

# Een conflict. En dan? Duik erin met Verbindende Communicatie.

Hester Macrander. Illustraties: [Yara Rietdijk](#), [Flatland](#).

Het boek 'Een conflict, En dan?' is uitgegeven bij [Uitgeverij Thema](#), 2026. (reviews onderaan)

Het vorige boek '[Verbindend Communiceren, hoe dan?](#)' verscheen bij Uitgeverij Thema in 2024.

Dit is een samenvatting van conflictaanpak vanuit Verbindende Communicatie, vrije download.

## Van ik, naar jij, naar wij.

Makkelijker gezegd dan gedaan. Mensen zijn helaas snel geraakt. We zijn op vele lagen voorgeprogrammeerd: biologisch, cultureel en persoonlijk, waardoor we allemaal vanuit een elementaire behoefte aan materiële en emotionele veiligheid in triggerreacties schieten. Als iemand iets zegt, of doet, waardoor we een aanval ervaren, schieten we in een contra-aanval, verdediging, of gaan we uit verbinding.

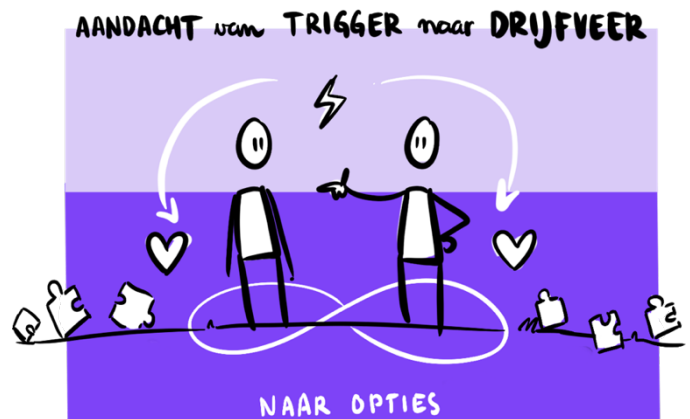


Dat gebeurt al heel subtiel. Stel dat iemand zegt: 'Ik zou het fijn vinden voortaan op de afgesproken tijd te starten.' De ander, die vaak te laat komt, zegt: 'Joh, geen stress: wat maken die tien minuten nou uit?' De wens wordt van tafel geveegd en het gesprek valt stil. De ander wordt niet ontvangen, er komt geen oplossing die voor beiden werkt.

Het kunnen opvangen van triggers, bewustzijn over wat er gebeurt, en anders gaan reageren, dat is stap één! Zo stap je uit de strijd (uit verbinding gaan is ook strijd), en ga je op zoek naar wat beter werkt.

## Wat te doen bij conflict?

Kun je de knop omzetten van getriggerd zijn naar nieuwsgierigheid? Ten eerste: vergeef jezelf en elkaar dat we snel van slag zijn. Schrik niet zo van emoties, en wordt ook niet boos als de ander het nodig heeft zich even terug te trekken. Wat gebeurt hier eigenlijk bij jezelf en de ander? Zo ontstaat er al ruimte.



Kun je ook accepteren dat het leven niet altijd gaat zoals jij wil, en dat er altijd meer wegen naar jouw Rome zijn? Dan ga je problemen met meer nieuwsgierigheid en creativiteit benaderen. Het begint allemaal bij jouw houding. Als jij anders reageert, uit het gebruikelijke reactiepatroon stapt, zal de ander verrast zijn en ook anders gaan reageren. Dat is niet makkelijk, maar je leert er wel veel van.

Bij een trigger, een onaangename waarneming, blijven we met onze aandacht daarbij hangen en versterken

we wat we al gezien hebben. 'Zie je wel, nu doet die weer zo!'

Belangrijk is te weten dat je geraakt bent, omdat er een onvervulde behoefte is! Als je je aandacht verplaatst van de trigger naar erkenning van de gevoelens en vooral bewustmaking van de onderliggende drijfveren, krijgen betrokkenen helderheid, emotionele rust, en kunnen ze verantwoordelijkheid nemen voor hun behoeften. Dat kan door de ander een concreet verzoek te doen, en dat kan ook door zelf te zorgen voor de vervulling van je behoefte, zonder die ander. De oplossing is niet altijd van de ander afhankelijk.



