

Profiel buurtbemiddelaar / vrijwilliger buurtbemiddeling

De vrijwilliger buurtbemiddeling bemiddelt volgens de principes van de basistraining buurtbemiddeling. Hij brengt de communicatie op gang tussen buurtbewoners die onderling een al dan niet uitgesproken conflict hebben. De vrijwilliger buurtbemiddeling zorgt dat beide partijen met elkaar in gesprek raken en leidt neutraal en onpartijdig het gesprek.

Rollen en verantwoordelijkheid

Een vrijwilliger 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 partijen hun wensen en belangen kenbaar maken en beide partijen bijdragen aan de oplossing van het probleem. Van de vrijwilliger buurtbemiddeling wordt neutraliteit en onpartijdigheid gevraagd.

Voor een bemiddelingstraject worden twee bemiddelaars ingezet die in een open sfeer samenwerken.

De vrijwilliger buurtbemiddeling wordt geselecteerd, gecoacht en gestimuleerd door de coördinator buurtbemiddeling. Daarbij wordt het eigen instellingskader en de richtlijnen van Het CCV gevolgd.

De fasen van buurtbemiddeling zijn over het algemeen:

Fase	Coördinator Buurtbemiddeling	Vrijwilliger Buurtbemiddeling
Aanmelding / intake	X	
Gesprek eerste partij		X
Gesprek tweede partij		X
Bemiddelingsgesprek beide partijen		X
Verslaglegging t.b.v. coördinator		X
Herkenning van contra-indicaties		X
Ondertekening van Intentieverklaring		X
Nazorg	X	
Registratie	X	

Complexiteit

De vrijwilliger kan omgaan met tegengestelde belangen en gaat op zoek naar het gemeenschappelijke belang. De vrijwilliger buurtbemiddeling heeft een voorbeeldfunctie. De vrijwilliger kan neutraal en onpartijdig omgaan met de emoties van anderen en schrikt niet van heftige uitingen zoals woede, agressie en verdriet. De vrijwilliger kan reflecteren op het eigen gedrag en dit in een intervisiegesprek met een tweede vrijwilliger bespreken. Hij houdt zich aan de regels van vertrouwelijkheid zoals die in het protocol zijn vastgesteld.

Typerende beroepshouding

De vrijwilliger 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.

Kerntaken van het beroep

1. Zet zich belangeloos in voor een goede leefomgeving in zijn buurt en heeft hierin een voorbeeldfunctie.

2. Is gericht op empowerment van de partijen, zodanig dat buren 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

Beroepscompetenties kerntaken	1. Zet zich Belangeloos in voor een goede leefomgeving in zijn buurt	2. Is gericht op empowerment van de partijen	3. Werkt volgens een protocol	4. Werkt samen binnen het team van bemiddelaars
1. Leidt met overwicht en 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		
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		
8. Kan omgaan met heftige emoties van anderen		X		
9. Beheerst de Nederlandse taal	X	X	X	X

Verder uitgewerkt leidt dit tot het volgende overzicht van competenties die een vrijwilliger buurtbemiddeling beheerst in het proces en welk resultaat het levert:

1. Leidt onpartijdig een gesprek en spreekt goed en overtuigend	De vrijwilliger buurtbemiddeling 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 partijen.
	Benoemt zowel de behoeften en gevoelens van de partijen als de feiten.
	Spreekt overtuigend en in heldere taal.
	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 vrijwilliger 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 partijen 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 vrijwilliger is in staat om op adequate wijze respect te tonen voor de mening van anderen.
Proces:	Oordeelt niet over de inhoud van het gesprek.
	Toont waardering voor de eigen cultuur van de buurtbewoners.
	Benadert elke buurtbewoner gelijkwaardig, ongeacht ras, sekse, huidskleur, culturele achtergrond, religie.
Resultaat:	Door respect te tonen krijgt de vrijwilliger het vertrouwen van de buurtbewoners.

4. Kan omgaan met weerstand	De vrijwilliger is in staat op adequate wijze om te gaan met eventuele weerstand van de buurtbewoners.
Proces:	Herkent weerstand en maakt deze bespreekbaar.
	Herkent weerstand en maakt deze bespreekbaar.
	Kan vanuit een helicoptervisie argumenten aanvoeren om weerstand weg te nemen.
	Herkent de eigen weerstand tijdens een bemiddeling en houdt deze voor zich.
Resultaat:	De vrijwilliger kan omgaan met weerstand tijdens een bemiddelingsgesprek. Zo voelt de buurtbewoner zich minder gehinderd en kan het gesprek beter verlopen

5. Werkt samen	De vrijwilliger 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 vrijwilliger tijdens het bemiddelings traject.
	Geeft feedback aan teamleden en staat er na afloop van een bemiddeling zelf ook open voor.
	Rapporteert aan de coördinator.
Resultaat:	De vrijwilligers werken zo samen dat het resultaat van het bemiddelingstraject optimaal is.

6. Ontwikkelt en onderhoudt zijn professionaliteit	De vrijwilliger 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 vrijwilliger de eigen professionaliteit.

7. Is sensitief	De vrijwilliger 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.
	Benoemt onuitgesproken gevoelens van anderen.
Resultaat:	Het gedrag van de vrijwilliger getuigt van onderkenning van de gevoelens en behoeften van anderen.

8. Kan omgaan met heftige emoties van anderen	De vrijwilliger blijft effectief presteren bij emotionele belasting of tegenspel.
Proces:	Blijft rustig wanneer hij persoonlijke kritiek krijgt.
	Blijft rustig bij heftige emoties van anderen en krijgt de twee partijen weer op één lijn.
	Herstelt snel na een tegenslag, een teleurstelling of een emotioneel gesprek.
Resultaat:	De vrijwilliger kan ondanks heftige emoties van anderen toch een effectief bemiddelingstraject uitvoeren.

9. Beheerst de Nederlandse taal	De vrijwilliger beheerst de Nederlandse taal voldoende om een bemiddelingsgesprek te kunnen voeren.
Proces:	Praat gemakkelijk met Nederlanders.
	Praat gemakkelijk met Nederlanders.
	Maakt taalfouten in moeilijke gesprekssituaties, toch begrijpen anderen wat er gezegd wordt.
	Schrijft korte teksten zonder veel fouten.
Resultaat:	Begrijpt nuanceverschillen in de Nederlandse taal.
	De vrijwilliger spreekt voldoende Nederlands om adequaat te functioneren in een bemiddelingstraject en binnen het team.