



Cybermanuel

Conseil ORP pour les DE 50+

Chers conseillers en personnel,

Vous êtes bien placés pour savoir que conseiller et accompagner des personnes est une activité très variée. Il n'existe pas de recette miracle, qui fonctionne pour tout le monde à tous les coups. C'est peut-être un peu dommage, certes, mais n'est-ce pas également ce qui rend votre profession si passionnante ? Une interaction complexe et délicate entre ce que vous faites et la manière dont votre interlocuteur réagit.

Certains groupes, comme les DE plus âgés, présentent des particularités qui rendent le conseil encore plus complexe. Ici non plus, il n'y a pas de manière de procéder idéale mais plutôt des éléments que l'on peut prendre en compte pour simplifier le conseil.

Ce manuel a été créé en 2023 dans le cadre du projet financé par le SECO « Matériel de formation vidéo pour le conseil ORP de demandeurs d'emploi de plus de 50 ans » qui fait partie du programme d'impulsion M5. Le manuel a déjà été utilisé dans le projet « Optimisation du conseil ORP » dans le sous-projet « Qualité du conseil ».

L'objectif de ce projet est d'examiner si une orientation des entretiens de conseil sur les facteurs de succès « Guider le processus », « Accompagner en coopérant » et « Activer des ressources » conduit à une réintégration plus rapide et durable des demandeurs d'emploi. Concrètement, il s'agit d'examiner quels effets les conseils dispensés par des CP ayant suivi le cycle de formation ont sur les demandeurs d'emploi par rapport à ceux conseillés par des CP qui n'ayant pas suivi le cycle de formation.

L'évaluation scientifique du projet sur les effets des méthodes n'est pas encore disponible à ce jour. Nous attendons avec impatience les résultats qui seront publiés en 2025.



Ce manuel a pour objectif, d'une part, de vous accompagner dans votre réflexion sur votre comportement de conseiller en général ainsi que sur le conseil prodigué aux DE plus âgés en particulier et, d'autre part, de vous apporter des suggestions d'éléments à expérimenter. Les facteurs de succès du conseil constituent la base du présent manuel.

Pour ce faire, nous avons tourné des vidéos d'exemple, qui montrent des scènes de conseil réelles de votre quotidien dans les ORP, et avons formulé des enseignements ainsi que des points de réflexion avec lesquels vous pourrez travailler. Considérez les conseils et les exemples de formulation comme des suggestions et ajustez-les à votre propre style, car tous les éléments ne sont pas adaptés à tout le monde.

De plus, dans le cadre du projet Qualité du conseil aux DE 50+, nous avons analysé des scènes réelles avec des DE de plus de 50 ans en vue de déterminer ce qui était particulièrement important pour eux en matière de conseil.

Le présent manuel a été conçu sous forme de livret de travail : complétez-le, inscrivez-y vos propres idées, formulations et méthodes ; en bref, personnalisez-le !

Comment utiliser ce manuel ?

- Ce manuel se prête aussi bien à l'autoréflexion qu'à la préparation concrète d'un cas. Vous trouverez pour cela, au début du document, des pages qui vous faciliteront le démarrage.
- Toutes les vidéos d'exemple sont disponibles sur exzellenteraten.eu (en allemand et en français)
Pour accéder à la page d'accueil, vous avez besoin d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe (cf. encadré ci-dessous).
- Vous trouverez dans ce manuel beaucoup de place pour inscrire vos formulations ou pensées à propos des points de réflexion.
Un symbole de crayon figure aux endroits en question. ✎
- Important : dans le présent manuel, nous qualifions les DE plus âgés de « DE 50+ » comme s'il s'agissait d'un groupe homogène, dont tous les membres partageraient les mêmes défis et atouts. Il ne faudrait toutefois jamais perdre de vue le fait qu'il s'agit de personnes individuelles et que leurs situations et conditions de départ sont diverses. En outre, la désignation DE 50+ se rapporte aux DE plus âgés en général mais ce chiffre ne doit bien entendu pas être interprété comme une frontière nette.
- En vue d'une meilleure lisibilité, l'abréviation « DE » est utilisée pour « demandeurs d'emploi ». Cette formule inclut aussi bien les femmes que les hommes. L'abréviation « CP » pour « conseiller en personnel » englobe également la forme féminine et masculine.

Nous vous souhaitons beaucoup de plaisir dans votre autoréflexion ainsi qu'une riche inspiration grâce à ce manuel !

Teresa Brönnner, Veronika Matzner et toute l'équipe du Freiburg Institut

Table des matières

❖ Facteurs de succès dans le conseil ORP et particularités concernant les DE 50+

- Introduction
- Autoréflexion et développement – Où est-ce que je me situe et qu'est-ce que je souhaite apprendre ensuite ?
- Réflexion de cas concrète – Comment puis-je résoudre de manière encore plus efficace les situations de conseil difficiles ?

❖ Approfondissement des facteurs de succès dans le conseil ORP

- Guider le processus
- Accompagner en coopérant
- Activer des ressources

Facteurs de succès dans le conseil ORP et particularités concernant les DE 50+

Facteurs de succès dans le conseil ORP et particularités concernant les DE 50+



Introduction



Les facteurs de succès du conseil ont été développés par le Freiburg Institut et confirmé par plusieurs projets de recherche, entre autres, dans le contexte des ORP. Ils indiquent quelles compétences des CP ont une influence sur le succès de la recherche d'emploi et, par conséquent, sur la réinsertion rapide des DE. Concrètement, cela signifie que lorsque les CP présentaient ces compétences dans les entretiens, la réinsertion était plus rapide.

Nous identifions trois facteurs de succès : guider le processus, accompagner en coopérant et activer des ressources. Ceux-ci se subdivisent ensuite en compétences individuelles. Certaines de ces compétences visent davantage l'attitude des CP alors que d'autres consistent en des comportements concrets.

Tous les facteurs de succès ne sont pas pertinents dans toutes les situations de conseil. Il est bien plus important d'appliquer les compétences de manière appropriée en fonction de la situation. Le thème de la situation de conseil, la situation du DE, sa personnalité et ses besoins ainsi que la personnalité et le comportement du CP sont ici décisifs, entre autres.

L'objectif est d'activer les DE en utilisant leurs compétences de manière ciblée pour la recherche d'emploi, et ce, en vue d'une réinsertion rapide et réussie.

Ce manuel vous donne la possibilité, d'une part, de réfléchir à ces facteurs de succès dans le conseil et, d'autre part, de les approfondir.

Facteurs de succès dans le conseil ORP

- Faire savoir qu'on est là pour l'aider
- Expliquer le processus
- Structurer le processus de conseil
- Faire preuve de compétence
- Ne pas se montrer dépassé par les événements
- Se montrer sûr de soi

- Valoriser la personne
- Mettre en évidence les compétences positives
- Renforcer la confiance en soi et l'optimisme
- Transformer les problèmes en opportunités
- Faire preuve d'empathie



- Mettre en lumière les contributions actives du/de la DE
- Prendre en compte les demandes et souhaits
- Ne pas montrer de scepticisme
- Faire preuve de patience
- Soutenir le/la DE dans ce qu'il aimerait être
- Fournir un soutien pratique

Particularités du groupe cible des DE 50+

Le groupe des DE 50+ implique des défis au niveau du service de l'emploi.

Il est utile d'en être conscients et d'activer les DE de manière ciblée à cet égard.

Les DE plus âgés ont également des points forts qu'ils peuvent faire valoir dans leur recherche d'emploi.

