



MED 019

[www.merlijngroep.nl](http://www.merlijngroep.nl)

# Merlijn

## **Oefendag Examenvragen MfN**

In één dag klaar voor het theorie  
examen van de MfN



## Oefendag Examenvragen MfN

In één dag klaar voor het theorie examen voor de MfN

### Introductie

Om als MfN Registermediator ingeschreven te worden is het o.a. vereist het theorie-examen, de zgn. toets, met succes te hebben afgelegd. Deze training is een vervolg op de 8-daagse Basisopleiding tot MfN Mediator van Merlijn, maar staat ook open voor deelnemers van andere opleidingsinstituten. Vanaf het moment dat de mediation opleiding volledig is afgerond heb je twee jaar de tijd om voor dit theorie-examen te slagen en je (nadat je ook bent geslaagd voor het praktijkdeel) te laten registreren.

Met ingang van 1 jan. 2017 is de opzet van deze training gewijzigd. In de nieuwe opzet hebben we de positieve ervaringen uit de oude meegenomen: de behandeling van de algemene en specifieke toets normen. Maar daarnaast hebben we ook meer gelegenheid gecreëerd om zowel op de literatuur, de manier van vragen als de onderlinge samenhang van de verschillende elementen van de opleiding in te gaan.

### De toets

De theorie-toets bestaan uit 50 multiplechoicevragen, verdeeld over de volgende onderwerpen ( achter de eindterm staat het aantal vragen dat je over dat onderwerp krijgt. Om te slagen dien je minimaal 36 vragen goed te beantwoorden.

- |   |             |
|---|-------------|
| 1. Mediation                                    | (10 vragen) |
| 2. Conflict theorie                             | (9 vragen)  |
| 3. Theorie over onderhandelen en besluitvorming | (8 vragen)  |
| 4. Beroepsvaardigheden en interventies          | (9 vragen)  |
| 5. Ethiek en beroepsregels                      | (6 vragen)  |
| 6. Juridische aspecten in de mediation          | (8 vragen)  |

### Voor wie is deze training bestemd

Deze training is in de eerste plaats bestemd voor ieder die de literatuur wellicht boeiend maar vooral ook verwarrend vindt. Hoe kun je door de bomen heen het bos onderscheiden? Het gaat er om de toets te halen, maar dat is natuurlijk pas echt zinvol als je de literatuur werkelijk doorgrondt. Met name het Handboek Mediation<sup>1</sup> wordt met de 16 verschillende hoofdstukken en invalshoeken vaak verwarrend genoemd. In deze training gaan we daar uitgebreid op in.

In de tweede plaats is deze training bestemd voor wie de literatuur te veel vindt om goed te kunnen onthouden. Moet je al die schema's en onderverdelingen uit je hoofd leren, was vaak de vraag. Uit de toets normen blijkt dat niet alle onderdelen even belangrijk zijn. Maar hoe kun je het verschil ontdekken tussen wat wel en wat niet belangrijk is? Aan de hand van de toets normen leer je door de vele gegevens heen de hoofdlijnen ontdekken. Misschien slaag je dan niet met alle 50 goed, maar wel met minstens 36. In de derde plaats hebben mediators-in-spe soms ook moeite met de manier van multiplechoicevragen. Het doet wat schools aan, terwijl de verdere opleiding mediation zo boeiend en verrijkend is. Het herkennen van de trefwoorden en kernbegrippen, maakt de afweging veel gemakkelijker. Je leert door de vragen heen te kijken. Dat heeft ook gevolgen voor de voorbereiding van de toets. Eindeloos je eigen verslagen en samenvattingen maken heeft meestal weinig zin. Je voorkomt veel energieverpilling door de literatuur te lezen en te weten wat de kernbegrippen zijn en waar de aandachtsvelden liggen!

