

# Eind- en toetstermen – Theorie-examen MfN-registermediator

## 1. Inleiding

Het examen voor het vaststellen van het deskundigheidsniveau van de kandidaat bestaat uit twee niveaus: het theoretische en het praktische niveau. Kennis en vaardigheden zijn nauw met elkaar verbonden. Een goede theoretische grondslag is van belang voor het professionele functioneren op praktisch niveau. De vaardigheden van de bekwame mediator zijn mede gevormd op basis van, en ingebed in de kennis van theoretische concepten. Op het theoretisch niveau (theorie-examen) wordt, door middel van 50 multiple choice vragen vastgesteld of de kandidaat aan het vereiste kennisniveau voldoet. Daaraan ligt een algemene eindterm, uitgewerkt in zes meer specifieke eindtermen, ten grondslag.

## 2. Algemene eindterm theorie-examen

De kandidaat beschikt over voldoende kennis én inzicht om zich op een adequate wijze een beeld te vormen of mediation het juiste instrument is om het conflict op te lossen én om op een professioneel verantwoorde manier zelfstandig mediations uit te voeren.

## 3. Specifieke eindtermen

### 3.1 Eindterm: Mediation

De kandidaat dient over voldoende theoretische kennis en inzichten te beschikken over de vigerende opvattingen betreffende mediation en de toepassing daarvan als methode van conflictinterventie.

#### **Toetstermen:**

3.1.1 De kandidaat kan de grondslagen van mediation beschrijven;

- procedurele rechtvaardigheid;
- het mensbeeld achter mediation;
- coöperatie versus competitie;
- complexiteit van de samenleving;
- contractmodel binnen horizontale verhoudingen.

3.1.2 De kandidaat kan de kenmerken van mediation beschrijven:

- vrijwilligheid;
- autonomie van partijen;
- neutraliteit;
- onpartijdigheid;

3.1.3 De kandidaat kan de verschillende benaderingen van mediation typeren, en kan benoemen wat de sterke en zwakke kanten en de principes zijn waarop deze benaderingen zijn gebaseerd, in ieder geval;

- evaluatieve mediation;
- faciliterende mediation;
- transformatieve mediation;
- narratieve mediation.

3.1.4 De kandidaat kent de aandachtspunten bij de afweging of mediation kans van slagen heeft;

- motivatie van de deelnemers;
- onderhandelingsruimte;
- onderhandelingsbereidheid of bereidheid tot gesprek;
- competentie van de deelnemers;
- machtsverdeling tussen de deelnemers;
- conflictniveau of escalatiegraad.

3.1.5 De kandidaat kan globaal de onderstaande vormen van conflictinterventie benoemen en de verschillen/overeenkomsten/verhouding met mediation aangeven;

- rechterlijke procedure;
- bindend advies;
- evaluatie;
- factfinding;
- med-arb;
- minitrial (minitrage);
- pendeldiplomatie;
- arbitrage;
- therapie;
- coaching;

3.1.6 De kandidaat is op de hoogte van de globale structuur/fasering van de faciliterende mediationbenadering en kan de inhoud van de verschillende fases beschrijven;

- opening;
- exploratie;
- achterliggende belangen definiëren;
- opties (mogelijke oplossingen voor het probleem) genereren;
- opties beoordelen op aanvaardbaarheid, geschiktheid en uitvoerbaarheid;
- besluit nemen en vastleggen van afspraken;

3.1.7 De kandidaat kent de rol, de taken en de verantwoordelijkheden in het mediationproces van de;

- mediator;
- co-mediator;
- andere deelnemers zoals adviseurs en vertegenwoordigers.

3.1.8 De kandidaat kan globaal de verschillende toepassingsgebieden of werkvelden van mediation benoemen en heeft kennis van de belangrijkste specifieke dilemma's die daar gelden voor de mediator;

- familie;
- arbeid;
- overheid;
- buurtbemiddeling;
- mediation in strafzaken;
- onderwijs;
- zakelijk.

Bovenstaande toepassingsgebieden kunnen ook door middel van online mediation behandeld worden.