Défis possibles

- Leur dernière candidature remonte à longtemps et ils ne connaissent pas les nouvelles méthodes de recrutement
- Ils sont démotivés, frustrés ou blessés d'avoir été licenciés après avoir travaillé longtemps auprès d'un employeur
- Ils ne sont pas certains de pouvoir répondre aux exigences actuelles, notamment en termes de médias numériques
- Ils doutent de pouvoir encore assimiler de nouveaux éléments

Points forts possibles

- Ils ont beaucoup d'expérience dans leur profession
- Ils ont déjà vécu plusieurs changements
- Ils disposent de connaissances techniques plus vastes
- Ils sont plus flexibles en termes d'horaires de travail (pas de famille)
- Ils sont davantage conscients de leurs capacités
- Ils bénéficient d'un plus grand réseau professionnel
- Ils ont déjà de l'expérience de direction

Facteurs de succès dans le conseil ORP et particularités concernant les DE 50+



Autoréflexion et
développement



Autoréflexion et développement

« Où est-ce que je me situe et qu'est-ce que je
souhaite apprendre ensuite ? »

Vous souhaitez réfléchir à vos points forts et à la manière dont vous pourriez davantage les mettre à profit ?

Vous voulez identifier les domaines dans lesquels vous pourriez vous développer et y travailler ?

Vous avez envie d'évoluer et d'acquérir de nouvelles compétences de conseil ?

Vous aimeriez savoir à quelles compétences vous pouvez recourir pour le groupe cible des DE 50+ ?

Utilisez les pages suivantes pour réfléchir et travailler à vos points forts et vos domaines de développement en matière de conseil en général et en mettant l'accent sur les DE 50+ en particulier.

« Vous souhaitez vous pencher sur votre style de conseil général ? »

17 compétences dans le conseil ORP

Quelles compétences maîtrisez-vous particulièrement bien ? Quelles compétences souhaiteriez-vous notamment améliorer ?

Guider le processus

- Faire savoir qu'on est là pour l'aider
- Expliquer le processus
- Structurer le processus de conseil
- Faire preuve de compétence
- Ne pas se montrer dépassé par les événements
- Se montrer sûr de soi

Accompagner en coopérant

- Mettre en lumière les contributions actives du / de la DE
- Prendre en compte les demandes et souhaits
- Ne pas montrer de scepticisme
- Faire preuve de patience
- Soutenir le/la DE dans ce qu'il aimerait être
- Fournir un soutien pratique

Activer des ressources

- Valoriser la personne
- Mettre en évidence les compétences positives
- Renforcer la confiance en soi et l'optimisme
- Transformer les problèmes en opportunités
- Faire preuve d'empathie

* Si vous le souhaitez, vous pouvez numéroté les 17 compétences de 1 « ce que je sais le mieux faire » à 17 « ce que je sais le moins bien faire »

Mes 3 PRINCIPAUX points forts

- 1.
- 2.
- 3.

Mes 3 PRINCIPAUX potentiels d'amélioration

- 1.
- 2.
- 3.

« Mon plan de développement »

« Vous souhaitez vous pencher sur votre conseil aux DE 50+ ? »

17 compétences dans le conseil ORP

À quoi faites-vous particulièrement attention lorsque vous conseillez des DE 50+ ? Quels sont selon vous les points les moins importants pour les DE 50+ ?

Guider le processus

- Faire savoir qu'on est là pour l'aider
- Expliquer le processus
- Structurer le processus de conseil
- Faire preuve de compétence
- Ne pas se montrer dépassé par les événements
- Se montrer sûr de soi

Accompagner en coopérant

- Mettre en lumière les contributions actives du / de la DE
- Prendre en compte les demandes et souhaits
- Ne pas montrer de scepticisme
- Faire preuve de patience
- Soutenir le/la DE dans ce qu'il aimerait être
- Fournir un soutien pratique

Activer des ressources

- Valoriser la personne
- Mettre en évidence les compétences positives
- Renforcer la confiance en soi et l'optimisme
- Transformer les problèmes en opportunités
- Faire preuve d'empathie

** Si vous le souhaitez, vous pouvez numéroter les 17 compétences de 1 « Les éléments auxquels je fais le plus attention » à 17 « Ce à quoi je fais le moins attention »*

Mes 3 accents PRINCIPAUX
pour les DE 50+

- 1.
- 2.
- 3.

Mes 3 accents les MOINS IMPORTANTS
pour les DE 50+

- 1.
- 2.
- 3.

Mon plan de développement

Développement de (Monsieur/Madame) _____ jusqu'à _____
(mois visé) _____

« S'éloigner de »

À l'avenir, je souhaiterais moins me concentrer sur :

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

« Se rapprocher de »

À l'avenir, je souhaiterais encore plus veiller à :

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Approfondissement
des facteurs
de succès

Notre astuce :

- ✓ Trouvez une carte postale, rédigez une note ou configurez un rappel récurrent dans votre calendrier pour vous souvenir de ce changement ! Vous pouvez aussi simplement imprimer cette page et l'accrocher à un endroit bien visible.
- ✓ Utilisez un feedback vidéo expressément pour exercer ces compétences, observer comment les DE y réagissent et voir ce qu'il faudrait pour parfaire vos nouvelles compétences !

Facteurs de succès dans le conseil ORP et particularités concernant les DE 50+

Réflexion de cas concrète

Réflexion de cas concrète

« Sur quoi puis-je encore plus me concentrer dans des situations de conseil difficiles ? »

Avez-vous un cas concret ou un DE qui vous place face à un défi ?
Vous trouvez-vous à un point dans le processus de conseil où vous ne savez plus quoi faire ?
La collaboration avec votre DE est-elle difficile ?
La situation de votre DE rend la recherche d'emploi compliquée ?

Utilisez les pages suivantes pour travailler concrètement sur cette situation de conseil et développer des stratégies sur lesquelles vous pourrez davantage vous concentrer à l'avenir.

Comment puis-je activer les DE ?

Qu'est-ce que je souhaite activer chez mon DE ?

Quel comportement souhaiteriez-vous voir chez votre DE pour aboutir à une meilleure collaboration et à une recherche d'emploi fructueuse (p. ex. respecter les règles, s'informer activement en cas de réponse négative) ?

- 1.
- 2.
- 3.

Que pourrais-je faire pour cela ?

Quelles compétences pouvez-vous utiliser pour activer votre DE ?

Guider le processus

- Faire savoir qu'on est là pour l'aider
- Expliquer le processus
- Structurer le processus de conseil
- Faire preuve de compétence
- Ne pas se montrer dépassé par les événements
- Se montrer sûr de soi

Accompagner en coopérant

- Mettre en lumière les contributions actives du / de la DE
- Prendre en compte les demandes et souhaits
- Ne pas montrer de scepticisme
- Faire preuve de patience
- Soutenir le/la DE dans ce qu'il aimerait être
- Fournir un soutien pratique

Activer des ressources

- Valoriser la personne
- Mettre en évidence les compétences positives
- Renforcer la confiance en soi et l'optimisme
- Transformer les problèmes en opportunités
- Faire preuve d'empathie

** Marquez les facteurs de succès qui pourraient particulièrement vous aider à activer les DE tel que souhaité plus haut.*

Que pourrais-je mettre en œuvre concrètement ?

Comment pouvez-vous utiliser concrètement ces compétences afin d'activer les DE tel que souhaité ?

- 1.
- 2.
- 3.

Mon image cible pour les DE, tirée de la réflexion de cas

« Défis »

Qu'est-ce qui rend la collaboration difficile avec le DE en ce moment ?
Quels éléments pourraient faire échouer la réinsertion rapide et réussie du DE ?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

« Image cible »

Si vous reformulez ces défis de manière positive, que devriez-vous atteindre dans le conseil ou la recherche d'emploi pour franchir un nouveau palier avec le DE ?

