

b. Détails des activités professionnelles de la conseillère, du conseiller dans le domaine psychosocial avec diplôme fédéral.

A. Perception et réflexion

Les conseillères et conseillers dans le domaine psychosocial avec dipl. féd. possèdent un niveau élevé de conscience et de connaissance de soi. Elles et ils connaissent leur biographie et comprennent leur structure psychique. Elles et ils disposent d'une sensibilité personnelle et professionnelle leur permettant de se comprendre eux-mêmes et de comprendre leurs clients dans leur contexte, pendant le processus de conseil.

	Activités	Description des activités	Critères de prestation
Compétences professionnelles et méthodologiques	A1. Se percevoir et se gérer soi-même	La perception de soi et l'auto-évaluation réaliste de la conseillère et du conseiller font partie du processus de conseil comme fondement pour le déroulement du processus sur le plan communicatif.	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. <ul style="list-style-type: none"> - décrivent leurs forces, leurs capacités et leurs limites et démontrent ainsi d'avoir conscience de leurs ressources; - expliquent comment ils gèrent leur comportement et y réfléchissent consciemment; - évaluent de manière réaliste leurs compétences en matière de conseil; - indiquent des ressources et des facteurs perturbateurs possibles chez leurs clientes et clients et expliquent comment elles et ils les gèrent; - décrivent les besoins et les états d'âme des clientes et clients; - évaluent avec autocritique leur manière d'agir professionnelle et démontrent comment ils la modifient (capacité de réflexion).
	A2. Reconnaître et décrire des facteurs perturbateurs	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. identifient chez eux et chez leurs clientes et clients des facteurs perturbateurs qui entravent le processus d'apprentissage et de transformation.	
	A3. Percevoir les besoins des clientes et clients	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. perçoivent la personnalité et l'état d'âme des clientes et clients.	
	A4. Mener une réflexion en cours de processus de conseil et sur le processus lui-même	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. réfléchissent régulièrement sur le processus de conseil et en tirent des conclusions pour leur comportement, leurs interventions et leur développement personnel.	
Compétences personnelles	Capacités personnelles		
	Capacités sociales		
	CP6 - Capacité de résistance / tolérance à la frustration CP7 - Style de conseil CP9 - Valeurs / éthique dans la réflexion CP10 - Responsabilité de la conseillère ou du conseiller	CS1 - Empathie, faculté de se mettre à la place de quelqu'un CS7 - Rôle homme – femme CS8 - Conditions de vie homme - femme CS10 - Perspectives multiples et sensibilité aux genres CS11 - Structures et comportements discriminants	

B. Communication

Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. ont, vis-à-vis des clientes et clients, le mandat explicite de stimuler, de manière communicative et interactive, la résolution de problèmes et le développement de ressources à travers la conduite d'entretiens.

