



HEEFT U OOK ZO'N SCHOONMOEDER? EENTJE DIE ALTIJD ALLES BETER WEET EN U – GEVRAAGD, MAAR MEESTAL ON-GEVRAAGD – HAAR MENING EN ADVIEZEN GEEFT? ALS ZE BEGINT GAAN UW OREN AL OP SLOT. OF ZE NU GELIJK HEEFT OF NIET.

TEKST MARTIN KOOT (MONEYVIEW) | BEELD JIRI BÜLLER

Onze branche – en u in het bijzonder – heeft vele schoonmoeders. Websites, magazines, kranten en congressen worden bevolkt door allerhande deskundologen, die u bestoken met op- en aanmerkingen over hoe u uw vak uitoefent of zou moeten uitoefenen. De rij aanklagers en redders is lang: van politici (al dan niet vermeende) consumentenvertegenwoordigers tot en met consultants en softwarebouwers. Iedereen (behalve u, nemen zij aan) schijnt te weten wat er mis is, weet ook hoe het wél moet en popelt om u dat duidelijk te maken.

En u? U ergert zich dood aan al die betweters. Natuurlijk, er zijn veel dingen aan de hand waar u wat mee moet, dat weet u ook wel. Maar u zit niet te wachten op al die ongevraagde meningen en adviezen en al helemaal niet op dat vingerwijzen en belerende toontje. De adviezen legt u naast u neer en sommigen van u reageren (of moet ik zeggen: 'reaguren') zich af in anonieme

COLUMN

Uw schoonmoeder weet het beter

commentaren op websites. De commentatoren begrijpen hier niets van. Ze bedoelen het toch goed? Waarom wordt er dan niet geluisterd en gebeurt er zo weinig? Frustratie alom. Ondertussen komt uw business toch echt verder onder druk te staan. En zo schiet niemand hier wat mee op.

Uit de psychologie (om precies te zijn: de Transactionele Analyse) valt te leren waarom dit zo mis gaat. Dit model heet de dramadriehoek: er is een slachtoffer (u dus), er zijn aanklagers die u zeggen dat u het niet goed doet en er zijn redders die weten hoe u het dan wel moet doen. De interactie in deze driehoek is volledig negatief en leidt nergens toe. Het slachtoffer voelt zich betutteld en miskend, vindt het maar onrechtvaardig, verzet zich of trekt zich klagend terug. De aanklager ziet zijn inspanningen falen. Zijn boodschap lijkt niet gehoord of begrepen te worden en in reactie daarop gaat hij nóg harder roepen. De redder raakt eveneens gefrustreerd, want waarom wordt zijn oplossing nu niet omarmd?

De rollen kunnen ook wisselen. Zo wordt het slachtoffer op zijn beurt aanklager ('die consultant was ooit verantwoordelijk voor de communicatie van verzekeraar XXX, laat hem daar de woekerpolissen gaan opruimen!') en de redder slachtoffer ('ze begrijpen niet wat ik bedoel, nou laat maar zitten dan!').

Dat moet toch anders kunnen. Ik ben blij dat VVP – waarin deze column staat – dat ook ziet en een positieve, constructieve koers vaart. Niemand schiet iets

op met negativiteit, geklaag of gejammer. Maar ook niet met het ontkennen van wat zo klip en klaar is: uw wereld is veranderd en verandert de komende jaren in snel tempo verder. Wat nodig is, is positiviteit, een open houding naar elkaar toe en realisme. U zou kunnen vragen in plaats van klagen bijvoorbeeld. Uw kwetsbaarheid niet wegstoppen, maar op zoek gaan naar goede ideeën om die te verminderen.

'Deskundigen moeten zich niet superieur opstellen maar **dienstbaar**'

Deskundigen moeten zich niet superieur opstellen maar dienstbaar. Blijkbaar hebben zij inzichten die u kunnen helpen bij de transformatie van uw bedrijf. Die mogen zij u aanreiken, maar dan wel op basis van uw tempo en met respect voor wie u bent en wat u doet. De redders tenslotte mogen natuurlijk oplossingen bieden, maar dan wel binnen de lijntjes van wat u acceptabel vindt en wanneer u daar aan toe bent. Deze manier van omgaan is niet soft of slap. Het is over en weer respectvol, prettig voor iedereen, vruchtbaar en effectief.

Misschien wordt het ook tijd voor een goed gesprek met uw schoonmoeder? ■