

# BEROEPSKWALIFICATIE

## Intercultureel bemiddelaar

////////////////////////////////////  
BK-0577-1

## 1. Globaal

### 1.1 TITEL

Intercultureel bemiddelaar

### 1.2 DEFINITIE

De intercultureel bemiddelaar is een bruggenbouwer tussen de persoon met zorg- en ondersteuningsnood en de hulpverlener met de focus op laagdrempelig werken en strategische tussenkomsten om de gevolgen van de taalbarrière en sociaal-culturele verschillen op te heffen.

### 1.3 NIVEAU (VKS EN EQF)

4

### 1.4 JAAR VAN ERKENNING

versie 1, 2022

## 2. Competenties

### 2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Competentie 1:

Handelt professioneel en volgens de deontologische principes

- Handelt volgens de professionele, ethische en deontologische principes
- Handelt met oog voor het eigen referentiekader

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van eigen referentiekader
- Kennis van beroepsethiek en deontologische code

Competentie 2:

Werkt samen

- Werkt samen in een team en in andere samenwerkingsverbanden om gemeenschappelijke doelstellingen te verwezenlijken in een klimaat van respect en vertrouwen
- Maakt het eigen professionele standpunt kenbaar tijdens overleg
- Luistert naar en geeft feedback op het standpunt van de andere
- Overlegt om samen tot beslissingen te komen

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van vergadertechnieken
- Kennis van vakterminologie

Competentie 3:

Communiqueert professioneel en empathisch

- Gaat op empathische wijze om met de doelgroep waarbij de nodige afstand bewaard wordt om een professionele relatie te behouden
- Past het taalgebruik aan in functie van de doelgroep
- Luistert actief zonder een waardeoordeel te vellen

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van eigen referentiekader
- Kennis van communicatietechnieken

Competentie 4:

Gaat correct om met diversiteit

- Eerbiedigt de persoonlijke levenssfeer van de doelgroep zonder discriminatie op grond van ideologische, levensbeschouwelijke en filosofische overtuiging of lidmaatschap of enig ander criterium op grond waarvan kan worden gediscrimineerd
- Past de eigen bemiddelingsaanpak aan ten aanzien van de doelgroep

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van relevante informatiebronnen
- Basiskennis van professionele fora
- Basiskennis van reflectietechnieken

Competentie 5:

Plant de eigen activiteiten

- Plant de eigen activiteiten die afgesproken zijn met de leidinggevende
- Voert zelfstandig de afgesproken taken uit en neemt hiervoor de verantwoordelijkheid

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van planningstechnieken

#### Competentie 6:

Voert de administratieve basistaken uit

- Ordent, analyseert en verwerkt informatie
- Verwerkt relevante softwareprogramma's

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van relevante softwareprogramma's
- Kennis van omgaan met informatie

#### Competentie 7:

Informeert op vraag van de persoon met zorg- en ondersteuningsnood (PZON)

- Verwelkomt de persoon met zorg- en ondersteuningsnood op gepaste wijze
- Verzamelt relevante informatie bij de persoon met zorg- en ondersteuningsnood die nodig is voor de opdracht
- Geeft indien nodig praktische informatie aan de persoon met zorg- en ondersteuningsnood
- Verwijst door indien nodig

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van de organisatie
- Grondige kennis van doelgroepen: personen van alle leeftijden met variabele hulpvragen, rekening houdend met de sociale, psychologische, culturele, biologische en fysieke omgevingskarakteristieken

#### Competentie 8:

Tolkt het gesprek

- Stelt zichzelf en de dienstverlening van de intercultureel bemiddelaar voor
- Tolkt de gehele inhoud van het gesprek
- Grijpt in bij misverstanden
- Geeft verduidelijking
- Signaleert communicatieproblemen tijdens het tolken
- Zorgt ervoor dat er geen aparte gesprekken (onderonsjes) ontstaan met de intercultureel bemiddelaar
- Interveniert wanneer de rechten van de persoon met zorg- en ondersteuningsnood onvoldoende gerespecteerd worden

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van eigen referentiekader
- Kennis van beroepsethiek en deontologische code
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van het Nederlands: spreken, luisteren, lezen, schrijven
- Kennis van minstens 1 vreemde taal: spreken, luisteren, lezen, schrijven
- Kennis van notitietechnieken
- Grondige kennis van doelgroepen: personen van alle leeftijden met variabele hulpvragen, rekening houdend met de sociale, psychologische, culturele, biologische en fysieke omgevingskarakteristieken
- Grondige kennis van de cultuur van de doelgroep

