

HESTER MACRANDER

EEN
CONFLICT



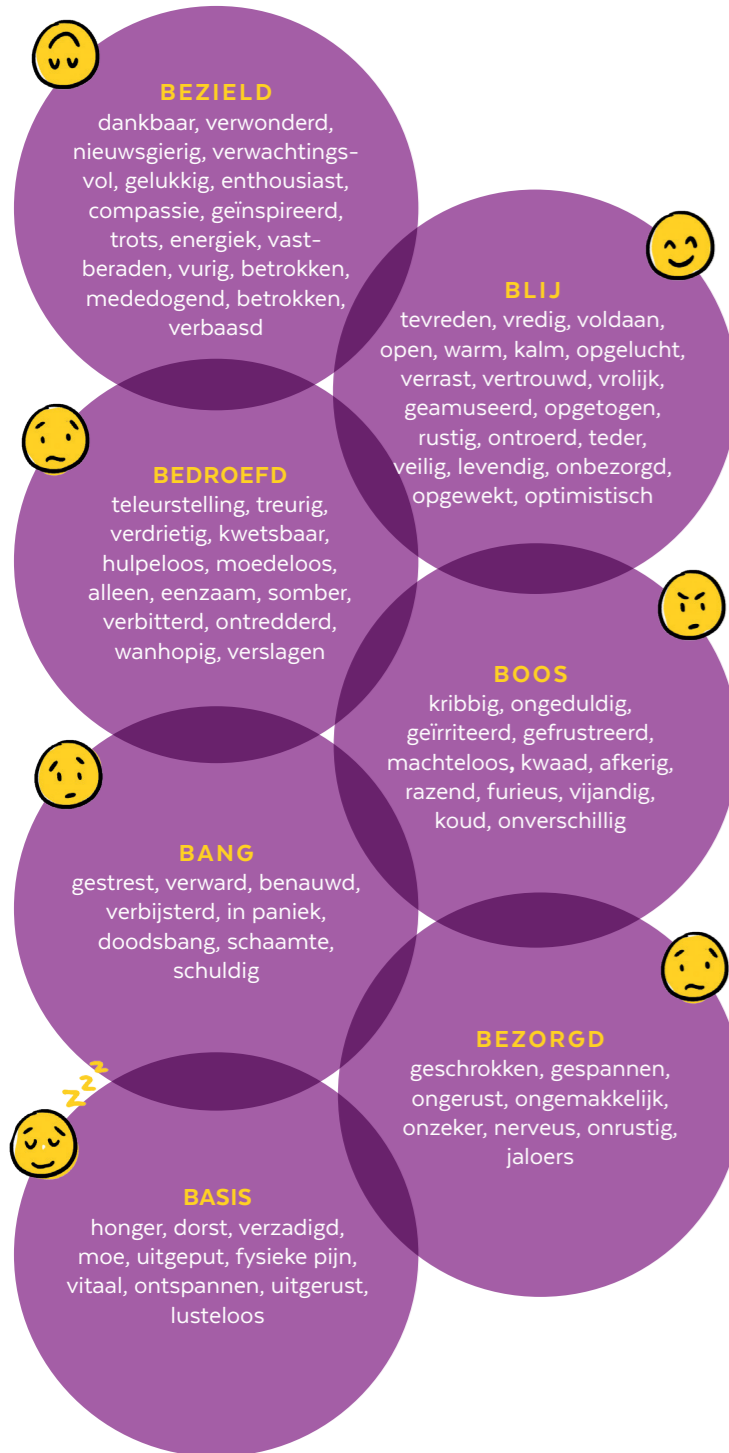
EN DAN?

DUIK ERIN MET
VERBINDENDE COMMUNICATIE

THEMA.

GEVOELENS

Er zijn andere indelingen mogelijk en de lijst kan nooit volledig zijn. Speel ermee en vul het aan! De emoticons geven de koppeling aan tussen gevoelens en behoeften zoals dat vaak voorkomt. Het is geen weet maar een zoekrichting



BEHOEFTE

Er zijn andere indelingen mogelijk en de lijst kan nooit volledig zijn. Speel ermee en vul het aan! De emoticons geven de koppeling aan tussen gevoelens en behoeften zoals dat vaak voorkomt. Het is geen weet maar een zoekrichting



INHOUD

WAAROM? DAAROM!	9
1 VAN GEDOE NAAR ONTSPANNING	21
1.1 Het mijnenveld: conflict ontrafeld	22
1.2 Van kwaad tot erger: escalatie	29
1.3 Hoe ziet Verbindende Communicatie oorzaak en oplossing van conflict?	32
1.4 Conflictaanpakprocedure	42
1.5 Kernvaardigheid: omgaan met gevoelens en behoeften	46
1.6 Wat als ...?	52
2 HET ZANDLOPERMODEL	61
2.1 Zandloper zonder bemiddelaar, het proces	63
2.2 Zandloper met bemiddelaar, taken in het proces	76
2.3 Veiligheid organiseren: afspraken maken	80
3 VAARDIGHEDEN BIJ OMGAAN MET CONFLICT	83
3.1 Smeed het ijzer als het lauw is: emotieregulatie	84
3.2 Van oordeel naar verbinding: ontwapenen	92
3.3 Effectieve communicatie: uiten en luisteren	98
3.4 Verantwoordelijkheid nemen: grip op drijfveren	107
4 PERSOONLIJKE CONFLICTEN EN DE AANPAK	113
4.1 Het beste conflict is geen conflict: preventie	114

