

---

*Merlijn*

TRAINING & ADVIES

# BASISOPLEIDING MEDIATION TEGENPARTIJ OF CONFLICTPARTNER

54  
NEDERLANDSE ORDE VAN ADVOCATEN  
PO



GROEI



## NOVA PO-punten en Merlijn

Merlijn organiseert sinds 1993 NOVA PO-opleidingen. Per 1 januari 2012 is Merlijn ook in de nieuwe systematiek door de NOVA als opleidingsinstelling erkend voor het organiseren van cursussen in het kader van de PO (onderhoud vakbekwaamheid). Dat betekent dat Merlijn aan haar opleidingen onder een aantal voorwaarden PO-punten kan toekennen. Een belangrijke eis die de NOVA stelt is dat die trainingen van academisch niveau zijn. Dat betekent dat wij naast advocaten, notarissen en academisch geschoolde juridische professionals enkel academici aan die trainingen mogen toelaten.



Het aantal behaalde PO-punten wordt vermeld op het deelnemingscertificaat, dat u aan het eind van de training krijgt uitgereikt.

### Mediationopleiding voor advocaten / academisch geschoolde juridische professionals / academici



Een aantal keren per jaar is het voor advocaten mogelijk om *de 8 daagse* basistraining te volgen met toekenning van 54 PO-punten, waaronder 4 juridische. Conform de eisen van de NOVA /

NEVOA staan deze trainingen alleen open voor advocaten, andere academisch geschoolde juridische professionals en overige academisch geschoolde deelnemers.

Overigens staat het een advocaat in het nieuwe systeem vrij om elke training of opleiding waarvan hij / zij zelf meent dat die heeft bijgedragen aan de kwaliteit van het juridisch vakmanschap voor zichzelf aan te merken als een PO-waardige activiteit. Steekproefsgewijs wordt door de Deken beoordeeld of die keuzes de toets der kritiek kunnen doorstaan.

Advocaten kunnen derhalve ook kiezen voor participatie aan een niet met een logo van de NOVA / NEVOA aangekondigde mediation basistraining, waarvan de deelnemersgroep doorgaans veel gemêleerder is. Het is dan hun eigen verantwoordelijkheid om de netto contacturen van zo'n training als PO-waardig aan te merken.

**De onderstaande algemene informatie over mediation is daarom ook voor deze specifieke opleiding van toepassing, met dien verstande dat advocaten die van ons instituut 54 PO-punten willen ontvangen zich rechtstreeks moeten inschrijven voor de 8 daagse basistraining die recht geeft op participatie aan de examens, waarna u zich kunt laten inschrijven als MfN Registermediator. U ontvangt vanzelfsprekend de korting van 5% overall (zie hieronder) en u betaalt per saldo € 3.743,-.**



## Tegenpartij of Conflictpartner

---

### Basisopleiding mediation 'Tegenpartij of Conflictpartner'

Al vanaf 1996 staat mediation bij Merlijn in het centrum van de aandacht. Mediation heeft ons hart en dat is terug te vinden in al onze trainingen, van de basisopleiding tot en met het brede scala aan verdiepingstrainingen dat wij aanbieden.

Wij zien dat creatieve en communicatieve vermogens van mensen geblokkeerd kunnen raken in stressvolle situaties zoals conflicten. Mediation is er in de kern op gericht om mensen te helpen die blokkades te doorbreken.

Dat te realiseren is een kunst en een kunde. Mediation is daardoor een uitermate intrigerend, veelzijdig en uitdagend vak. Een vak dat intensief van A tot Z geleerd en geoefend moet worden. De bijbehorende technieken worden in onze aanpak constant aangescherpt, gecontroleerd en vernieuwd.

Deze benadering ligt ten grondslag aan al onze trainingen.

Regelmatig organiseren we informatiemiddagen en -avonden. Daar maken onze relaties kennis met elkaar, met de trainers en met de programma's. Daar wisselen we praktijkervaringen uit, stellen vragen en discussiëren over mediation en aanverwante thema's. Die middagen staan daarom ook open voor alle in mediation geïnteresseerden, zowel oud-deelnemers aan onze mediationtrainingen als aspirant-deelnemers. Wij streven ernaar de gelegde contacten met deelnemers vast te houden en te verdiepen. Wij blijven beschikbaar als vraagbaak en coaches voor het netwerk van 'Merlijn-mediators'. Ook oud-deelnemers stimuleren wij ten opzichte van elkaar die rollen te vervullen.

Aspirant-deelnemers zijn daarnaast altijd welkom voor een individueel kennismakingsgesprek met één of meer van de trainers.

Bij het samenstellen van deze brochure hebben wij ernaar gestreefd om u zo volledig mogelijk te informeren over onze actuele opleidingsmogelijkheden op het gebied van mediation. Omdat de mediationmarkt meer dan ooit in ontwikkeling is, zijn onze trainingen dat ook: we volgen niet de markt, we proberen de markt voor te zijn en het boeiende vak van mediator steeds verder te verrijken en te professionaliseren.

Mocht u nog vragen hebben, aarzelt u dan niet om contact met ons op te nemen. Wij ontmoeten en verwelkomen u graag in een kennismakingsgesprek, op een informatiemiddag of op een van onze trainingen.

mr. drs. Dick H.J. Bonenkamp, algemeen directeur





## Inhoudsopgave

Pagina

<b>Actuele ontwikkelingen: Mediatorsfederatie Nederland en nadere verankering van mediation in de wetgeving</b>	<b>05</b>
<b>De basisopleiding (6, 8 of 10 dagen)</b>	<b>05</b>
6-daagse: basisopleiding	
8-daagse: basisopleiding + het 2 daagse MfN-registratieblok: theorie en assessment	
10-daagse: basisopleiding, het 2 daagse MfN-registratieblok: theorie en assessment + Focus op assessment	
<b>Prijskortingen</b>	<b>07</b>
<b>Birkman test vooraf</b>	<b>07</b>
<b>Accommodatiekosten voor de verschillende locaties</b>	<b>08</b>
<b>Bijzondere 40% 'over-de-financiële-drempel-korting'</b>	<b>09</b>
<b>Betalen in termijnen</b>	<b>09</b>
<b>Bijkomende kosten voor de examens</b>	<b>09</b>
<b>In één week mediator   Weekendtraining</b>	<b>09</b>
<b>Begeleiding bij het video-assessment (1-daagse DVD opnamedag)</b>	<b>10</b>
<b>Begeleiding bij het theorie-assessment (1-daagse Theorie oefendag)</b>	<b>10</b>
<b>Een assessment doen met een assessor / trainer van Merlijn</b>	<b>11</b>
<b>Observatieplaatsen en / of co-mediations</b>	<b>11</b>
<b>Coaching on the job</b>	<b>11</b>
<b>Uw opleiding afgerond, en hoe dan verder?</b>	<b>11</b>
<b>PE / PO opleidingspunten</b>	<b>12</b>
<b>Aantal deelnemers</b>	<b>12</b>
<b>Trainers</b>	<b>12</b>
<b>Mogelijkheden na afloop van de basisopleiding</b>	<b>12</b>
<b>Inhoudelijke toelichting op de 6 daagse basistraining</b>	<b>15</b>
<b>Programma van de 6 daagse basistraining</b>	<b>18</b>
<b>Inhoudelijke toelichting op het 2 daagse MfN-registratieblok</b>	<b>24</b>
<b>Programma van het 2 daagse MfN-registratieblok</b>	<b>25</b>
<b>Inhoudelijke toelichting op het 2 daagse Focus op assessment</b>	<b>27</b>
<b>Programma van het 2 daagse Focus op assessmentblok</b>	<b>29</b>
<b>Vervolgaanbod mediation trainingen</b>	<b>31</b>
<b>Merlijn Groep</b>	<b>36</b>



## Actuele ontwikkelingen: nadere verankering van mediation in de wetgeving

Merlijn is vertegenwoordigd in het bestuur van de VOiM, de Vereniging van Opleiders in Mediation, die gesprekspartner is van de MfN, Mediation federatie Nederland, en is nauw betrokken bij het wetgevingsproces. Wij volgen alle ontwikkelingen op de voet en houden u als belanghebbende nauwkeurig op de hoogte.