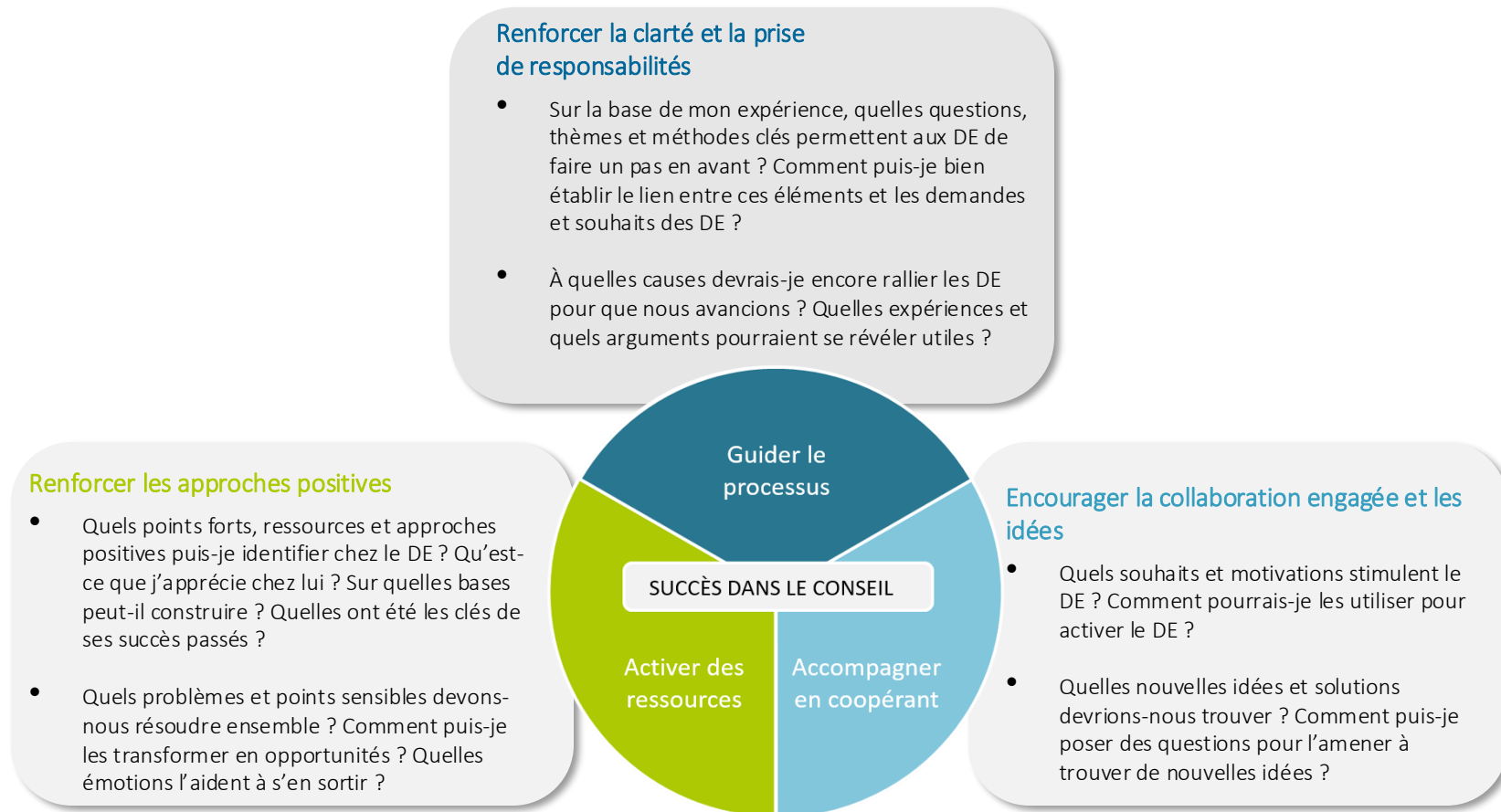
- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Approfondissement des facteurs de succès

Notre astuce :

- ✓ Formulez l'image cible de manière vraiment positive et concrète : développez une alternative positive active à la formule « le DE est moins passif », p. ex. : « le DE se renseigne activement sur les emplois auprès des personnes de son réseau » ou « le DE parle ouvertement de ses inquiétudes et de ses problèmes lors du conseil ». En d'autres termes « davantage de » et non « moins de » : une approche beaucoup plus claire et plus motivante

6 questions centrales pour une réflexion de cas stimulante



Recommandations-clés pour la réflexion de cas DE 50+

Sur la base de l'expérience pratique et de la recherche à propos du conseil aux DE 50+, nous souhaitons vous transmettre les recommandations-clés suivantes :



Utilisez les expériences des DE en tant que ressources centrales pour renforcer leur motivation et leur donner du courage.

(Compétences : renforcer la confiance en soi et l'optimisme, valoriser la personne)



Reconnaissez le défi et l'insécurité que présentent les DE et montrez-leur avec quelles stratégies et compétences ils pourront en venir à bout.

(Compétence : transformer les problèmes en opportunités)



Aidez les DE à identifier un emploi qui correspond à leurs valeurs et à leurs souhaits

(Compétence : soutenir le/la DE dans ce qu'il/elle aimerait être)



Soulignez ce qu'ils ont déjà accompli et les contributions qui ont fait avancer la recherche d'emploi afin de motiver les DE à poursuivre sur cette voie.

(Compétence : mettre en lumière les contributions actives du / de la DE)



Utilisez les trois facteurs de succès du conseil ORP pour activer les DE en matière de recherche d'emploi.

Approfon-
dissement des
facteurs de
succès

Approfondissement des facteurs de succès dans le conseil ORP

Comment utiliser les pages qui suivent ?

Les pages suivantes sont toujours structurées de la même manière.

Pour chaque compétence, il y a trois pages : un aperçu, une vidéo d'exemple et des formulations.

Vous trouverez sur la **page d'aperçu** :

- Un bref descriptif de ce que signifie la compétence en question et de la manière de l'utiliser pour activer les DE.
- Une explication de l'importance particulière de ces compétences pour les DE 50+ et une recommandation des points à observer spécialement pour ce groupe.
- Des conseils pour appliquer la compétence concernée et des questions de réflexion, qui vous fourniront des suggestions pour vos cas concrets.

Vous trouverez sur la page de la **vidéo d'exemple** :

- Des brèves instructions sur la manière dont le visionnage de la vidéo peut particulièrement vous servir.
- Une vidéo d'exemple : ici, nous avons reproduit des scènes de conseil réelles avec des acteurs et des CP des ORP. La vidéo vous présente une possibilité d'appliquer la compétence dans le conseil. Sur certaines vidéos, les CP diront ou feront peut-être quelque chose que vous diriez ou feriez autrement. Ce n'est pas grave. Voyez la vidéo comme une suggestion et demandez-vous : « Comment est-ce que je le ferais alternativement ? »

Lorsque vous cliquez sur l'image de la vidéo, un lien vous mène à la page d'accueil exzellentberaten.eu, où vous pouvez regarder la vidéo.

Pour accéder au site, vous avez besoin d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe (cf. encadré ci-dessous).

- Des informations de contexte utiles pour bien comprendre les scènes ainsi qu'un bref descriptif de la scène.
- Des questions de réflexion qui vous aideront à reconnaître les principaux comportements des CP et les changements des DE.