<sup>1</sup> Er wordt gewerkt aan een nieuwe druk die in het voorjaar 2017 zal verschijnen. In een nieuw hoofdstuk 1 wordt de samenhang van de daarop volgende hoofdstukken nauwkeurig in kaart gebracht.

In de vierde plaats is deze training ontwikkeld voor iedereen die de verbanden tussen de verschillende elementen van de opleiding maar wazig vindt. Door aandacht aan de toets normen te besteden ontdek je ook de samenhang tussen de opleiding, het assessment en de toets. Het gaat niet alleen om kennis-op-zich, maar ook om het leren van een nieuwe vaktaal met je collega-mediators. Je ziet dat ook terug in de zorgvuldigheid van woorden en begrippen die in de toets vragen worden gebruikt. Als je daar niet op voorbereid bent kan dat je bij het maken van de toets verwarren; ook dat probleem lossen we op.

In de vijfde plaats ga je in deze training ontdekken waarom je bepaalde documenten en reglementen bij je voorbereiding op de toets beter niet kunt overslaan. Officieel mag je zelfs alleen de toets doen als je ook van plan bent je in te schrijven als mediator binnen de MfN. Er ligt een relatie tussen de theorietoets en de latere praktijk van collegiale samenwerking binnen 'het gilde van de register-mediator'. Dat maakt ook begrijpelijk waarom er in de toets vragen over de ethiek van de mediator worden gesteld. Het gaat niet om zomaar losse kennis, maar het gaat er ook om lid te worden van een beroepsgroep die een zelfde vaktaal spreekt en vergelijkbare gedragsnormen hanteert. Als je dat weet, ben je ook daarop voorbereid.

### **Vorbereiding op deze trainingsdag en opzet**

Binnen de opzet van de basisopleiding heb je wellicht al een groot deel van de literatuur gelezen. Globale kennis moet je er wel van hebben en als het even kan heb je ook een aantal vragen of opmerkingen, maar verder behoef je je ter voorbereiding van deze training niet diep in te lezen. De bedoeling is juist dat we de literatuur geconcentreerd inhoudelijk behandelen vanuit de toets normen. Daarna gaan we aan de gang met de bijzondere opzet van de vragen en de mc-opzet.

De agenda van de training is, dat we eerst de toets normen behandelen, dat we vandaar uit bij de literatuur stil staan en die dan doornemen. Vervolgens komen we bij de opzet van de toets vragen en de opbouw van de hele toets vanuit een aantal onderdelen. Natuurlijk wijken we van deze opzet af als je dringende vragen hebt over bepaalde zaken, maar je zult zien: over het algemeen zijn ze al in het programma verwerkt.

### **Aantal deelnemers**

Per training kunnen maximaal 15 deelnemers worden ingeschreven. De groep wordt begeleid door een gespecialiseerde docent.

### **Duur training**

De training bestaat één dag (2 dagdelen) en een tijdsinvestering voor de voorbereiding (globaal inlezen in de literatuur).

Mocht u onverwachts het theorie-examen niet halen, mag u eenmalig tegen accommodatiekosten de training nogmaals volgen.

### **Trainers en locatie**

Voor nadere informatie over de trainers en de locatie verwijzen wij u naar onze website.

## Programma Oefendag examenvragen MfN

### Dag 1

#### Ochtendprogramma

09.30 - 10.00:	Ontvangst
10.00 - 10.15:	Welkom en inventarisatie leeservaringen en specifieke vragen
10.15 - 11.15:	Introductie in de toets normen
11.15 - 11.30:	Pauze
11.30 - 12.30:	Voortzetting introductie van de toets normen/ overgang naar de literatuur-bespreking
12.30 - 13.30:	Lunch

#### Middagprogramma

13.30 - 15.00:	Voortzetting literatuur bespreking
15.00 - 15.15:	Pauze
15.15 - 17.00:	Oefening van de vraagstelling / mc
17.00:	Merlijn borrel

## Vervolgaanbod mediationtrainingen

Na het volgen van de basisopleiding, maken mediators heel diverse keuzes over hoe en waar zij hun vak uitoefenen. Merlijn heeft in de afgelopen twintig jaar gemerkt dat een standaard-PE-trainingsaanbod voor deze markt niet werkt. Omdat Merlijn over een groot netwerk van professionals beschikt kunnen wij heel gericht inzoomen op de behoefte.