4.2	Innerlijk conflict: 'kiespijn' en 'spijtpijn'	124
4.3	De dynamiek van conflict met één ander	133
4.4	Liefdesrelaties en vriendschappen	143
4.5	Botsende behoeften: conflict in de opvoeding	158
4.6	Traumamonsters	182
5	CONFLICT IN ORGANISATIES: TEAMGEDOE	189
5.1	Veiligheid creëren en bewaken	190
5.2	Labels en gebruiksaanwijzingen	193
5.3	Machtsverhoudingen en gelijkwaardigheid	199
6	BEMIDDELING	209
6.1	Iedereen bemiddelaar?	210
6.2	Zorg voor het bemiddelingsproces	216
6.3	Inhoud van het bemiddelingsproces	227
7	MACRONIVEAU: EEN WERELD VAN CONFLICTEN	237
	BIJLAGE: SAMENVATTING VERBINDENDE COMMUNICATIE	245
	ENKELE BRONNEN	251
	TREFWOORDENREGISTER	255
	OVER DE AUTEUR EN DE ILLUSTRATOR	259

WAAROM? DAAROM!

'Zolang er strijd is, verliest iedereen.'

Mijn moeder, 97 jaar en nog helder van geest, vroeg waar dit boek over gaat. Ik zei, zo kort en bondig mogelijk: 'Beter omgaan met conflict.' 'O,' zei ze, 'dat is heel belangrijk, want dat kan vrijwel niemand!'

Soft skills

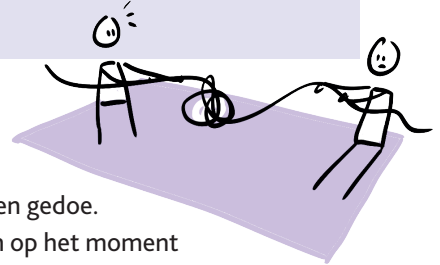
Hoe kan het dat conflictvaardigheden en communicatievaardigheden tot de 'soft skills' behoren? Deze basale vaardigheden zijn hard nodig. Voor jezelf opkomen, met oog voor de ander, afstemmen, je emoties beheersen, samenwerken en samenleven: dat is met regelmaat voor de meesten uitdagend. Vinden we dat iedereen dit maar moet kunnen? Mijn moeder had gelijk: dit doet ertoe. Goed omgaan met conflict is zelfs vormgeven aan onze beschaving, al is het alleen al omdat we daarmee het voorbeeld geven aan de volgende generatie. Dat mogen we wel wat serieuzer nemen.



UITPRATEN

Je wilt onenigheid uitpraten met iemand. Vol goede moed begin je aan een gesprek, maar het eind van het liedje is dat de situatie erger is dan voorheen. Bovendien duurde het gesprek lang en was het vermoeiend. Er zijn nare dingen gezegd over en weer. De ander zei cynisch: 'Dit is werkelijk voor het eerst dat jij wat zelfreflectie toont', waarop jij riep: 'Kijk eens door die dikke laag ego van jezelf heen!' Einde gesprek. Hoe moet je morgen verder als collega, cliënt, buur, zus, broer, partner?

De volgende dag zeg je iets als: 'Dat had ik zo niet moeten zeggen', en de ander zegt: 'Nee, ik ook niet.' Het leven gaat verder, maar er blijft een kink in de kabel, je bent op je hoede, want het veenbrandje kan bij een volgende botsing weer oplaaieren.
Wordt vervolgd ...



We hebben allemaal ervaringen zoals in bovenstaand voorbeeld en daardoor zien we op tegen het uitpraten van conflicten. Toch is er actie nodig, anders was er geen gedoe.

In conflicten zitten waardevolle inzichten verborgen en op het moment dat je ervan leert, verdwijnt de narigheid, zo is mijn ervaring, want dan krijgt ellende betekenis. Met dat idee wordt het proces aangegaan om verbinding te vinden en het probleem op te lossen zelfs interessant. Strijd hoort bij het leven, en daar met meer gemak mee om kunnen gaan, maakt het leven een stuk aangenamer. Onenigheid is er altijd, en zal er altijd zijn. Mensen willen nu eenmaal iets en niet altijd hetzelfde. In relaties die ons het dierbaarst zijn, gezins-, familie- en liefdesrelaties en ook vriendschappen, is omgaan met conflict het moeilijkst. Hoe dichterbij de huid, hoe lastiger, omdat in deze relaties de afhankelijkheid, de pijn, verwarring en het onvermogen het grootst zijn. Er is veel verlangen om de machteloosheid te verkleinen. Constructief ruziemaken en sociale veiligheid creëren horen bij de dagelijkse taken, net zoals tandenpoetsen.