Dans les **formulations**, vous trouverez :

- Des exemples concernant la manière d'exprimer verbalement la compétence en question lors du conseil. Nous n'avons pas représenté ici la partie non verbale, mais il s'agit d'un point important dans le cadre de nombreuses compétences.
- La possibilité de rédiger vos propres formulations pour cette compétence.

Nous vous invitons cordialement à traiter activement ces pages !

Le symbole de crayon  vous indique où vous pouvez noter vos réflexions.

Nom d'utilisateur : rav@exzellentberaten.eu

Mot de passe : Erfolgsfaktoren!007

Approfondissement des facteurs de succès dans le conseil ORP



Guider le processus



Table des matières

- ❖ Faire savoir qu'on est là pour l'aider
- ❖ Expliquer le processus
- ❖ Structurer le processus de conseil
- ❖ Faire preuve de compétence
- ❖ Ne pas se montrer dépassé par les événements
- ❖ Se montrer sûr de soi

Les principaux conseils

- ✓ Si vous remarquez que le DE est dépassé, montrez-lui que vous êtes là pour lui, que vous le soutenez et qu'ensemble vous parviendrez au but.
- ✓ Réfléchissez avant l'entretien à ce que vous avez l'intention de faire avec le DE et comment ceci lui permettra d'avancer dans sa recherche. Inscrivez l'étape en question avec au moins un argument et posez la feuille devant vous.
- ✓ Visualisez le déroulement de l'entretien et montrez-le à votre DE au début de votre rencontre. Vous pourrez y faire référence régulièrement tout au long de l'entretien. Cette technique peut également vous aider lorsqu'un DE est très loquace. À la fin, la visualisation vous sera utile pour le résumé.
- ✓ Apportez dans l'entretien vos propres expériences et vos connaissances du marché du travail, qui pourraient aider votre DE dans sa recherche.
- ✓ Adaptez-vous à votre DE : aime-t-il beaucoup parler et a-t-il tendance à s'égarer ? Remet-il souvent en question les mesures ou les instructions ? Comment pourriez-vous y réagir ?
- ✓ Essayez de vous détourner le moins possible du DE. Tentez de prendre des notes sur papier pendant la conversation ou alors marquez de courtes pauses entre les différentes phases de l'entretien pour résumer sur ordinateur ce qui a été dit.

Aperçu




Qu'entend-on par là ?

Vous faites sentir aux DE que vous les aidez dans leurs demandes et souhaits et qu'ils sont en de bonnes mains avec vous. Il s'agit d'un point important notamment au début de l'entretien et dans des situations de crise. Vous faites ceci non seulement de manière explicite par ce que vous dites mais aussi de manière non verbale en vous montrant ouvert au DE et en créant un climat de confiance. Vous donnez du courage au DE concernant le fait qu'ensemble vous retrouverez un emploi. Focalisez en tout temps votre aide sur la recherche d'emploi et les parties qui y sont liées, p. ex. invitations à des entretiens d'embauche.

Qu'est-ce qui est particulièrement important pour les DE 50+ ?

Les DE 50+ sont spécialement déconcertés et ont parfois peu d'espoir de retrouver un emploi. Soulignez que vous parcourez ce chemin de recherche avec eux et que vous les aiderez à retrouver un emploi grâce à vos compétences, votre expérience et votre réseau de contacts.

Comment est-ce que ça fonctionne ?

- Comment pouvez-vous, grâce à votre posture, votre gestuelle et vos mimiques, créer une ambiance ouverte et signaler à votre interlocuteur que vous êtes là pour lui ? 
- Souvenez-vous d'une situation de défi ou de crise lors d'un entretien de conseil. Comment le facteur de succès consistant à faire savoir qu'on est là pour aider le DE vous aurait-il été utile ? 
- Qu'attend le DE de vous durant le conseil ? Dans quelle mesure êtes-vous à même de répondre à cette attente ? 

Notre exemple vidéo

Instructions pour regarder la vidéo



1. Regarde la vidéo et observe d'abord le/la DE: Quelles réactions observes-tu? Vois-tu un changement? Souvent, il ne s'agit que de petites choses.
2. Regarde à nouveau la vidéo et observe maintenant le/la CP: Que fait le/la CP? Qu'est-ce qu'il/elle a fait pour avoir un effet positif sur le/la DE?



*Informations sur le contexte de la vidéo:
Le délais cadre de la DE se termine bientôt.*

*Description de la vidéo:
La DE est très préoccupée par la fin de son délais cadre et à beaucoup d'inquiétudes personnelles. La CP prend le temps de rassurer la DE et lui propose son aide.*

Questions de réflexion sur la vidéo:

- Comment la posture du DE change-t-elle à partir de 00:54 ? 
- Que fait la CP pour déclencher cet effet ? 

Faire savoir qu'on est là pour l'aider

Formulations

Exemples de formulation

- « Vous pouvez me contacter en tout temps si vous avez des questions ! »
- « Soyez certain que votre requête est en de bonnes mains avec moi ! »
- « Je suis là pour vous ! »
- « Ensemble, nous allons réussir ! »

Formulations personnelles

Quelles formulations vous viennent à l'esprit ? Quelles formulations utiliseriez-vous ?

-
-
-
-

Aperçu

Qu'entend-on par là ?

Expliquez votre manière de procéder afin que vos DE bénéficient d'une orientation et sachent ce qui se passe durant l'entretien de conseil. Vous renforcez ainsi leur confiance dans le processus. Établissez toujours un lien avec les attentes, les objectifs et les améliorations souhaitées pour votre DE. Expliquez pourquoi la méthode choisie ou la thématique que vous souhaitez aborder fera progresser les DE dans leur recherche.

Qu'est-ce qui est particulièrement important pour les DE 50+ ?

Si votre interlocuteur a des doutes quant au fait que le conseil puisse l'aider, expliquez-lui pourquoi chacun des blocs thématiques est utile. La question « Pourquoi parlons-nous de cela ? » revêt également une grande importance dans la préparation de vos entretiens afin que tout votre processus soit idéalement orienté pour accompagner vos DE.

Comment est-ce que ça fonctionne ?

- Réfléchissez avant l'entretien à ce que vous avez l'intention de faire avec le DE et comment ceci lui permettra d'avancer dans sa recherche. Inscrivez l'étape en question avec au moins un argument et posez la feuille devant vous.
- Si vous souhaitez utiliser certaines méthodes, réfléchissez à comment les expliquer de manière brève et compréhensible mais aussi à comment et pourquoi elles pourraient être utiles à votre DE.

Notre exemple vidéo

Instructions pour regarder la vidéo

1. Regarde la vidéo et observe d'abord le/la DE: Quelles réactions observes-tu? Vois-tu un changement? Souvent, il ne s'agit que de petites choses.
2. Regarde à nouveau la vidéo et observe maintenant le/la CP: Que fait le/la CP? Qu'est-ce qu'il/elle a fait pour avoir un effet positif sur le/la DE?





Informations sur le contexte de la vidéo:

La DE a reçu un refus après un entretien et est très déçue.

Description de la vidéo:

La CP essaye de comprendre la situation et la déception de la DE et lui explique ce qu'il est encore possible de faire dans son cas.

Questions de réflexion sur la vidéo:

- Qu'est-ce que fait la CP à partir de 1:45 ? 
- Quels changements perçois-tu chez la DE après l'intervention de la CP ? 