## Oplossingsgerichtheid via verbinding

Zodra er een conflict is, willen we dat het liefst uit de weg hebben. Zo snel mogelijk, en dus springen we naar oplossingen. Er is niets mis met oplossingsgerichtheid, alleen: daar kun je weer flink strijd over krijgen. De Verbindende Communicatie stelt dat we ruzie krijgen op 'strategie-niveau' ofwel op hoe we dingen denken te moeten aanpakken. Op behoeftenniveau ontstaat de verbinding. Dus deze methodiek gaat over: eerst verbinden, dan oplossen! Dat doe je door de behoeften (drijfveren) van alle betrokkenen in kaart te brengen, wederzijdse erkenning daarvoor, en dan oplossingen zoeken die ieders behoefte dient.

## Modellen: escalatieladder en de-escalatieladder

Ik heb een escalatieladder gemaakt, waarin je kunt zien in welke fase jij, of het conflict, zich bevindt.

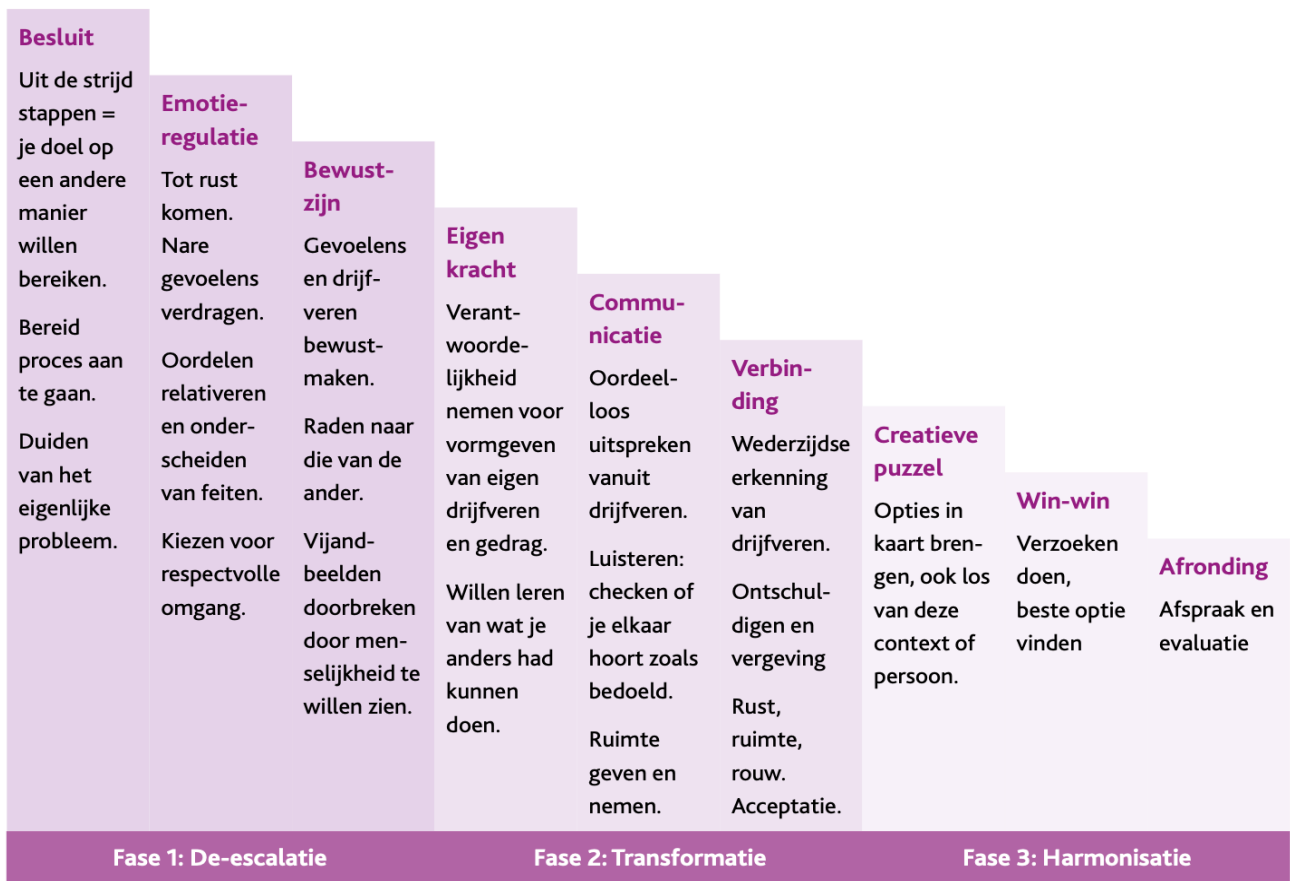
- Belangrijk is in de eerste fase bewustzijn van getriggerd zijn, er is **agitatie**. Er is iets dat raakt, en dat brengt mensen in reactiviteit. Reactie op reactie op reactie. Ruzie is een strijd om de pijn. Als dat niet gestopt wordt, kan het flink uit de hand lopen.
- Vijandbeelden over elkaar voeden de strijd en de emoties: **escalatie**. Als de emoties de overhand nemen, verliest de redelijkheid.
- Mensen kunnen tot het uiterste gaan om hun gelijk te krijgen. Ze kunnen zelfs verlies als winst zien, dan is er **destructie** van de ander en feitelijk ook zichzelf.