### **3.2 Eindterm: Conflicttheorie**

De kandidaat dient over voldoende theoretische kennis van conflicttheorieën te beschikken om inzicht te kunnen verkrijgen in het conflict waarbij hij/zij als mediator optreedt en alle daarbij behorende aspecten, om partijen te kunnen begeleiden in het proces waarin ze hun conflict oplossen.

Toetstermen:

3.2.1 De kandidaat kan het verschil tussen inhouds- en betrekkningsniveau van de onderlinge communicatie tussen conflicterende partijen beschrijven.

3.2.2 De kandidaat kan de 4 aspecten van communicatie beschrijven;

- inhoudelijke aspect;
- expressieve aspect;
- relationele aspect;
- appellerende aspect.

3.2.3 De kandidaat kan een inhoudelijke omschrijving geven van de soorten communicatie: verbale, non-verbale en metacommunicatie.

3.2.4 De kandidaat kan de typische kenmerken benoemen van conflictcommunicatie (drogredenen).

3.2.5 De kandidaat kan de typische kenmerken benoemen en een definitie geven van het begrip "conflict".

3.2.6 De kandidaat kan de positieve en negatieve kanten van een conflict beschrijven.

3.2.7 De kandidaat kan de twee soorten van conflicten en de vormen daarvan inhoudelijk omschrijven;

- zakelijke of taakinhoudelijke conflicten;
- sociaal emotionele conflicten.

3.2.8 De kandidaat heeft kennis van de dynamiek van het conflict en kan de psychologische escalatiemechanismen benoemen, zoals;

- cognitieve beperkingen; selecteren en simplificeren, stereotypering, polarisatie, fundamentele attributiefout;
- behoefte aan consistentie en het reduceren van cognitieve dissonantie; zoeken naar bevestiging, zelfvervullende profetie.

3.2.9 De kandidaat kan de drie hoofdfasen van het escalatiemodel van Glasl omschrijven en de relevantie voor mediation aangeven:

- conflict als probleem dat gezamenlijk kan worden opgelost
- conflict als een strijd die gewonnen moet worden
- conflict als totale oorlog.

3.2.10 De kandidaat kan de typische functie (en drijfveren) benoemen en een definitie geven van het begrip 'cultuur'.

3.2.11 De kandidaat kan de vijf culturele dimensies (Hofstede) omschrijven;

- individualisme – collectivisme;
- machtsafstand;
- onzekerheidsreductie;
- masculiniteit – feminiteit;
- lange – korte termijnnoriëntatie.

3.2.12 De kandidaat heeft kennis van de zichtbare en onzichtbare culturele aspecten;

- artefacten en praktijken (rituelen, helden, symbolen);
- bewust beleden waarden en onbewuste basisveronderstellingen of kernwaarden.

3.2.13 De kandidaat kan de consequenties van cultuurverschillen benoemen voor interculturele mediation.

3.2.14 De kandidaat kan de stereotiepe man/vrouwverschillen bij conflicten en mediation benoemen.

3.2.15 De kandidaat kan de verschillende emoties bij conflicten herkennen en weet hoe ze moeten worden gehanteerd.

### **3.3 Eindterm: Theorie over onderhandelen en besluitvorming**

De kandidaat dient over voldoende theoretische kennis van onderhandelingstheorieën en -stijlen te beschikken om een gefaseerd proces te begeleiden waarin met onderling respect van de betrokken partijen op een creatieve wijze naar een uitkomst van hun conflict wordt gezocht.

#### **Toetstermen:**

3.3.1 De kandidaat kan het begrip onderhandelen definiëren en de karakteristieken benoemen;

- twee partijen of meer (personen, groepen, organisaties);
- belangentegenstelling of –conflict;
- onderhandelen met de verwachting meer te bereiken;
- prefereren overeenstemming boven (openlijke) strijd;
- verwachting van geven en nemen;
- materiële en immateriële waarden.

3.3.2 De kandidaat kan het begrip besluitvorming definiëren en de karakteristieken ervan benoemen;

- onderhandelingsmetafoor bij mediation;
- probleem oplossen en besluitvorming;
- besluitvorming als rationeel proces;
- besluitvorming als sociaal proces.