	Activités	Description des activités	Critères de prestation				
Compétences professionnelles et méthodologiques	B1. Mener des séquences de conseil	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. conduisent des séquences de conseil axées sur les clients, efficaces et adaptées à la situation.	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. <ul style="list-style-type: none"> - expliquent leur manière de structurer et de conduire les séquences de conseil et les entretiens selon des critères clairs; - décrivent différents niveaux de communication; - analysent la communication verbale et non verbale; - décrivent des mécanismes et des processus de communication sur un méta-niveau; - s'expriment avec précision et utilisent différents types de langage adaptés à la situation; - motivent différentes techniques de communication - expliquent la manière dont ils intercèdent entre les parties dans des situations conflictuelles; - montrent comment ils gèrent de manière constructive les critiques et expliquent leur capacité à gérer les conflits. 				
	B2. Mener des entretiens	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. conduisent des entretiens de conseil adaptés aux destinataires et orientés vers les objectifs.					
	B3. Appliquer des techniques de conduite d'entretiens	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. disposent de différentes techniques de communication qu'elles et ils utilisent de manière appropriée.					
	B4. Thématiser et modérer des conflits	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. identifient à temps des situations conflictuelles, les thématisent et les élaborent avec des méthodes appropriées.					
Compétences personnelles	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="259 756 763 804">Capacités personnelles</th> <th data-bbox="763 756 1290 804">Capacités sociales</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="259 804 763 1359"> CP3 - Gestion des ressources CP4 - Application et discipline CP5 - Situations émotionnelles difficiles– hygiène psychique CP9 - Valeurs / éthique dans la réflexion CP10 - Responsabilité de la conseillère ou du conseiller </td> <td data-bbox="763 804 1290 1359"> CS1 - Empathie, faculté d'identification CS4 - Gestion des conflits CS7 - Rôle homme – femme CS8 - Conditions de vie homme - femme CS9 - Langage sensible aux genres CS10 - Perspectives multiples et sensibilité aux genres CS11 - Structures et comportements discriminants </td> </tr> </tbody> </table>		Capacités personnelles	Capacités sociales	CP3 - Gestion des ressources CP4 - Application et discipline CP5 - Situations émotionnelles difficiles– hygiène psychique CP9 - Valeurs / éthique dans la réflexion CP10 - Responsabilité de la conseillère ou du conseiller	CS1 - Empathie, faculté d'identification CS4 - Gestion des conflits CS7 - Rôle homme – femme CS8 - Conditions de vie homme - femme CS9 - Langage sensible aux genres CS10 - Perspectives multiples et sensibilité aux genres CS11 - Structures et comportements discriminants	
	Capacités personnelles	Capacités sociales					
CP3 - Gestion des ressources CP4 - Application et discipline CP5 - Situations émotionnelles difficiles– hygiène psychique CP9 - Valeurs / éthique dans la réflexion CP10 - Responsabilité de la conseillère ou du conseiller	CS1 - Empathie, faculté d'identification CS4 - Gestion des conflits CS7 - Rôle homme – femme CS8 - Conditions de vie homme - femme CS9 - Langage sensible aux genres CS10 - Perspectives multiples et sensibilité aux genres CS11 - Structures et comportements discriminants						

C. Relations

Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. instaurent des relations professionnelles avec leurs clientes et clients. Ces relations se différencient des relations privées par le cadre clairement défini où elles se déroulent. De plus, elles ont un impact exemplaire sur d'autres relations des clientes et clients.

	Activités	Description des activités	Critères de prestation
Compétences professionnelles et méthodologiques	C1. Prendre contact	Au début de toute relation (professionnelle), il y a une prise de contact entre les personnes impliquées. Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. sont en mesure d'accueillir des demandes de contact de la part de clientes et clients ou de leur en proposer.	<p>Les conseillères et conseillers avec dipl. féd.</p> <ul style="list-style-type: none"> - décrivent les différentes possibilités d'instaurer des relations professionnelles; - expliquent des phénomènes sociaux en s'appuyant sur des interventions en matière de conseil déjà réalisées, notamment des liens systémiques et des conditions organisationnelles; - décrivent des stratégies qui leur permettent de travailler avec des clientes et clients et d'autres personnes impliquées de sorte que les capacités de celles-ci puissent être valorisées; - expliquent les différentes manières et les degrés de coopération avec lesquels elles et ils s'impliquent avec des individus, des couples, des familles ou des groupes en ayant conscience de leur rôle; - montrent par des exemples au moins deux stratégies différentes de résolution de conflits; - décrivent la manière dont elles ou ils perçoivent les résistances et les conflits et comment elles et ils les abordent sans perdre leur propre position; - décrivent des possibilités qui existent pour conclure des relations dans le domaine du conseil selon des critères professionnels.
	C2. Instaurer et bâtir des relations de travail	Au cours du processus de conseil, la relation entre les conseillères, conseillers et les clientes, clients de l'autre, évolue. Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. construisent sciemment ce processus et le réalisent de manière favorable et authentique.	
	C3. Arbitrer des relations et gérer des conflits	Des conflits peuvent naître si les attentes et les exigences ne sont pas déclarées ou si les rôles et les compétences des parties restent vagues. Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. sont capables d'identifier ces aspects et de les clarifier. Elles et ils sont à même d'influencer par leur conseil et leur soutien la résolution des conflits.	
	C4. Conclure des relations de travail	Les relations avec les clientes et clients se terminent ou se modifient à l'issue du processus de conseil. Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. sont au clair à ce propos et disposent de différentes possibilités leur permettant de conclure les relations de manière appropriée.	
Compétences personnelles	Capacités personnelles		Capacités sociales
	CP2 - Authenticité et focalisation CP4 - Application et discipline CP6 - Capacité de résistance / tolérance à la frustration CP7 - Style de conseil CP9 - Valeurs /éthique dans la réflexion CP10 - Responsabilité de la conseillère ou du conseiller		