## Proces van de-escalatie

In mijn de-escalatieladder is te zien wat er nodig is om uit de strijd te stappen.

- Het begint met een besluit om dit op een rustige, waardige en respectvolle wijze aan te pakken, ook al doet de ander dat niet. Een vraag die vaak gesteld wordt is: 'Maar wat als die ander niet mee wil werken?' Als de een stopt met vechten, vluchten of vermijden en begint met erkennen van zichzelf en de ander, verandert de dynamiek, en zal ook de ander veranderen van gedrag. Als de één niet strijdt, strijdt de ander in het luchtledige. Dat is **de-escalatie**. Daar hoort ook bij het reguleren van emoties, en het kunnen onderscheiden van oordelen en feiten. De menselijkheid willen zien in elkaar is essentieel: het doorbreken van de vijandbeelden.
- De essentie van Verbindende Communicatie leidt tot **transformatie**: een verandering. Dat bereik je door bewustzijn van gevoelens en behoeften, nieuwsgierigheid naar de gevoelens en behoeften van de ander(en) en vooral door verantwoordelijkheid te nemen voor de eigen behoeften in plaats van te blijven wijzen naar de ander. Een belangrijke vraag kan daarbij zijn: 'Nu je jouw behoeften kent: wat had je in een eerder stadium anders kunnen doen?' Meestal zorgen mensen eigenlijk te slecht voor zichzelf en daar gaan ze anderen te schuld van geven. (zie verder onder het model.)



- De communicatie is uiteraard van groot belang. Horen betrokkenen elkaar zoals bedoeld? Hiervoor heb ik een duidelijk format ontwikkeld, wat ik noem 'Ja'tjes scoren', waarin mensen om en om zeggen wat ze te zeggen hebben, en voordat ze reageren eerst checken of ze de ander gehoord hebben, zoals bedoeld. Daarvoor is het nodig zelf om beurten 'op de parkeerplaats' te staan. Zo wordt 'ik en jij' uit elkaar getrokken en ontstaat er helderheid over beider behoeften. Als er dan ook nog wederzijdse erkenning daarvan is, ontstaat er een sfeer waarin men elkaar weer iets gunt.

- Daarna kun je zoeken naar oplossingen door opties in kaart te brengen: een creatieve puzzel te maken. Wat ik noem 'de harmonisatiefase'. Dan kunnen betrokken elkaar verzoeken doen en zo kan er een oplossing uitrollen die de hoogst haalbare win-win is. Overigens is het ook belangrijk oplossingen te verzinnen waar de ander niet persé een rol in speelt, zo verminder je de wederzijdse afhankelijkheid. Vaak blijven mensen de ander verantwoordelijk houden, en zo houden ze ook zichzelf gevangen.

