

# TOP 10 VOORKOMEN VAN CONFLICTEN BIJ ONDERNEMERS

Regelmatig stellen start-ups ons de vraag *'Jullie hebben als mediators met zoveel verschillende start-ups gesproken, wat kunnen wij leren van ervaringen van andere ondernemers?'* Uiteraard helpen de inmiddels honderden praktijkvoorbeelden van startups om trends te zien, valkuilen te detecteren en hier antwoord op te geven.

## WAT IS PRE MEDIATION?

Mediation gaat om het bespreekbaar maken van conflicten. Bedoeling is dat betrokkenen doormiddel van een aantal gesprekken samen tot een oplossing komen.

Pre-mediation gaat om het voorkómen van conflicten. Pre-mediation gesprekken gaan vooral over ervaringen en verwachtingen van mensen die samenwerken of samenleven. Of het nu gaat om aandeelhouders, business partners of (management)-teams: bij pre-mediation gaat het erom dat de belangen van de partijen op tafel komen zodat er ruimte ontstaat voor begrip en betere afspraken.

Pre-mediation kan je zien als een APK-keuring van de relatie. Het kan zinvol zijn om doormiddel van een gesprek achterstallig onderhoud in relaties te voorkomen. Het werkt zoals het woord al zegt: preventief. En dat is meteen ook de kracht: hoe eerder je met elkaar om tafel gaat zitten, des te makkelijker een conflict wordt voorkomen. Voor sommige (zaken-) partners kan één gesprek per half jaar al voldoende zijn om elkaar te blijven begrijpen.

## TOP 10 VOORKOMEN VAN CONFLICTEN BIJ ONDERNEMERS

1. **Wees selectief in het aangaan van een 'business relationship'.** Dit heeft dezelfde kenmerken als een huwelijk. Je doet er goed aan om te onderzoeken wat jullie van dit bedrijfshuwelijk verwachten en of jullie waarden overeenstemmen.

Conflicten over belangen zijn op te lossen maar over waarden niet. Wanneer de ene business partner bijvoorbeeld vooral gedreven wordt door 'geld verdienen' (en exit) en de ander vooral door 'betekenisvol zijn' gaat dit op den duur waarschijnlijk wringen.

Wanneer er sprake is van een vriendschaps-, familiale- of liefdes relatie, dan is dit ook een wezenlijk aandachtspunt. Er is in deze gevallen veel te verliezen als het mis gaat.

2. **Check of de aandelenverhouding, de onderlinge verhouding weerspiegelt.** Wat verwacht je van elkaar? Is een eventueel verschil in aandelen relationeel uit te leggen? Bijvoorbeeld dat diegene meer geld heeft geïnvesteerd of 'the founding father/mother' van het idee is? Is iedereen daar tevreden mee? En hoe hou je het dit onderwerp op de agenda wanneer de onderneming bijvoorbeeld in een andere fase komt?
3. **Wees voorzichtig in het uitgeven van aandelen.** Je kunt ze maar een keer 'weggeven'. Afscheid nemen van een aandeelhouder is lastig.
4. **Maak zaken tijdig bespreekbaar**, ook heilige huisjes. Uitstellen leidt regelmatig tot conflicten omdat zaken zich opstapelen en het zo eerder escaleren. "Repareer het dak dus wanneer de zon schijnt".
5. **Spreek regelmatig je intenties uit** en check of deze (nog) overeenkomen met je business partner. Wat wil je, wat verwacht je, wat hoop je?
6. **Check regelmatig** of je zaken **goed begrepen** hebt. Iedereen heeft een ander referentiekader en daarmee ook een andere perceptie.
7. **Spreek vanuit jezelf en je eigen behoeften** in plaats van verwijten aan de ander te maken. Onbewuste onvervulde behoeften zijn een bron van conflict. Als je ontevreden bent ga dan vooral bij jezelf na welke behoefte je hebt. Wat ligt er onder de ontevredenheid? Behoefte aan vrijheid, autonomie, gelijkwaardigheid, erkenning, serieus genomen worden? Zodra je dit uitspreekt (wat soms enige kwetsbaarheid vereist) ontstaat er een zee van mogelijkheden om hieraan tegemoet te komen. Het ligt in de natuur van de mens om de ander daarin te willen helpen.
8. **Wees je bewust van projectie en dus je schaduwkanten.** Van projectie kan sprake zijn wanneer je eigenschappen of emoties van jezelf tracht te ontkennen, verbergen of verdringen door deze toe te schrijven aan iets of iemand anders. Het is een afweermechanisme. Leer eerlijk te kijken naar jezelf.
9. **Stel duidelijke doelen en maak een duidelijke rolverdeling.** Ook als je een flexibele organisatie wilt inrichten is het raadzaam doelen en rollen vast te stellen. Je kunt deze immers altijd weer aanpassen.
10. **Bespreek uitzonderlijke omstandigheden ook als ze nog niet aan de orde zijn.** Zoals het arbeidsongeschikt raken of overlijden van een van de partners.