Nadere informatie vindt u op [www.mfnregister.nl](http://www.mfnregister.nl) en op [www.ver-om.nl](http://www.ver-om.nl)

De *actuele stand van zaken m.b.t. het lopende wetgevingsproces* is de volgende. Het proces is helaas tot stilstand gekomen. Wanneer en hoe het precies verder gaat is nu nog niet te zeggen. Dat zal vooral afhangen van de coalitie die Nederland gaat regeren.

### De basisopleiding (6, 8 of 10 dagen)

De opleiding is oorspronkelijk ontwikkeld voor een ieder die zich professioneel, als MfN Registermediator met conflicthantering en conflictbemiddeling bezighoudt of wil gaan bezighouden.

*bekijk hier  
het filmpje*



<https://www.youtube.com/watch?v=WN5AkObAmlg>

Omdat steeds meer mensen wel belangstelling hebben om alle voor mediation noodzakelijke vaardigheden te verwerven, maar niet of niet op voorhand de blik gericht hebben op een MfN Registermediatorschap, bieden wij sinds enige tijd de training trapsgewijs aan: tijdens de eerste zes dagen van de training (3 blokken van 2 dagen) verwerven de deelnemers alle mediationvaardigheden op procesniveau. Vervolgens kan worden gekozen voor het MfN-registratieblok (1 blok van 2 dagen) en Focus op assessment (1 blok van 2 dagen). De basisopleiding die u uiteindelijk kiest start dus altijd met:

#### I: De 6 daagse basistraining

(3 blokken van 2 dagen: 15 dagdelen)

De kosten van de training bedragen € 2.950,- . Het bedrag is vrij van btw. Voor de bijkomende accommodatiekosten zie hieronder pagina 6.



De deelnemers krijgen digitale toegang tot de syllabus en de hand-outs en zij ontvangen geheugenkaarten om desgewenst (slechts voor eigen gebruik bedoelde!) dvd opnames te maken.

Aanbevolen boeken zijn de volgende:

- **'Handboek Mediation' 6e herziene druk**  
Auteurs: mr.dr. A.F.M. Brenninkmeijer, [mr.drs. H.J. Bonenkamp](#), drs. K. van Oyen, & [dr. H.C.M. Prein](#)  
(nieuwprijs SDU € 80,19 incl. BTW);
- **'Beroepsvaardigheden en interventietechnieken van de mediator' 6 e druk**  
Auteurs: mr. M. Pel, [drs. K. van Oyen](#), prof. Dr. E. Giebels, dr. A. Zuurmond, mr. J. Spierdijk & [dr. H.C.M. Prein](#)  
(nieuwprijs SDU € 36,32 excl. BTW);
- **'Juridische aspecten van mediation' 4e druk**  
Auteurs: mr.dr. A.F.M. Brenninkmeijer, mr. E. Schutte & mr. Spierdijk  
(nieuwprijs SDU € 36,32 excl. BTW).



We bieden drie varianten qua spreiding van de blokken: u kunt op [www.merlijngroep.nl](http://www.merlijngroep.nl) zien wanneer de drie blokken verdeeld worden over één maand, dan wel over drie maanden (de ruime route) of zelfs in één week (snelste route). Indien men kiest voor de ruimere spreiding, dan verwacht Merlijn van de deelnemers dat zij tussen de blokken voor intervisie bijeenkomen.

Tijdens of na het volgen van deze 6 daagse basistraining kunnen de deelnemers dan zelf besluiten of en hoe zij nog verder opgeleid willen worden. Merlijn biedt aan:

## II: Het 2 daagse MfN-registratieblok: theorie en assessment

(1 blok van 2 dagen: 5 dagdelen)

De kosten van de training bedragen € 990,-.

Het bedrag is vrij van btw. Voor de bijkomende accommodatiekosten zie hieronder pagina 6. Dit blok is geheel gericht op de registratie-eisen van het MfN. Op dag 1 staat de kennistoets centraal: we besteden intensief aandacht aan de juridische aspecten en verplichtingen (Wet, MfN-reglement, Tuchtrect), de MfN-mediationovereenkomst, de vaststellingsovereenkomst, het MfN Registermediatorschap en we analyseren aan de hand van oude examenvragen de kennistoets. Hierbij is een gespecialiseerde docent aanwezig.

Op dag 2 behandelen we de circa 140 assessment-criteria voor het live of video-assessment. Een oud-deelneemster komt haar eigen ervaringen met de videotoets vertellen en geeft tips voor een efficiënte aanpak. De deelnemers kunnen voorts uitgebreid oefenen (zoals bij het echte assessment gedurende drie kwartier onafgebroken) en hebben in de loop van de dag een evaluatief coachgesprek met de trainer.

## III: Focus op assessment

(1 blok van 2 dagen: 5 dagdelen)

De kosten bedragen € 940,-. Het bedrag is vrij van btw. Voor de bijkomende accommodatiekosten zie hieronder pagina 6.

Deze puur op het assessment gerichte training borduurt voort op de tweede dag van het MfN-registratieblok en beoogt de mediationvaardigheden van de deelnemers zodanig te verdiepen en te versterken dat zij met nog meer zelfvertrouwen het assessment kunnen gaan doen.

*NB: Voor deze training geldt dat u de (12) PE-punten kunt inbrengen zodra u zich als MfN registermediator hebt ingeschreven.*



### Prijskortingen

- Als u besluit om te starten met de 6 daagse basistraining, investeert u € 2.950,- en kunt u na het afsluiten van de opleiding ervoor opteren om alsnog in te stromen in een MfN-registratieblok (zie hierboven). U betaalt dan € 990,-. Datzelfde geldt als u vervolgens besluit alsnog Focus op assessment bij te wonen.
- Als u echter vóór het begin van de 6 daagse basistraining besluit u in te schrijven voor een 8 daagse (basistraining en MfN-registratieblok), krijgt u een korting van 5% overall en betaalt u per saldo geen € 3.940,- maar € 3.743,-.  
*NB: u kunt dan zelf binnen een jaar na de afronding van dag zes bepalen op welk moment u het MfN-registratieblok gaat volgen, aansluitend op de 6-daagse basistraining of pas later.*
- Als u vóór het begin van de 6 daagse basistraining besluit u in te schrijven voor een 10 daagse (basistraining, MfN-registratieblok en Focus op assessment), krijgt u een korting van 10% overall en betaalt u per saldo geen € 4.880,- maar € 4.392,-.  
*NB: ook in dit geval geldt dat u zelf kunt bepalen op welk moment u het MfN-registratieblok gaat volgen, aansluitend of pas later. Datzelfde geldt voor het Focus op assessment-blok.*

Alle hier genoemde bedragen zijn vrij van btw.



### Overzicht data:

Via onderstaande link komt u op onze website waar u een overzicht vindt van alle ingeplande trainingsdata. Iedere maand start er bij Merlijn Groep een basisopleiding tot Mediator in Kastelen door het hele land. [www.merlijngroep.nl](http://www.merlijngroep.nl)

### Geschiktheid voor het vak mediator

De training leidt op tot het niveau dat van MfN registermediator wordt verwacht. WO/HBO+ werk- en denkniveau is een vereiste.

### Optioneel: een online Neethling Brain Instruments (NBI®) vragenlijst vooraf

Als een deelnemer in spe twijfels heeft over haar/zijn geschiktheid voor het vak mediator, kan zij/hij, naast een gesprek met een NBI® trainer/coach, met behulp van de NBI® vragenlijst hier inzicht in krijgen. NBI® is een internationale methode die al langer dan dertig jaar erkend en veel gebruikt is voor onder meer beroepskeuzes.

De vragenlijst is natuurlijk, zoals elke andere methode, indicatief en geen absolute garantie voor geschiktheid, maar kan u zeker helpen bij een betere persoonlijke afweging. Ook kan de methode een antwoord geven op de vraag welke soort mediations u het beste zullen liggen en wat u ziet als het voornaamste doel van de mediations die u wilt gaan doen.

