

## Regolamento bso | garanzia e lo sviluppo della qualità

### Introduzione e principi

Dal 01.01.2005 l'associazione professionale di coaching, supervisione e consulenza organizzativa bso ha un **sistema di qualità**. Con il sistema di qualità, che è obbligatorio per tutti i membri attivi, il bso vuole promuovere la professionalità dei consulenti e contribuire al **miglioramento continuo dei** servizi forniti dai membri attivi della bso. Per i clienti dei consulenti bso, questo significa ricevere servizi orientati ai risultati, verificabili e sostenibili quando danno un mandato a un consulente bso.

### Il sistema di qualità bso comprende elementi strutturali, di processo e di risultato.

**Le linee guida etiche della bso sono alla base** delle nostre attività di consulenza e della nostra responsabilità.

La riflessione sui processi di consulenza e sul ruolo di consulente, così come le valutazioni e il feedback dei clienti promuovono la conoscenza di sé e contribuiscono al miglioramento dei nostri servizi. La documentazione delle riflessioni, dell'intervisione/supervisione e dell'ulteriore formazione permette la verificabilità.

Insieme ai documenti di base - concetti guida, modelli di contratto - formano il **portafoglio personale di ogni membro attivo della bso**. Il portafoglio di qualità costituisce la base per la **riunione di sviluppo della qualità che ha luogo ogni 3 anni**.

La garanzia e lo sviluppo della qualità sono vincolanti per tutti i membri attivi bso.

Il bso fornisce modelli per i portafogli. Questi possono essere trovati sul sito [www.bso.ch](http://www.bso.ch) nell'area dei membri sotto la voce Q-System.

Se avete domande, contattate l'Ufficio Ammissioni e Qualità della bso ([qualitaet@bso.ch](mailto:qualitaet@bso.ch)).

### Il portafoglio di qualità

---

Il portafoglio di qualità include tutti i documenti (principi di base, concetti, prove, moduli, ecc.) e, se necessario, altri elementi propri, per esempio sulle attività di insegnamento, pubblicazioni specialistiche, reti, ecc.

I unici 5 elementi del portafoglio sono definiti come segue:

### Concetto di consulenza

#### Obiettivo

- > I membri della bso hanno a disposizione uno o più concetti attuali di consulenza e forniscono informazioni su di essi ai clienti.

**Standard**

- > Sono disponibili uno o più concetti che forniscono informazioni su punti essenziali della propria pratica di consulenza.
- > Sono conformi ai requisiti della bso (Linee guida etiche bso) e fanno dichiarazioni sull'atteggiamento di base, riferimento teorico, obiettivi, metodi e valutazione.

**Documentazione**

- > concetti scritti, per esempio il proprio sito web, materiale promozionale appropriato, gli opuscoli, ecc.

**Revisione**

- > discussione sullo sviluppo della qualità

**Procedura contrattuale****Obiettivo**

- > I membri bso progettano il processo di contrattazione in modo sistematico, trasparente e documentato.

**Standard**

- > I membri bso hanno uno o più modelli scritti per la contrattazione verbale o scritta con accordo su obiettivi, metodi di lavoro, valutazione e disposizioni di scioglimento.
- > Il contratto fa riferimento alle linee guida etiche della bso.
- > Il contratto contiene un riferimento all'ufficio del mediatore (indirizzo, telefono).

**Documentazione**

- > Modello di contratto personale ed esempi

**Revisione**

- > discussione sullo sviluppo della qualità

**Valutazione e feedback dei clienti****Obiettivi**

- > I clienti dei membri della bso sono soddisfatti dell'efficienza, del raggiungimento degli obiettivi e della sostenibilità della consulenza.
- > In caso di insoddisfazione o interruzione, il consulente - se possibile insieme al cliente - indaga le ragioni.

**Standard**

- > I membri della bso valutano sistematicamente i loro processi di consulenza in termini di soddisfazione, raggiungimento degli obiettivi, efficienza, processo e sostenibilità attraverso feedback selezionati e/o riassunti dai clienti.
- > L'ufficio del difensore civico non ha ricevuto alcun reclamo giustificato.

**Documentazione**

- > Strumenti di valutazione personale (questionario, ecc.)
- > Esempi dalla pratica

**Revisione**

- > discussione sullo sviluppo della qualità

**Riflessione delle attività di consulenza e dei processi di consulenza in corso****Obiettivi**

- > I membri della bso riflettono sui loro processi di consulenza e presentano il loro lavoro.
- > Sviluppano le loro azioni professionali e cercano soluzioni e varianti per situazioni concrete di consulenza con i colleghi consulenti e/o nella supervisione individuale.
- > La riflessione si concentra sulle linee guida etiche della bso, sulle attività di consulenza e sul ruolo di consulenza, così come sull'applicazione professionale dei metodi.

