Esame professionale superiore di consulente
Specializzazione di supervisore-coach e consulente in organizzazione

Associazione professionale di coaching, supervisione e consulenza in organizzazione bso • Swiss Coaching Association sca • Organizzazione mantello svizzera del mondo del lavoro in ambito sociale SAVOIRSOCIAL • Associazione svizzera dei quadri ASQ

Direttive inerenti al regolamento d'esame

per l'esame professionale superiore federale nelle specializzazioni di

Supervisore-coach
Consulente in organizzazione

Valide a partire dal 1° marzo 2020

Indice

1. Introduzione 1
   1.1 Scopo delle direttive 2
   1.2 Profilo professionale (RE punto 1.12) 2
   1.3 Commissione d'esame e segretariato d'esame 2

2. Informazioni per il conseguimento del diploma 3
   2.1 Procedura amministrativa 3
   2.2 Tasse a carico dei candidati (RE punto 3.4) 3
   2.3 Ripetizione dell'esame (RE punto 6.4) 3

3. Condizioni d'ammissione (RE punto 3.3) 3
   3.1 Certificato o diploma di livello terziario (RE punto 3.31a) 4
   3.2 Almeno 6 anni di esperienza professionale (RE punto 3.31a) 4
   3.3 Esperienze come supervisionato o coachee (RE punto 3.31a) 4
   3.4 Processi di consulenza (RE punto 3.31 b) 4
   3.5 Partecipazione a un gruppo d'intervisione (RE punto 3.31c) 5
   3.6 Accompagnamento da parte del supervisore formatore (RE punto 3.31d): 5
   3.7 Ammissione per titolari di un diploma di livello secondario 2 (RE punto 3.31) 5
   3.8 Ammissione semplificata 5

4. Esame (RE punto 5) 6
   4.1 Aspetti organizzativi 6
   4.2 Parti dell'esame (RE punto 5.1) 6
   4.3 Valutazione (RE punto 6) 11
   4.4 Vie di ricorso e rimedi giuridici 12

Glossario 13
Appendice 15

Per una migliore leggibilità, si è optato per l'uso della forma maschile.

Introduzione

1.1 Scopo delle direttive

In virtù del capoverso 2.2 lett. a del regolamento d'esame per l'esame professionale superiore nelle specializzazioni di supervisore-coach e di consulente in organizzazione con diploma federale del 12.03.2015, la commissione d'esame emana le presenti direttive inerenti al regolamento d'esame di cui sopra.

Le direttive servono a fornire informazioni complete a tutte le persone coinvolte nell'esame, ossia i candidati, i periti nonché la commissione d'esame. Si fondano sul regolamento d'esame del 12.03.2015 sull'esame professionale di supervisore-coach e di consulente in organizzazione con diploma federale e lo completano. Per una maggiore comprensione delle direttive, si suggerisce di leggere prima le disposizioni del regolamento d'esame.

La commissione d'esame è abilitata ad aggiornare le direttive all'occorrenza. La Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI) va informata ogni volta.
Le direttive valide, compresa la data di validità sono richiamabili sul sito www.hfpberatung.ch.

1.2 Profilo professionale (RE punto 1.12)

Il profilo professionale definito al punto 1.12 del regolamento d'esame è descritto in modo più dettagliato e preciso nei seguenti documenti in appendice:

a. Carta delle attività professionali del supervisore-coach con diploma federale e del/la consulente in organizzazione con diploma federale
b. Precisazioni sulle attività professionali del supervisore-coach con diploma federale e del/la consulente in organizzazione con diploma federale
c. Competenze personali del supervisore-coach con diploma federale e del/la consulente in organizzazione con diploma federale
d. Specializzazioni:
    - supervisore-coach
    - consulente in organizzazione
e. Requisiti per supervisori formatori

Le differenze tra le due specializzazioni all'appendice d sono le seguenti:

- I supervisori-coach con diploma federale si rivolgono fondamentalmente a tutti i collaboratori o membri di un'unità organizzativa. In primo piano vi è la riflessione sul lavoro e/o sullo sviluppo delle competenze professionali e psicosociali.
- Per i consulenti in organizzazione con diploma federale l'aspetto principale è l'organizzazione ovvero, a livello tematico, l'accompagnamento metodologico di processi di cambiamento e/o di sviluppo.