Formulations

Exemples de formulation

- « Ensuite, j'aimerais bien... avec vous... pour que vous sachiez... »
- « Cet exercice vous aidera à obtenir une image plus claire de vos objectifs et des prochaines étapes concrètes. »
- « Je souhaiterais que nous regardions ensemble vos recherches d'emploi. Ceci vous aidera à comprendre... »
- « J'aimerais maintenant prendre un peu de temps pour discuter avec vous de ce qui vous empêche d'essayer. Peut-être que cette conversation nous fera trouver la cause. Ensuite, nous pourrions réfléchir ensemble à ce qu'il faudrait pour que vous osiez la prochaine fois. »

Formulations personnelles

Quelles formulations vous viennent à l'esprit ? Quelles formulations utiliseriez-vous ?

-
-
-
-

Aperçu

Qu'entend-on par là ?

Vous avez une structure pour l'entretien actuel ainsi que pour tout le processus et vous la rendez transparente. Pour que vos DE puissent également bien s'impliquer dans l'entretien, vous leur exposez au début de votre rencontre, l'objectif de cette dernière ainsi que les thématiques que vous aborderez. Ceci implique parfois, le cas échéant, de consacrer davantage de temps à une thématique en particulier. Décrivez de temps à autres ce que vous êtes en train de faire et en quoi ce sera bénéfique. À la fin de l'entretien, vous ou votre DE faites un résumé afin de clarifier ce que vous avez atteint et convenu aujourd'hui. La structure de l'entretien sert toujours à faire progresser au mieux votre interlocuteur.

Qu'est-ce qui est particulièrement important pour les DE 50+ ?

La présente compétence est particulièrement importante et efficace pour les DE 50+ qui se sentent perdus et dépassés dans le cadre du processus de candidature et qui ont donc besoin d'orientation et de sécurité. Montrez notamment aux DE 50+ plus passifs où leur collaboration est demandée et nécessaire ainsi que là où vous pouvez les soutenir concrètement.

Comment est-ce que ça fonctionne ?

- Visualisez le déroulement de l'entretien et montrez-le à votre DE au début de votre rencontre. Vous pourrez y faire référence régulièrement tout au long de l'entretien. Cette technique peut également vous aider lorsqu'un DE est très loquace. À la fin, cette visualisation vous aidera pour le résumé.
- Pour les DE qui s'égareront fréquemment, réfléchissez à la manière de les ramener élégamment à la question de départ.



- Astuce : s'il vous est difficile d'interrompre quelqu'un, il vaut la peine de fixer les règles dès le départ : « Aujourd'hui, nous devons discuter de beaucoup de choses. Il nous faudra donc veiller à ne pas trop entrer dans les détails pour les différents points. J'essaierai de nous le rappeler si nécessaire. »

Notre exemple vidéo

Instructions pour regarder la vidéo



1. Regarde la vidéo et observe d'abord le/la DE: Quelles réactions observes-tu? Vois-tu un changement? Souvent, il ne s'agit que de petites choses.
2. Regarde à nouveau la vidéo et observe maintenant le/la CP: Que fait le/la CP? Qu'est-ce qu'il/elle a fait pour avoir un effet positif sur le/la DE?



*Informations sur le contexte de la vidéo:
La scène se déroule au tout début d'un entretien.*

*Description de la vidéo:
La CP explique à la DE les sujets qu'elle a prévu d'aborder lors de l'entretien du jour.*

Questions de réflexion sur la vidéo:

- Comment la CP procède-t-elle pour structurer le processus de conseil ? 
- Observe la posture et les gestes de la CP. Que remarques-tu ? 

Formulations

Exemples de formulation

- « Quel est le lien entre vos descriptions et xy (question de départ, fond du sujet) ? »
- « Nous venons de... et je souhaiterais à présent... avec vous, en guise d'étape suivante. »
- « Comme il nous reste peu de temps, je souhaiterais utiliser les dernières minutes pour revenir au thème xy. »
- « Pour résumer, je souhaiterais dire... » *ou* « Souhaitez-vous résumer les éléments que vous retirez de notre entretien d'aujourd'hui ? »

Formulations personnelles

Quelles formulations vous viennent à l'esprit ? Quelles formulations utiliseriez-vous ?

-
-
-
-

Aperçu


Qu'entend-on par là ?

Le succès du conseil est plus important lorsque les DE ont confiance en leur CP et qu'ils pensent que ces derniers peuvent les aider. Montrez donc à vos DE que vous êtes un bon conseiller. Vous êtes un professionnel dans votre domaine et connaissez les questions et méthodes adéquates pour le conseil. Vous êtes en mesure de communiquer les procédures et d'expliquer ce à quoi il faut veiller. De plus, vous connaissez parfaitement les exigences du marché du travail ainsi que la meilleure manière de s'y faire une place. Expliquez ces compétences aux DE durant les entretiens et montrez-les-leur.

Qu'est-ce qui est particulièrement important pour les DE 50+ ?

Certains DE d'un certain âge ont plus de difficultés à accepter des CP nettement plus jeunes qu'eux. Toutefois, si vous vous montrez sûr de vous et que vous signalez que vous savez ce que vous faites, les réticences initiales s'estompent très vite. En particulier, les DE plus âgés n'ont que peu de connaissances du marché du travail actuel, car ils n'ont pas posé leur candidature depuis longtemps. Soutenez-les en leur transmettant ce savoir.

Comment est-ce que ça fonctionne ?

- Restez à jour en ce qui concerne les évolutions sur le marché du travail et les attentes des entreprises. Échangez aussi avec des collègues sur le sujet afin de mettre ensemble vos différentes expériences.
- Mentionnez des expériences personnelles qui pourront aider votre DE (p. ex. les points auxquels les employeurs font attention durant l'entretien d'embauche, les procédures dans les grandes entreprises ou encore ce qui a aidé d'autres DE à trouver un emploi).
- Réfléchissez : quelles connaissances fondamentales peuvent aider ou faire avancer votre DE dans sa recherche ? À quand remonte la dernière recherche d'emploi et qu'est-ce qui a changé depuis lors ? 

Notre exemple vidéo

Instructions pour regarder la vidéo

1. Regarde la vidéo et observe d'abord le/la DE: Quelles réactions observes-tu? Vois-tu un changement? Souvent, il ne s'agit que de petites choses.
2. Regarde à nouveau la vidéo et observe maintenant le/la CP: Que fait le/la CP? Qu'est-ce qu'il/elle a fait pour avoir un effet positif sur le/la DE?





Informations sur le contexte de la vidéo:

La DE ne se sert pas de son réseau pour chercher un emploi.

Description de la vidéo:

La CP stimule la DE à réfléchir à de nouvelles idées pour faire des recherches d'emploi et lui fait part de différentes techniques.

Questions de réflexion sur la vidéo:

- Par quelles interventions la CP montre-t-elle sa compétence ? 
- A partir de quand remarques-tu que la DE est convaincue de l'idée ? Comment cela se manifeste-t-il ? 

Formulations

Exemples de formulation

- « Il peut y avoir différentes raisons au fait que vous n'avez pas encore reçu de réponse. Souvent, un très grand nombre de candidats postulent pour une même position, si bien que le département du personnel est très occupé. Il arrive, notamment dans les petites entreprises, qu'une personne gère seule toute la procédure de recrutement. Faites preuve d'encore un peu de patience et si vous n'avez toujours rien entendu d'ici deux semaines, essayez de les recontacter. Ceci montrera à l'employeur que vous êtes vraiment intéressé par le poste. »
- « Sur la base de mon expérience, je peux dire que ce n'est pas grave si... »
- « Vous savez, j'ai moi aussi travaillé dans ce secteur et j'y ai fait l'expérience que... »
- « Avez-vous déjà essayé xy ? Je connais beaucoup de demandeurs d'emploi que ça a aidé... »

Formulations personnelles

Quelles formulations vous viennent à l'esprit ? Quelles formulations utiliseriez-vous ?