Verder geeft het antwoord op de vraag welk gedrag van anderen u als storend ervaart en hoe u daarop reageert. Kortom, kennis van uw eigen breinvoorkeuren profiel en het bijbehorende gesprek kan u ook nog iets vertellen over het soort mediator dat u zou kunnen en willen worden. Kennis van uw eigen breinvoorkeuren profiel kan u sowieso helpen in uw professionele en persoonlijke leven.

De totale investering bedraagt € 475,- exclusief btw.





### Accommodatiekosten:

We krijgen veel positieve feedback op onze kasteellocaties en ze zijn ook nog eens voordeliger dan de meeste reguliere trainingscentra.

U betaalt per blok bij de 6- en 8-daagse opleiding (dag 1: 10:00-20:00 & dag 2 09:00-17:00)\*:

Château Bethlehem te Maastricht (Limburg)	€ 125,-
Kasteel Heeswijk te Heeswijk Dinther (nabij 's-Hertogenbosch)	€ 125,-
Kasteel Vanenburg te Putten (midden van het land)	€ 140,-
Kasteel Montfoort te Montfoort (nabij Utrecht)	€ 135,-
't Raadhuis te Nuland (nabij 's-Hertogenbosch)	€ 95,-
Château Marquette (nabij Amsterdam)	€ 145,-
Kasteel Van Rhoon te Rhoon (nabij Rotterdam)	€ 235,-

*\*Let op: De prijzen die hier vermeld staan kunnen anders zijn (afhankelijk van lestijden). Op de website staan de actuele/exacte prijzen vermeld bij iedere training.*



Wat houden de accommodatiekosten in: trainingslocatie (trainingszaal plus 2 – 4 subruimtes), gebruik leermiddelen, koffie, thee, koekjes, snoepgoed, fruit, fris, lunch, snack en borrel.

Mocht u willen overnachten en/of dineren, dan kunt u contact opnemen met de desbetreffende locatie. Merlijn heeft daar een korting bedongen voor deelnemers aan onze trainingen.



**Bijzondere 40% 'over-de-financiële-drempel-korting'**

Om zoveel mogelijk mensen in staat te stellen om met mediation en het mediation-gedachtengoed kennis te maken, biedt Merlijn een 40 % 'over-de-financiële-drempel-korting' op de 6 daagse basisopleiding.

In de afgelopen twintig opleidingsjaren hebben we bij veel gelegenheden gemerkt hoeveel goeds het participeren aan de training kan betekenen, ook voor mensen die bijvoorbeeld tijdelijk vast zitten in hun leven of carrière of die even niet goed weten hoe nu vooruit en hoe nu verder.

Hoewel juist op zo'n kantelpunt de behoefte aan het inslaan van een nieuw en inspirerend pad groot is, valt die behoefte ongelukkigerwijs vaak samen met het op dat moment financieel niet kunnen investeren in jezelf.

Merlijn wil ook op die momenten kansen bieden en geeft op de 6 daagse basisopleiding een instapkorting van maar liefst 40 % aan mensen die alleenverdiener zijn en aantoonbaar:

- een WW uitkering hebben;
- een WIA uitkering hebben.

Let wel:

1. als u gebruik wilt maken van deze regeling geven wij u aan wanneer u kunt deelnemen.
2. de korting geldt als gezegd alleen voor de 6-daagse basistraining. Als u voor- of nadien besluit ook blok 4 en 5 te willen volgen, gelden de normale prijzen.

**Betalen in termijnen**

Voor mensen met tijdelijke en aantoonbare liquiditeitsproblemen kunnen we afspreken dat de opleidingskosten gespreid betaald worden. Dat is altijd maatwerk. Vraag naar de directie voor overleg.

**Bijkomende kosten voor de examens**

Voor een actueel overzicht van de bijkomende kosten voor de examens verwijzen wij u naar de volgende sites: [www.mediationtoets.nl](http://www.mediationtoets.nl) en [www.mfnregister.nl](http://www.mfnregister.nl)

**Weektraining, in één week mediator!**

Een keer per jaar organiseren wij in de zomer een training waarbij de opleiding in één week wordt gegeven. Hierbij overnacht men gezamenlijk in een kasteel.

Zes trainingdagen: 10:00-19:00

accommodatiekosten: € 990,00 Dit is inclusief uitgebreide lunch, 3-gangen diner, overnachting, ontbijt en afsluitende borrel op de laatste dag.

**In 2019 | Locatie Château Bethlehem te Maastricht**

Data:

*vrij 28 en zat 29 juni 2018*

*zo 30 en ma 1 juli 2018*

*di 2 en woe 3 juli 2018*

**Weekendtraining**

Twee keer per jaar (in het voor- en najaar) organiseren wij een training waarbij de blokken op vrijdag en zaterdag vallen. Op de site vindt u de data.

**Begeleiding bij het video assessment: DVD assessment: opnamedag**

Iedere mediator die een basisopleiding bij een MfN erkend opleidingsinstituut heeft gevolgd en die zich wil registreren als MfN registermediator dient een assessment af te leggen. Het MfN kent twee manieren om het praktijkexamen te doen. Het live assessment en het DVD assessment. Voorwaarden vindt u op de site van de verantwoordelijke organisatie Intop bij [www.mediationtoets.nl](http://www.mediationtoets.nl)

Merlijn begeleidt gedurende één dag met het maken van de dvd opname: Na een korte kennismaking draagt u onderwerpen aan waarmee we gaan oefenen. Vervolgens gaan we over tot het opnemen van de video's. Uiterlijk een dag na de opname krijgt u per mail een bestand toegestuurd dat u kunt bekijken en doorsturen naar Intop (en uiteraard een kopie om te bewaren op uw eigen computer).

Voorafgaand aan de eerste bijeenkomst ontvangt u een deelnemerslijst, en een routebeschrijving naar de locatie. Wij verwachten dat u helder heeft wat u in uw intro (het begin van de mediation) wilt bespreken. Verder is het aan te raden na te denken over de onderwerpen waarmee u aan het begin van de dag wilt oefenen.

Na afloop van uw mediation volgt een korte nabespreking. De video is van gegarandeerd goede kwaliteit wat betreft opname en geluid en voldoet aan de technische eisen zoals door Intop vastgesteld. U beslist zelf of u de video instuurt naar Intop ter beoordeling. Meer informatie over het opsturen van de video kunt u vinden op [deze link](#).

Voor nadere informatie over de trainers en kosten verwijzen wij u naar [onze website](#).

**Begeleiding bij het theorie assessment: oefendag**

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 toetsnormen. 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 toetsnormen behandelen, dat we vandaar uit bij de literatuur stil staan en die dan doornemen. Vervolgens komen we bij de opzet van de toetsvragen 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. Voor nadere informatie over de trainers en kosten verwijzen wij u naar [onze website](#).

**Oefendagen**

Een oefendag wordt begeleid door een van onze trainers. Er wordt gewerkt met actuele praktijkcases van de [Merlijn Advies Groep](#) (MAG), alsmede met cases die de deelnemers zelf inbrengen. De kosten bedragen € 300,-. De kosten voor een oefendag zijn inclusief alle accommodatiekosten, waaronder de lunches.

Voor deelnemers die niet aan een Merlijn Basisopleiding hebben deelgenomen is de prijs € 400,-. De genoemde bedragen zijn vrij van btw.

Elke twee maanden kunt u deelnemen aan een oefendag. Als u als MfN registermediator deelneemt krijgt u voor een oefendag 6 PE-punten.

**Extra voorbereiding op het assessment: 2 op 1 coaching**

Als extra voorbereiding op een assessment kunt u kiezen voor een zeer intensieve begeleidingsvorm die we '2 op 1 coaching' noemen. Komt u alleen, dan zorgt Merlijn voor twee trainers die gedurende 2 uur in een nagebootste examensetting met u oefenen en u



feedback geven. U kunt er ook voor kiezen om met tweeën te komen. Merlijn stelt dan maar één trainer ter beschikking. De kosten bedragen € 195,00 per uur exclusief btw per trainer.