#### Competentie 9:

Oefent een signaalfunctie uit

- Signaleert knelpunten binnen en buiten de organisatie
- Maakt de organisatie alert voor drempels binnen de eigen werking

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van de organisatie

#### Competentie 10:

Geeft vorming over een afgebakend thema en voor een beperkt aantal deelnemers

- Schakelt indien nodig een (externe) expert in
- Betreft elk individueel groepslid bij de sessie en bewaakt de groepsdynamiek
- Respecteert de doelstellingen
- Hanteert de gekozen werkvormen afhankelijk van de doelstellingen
- Gebruikt didactische hulpmiddelen
- Rondt de groepssessie af en vraagt aan de deelnemers hoe ze de sessie ervaren hebben
- Verzamelt verbeterpunten bij de deelnemers

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van werkvormen
- Kennis van groepsdynamica

#### Competentie 11:

Gebruikt digitale middelen

- Gebruikt multimedia en audiomateriaal (telefoon, computer, webcam, headset, microfoon...)
- Lost technische problemen indien mogelijk zelf op
- Meldt defecten

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van multimedia en audiomateriaal

## 2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

### Kennis

- Basiskennis van vergadertechnieken
- Basiskennis van relevante informatiebronnen
- Basiskennis van professionele fora
- Basiskennis van reflectietechnieken
- Basiskennis van planningstechnieken
- Basiskennis van relevante softwareprogramma's
  
- Kennis van eigen referentiekader

- Kennis van beroepsethiek en deontologische code
- Kennis van vakterminologie
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van omgaan met informatie
- Kennis van de organisatie
- Kennis van het Nederlands: spreken, luisteren, lezen, schrijven
- Kennis van minstens 1 vreemde taal: spreken, luisteren, lezen, schrijven
- Kennis van notitietechnieken
- Kennis van werkvormen
- Kennis van groepsdynamica
- Kennis van multimedia en audiomateriaal
  
- Grondige kennis van doelgroepen: personen van alle leeftijden met variabele hulpvragen, rekening houdend met de sociale, psychologische, culturele, biologische en fysieke omgevingskarakteristieken
- Grondige kennis van de cultuur van de doelgroep

## Cognitieve vaardigheden

- Handelt volgens de professionele, ethische en deontologische principes
- Handelt met oog voor het eigen referentiekader
- Werkt samen in een team en in andere samenwerkingsverbanden om gemeenschappelijke doelstellingen te verwezenlijken in een klimaat van respect en vertrouwen
- Maakt het eigen professionele standpunt kenbaar tijdens overleg
- Luistert naar en geeft feedback op het standpunt van de andere
- Overlegt om samen tot beslissingen te komen
- Gaat op empathische wijze om met de doelgroep waarbij de nodige afstand bewaard wordt om een professionele relatie te behouden
- Luistert actief zonder een waardeoordeel te vellen
- Eerbiedigt de persoonlijke levenssfeer van de doelgroep zonder discriminatie op grond van ideologische, levensbeschouwelijke en filosofische overtuiging of lidmaatschap of enig ander criterium op grond waarvan kan worden gediscrimineerd
- Plant de eigen activiteiten die afgesproken zijn met de leidinggevende
- Voert zelfstandig de afgesproken taken uit en neemt hiervoor de verantwoordelijkheid
- Ordent, analyseert en verwerkt informatie
- Verwerkt relevante softwareprogramma's
- Verwelkomt de persoon met zorg- en ondersteuningsnood op gepaste wijze
- Verzamelt relevante informatie bij de persoon met zorg- en ondersteuningsnood die nodig is voor de opdracht
- Geeft indien nodig praktische informatie aan de persoon met zorg- en ondersteuningsnood
- Verwijst door indien nodig
- Stelt zichzelf en de dienstverlening van de intercultureel bemiddelaar voor
- Tolkt de gehele inhoud van het gesprek
- Geeft verduidelijking
- Schakelt indien nodig een (externe) expert in
- Betreft elk individueel groepslid bij de sessie en bewaakt de groepsdynamiek
- Respecteert de doelstellingen
- Hanteert de gekozen werkvormen afhankelijk van de doelstellingen
- Gebruikt didactische hulpmiddelen

- Rondt de groepssessie af en vraagt aan de deelnemers hoe ze de sessie ervaren hebben
- Verzamelt verbeterpunten bij de deelnemers
- Gebruikt multimedia en audiomateriaal (telefoon, computer, webcam, headset, microfoon...)
- Meldt defecten