-
-
-
-

Ne pas se montrer dépassé par les événements

Aperçu




Qu'entend-on par là ?

Vous gardez bien en vue le fil rouge de l'entretien de conseil. Vous choisissez vos méthodes et thématiques de manière ciblée, avez une procédure claire et signalez aux DE que vous savez ce que vous faites. En particulier lorsque la conversation s'éloigne trop de la recherche d'emploi, que les DE s'égarer ou que quelque chose d'inattendu se produit, vous pouvez remettre l'objectif au centre de la discussion et accompagner les DE avec assurance tout au long de l'entretien. Vous restez calme et professionnel même lorsque les DE ont un comportement très émotionnel ou intrusif. Se montrer sûr de ce que l'on fait aide les DE à se fier à la procédure.

Qu'est-ce qui est particulièrement important pour les DE 50+ ?

Les DE 50+ ne sont parfois pas sûrs de retrouver un emploi et ils doutent de l'utilité du processus de conseil. Peut-être qu'ils sont aussi dépassés par la situation ou qu'ils réagissent de manière émotionnelle à une sanction ou à des refus répétés. Dans ce cas, il est particulièrement important de mener l'entretien avec assurance et de montrer ainsi votre confiance en vous et dans la recherche d'emploi.

Comment est-ce que ça fonctionne ?

- Préparez-vous à l'entretien de conseil : quelles thématiques avez-vous prévues, et combien de temps cela prendra-t-il environ ? Quels thèmes sont importants pour la recherche d'emploi et pour votre DE ? 
- Adaptez-vous à votre DE : aime-t-il beaucoup parler et a-t-il tendance à s'égarer ? Remet-il souvent en question les mesures ou les instructions ? Comment pourriez-vous y réagir ? 
- Si au cours d'un entretien de conseil, une situation ou une question que vous n'aviez pas prévue se présente, vous ne devez pas réagir immédiatement. Gagnez du temps en indiquant à votre DE que vous devez y réfléchir ou clarifier la question.
- Quelles méthodes ont porté leurs fruits dans des cas similaires ? Comment pourriez-vous les appliquer à cette situation ? 

Notre exemple vidéo

Instructions pour regarder la vidéo



1. Regarde la vidéo et observe d'abord le/la DE: Quelles réactions observes-tu? Vois-tu un changement? Souvent, il ne s'agit que de petites choses.
2. Regarde à nouveau la vidéo et observe maintenant le/la CP: Que fait le/la CP? Qu'est-ce qu'il/elle a fait pour avoir un effet positif sur le/la DE?



*Informations sur le contexte de la vidéo:
Le délais cadre de la DE se termine bientôt.*

*Description de la vidéo:
La DE est très préoccupée par la fin de son délais cadre et n'a pas reçu suffisamment d'informations de la part de la caisse de chômage pour bien comprendre le fonctionnement d'une réouverture de délais cadre. La CP prend le temps de rassurer la DE et ne se laisse pas dépasser par les inquiétudes de la DE.*

Questions de réflexion sur la vidéo:

- Observe la DE, quels changements notables dans la posture et le ton remarques-tu ? Et à quels moments ? 
- Qu'est-ce qui se passe à partir de 1:20 ? 

Ne pas se montrer dépassé par les événements

Formulations

Exemples de formulation

- « C'est une bonne question. Il faut que j'y réfléchisse. »
- « Merci de me l'avoir fait remarquer. Je vais clarifier ce point, et nous en reparlerons lors de notre prochain entretien. »
- « C'est vraiment très intéressant. Mais pour en revenir à la question de départ... »
- « J'aimerais beaucoup entendre la suite. Mais au vu du temps qu'il nous reste, je dois malheureusement passer au point suivant... »
- « Ah, très intéressant. Comment ceci pourrait-il vous aider dans votre recherche d'emploi ? »
- « Je vois tout à fait ce que vous voulez dire. Toutefois, je dois vous signaler que... »

Formulations personnelles

Quelles formulations vous viennent à l'esprit ? Quelles formulations utiliseriez-vous ?

-
-
-
-

Aperçu

Qu'entend-on par là ?

Vous faites preuve d'assurance durant l'entretien de conseil, notamment au niveau non verbal. Votre voix est claire et sûre et vous maintenez un contact visuel direct. Vous adoptez une posture droite et une attitude ouverte face au DE. Par ailleurs, vous ne perdez pas votre sang froid, vous êtes à même d'aborder des thèmes difficiles et restez fidèle votre point de vue. Ainsi, vous montrez à vos DE que vous êtes un CP fiable et sûr de lui.

Qu'est-ce qui est particulièrement important pour les DE 50+ ?

Montrez aux DE qu'ils sont en de bonnes mains et que vous pouvez aussi les aider dans les situations difficiles. Même s'ils ne voient que peu de perspectives en ce moment et qu'ils doutent de l'issue positive de la situation, vous leur transmettez calme et sécurité.

Comment est-ce que ça fonctionne ?

- Essayez de vous détourner le moins possible du DE. Prenez des notes sur papier pendant la conversation ou alors marquez de courtes pauses entre les différentes phases de l'entretien pour résumer sur ordinateur ce qui a été dit..
- Aménagez votre place de travail de manière à pouvoir adopter une position droite et confortable. Le cas échéant, réglez la hauteur de votre chaise et de votre table. Par ailleurs, il devrait vous être possible de garder le contact visuel avec le DE durant l'entretien.
- Selon vous, quelle est la posture d'un CP convaincant ? Comment pouvez-vous l'adopter fréquemment sans avoir à vous en souvenir ?



Notre exemple vidéo

Instructions pour regarder la vidéo

1. Regarde la vidéo et observe d'abord le/la DE: Quelles réactions observes-tu? Vois-tu un changement? Souvent, il ne s'agit que de petites choses.
2. Regarde à nouveau la vidéo et observe maintenant le/la CP: Que fait le/la CP? Qu'est-ce qu'il/elle a fait pour avoir un effet positif sur le/la DE?






Informations sur le contexte de la vidéo:

La DE est inquiète de ne pas avoir de réponses.

Description de la vidéo:

La CP revient sur les documents de la DE et lui fait des retours. Elle lui fait des compliments et lui redonne confiance.

Questions de réflexion sur la vidéo:

- Observe la posture du CP, qu'est-ce qui attire ton attention ? 
- Quels effets ont les compliments et les retours positifs sur le comportement de la DE ? 
- Quelles phrases la CP utilise-t-elle pour redonner confiance ? 

Formulations

Exemples de formulation

- « Je trouve encore important de souligner... »
- « Je suis certain que c'est important pour vous... »
- « D'après mon expérience, je sais... »
- « Je sais que c'est un sujet difficile pour vous, mais il est important que nous en parlions. »
- « Vous devriez vraiment faire cela. »

Formulations personnelles

Quelles formulations vous viennent à l'esprit ? Quelles formulations utiliseriez-vous ?