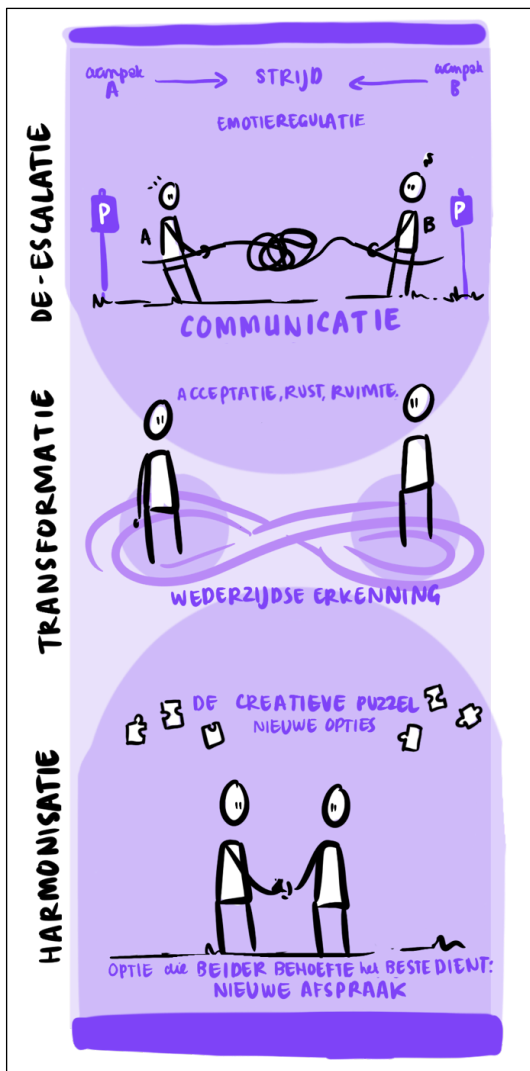
### De zandloper

Deze de-escalatieladder correspondeert met mijn model 'De zandloper'. Van strijd, ga je via emotieregulatie en vervolgens communicatie, naar verbinding door middel van wederzijds erkenning. Daarna volgt het zoeken naar een oplossing. Het proces moet als het ware even door een smallere trechter heen, waarna het zich weer kan verbreden. In die trechter zien beiden het perspectief van de ander. Dat leidt tot oplossingsbereidheid.

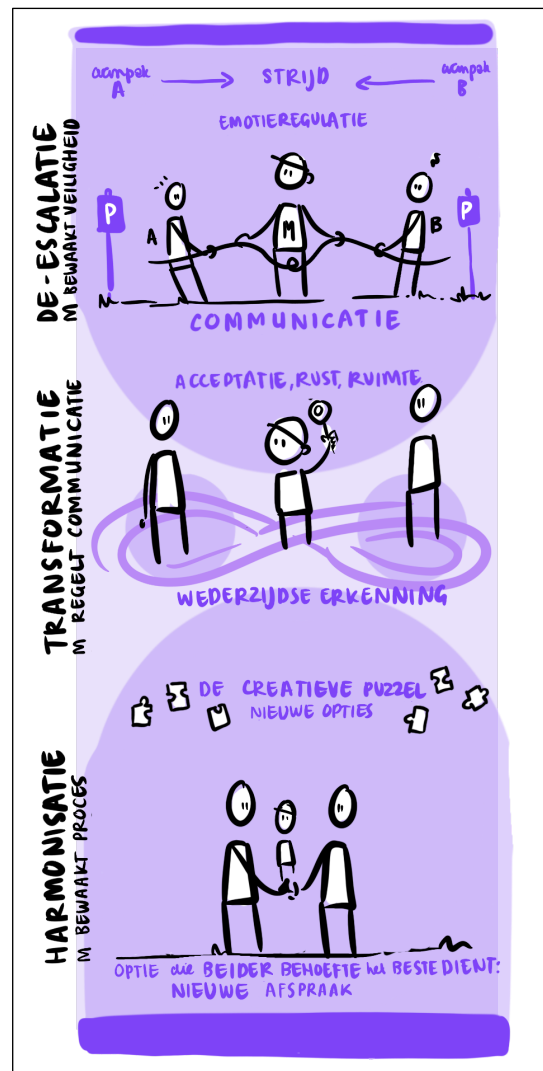
### Bemiddelaar

In dit proces kan een bemiddelaar een essentiële rol spelen, waarbij diens rol verandert. Een conflict kun je beslechten zonder en met een bemiddelaar. Het zou mooi zijn als we meer en vaker laagdrempelige bemiddeling inzetten, want mensen in conflict kunnen heel moeilijk naar elkaar luisteren. Onderstaand is in beide afbeeldingen het proces vormgegeven. Rechts: de veranderende rol van de bemiddelaar.

Zonder bemiddelaar



Met bemiddelaar



## Rol bemiddelaar

In het begin bepaalt de bemiddelaar het proces ten behoeve van de veiligheid. Betrokkenen praten tegen de bemiddelaar. Pas als er meer rust en ruimte is, wordt de bemiddelaar de verkeersleider van de communicatie tussen betrokkenen en aan het eind begeleidt die het onderhandelingsproces. Maar het bewaken van de emotionele veiligheid is in het begin heel belangrijk, want dat kunnen mensen die getriggerd zijn doorgaans zelf niet.

