

d. Spécialités

Superviseur-coach

La supervision et le coaching sont des formes de consultation adaptées au champ du travail ou de la profession. Ils s'adressent à des individus, groupes, équipes et organisations et concernent l'accompagnement de processus d'apprentissage, de changement et d'évolution. Ils font partie du large éventail du conseil touchant les processus.

Même si la supervision et le coaching ont des formes de consultation autonomes, ils se recoupent à bien des égards, ce qui souligne clairement les compétences communes. Pour établir distinctement les différences, les qualités spécifiques de chaque domaine sont décrites.

Définition

La supervision propose un soutien pour la gestion de tâches professionnelles, la réflexion de l'action professionnelle et l'évolution des compétences professionnelles et psychosociales. Des éléments qualitatifs, notamment la gestion transparente du pouvoir et le maintien de l'indépendance par rapport à l'environnement professionnel des client-e-s font partie intégrante de la supervision.

Le coaching vise la bonne gestion des tâches et des défis, l'élargissement de l'éventail d'action ainsi que la réflexion personnelle. Le coaching met l'accent sur la personne, ses positions, son rôle et son action dans ce rôle. Les méthodes de travail dans le domaine du coaching sont choisies en fonction de la situation mais orientées tâches, personnes et processus.

Tâche et définition de l'objectif

La supervision a pour objectif d'accompagner et d'optimiser des processus d'apprentissage, de changement et de développement chez des individus, de groupes et des équipes. Ce faisant, elle travaille sur le niveau de la perception, de la réflexion et de l'action. La supervision prend toujours en compte le contexte global de l'organisation et les particularités du domaine professionnelle où le/la supervisé/e exerce ses activités.

L'amélioration de la qualité du travail professionnel est l'un des principaux objectifs de la supervision; elle traite les aspects personnels et ceux axés sur le rôle et la fonction en équilibre entre stabilité et changement.

Le coaching doit permettre aux «coaché-e-s » de développer et de mettre en œuvre les sujets choisis personnellement ou avec leur commanditaire en utilisant ses propres ressources. Le coaching peut également viser l'amélioration des performances, le développement des compétences pour de nouvelles tâches, le renforcement au niveau des prises de décisions ainsi que les questions liées à un changement. La personne, son attitude, son comportement, son rôle, ses fonctions et ses évolutions sont prises en compte de façon équitable au sein du processus de coaching.

Le coaching peut varier en fonction du champ d'action et de la mission. D'une part, il peut favoriser les questions liées aux compétences psychosociales des «coaché-e-s», d'autre part, il peut être axé plutôt sur des thèmes touchant le développement organisationnel (stratégie, organisation, culture).

Mandat et cadre

Les partenaires contractuels sont des individus, des groupes ou des équipes et leurs supérieures respectifs. Le contrat spécifie la durée du mandat, les objectifs ainsi que les prestations à fournir par le superviseur et par les supervisé-e-s.

Les partenaires contractuels du coaching sont les employeurs de la personne coachée, ses supérieurs directs ou la personne coachée elle-même.

Le contrat stipule entre autres, la durée du mandat, les objectifs fixés, la méthodologie appliquée, la prestation du coach et celle du mandant ainsi que la manière de communiquer avec ce dernier ou son éventuelle intégration dans le processus de coaching.

Lors de la conclusion ainsi que de la définition du contenu de chaque contrat, toutes les parties impliquées doivent être prises en considération, notamment les employeurs des équipes et l'organisation interne des groupes et des individus.

Méthodes de travail

Supervision individuelle

L'objectif est de développer et d'approfondir la qualification personnelle, sociale et professionnelle d'une personne. Les formes possibles de travail et de contenus sont:

- Les thèmes liés au développement personnel ayant un rapport direct ou indirect avec l'action professionnelle
- La prise de conscience de la dynamique inhérente à la relation de travail avec les client-e-s et les apprenant-e-s
- La confrontation à ses propres exigences et le développement des ressources personnelles et professionnelles
- L'assistance dans la gestion et dans la maîtrise de situations de stress et de conflits
- Les conseils inhérents à la clarification du rôle et de la fonction
- La préparation à de nouvelles fonctions dans l'organisation.

Coaching individuel

Contenus possibles :

- Le coaching de membres de la direction
- L'accompagnement dans des processus de clarification du rôle et de la fonction
- La préparation aux nouvelles fonctions au sein de l'organisation
- La confrontation à ses propres exigences et le développement de ses ressources
- Le soutien pour la gestion et la maîtrise de situations de stress et de conflits

Les thèmes liés au développement personnel sont mis en rapport direct ou indirect avec l'action professionnelle.

Supervision de groupe

La supervision de groupe est une offre pour des groupes au sein mais également en dehors des organisations : les groupes de projets, de travail, de personnes en formation ainsi que les groupes composés de personnes ayant une fonction de responsabilité.

