

KWALIFICATIEDOSSIER VRIJWILLIGE BUURTBEMIDDELAAR

Beroepsbeschrijving

Mogelijke functiebenaming	Vrijwillige buurtbemiddelaar / buurtbemiddelaar / bemiddelaar																											
Context/werkzaamheden	De vrijwillige buurtbemiddelaar bemiddelt volgens de principes van de basistraining buurtbemiddeling. Hij ¹ brengt de communicatie op gang tussen buurtbewoners die onderling een al dan niet uitgesproken conflict hebben. Hij stimuleert dat beide burens ² met elkaar in gesprek raken en leidt neutraal en onpartijdig het gesprek.																											
Verantwoordelijkheden	Een vrijwillige buurtbemiddelaar kan goed luisteren en afstand nemen van eigen normen en waarden. Hij schept de voorwaarden zodat burens zelf de oplossing vinden. Hij zorgt voor wederkerigheid in het gesprek. Dit houdt in dat beide burens hun wensen en belangen kenbaar maken en beide burens bijdragen aan de oplossing van het probleem. Van de buurtbemiddelaar wordt neutraliteit en onpartijdigheid gevraagd. Voor een bemiddelingstraject worden twee bemiddelaars ingezet die in een open sfeer samenwerken. De fasen van buurtbemiddeling zijn over het algemeen: <table><tr><th>Fase</th><th>Coördinator</th><th>Bemiddelaar</th></tr><tr><td>Aanmelding</td><td>x</td><td></td></tr><tr><td>Herkenning contra-indicaties</td><td>x</td><td>(x) Bemiddelaars kunnen contra-indicaties herkennen tijdens gesprek met burens</td></tr><tr><td>Gesprek burens A</td><td></td><td>x</td></tr><tr><td>Gesprek burens B</td><td></td><td>x</td></tr><tr><td>Bemiddelingsgesprek beide burens</td><td></td><td>x</td></tr><tr><td>Verslaglegging t.b.v. de coördinator</td><td></td><td>x</td></tr><tr><td>Nazorg</td><td>x</td><td>(x) Bemiddelaars kunnen de nazorg doen</td></tr><tr><td>Registratie</td><td>x</td><td>(x) Bemiddelaars kunnen een deel van de registratie doen</td></tr></table>	Fase	Coördinator	Bemiddelaar	Aanmelding	x		Herkenning contra-indicaties	x	(x) Bemiddelaars kunnen contra-indicaties herkennen tijdens gesprek met burens	Gesprek burens A		x	Gesprek burens B		x	Bemiddelingsgesprek beide burens		x	Verslaglegging t.b.v. de coördinator		x	Nazorg	x	(x) Bemiddelaars kunnen de nazorg doen	Registratie	x	(x) Bemiddelaars kunnen een deel van de registratie doen
Fase	Coördinator	Bemiddelaar																										
Aanmelding	x																											
Herkenning contra-indicaties	x	(x) Bemiddelaars kunnen contra-indicaties herkennen tijdens gesprek met burens																										
Gesprek burens A		x																										
Gesprek burens B		x																										
Bemiddelingsgesprek beide burens		x																										
Verslaglegging t.b.v. de coördinator		x																										
Nazorg	x	(x) Bemiddelaars kunnen de nazorg doen																										
Registratie	x	(x) Bemiddelaars kunnen een deel van de registratie doen																										
Complexiteit	De vrijwillige buurtbemiddelaar kan omgaan met tegengestelde belangen en gaat op zoek naar het gemeenschappelijke belang. De bemiddelaar heeft een voorbeeldfunctie. Hij kan neutraal en onpartijdig omgaan met de emoties van anderen en schrikt niet van heftige uitingen zoals woede, agressie en verdriet. De bemiddelaar staat open voor feedback. Hij houdt zich aan de regels van vertrouwelijkheid zoals die in het protocol zijn vastgesteld.																											
Typerende beroepshouding	De vrijwillige buurtbemiddelaar voert zijn werk belangeloos en onbetaald uit. Hij is sociaal intelligent. Hij kiest geen partij en stimuleert door zijn houding het vermogen van bewoners om zelf conflicten op te lossen. Hij staat open voor ontwikkeling van de benodigde vaardigheden tijdens trainingen en in andere leersituaties. Hij is bereid tot zelfreflectie en intervisie.																											
Wetgeving/ overheidsregulering	De vrijwillige buurtbemiddelaar wordt geselecteerd, gecoacht en gestimuleerd door de coördinator buurtbemiddeling. Zie voor verdere regelgeving de website van de Vereniging Nederlandse organisaties Vrijwilligerswerk www.nov.nl .																											

