

## Profil de compétences bso

La description des compétences et des ressources s'entend en liaison avec le système qualité bso que l'on retrouve dans les documents de base suivants :

- a) Domaines de conseil bso
- b) Éthique professionnelle bso
- c) Code de déontologie
- d) Système d'assurance qualité bso
- e) Cadre national de certifications (CNC), ou cadre européen de certifications (CEC), en cours de préparation au Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)

<b>Domaine de compétences 1 : décrire sa propre offre de conseil et ses groupes cibles et les positionner sur le marché / dans l'entreprise. (Système conseillers/conseillères et système clients)</b>	
<b>Compétences (compétence technique, méthodologique, personnelle et sociale)</b>	<b>Ressources</b> (connaissances/aptitudes/capacités/comportements/valeurs)
Présenter les principes directeurs personnels et ceux d'éthique professionnelle pour les interventions/activité en tant que conseiller_e	Éthique professionnelle bso, vision de l'homme, conceptions de la responsabilité personnelle et de l'apprentissage, principe de l'impartialité, estime impérative, orientation sur les besoins du client, compréhension de la fonction de conseil, concept de conseil
Décrire les bases théoriques et les offres de conseil (coaching, supervision, conseil en organisation).	Domaines de conseil bso Théories et modèles : théorie des systèmes, psychologie de la personnalité, apprentissage, conduite d'entretien et communication, processus de groupes, dynamique des relations, approches de conseil, processus de changement, développement organisationnel, modèles de conflits, organisation, direction, rôles, pouvoir, genre, diversité, gestion de la qualité et processus correspondants.

Citer les compétences spécifiques personnelles : compétences techniques et de terrain	Formations initiales, formations continues, expériences professionnelles et extraprofessionnelles
Connaître les conditions-cadres sociales et le marché du conseil et en tenir compte	Évolutions sociales, tendances, évolutions sur le marché du conseil, droit
Connaître les groupes-cibles possibles et leurs besoins et exigences	Données sur les groupes cibles, analyse des besoins, enquêtes
Décrire un modèle de gestion économique	Analyse du marché, fixation des prix, infrastructure, etc.
Identifier ses limites techniques et personnelles et savoir les communiquer	Connaissance de soi différenciée Expérience personnelle, expériences

<b>Domaine de compétences 2 : organiser les relations et le processus de conseil de manière professionnelle</b>	
<b>Compétences</b> <b>(compétence technique, méthodologique, personnelle et sociale)</b>	<b>Ressources</b> (connaissances/aptitudes/capacités/comportements/valeurs)
<b>Établir et entretenir des relations avec les client-e-s et les mandant-e-s y compris la gestion de la fin du processus</b>	
Manifester attention et estime dans les contacts avec les client-e-s	Vision de l'homme, connaissance de soi, motifs
Conduire l'entretien en utilisant un vocabulaire adéquat	Théorie de la communication, techniques de mener des entretiens, conscience du langage
Faire preuve d'empathie dans l'écoute et de compréhension	Empathie, capacité de représentation, intérêt
Ressentir et réguler proximité et distance, autorité et dépendance	Connaissance de soi, dynamique des relations, capacité de savoir mettre des limites, flexibilité
Savoir tenir son rôle de conseiller-e et accomplir ses tâches en toute transparence	Définition des rôles, conflits de rôles, capacité d'adaptation et de savoir mettre des limites
Détecter, identifier et gérer les conflits	Modèles de conflits, interventions, connaissance et expérience de soi

<b>Planifier, mener etachever le processus de consultation de manière adaptée aux personnes et au mandat.</b>	
Après un premier contact (et une offre éventuelle), présenter et conclure un contrat avec les indications nécessaires sur les objectifs, le déroulement, les méthodes de travail, l'évaluation, la durée, le coût, le règlement des conflits et la résiliation	Clarification du mandat Formulation des objectifs Modèles d'offre et de contrat Définition des tarifs
Réaliser une analyse différenciée de la situation, du contexte, de la question ou du problème à traiter ainsi que des ressources.	Instruments d'analyse Élaboration d'hypothèses Analyse du contexte, organisation
Organiser le processus de conseil de manière compréhensible, efficiente et efficace. Appliquer des méthodes appropriées	Déroulement des processus Savoir méthodologique Animation Gestion de projets Feedback Introspection/intervision et réflexion
Évaluer de façon adéquate le processus de conseil et ses résultats et tirer les conclusions pertinentes	Évaluation : objectifs et méthodes Documentation, gestion des dossiers

<b>Domaine de compétences 3 : réfléchir au travail de conseil et développer les compétences pertinentes</b>	
<b>Compétences (compétence technique, méthodologique, personnelle et sociale)</b>	<b>Ressources</b> (connaissances/aptitudes/capacités/comportements/valeurs)
Comparer l'activité de conseil avec les objectifs formulés et ses propres principes et l'évaluer	Concept de conseil Instruments d'évaluation
Évaluer et faire évaluer de façon critique son propre comportement dans l'activité de conseil selon différents points de vue	Réflexion sur soi, intervision, supervision
Identifier ses limites techniques et personnelles et les communiquer	Réflexion sur soi, connaissance de soi et autocritique
Encourager, planifier et pratiquer l'apprentissage personnel	Système de qualité, curiosité, feedback, formation continue

16.12.2013/TraductionF2017/RVI