Le precisazioni sulle attività professionali, di cui all'appendice b, costituiscono la base per l'impostazione dell'esame sotto il profilo dei contenuti.

1.3 Commissione d'esame e segretariato d'esame

Commissione d'esame (RE ai punti 2.1 und 2.2)
I compiti della commissione d'esame sono descritti al punto 2.2 del regolamento d'esame. Essa può affidare i compiti amministrativi a un segretariato d'esame.

Il segretariato d'esame assume i seguenti compiti:

- coordinamento, organizzazione, pianificazione e svolgimento degli esami;
- disbrigo dei lavori amministrativi su mandato dalla commissione d'esame e dall'organo responsabile;
- esecuzione amministrativa delle decisioni della commissione d'esame e dell'organo responsabile.

Il segretariato d'esame è il punto d'appoggio per periti, candidati, membri della commissione d'esame, e rappresentanti della Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI e di qualsiasi altra persona interessata. È autorizzato ad assumere in modo autonomo i compiti del suo mansionario, nel rispetto delle disposizioni del regolamento d'esame e delle decisioni prese dalla commissione d'esame e dall'organo responsabile.

Il segretariato d'esame informa le istituzioni dei corsi preparatori, secondo l'elenco SEFRI, sulle innovazioni e gli adeguamenti del regolamento d'esame e delle direttive. La pubblicazioni dei corsi e sull'elenco SEFRI (finanziamenti orientati alle persone) è di competenza delle istituzioni di formazione.

2. Informazioni per il conseguimento del diploma

2.1 Procedura amministrativa

Conformemente al punto 3.11 la commissione d'esame pubblica il bando dell'esame almeno 5 mesi prima del suo svolgimento negli organi di pubblicazione dell'associazione e www.hfpberatung.ch.

L'iscrizione all'esame avviene mediante il modulo debitamente compilato, in cui vanno indicate tutte le informazioni da fornire e allegati tutti i documenti di cui al punto 3.2. del RE.

Dopo la scadenza del termine d'iscrizione il segretariato d'esame spedisce la convocazione conformemente al punto 4.13.

2.2 Tasse a carico dei candidati (RE punto 3.4)

La tassa d'esame pubblicata su www.hfpberatung.ch e la tassa per l'iscrizione al registro e il rilascio del diploma sono a carico dei candidati (regolamento relativo alle tasse). Queste tasse coprono i costi dell'organizzazione dell'esame, l'iscrizione, il materiale nonché la stampa, l'iscrizione al registro e il rilascio del diploma. Le tasse devono essere pagate al più tardi entro 30 giorni dalla data della fattura.

Eventuali spese di viaggio, alloggio, vitto e assicurazione durante l'esame sono a carico dei candidati.

2.3 Ripetizione dell'esame (RE punto 6.4)

Conformemente al punto 6.4 del regolamento d'esame, le parti d'esame insufficienti possono essere ripetute fino a due volte. La commissione d'esame stabilisce le tasse per ogni parte d'esame in un apposito regolamento.

3. Condizioni d'ammissione (RE punto 3.3)

Le condizioni d'ammissione sono elencate nel regolamento d'esame al punto 3.3.

3.1 Certificato o diploma di livello terziario (RE punto 3.31a)

Al modulo d'iscrizione devono essere allegate le copie dei titoli di livello terziario oppure la copia dell'attestato professionale federale di mentore aziendale.

3.2 Almeno 6 anni di esperienza professionale (RE punto 3.31a)

Chi è in possesso dell'attestato professionale federale di mentore aziendale non deve attestare i 6 anni di esperienza professionale.

Detentori di altri titoli di livello terziario:
Devono essere attestati 6 anni di pratica professionale non specifica con un tasso di occupazione almeno del 50% per mezzo di referenze/conferme rilasciate da datori di lavoro). Per un tempo parziale di lavoro inferiore al 50% si allunga la durata da attestare in modo proporzionale. Per impieghi con un tasso superiore non si accorcia il periodo richiesto.