U kunt kiezen voor:

- **Meerdaagse specialisatieopleidingen**  
Met uw opleiding tot mediator en uw MfN certificering kunt u als mediator aan de slag. Intussen is de toepassing van mediation zodanig verbreed, dat iedere mediator zich wel moet specialiseren op een aantal thema's. Mediators profileren zich daardoor op bepaalde werkterreinen en zijn op die manier herkenbaar voor de potentiële cliënt. Merlijn groep organiseert de bij haar aangesloten mediators ook op basis van regio en specialisatie.
- **Van 1op1 tot bundel!**  
Een van de basis-trainers inventariseert met jou wat past bij jouw wensen. Soms heb je heel helder voor ogen waar je meer kennis en vaardigheden wilt binnenhalen en dan is er bij Merlijn keus te over. Soms loop je tegen dezelfde problematiek aan zonder te doorzien waarom het jou met regelmaat overkomt. Kortom 1op1 training kan de uitkomst zijn. Neem dan contact op met Merlijn.
- **Ingeplande trainingen Gaan gegarandeerd door!**  
Sinds medio jaren negentig worden onderstaande trainingen bijzonder goed gewaardeerd door de cursisten. De trainers zijn bereid de training ook door te laten gaan bij 1 deelnemer. Daarom kan Merlijn ook de garantie afgeven dat de training sowieso doorgaat.
- **Intervisie / supervisie**  
Het is zeer efficiënt om met je (verplichte) intervisiegroep een trainer van Merlijn als supervisor in te schakelen: u bepaalt in overleg met de trainer onderwerp en aanpak. Het rendement van de intervisie neemt toe en uw kunt op deze manier PE-punten op maat scoren met volop gelegenheid voor persoonlijke aandacht en gezamenlijke groei.

Je kunt kiezen uit de volgende onderwerpen:

### Diverse Werkgebieden

- **Mediation met de overheid als partij**  
Mediation met de overheid vereist specifieke kennis en inzicht, met name door de regelgeving (WOB, abbb), door interne procedures en politieke aspecten.
- **Mediation in de gezondheidszorg**  
Mediators die actief zijn in de gezondheidszorg, of die dat ambiëren hebben behoefte aan relevante kennis op dit terrein.
- **Mediation en Arbeidsconflicten**  
De mediator die actief is of dat wil zijn op dit aandachtsgebied moet beschikken over basiskennis van het arbeidsrecht en van juridische aspecten bij ontslag en ziekte.

### Arbeid

- **2-Daagse training: Managen van conflicten op de werkvloer**  
Elke organisatie krijgt met conflicten te maken met vaak ingrijpende effecten en grote financiële consequenties. Bijtijds conflictvaardig ingrijpen is noodzaak.
- **2-Daagse training: Mediation en verandermanagement**  
In deze training wordt geleerd belangentegenstellingen en conflicten tussen stakeholders om te buigen in effectieve samenwerkingsvormen, waarmee veel meer bereikt wordt.
- **6-Daagse training: Opleiding tot conflictcoach**  
Het bijtijds inzetten van de conflictcoach voorkomt escalaties en leert mensen ook op langere termijn conflicten zelf op te lossen.