D. Rôle

Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. distinguent la personne de son rôle professionnel et assument un rôle clair dans le processus de conseil. Elles et ils sont en mesure de décrire ce rôle, de le remettre en question et d'évoluer dans le rôle. Elles et ils reconnaissent et respectent les limites de leur activité.

	Activités	Description des activités	Critères de prestation
Compétences professionnelles et méthodologiques	D1. Décrire l'attitude de fond	La capacité de pouvoir illustrer, vis-à-vis de clientes et clients, son propre rôle de conseillère ou conseiller et les tâches qui y sont liées dans l'approche de conseil correspondante et les différents <i>settings</i> , fait partie du processus de conseil.	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. <ul style="list-style-type: none"> - décrivent et motivent leur conception des rôles, des relations et des interventions; - décrivent leur comportement dans un conflit de rôles insoluble ou dans un mandat dépassant leurs compétences; - décrivent clairement l'attitude de fond ainsi que les particularités de leurs rôles et leurs tâches; - décrivent, en partant de leurs rôles, les possibilités de développement dans chacun d'eux.
	D2. Clarifier les rôles et les tâches dans le processus de conseil		
	D3. Réfléchir sur son propre rôle et évoluer dans le rôle	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. sont en mesure de réfléchir sur leurs activités et, en cas de besoin, d'adapter et de redéfinir leur conception des rôles.	
	D4. Reconnaître et respecter les limites	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. ne se chargent que des questions et des demandes correspondant à leur rôle et à leurs compétences. En cas de questions et de demandes qui dépassent leurs possibilités, ils apportent leur aide aux clientes et clients afin de trouver d'autres solutions adéquates.	
Compétences personnelles	Capacités personnelles		Capacités sociales
	CP3 - Gestion des ressources CP4 - Application et discipline CP7 - Réflexion sur le style de consultation CP9 - Valeurs / éthique dans la réflexion CP10 - Responsabilité de la conseillère ou du conseiller		CS6 - Rôle CS7 - Rôle homme – femme CS8 - Conditions de vie homme - femme CS10 - Perspectives multiples et sensibilité aux genres CS11 - Structures et comportements discriminants

E. Conception

Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. travaillent en suivant un projet de conseil différencié, le vérifient et en poursuivent le développement. Elles et ils sont en mesure d'établir des relations avec les théories scientifiques à la base du projet de conseil.