Hoe dan? Iedereen wil aan de rand van een zwembad genieten van wereldvrede, maar harmonie die als een verstikkende deken over bestaande onvrede wordt gelegd, werkt niet. Dat is conflictvermijding. Het gaat om harmonie én autonomie, om de verwerking van ieders potentieel, maar niet in een vechtcultuur waarin men de eigen wil aan anderen oplegt en de sterkste wint. Dan creëer je een mijnenveld aan nieuwe potentiële conflicten en dat verstoort de rust aan je zwembad. Balans dus!

We leven in een tijd waarin we met technologie, met de 'hard skills', de hele wereld kunnen overzien. Dat brengt samenwerking, een eerlijke en verstandige verdeling van bronnen en wereldvrede binnen handbereik, mits we onze 'soft skills' inzetten om de 'hard skills' slim te benutten. Angst en een fixatie op eigenbelang domineren veelal het handelen. Wat mij betreft werken we harder aan de keerzijde: vertrouwen en samenwerking. Daarvoor zijn zelfbewustzijn en zelfbeheersing nodig, en vooral de notie dat ieders behoefte telt.

Verbindende Communicatie biedt een filosofie, een visie op conflict en concrete handvatten om toe te passen, op micro- en macroniveau. Conflicten hiermee aanpakken heeft mij het vertrouwen gegeven dat je tot oplossingen en ontspanning kunt komen, ook daar waar ik de hoop al had opgegeven. Het is nooit te laat om schade te herstellen.

Kink in de kabel

Constructief omgaan met conflict betekent:

- Erkennen dat we best veel gedoe hebben;
- De eerste tekenen van emotionele spanning serieus nemen en onderzoeken;
- Milder zijn naar onszelf en anderen;
- Jezelf en de ander(en) serieus nemen in onderliggende drijfveren;
- Vaker en eerder ondersteuning vragen van neutrale derden.

Makkelijk is het niet, maar het levert wel veel op.

WIE BEGON?

Je hoeft maar een aflevering van het tv-programma *De rijdende rechter* of *Het familie-diner* te zien om te weten dat mensen onder conflicten lijden, en niet zo'n beetje ook. Als buitenstaander denk je: dit gaat nergens over! Een paar blaadjes in de koffie, afkomstig van de boom van de buurman, nou en? Of die man heeft op de bruiloft niet eerst zijn eigen broer gefeliciteerd, maar de aangetrouwde bruid, nou en? Waarom zijn mensen toch zo van de leg om dit soort ogenschijnlijk kleine zaken?

Beiden zijn gekwetst, willen excuses, maar de ander zet de eerste stap niet, want die voelt zich ook gekwetst. Aldus is er een conflict voor het leven. Mensen willen gezien en erkend worden en concluderen, als dat niet gebeurt, dat ze blijkbaar niet waardevol zijn voor de ander. Dat doet pijn. Wie zet de eerste stap?

Het doet ertoe

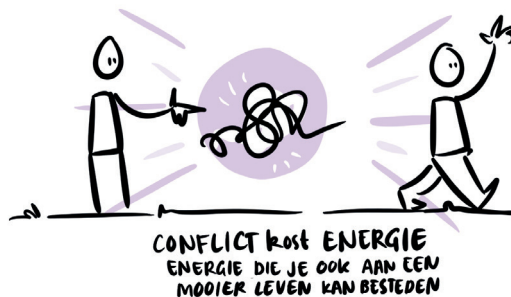
Kleine conflicten kunnen sluipenderwijs grote problemen worden. Ik neem aan dat iedereen wel weet hoe ontwrichtend conflicten zijn – toch een greep uit de cijfers (december 2025). Ik wil niet bijdragen aan een somber beeld; je kunt onderstaande cijfers ook andersom zien: driekwart van de jongeren ervaart voldoende veiligheid thuis. Dan nog: elk conflict dat ontspoord is er een te veel, dus hier enkele cijfers om de urgentie aan te tonen.

- Van de mensen die betrokken raken in een arbeidsconflict meldt 27% zich ziek, waarbij slechte communicatie als hoofdoorzaak wordt genoemd (bron: Gitnux, 2025).
- 17% van de basisschoolleerlingen en 9% van de leerlingen in het voortgezet onderwijs geeft aan gepest te worden (bron: NJI, mei 2025). Op de werkvloer gaat het om 27% van de medewerkers (bron: CNV, 2024).
- Mensen met kinderen gaan meer dan twee keer zo vaak uit elkaar als mensen zonder (bron: CBS). Het totale aantal scheidingen lag in 2024 op 51,2% (gehuwden). Vanaf 2015 daalde dit aantal; sinds 2022 stijgt het weer. Veel kinderen maken een scheiding mee.
- Een kwart van de jongeren van 16 tot 18 jaar gaf in 2024 aan te maken te hebben met huiselijk geweld, meisjes meer dan jongens (bron: Nederlands Jeugd Instituut).