-
-
-
-

Approfondissement des facteurs de succès dans le conseil ORP



Accompagner en
coopérant



Table des matières

- ❖ Mettre en lumière les contributions actives du / de la DE
- ❖ Prendre en compte les demandes et souhaits
- ❖ Ne pas montrer de scepticisme
- ❖ Faire preuve de patience
- ❖ Soutenir le/la DE dans ce qu'il aimerait être
- ❖ Fournir un soutien pratique

Les principaux conseils

- ✓ Peut-être que certaines contributions sont spéciales pour un DE alors qu'elles sont tout à fait normales pour d'autres. Tentez de toujours réfléchir à ce que le DE a accompli individuellement, sans faire de comparaisons.
- ✓ Dans un premier temps, essayez de comprendre la signification des demandes et souhaits du DE de son point de vue. L'importance de certains souhaits et demandes n'est pas toujours visible au premier abord.
- ✓ Avant l'entretien, pensez à la question suivante : quelles opinions ou conceptions du DE ne partagez-vous pas ? Préparez-vous et maîtrisez consciemment vos émotions pendant l'entretien.
- ✓ Faire preuve de patience représente un réel défi pour un CP soumis à la pression du temps. Par conséquent, si vous vous sentez agité, réaliser de petits exercices de relaxation avant l'entretien peut vous aider à vous reprendre.
- ✓ Prenez conscience : quel est le besoin le plus élémentaire et le plus profond du DE ? Comment pouvez-vous mettre ceci à profit pour la recherche d'emploi ?

Mettre en lumière les contributions actives du / de la DE

Aperçu


Qu'entend-on par là ?

La stimulation, l'estime et le soutien des contributions actives des DE anime leur capacité à trouver des solutions et les motive pour la suite de leur recherche d'emploi. Ceci ne doit toutefois pas se faire de manière généralisée mais en fonction de chaque personne. Par exemple : aborder les initiatives et actions des DE entre les entretiens de conseil (p. ex. envoi de postulations, entretiens d'embauche, formations continues, etc.) et leur faire prendre conscience qu'il s'agit de pas importants sur la voie qui les mènera à leur objectif. À cet égard, il faut aussi souligner les aspects positifs comme les tâches réalisées à la maison, les documents apportés à l'entretien (formulaires remplis, curriculum vitae retravaillé, etc.) et les autres progrès, tels qu'une confiance accrue ou une manière de s'affirmer plus assurée. Pour activer davantage encore les DE, il est important de souligner leur autonomie (« Vous pouvez décider.. »). En effet, ils sont les experts de leur propre vie et sont en mesure de trouver, avec votre aide, la meilleure solution à leur situation personnelle.

Qu'est-ce qui est particulièrement important pour les DE 50+ ?

Les DE plus âgés considèrent souvent leur âge comme un obstacle dans la recherche d'emploi. De plus, ils connaissent moins bien que leurs homologues plus jeunes les possibilités numériques en matière de recherche et de procédures de candidature. Félicitez-les aussi pour les petits progrès et contributions, notamment quand vous sentez qu'ils sont sortis de leur zone de confort.

Comment est-ce que ça fonctionne ?

- Peut-être que certaines contributions sont spéciales pour un DE alors qu'elles sont tout à fait normales pour d'autres. Tentez de toujours réfléchir à ce que le DE a accompli individuellement, sans faire de comparaisons.
- Préparez-vous avant l'entretien : quelles questions ou tâches aviez-vous demandé au DE de traiter ? S'il l'a fait : montrez votre estime !
- Quelles sont actuellement les contributions du DE qu'il ne fournissait pas encore au début du processus de conseil ? 

Mettre en lumière les contributions actives du / de la DE

Notre exemple vidéo

Instructions pour regarder la vidéo

1. Regarde la vidéo et observe d'abord le/la DE: Quelles réactions observes-tu? Vois-tu un changement? Souvent, il ne s'agit que de petites choses.
2. Regarde à nouveau la vidéo et observe maintenant le/la CP: Que fait le/la CP? Qu'est-ce qu'il/elle a fait pour avoir un effet positif sur le/la DE?





Informations sur le contexte de la vidéo:

La DE doit se réorienter et se laisse dépasser par la situation.

Description de la vidéo:

La CP oriente la discussion sur l'investissement de la DE dans le processus de recherche d'emploi.

Questions de réflexion sur la vidéo:

- Observe la posture et le ton de la CP, qu'est-ce qui te frappe ? 
- Comment la posture du DE évolue-t-elle au cours de la discussion ? 

Mettre en lumière les contributions actives du / de la DE

Formulations

Exemples de formulation

- « Bonne idée » *ou* « Ouiii » *ou* « C'est vous l'expert en la matière, je vous laisse décider. »
- « Ce qui compte, ce sont vos idées. Que pensez-vous de... ? »
- « Ah, ça c'est très important... » *ou* « La dernière fois, vous vous étiez donné pour mission de..., vous y êtes très bien parvenu lors de cet entretien. »
- « Très intéressant, pourriez-vous me décrire encore une fois dans les détails... »
- « Super idée... qu'avez-vous déjà découvert sur le sujet ? » *ou* « Je trouve que ce que vous avez dit est un point important. Souhaitez-vous le mettre par écrit ? »

Formulations personnelles

Quelles formulations vous viennent à l'esprit ? Quelles formulations utiliseriez-vous ?

-
-
-

Prendre en compte les demandes et souhaits

Aperçu

Qu'entend-on par là ?

Prendre en compte les demandes et les souhaits permet une rencontre d'égal à égal dans le conseil – les DE se sentent pris au sérieux et considérés comme des êtres humains. Vous êtes ouvert aux demandes et aux souhaits des DE, vous les appréhendez et y réagissez. On ne parle pas ici uniquement des demandes et des souhaits exprimés directement mais aussi des besoins que les DE ont manifestés indirectement (p. ex. leur donner suffisamment de temps et d'espace pour réagir, procéder dans un autre ordre, observer moins de structure ou des pauses plus longues. Pour vous aider et encourager les DE à s'impliquer activement, utilisez la communication non verbale, comme un hochement de tête encourageant, un regard sympathique, une intonation calme et une posture ouverte.

Qu'est-ce qui est particulièrement important pour les DE 50+ ?

Les DE 50+ ont souvent de plus grandes attentes que les DE plus jeunes en termes d'approche respectueuse. En particulier lorsque le chômage a déjà affecté leur estime personnelle ou lorsqu'il y a une grande différence d'âge entre eux et les CP, il est important d'établir un dialogue d'égal à égal.

Comment est-ce que ça fonctionne ?

- Dans un premier temps, tentez de comprendre la signification des demandes et des souhaits du DE à partir de son point de vue et de sa propre réalité. L'importance de certains souhaits et demandes n'est pas toujours visible au premier abord.
- Interrogez-le sur les motifs de ses demandes et souhaits. Comprendre une demande ne signifie pas que le CP doive la trouver juste ou digne de soutien. Pour les demandes et souhaits que vous ne pouvez appuyer en tant que CP, il est d'autant plus important que le DE se sente compris.

Notre exemple vidéo

Instructions pour regarder la vidéo

1. Regarde la vidéo et observe d'abord le/la DE: Quelles réactions observes-tu? Vois-tu un changement? Souvent, il ne s'agit que de petites choses.
2. Regarde à nouveau la vidéo et observe maintenant le/la CP: Que fait le/la CP? Qu'est-ce qu'il/elle a fait pour avoir un effet positif sur le/la DE?





Informations sur le contexte de la vidéo:

La DE a envoyé ses documents du dossier de recherche d'emploi et la CP lui donne des conseils.

Description de la vidéo:

La DE souhaite revenir sur sa lettre de motivation, la CP propose ses conseils et son aide.

Questions de réflexion sur la vidéo:

- Comment la posture du STES change-t-elle à 2:49 puis à 3:03 ? 
- Qu'est-ce que fait ou a fait la CP pour avoir un impact sur la DE ? 