- **2-Daagse training: Mediation instrument voor conflicten**  
De 'organisatie-interne' mediator krijgt te maken met problemen rond vertrouwelijkheid en organisatie beleid. Hoe ga je daar mee om?
- **2- Daagse training: Achter de schermen van het arbeidsconflict**  
Kennis workshop; diverse praktijkdocenten (arts, UWV, kantonrechter, advocaat etc.) doceren vanuit hun professionele invalshoeken en u bent in de gelegenheid om vragen te stellen hoe het nu echt werkt in de praktijk.
- **1- Daagse training: Uit de wurggreep van de vertrouwensbreuk**  
De in deze workshop te leren toekomstgerichte methode om vertrouwen te herstellen, is ontleend aan organizational behavior management van Aubrey Daniëls, □ Mediation en Arbeidsconflicten De mediator die actief is of dat wil zijn op dit aandachtsgebied moet beschikken over basiskennis van het arbeidsrecht en van juridische aspecten bij ontslag en ziekte.

### Interventie technieken

- **1-Daagse training: Attitude: gebruik de kracht van het hier en nu**  
Focus op aansluiten bij partijen op basis van informatie van het moment in het hier en nu. Je eigen referentiekader loslaten en partijen laten werken en ontdekken middels het stellen van series korte primaire vragen.
- **1-Daagse training: Adequaat gebruik van metaforen in de mediation**  
Middels metaforen verleidt u partijen om andere hersenbronnen aan te boren. De verandering van perspectieven helpt mensen om in beweging te komen en met deze nieuwe inzichten aan de slag te gaan.
- **1-Daagse training: Van standpunten naar belangen**  
Inzicht in de belangen van partijen is de sleutel voor succes in iedere mediation. De training levert een werkbare definitie van belangen en de bijbehorende vraagtechnieken.
- **1-Daagse training: Omgaan met emoties en weerstanden**  
Conflicten bestaan niet zonder emoties. De uiting van emoties hangt samen met gedragsstijlen en persoonlijkheidstypen. We leren hier om die te herkennen.
- **1-Daagse training: Mediation en circulaire vraagtechnieken**  
Bij circulaire vraagtechnieken praat de interviewer praat met de één over de ander, waar de ander bij is. Hiermee kunnen negatieve interactiepatronen worden gestopt.
- **1-Daagse training: Macht en onmacht in mediations**  
Regelmatig bestaan er machtsverschillen tussen partijen die betrokken zijn bij een mediation. De mediator zal moeten leren dan toch een goede balans te vinden.

### Met elkaar delen

- **1-Daagse training: Intervisie**  
Medewerkers die met mediation vaardigheden werken blijken behoefte te hebben aan feed back en reflectie op hun activiteiten. Een correct uitgevoerde intervisie voorziet daarin.
- **Experience day**  
Met elkaar de onze intuïtie en de inschatting van de noden van het moment delen onder leiding van een zeer ervaren mediator.
- **Supervisie; training op maat bij uitstek**  
Met Supervisie kun je perfect de kwaliteit van je groep laten versmelten met de deskundigheid van de supervisor waardoor je in een andere categorie PE punten scoort en ze ook kunt combineren met PE punten voor andere beroepsgroepen (NOVA enz.)

### Visie op fasering

- **1-Daagse training: Provocatieve mediation**  
Bij heftige gevoelens en onwrikbare standpunten kan provoceren helpen. Je moet dan wel heel goed weten, hoe je dat doet. In deze training leert u de relevante technieken hiervoor.

