



Slechtnieuwsmelding in coronatijden: tips en tricks

CAW

versterkt welzijn

Slechtnieuwsmelding

Tips and tricks

Als boodschapper weet je dat je slecht nieuws moet brengen, terwijl je tegelijk begaan bent met de ontvanger. Deze verdeeldheid zorgt ervoor dat velen geneigd zijn zich in allerlei bochten te wringen om het slechte nieuws uit te stellen of te verzachten.

Een goede voorbereiding op het gesprek is cruciaal.

Bereid je voor

- Zorg dat je correcte en volledige informatie hebt zodat je kan antwoorden op vragen (wat is er gebeurd, waar, hoe...).
- Bereid je mentaal voor op het gesprek en bedenk vooraf hoe je je eerste zinnen gaat formuleren.
- Hou rekening met de lichamelijke en geestelijke toestand van de ontvanger en pas je daaraan aan.





De slechtnieuwsmelding: ONVEE-principe

- **Onmiddellijkheid:** Breng de slechtnieuwsmelding zo snel mogelijk. Start met "Ik heb slecht nieuws ..." en geef dan de boodschap zo snel mogelijk. Bv. "Ik heb slecht nieuws. Jan is een uur geleden overleden".
- **Nabijheid:** Breng de nabestaande in contact met zijn/haar context na de slechtnieuwsmelding. Vraag of ze bij iemand terecht kunnen (familie en/of vrienden).
- **Verwachtingen:** Verwacht niet dat de nabestaande zich 'gewoon gedraagt'. Respecteer de reactie en ga ervan uit dat dit in deze situatie het beste is voor de persoon.
- **Eenvoud:** Hou de boodschap simpel.
- **Eenheid:** Structureer de informatie, vertel wat de nabestaande nog van jou of andere diensten kan verwachten.

Na de slechtnieuwsmelding: opvang en omgaan met emoties

Na het brengen van het nieuws volgen er meestal heel wat vragen. Probeer deze met korte en duidelijke informatie te beantwoorden. Laat voldoende ruimte voor de emoties van de ontvanger en vermijd discussies. Geef erkenning voor het verdriet en de rouw. Stilzwijgende aanwezigheid en een luisterend oor kan zeer steunegend zijn. Zorg ervoor dat de persoon de situatie kan overdenken. Gebruik geen clichés en reageer met woorden uit het hart.

Mogelijke reacties op slecht nieuws

- **Verdriet:** laat de persoon wenen en wees stilzwijgend aanwezig.
- **Woede/agressie:** niet beantwoorden met agressie, maar blijf neutraal.
- **Ontkenning:** geef tijd en geef eventueel meer informatie, erken de emotie: "Ik begrijp dat je dit moeilijk kan geloven".
- **Hysterisch:** kalmeer en stel gerust.
- Behoeftte om de overledene **te zien:** geef informatie over wat wel en niet kan gezien de omstandigheden.
- **Zwijgen:** geef de nabestaande de tijd om het nieuws te verwerken.
- **Schuldgevoelens:** laat hem/haar praten over de schuldgevoelens.
- Persoon vraagt om het gesprek te **beëindigen:** spreek af wanneer je zal terugbellen of geef je gegevens.



Ondanks de goede intenties en voorbereiding kun je nooit volledig voorbereid zijn. Elke situatie is immers anders en iedere persoon kan anders reageren. Respecteer de reactie van de persoon en ga ervan uit dat dit een normale reactie is op een moeilijke boodschap.

Afronden van het gesprek

Geef aan wat de persoon nog van jou of andere diensten kan verwachten en waar ze terecht kunnen met bijkomende vragen.

Omgaan met eigen stress en gevoelens als boodschapper

Een slecht nieuwsmelding brengen is niet eenvoudig. Neem de tijd om je eigen gevoelens zoals verdriet of machteloosheid te aanvaarden. Dit zijn normale reacties in deze coronacrisis.

Je hoeft dit niet alleen te verwerken. Spreek erover met familie, vrienden. Zoek steun bij collega's of een leidinggevende.

Nood aan een gesprek of coaching door een hulpverlener?

Neem contact op met de dienst Slachtofferhulp van het CAW. Een professionele hulpverlener ondersteunt je. Bel naar 0800 13 500. Meer informatie: www.caw.be/slechtnieuwsmelding.