3.3.3 De kandidaat kan de onderhandelingsstijlen beschrijven;

- forceren of vechten;
- aanpassen of toedekken;
- ontwijken of ontlopen;
- samenwerken of probleem oplossen;
- compromissen sluiten.

3.3.4 De kandidaat heeft kennis van de onderstaande vormen van onderhandelen met bijbehorende tactieken;

- distributief of positioneel onderhandelen;
- integratief of probleemoplossend onderhandelen.

3.3.5 De kandidaat heeft kennis van tactieken om een (onwillige) onderhandelingspartner tot coöperatie te brengen, zoals de 'Tit for Tat' tactiek.

3.3.6 De kandidaat kan de hoofdregels van het (integratief) Harvard onderhandelingsmodel beschrijven;

- scheid mensen van het probleem;
- richt op belangen en niet op posities;
- zoek naar oplossingen in wederzijds belang;
- hanteer objectieve criteria.

3.3.7 De kandidaat kan de barrières voor onderhandelingen weergeven;

- tactisch/strategische;
- psychologische;
- institutionele/organisatorische.

3.3.8 De kandidaat kan de globale onderverdeling van het onderhandelingsproces weergeven;

- voorbereiden;
- exploratie (discussie);
- suggesties doen;
- loven en bieden;
- besluiten nemen en wilsovereenstemming vastleggen.

3.3.9 De kandidaat kent het begrip Batna/Bazo en kan de betekenis ervan bij onderhandelen aangeven.

3.3.10 De kandidaat kent het begrip ZOPA en kan de betekenis ervan bij het onderhandelen aangeven.

### **3.4 Eindterm: Beroepsvaardigheden en interventies**

De kandidaat dient over voldoende theoretische kennis te beschikken van de beroepsvaardigheden van een mediator.

#### **Toetstermen:**

3.4.1 De kandidaat kan de competenties van een bekwaam mediator omschrijven;

- kennis;
- vaardigheden;

3.4.2 De kandidaat kan de taken van een bekwaam mediator omschrijven;

- werkrelatie opbouwen;
- deelnemers motiveren;
- communicatie reguleren;
- mediationproces reguleren;
- inhoud (conflictkwesaties) behandelen.

3.4.3 De kandidaat kan het begrip interveniëren definiëren en de kenmerken benoemen.

3.4.4 De kandidaat kan het verschil definiëren tussen het inhouds- en het betrekkningsniveau (procesniveau) in het communicatieproces.

3.4.5 De kandidaat kan de onderstaande vaardigheden en gesprekstechnieken benoemen, uitleggen en weet wanneer en hoe deze moeten worden toegepast;

- open en actief luisteren;
- reflecteren of spiegelen;
- parafraseren;
- samenvatten;
- positief heretiketteren; neutraliseren, normaliseren, gemeenschappelijk maken;
- soorten vragen, zoals; open/gesloten, strategisch, informatief, lineair, circulair, stimulerend, reflectief, hypothetisch, suggestief en confronterend.

3.4.6 De kandidaat moet kunnen aangeven welke interventies de mediator toepast en op welke wijze de mediator deze toepast in de onderstaande situaties;

- emoties in de mediation;
- impasses en vastzittende situaties in de mediation;
- machtsverschillen in de mediation.

3.4.7 De kandidaat kan de vastgelopen patronen herkennen en weet hoe ze moeten worden gehanteerd;

- symmetrisch escalatiepatroon;
- eis- en terugtrekpatroon;
- ruziemodel interpunctie.

3.4.8 De kandidaat kan de caucus binnen mediation;

- beschrijven en de essenties benoemen;
- aangeven hoe er met de geheimhouding moet worden omgegaan;
- bekend zijn met de condities onder welke de caucus kan worden gebruikt.

### **3.5 Eindterm: Ethiek en beroepsregels**

De kandidaat dient zich bewust te zijn van zijn bijzondere positie als mediator en derhalve op de hoogte te zijn van de gangbare ethische uitgangspunten en van de beroepsregels en het klacht- en tuchtrecht dat op zijn beroepsmatige functioneren van toepassing is.