- Het aantal meldingen van seksueel grensoverschrijdend gedrag is met 17% gestegen in de eerste helft van 2025 (bron: politie).
- Eén op de elf mensen voelde zich in 2023 gediscrimineerd, dat zijn 1,6 miljoen mensen (bron: CBS).

Het goede nieuws is: uit onderzoek naar conflicten op de werkvloer blijkt dat trainingen hierover zorgen voor 50% verhoging van de samenhang in teams (bron: Gitnux). Dat is al de helft! Tel daar trainingen in algehele communicatievaardigheden bij op, waardoor conflicten voorkomen kunnen worden, en je bent over de helft.

Conflictaanpak doet er op elke schaal toe, groot en klein. Het begint bij onszelf, bij ieders houding; je bent daarbij zelfs niet afhankelijk van de ander. Uiteraard is een conflict bijleggen met een ander fijn, maar de grootste winst is te behalen in hoe jij ermee omgaat. Iedereen kan verantwoordelijkheid nemen voor diens leerweg en welzijn. Zo kun je gewenste veranderingen tot stand proberen te brengen en je lot zo veel mogelijk in eigen hand nemen. Dat wil niet zeggen dat ieder verantwoordelijk is voor het ontstaan van conflict en ook niet dat je het in je eentje moet oplossen. Liever niet zelfs, want een conflict staat nooit op zichzelf; het is onderdeel van een grotere context.



UITPRATEN, VERVOLG

Wat is er misgegaan in het uitpraten van het gesprek waarmee dit hoofdstuk begint? Beiden verloren hun zelfbeheersing. Daar ging een moment aan vooraf: er was iets wat raakte over en weer. Welke rode knoppen werden ingedrukt?

Een van beiden bespeurde mogelijk een oordeel in wat de ander zei, of vaker nog: in de toon waarop iets gezegd werd. Dan gaat het razendsnel: in driehonderdste van een seconde is het reptielenbrein gealarmeerd en neemt het autonome zenuwstelsel het over; het heet niet voor niets 'autonoom'. Die felle reactiviteit steekt ook het vuurtje aan bij de ander en voor we het weten zitten we in vechten, vluchten, verdedigen, et cetera. We kunnen niet meer helder denken.

Hoe voorkom je dit? Wordt vervolgd.

Waarom dit boek?

Mijn vorige boek, *Verbindend communiceren, hoe dan?* (Thema, 2024), beschrijft de filosofie en praktijk van *Nonviolent Communication*, Geweldloze, ofwel Verbindende Communicatie, die door psycholoog Marshall Rosenberg (1934-2015) is ontworpen. Ik beschrijf hoe je het simpele model – waarneming, gevoel, behoefte, verzoek – flexibel toe kunt passen in het omgaan met persoonlijke uitdagingen. Ook beschrijf ik hoe je aandacht voor de universeel menselijke behoeften kunt toevoegen aan andere modellen die gericht zijn op persoonlijke groei en organisatieontwikkeling. Dit boek is geen vervolg, maar staat op zichzelf en heeft een andere invalshoek.



Het viel mij op dat in alle literatuur die ik lees over conflictaanpak ik Rosenberg niet als bron tegenkwam. In dit boek behandel ik daarom de principes en vaardigheden van Verbindende Communicatie die bij conflictaanpak van belang zijn. Als je er nog niets van weet: achter in dit boek vind je een bijlage met een samenvatting. In dit boek draait alles om de kern van dit gedachtegoed en deze methodiek: aandacht voor onze drijfveren, ofwel onze universeel menselijke behoeften. Ik gebruik het model niet expliciet, want ik ben bezorgd over hoe deze rijke materie vaak teruggebracht wordt tot dat ene model, dat dan als een soort recept wordt gebruikt. Daarmee doe je deze rijke materie geen recht.

Marshall Rosenberg, de grondlegger van *Nonviolent Communication*, was zelf actief bemiddelaar. Hij ging naar oorlogsgebieden om zijn levensmissie vorm te geven: samenleven ondanks verschillen. Rosenberg stelde deze uitdagende uitspraak:

**'Als betrokkenen elkaars behoeften kunnen benoemen,
is ieder conflict binnen 20 minuten opgelost.'**

Dit is inderdaad mijn ervaring, alleen: voordat je daar komt, is er een weg te gaan, soms een taaie en lange weg. Tot verbinding komen is het meeste werk en ik vind het mooi werk. Overigens wil ik meteen een verwarring uit de weg ruimen: mensen denken doorgaans dat deze methodiek over communicatie met de ander gaat. Ja, uiteindelijk wel, maar: alle verbinding begint bij de verbinding met jezelf.



Eerst verbinding met jezelf, dan met de ander, en dan oplossen!

Wie ben ik?