	Activités	Description des activités	Critères de prestation
Compétences professionnelles et méthodologiques	E1. Justifier l'activité de conseil par des fondements théoriques	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. expliquent la conception de l'homme, les théories et les méthodes à la base de leur travail. Elles et ils motivent leurs interventions par des fondements théoriques.	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. <ul style="list-style-type: none"> - expliquent à travers leur projet de conseil conformément à l'approche choisie <ul style="list-style-type: none"> o leurs prémisses personnelles et professionnelles; o leur conception de l'homme et leur attitude éthique de fond; o les théories guidant leurs actions; o leurs objectifs généraux et spécifiques; o leur conception du conseil (approches pratiques et méthodes); o l'assurance qualité professionnelle. - indiquent les limites de leur propre activité en matière de conseil.
	E2. Expliquer des théories guidant l'action	Les approches répondent à la problématique des clientes et clients. Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. expliquent les théories guidant leur action et l'approche méthodologique qu'elles et ils entendent et si elles et ils la maîtrisent.	
	E3. Elaborer un projet de conseil	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. élaborent un projet de conseil dans lequel sont traités les aspects figurant dans les critères de prestation.	
	E4. Vérifier le projet de conseil et poursuivre son développement	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. vérifient constamment leur projet de conseil. Elles et ils demandent des feedbacks à leurs clientes et clients ainsi qu'à des collègues, retravaillent les connaissances acquises, se forment et poursuivent le développement de leur projet.	
Compétences personnelles	Capacités personnelles		
	Capacités sociales		
	CP1 - Mode d'agir professionnel CP4 - Application et discipline CP7 - Style de conseil CP9 - Valeurs / éthique dans la réflexion CP10 - Responsabilité de la conseillère et du conseiller	CS10 - Perspectives multiples et sensibilité aux genres CS11 - Structures et comportements discriminants	

F. Marketing et administration

Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. se chargent de la partie administrative de leur activité selon les dispositions légales, elles et ils positionnent leur offre sur le marché libre et disposent de connaissances de base en marketing. Elles et ils sont, pour la plupart, professionnels indépendants.

	Activités	Description des activités	Critères de prestation				
Compétences professionnelles et méthodologiques	F1. Harmoniser produit, prix, positionnement et promotion d'une offre	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. mettent leur offre sur le marché, acquièrent des clientes et clients et soignent leurs relations avec leurs clientes et clients.	<p>Les conseillères et conseillers avec dipl. féd.</p> <ul style="list-style-type: none"> - savent nommer les principes juridiques qui régissent leur activité (y compris la protection des données) et en tiennent compte; - décrivent comment elles et ils effectuent les tâches administratives suivantes: <ul style="list-style-type: none"> o lors de la planification du calendrier, tenir compte de la durée effective de la consultation et de la durée des tâches administratives (en cas d'activité indépendante également du temps pour le démarchage et le marketing); o élaborer et gérer les protocoles de conseil, pour qu'ils soient vérifiables, rationnels et riches en contenu; o archiver la documentation conformément au règlement; o établir un budget et s'y tenir; o tenir correctement la comptabilité; o facturer les consultations avec précision et ponctuellement; o en cas d'activité indépendante, facturer la TVA. - expliquent la planification de leur activité; - définissent leur segment de marché; - décrivent leurs mesures de marketing. 				
	F2. Communiquer à l'extérieur une offre de conseil	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. choisissent les mesures appropriées pour rendre leur offre visible.					
	F3. Organiser des processus de conseil (calendrier, documentation pour les client/es, archivage)	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. tiennent un calendrier et un agenda, protocolisent et documentent les processus de conseil, puis archivent les documents importants.					
	F4. Etablir un budget, émettre des factures et tenir la comptabilité	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. établissent un budget, choisissent la forme de comptabilité appropriée et tiennent scrupuleusement leurs comptes.					
Compétences personnelles	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Capacités personnelles</th> <th>Capacités sociales</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> CP4 - Application et discipline CP9 - Valeurs / éthique dans la réflexion </td> <td>CS9 - Langage sensible aux genres</td> </tr> </tbody> </table>		Capacités personnelles	Capacités sociales	CP4 - Application et discipline CP9 - Valeurs / éthique dans la réflexion	CS9 - Langage sensible aux genres	
	Capacités personnelles	Capacités sociales					
CP4 - Application et discipline CP9 - Valeurs / éthique dans la réflexion	CS9 - Langage sensible aux genres						

G. Préparation

Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. sont en mesure de se préparer pour un processus de conseil de manière structurée et en fonction de la situation ainsi que de clarifier le mandat comprenant l'analyse de la situation, l'identification de l'objectif et l'accord de collaboration. De plus, les conseillères et conseillers avec dipl. féd. sont capables de se préparer individuellement et de manière appropriée au processus de conseil imminent. La préparation constitue la base nécessaire pour garantir la qualité et l'efficacité de la réalisation du conseil.