La supervision de groupe offre un soutien aux professionnels lors de la conception, du développement et de la mise en œuvre de projets dans un champ de travail spécifique. Elle vise aussi à soutenir les personnes en formation et/ou les jeunes professionnels dans leur intégration dans le champ professionnel. Au sein

d'organisations, la supervision de groupe accompagne les projets ou met à disposition des personnes ayant une fonction de responsabilité un espace de réflexion et d'entraînement.

Supervision d'équipe

La supervision d'équipe se comprend en tant que développement d'une équipe et a pour objectif de renouveler ou d'approfondir les manières de coopérer pour optimiser la performance de l'équipe, de donner des outils pour gérer les conflits, préparer les équipes aux changements au sein de l'organisation et les accompagner durant la phase de mise en œuvre.

Par *coaching d'équipe ou de groupe*, on désigne des offres de consultation visant plusieurs personnes. Elles sont le plus souvent identiques aux genres décrits pour la supervision d'équipes et de groupes.

Supervision de cas particuliers

Lors de la supervision de cas particuliers, un champ de travail spécifique se trouve en principe au premier plan ce qui exige du conseiller ou de la conseillère des connaissances ou une expérience spécifique du champ afférent. Elle peut être effectuée avec des individus, des groupes ou des équipes.

Supervision pédagogique et supervision pour personnes en formation

Lors de cette forme de supervision, les situations spécifiques liées à l'enseignement ou à l'acquisition du savoir pendant une formation spécifique ainsi que les questions touchant au rôle professionnel futur se trouvent au premier plan. Elle exige du conseiller ou de la conseillère des compétences spécifiques correspondantes. Elle peut être effectuée avec des individus, des groupes ou des équipes.

Conseillère en organisation / Conseiller en organisation

Définition

Le conseil en organisation est une forme professionnelle de conseil adaptée au champ du travail ou de la profession. Il s'adresse à des individus, groupes, teams et organisations. Le conseil en organisation est le terme principal pour l'ensemble des interventions de conseil qui visent un développement durable ou la stabilisation d'organisations ou de parties d'organisations en vue d'objectifs fixés. Des éléments qualitatifs, tels que la transparence du rapport au pouvoir ainsi qu'une approche respectueuse de la culture d'entreprise du client font partie intégrante du conseil en organisation. Le conseil en organisation fonctionne conformément aux principes et objectifs du développement de l'organisation.

Mission et objectifs

Le conseil en organisation part du présupposé que la rentabilité et l'efficacité d'une part et l'humanisation du mode de travail d'autre part se conditionnent mutuellement. Le conseil en organisation s'efforce d'accroître les capacités d'autorégulation et d'optimiser l'équilibre entre stabilité et changement au sein de l'organisation. Lors du processus de consultation, la motivation des collaborateurs et collaboratrices et la flexibilité de l'organisation sont prises en compte en fonction des contraintes de l'environnement.

Le conseil en organisation se fixe pour objectif d'accroître l'efficacité de l'organisation ou de certaines de ses parties en vue de la réalisation des objectifs. Le conseil en organisation pilote, aménage et accompagne les processus de changement afin de permettre à l'organisation de réagir de façon flexible aux exigences de son environnement en adaptant sa structure, ses fonctions et sa culture.

Mandat et cadre

La conseillère ou le conseiller en organisation travaille dans des secteurs partiels de l'organisation et/ou dans l'ensemble de l'organisation. Ce faisant, elle/il s'oriente aux principes d'un processus planifié à long terme. Le développement de l'organisation ainsi que celui des collaboratrices et collaborateurs se conçoivent de façon simultanée. Les processus d'apprentissage sont façonnés par l'expérience pratique ainsi que par toutes les personnes impliquées.

Les conseillères/conseillers en organisation œuvrent en tant que consultant-e-s extérieur-e-s dans le cadre de contrats temporaires ou elles/ils sont engagé-e-s directement par les grandes entreprises. Le partenaire contractuel est, dans la mesure du possible, la direction de l'organisation. La liberté nécessaire pour les projets de développement est ainsi garantie. Le contrat établi entre les deux partenaires précise notamment la durée du mandat, les objectifs ainsi que la méthodologie de travail appliquée par le conseiller ou la conseillère ainsi que les prestations fournies par l'organisation mandante.

Méthodes de travail

Des modèles spécifiques adaptés à chaque organisation sont développés en fonction de la situation de départ, des objectifs fixés et de la culture d'entreprise. Les conseillères et conseillers en organisation travaillent avec le concept du développement de l'organisation. Il comprend entre autres une analyse de la situation actuelle, le développement de possibles modèles futurs et de la mise en œuvre des objectifs selon les idées et scénarios développés et décidés. L'optimisation nécessaire à un modèle de coopération efficace au sein de l'organisation requiert, entre autres, l'accompagnement des processus psychosociaux, la gestion des conflits et la mise en place d'un concept de communication. Ce faisant, on se concentre à la fois sur la compétence opérationnelle et individuelle.