Sinds 2006 heb ik deze materie ontdekt. Vanaf dag één was ik erdoor gegrepen. Het model is simpel, helder en tegelijkertijd is de toepassing eindeloos rijk. Ik heb Nederlands gestudeerd en op de Hogeschool voor de Kunsten de opleiding theaterregie & theaterdocent gedaan. Toen ik in 2006 kennismakte met Verbindende Communicatie was ik cabaretier en theaterdocent, dagvoorzitter, schreef columns en gaf cursussen creatief

schrijven. Inmiddels ben ik volledig trainer, spreker en gespreksbemiddelaar, waarbij dit gedachtegoed mijn leidraad is. Mijn bron is steeds dezelfde: ik onderzoek wat mensen drijft en waarom we vaak niet het slimste doen. Daar kun je (komisch) theater over maken, verhalen over schrijven en training over geven. Taal en theater = gedrag en communicatie. Ik houd van complexe processen, waarschijnlijk doordat een deel van mijn jeugd niet makkelijk was; daardoor heb ik veel belangstelling voor het uit de knoop halen van conflicten.



Bemiddel!

Dit boek is ontstaan vanuit mijn werk als gespreksbemiddelaar en vanuit de trainingen die ik geef aan mediators. Meerdere cursisten noemen de toepassing van Verbindende Communicatie in bemiddeling 'de missing link'. Dat komt door de aandacht die de bemiddelaar in deze methodiek besteedt aan het proces om tot verbinding te komen, voordat het probleem praktisch wordt aangepakt. Het enthousiasme van mijn deelnemers deed me beseffen dat deze inzichten en vaardigheden waardevol zijn om breder te delen.

In veel mediationstrainingen is Verbindende Communicatie een onderdeel van het proces, een handvat om een communicatieve brug te bouwen. Mijn ervaring is dat je het hele conflictproces ermee kunt pakken. De potentie ervan wordt – voor zover ik weet – onderschat. Ook dat hoop ik met dit boek duidelijk te maken.

In dit boek leer je bemiddelaar te zijn van jouw conflicten, en ook desgewenst te bemiddelen in conflicten van anderen, of jouw professionaliteit te verfijnen als professional: mediator, buurtbemiddelaar, hr-medewerker, vertrouwenspersoon, relatietherapeut, gezinstherapeut, welzijnswerker, politieagent, advocaat, rechter, et cetera. Ik pleit er wel voor om naast het boek een training te volgen. Dit zeg ik niet om reclame te maken, maar uit zorg voor de complexiteit van ogenschijnlijk eenvoudige conflicten. Er komen vaardigheden bij kijken die oefening vergen, zeker als je Verbindende Communicatie nog niet kent.

Droom

- Het is mijn droom dat mensen meer conflicten aanpakken en tot vruchtbaar resultaat brengen.
- Als dat niet lukt: dat ze eerder een (professionele) bemiddelaar om hulp vragen, zodat het conflict niet uit de hand loopt, zodat de relatie kan doorstarten, of mensen in verbinding uit elkaar kunnen gaan.
- Als dat niet kan, dan is het mijn droom dat ieder een weg vindt om wrok op te ruimen, tot (zelf)compassie komt, en tot vergeving voor zichzelf en de ander.
- Nog een onderdeel van mijn droom is dat iedere omstander een cruciale rol kan spelen in het de-escaleren van conflicten – ook jij kunt bemiddelaar zijn. Nu stappen we als omstanders vaak achteruit, zien we het als een individueel probleem. Door erbij

te gaan zitten en mensen hun verhaal te laten doen, waarbij je niemand gelijk geeft, maar erkent wat beiden beweegt, maak je de menselijkheid voor elkaar zichtbaar. Zo haal je de angel eruit.



Bril en nieuw model

Ik kijk naar conflicten door de bril van Verbindende Communicatie om tot een bevredigende aanpak te komen. Daarbij maak ik ook gebruik van inzichten uit andere methodieken; alles wat werkt is welkom. De centrale vragen zijn steeds:

- Wat drijft mensen om te doen wat ze doen?
- Wat is ervoor nodig om uit de strijd te stappen en tot verbinding te komen?
- Hoe kun je een oplossing vinden die beider behoeften dient?

De kern van Verbindende Communicatie is dat er verbinding ontstaat op menselijk behoefteniveau, waarbij de aanvankelijke opties worden losgelaten. Pas als er verbinding is, wordt opnieuw gekeken naar de opties, naar hoe ieders behoeften ingevuld kunnen worden.



Het woord 'belang', dat je in de officiële mediation veel tegenkomt, gebruik ik niet. Het is namelijk dikwijls een behoefte vermengd met een optie. Daardoor komen mensen niet volledig uit hun strijdhouding. 'Ik heb belang bij die baan.' 'Ik heb belang bij een andere aanpak.' Wat is de behoefte onder die baan of die aanpak? Een conflicthanteringsproces is jezelf en de ander losweken van de startopties.