3.3 Esperienze come supervisionato o coachee (RE punto 3.31a)

Chi è in possesso dell'attestato professionale federale di mentore aziendale non deve attestare 30 ore di esperienza come supervisionato o coachee

Per i detentori di altri titoli di livello terziario si richiede:
30 ore di supervisione nel ruolo di supervisionato o
30 ore di supervisione nel ruolo di coachee

L'attestazione consiste in una dichiarazione scritta del rispettivo supervisore o coach. Per il riconoscimento dei supervisori valgono i seguenti criteri:

a. il titolo professionale dell'Associazione professionale di coaching, supervisione e consulenza in organizzazione bso o
b. un diploma federale di supervisore-coach o
c. un titolo equivalente
   Sui titoli equivalenti decide la commissione d'esame

3.4 Processi di consulenza (RE punto 3.31 b)

S'intendono esperienze nella consulenza di

- individui, team e gruppi in un contesto aziendale o professionale,
- organizzazioni.

Sono da attestare:

- per i candidati della specializzazione di supervisore-coach
  almeno 15 processi di consulenza per una durata minima complessiva di 80 ore;
- per i candidati della specializzazione di consulente in organizzazione
  almeno 3 processi di consulenza per una durata minima complessiva di 80 ore.

Il termine "processo di consulenza" designa il processo completo di una consulenza, iniziando con il chiarimento del mandato e terminando con la conclusione della consulenza.

L'attestazione consiste in un elenco anonimizzato delle sedute di consulenza condotte. Con la loro firma i candidati dichiarano che le indicazioni sono corrette.

3.5 Partecipazione a un gruppo d'intervisione (RE punto 3.31c)

I candidati devono aver partecipato per almeno due anni ad almeno otto sedute per una durata minima complessiva di 20 ore in un gruppo d'intervisione. Almeno altre 2 persone devono essere attive nella stessa specializzazione. L'attestato consiste in un breve verbale delle sedute d'intervisione.

I candidati che possiedono il titolo di "Mentore aziendale" non devono presentare nessuna attestazione scritta con brevi verbali.

3.6 Accompagnamento da parte del supervisore formatore (RE punto 3.31d):

Il candidato è seguito per almeno 1 anno, nella sua attività di consulenza da un supervisore formatore nella specializzazione ambita per almeno 10 sedute con una durata minima complessiva di 15 ore. Max 5 sedute (di almeno 3 ore) possono consistere in supervisione didattica in gruppo. La commissione d'esame redige un elenco dei supervisori formatori conformemente al RE punto 2.21g.

I candidati che possiedono il titolo di "Mentore aziendale" non devono presentare nessuna attestazione scritta.

3.7 Ammissione per titolari di un diploma di livello secondario 2 (RE punto 3.31)

I candidati in possesso di un titolo del livello secondario 2 o ritenuto equivalente inoltrano al più tardi al momento dell'iscrizione all'esame, una domanda alla commissione d'esame. La domanda deve comportare una motivazione e l'attestazione di almeno 8 anni di esperienza professionale non specifica con un tasso di occupazione almeno del 50%. Per impieghi con un tasso superiore non si accorcia il periodo richiesto. Per essere ammessi all'esame, bisogna inoltrare adempiere le altre condizioni di cui al punto 3.31 del regolamento d'esame.

3.8 Ammissione semplificata

I candidati in possesso di un titolo di una formazione di consulenza accettata dall'associazione professionale bso o dell'attestato professionale federale di "Mentore aziendale", non devono più presentare le attestazioni scritte per le seguenti condizioni di ammissione.

a) Titolo livello terziario (3.1)
b) 6 anni di esperienza professionale (3.2)
c) 30 ore come supervisionato o coachee (3.3)
d) Partecipazione a gruppi d'intervisione (3.5)
e) Accompagnamento da parte del supervisore formatore (3.6)

4. Esame (RE punto 5)

4.1 Aspetti organizzativi

Termini e documenti richiesti per l'iscrizione sono pubblicati sul sito www.hfpberatung.ch. L'iscrizione avviene a mezzo di un modulo. I giustificativi inerenti alle condizioni di ammissione di cui al punto 3.31 del regolamento d'esame devono essere allegati al modulo. Iscrizioni incomplete sono rimandate.

