en vat je de besluiten samen?			
Verklaar je je bereid om later nog vragen te beantwoorden?			
<i>Indien er sprake is van agressie:</i>			
Heb je achterhaald om welk type agressie het gaat: instrumentele of frustratie-agressie?			
Laat je de cliënt zijn woede uiten voor je reageert?			
Geef je grenzen aan wanneer de cliënt beledigt, scheldt of dreigt?			
Heb je geen toezeggingen gedaan om de cliënt te kalmeren?			
Heb je de achtergronden van de agressie achterhaald?			
Heb je onjuiste informatie rechtgezet?			
Heb je indien er inderdaad een fout is gemaakt je excuses namens de organisatie aangeboden?			