## Wijze lessen

Mensen zijn, zoals ik het begin zei, voorgeprogrammeerd op meerdere vlakken. Uiteindelijk willen we vooral overleven, en het liefst zo prettig mogelijk. Daarom zijn we gericht op wat dat in de weg kan zitten. Pijn is een signaal, fysiek en ook mentaal. (Mentale pijn is in ons brein hetzelfde als fysieke pijn.) Angst is ook een signaal. Het zijn signalen van behoeften, van onze drijfveren! Er is helaas veel pijn en angst, en er is ook nog eens angst voor de pijn, en angst voor nog meer angst. Alleen als we dat leren zien, gaan verdragen en transformeren naar de behoeften die om aandacht vragen, kunnen we uit de destructieve mechanismen stappen. Dat is in ieders belang.

*'Everything is connected to everything else. Our safety and wellbeing cannot be individual matters. If "they" are not safe, there is no way that "we" can be safe. Taking care of other people's safety is taking care of our own safety.'* Thich Nhat Hanh



## Reddingsbandjes

Het boek bevat concrete handvatten die ik 'reddingsbandjes' noem. Wat kun je zeggen en doen om een aanval op te vangen, bijvoorbeeld. In de tegenaanval gaan maakt uiteraard alles erger. Je kunt oordelen van een ander opvangen door vier

eenvoudige stappen:

- Oké..., daar schrik ik even van (of iets dergelijks). **Zo blijf je staan en verdraag je de trigger.**
- Want wat is belangrijk voor jou? **Je informeert naar de behoefte, of de oplossing van de ander.**
- En wat zou het jou geven als het zo gaat? **Je informeert naar de behoefte of het positieve gevoel.**
- Dus... **Je checkt of je de ander gehoord hebt, zoals bedoeld.**

## Afspraken

Ik hoop dat mensen in een eerder stadium hun problemen aanpakken:

- Door verantwoordelijkheid te nemen voor hun innerlijke wereld: hun gevoelens en behoeften;
- Door er meer en eerder over te communiceren;
- Door daar vaker hulp bij in te roepen van iemand die wil bemiddelen.

En: ik hoop dat mensen vooraf afspraken gaan maken over: wat te doen bij conflict? Zie onderstaand model, een voorbeeld van een 'conflictaanpakprocedure', wat elke organisatie naar eigen idee kan uitwerken, voor elk team, elke vereniging, samenwerkingspartners, zelfs families, en liefdespartners.

## CONFLICTAANPAKPROCEDURE

Je kunt deze opzet hanteren, of gebruiken als blauwdruk om een eigen versie te maken.

**Als beiden in gesprek willen, en een van hen wil daar begeleiding bij, dan is dat leidend.**

Als positiviteit en samenwerking geblokkeerd worden door conflict:

- 1 Wacht met reageren. Reguleer je emoties, kom tot rust.
- 2 Onderscheid feiten van interpretaties en oordelen.
- 3 Welke (gevoelens en) behoeften heb je?
- 4 Welke (gevoelens en) behoeften heeft de ander mogelijk?
- 5 Hoe kun je het een volgende keer anders aanpakken, zodat het voor jou en de ander oké is?

Is dit genoeg? Zo ja, wacht de volgende kans af om het anders te doen.

Zo nee, wil je een neutraal persoon spreken, zodat je helderheid en erkenning krijgt?

Wil je met de ander in gesprek? Zo ja, alleen? Of heb je er graag begeleiding bij?

### Gesprek met de ander

Stem af of de ander in gesprek wil.

Wil de ander niet? Geef erkenning op de weer-stand en zoek wat die persoon nodig heeft.

Wil die er bemiddeling bij?

Wil die alsnog niet in gesprek?

Wil die wel in gesprek: spreek je eerlijk uit, zonder verwijt, vanuit je behoefte en vraag wat er leeft bij de ander. Check of je elkaar goed hoort. Zoek verbinding via wederzijdse erkenning. Zoek een oplossing die voor beiden goed is.

Lukt het niet? Probeer het nog een keer met bemiddeling, of:

### Ondersteuning

Vraag een neutraal persoon om erkenning, zodat je helderheid krijgt over jouw behoeften en wat je kunt doen. Is dit genoeg? Of wil je alsnog in gesprek?

Zo ja, zelf?

Of met bemiddeling?

### Bemiddeling

Vraag een neutraal persoon om bemiddeling. Kom je er ook dan niet uit?

### Verwerking

Accepteer en rouw, eventueel met hulp.

Zoek andere wegen voor jouw behoeften.