- **1-Daagse training: Mediation als creatief proces**  
Mensen denken en associëren lineair. De focus in de workshop ligt op technieken die dit patroon doorbreken waardoor geheel nieuwe opties bedacht en doorontwikkeld kunnen worden. Kortom creatief divergeren en convergeren.
- **2-Daagse training: Mindfulness in mediation**  
Naast toepassing als "medicatie" bij stress klachten blijkt mindfulness bij mediation zeer bruikbaar. Naast enige theorie over het begrip is er veel ruimte voor oefening.
- **1-Daagse training: Systeemtheorie als basis voor mediation**  
U leert hoe u, vanuit de systeemtheorie, partijen kunt helpen inzicht te krijgen in hun systeem en dat daardoor weer in balans te brengen
- **1-Daagse training: Mediation en familieopstelling**  
Verstoorde familiebanden kunnen tot ernstige problemen leiden. Het maken van opstellingen is een techniek die verheldering brengt in de eigen positie binnen het familieverband.
- **1-Daagse training: Narratieve mediation**  
Ieder mens creëert als het ware zijn eigen werkelijkheid. In conflicten kan de mediator ertoe bijdragen dat de werkelijkheidsbeleving van partijen verandert.
- **4-Daagse training: Masterclass transformatieve mediation**  
Het gaat in deze aanpak om de transformatie van communicatie die destructief is geworden. Een omkering van de bekende escalatieladder van Glasl.
- **2-Daagse training: Mediation en Neurolinguïstisch programmeren**  
Bij NLP gaat het in wezen om de relatie tussen taal en beleving. Deze training geeft een uitgebreide introductie in de wereld van NLP, voldoende om zelf te kunnen toepassen.

#### De mediator zelf

- **2-Daagse training: Mediation en breinvoorkeuren**  
U verkrijgt een grondig inzicht in de vier kwadranten en 8 dimensies van de hersenen, hoe je breinvoorkeuren analyseert en welke interventietechnieken adequaat zijn.
- **2-Daagse training: Onderhandelen; van intuïtie naar onderhandelingskracht**  
Deze training richt zich op het strategisch inzetten van vaardigheden op basis van het positioneel en het principieel ( Harvard ) onderhandelingsmodel.
- **2-Daagse training: Humor in professionele communicatie: focus op de mediator**  
Humor: leer interventietechnieken die, in een begrepen context, met de juiste timing, verbaal en / of non-verbaal een onverwachte perspectiefverandering te creëren. En in de roos geschoten betekent een acceleratie van de beweging voorwaarts.

#### Business

- **3-Daagse training: Mediator in de markt; ondernemen met hart en ziel**  
Je wilt als zelfstandig mediator verder. Hoe ga je jezelf profileren? Hoe benader je de mediation markt? Dit zijn de vragen in deze training. Ondernemerschap kun je leren!
- **2-Daagse training: Merlijn Masters businessmediation**  
Rechtbanken willen business mediation een grotere rol geven. De mediator is dan meer de regisseur met diverse spelers: adviseurs, advocaten, achterbannen en deskundigen. U kunt deze training ook individueel, dus één op één volgen. Voor meer informatie neem contact op met ons secretariaat.

## Specialisaties

- **1-Daagse training: Online mediation**  
De workshop geeft inzicht in wat Online Dispute Resolution (ODR) voor de mediator en voor zijn cliënten kan betekenen en hoe hier optimaal wijze mee om te gaan.
- **2-Daagse training: Specialisatieopleiding arbeidsmediation**  
Deze Specialisatieopleiding geeft u kennis en inzicht in de wereld van het arbeidsconflict en van alle relevante aspecten. Voor ieder onderwerp specialisten die u er vertrouwd mee maken.
- **8-Daagse training: Specialisatieopleiding familiemediation**  
Bij familie kwesties spelen, naast veel emotie, zaken die specifieke kennis vereisen. Denk bijvoorbeeld aan: vermogensrecht, erfrecht, alimentatie en pensioenrecht.
- **1-Daagse training: Mediation met de overheid als partij**  
Mediation met een overheid als partij vereist specifieke kennis en inzicht, met name door de regelgeving(WOB, abbb), door interne procedures en politieke aspecten.
- **4-Daagse training: Masterclass transformatieve mediation**  
Het gaat in deze aanpak om de transformatie van communicatie die destructief is geworden. Een omkering van de bekende escalatieladder van Glasl.
- **3-Daagse training: Specialisatieopleiding mediation in strafzaken**  
Diverse rechtbanken experimenteren met mogelijkheden van mediation op dit terrein. De Hoge Raad stimuleert dat en de MfN rekent Mediation in strafzaken tot haar aandachtsgebied.