### **Een assessment doen met een assessor / trainer van Merlijn**

Alle Merlijn trainers zijn tevens 'instituut assessor'. Bij uw aanmelding voor het assessment t.z.t. kunt u vermelden dat u wenst dat een van de drie assessoren die u na uw praktijkassessment beoordelen een instituut assessor is, een aan Merlijn verbonden trainer die is opgeleid tot assessor. Dat geeft u mogelijk meer rust en vertrouwen. Hieraan zijn voor u geen extra kosten verbonden.

### **Observatieplaatsen en / of co-mediations**

Met een aantal mediators uit de Merlijn-onderneming '[Merlijn Advies Groep](#)' (MAG) is afgesproken dat zij in hun mediations ruimte bieden aan cursisten om te observeren en eventueel te co-mediëren. We berekenen daarvoor aan de observant / co-mediator als bijdrage in de administratie- en organisatiekosten een vergoeding voor de voor- en nabesprekingstijd van onze mediators. De kosten bedragen slechts € 150,- per mediation exclusief btw. Deze regeling geldt voor maximaal 2 mediations.

### **Rechtstreeks contact met de trainers**

Zowel tijdens als na de opleiding is het mogelijk om contact op te nemen met de trainer van uw opleiding. De trainer kan met u sparren over vragen rondom mediation in de praktijk, de mogelijkheden na de opleiding en ook eventuele vragen rondom de examens bij INTOP beantwoorden.

### **Coaching on the job**

Het is mogelijk een eigen mediation in te brengen en die samen met een ervaren Merlijn mediator uit te voeren. De verdeling van het honorarium wordt dan in onderling overleg bepaald.

### **Uw opleiding afgerond, en hoe dan verder?**

Na een opleiding bij Merlijn willen wij graag uw thuishonk blijven. U hebt blijvende toegang tot ons kenniscentrum, op [vervolgopleidingen](#) ontvangt u altijd 10 % Merlijn-korting en u kunt digitaal of fysiek bij ons terecht voor vakinhoudelijke ondersteuning in de praktijk met kennis, advies, intervisie en supervisie, sparren over lopende mediations en direct bruikbare tips alsmede handvatten voor effectieve opdrachtverwerving.

Veel oud-deelnemers zijn bovendien inmiddels onze zakenpartners als [trainers](#), mediators, vertrouwenspersonen, etc.



## PE / PO opleidingspunten

Merlijn is als certificerend onderwijs- en trainingsinstituut o.a. geaccrediteerd door het Mediatorsfederatie Nederland (MfN), de Nederlandse Orde van Advocaten (NOVA), de Nederlandse Orde van Beroepscoaches (NOBCO), de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB), certificatiecommissie SAD (ten behoeve van arbeidsdeskundigen) en de Nederlandse Vereniging voor Heelkunde (NvvH).



Bureau beëdigde tolken en vertalers

NOVA / NEVOA:	54 PO-punten waarvan 4 juridisch (8-daagse Merlijn opleiding)
	: 40 PO-punten (6-daagse Merlijn opleiding)
	: 14 PO-punten waarvan 4 juridisch (2-daagse MfN registratieblok)
KNB	: punten op aanvraag
NvH	: punten op aanvraag
SAD / SKO	: punten op aanvraag
NOBCO	: 15 PE (6-daagse Merlijn opleiding)
	: 20 PE (8-daagse Merlijn opleiding)
Bureau Wbtv	: 43 (categorie a t/m d) beëdigde tolken & vertalers

Voor niet hierboven genoemde organisaties is het vaak mogelijk om ad hoc PE-punten te regelen. Hierover kunt u contact opnemen met het secretariaat.

## Aantal deelnemers

Er is 1 trainer bij 4 t/m 10 deelnemers met een gast-trainer op dag 4. Bij 11 t/m 16 deelnemers zijn er fulltime 2 trainers aanwezig. Daarnaast laten wij maximaal 2 inhalers op losse dagen toe.

## Trainers

- [de heer Mr. drs. H.J. Bonenkamp \(Dick\);](#)
- [mevrouw Mr. M.C.Ph. Houben \(Marijke\);](#)
- [de heer Mr. E. Krens \(Erwin\);](#)
- [mevrouw Mr. J.R.C. Lesage-den Hollander \(Roelfina\);](#)
- [de heer M. Veermans \(Mark\);](#)
- [mevrouw drs. W. de Weerd \(Windy\);](#)



## Mogelijkheden na afloop van de basisopleiding

Nadat u een basisopleiding heeft gevolgd (bij Merlijn of elders) biedt Merlijn u zeer veel [verschillende mogelijkheden](#). Uniek is de mogelijkheid om uw ondernemerschap verder te ontwikkelen tijdens de training:

### Mediator in de markt: ondernemen met hart en ziel

U bent mediator. U bent enthousiast, gemotiveerd en kundig. Maar nu? Hoe gaat u zichzelf profileren? Hoe gaat u duidelijk maken wat u onderscheidt? Welke persoonlijke kwaliteiten neemt u mee? Hoe benadert u de mediationmarkt? Dat zijn de vragen waarop antwoorden komen tijdens de training. Ondernemerschap kan men leren!

### Verdieping vakbekwaamheden (zie ook pagina 30 en verder)

Verder hebben we een [breed aanbod](#) om u verder te bekwaamen in het vak mediation en daarmee tevens Permanente Educatie (PE) punten te verwerven. Het behalen van PE-punten is een van de vereisten van het MfN om registratie bij het MfN te kunnen behouden.

### Specialisatietrainingen

Voor hen die regelmatig betrokken zijn bij bepaalde soorten van conflicten en/of partijen die vragen om een specifieke aanpak, is er de mogelijkheid om deel te nemen aan specialisatietrainingen, teneinde inzichten en vaardigheden te verwerven in de bijzondere problemen en valkuilen die zich daarbij kunnen voordoen. Het betreft hier specialisaties op bijvoorbeeld rechtsgebied, branche of specifieke conflictcontext.

- **8-Daagse training: [Specialisatieopleiding Familiemediation](#)**

De familie-/echtscheidingsmediator begeeft zich op het boeiende, maar ingewikkelde terrein waar zowel emoties als financiële/juridische aspecten een grote rol spelen. Deze gedegen opleiding behandelt beide aspecten: van rouwverwerking bij scheiding en hechtingsfasen bij kinderen tot vermogensverdelingen en alimentaties.

- **4-Daagse training: [Specialisatieopleiding Arbeidsmediation](#)**

Mediation in arbeidszaken is een specialisatie-opleiding waarbij de noodzakelijke extra bagage wordt meegegeven om als mediator te kunnen voldoen aan de hoge kwaliteitseisen in deze tak van dienstverlening. Na deze opleiding kunt u lid worden van de Vereniging Arbeidsmediators Nederland (VAN). VAN-registratie.

- **3-Daagse training: [Specialisatieopleiding Mediation in Strafzaken](#)**

Bij mediation in strafzaken gaat het om het tot stand brengen van een gelijkwaardig gesprek tussen daders en slachtoffer. Centraal staan de emotionele gevolgen, de toekomstige afspraken en de eventuele schadevergoeding.

- **1-Daagse training: [Specialisatieopleiding 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.

- **2-Daagse training: [Specialisatieopleiding Mediation in de gezondheidszorg](#)**

Deze training is zowel bedoeld voor mediators die actief zijn in de gezondheidszorg, als voor hen die mediation in de zorg ambiëren. Het doel van de training is het uitbreiden en verdiepen van de kennis en vaardigheden die nuttig zijn bij mediation in de gezondheidszorg.

- **2-Daagse training: [Specialisatieopleiding Zakelijke mediation](#)**

Ook in zakelijke geschillen groeit de rol van mediation. Het gaat vaak om gecompliceerde processen met verscheidene spelers. Voor de mediator een hele uitdaging om hierin koers te houden.