**Toetstermen:**

3.5.1 De kandidaat is op de hoogte en heeft kennis van de achtergronden van onderstaande principes voor professioneel ethisch handelen;

- autonomie van partijen (self determination) van de deelnemers;
- onpartijdigheid (geen favoritisme, bias of vooroordeel);
- onafhankelijkheid, vermijden van belangenverstremming;
- competentie (handelen binnen eigen competentie), toewijding, efficiëntie en deskundigheid;
- vertrouwelijkheid, geheimhouding;
- adverteren en acquisitie;
- verdeling van de kosten tussen partijen en het berekenen van het eigen honorarium;

3.5.2 De kandidaat is op de hoogte en heeft kennis van de algemeen aanvaarde beroepsregels. De kandidaat;

- kent de MfN- gedragsregels;
- is op de hoogte van het bestaan van de beroepsregels van andere, voor mediation relevante, instituten;
- is op de hoogte van welke beroepsregels wanneer van toepassing zijn voor zijn eigen professionele handelen.

3.5.3 De kandidaat is op de hoogte en heeft kennis van de geldende klachtenregeling. De kandidaat;

- kent de MfN- klachtenregeling
- is op de hoogte van het bestaan van de klachtenregelingen van andere, voor mediation relevante, instituten;
- is op de hoogte van welke klachtenregeling wanneer van toepassing is.

3.5.4 De kandidaat is op de hoogte en heeft kennis van het reglement van de Stichting Tuchtrechtspraak Mediators. De kandidaat:

- kent het reglement van de Stichting;
- is op de hoogte van de (beroeps)procedure;
- weet welke maatregelen er door de Tuchtcommissie en het College van Beroep kunnen worden opgelegd.
- is op de hoogte van het bestaan van tuchtrechtspraak van andere, voor mediation relevante, beroepsgroepen;
- is op de hoogte van welk tuchtrecht wanneer van toepassing is.

### **3.6 Eindterm: Juridische aspecten in de mediation**

De kandidaat dient kennis te hebben van de belangrijkste juridische aspecten van mediation als instrument en van het functioneren als mediator. De kandidaat is op de hoogte van het juridische kader van mediation.

**Toetstermen:**

3.6.1 De kandidaat is op de hoogte van de beroepsaansprakelijkheid van de mediator.

3.6.2 De kandidaat is op de hoogte van de juridische consequenties van de verplichting tot vertrouwelijkheid die voor de mediator geldt en van het verschoningsrecht;

- de kandidaat is op de hoogte (van het ontbreken) van het verschoningsrecht voor de mediator, hoe daarmee om te gaan en de eventuele ontwikkeling op dit gebied;
- de kandidaat is op de hoogte van het verschoningsrecht van andere, voor mediation relevante, beroepsgroepen;
- de mediator kan aangeven wanneer wel/niet een beroep kan worden gedaan op het verschoningsrecht.

3.6.3 De kandidaat kan aangeven wat een mediationclausule is, waarbij men die kan gebruiken en welke juridische betekenis een dergelijke clausule heeft.

3.6.4 De kandidaat heeft kennis van de juridische aspecten van de mediationovereenkomst;

- de kandidaat kan de functie benoemen;
- de kandidaat kan de essentiële onderdelen benoemen die in een mediation overeenkomst worden geregeld (inhoud);
- de kandidaat weet aan welke vorm de mediationovereenkomst dient te voldoen en welke reglementen er eventueel op van toepassing zijn;
- de kandidaat bezit de noodzakelijke kennis over de juridische aspecten van de mediationovereenkomst; inspanningsverplichting, vrijwilligheid, vertrouwelijkheid en verschoningsrecht;
- de kandidaat kan de juridische positie van de deelnemers, hun vertegenwoordiger(s) en/of adviseurs, de mediator en overigen benoemen;
- de kandidaat kent de verplichtingen voor hem/haar als opdrachtnemer die voortvloeien uit een mediationovereenkomst.