Het begrip 'conflicten oplossen' kun je associëren met dat alles goedkomt. Conflictaanpak met Verbindende Communicatie kan er echter toe leiden dat mensen in verbinding uit elkaar gaan. Tot emotionele ontspanning komen is het doel en dat ziet er soms anders uit dan je dacht, of hoopte. Ruimte creëren in hoe het opgelost kan worden geeft lucht en vernieuwing. Conflictaanpak kan een 'kraamkamer' zijn voor nieuwe vormen van samenleven en samenwerken.

Als je steeds oog hebt voor de context, kun je conflicten in breder perspectief zien en daarmee relativeren. Ieder conflict is onderdeel van een geheel van afspraken, normen,

gewoontes (cultuur), regels en wetten, van systemen (gezinnen, families, organisaties, maatschappij). De verantwoordelijkheid hoort niet op de schouders van individuen alleen te liggen. Als helder is wat conflicten op individueel niveau veroorzaakt, kunnen we ook systemen en organisaties aanpakken. Persoonlijke dynamieken in conflicten zijn bovendien dezelfde als problemen in grotere verbanden: micro is macro.

V MICRO EN MACRO

In de huishoudelijke taakverdeling is tijdens mijn leven veel veranderd. De generatie waar mijn moeder toe behoorde (1928) mocht veelal niet werken en werd huisvrouw. De vrouwen van mijn generatie werden grotendeels financieel onafhankelijk en verdeelden de huishoudelijke taken meer.

In 2025 bleek uit een onderzoek dat dit anno nu een dagelijks strijdpunt is in relaties, zeker als er kinderen zijn. Vrouwen doen, niet naar hun tevredenheid, gemiddeld meer in het huishouden dan mannen. Het is een diep ingesleten cultureel patroon dat hiertoe leidt en dat op individueel niveau wordt uitgevochten. Als op flinke schaal binnen relaties de taakverdeling verandert (micro), verander je een hele cultuur (macro).

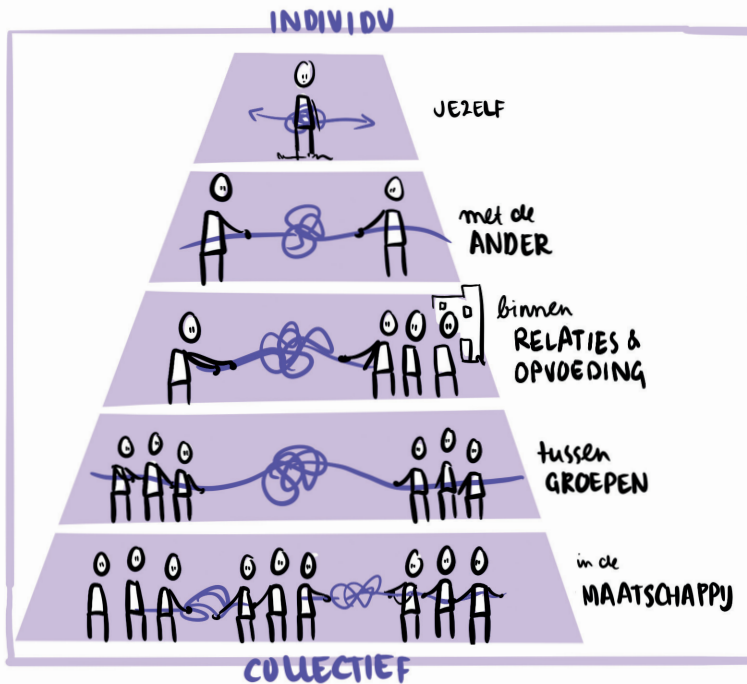
De zandloper

Voor de conflictaanpak met Verbindende Communicatie heb ik een model ontworpen: 'De zandloper'. Deze vorm heb ik gekozen, omdat je van een uit de hand gelopen probleem via verbinding tot nieuwe oplossingen komt: van breed, naar smal, naar breed.

De opbouw van het boek is als volgt:

- Wat is conflict en wat wakkert vuurtjes aan?
- Hoe kijkt Verbindende Communicatie daarnaar?
- Mijn voorstel voor een conflictaanpakprocedure in elke groep of organisatie;
- Het zandlopermodel, met en zonder bemiddelaar;
- De vaardigheden die bij effectieve communicatie komen kijken;
- Dit toegepast op allerlei vormen van conflict:
 - Het beste is geen conflict: preventie;
 - Innerlijke conflicten;
 - De dynamiek van een conflict met één ander,
 - Liefdesrelaties en vriendschappen;
 - Conflicten in de opvoeding;
 - Conflict in werkrelaties;
- Dan besteed ik aandacht aan het bemiddelingsproces- en vaardigheden.
- Tot slot het conflict op macroniveau: maatschappelijk conflict.





Hiermee bezig zijn geeft:

- Inzicht in onze biologische, culturele en persoonlijke conditionering, en in onze kwetsbare menselijke conditie;
- Bewustzijn van houding en taalgebruik;
- Vaardigheden, waardoor je interacties met anderen gunstig kunt beïnvloeden en contact met mensen verbetert;
- Vertrouwen dat het kan: conflicten kun je oppakken en oplossen.