Il termine fissato dalla commissione d'esame per la consegna della parte d'esame 2 è vincolante.

4.2 Parti dell'esame (RE punto 5.1)

L'esame comprende le seguenti parti:

Parte d'esame		**Tipo d'esame**	**Contenuto e durata**
1	Lavoro di diploma (specializzazione)	scritto	ca. 50 - 60 pag. senza copertina, indice, bibliografia e appendice, già redatto e consegnato entro il termine fissato dalla commissione d'esame[1]
2	Concetto di consulenza (specializzazione)	scritto	max. 10 pagine senza appendice, già redatto e consegnato con l'iscrizione.
3	Consulenza pratica dal vivo e valutazione (specializzazione)	pratico	80 minuti
4	Colloquio finale	orale	90 minuti

[1] Il termine per la consegna del lavoro di diploma e del concetto di consulenza viene comunicato insieme alla decisione d'ammissione e di solito viene fissato 3 mesi prima dell'esame.

Parte d'esame 1: lavoro scritto di diploma (specializzazione)	
Compito	Nel lavoro di diploma, i candidati si confrontano con spirito critico con la propria pratica professionale nella relativa specializzazione e con teorie, approcci, obiettivi e metodi disponibili e applicati. Sotto il profilo dei contenuti devono descrivere un processo di consulenza nella loro specializzazione, all'interno di un team, un gruppo o un'organizzazione, oppure una consulenza individuale. I candidati dimostrano di essere in grado di descrivere in modo autonomo un processo di consulenza complesso nella loro specializzazione, di riflettervi e valutarlo, e di sapersi presentare nel loro ruolo come supervisori-coach e consulenti in organizzazione competenti e responsabili nella specializzazione sotto esame.
Struttura	- Descrizione generale sommaria di un processo di consulenza nella relativa specializzazione (max. 5 pagine). - Descrizione concisa di ogni seduta (max. 1 pagina per seduta); Descrizione dettagliata del procedimento e dell'andamento di una sequenza di consulenza partendo da una registrazione audio o video trascritta, degli approcci, delle teorie, dei metodi, delle procedure e degli interventi scelti e applicati, e del loro impatto sul processo di consulenza. In questa descrizione devono confluire la propria esperienza vissuta e la riflessione (circa 25 pagine). - Riferimenti teorici e riflessione: da un lato integrazione della teoria nel testo (ove necessario), dall'altro tema specifico trattato separatamente (max. 6 pagine). - Analisi critica del comportamento come consulente, dello stile di consulenza elaborato, del processo di sviluppo personale come consulente e delle conoscenze acquisite per il successivo sviluppo (max. 10 pagine). - Bibliografia e indicazione delle fonti.
	Il lavoro di diploma scritto deve contenere i seguenti elementi valutabili: - Descrizione sommaria dell'andamento di un processo di consulenza nella specializzazione. - Descrizione dettagliata di almeno una sequenza del procedimento e dell'andamento, degli obiettivi, dei progetti, dei metodi, delle procedure e degli interventi scelti e applicati, nonché del loro impatto sul processo di consulenza (secondo il verbale della registrazione audio o video). - Riferimenti teorici e riflessione. - Analisi del proprio stile personale e del processo di consulenza. - Tipo di impostazione formale del lavoro scritto di diploma. La valutazione si fonda su criteri formali e contenutistici.