3.6.5 De kandidaat heeft kennis van de juridische aspecten van tussentijdse verslagen en afspraken;

- de kandidaat is in staat het belang/de doelen van een tussentijds verslag aan te geven; verduidelijken en bevorderen van de voortgang van het proces; het eventueel vastleggen van tussentijdse afspraken;
- de kandidaat kan de rol van de mediator bij de tussentijdse verslagen beschrijven;
- de kandidaat kan aangeven dat – bij afspraak tussen partijen voor of tijdens de mediation – tussentijdse verslagen bindend zijn, ook als er geen vaststellingsovereenkomst tot stand komt;
- de kandidaat weet hoe in die situatie kan worden omgegaan met vertrouwelijkheid;

3.6.6 De kandidaat kent alternatieve vormen van het afsluiten van een mediation;

- de kandidaat kan de alternatieven omschrijven voor de afsluiting van een mediation zonder schriftelijke vaststellingsovereenkomst; partijen kunnen, zonder mediator, in goed overleg verder onderhandelen, het maken van een lijst met afspraken, handdruk;
- De kandidaat is op de hoogte van het belang van een beëindigingsbericht.



3.6.7 De kandidaat heeft kennis van de juridische condities waaraan een vaststellingsovereenkomst moet voldoen;

- de kandidaat kent de definitie van de vaststellingsovereenkomst conform het Burgerlijk Wetboek, titel 15 boek 7, artikelen 900 t/m 906;
- de kandidaat is in staat de onderwerpen in een vaststellingsovereenkomst te benoemen; partijen, considerans, omschrijving geschil, onderhandelingsresultaat, financiële aspecten, nadere rechtshandelingen, geheimhoudingsplicht/communicatie naar buiten, beëindiging eventuele procedures, executoriale titel, vernietiging of ontbinding overeenkomst, inzet externe deskundigen, geschillenregeling;
- de kandidaat kan de onderlinge juridische positie van partijen die een vaststellingsovereenkomst sluiten verklaren;
- de kandidaat kan de formuleringen in de vaststellingsovereenkomst beoordelen op basis van het principe dat zoveel mogelijk wordt voorkomen dat er conflicten kunnen ontstaan vanwege gebruikte formuleringen (éénduidig en allesomvattend);
- de kandidaat bezit de noodzakelijke kennis over het feit dat er bij vaststellingsovereenkomsten soms nadere rechtshandelingen noodzakelijk kunnen zijn. De kandidaat kan aangeven wanneer dit het geval is;
- de kandidaat kan afspraken c.q. overeenkomsten herkennen die niet rechtsgeldig tussen de deelnemers in een mediation kunnen worden gemaakt;
- de kandidaat weet in welk geval een vaststellingsovereenkomst wettelijk verplicht moet worden ingeschreven in een register.

3.6.8 De kandidaat kan aangeven wat de essentie van een executoriale titel is bij een vaststellingsovereenkomst.

3.6.9 De kandidaat kan beschrijven op welke wijze een executoriale titel voor een vaststellingsovereenkomst kan worden verkregen;

- via een notariële akte;
- bij mediation tijdens een gerechtelijke procedure; opneming in een vonnis, beschikking of proces verbaal en arbitraal vonnis.

3.6.10 De kandidaat kan de kernelementen benoemen wanneer in een vaststellingsovereenkomst afgeweken mag worden van het dwingend recht;

- in geval van een geschil of een onzekerheid;
- op vermogensrechtelijk gebied;
- niet in strijd met de openbare orde of goede zeden.

#### **4. Toetsmatrijs**

Het theorie-examen bestaat uit 50 meerkeuzevragen met een vaste verdeling van aantal vragen per eindterm. Hieronder is het aantal vragen per eindterm weergegeven.

Eindterm 1: Mediation (10 vragen)

Eindterm 2: Conflicttheorie (9 vragen)

Eindterm 3: Theorie over onderhandelen en besluitvorming (8 vragen)

Eindterm 4: Beroepsvaardigheden en interventies (9 vragen)

Eindterm 5: Ethiek en beroepsregels (6 vragen)

Eindterm 6: Juridische aspecten in de mediation (8 vragen)

*Zie voor meer informatie de website van het onafhankelijke Examenbureau Intop:  
[www.mediationtoets.nl](http://www.mediationtoets.nl)*