UITPRATEN, VERVOLG

Nog even terug naar het voorbeeld over het uitpraten van de onenigheid, waarmee dit hoofdstuk begint. Stel dat A en B collega's zijn, die samen een project moeten volbrengen, waarin veel obstakels zitten.

A probeert de moeilijkheden voortvarend uit de weg te ruimen;

B vertraagt en wil eerst in kaart brengen wat er aan de hand is, voordat er gehandeld wordt.

Zo lopen ze elkaar in de weg: A heeft al iemand gebeld, voordat B erover na heeft kunnen denken.

De behoeften van A en B zijn, op basis van de gegevens die we nu hebben:

Het verlangen van A: voortgang,

De wens van B: zorgvuldigheid.

Als hier helderheid over was geweest op het moment dat de obstakels zich voordeden en voordat beiden in een reactie schoten, was er samenwerking geweest zonder strijd. B snapt heus wel dat er voortgang nodig is en A begrijpt ook wel dat hierbij de nodige zorgvuldigheid nodig is. De ruzie ontstaat, omdat ze over en weer elkaar niet zien in hun intentie en daardoor elkaar als hinderlijk ervaren.

Elke ruzie is een schreeuw om erkenning.

Gebruiksaanwijzing

Werken met gevoelens en behoeften is de kernvaardigheid van Verbindende Communicatie, zie paragraaf 1.5. In dit boek word je uitgenodigd mee te denken met casussen, en op jezelf te reflecteren. Daartoe zijn er lijsten met gevoelens en behoeften onder de beide zijflappen van dit boek: die kun je uitvouwen en zo kun je er direct mee werken. Je kunt de lijsten ook downloaden en printen. Je vindt een document op thema.nl op de websitepagina van dit boek. Als je het boek digitaal hebt, is bladeren lastig, dus dan is die lijst printen sowieso slim om te doen.

Symbolen

Ik heb een aantal getekende symbolen die terugkeren:



Deze bril geeft aan: door de bril van Verbindende Communicatie bezien.



Dit zijn handzame vaardigheden: wat kun je zeggen, wat kun je doen? Deze handvatten zijn aangegeven met het symbool van het reddingsbandje.



Wat een bemiddelaar kan doen, wordt aangegeven met het symbool van de verkeersregelaar.



Dit is de tekening die symbool staat voor 'het bredere plaatje'. Rosenberg maakte onderscheid tussen de jakhals en de giraf. De jakhals staat symbool voor de oordelen, de giraf voor de gevoelens en behoeften. Deze symbolen kun je vaak tegenkomen als het over Nonviolent Communication gaat. (Ik gebruik ze verder niet, alleen in dit beeld.)



Ik leg casussen voor, aangegeven door dit symbool, waarin je uitgenodigd wordt mee te denken. Aan het eind van de paragrafen vind je mijn opvatting, die je kunt vergelijken met de jouwe.



Door het boek staan reflecties die je kunt doen, herkenbaar aan dit symbool.



Een voorbeeld wordt aangegeven met deze V.



Dit is het symbool voor de rode draad, in dit geval de paarse draad, waarmee ik de lijn in het boek aangeef.

Een paar algemene opmerkingen

Het boek is geschreven in de je-vorm, soms de we-vorm, vanuit de veronderstelling dat niets menselijks ons vreemd is. Mocht de je-vorm je af en toe storen, denk dan maar: dat geldt voor jou, ik ervaar het anders. Helemaal goed!

Soms staat een tekst in de gebiedende wijs. Ik wil niets gebieden, maar het zijn dan lekker korte opsommingen. Staat iets in gebiedende wijs, zie het als tip.

Het woord 'trigger' is een Engels woord uit de traumawetenschap en betekent vrij vertaald 'negatieve prikkel'. Ik probeer Engelse termen te voorkomen, maar deze hanteer ik wel, omdat het kort en helder is. Een trigger is een feitelijke zintuiglijke waarneming die de ontvanger om een of andere reden onaangenaam raakt. Dit is het startpunt van conflict.

De meeste voorbeelden en casussen in dit boek komen uit mijn duim, waarbij mijn theaterervaring van pas kwam. Bij een enkel voorbeeld heb ik gebruikgemaakt van mijn ervaring als mens, trainer of bemiddelaar en heb ik het zo bewerkt dat het niet te herleiden is.

Je kunt desgewenst uit het boek halen wat voor jou relevant is, zeker als je al kennis van Verbindende Communicatie hebt en/of van bemiddeling. Een handig hulpmiddel daarbij is het trefwoordenregister achterin.



UITDAGINGEN

Wat zijn voor jou persoonlijk uitdagingen als het gaat om ruzie, strijd, conflict?

- Is er gedrag dat je minder zou willen vertonen, zoals te pittig uit de hoek komen, of juist te meegaand zijn, of ...?