**Een neutraal persoon** is iemand die niet betrokken is in het conflict: vriend, coach, therapeut, leidinggevende, vertrouwenspersoon. Iemand die erkenning geeft en helpt helderheid op behoeften te krijgen zonder partij te kiezen.

**Een bemiddelaar** is iemand die de essentie van empathie en onpartijdigheid kent en het gesprek emotioneel veilig kan leiden.

**Over het boek 'Een conflict. En dan?':** dit kun je in zijn geheel lezen, je kunt erin struinen en zoeken naar wat jij op dat moment nodig hebt. Dan functioneert het als naslagwerk en hulpmiddel bij conflict. Zie daarvoor het trefwoordenregister achterin.

**Hoofdstukken betreffen o.a.** de algehele dynamiek van conflict, vaardigheden die daarbij nodig zijn, conflictpreventie, innerlijke conflicten (keuzes maken en spijt hebben), conflict in de opvoeding, in relaties 'dicht op de huid' (liefdesrelaties, familie, vriendschappen), in werksituaties (teams). Het bevat ook de rol van de bemiddelaar en het bemiddelingsproces.

Veel Succes en wijsheid!

Hester Macrander, mei 2026.



## Reviews op: [Verbindend Communiceren, hoe dan?](#)

### Michael Heer

Inspirerend. Helder geschreven, mooie illustraties voor meer duidelijkheid en leest prettig. Praktisch, uitgebreid en verrijkend voor mijn leven in al mijn relaties en communicatie met anderen. Verlangen dat dit op school als vak mag komen. Daar zou de wereld anders van gaan uitzien

### Annelies Ibes

Hester heeft een boek geschreven waarmee je de ander en jezelf beter leert begrijpen. In aansprekende voorbeelden legt ze uit wat ons triggert en hoe we dat kunnen omzetten. Het is leuk dat ze haar eigen (on)vermogen regelmatig als voorbeeld geeft. Je voelt haar bezieling om de wereld een beetje beter te maken van de bladzijden afdruipen. Hester is Marshall Rosenberg ( de grondlegger van NVC) trouw gebleven, en heeft er haar eigen gedachtegoed helder aan toegevoegd. Ik vind dit boek een must! Zeker omdat we leven in een tijd waarin het soms lastig is om je te verbinden met het gedachtegoed van de ander.

### Susana Rusch

Een krachtig, laagdrempelig, lekker leesbaar en rijk geïllustreerd boek over 'hoe je dat doet' Verbindend Communiceren, met talloze voorbeelden, zeer volledig en 'dichtbij' geschreven. In deze tijden van polarisatie een absolute aanrader!

## Reviews op: [Een conflict. En dan?](#)

### Paolo Diana

Naast de training die Hester biedt voor bemiddelaars, nu ook een boek waarin ze de materie nog eens haarfijn uiteenzet! Het meest verhelderende vind ik het Zandlopermodel, waarin het de kunst is om conflicten de onderliggende drijfveren boven tafel te krijgen. De technieken die beschreven staan in dit boek hebben mijn werk als bemiddelaar/mediator een stuk eenvoudiger (en leuker!) gemaakt! Hester geeft tools in haar boek (en trainingen) om anders te luisteren, als dat lukt dan ga je de waarde van conflicten zien!

### John Vrakking

Hester Macrander schreef met 'Een conflict. En dan?' een belangrijk boek. Het borduurt verder op het gedachtegoed van de Verbindende Communicatie, maar verdiept dat ook. Zelf zie ik, als één van de planners van bemiddelingen in één van de grootste vrijwilligersorganisaties van Nederland onenigheden voorbijkomen die in een veel vroeger stadium opgelost hadden kunnen worden met de handvatten die Macrander aanreikt. Dat doet ze letterlijk met het door haar ontwikkelde Zandlopermodel. Het boek laat zien dat je gedoe ook kunt gebruiken als groeikans voor beide partijen.

'Een conflict. En dan?' mag in geen enkel jeugdthunk, verenigingsgebouw, blokhuut of wijkcentrum ontbreken. Als betrokkenen elkaar echt horen, ontstaat het begin van een duurzame oplossing.

### Rini te Velthuis

Het is zo belangrijk om anders naar conflicten te kijken. Er niet van weg te bewegen, maar ze juist te onderzoeken. Ik voel zelf ook een sterke verbinding met dit onderwerp. Daarbij is Verbindende Communicatie een belangrijke schakel om conflicten te kunnen benutten voor ontwikkeling. De helderheid waarmee Hester de verbindende communicatie kan overbrengen is goud waard.