Kerntaken van het beroep

1. Zet zich belangeloos in voor een goede leefomgeving in de buurt en heeft hierin een voorbeeldfunctie.
2. Is gericht op empowerment van de burens, zodanig dat burens met een conflict meer begrip voor elkaar leren hebben en in gesprek komen.
3. Werkt volgens een protocol waarin de fasen van buurtbemiddeling zijn vastgelegd.
4. Werkt samen binnen het team van bemiddelaars.

¹ Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. Waar 'hij' staat kan uiteraard ook 'zij' worden gelezen.

² Waar 'burens' staat, kan ook 'buurtbewoners' worden gelezen en vice versa.

In onderstaande tabel is de relatie vastgelegd tussen de kerntaken van het beroep en de competenties die nodig zijn om deze kerntaken adequaat uit te voeren.

BEROEPSCOMPETENTIES		KERNTAKEN			
		1. Zet zich belangeloos in voor een goede leefomgeving in de buurt	2. Is gericht op empowerment van de buren	3. Werkt volgens een protocol	4. Werkt samen binnen het team van bemiddelaars
1.	Leidt onpartijdig een gesprek en spreekt goed en overtuigend			x	
2.	Luistert actief en vat (delen van) gesprekken samen			x	
3.	Heeft respect voor de mening van anderen	x	x		x
4.	Kan omgaan met weerstand	x	x		
5.	Werkt samen		x	x	x
6.	Ontwikkelt en onderhoudt zijn professionaliteit	x	x	x	x
7.	Is sensitief in het herkennen van de gevoelens van anderen		x		x
8.	Kan omgaan met heftige emoties van anderen		x		
9.	Beheerst de Nederlandse taal	x	x	x	x

In onderstaande tabel is voor elke competentie vastgelegd welk vertoond gedrag (beheersingscriterium) hierbij hoort. De beheersingscriteria zijn direct afgeleid van de eerder genoemde kerntaken.

BEROEPSCOMPETENTIES MET BEHEERSINGSCRITEIA	
1. LEIDT ONPARTIJDIG EEN GESPREK EN SPREEKT GOED EN OVERTUIGEND	
De vrijwillige buurtbemiddelaar is in staat op adequate wijze een gesprek te leiden, waarbij hij een onpartijdige, neutrale houding aanneemt en geen oordeel toont over de inhoud van het gesprek.	
Proces	Maakt aan het begin van het gesprek doelen en spelregels kenbaar en toetst het commitment van beide bureu.
	Benoemt zowel de behoeften en gevoelens van de bureu als de feiten.
	Spreekt overtuigend en in heldere taal.
	Kan eigen taalgebruik aanpassen aan diverse bureu.
	Zoekt naar gemeenschappelijke belangen.
	Benoemt de eventueel gemaakte afspraken.
Resultaat	Door de houding van de bemiddelaar en duidelijkheid over de spelregels zijn de buurtbewoners bereid om naar de argumenten van de ander te luisteren.

2. LUISTERT ACTIEF EN VAT (DELEN VAN) GESPREKKEN SAMEN	
De buurtbemiddelaar is in staat op adequate wijze actief te luisteren naar de argumenten van de buurtbewoners en (delen van) gesprekken samen te vatten	
Proces	Luistert actief zodat hij met samenvattingen kan aantonen dat hij begrijpt wat de ander zegt.
	Vraagt door tot de bedoeling van wat er gezegd wordt voor beide bureu duidelijk is.
	Luistert ook non-verbaal met een geïnteresseerde, open houding.
Resultaat	De buurtbewoners ervaren dat er serieus naar hen geluisterd wordt.