Criteri di valutazione	Criteri formali - Il lavoro di diploma è completo conformemente alla struttura data. - Le affermazioni sono comprensibili e formulate correttamente sul piano linguistico. - L'esposizione è chiara. Criteri contenutistici - Il tema e le problematiche evidenziate sono motivati, rilevanti (per la specializzazione) e orientati alla prassi. - Le problematiche evidenziate sono formulate con precisione. - Le situazioni pratiche eventualmente descritte si addicono al tema o alle problematiche. - L'esposizione di teorie e riflessioni attinenti è corretta rispetto alla specificità professionale. - Risposte e conclusioni fanno riferimento alle problematiche. - In base alle risposte fornite sono state tratte conclusioni concrete. - Il lavoro è valutato dal punto di vista critico.
Forma	I candidati devono dichiarare per iscritto di aver redatto il lavoro di diploma autonomamente, senza l'aiuto di terzi. Il valore indicativo per la lunghezza del lavoro di diploma è di 50 - 60 pagine A4 (esclusi copertina, indice, bibliografia e appendice) Carattere Times New Roman, dimensione 11, interlinea 1½, margine superiore, inferiore, destro e sinistro: 3 cm. Le fonti devono essere citate correttamente, nella bibliografia è necessario elencare: autore, anno di pubblicazione, titolo, luogo, editore. Il lavoro di diploma deve essere presentato in triplice copia e in formato elettronico entro il termine stabilito dalla commissione d'esame.

Parte d'esame 2: Concetto scritto di consulenza (specializzazione)	
Compito	I candidati presentano, nella loro specializzazione, un concetto di consulenza che fornisce informazioni in merito alla loro attività di consulenza. Nel concetto spiegano la visione dell'uomo che li guida, le teorie e i metodi secondo i quali lavorano. Il loro modo di procedere si conforma alla problematica o alle domande dei destinatari della consulenza; essi spiegano le teorie che determinano la loro azione, l'approccio metodologico che possono adottare e se lo applicano con competenza.

Struttura	Il concetto di consulenza offre informazioni su - il bagaglio personale e professionale del supervisore-coach o della consulente in organizzazione; - la sua visione dell'uomo e il suo atteggiamento etico di fondo; - le teorie che determinano la sua azione; - i suoi obiettivi generici e specifici in materia di consulenza (inclusi i destinatari e gli ambiti di competenza); - l'impostazione della consulenza (approcci e metodi) i metodi di consulenza; - la garanzia di qualità professionale.
Criteri di valutazione	Il concetto di consulenza delinea un quadro chiaro e comprensibile del supervisore-coach o del consulente in organizzazione e della sua attività. Nel dettaglio e in base alla struttura abbozzata, la descrizione della propria attività nella specializzazione è formulata in modo preciso e comprensibile.
Forma	Il concetto di consulenza comprende max. 10 pagine senza appendice e deve essere presentato in triplice copia e in formato elettronico con l'iscrizione. Sono ammesse presentazioni in formato PowerPoint.

Parte d'esame 3:	**Consulenza pratica dal vivo** e valutazione (specializzazione)
Compito	I candidati (nel ruolo di consulenti nella loro specializzazione) svolgono una consulenza dal vivo con un cliente. Per questo ruolo viene impiegata una persona che interpreta la parte preparandosi in base alla descrizione scritta di una situazione pratica (caso). Nella sequenza successiva i candidati forniscono un feedback differenziato su una consulenza seguita come osservatori e svolgono poi un colloquio di valutazione con il consulente dell'intervento.
Struttura	La parte d'esame 3 si svolge con 2 candidati e un attore. La persona nel ruolo del cliente si prepara alla sua interpretazione in base alla descrizione scritta di una situazione (caso). L'esame di ogni candidato dura 80 minuti:

	Durata	Esaminato
A consiglia la cliente, B osserva il processo.	45 min.	A
Successivamente B dà un feedback differenziato al consulente A.	5 min. preparazione 10 min. feedback	B
A e B analizzano la sequenza di consulenza in un colloquio professionale. B conduce il colloquio	20 min.	B

Lo stesso procedimento viene ripetuto con inversione dei ruoli.