### Verdiepingstrainingen

Actieve mediators benaderen ons geregeld met verzoeken om nog eens enkele facetten van mediation uit te diepen en te oefenen. Daarnaast zijn nieuwe ontwikkelingen en inzichten voor ons aanleiding om verdiepingstrainingen te ontwikkelen en aan te bieden. Bij verdiepingstrainingen wordt gefocust op één of meer vaardigheden en/of bijzondere (actuele) thema's binnen een mediation. [Klik hier voor meer informatie.](#)

### Groepsgebonden terugkomdagen

Er worden, als er voldoende animo blijkt bij een deelnemersgroep, speciaal voor die groep terugkomdagen georganiseerd. De theorie wordt kort opgefrist. Vervolgens worden, na evaluatie en uitwisseling van praktijkervaringen en gebleken dilemma's, de deelnemers in de gelegenheid gesteld om individuele aandachtspunten in een rollenspel opnieuw te oefenen. De individuele agenda met aandachtspunten wordt geëvalueerd en aangevuld.

### Coaching

Een aantal mediators blijkt behoefte te hebben aan persoonlijke begeleiding bij het uitoefenen van het vak. Verdergaande supervisie, training 'on the job' en consultatie kunnen worden geboden op nader af te spreken condities.

### Merlijn Kasteeldag

Jaarlijks organiseert Merlijn een [Kasteeldag](#). Een proeverij van inspirerende thema's verzorgd door de Merlijn trainers en speciale gasten. U kunt dan zeer voordelig (MfN) PE-punten verwerven maar bovenal genieten van de gastvrijheid en de ontmoetingen met andere mediators.



### Kalender, duur en kosten vervolgtrainingen

Voor een kalender over de data, de duur en de kosten van de diverse vervolgtrainingen verwijzen wij u naar het secretariaat of de website [www.merlijngroep.nl](http://www.merlijngroep.nl).

### Maak gebruik van het Raadhuis voor huiswerk- en intervisiebijeenkomsten / trainingsdagen zonder begeleiding

De (voormalige) deelnemers kunnen zelfstandig gebruik maken van onze inspirerende ruimten en faciliteiten in het Raadhuis. De daaraan verbonden kosten bedragen € 6,- per uur per deelnemer, inclusief 21% btw. Als extra dienst kan een lunch worden verzorgd tegen een vergoeding van € 20,00 per deelnemer (inclusief 6% btw).





## Inhoudelijke toelichting op de 6 daagse basistraining

### Doel van de training: theorie en vaardigheden

Opbouw en verbetering van de individuele vaardigheid staat bij de training centraal.

Concrete leerdoelen zijn:

- het professioneel kunnen bemiddelen op het kennis- en vaardigheidsniveau dat het MfN van door haar erkende en te erkennen mediators vereist;
- een basishouding aanleren als uitgangspunt voor het door partijen aanvaard worden als bemiddelaar;
- onderhandelingsprocessen en -technieken doorzien en deze als procesexpert kunnen aansturen en bewaken;
- partijen weten te bewegen tot het zoeken naar voor partijen aanvaardbare oplossingen.

Daarvoor is het van belang dat de deelnemer het non-verbale en verbale communicatieproces tussen mensen in de bijzondere setting van een (dreigend) conflict kan doorzien en zonodig beïnvloeden. En dat hij/zij gedurende dat proces, vanuit een goede basishouding, onpartijdigheid en vertrouwen uitstraalt en beschikt over inlevingsvermogen in de positie van alle partijen. Vanuit voornoemde perspectieven bezien, wordt onder meer de volgende theoretische kennis verschaft en worden onder meer de volgende vaardigheden getraind.

### Theorie

- communicatie tussen partijen in conflict;
- communicatietheorie en theorie van conflicthantering;
- theorie inzake mediation en andere vormen van ADR;
- verschillende methoden van onderhandelen;
- creativiteit;
- macht en invloed;
- de wet van wederkerigheid/onpartijdigheid;
- voorwaarden voor mediation;
- indicaties en contra-indicaties;
- MfN mediationreglement en gedragsregels en de toepassing daarvan, alsmede de (voorbeeld)contracten en modellen die het MfN aan mediators ter beschikking stelt;
- ethische kwesties.

In de training wordt gebruik gemaakt van onderstaande boeken:

- 'Handboek Mediation' (SDU);
- 'Beroepsvaardigheden en interventietechnieken van de mediator' (Boom);
- 'Juridische aspecten van mediation' (SDU).

### Vaardigheden

- beheersen van communicatietechnieken, daaronder begrepen basisvaardigheden met betrekking tot luisteren, vragen stellen, omgaan met emoties, samenvatten en herdefiniëren;
- onderkennen van contra-indicaties;
- opbouwen van vertrouwensrelatie;
- inhoud en relatie (onder-)scheiden;
- belangen van partijen identificeren;
- verschillen in zienswijze identificeren en inzichtelijk maken;



- creatief naar oplossingen helpen zoeken;
- structuur bieden;
- bewaken van de machtsbalans tussen partijen;
- impasses naar de oorsprong herleiden en doorbreken;
- procedurele aspecten van mediation beheersen en er zich aan houden;
- hanteren van sessies met partijen afzonderlijk;
- het schrijven van een verslag van een (proef)bemiddeling;
- toepassen van supervisie en consultatie;
- voorzien van misbruik van mediation.

### **Ontwikkeling basishouding**

Het aanleren, respectievelijk het bevorderen van:

- respect;
- vertrouwen;
- dienstbaarheid;
- betrouwbaarheid;
- intrinsieke belangstelling en aandacht voor mensen en hun problemen;
- passie voor procesondersteuning;
- tolerantie voor ambiguïteit in partijen en hun onderlinge posities;
- neutraliteit.

### **Persoonlijke evaluatie**

Aan de deelnemers wordt aan het begin van de training gevraagd een persoonlijk leerplan te maken dat zij gedurende de training verfijnen. Aan het eind van de training zal elke deelnemer persoonlijk en individueel een evaluatiegesprek hebben met een van de trainers. Daarin zal het individuele ontwikkelingsproces in relatie tot de persoonlijke leerdoelen van de deelnemer centraal staan en is er aandacht voor zijn sterke kanten en verbeterpunten. Deelnemers kunnen daarnaast altijd verzoeken om extra tussentijdse evaluaties.



## Vorbereiding en aanpak van de training

### Vorbereiding

Drie weken vóór de eerste trainingsdag worden aan de deelnemers digitaal de syllabus (waarover u tijdens de training digitaal of in uitgeprinte vorm dient te kunnen beschikken), een deelnemerslijst en een routebeschrijving toegestuurd. De deelnemers wordt verzocht om een aantal hoofdstukken uit het 'Handboek Mediation' te bestuderen voor aanvang van de eerste trainingsdag. De deelnemer ontvangt tevens het verzoek om een beknopt curriculum vitae met vermelding van onder meer vooropleiding en werkervaring samen met een pasfoto naar Merlijn te sturen.

Voor elke plenaire bijeenkomst worden huiswerkopdrachten meegegeven, die deels in de intervisiegroepen en deels tijdens de blokken / themadagen worden behandeld.

### Aanpak

De trainingsdagen zijn zo opgebouwd dat eerst een theoretisch deel behandeld wordt, waarna een oefening volgt. De oefening wordt uitgevoerd aan de hand van een praktijkcase welke geschikt is voor oefening van het aan de orde zijnde facet van het mediationproces. De deelnemers oefenen in subgroepen onder begeleiding van de trainers.

De theorie wordt op deze manier aan de hand van oefeningen in praktijk gebracht. Hierbij worden alle deelnemers in verschillende rollen in de gelegenheid gesteld te oefenen. De oefeningen hebben een toenemende moeilijkheidsgraad. Gezamenlijke en individuele oefeningen worden afgewisseld, waarbij voortdurend feedback wordt gegeven door de trainers en door de deelnemers aan elkaar. Na elke oefening wordt kort geëvalueerd. De nadruk in de training ligt op het aanleren van vaardigheden om het vak van mediator te kunnen uitoefenen.