- Zijn er gedachten die je minder (snel) zou willen hebben, zoals gepieker, of oordelen over jezelf en/of over anderen, of ...?
- Zijn er gevoelens die je wilt verminderen, zoals boosheid, wantrouwen, stress, of ...?
- Vooral: welke beweegredenen heb jij met het bestuderen van dit boek? (Zie de lijst met behoeften.)

1 VAN GEDOE NAAR ONTSPANNING

'Ruzie is een strijd om de pijn.'

Riekje Boswijk-Hummel, *Ruzie*, 1987

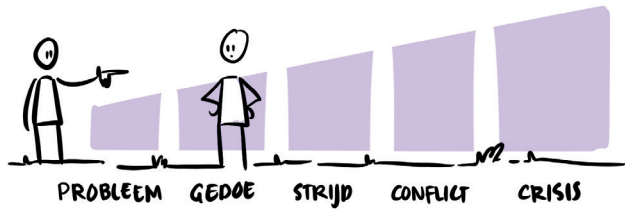
Problemen vragen onze aandacht. We willen ze graag snel oplossen. Uitvinder zijn, oplossingen bedenken, daar hebben mensen doorgaans plezier in, maar wat als je het niet eens bent over de aanpak? Het wordt gedoe als twee of meer mensen er andere ideeën over hebben. Dan wordt er gedacht in 'of-of'. Ook gaat conflict vaak over hoe mensen iets (niet) doen: in de ogen van de ander te voortvarend, of te autonoom, of te traag, of te lomp ... En als mensen onrecht ervaren, komen ze 'in het geweer'.



Voordat we kijken naar de aanpak van conflict eerst een paragraaf over wat het met ons doet. Dit om de ernst ervan onder ogen te zien, en ook om erkenning en troost te geven voor hoe het ons te pakken kan krijgen.

Winnen of verliezen?

Als er strijd is, denken betrokkenen dat er een keuze gemaakt wordt die in hun nadeel is. Dan verharden ze in standpunten, gaan aanvallen en verdedigen. Het gaat om wie zal winnen. Men luistert niet, maar is bezig de eigen standpunten met andere woorden te herhalen, of de eigen wijze van doen erdoor te drukken. Zo krijgen we discussies, uitwisseling van meningen en visies, analyses van elkaar, oordelen, verwijten, regels en verzet daartegen ..., doodvermoeiend en beschadigend. Dit kan een crisis worden, wat inhoudt dat er geen samenwerking mogelijk is. Uiteindelijk bepaalt de persoon met meer macht wat het wordt en de ander heeft het nakijken. Of men geeft uit vermoeidheid op. Geweld roept geweld op: een geweldspiraal, waarin het recht van de sterkste geldt, wat feitelijk altijd onrechtvaardig is.



Het is makkelijker om in reactiviteit te zitten en dus in strijd, dan om uit de strijd te stappen. Vrede bereiken is harder werken dan een oorlog starten. Hier geldt ook: micro is macro en andersom. Juist met je vijand is het van belang tot ontspanning en overleg te komen. De geweldspiraal doorbreken vergt wilskracht. 'War is over if you want it,' zong John Lennon. Klinkt simpel, want wat doe jij als je aangevallen wordt? Natuurlijk mag je jezelf en anderen beschermen, maar dat is iets anders dan de strijd aangaan. Deze keuze is fundamenteel, want dan ga je op een andere manier met conflict om. Je hebt jezelf ermee als je in strijd leeft en die verder aanwakkert, want je creëert onveiligheid, ook voor jezelf. Het gaat erom in een vroeg stadium het conflict te keren om verdere escalatie te voorkomen. Maar waarom is dat zo lastig?

1.1 HET MIJNENVELD: CONFLICT ONTRAFELD

'Ons brein heeft een opdracht: onze geliefden dichtbij houden. Het verlies daarvan leren we maar langzaam.' Het rouwende brein.
Mary-Frances O'Connor.

Een conflict blokkeert het contact tussen mensen. Dat lijkt soms een onmogelijke blokkade. Als er één steen in een rivier verlegd wordt, gaat de stroom anders lopen en dat verlegt de loop van de rivier. Je kunt voor conflicten oplossingen zoeken in het hier en nu, via helderheid over de onderliggende wensen. Dat brengt de stagnerende stroom tussen mensen weer op gang en zal in veel gevallen voldoende zijn: de rest van het gedoe vindt dan wel weer zijn weg. Soms dringt echter een onderlaag van pijn zich op; dan is die steen te zwaar om te verplaatsen.



Onder conflicten kan een onzichtbaar mijnenveld verborgen zitten dat bepaald wordt door onze menselijke kwetsbaarheid. Het leven is namelijk nooit simpel en een mens is een complex wezen. Met name in relaties dicht op de huid, zoals liefdesrelaties en gezins- en familierelaties, maar ook in teams, kan het goed zijn je daarvan bewust te zijn, zodat je met meer mildheid naar al het onderhuidse en ondergrondse gedoe kunt kijken. Soms ontploft iemand, die is blijkbaar op een mijn gelopen... Wat gaat er allemaal schuil onder conflicten?