Criteri di valutazione nei diversi ruoli	I candidati nel ruolo di consulenti (ruolo A): - animano sequenze di consulenza incentrate sul cliente, adeguate alla situazione ed efficienti; - identificano situazioni di conflitto, le tematizzano e le elaborano con metodi appropriati; - scelgono nel colloquio di consulenza un'entrata in materia adatta, provvedono a instaurare un quadro affettivo stabile, repertoriano le problematiche e le delimitano. Insieme ai clienti formulano obiettivi e li fissano per iscritto; - procedono conformemente agli obiettivi, lasciano spazio per la riflessione e accompagnano i clienti con un atteggiamento orientato alle risorse e alla risoluzione dei problemi; - utilizzano metodi adeguati; - riassumono il processo di consulenza e riflettono su di esso in riferimento al raggiungimento degli obiettivi; - chiedono un feedback al cliente e valutano il colloquio. I candidati nel ruolo di osservatori (ruolo B): - danno un feedback differenziato e sostanzioso per quanto riguarda i contenuti; - applicano a tal fine le regole del feedback.
	I candidati nel ruolo di professionisti: (ruolo B): - descrivono i procedimenti e gli andamenti della comunicazione a livello meta; - spiegano, in base alla consulenza condotta, fenomeni sociali, in particolare i collegamenti sistemici e le condizioni sul piano organizzativo; - si esprimono in un linguaggio professionale adeguato; - strutturano e conducono il colloquio professionale.
Forma	L'ordine dei ruoli A e B è estratto a sorte. Tutte le persone coinvolte sono autorizzate a prendere appunti durante ogni fase. La parte d'esame per ciascun ruolo dura complessivamente 80 minuti.

Parte d'esame 4: Colloquio finale	
Compito	I candidati dimostrano nel colloquio finale di essere in grado di descrivere in modo convincente il proprio comportamento come supervisori-coach o consulenti in organizzazione, riflettere alle proprie azioni con spirito critico, motivarle in maniera plausibile su basi teoriche, valutarle realisticamente e formulare conclusioni utili per lo sviluppo professionale.

Struttura	I candidati presentano il loro concetto di consulenza e stabiliscono i legami tra la loro prassi e il concetto stesso. I periti verificano la coerenza tra le parti scritte dell'esame e il comportamento dei candidati, e tematizzano il relativo comportamento e le affermazioni dei candidati nel ruolo di consulenti. Invitano i candidati a riflettere sui comportamenti tematizzati, a motivarli e valutarli, a identificare mutamenti necessari del comportamento e a formulare conclusioni per il loro sviluppo professionale.
Criteri di valutazione	- Presentazione: gli aspetti fondamentali del concetto di consulenza sono esposti in modo chiaro e comprensibile. I candidati presentano il concetto con precisione. - Presenza e impatto sugli interlocutori: i candidati si presentano con un atteggiamento aperto e positivo e comunicano in modo congruente. - Comunicazione: i candidati comunicano in modo attivo, consapevole e adeguato alla situazione. Le affermazioni sono prive di contraddizioni e comprensibili. Le proprie posizioni vengono sostenute in maniera pacata e convincente. I candidati reagiscono opportunamente alle domande, critiche e proposte dei periti.
	- Pensiero concettuale e analitico: idee e proposte sono presentate in modo chiaro ed evidente. L'argomentazione è conclusiva, coerente e fondata sul piano teorico. - Modo di ragionare sistemico e reticolare: per le idee, le motivazioni o le argomentazioni, i candidati fanno riferimento al contesto sistemico. - Flessibilità e reazione alla situazione: i candidati reagiscono a situazioni inattese e cambiamenti delle condizioni quadro in maniera flessibile e adeguata. - I candidati descrivono i propri punti di forza, capacità e limiti, dimostrando consapevolezza delle proprie risorse. - Etica professionale: i candidati agiscono in base a principi ponderati e sono capaci di difenderli.
Forma	Per la presentazione sono disponibili flip-chart, pannello per affissione e beamer. La durata prevista per la presentazione è di max. 10 minuti. L'intera parte d'esame 4 dura complessivamente 90 minuti.

4.3 Valutazione (RE punto 6)

La valutazione avviene conformemente al regolamento d'esame, punto 6.

4.4 Vie di ricorso e rimedi giuridici

Contro le decisioni della commissione d'esame, relative all'esclusione dall'esame o al rifiuto di rilasciare il diploma può, essere inoltrato ricorso presso la SEFRI conformemente al punto 7.3 del regolamento d'esame. I due promemoria "Memorandum concernente il diritto di esaminare gli atti" e "Memorandum concernente i ricorsi" forniscono ulteriori informazioni.