Ter verdere ondersteuning van dit leer- en ervaringsproces laten we de deelnemers kennismaken met verschillende mediators / mediationstijlen en inleiders, maken we doorlopend gebruik van dilemma's en uitdagingen in de werksituaties van de deelnemers zelf en analyseren we tussentijds een aantal dvd's van nationale en internationale mediators.



#### Overzicht data:

Via onderstaande link komt u op onze website waar u een overzicht vindt van alle ingeplande trainingsdata.

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



# Programma van de 6 daagse basistraining

## Blok 1 Dag 1

**Inleiding mediation / Van voorbereidingsfase tot en met openings- en exploratiefase**

### Ochtendprogramma

09.30 - 10.00 : ontvangst

10.00 - 10.30 : algemene inleiding :achtergronden en doelen van de training /  
concept van training / toelichting totale programma / huishoudelijke  
kwesties

10.30 - 11.45 : kennismaking deelnemers / inventarisatie persoonlijke ervaringen middels  
interview en pitch

11.45 - 12.00 : pauze

12.00 - 13.00 : inleiding: mediation: o.a. plaatsbepaling / geschiedenis / MfN en  
exameneisen / voor- en nadelen / mogelijkheden en onmogelijkheden /  
gedragsregels / ethiek / het fasen-model (rol van de mediator / per fase:  
taxatie, strategie en techniek / basishouding

13.00 - 14.00 : lunch

### Middagprogramma

14.00 - 14.45 : inventariseren leerdoelen cursisten

14.45 - 15.00 : afspraken over de training

15.00 - 15.30 : inleiding: fasering mediationprocedure

15.30 - 15.45 : pauze

15.45 - 16.30 : inleiding: communicatie en conflicten

16.30 - 17.00 : oefening: reflectie op eigen conflicten

17.00 - 17.30 : inleiding: escalatie - ladder: de dimensies inhoud en relatie

17.30 - 18.00 : snack

### Avondprogramma

18.00 - 18.30 : inleiding: openingsfase (te behandelen onderdelen / bijzondere  
aandachtspunten / do's and dont's)

18.30 - 19.45 : oefening: openingsfase  
(plus debriefing, feedback en dvd)

19.45 - 20.00 : afronding



## **Blok 1 Dag 2**

### **Ochtendprogramma**

09.00 - 09.30 : ochtendprogramma en leerdoelen van de ochtend

09.30 - 10.45 : inleiding: exploratiefase en technieken: aandachtgevend gedrag / actief luisteren / reflecties op inhoud en gevoel (valkuilen bij gevoelsreflecties)

10.45 - 11.00 : pauze

11.00 - 13.00 : oefening: openingsfase en exploratiefase  
(plus debriefing, feedback en dvd)

13.00 - 14.00 : lunch

### **Middagprogramma**

14.00 - 16.30 : oefening: tweede sessie exploratiefase  
(plus debriefing, feedback en dvd)

16.30 - 17.00 : indeling intervisiegroepen / evaluatie blok 1 / huiswerk voorbereiding blok 2

17.00 Merlijn borrel



## **Blok 2 Dag 3**

### **De persoon van de mediator / Van informatiefase tot en met belangenfase**

#### **Ochtendprogramma**

09.30 - 10.00 : ontvangst

10.00 - 10.30 : welkom / terugblik op blok 1 / bespreking programma blok 2 /  
inventarisatie persoonlijke ervaringen intervisie / huiswerkbespreking

10.30 - 11.30 : inleiding: de persoon van de mediator en de basishouding van een mediator  
Assessment-instrument/ Thomas - Killmantest  
kernkwadranten: theorie en oefening

11.30 - 11.45 : pauze

11.45 - 12.45 : oefening kernkwadranten maken

12.45 - 13.45 : lunch

#### **Middagprogramma**

13.45 - 15.00 : oefening exploratiefase (plus debriefing, feedback en dvd)

15.00 - 15.15 : pauze

15.15 - 15.45 : inleiding: draai- en categorisatiefase (belangenfase): van standpunten  
naar belangen / het categoriseren van belangen / het creëren van een  
onderhandelingsagenda

15.45 - 16.15 : oefening weekendritueel

16.15 - 17.00 : film (van de nestor van de Nederlandse mediators Donald MacGillavry) plus  
nabespreking oefening: exploratiefase t/m belangenfase film

17.00 - 17.30 : snack

#### **Avondprogramma**

17.30 - 18.00 : verdieping exploratiefase

18.00 - 19.15 : oefening (plus debriefing, feedback en dvd)

19.15 - 19.50 : exploratiefase en draai- en categorisatiefase

19.50 - 20.00 : afronding





## Blok 2 Dag 4

### Ochtendprogramma

09.00 - 09.15 : korte terugblik / vragen

09.15 - 09.45 : inleiding: tussentijdse verslagen

09.45 - 10.45 : inleiding: emoties: verschijningsvormen en oorzaken / verwerkingsprocessen geplaatst in de fasering/ emoties van partijen & mediator / weerstanden en impasses / strategie en technieken / korte plenaire oefeningen

10.45 - 11.00 : pauze

11.00 - 12.30 : oefening (plus debriefing, feedback en dvd) gevolgd door film van een van de grondleggers Larry Fong plus nabespreking

12.30 - 13.30 : lunch

### Middagprogramma

13.30 - 14.30 : oefening (emoties)

14.30 - 15.00 : verdieping draai- en categorisatiefase (oogsten van belangen)

15.00 - 15.15 : pauze

15.15 - 16.30 : oefening: exploratie -, draai- en categorisatie- fase (plus debriefing, feedback en dvd)

16.30 - 17.00 : afronden / voorbereiding blok 3 / evaluatie blok 2

17.00 Merlijn borrel



## **Blok 3 Dag 5**

### **Onderhandelingsfase en afrondingsfase / ethiek / integratie-oefening**

#### **Ochtendprogramma**

09.30 - 10.00 : ontvangst

10.00 - 10.30 : terugblik op blok 2 / bespreking programma blok 3 /  
inventarisatie persoonlijke ervaringen intervisie / huiswerkbespreking

10.30 – 11.00 : werken met de Merlijn vlieger

11.00 – 11.15 : pauze

11.15 - 13.00 : oefening  
(plus debriefing, feedback en dvd)

13.00 - 14.00 : lunch

#### **Middagprogramma**

14.00 - 14.30 : inleiding caucus en co-mediation

14.30 - 15.30 : oefening: caucus  
(plus debriefing, feedback en dvd)

15.30 - 15.45 : pauze

15.45 - 16.30 : oefening voorbereidingsfase (telefonische intake)

16.30 - 17.15 : inleiding voorbereidingsfase

17.15 - 17.45 : snack

#### **Avondprogramma**

17.45 - 19.50 : inleiding, oefening en discussie mediator & ethiek & gedragsregels, macht &  
invloed

19.50 - 20.00 : afronding



## Blok 3 Dag 6

### Ochtendprogramma

09.00 - 09.15 : korte terugblik / vragen

09.15 - 09.45 : inleiding onderhandelen

09.45 - 10.30 : inleiding rol mediator in optie- en onderhandelingsfase

10.30 - 10.45 : pauze

10.45 - 11.45 : oefening optiefase  
(plus debriefing, feedback en dvd)

11.45 - 12.15 : Inleiding associatieve technieken

12.15 - 13.00 : oefening associatieve technieken  
(plus debriefing, feedback en dvd)

13.00 - 14.00 : lunch

### Middagprogramma

14.00 - 14.30 : Samenvatting training a.h.v. Merlijn-vlieger en assessment-instrument

14.30 - 15.15 : integratie oefening

15.15 - 15:30 : pauze

15.30 - 16:00 : voorzetting integratie oefening

16.00 - 17.00 : bespreking verdere mogelijkheden: thema- / terugkomdagen /  
proefbemiddelingen / supervisie en consultatie / voorbereiding op de  
theoretische en praktische examens van het MfN (blok IV) / evaluatie

17.00 - een extra feestelijke Merlijn borrel



## Inhoudelijke toelichting op het 2 daagse MfN-registratieblok

Dit blok is geheel gericht op de registratie-eisen van het MfN. Op dag 1 staat de kennistoets centraal: we besteden intensief aandacht aan de juridische aspecten en verplichtingen (Wet, MfN-reglement, Tuchtrect), de MfN-mediationovereenkomst, de vaststellingsovereenkomst, het MfN Register Mediatorschap en we analyseren aan de hand van oude examenvragen de kennistoets.