**Standard**

- > In media 18 ore di intervizione o 9 ore di supervisione individuale all'anno.
- > 1 analisi di processo documentata all'anno.

**Forme**

- > Forma scritta, presentazione orale con documenti, Registrazione video/nastro, osservazione, ecc.

**Documentazione**

- > Conferma della riflessione da parte dei partner della discussione. (Gruppo d'intervento/ circolo-Q ecc.), eventualmente pubblicazione.
- > Firma reciproca nel gruppo di intervizione o firma del supervisore individuale.

**Revisione**

- > discussione sullo sviluppo della qualità

**Educazione continua****Obiettivo**

- > I membri della bso si istruiscono continuamente riguardo al loro lavoro di consulenza.

**Standard**

- > 60 ore nel corso di tre anni
- > di cui almeno 30 ore con fornitori di formazione esterni.

**Forme**

- > corsi, conferenze, discorsi specializzati, pubblicazioni specializzate, studio della letteratura, Colloqui per lo sviluppo della qualità.

**Documentazione**

- > Elenco delle attività di formazione continua auto-organizzate
- > Prova(i) di perfezionamento esterno(i)

**Revisione**

- > discussione sullo sviluppo della qualità

## A discussione sullo sviluppo della qualità

---

**Obiettivo**

I membri del bso hanno una prospettiva professionale che è completata da una prospettiva esterna. Conoscenza in relazione agli obiettivi di qualità descritti. Lei riconosce

- > i propri punti di forza e di debolezza nell'azione professionale,
- > la necessità personale di agire per migliorare la qualità
- > e prospettive di sviluppo per il loro lavoro di consulenza.

**Standard**

- > Ogni tre anni, i membri della bso dimostrano di rispettare gli standard di qualità della bso (conferma con le firme all'ufficio).
- > I membri nuovi o che si trasferiscono devono fornire una prova di appartenenza nel terzo anno di appartenenza. l'anno successivo all'anno di entrata.

**Moduli**

- > Discussione sullo sviluppo della qualità con almeno 2 persone o 2 Conversazioni con due persone.
- > Almeno 1 interlocutore è un membro attivo della bso.
- > La base del discorso professionale e quindi il soggetto dell'obiettivo principale della riunione di sviluppo della qualità è il portafoglio di qualità e l'adempimento degli standard specificati.
- > Possibili forum potrebbero essere: il gruppo di intervizione, lo scambio tra due gruppi di intervizione, Circolo-Q, nuove piattaforme di consulenti da creare o offerte avviate da istituti di istruzione superiore, piattaforme di consulenza o offerte avviate da istituti di istruzione superiori.

**Diritto di appello**

- > Se durante la riunione per lo sviluppo della qualità viene stabilita la non conformità con gli standard di qualità e la valutazione corrispondente viene rifiutata, è possibile presentare un ricorso al Comitato di Ammissione e Qualità della bso.

**Documentazione**

- > registrazione dei risultati della discussione sullo sviluppo
- > Inviare la conferma dell'attuazione all'ufficio

**Recensione**

- > ufficio bso

## Mancato completamento del colloquio di sviluppo della qualità

I membri che

- > non presentano la conferma della riunione di sviluppo della qualità in tempo utile o come concordato
- > cambiano il loro stato di membro in "Passivo",
- > Si dimettono dalla bso

non possono più apparire sul mercato come "consulente bso".

## Mancanza di prove di sviluppo della qualità

La mancata presentazione della prova della discussione sullo sviluppo della qualità comporterà l'esclusione dalla bso in conformità con l'articolo 8 paragrafo 2 degli statuti. Se viene presentata una domanda corrispondente, è possibile la conversione in membro passivo.

## Procedura di riconoscimento dell'equivalenza

Se un consulente bso o un collettivo di consulenza ha un sistema di qualità sistematico e documentato che copre gli obiettivi di qualità bso, la Commissione d'Ammissione e Qualità bso può effettuare una procedura di riconoscimento d'equivalenza su richiesta.

## Regolamento in caso di interruzione di carriera

La Commissione d'Ammissione e Qualità è responsabile dei regolamenti in caso di interruzione di carriera o altre situazioni speciali. Le domande devono essere inviate all'ufficio bso.

## Disposizioni finali

---

Questo regolamento sostituisce l'opuscolo Q del marzo 2004, è stato approvato dall'Assemblea Generale del 15.03.2008 ed è entrato in vigore con effetto immediato.

Gli emendamenti riguardanti il mancato completamento della discussione sullo sviluppo della qualità e la mancanza di prova di sviluppo della qualità sono stati adottati all'assemblea generale del 01.04.2017 e sono entrati in vigore lo stesso giorno.

Le modifiche editoriali riguardanti le "Linee guida etiche bso" e il linguaggio sensibile al genere sono state decise dal Consiglio Direttivo bso nella sua riunione del 31.08.2021 e messe in vigore immediatamente.

*Status: 16.11.2021*