Emanazione

Olten, 19 giugno 2015, testo adattato il 10 ottobre 2016 / il 17 gennaio 2019 / il 1° marzo 2020 / 20 gennaio 2022

Presidente della commissione d'esame

Vice-presidente della commissione d'esame

Glossario

Nozioni

Ambiti di attività	Classi di attività orientate a obiettivi.
Attività	Azioni fisiche o mentali.
Approccio di consulenza, Procedura di consulenza	Si usano generalmente i due termini come sinonimi. Certe procedure si rifanno a una figura fondatrice o a una “scuola”. Perlopiù prendono il nome da una caratteristica centrale: ad es. analisi transazionale, incentrato sulla persona, orientato alla risoluzione dei problemi. Una procedura o un approccio di consulenza è un approccio operativo sufficientemente consistente, complessivo, dettagliato, formulato distintamente, ben motivato, che ha raggiunto una certa diffusione (vedi: W. Mutzeck, Kooperative Beratung, 1997).
Azioni	Attività orientate agli obiettivi.
Carta	Rappresentazione di attività (orientate agli obiettivi) di una professione;
Capacità personali	Le capacità legate alla persona, specialmente le capacità personali e sociali.
Capacità sociali	Capacità personali e atteggiamenti necessari per la collaborazione e le relazioni con altre persone.
Cliente	Committente o destinatario delle prestazioni. Anche i termini “supervisionato” e “coach” sono usati in relazione con supervisione-coaching.
Cliente	Committente o destinatario delle prestazioni.
Coachee	v. “Cliente”
Competenze (operative)	Abbinamenti di capacità, attitudini e atteggiamenti atti a soddisfare un’esigenza definita, per gestire una situazione o intraprendere un’azione determinata (secondo il CH-Q): raggruppano le competenze personali, sociali e metodologiche[2].
Competenze personali	Capacità di una persona nella gestione di sé (atteggiamento, conoscenza di sé, autostima e motivazione personale).
Competenze professionali e metodologiche	Capacità richieste per l’esercizio delle attività professionali, oltre alle competenze personali, per strutturare per ogni fase i processi di lavoro e i contesti adeguati (metodi, tecniche,

[2]Le competenze descrivono la capacità di una persona che gestisce da sé i vari elementi del suo sapere e le sue attitudini, di raggrupparli implicitamente o esplicitamente in un certo contesto. Comprendono le competenze cognitive, funzionali, personali ed etiche (basato sul supporto di lavoro dei servizi della Commissione della comunità europea (2005): «Verso un quadro europeo di riferimento delle qualifiche per l’apprendimento permanente»).

	strumenti, concetti e strumenti). Le competenze professionali e metodologiche si manifestano nelle attività professionali.
Concetto di consulenza	Procedimento definito per iscritto e motivato riferito all'attività di consulenza. Il concetto di consulenza contiene in particolare indicazioni sull'atteggiamento fondamentale, sui riferimenti teorici, sugli obiettivi e sulla metodologia, e sulla valutazione dell'attività di consulenza; il concetto di consulenza comprende diversi approcci di consulenza. Oltre l'utilizzo dei metodi legati a ogni approccio, si tratta a livello di diploma di dare spiegazioni fondate sulle teorie che stanno dietro a questi approcci.
Criteri di prestazione	Descrivono le esigenze (misurabili) delle competenze personali e delle competenze professionali e metodologiche.
Forma di consulenza	Designa un quadro istituzionalizzato del lavoro relazionale professionale (ad es. supervisione, coaching, consulenza in organizzazione, consulenza nell'ambito psicosociale, coaching, consulenza in organizzazione) (Lit. F. Buer, Lehrbuch der Supervision, 1999).
Supervisionato	v. "Cliente"

Appendice

a. Carta delle attività professionali del supervisore-coach con diploma federale e del/la consulente in organizzazione con diploma federale
b. Precisazioni sulle attività professionali del supervisore-coach con diploma federale e del/la consulente in organizzazione con diploma federale
c. Competenze personali del supervisore-coach con diploma federale e del/la consulente in organizzazione con diploma federale
d. Specializzazioni:
    - supervisore-coach
    - consulente in organizzazione
e. requisiti per supervisori formatori