Compétences professionnelles et méthodologiques	Activités	Description des activités	Critères de prestation
	G1. Clarifier la situation de départ	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. clarifient les demandes, les conditions cadres et les contacts antérieurs avec les commanditaires.	<p>Les conseillères et conseillers avec dipl. féd.</p> <ul style="list-style-type: none"> - analysent les systèmes dans lesquels les clientes et clients agissent; - décrivent comment, en partant d'une demande d'une cliente ou d'un client, elles et ils préparent et élaborent avec souplesse un processus de conseil possible, ou bien elles et ils le préparent et l'élaborent; - analysent différents modes de comportement de clientes et clients et expliquent comment elles et ils adaptent le processus de conseil; - analysent les méthodes à disposition et les interventions possibles en vue d'une élaboration efficace des demandes de clientes et clients; - procèdent à une claire répartition des rôles et des tâches entre conseillère, conseiller et cliente, client ou bien expliquent cette répartition; - formulent des objectifs et les analysent en vue de leur efficacité; - établissent la relation ou bien expliquent comment, pendant l'entretien, elles et ils établissent la relation spécifique au conseil avec les clientes et clients (y c les honoraires et les rendez-vous); - formulent des accords clairs et mettent en évidence la manière dont elles et ils respectent les accords pris; - formulent de manière réaliste les ressources disponibles.
	G2. Formuler le mandat et les objectifs	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. répertorient les attentes des clientes et clients et mettent en évidence les limites possibles du conseil. De commun accord avec les clientes et clients, elles et ils élaborent les objectifs primordiaux, clarifient les répercussions possibles sur le système (y compris les bénéfiques) et définissent les flux d'information.	
	G3. Déterminer l'accord de collaboration	Les conseillères et conseillers stipulent un contrat écrit et juridiquement contraignant. Elles et ils y définissent les rôles, les règles et le volume de la prestation de conseil. Elles et ils soumettent aux clientes et clients une offre adaptée au système.	
	G4. Préparer des interventions de conseil	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. s'adaptent aux personnes, aux demandes, aux systèmes et aux cultures. Elles et ils prennent en considération différentes approches et choisissent la plus appropriée à la situation.	
Compétences personnelles	Capacités personnelles	Capacités sociales	
	CP4 - Application et discipline CP5 - Situations émotionnellement difficiles- hygiène psychique CP6 - Capacité de résistance / tolérance à la frustration CP7 - Style de conseil CP9 - Valeurs /éthique dans la réflexion CP10 - Responsabilité de la conseillère ou du conseiller	CS7 - Rôle homme – femme CS8 - Conditions de vie homme - femme CS9 - Langage sensible aux genres CS10 - Perspectives multiples et sensibilité aux genres CS11 - Structures et comportements discriminants	

H. Réalisation

Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. sont en mesure de réaliser un processus de conseil de manière transparente. Elles et ils entrent en matière de façon adéquate et adaptée à la situation, emploient des méthodes appropriées et accomplissent des interventions leur permettant d'atteindre les objectifs formulés par les clientes ou clients. Elles et ils concluent l'accompagnement par une évaluation.