## Bijzondere cliënten

- **1-Daagse training: Mediation en geweldloze communicatie**  
De mediator streeft ernaar om partijen als gelijkwaardigen te laten communiceren. Verbaal of non-verbaal geweld van partijen moet hij effectief kunnen bestrijden.
- **2-Daagse training: Omgaan met cultuurverschillen in mediation**  
Culturen verschillen van elkaar. Mensen kijken naar de werkelijkheid door de bril van hun eigen culturele achtergrond. Daar besteden we in deze training aandacht aan.
- **1-Daagse training: Macht en onmacht in mediations**  
Regelmatig bestaan er machtsverschillen tussen partijen die betrokken zijn bij een mediation. De mediator zal moeten leren dan toch een goede balans te vinden.
- **1-Daagse training: Omgaan met emoties en weerstanden**  
Conflicten bestaan niet zonder emoties. De uiting van emoties hangt samen met gedragsstijlen en persoonlijkheidstypen. We leren hier om die te herkennen.



## **Merlijn Groep**

Merlijn Groep is een dynamische en multidisciplinaire organisatie met het Focus op professionele communicatie en conflicthantering zowel op zakelijk als op persoonlijk niveau. De bij Merlijn Groep aangesloten zakenpartners behartigen samen met Merlijn in respectvolle en grensverleggende verhoudingen de belangen van onze klanten met hoge ambitie en passie voor duurzame en meetbare resultaten.

### **Wij gaan uit van de eigen kwaliteiten en creativiteit van onze klanten**

Daarom laten we ons al decennia inspireren door Merlijn, de raadgever van de legendarische Koning Arthur en zijn Ronde Tafel-riders. Merlijn leefde zijn leven van achteren naar voren, 'terug in de tijd', zodat hij over ervaringen en wijsheid uit de toekomst kon beschikken. Merlijn wendde deze kracht niet aan om anderen van kant en klare adviezen te voorzien, maar reikte hen wel gedachten en suggesties aan waarmee zij hun eigen wijsheid beter konden gebruiken. Op die bijzondere manier was de raadgever Merlijn een meester in communicatie.

Wij helpen onze klanten de specifieke aspecten van hun eigen kracht te ontdekken, te ontwikkelen en te leren toepassen voor zichzelf en hun organisatie. We zien het als onze taak om al onze kennis en knowhow aan hen ter beschikking te stellen en hen ook met raad en daad terzijde te staan in hun ontwikkeling of behoeften van het moment.

### **Professionals voor professionals**

Merlijn Groep biedt een breed scala aan producten van praktijkgerichte trainingen en deskundige ondersteuning en advies op het gebied van mediation, medezeggenschap, conflictcoaching, juridische vaardigheden en onderhandelen.

Het is de ambitie van Merlijn Groep om steeds aantoonbare, onderscheidende kwaliteit te leveren, zowel wat betreft onze inhoudelijke dienstverlening, onze kennis en professionele vaardigheden als wat betreft de duurzame toepassing hiervan. Wij streven doorlopend naar excellente resultaten.

In al onze diensten zijn we doelgericht. Onderdeel van die diensten zijn onze trainingen. Daarin bieden wij steeds mogelijkheden om verkregen inzichten en vaardigheden te oefenen en te toetsen aan de praktijk. We hebben ervaren dat we resultaten bereiken vanuit een eerlijke dialoog waarbij humor en helderheid helpen om scherp te blijven en om de oefensituaties te kunnen vertalen naar de dagelijkse werkzaamheden.

### **Vertrouwen**

Wij dragen er zorg voor dat Merlijn een organisatie is waar mensen volledig vertrouwen in hebben. Dat geldt voor zowel de inhoud als de relatie. We geven daarom continue aandacht aan klantbehoefte-analyses, evaluaties en research en baseren daarop de innovatie van onze producten en de groei van onze eigen kwaliteiten.

## **Merlijn Groep: de klant in beeld**