

CLIPS

Constructief omgaan met conflicten en geschillen

Inleiding in probleemoplossend onderhandelen en bemiddelen

Alain-Laurent Verbeke & Geert Vervaeke

(Tweede herziene en uitgebreide editie – Boom juridisch Antwerpen, 2023 – ISBN 978-94-6451-106-2)

In het boek zijn een aantal QR-code opgenomen die verwijzen naar online clips. Kan u deze codes niet scannen, dan kan u de hyperlinks naar de clips in onderstaande lijst vinden.

1 Communiceren: van conflictueuze interactie naar constructieve samenwerking

1.1 Van posities naar belangen

[CLIP – Posities en belangen](#) (p. 28)

[CLIP – Three Deeper Layers – Three Shifts](#) (p. 29)

1.3 Drie belangrijke shifts in conflictsituaties

[CLIP – From Truth to Perception](#) (p.35)

1.3.2 Van intentie naar impact

[CLIP – From intent to impact](#) (p. 37)

1.3.3 Van beschuldiging naar gedeelde verantwoordelijkheid

[CLIP – From Blame to Contribution](#) (p. 38)

1.4 Empathie en actief luisteren

[CLIP – Empathy: What it is and is not](#) (p. 39)

[Brené Brown over het verschil tussen empathie en sympathie](#) (p.40)

[CLIP – Active listening, empathy loop and IPA Toast](#) (p. 43)

[CLIP – ELS – Assertiveness – Negrone](#) (p. 44)

1.5 Conflictstijlen

[CLIP – Conflict Tendencies](#) (p. 49)

1.7 De interafhankelijkheid van mensen in conflict

[CLIP – De rol van emoties en interafhankelijkheid](#) (p. 54)

1.8 Een Amerikaans perspectief over ‘moeilijke gesprekken’

[CLIP – Sheila Heen](#) (p.60)

2 Onderhandelen

2.1 Onderhandelen: theoretisch kader

[CLIP – Problems, Solutions and Myths](#) (p. 64)

2.2 Een onderhandeling voorbereiden

[CLIP – Three Tensions and Three Dimensions](#) (p.74)

2.2.1 De eerste dimensie: de relatie

[CLIP – Are Lawyers Agents of the Devil?](#) (p. 82)

[CLIP – Mogen advocaten liegen? Collaborative Negotiation als inspiratie voor een nieuwe ethiek](#) (p.83)

[CLIP – Inaugurale rede Prof. Verbeke](#) (p. 83)

[CLIP 1 – It is a Tension and it is a Negotiation](#) (p. 90)

[CLIP 2 – How NOT to Approach your Client & 3 Rules of Thumb for Doing Better](#) (p. 90)

[CLIP 3 – RULE 1 Listen & Understand – RULE 2 Educate your client](#) (p. 90)

[CLIP 4 – Decision Trees](#) (p. 91)

[CLIP 5 – On RULE 3 - Know your Role – Aligning Financial Interests](#) (p. 91)

[CLIP 6 – Don't Be a Puppet on a String](#) (p. 91)

2.2.2 De tweede dimensie: de inhoud

[CLIP – Interests Alternatives BATNA](#) (p. 98)

[CLIP – Options](#) (p. 98)

[CLIP – BATNA – Reservation Value – Norms and Standards](#) (p. 103)

[CLIP 1 – Be Aware of System 1 and Prepare for System 2](#) (p. 108)

[CLIP 2 – Priming – Anchoring – Reactive Devaluation – Framing](#) (p.109)

[CLIP 3 – Loss Aversion – Overconfidence](#) (p. 109)

[CLIP – Making the First Offer](#) (p. 110)

2.2.3 De derde dimensie: het proces

[CLIP – Decision Trees](#) (p. 113)

2.3 Een onderhandeling voeren

2.3.1 Eerste gesprek: exploratie

[CLIP – Introduction to Difficult Tactics](#) (p. 131)

[CLIP – How to Respond to Difficult Tactics?](#) (p. 131)

2.3.3 De koek vergroten door waardecreatie

[CLIP – Sources of Value](#) (p. 136)

2.4 Wanneer onderhandelen, wanneer vechten? Een Amerikaans perspectief over 'onderhandelen met de duivel'

[CLIP – Robert Mnookin – Bargaining with the Devil](#) (p. 143)

3 Bemiddelen

3.2 Basisprincipes van bemiddeling

3.2.4 Onafhankelijkheid, onpartijdigheid en neutraliteit

[CLIP – Bemiddeling](#) (p. 172)

3.3 Modellen van bemiddeling

3.3.4 Understanding-based Mediation

[CLIP – Alain Verbeke: 'Bij bemiddeling gebruik ik vaak het beeld van een bevroren stuk grond'](#)
(p. 183)

3.8 Een Amerikaans perspectief over de toekomst van bemiddeling en de rol van juristen daarbij

[CLIP – Carrie Menkel-Meadow – Future of Mediation](#) (p. 217)