Op dag 2 behandelen we de circa 140 assessment-criteria voor het live of video-assessment. Een oud-deelnemer komt haar eigen ervaringen met de videotoets vertellen en geeft tips voor een efficiënte aanpak. De deelnemers kunnen voorts uitgebreid oefenen (zoals bij het echte assessment gedurende drie kwartier; evenals bij dat echte assessment kan de oefening na een half uur worden onderbroken, zodat de mediator zich desgewenst even kan terugtrekken en opnieuw 'verzamelen') en hebben in de loop van de dag een evaluatie- / coachingsgesprek met de trainer.

Meer nog dan tijdens de eerdere trainingdagen besteden we bijzondere aandacht aan het vermogen van de deelnemers om zichzelf na afloop van een oefening als het ware een spiegel voor te houden: wat deed ik goed? Wat had ik, terugkijkend, anders kunnen of moeten doen en wat was er dan mogelijk anders gelopen?

Want ook als het in een oefening niet goed gaat, kan een aankomend mediator laten zien dat zij / hij wel degelijk wist waar het goed of fout ging en wat alternatieve interventies zouden zijn geweest.

Dit vermogen tot zelfreflectie kan in het live assessment het verschil betekenen tussen net slagen of – want het is en blijft een spannend uur! – net zakken, maar wat op de langere termijn bezien nog belangrijker is: in de praktijk is het HET vermogen bij uitstek om uzelf te ontwikkelen tot die professional voor wie mediation gedurende alle jaren van latere beoefening steeds meer 'een kunst en een kunde' wordt.



## Programma van het 2 daagse MfN-registratieblok

Theorie kennistoets: juridische aspecten van de mediationovereenkomst en de vaststellingsovereenkomst / werken met meer partijen en/of adviseurs / voorbereiding en tips voor de kennistoets / het assessment

### Blok 4 Dag 1

#### Ochtendprogramma

09.30 - 10.00: ontvangst

10.00 - 10.15: welkom en inventarisatie persoonlijke ervaringen intervisie / huiswerkbepreking

10.15 - 11.15: inleiding: juridische aspecten van mediation: jurisprudentie en tuchtrecht (transparantie, verantwoordelijkheid en vrijheid van de mediator, mandaat in combinatie met vertrouwelijkheid, verschoningsrecht en bevoegdheden, wet openbaarheid bestuur, precontractuele goede trouw in het kader van onderhandelen) vaststellingsovereenkomst en aansprakelijkheid mediator: executoriale titel, notariële acte, boetebeding, de mediationclausule, aansprakelijkheid en verzekering van de mediator, ontvankelijkheid, onbevoegdheid van de rechter, tweederde benadeling, tussentijdse beëindiging, vertrouwelijkheid, rol van advocaten

11.15 - 11.30: pauze

11.30 - 13.30 : voortzetting juridische aspecten van mediation. overeenkomst: caucus, bewijsovereenkomst, MfN reglement, algemene voorwaarde van het kantoor, verdieping, verschoningsrecht, jurisprudentie

13.00 – 14.00 : lunch

#### Middagprogramma

14.00 - 14.30 : inleiding: co-mediation, meer partijen mediation met adviseurs pauze

14.30 - 15.15 : oefening met co-mediation en meer partijen (eventueel met adviseurs) (plus debriefing, feedback en dvd), de kracht van circulaire vragen

15.15 - 15.30: pauze

15.30 - 17.00 : vervolg oefening met co-mediation en meer partijen (eventueel met adviseurs), (plus debriefing, feedback en dvd), de kracht van circulaire vragen

17.00 - 17.30 : snack

#### Avondprogramma

17.30 - 20.00 : inleiding: de kennistoets, voorbereiding en tips over wijze van tentamineren plus oefenen met multiple choice vragen

Inleiding: MfN Assessment inleiding, hoe en wat: wat is het verschil tussen live en DVD assessment, beoordelingsinstrument



## **Blok 4 Dag 2**

### **Ochtendprogramma**

09.00 - 10.15 : toelichting ochtendprogramma en marketing

Iedere deelnemer doet op deze dag een proefassessment (met opname). Na afloop van elk assessment wordt feedback gegeven en worden de verslagen besproken van de betreffende deelnemer (met de deelnemer zelf).

10.15 - 11.30 oefening: volledige mediationprocedure.

11.30 - 11.45 : pauze

11.45 - 13.00 : oefening: volledige mediationprocedure.

13.00 - 14.00 : lunch

### **Middagprogramma**

14.00 - 15.15 : oefening: volledige mediationprocedure.

15.15 - 15.30 : pauze

15.30 - 16.30 : oefening: volledige mediationprocedure.

16.30 - 17.00 : bespreking verdere mogelijkheden: thema- / terugkomdagen /  
proefbemiddelingen / supervisie en consultatie / evaluatie

17.00 - Merlijn borrel





## **Inhoudelijke toelichting op het 2 daagse Focus op assessment**

Om actief te kunnen zijn in de verwijzingsvoorziening van rechtbanken en gerechtshoven en gebruik te kunnen maken van toevoegingen (Raad van de Rechtsbijstand), is ingeschreven zijn als MfN Registermediator één van de vereisten. Verder wordt het zijn van MfN Registermediator in toenemende mate geëist om in aanmerking te komen voor mediations via overheidsinstanties, landelijke netwerken en grote opdrachtgevers. Voor deelnemers die de training willen volgen in het kader van de Permanente Educatie van het MfN is de training een verdere verdieping en toetssteen van de opgebouwde ervaring en kwaliteitseisen. Doel is om de mediationvaardigheden zodanig te verdiepen en te versterken dat een beginnend mediator met zelfvertrouwen het live-assessment kan gaan doen. Ook degenen die een video-assessment willen doen, kunnen van de training profijt hebben omdat hun video immers wordt beoordeeld als een opname van een live-assessment. Bij de training staan centraal de beoordelingscriteria die het MfN heeft onderscheiden voor het assessment. Van de deelnemers wordt ook thuiswerkzaamheid verwacht. Na afloop van de training (2<sup>e</sup> dag of op afspraak binnen 1 week daarna) krijgt iedere deelnemer concrete, mondelinge feedback of hij/zij gereed is voor het assessment, dan wel op welke punten hij/zij nog nadere oefening behoeft. De training is niet specifiek gericht op het doen van een video-assessment, gezien de bijkomende technische en praktische aspecten daarvan. In deze training ontbreekt daarvoor de tijd. Wel kan Merlijn buiten deze training om assisteren bij de opnamen. Zie pagina 9/10.

De training wordt gegeven door een ervaren mediator / trainer / Merlijn-assessor en vindt plaats in kleine groepen (maximaal 6 deelnemers).

## **Inhoud van de training**

Om voor het MfN Registermediatorschap in aanmerking te komen heeft het MfN als gezegd beoordelingscriteria onderscheiden voor het assessment. De training is dan ook opgebouwd rond de vijf hoofdcompetenties, onderverdeeld in elf deelcompetenties. Deze zijn als volgt geformuleerd:

- A. Het opbouwen van een goede werkrelatie
  - 1. Vertrouwen opwekken
  - 2. Beroepsethiek
  - 3. Onpartijdigheid; hanteren van machtsongelijkheid
  
- B. Het motiveren van de deelnemers voor het mediationproces
  - 4. Partijen brengen tot een gezamenlijke inspanning om het conflict aan te pakken
  - 5. Zelfbeschikking van partijen bevorderen
  
- C. Het reguleren van de communicatie tussen de deelnemers
  - 6. Bevorderen van onderlinge communicatie
  - 7. Omgaan met conflicten en emoties
  
- D. Het reguleren van het mediationproces
  - 8. Agenda en procedures
  
- E. Het behandelen van de inhoud (conflictkwesties)
  - 9. Helpen bij het verhelderen van conflictkwesties



10. Helpen bij het inventariseren van onderliggende belangen
11. Helpen bij het zoeken naar creatieve oplossingen; beslissen

Tijdens de training komen bovenstaande 11 competenties gestructureerd aan bod. Elke competentie wordt theoretisch toegelicht en geoefend aan de hand van praktijkcases zoals die ook op het proefexamen te verwachten zijn (te weten: gezin, bureu, werk en organisatie). Trainer en deelnemers geven telkens feedback aan de hand van de beoordelingsformulieren die ook door de assessoren bij het proefexamen worden gehanteerd.

