



Communiceren doen we met woorden en zonder woorden. Stelregel voor communicatie is dat 45% verloopt via woorden / de inhoud en 55% via 'lichaamstaal' (onze stem, houding, bewegingen en onze omgangsvormen). En hoe zeer we ons best ook doen en hoe

goed we ons ook voorbereiden op de inhoud, lichaamstaal is een automatisme. Je kunt het niet uitschakelen. Iets om rekening mee te houden dus. En dat doen we ook als mediator.

Kortgeleden kreeg ik een vraag van een familie waaruit blijkt hoe belangrijk het is om aandacht te schenken aan communicatie via lichaamstaal. Eén van de kinderen voelde dat de bedrijfsoverdracht nog niet helemaal goed was afgerond. Er moest nog iets gezegd worden, ze kon haar gevoel niet goed duidelijk maken aan haar familie. Een familiegesprek zou helpen, daarom had ze mij gebeld.

We maakten een online afspraak met alle familieleden. Al snel was duidelijk dat het overdrachtsproces open, transparant, naar ieders tevredenheid was verlopen. Ik nodigde de dochter uit om haar verhaal te doen en in tranen verwoordde ze haar gevoel. Ze had al vaker aan haar familie verteld dat er nog iets ongezegd was gebleven. Maar ik zag dat ze ook nu niet helemaal begrepen werd. En ik zag dat het haar vader raakte. Hij schoof naar achteren en zijn mond trilde, duidelijke non-verbale signalen. Ik vroeg hem of ik dat goed zag. Hij zei: 'ja en ik heb het niet goed gedaan. Ik ben zo gericht geweest op het zakelijke deel van de overdracht. Ik heb niets met jouw non-verbale signalen gedaan, terwijl ik duidelijk gezien heb wat het met je deed. We plannen weer een familiegesprek.'

Ik daag jou ook uit om het non-verbale bespreekbaar te maken.

Let goed op je gesprekspartner en denk dan 'ik zie, ik zie, wat jij niet zegt!'