

# Ruzie maken met relatiebehoud

André Stuit en Caroline Koetsenruijter  
Instituut KCB



**Koetsenruijter**  
Conflictmanagement & Bemiddeling

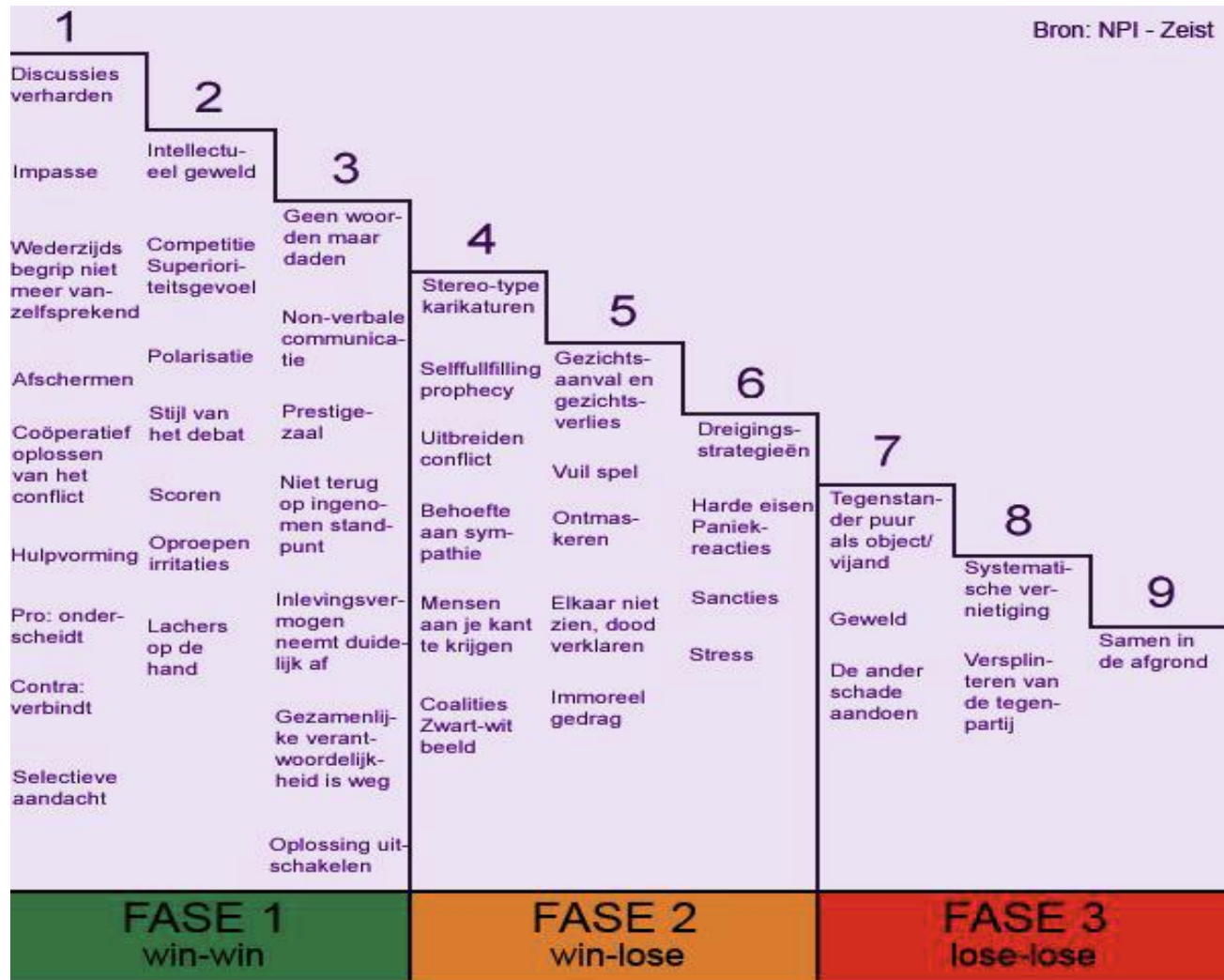
# Inchecken met LSD

- ✓ Wie ben je? Stel jezelf kort voor.
- ✓ Wat moet er in deze masterclass worden opgelost?





# Escalatie volgens Glasl



# Frustratiegedrag

## Onmacht/Emoties

Controleverlies

Grote gebaren

Jullie/gemeente/algemeen

Oud zeer/verleden/opstapeling

Kan niet luisteren

Ratio offline

# Wat werkt in het moment?

- Herkennen gedrag: geef ruimte, luister.

*Ben je in staat te herkennen welk gedrag er op je af komt?*

- Erkennen: emoties en onmacht.

*'Ik hoor dat je het niet eerlijk vindt en dat je je als een crimineel behandeld voelt. Het zit je tot hier.'*

- Verkennen: onderzoek of we de ratio weer aan kunnen krijgen.

*'Wat is voor jou belangrijk?'*

*'Wat zullen we bespreken?'*

# Instrumenteel gedrag

## Macht

Controle

Beheerst

Jij/U/Persoonlijk

Nu en toekomst: daar ligt invloed

Scherp en kan goed luisteren

Strategisch

# Wat werkt in het moment?

Stel een grens!

1. Concreet gedrag: *“Ik hoor dat je zegt dat ik een prutser.”*
2. Effect: *“Ik ben daar niet van gediend.”*
3. Leiden: *“Ik wil dat je hiermee stopt.”*



# Indien hardnekkig stap 4

- En +

*“Als je doorgaat dan stopt dit gesprek.*

*Als je stopt dan kan ik met jou verder in gesprek  
over hoe verder.*

*De keuze is aan jou.”*

# Uitchecken

Behoeftte aan meer of verdieping? Benader ons voor training!

✓ Wat was van waarde?



# Dank u zeer!

André Stuit en Caroline Koetsenruijter

Instituut KCB

[info@instituut-kcb.nl](mailto:info@instituut-kcb.nl)

0645604545

In contact blijven via LinkedIn? Ja graag wat ons betreft.