Kerdoelen van de training zijn dat de deelnemer:

- zijn/haar bestaande kwaliteiten wat betreft de genoemde competenties versterkt en op individuele leerpunten een zodanig niveau bereikt dat het assessment ontspannen en goed voorbereid tegemoet kan worden getreden.
- concrete, praktische situaties in een mediation heeft ervaren en kan reflecteren op de wijze waarop hij/zij daarmee omgaat.

De deelnemers krijgen de gelegenheid om tijdens de eerste en/of tweede dag een gehele assessmentsituatie van 45 minuten te oefenen. Deze oefening wordt op dvd vastgelegd. De deelnemers krijgen deze dvd mee naar huis.



## Programma van de 2 daagse Focus op assessment

### **Blok 5 Dag 1**

**De houding van de mediator, competenties herkennen en interventies creëren.**

#### **Ochtendprogramma**

09.30 - 10.00: ontvangst met koffie en thee

10.00 - 10.30: inleiding op en voorlichting over assessment en beoordelingscriteria/competenties

10.30 - 11.30: oefening: mediator zijn □ de persoonlijke houding van de mediator

11.30 - 11.45: pauze

11.45 - 13.15: opening van een mediationgesprek

13.15 - 14.00: lunch

#### **Middagprogramma**

14.00 - 15.45: competenties in de praktijk herkennen en vertalen naar interventies

15.45 - 16.00: pauze

16.00 - 16.55: vervolg: competenties in de praktijk herkennen en vertalen naar interventies

16.55 - 17.00: oogst van de dag en bespreking huiswerkopdrachten



## **Blok 5 Dag 2**

### **Assessment in de praktijk: varen op uw beschikbare mediationkracht**

#### **Ochtendprogramma**

09.30 - 10.00: ontvangst met koffie en thee

10.00 - 13.00: deelnemers doen ieder een mediation van 3 kwartier reflectie op aanwezige competenties; versterking specifieke kracht

11.30 - 11.45: pauze

11.45 - 13.15: vervolg: deelnemers doen ieder een mediation van 3 kwartier reflectie op aanwezige competenties; versterking specifieke kracht

13.15 - 14.00: lunch

#### **Middagprogramma**

14.00 - 15.45: vervolg: deelnemers doen ieder een mediation van 3 kwartier reflectie op aanwezige competenties; versterking specifieke kracht

15.45 - 16.00: pauze

16.00 – 16.55: afrondende oefeningen

16.55 – 17.00: oogst van de dag, evaluatie en uitreiking certificaten

17.00 - 18.15: Indien gewenst: Individuele nagesprekken van trainer met deelnemer “klaar voor assessment?”



## Vervolgaanbod mediationtrainingen

Na het volgen van de [basisopleiding](#), maken mediators heel diverse keuzes hoe en waar zij hun vak uitoefenen. Merlijn heeft in de afgelopen twintig jaar gemerkt dat een standaard-PE-trainingaanbod 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 u wat past bij uw wensen. Soms hebt u heel helder voor ogen waarover u meer kennis en vaardigheden wilt binnenhalen en dan is er bij Merlijn keus te over. Soms loopt u vaker tegen dezelfde problematiek aan zonder te doorzien waarom het u met regelmaat overkomt. 1op1 training kan dan uitkomst brengen.
- [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, zij het soms in een aangepaste vorm.
- [Intervisie / supervisie](#)  
Het is zeer efficiënt om met uw (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 u kunt op deze manier PE-punten op maat behalen met volop gelegenheid voor persoonlijke aandacht en gezamenlijke groei.

U 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?
- **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 feedback 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 kunt u perfect de kwaliteit van uw groep laten versmelten met de deskundigheid van de supervisor waardoor u in een andere categorie PE punten behaalt en u 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. U moet dan wel heel goed weten, hoe u 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 deze 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 Neurolingüïstisch 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 deze zelf op hoofdlijnen 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 men 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 principiële ( 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**  
U wilt als zelfstandig mediator verder. Hoe gaat u uzelf profileren? Hoe benadert u de mediation markt? Dit zijn de vragen in deze training. Ondernemerschap kunt u 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.

## Specialisatietrainingen

Voor hen die regelmatig betrokken zijn bij bepaalde soorten van conflicten en/of partijen die vragen om een specifieke aanpak, is er de mogelijkheid om deel te nemen aan specialisatietrainingen, teneinde inzichten en vaardigheden te verwerven in de bijzondere problemen en valkuilen die zich daarbij kunnen voordoen. Het betreft hier specialisaties op bijvoorbeeld rechtsgebied, branche of specifieke conflictcontext.

- **8-Daagse training: [Specialisatieopleiding Familiemediation](#)**  
Bij familie gerelateerde kwesties kunnen heel specifieke zaken een rol spelen. Denk alleen al aan de emotionele impact waarmee familie conflicten meestal gepaard gaan. Maar ook inhoudelijk gaat het om een tamelijk eigen kennis gebied: Vermogensrecht, erfrecht, alimentatie, pensioenrecht, zaken die aan de orde kunnen komen in familie geschillen.
- **4-Daagse training: [Specialisatieopleiding Arbeidsmediation](#)**  
Mediation in arbeidszaken is een specialisatie-opleiding waarbij de noodzakelijke extra bagage wordt meegegeven om als mediator te kunnen voldoen aan de hoge kwaliteitseisen in deze tak van dienstverlening.
- **3-Daagse training: [Specialisatieopleiding Mediation in Strafzaken](#)**  
Bij mediation in strafzaken gaat het om het tot stand brengen van een gelijkwaardig gesprek tussen daders en slachtoffer. Centraal staan de emotionele gevolgen, de toekomstige afspraken en de eventuele schadevergoeding.
- **1-Daagse training: [Specialisatieopleiding 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.



- **2-Daagse training: [Specialisatieopleiding Mediation in de gezondheidszorg](#)**  
Deze training is zowel bedoeld voor mediators die actief zijn in de gezondheidszorg, als voor hen die mediation in de zorg ambiëren. Het doel van de training is het uitbreiden en verdiepen van de kennis en vaardigheden die nuttig zijn bij mediation in de gezondheidszorg.
- **2-Daagse training: [Specialisatieopleiding Zakelijke mediation](#)**  
Ook in zakelijke geschillen groeit de rol van mediation. Het gaat vaak om gecompliceerde processen met verscheidene spelers. Voor de mediator een hele uitdaging om hierin koers te houden.
- **2-Daagse training: [Specialisatieopleiding Zakelijke mediation](#)**  
Ook in zakelijke geschillen groeit de rol van mediation. Het gaat vaak om gecompliceerde processen met verscheidene spelers. Voor de mediator een hele uitdaging om hierin koers te houden.

### Bijzondere trainingen

- **3-Daagse training: [Specialisatie Mediation bij nalatenschappen](#)**  
Bij nalatenschappen komen naast juridische vooral heel veel emotionele aspecten aan de orde. Als mediator kunt u maar beter op beide terreinen thuis zijn om effectief te kunnen interveniëren.
- **4-Daagse training: [Specialisatieopleiding transformatieve mediation](#)**  
Het gaat in deze aanpak om de transformatie van communicatie die destructief is geworden. Een omkering van de bekende escalatieladder van Glasl.
- **1-Daagse training: Mediation en geweldloze communicatie**  
De mediator streeft ernaar om partijen gelijkwaardig 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. Daaraan besteden we in deze training aandacht.
- **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