Compétences professionnelles et méthodologiques	Activités	Description des activités	Critères de prestation
	H1. Démarrer le processus de conseil	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. choisissent une bonne entrée en matière dans l'entretien de conseil, veillent à donner un cadre affectif stable, catégorisent les questions et délimitent celles pour la séance actuelle. Elles et ils formulent les objectifs avec les clientes et clients et les consignent par écrit.	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. <ul style="list-style-type: none"> - décrivent des principes qui favorisent les forces d'auto-organisation (principes généraux, synergétique) - conçoivent ou expliquent un processus de conseil dans ses différentes phases (y compris les transitions); - structurent les questions des clientes et clients dans des unités pertinentes et expliquent les éléments centraux possibles de chacune; - expliquent différents modèles et différentes méthodes de conseil; - élaborent ou justifient et explicitent comment elles et ils élaborent avec des clientes ou clients des solutions ainsi que des objectifs mesurables et réalisables (comment elles et ils déterminent des objectifs de développement); - expliquent comment elles et ils adaptent les objectifs en cas de besoin et en accord avec les clientes et clients; - montrent comment elles et ils soutiennent les clientes et clients par le biais de différentes ressources d'apprentissage (p. ex. livres, Internet).
	H2. Réaliser le processus de conseil	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. procèdent en fonction des objectifs, ménagent un espace pour la réflexion et accompagnent les clientes et clients dans une optique orientée vers les ressources et la résolution des problèmes. Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. aident les clientes et clients à réfléchir sur leurs demandes, à formuler des solutions adéquates et à les concrétiser par rapport aux objectifs formulés. Elles et ils soutiennent les clientes et clients dans l'élaboration d'actions concrètes.	
	H3. Conclure le processus de conseil	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. synthétisent les processus de conseil et analysent les entretiens par rapport à la réalisation des objectifs. Elles et ils planifient les prochaines étapes et conviennent (si nécessaire) des prochains rendez-vous. Elles et ils demandent un feed-back aux clientes et clients et évaluent les entretiens.	
Compétences personnelles	Capacités personnelles		Capacités sociales
	CP4 - Application et discipline CP5 - Situations émotionnellement difficiles- hygiène psychique CP6 - Capacité de résistance / tolérance à la frustration CP7 - Style de conseil CP9 - Valeurs /éthique dans la réflexion CP10 - Responsabilité de la conseillère ou du conseiller	CS7 - Rôle homme – femme CS8 - Conditions de vie homme - femme CS9 - Langage sensible aux genres CS10 - Perspectives multiples et sensibilité aux genres CS11 - Structures et comportements discriminants	

I. Conclusion

Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. sont en mesure de terminer des interventions en matière de conseil dans les temps convenus, de les évaluer au moyen d'outils appropriés, d'en tirer des conclusions, de procéder aux améliorations durables nécessaires et de conclure le processus.

Compétences professionnelles et méthodologiques	Activités	Description des activités	Critères de prestation
	I1. Evaluer le processus et en tirer des conclusions	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. évaluent les processus de conseil au moyen de méthodes appropriées et en déduisent des mesures possibles pour de futures interventions de conseil.	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. <ul style="list-style-type: none"> - expliquent et justifient leur manière de documenter les entretiens de conseil; - montrent de quelle manière elles et ils évaluent les processus de conseil; - expliquent les dispositions légales auxquelles il faut veiller lors de l'archivage; - montrent de quelle manière elles et ils archivent les dossiers concernant des processus de conseil en tenant compte des dispositions en matière de protection des données.
	I2. Assurer et développer la qualité	Les conseillères et conseillers avec dipl. féd. étayent et archivent les résultats, les conclusions tirées et les mesures convenues pour les processus de conseil effectués, de manière à pouvoir y avoir accès.	
Compétences personnelles	Capacités personnelles		Capacités sociales
	CP1 - Mode d'agir professionnel CP4 - Application et discipline CP5 - Situations émotionnellement difficiles – hygiène psychique CP7 - Réflexion sur le style de conseil CP9 - Valeurs/éthique dans la réflexion CP10 - Responsabilité de la conseillère et du conseiller	CS3 - Confrontation empreinte de respect et favorisant le développement CS7 - Rôle homme – femme CS10 - Perspectives multiples et sensibilité aux genres CS11 - Structures et comportements discriminants	