## Probleemoplossende vaardigheden

- Grijpt in bij misverstanden
- Signaleert communicatieproblemen tijdens het tolken
- Zorgt ervoor dat er geen aparte gesprekken (onderonsjes) ontstaan met de intercultureel bemiddelaar
- Interveniert wanneer de rechten van de persoon met zorg- en ondersteuningsnood onvoldoende gerespecteerd worden
- Signaleert knelpunten binnen en buiten de organisatie
- Maakt de organisatie alert voor drempels binnen de eigen werking
- Lost technische problemen indien mogelijk zelf op
- Past het taalgebruik aan in functie van de doelgroep
- Past de eigen bemiddelingsaanpak aan ten aanzien van de doelgroep

## Motorische vaardigheden

### Omgevingscontext

- De intercultureel bemiddelaar werkt in een grote verscheidenheid aan sectoren zoals: gezondheidszorg, welzijn, openbare besturen, onderwijs, sociaal-culturele sector...
- De intercultureel bemiddelaar dient flexibel en stressbestendig te zijn
- De intercultureel bemiddelaar werkt soms op onregelmatige tijdstippen
- De variatie van de job hangt in belangrijke mate af van de hulpvraag van de persoon met zorg- en ondersteuningsnood

### Handelingscontext

- De intercultureel bemiddelaar faciliteert. Veel personen met zorg- en ondersteuningsnood beschikken niet over de nodige vaardigheden, o.m. door een te lage health literacy, om hun rol binnen het hulpverleningsproces als autonome partner op te nemen, en dat onafhankelijk van de taalproblematiek. Daarom voeren interculturele bemiddelaars een aantal andere taken uit die echter complexer zijn, meer risico's inhouden en meer van het beoordelingsvermogen van de intercultureel bemiddelaar vergen. Zo verheldert intercultureel bemiddelaar misverstanden zodat het gesprek weer op de rails komt. Daarnaast zal een intercultureel bemiddelaar culturele verschillen duiden als deze de communicatie bemoeilijken (culture brokerage). Tot slot biedt de intercultureel bemiddelaar hulp aan beide partijen bij het opnemen van hun rol.
- De intercultureel bemiddelaar is een pleitbezorger of doet aan 'advocacy'. De intercultureel bemiddelaar krijgt het mandaat om het initiatief te nemen om bepaalde vragen of handelingen te stellen wanneer dat voor de kwaliteit van de hulpverlening en de belangen

van de persoon met zorg- en ondersteuningsnood noodzakelijk is. Het kan zijn dat de bemiddelaar bij deze taak uit de neutraliteit moet treden.

- De beroepsuitoefening vergt het nemen van initiatief
- Bij de beroepsuitoefening dient de intercultureel bemiddelaar zich bewust te zijn van de effecten van eigen verbale, non-verbale en digitale communicatie en de invloed ervan op de persoon met zorg- en ondersteuningsnood
- De uitoefening van het beroep vraagt verantwoordelijkheidszin
- In dit beroep wordt er door alle intercultureel bemiddelaars meegebouwd aan een cultuur van collegialiteit, welzijn, respect binnen de professionele relaties
- De intercultureel bemiddelaar dient zorg te dragen voor de eigen draagkracht en het eigen welbevinden

## Autonomie

Is zelfstandig in

- Het plannen en uitvoeren van de eigen werkzaamheden
- Het op de hoogte blijven van kennisdomeinen, relevant voor de eigen beroepspraktijk
- Het zorgen voor een correcte communicatie tussen alle partijen
- Het ingrijpen tijdens het gesprek om misverstanden te voorkomen
- Het interveniëren tijdens het gesprek als blijkt dat de rechten van de persoon met zorg- en ondersteuningsnood onvoldoende gerespecteerd worden

Is gebonden aan

- De deontologische code
- De beroepsethiek
- Het arbeidsreglement

Doet beroep op

- Collega's
- Leidinggevende

## Verantwoordelijkheid

- Handelt professioneel en volgens de deontologische principes
- Werkt samen
- Communiqueert professioneel en empathisch
- Gaat correct om met diversiteit
- Plant de eigen activiteiten
- Voert de administratieve basistaken uit
- Informeert op vraag van de persoon met zorg- en ondersteuningsnood (PZON)
- Tolkt het gesprek
- Oefent een signaalfunctie uit
- Geeft vorming over een afgebakend thema en voor een beperkt aantal deelnemers
- Gebruikt digitale middelen

## 2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

## Wettelijke attesten en voorwaarden

Voor de beroepsuitoefening van 'Intercultureel bemiddelaar' is het beschikken van volgende attesten en/of voldoen aan volgende voorwaarden wettelijk verplicht:

- Voorwaarden voor de uitoefening van het beroep in ziekenhuizen zoals bepaald in KB van 25 april 2002 betreffende de vaststelling en vereffening van het budget van financiële middelen van de ziekenhuizen