



Knowledge is expensive,
but realise what stupidity can cost you



Heeft u een conflicten in uw familiebedrijf? Welnu, elk conflict is een vraag om “contact”

Communicatie is vragen om contact met de andere(n).. Welnu, vele leden van een familiebedrijf communiceren verschrikkelijk, verschrikkelijk slecht. Het lijkt dat de ene “chinees” spreek en de ander “Frans” ... men zegt wel iets... er komen geluiden uit onze monden en emotionele gebaren bij te pas, maar **we VERSTAAN** elkaar - zeker als we ook nog eens gaan schreeuwen - helemaal niet! Wat je dacht aanvankelijk glashelder geformuleerd te hebben, blijkt door de andere volledig verkeerd begrepen of geïnterpreteerd te zijn.

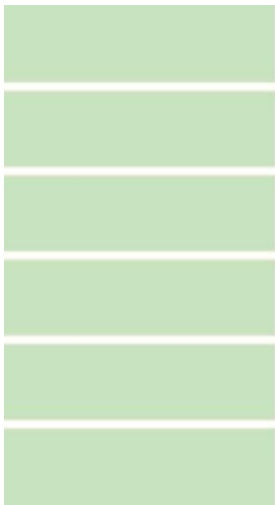
Sommige familieleden mensen gaan dan maar communiceren zoals egeltjes vrijen: “heel voorzichtig”. **Met als gevolg dat ze helemaal niet meer begrepen worden, want hoe indirecter je boodschap, hoe meer ruimte voor ruis.**

Hoe communiceer je duidelijk? Hier enkele tips:

1. **Vermijd woorden en termen** als ‘misschien’, ‘zou kunnen’, ‘ik denk erover na’, ‘ik neem het mee’ enzovoort. Door zulke woorden te gebruiken laat je anderen in onzekerheid over wat je echt gaat doen én nog erger .. . bied je ruimte voor eigen interpretatie door de ander.
2. Let op je **“non-verbale”** communicatie. Wat je niet zegt, zegt vaak meer dan je denkt !
3. Oefen in het gebruik van zinnen van **maximaal tien woorden**. Dat heeft drie grote voordelen: (1) je kunt rustig ademhalen tussen iedere zin; (2) dat geeft de ander de ruimte om te reageren; en (3) je vermijdt wollig taalgebruik.
4. Als je niet zeker bent of je bedoeling goed is overgekomen, **vraag dan aan de ander wat hij begrepen heeft**. Je wilt niet weten hoeveel mensen zeggen dat ze het begrepen hebben, terwijl dit eigenlijk niet zo is. Familieleden willen zeker niet voor “dom” aanzien worden.
5. **Check** geregeld of de ander je nog kan volgen.

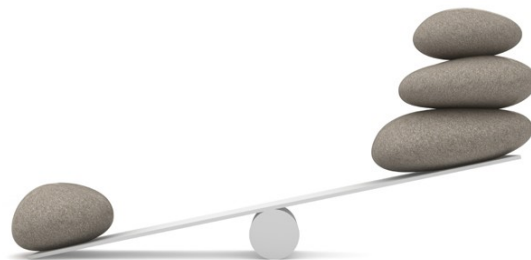
Elk conflict is een vraag om CONTACT

06-03-2014 pag. 1



6. Als je over meer onderwerpen wilt praten, **houd die onderwerpen dan uit elkaar.**
Zeg aan het begin van het gesprek over hoeveel onderwerpen je wilt overleggen, zodat de ander daar rekening mee kan houden.
7. Maak afspraken altijd **SMART**, ofwel **S**pecifiek, **M**eetbaar **A**ceptabel, **R**ealistisch en **T**ijdgebonden. Hoe concreter een afspraak, hoe groter de kans dat je die kunt nakomen. Spreek dus duidelijk af wie wat doet en wanneer.
8. Zoek bij conflicten uit... wat je **NIET GEZIEN** hebt dat de ander **NIET GEKREGEN** heeft. Elk conflict in de “kern” heeft te maken met de onbalans van de relationele ethiek of de onbalans van hetgeen men “gegeven en gekregen heeft”. Bij mislukkingen zien we dat de **balans tussen macht en liefde** niet aanwezig is.
9. Als je broer of zus vindt dat zij in het familiebedrijf meer “gegeven” (bijgedragen) heeft dan er in het verleden of nu - bv. bij een familiale opvolging - krijgt (of kan gekregen worden). Dan drijft dit de spanningen tussen de familieleden ten top, met alle gevolgen van dien.
10. **Oprechte (H)Erkenning** geven én dit ook verbaal en non-verbaal communiceren, zal de verdere communicatie sterk verbeteren.

Als familie business adviseur - bemiddelaar zorgen wij in familiebedrijven ervoor dat alle betrokkenen beide strategieën tussen macht en liefde bewandelen. Wij gaan vooral kijken waar én waarom van hen, de “**balans**” niet in evenwicht zit. Wij gaan vooral samen met de familie kijken naar “**Wat men niet gezien heeft wat de andere niet gekregen heeft !**”



Een leuke metafoor: Denk na over een start waarbij je, je beide benen gebruikt voor een stevige afzet. En zorg vervolgens voor een evenwicht tussen geven en ontvangen. Zie het als lopen, eerst het ene been, dan het andere. Gebruik je het ene been meer dan het andere, dan ga je mank lopen.

Elk conflict is een vraag om CONTACT

06-03-2014 pag.2



Eddy Claesen
Family Business Advisor - Mediator
Accountant - Tax Consultant

Kuilenstraat 16 • B-3600 Genk
tel.: +32 89 32 91 10 • fax: +32 89 32 91 19
eddy.claesen@claesen.be • www.claesen.be