

KWALIFICATIEDOSSIER VRIJWILLIGE BUURTBEMIDDELAAR

Beroepsbeschrijving

Functiebenaming	Vrijwillige bemiddelaar
Context/werkzaamheden	De vrijwillige bemiddelaar bemiddelt volgens de principes van de 3 daagse basistraining buurtbemiddeling. Hij ¹ brengt de communicatie op gang tussen burens/buurtbewoners die onderling een al dan niet uitgesproken conflict of verstoorde relatie 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 bemiddelaar wordt neutraliteit en onpartijdigheid gevraagd. Voor een bemiddelingstraject worden twee bemiddelaars ingezet die in een open sfeer samenwerken.
Complexiteit	De vrijwillige bemiddelaar 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 vrijwilligerscontract met bijlage zijn vastgesteld.
Typerende beroepshouding	De vrijwillige bemiddelaar 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, intervisie en in andere leersituaties. Hij is bereid tot zelfreflectie
Wetgeving/ overheidsregulering	De vrijwillige bemiddelaar wordt geselecteerd, gecoacht en gestimuleerd door de medewerkers van De Bemiddelingskamer. 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 straat/ 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.

DE BEMIDDELINGSKAMER

thuis in buurtbemiddeling

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 straat/buurt	2. Is gericht op empowerment van de burens	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

DE BEMIDDELINGSKAMER

thuis in buurtbemiddeling

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 BEHEERSINGSCRITERIA	
1. LEIDT ONPARTIJDIG EEN GESPREK EN SPREEKT GOED EN OVERTUIGEND	
De vrijwillige bemiddelaar 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 burens.
	Benoemt zowel de behoeften en gevoelens van de burens als de feiten.
	Spreekt overtuigend en in heldere taal.
	Kan eigen taalgebruik aanpassen aan diverse burens.
	Zoekt naar gemeenschappelijke belangen.
	Benoemt en beschrijft de gemaakte afspraken in de daarvoor bedoelde format (intentieverklaring).
Resultaat	Door de houding van de bemiddelaar en duidelijkheid over de spelregels zijn de bewoners bereid om naar de argumenten van de ander te luisteren.

2. LUISTERT ACTIEF EN VAT (DELEN VAN) GESPREKKEN SAMEN	
De bemiddelaar is in staat op adequate wijze actief te luisteren naar de argumenten van de bewoners 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 burens duidelijk is.
	Luistert ook non-verbaal met een geïnteresseerde, open houding.
Resultaat	De bewoners ervaren dat er serieus naar hen geluisterd wordt.

3. HEEFT RESPECT VOOR DE MENING VAN ANDEREN	
De bemiddelaar 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 bewoner gelijkwaardig en met respect, ongeacht ras, sekse, huidskleur, culturele achtergrond, religie.
Resultaat	Door respect te tonen krijgt de bemiddelaar het vertrouwen van de bewoners.

DE BEMIDDELINGSKAMER

thuis in buurtbemiddeling

4. KAN OMGAAN MET WEERSTAND	
De bemiddelaar is in staat op adequate wijze om te gaan met heftige weerstand van bewoners.	
Proces	Herkent weerstand van de bewoners 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 bewoner zich minder gehinderd en kan het gesprek beter verlopen.

5. WERKT SAMEN	
De bemiddelaar 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 de collega bemiddelaar en staat er na afloop van een bemiddeling zelf ook open voor.
	Rapporteert aan medewerker van De Bemiddelingskamer.
Resultaat	De bemiddelaars werken zo samen dat het resultaat van het bemiddelingstraject optimaal is.

6. ONTWIKKELT EN ONDERHOUDT ZIJN PROFESSIONALITEIT	
De bemiddelaar is in staat op adequate wijze zijn professionaliteit te ontwikkelen.	
Proces	Stelt functionele en realistische leerdoelen.
	Volgt intervisies/ cursussen/trainingen met inzet en doorzettingsvermogen.
	Signaleert behoefte aan training of coaching en meldt dat bij de medewerkers van De Bemiddelingskamer.
	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.

DE BEMIDDELINGSKAMER

thuis in buurtbemiddeling

7. IS SENSITIEF	
De bemiddelaar 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 bemiddelaar 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 bemiddelaar beheerst de Nederlandse taal voldoende om een bemiddelingsgesprek te kunnen voeren.	
Proces	Spreekt goed Nederlands.
	Maakt heldere afspraken.
Resultaat	De bemiddelaar spreekt voldoende Nederlands om adequaat te functioneren in een bemiddelingstraject en binnen het team.