3. HEEFT RESPECT VOOR DE MENING VAN ANDEREN	
De buurtbemiddelaar is in staat om op adequate wijze respect te tonen voor de mening van anderen.	
Proces	Oordeelt niet over de inhoud van het gesprek.
	Benadert elke buurtbewoner gelijkwaardig en met respect, ongeacht ras, sekse, huidskleur, culturele achtergrond, religie.
Resultaat	Door respect te tonen krijgt de bemiddelaar het vertrouwen van de buurtbewoners.

4. KAN OMGAAN MET WEERSTAND	
De buurtbemiddelaar is in staat op adequate wijze om te gaan met heftige weerstand van buurtbewoners.	
Proces	Herkent weerstand van de buurtbewoners en maakt deze bespreekbaar.
	Kan vanuit een helicopterview goede, open vragen stellen om weerstand weg te nemen.
	Bespreekt duidelijk de voordelen en nadelen van een gezamenlijk gesprek.
	Herkent de eigen weerstand tijdens een bemiddeling en houdt deze voor zich.
Resultaat	De bemiddelaar kan omgaan met weerstand tijdens een bemiddelingsgesprek. Zo voelt de buurtbewoner zich minder gehinderd en kan het gesprek beter verlopen.

5. WERKT SAMEN	
De buurtbemiddelaar kan op adequate wijze binnen het team van bemiddelaars samenwerken.	
Proces	Spreekt een rolverdeling af tijdens de bemiddeling en houdt zich aan de afspraak.
	Ondersteunt de andere bemiddelaar tijdens het bemiddelingstraject.
	Geeft feedback aan teamleden en staat er na afloop van een bemiddeling zelf ook open voor.
	Rapporteert aan de coördinator.
Resultaat	De bemiddelaars werken zo samen dat het resultaat van het bemiddelingstraject optimaal is.

6. ONTWIKKELT EN ONDERHOUDT ZIJN PROFESSIONALITEIT	
De buurtbemiddelaar is in staat op adequate wijze zijn professionaliteit te ontwikkelen.	
Proces	Stelt functionele en realistische leerdoelen.
	Volgt cursussen/trainingen met inzet en doorzettingsvermogen.
	Signaleert behoefte aan training of coaching en meldt dat bij de coördinator.
	Doet verbetervoorstellen.
	Reflecteert op eigen handelen door feedback te ontvangen en bij te sturen.
Resultaat	Door ervaring, scholing en zelfreflectie ontwikkelt de bemiddelaar de eigen professionaliteit.

7. IS SENSITIEF	
De buurtbemiddelaar is zich bewust van anderen en de omgeving, alsmede de eigen invloed hierop.	
Proces	Toont begrip voor gevoelens en belangen van anderen en maakt deze bespreekbaar.
	Benoemt onuitgesproken gevoelens van anderen.
	Bespreekt meningsverschillen met anderen op tactvolle wijze, zonder het conflict uit de weg te gaan.
Resultaat	Het gedrag van de bemiddelaar getuigt van onderkenning van de gevoelens en behoeften van anderen.

8. KAN OMGAAN MET HEFTIGE EMOTIES VAN ANDEREN	
De buurtbemiddelaar blijft effectief presteren bij emotionele belasting of tegenspel.	
Proces	Blijft rustig wanneer hij persoonlijke kritiek krijgt.
	Blijft rustig bij heftige emoties van burens, geeft erkenning op de gevoelens en is in staat om het gesprek samen te vervolgen.
	Herstelt snel na een tegenslag, een teleurstelling of een emotioneel gesprek.
Resultaat	De bemiddelaar kan ondanks heftige emoties van anderen toch een effectief bemiddelingstraject uitvoeren.

9. BEHEERST DE NEDERLANDSE TAAL	
De buurtbemiddelaar beheerst de Nederlandse taal voldoende om een bemiddelingsgesprek te kunnen voeren.	
Proces	Spreekt goed Nederlands.
	Maakt heldere afspraken.
	Is bij taalfouten in staat om deze te onderkennen en/of te checken of anderen hem hebben begrepen.
	Schrijft korte teksten zonder fouten, of laat de tekst nalezen door een collega.
	Begrijpt nuanceverschillen in de Nederlandse taal en cultuur.
Resultaat	De bemiddelaar spreekt voldoende Nederlands om adequaat te functioneren in een bemiddelingstraject en binnen het team.