Prendre en compte les demandes et souhaits

Formulations

Exemples de formulation

- « Vous avez dit que vous... nous pourrions regarder cela ensemble aujourd'hui... »
- « J'ai entendu que vous trouvez important... / vous vous intéressez à... / vous aimeriez encore une fois... »
- « Très intéressant, pourriez-vous me décrire encore une fois dans les détails... »
- « Juste pour que je comprenne bien, pourquoi... ? »

Formulations personnelles

Quelles formulations vous viennent à l'esprit ? Quelles formulations utiliseriez-vous ?

-
-
-
-

Aperçu


Qu'entend-on par là ?

Intégrez vos impulsions à la discussion grâce à de bonnes questions et méthodes qui aident le DE à trouver lui-même de nouvelles perspectives. Évitez de remettre en question de manière directe et confrontative le DE et ses demandes et souhaits. Il ne s'agit pas d'accepter toutes ses idées et d'y donner suite mais de renforcer de manière ciblée celles qui offrent une perspective de réinsertion de votre point de vue.

Qu'est-ce qui est particulièrement important pour les DE 50+ ?

Sur la base de leurs expériences, les DE 50+ ont souvent assimilé des valeurs et des convictions sur eux-mêmes et sur le monde du travail, qui ne servent pas toujours les intérêts de la recherche d'emploi. Plutôt que d'émettre une remarque sceptique ou critique, aider le DE à aboutir à ses propres conclusions en lui posant des questions sera bien plus efficace et plus facile à accepter. Lorsqu'une personne trouve elle-même des informations ou des solutions, elle les accepte, les assimile et les met mieux en œuvre. C'est pourquoi un « moment de déclic » aura plus d'effet qu'un conseil bien intentionné. Montrez simultanément aux DE que vous les prenez au sérieux en tant que personnes avec toutes leurs expériences et positions découlant de leur vécu.

Comment est-ce que ça fonctionne ?

- Utilisez le questionnement circulaire pour inciter les DE à adopter une autre perspective et à remettre en question leurs positions et schémas de pensée. Vous pouvez ainsi les aider à réinterpréter des situations et des comportements et peut-être révéler des mécanismes inconscients (cf. formulations pour des exemples).
- Avant l'entretien, pensez à la question suivante : quelles opinions ou conceptions du DE ne partagez-vous pas ? Préparez-vous et maîtrisez consciemment vos émotions pendant l'entretien. 
- Soyez conscient du fait que chacun a sa propre réalité, son histoire personnelle et ses propres expériences.

Notre exemple vidéo

Instructions pour regarder la vidéo

1. Regarde la vidéo et observe d'abord le/la DE: Quelles réactions observes-tu? Vois-tu un changement? Souvent, il ne s'agit que de petites choses.
2. Regarde à nouveau la vidéo et observe maintenant le/la CP: Que fait le/la CP? Qu'est-ce qu'il/elle a fait pour avoir un effet positif sur le/la DE?





Informations sur le contexte de la vidéo:

La DE a un trou dans son CV car elle a dû rester à la maison.

Description de la vidéo:

La CP fait preuve de compréhension et rassure la DE en essayant de montrer qu'elle peut expliquer sa situation aux employeurs.

Questions de réflexion sur la vidéo:

- Comment la CP réagit-elle face au problème de la DE? 
- Quelle est l'expression du visage de la DE après les interventions de la CP ? En quoi est-elle différente de l'expression au début de la vidéo ? 

Ne pas montrer de scepticisme

Formulations

Exemples de formulation

- « Si vous vous étiez observé de l'extérieur durant l'entretien d'embauche, qu'auriez-vous remarqué ? »
- « Si l'on demandait à votre copine, quel problème principal citerait-elle concernant votre recherche d'emploi ? » *ou* « Quels points forts vos anciens employeurs mentionneraient-ils à votre égard ? »
- « Que pensez-vous qu'il se passerait si... ? Quelles seraient les conséquences ? »
- « Je trouve très noble que vous ne vous surévaluez pas. Toutefois : quelle impression pensez-vous que cela (CV, prestance, etc.) donne aux employeurs potentiels ? »
- « Imaginons que vous n'obteniez pas le poste, quelle serait la suite pour vous ? »

Formulations personnelles

Quelles formulations vous viennent à l'esprit ? Quelles formulations utiliseriez-vous ?

-
-
-
-

Aperçu

Qu'entend-on par là ?

Octroyez suffisamment d'espace au DE pour qu'il développe ses propres idées et solutions. En votre qualité de CP, transmettez le calme et une sérénité optimiste même en cas de difficultés. Ne laissez rien transparaître même en présence de difficultés ou de problèmes. À éviter : aller de l'avant trop rapidement, tapoter du bout des doigts, montrer une agitation physique, regarder sa montre, interrompre fréquemment. Parfois, les DE ont besoin de plus de temps pour comprendre quelque chose ou pour donner une réponse. Si vous leur donnez le temps, le moment de déclic sera d'autant plus grand et le risque de résistance amoindri.

Qu'est-ce qui est particulièrement important pour les DE 50+ ?

Les DE 50+ ont d'autres soucis et incertitudes que leurs homologues plus jeunes. Soyez prêt à expliquer des éléments qui vont peut-être de soi pour d'autres DE. Octroyez suffisamment de temps aux DE pour leur permettre de poser des questions ou de répondre aux vôtres. Il s'agit de prendre votre interlocuteur au sérieux avec ses incertitudes et ses soucis et de prendre le temps d'aborder ses besoins.

Comment est-ce que ça fonctionne ?

- Faire preuve de patience représente un réel défi pour un CP soumis à la pression du temps. Par conséquent, si vous vous sentez agité, réaliser de petits exercices de relaxation avant l'entretien peut vous aider à vous reprendre.
- Petit exercice de relaxation/respiration : posez la main sur le ventre. Respirez de manière à ce que votre main monte et descende visiblement. Réalisez cet exercice pendant une minute.
- Lorsqu'un DE ne répond que peu, voire pas du tout, à une question mais qu'il est manifestement en train de réfléchir, comptez mentalement jusqu'à 10.

Notre exemple vidéo

Instructions pour regarder la vidéo

1. Regarde la vidéo et observe d'abord le/la DE: Quelles réactions observes-tu? Vois-tu un changement? Souvent, il ne s'agit que de petites choses.
2. Regarde à nouveau la vidéo et observe maintenant le/la CP: Que fait le/la CP? Qu'est-ce qu'il/elle a fait pour avoir un effet positif sur le/la DE?





Informations sur le contexte de la vidéo:

La DE ne fait pas assez de postulations et la CP essaye de comprendre où pourrait être le problème.

Description de la vidéo:

Le CP veut comprendre ce qui empêche la DE de postuler et travaille avec elle ses forces et ses chances avec beaucoup de patience et d'empathie.

Questions de réflexion sur la vidéo:

- Quelle sortes d'interventions la CP fait elle jusqu'à 1:20? Puis ensuite? Quel effet cela a-t-il sur la DE? 
- Comment la CP signale-t-elle qu'elle est à l'écoute de la DE ? 

Formulations

Exemples de formulation

- « Avez-vous encore besoin d'un peu de temps ? »
- « Souhaitez-vous rester encore un moment sur ceci ? »
- « Je comprends vos doutes. Laissez-moi vous l'expliquer un peu plus en détail... »

Formulations personnelles

Quelles formulations vous viennent à l'esprit ? Quelles formulations utiliseriez-vous ?

-
-
-
-

Aperçu


Qu'entend-on par là ?

Utilisez la force inhérente aux principaux objectifs de vie et aux idéaux du DE pour une meilleure focalisation lors de la recherche d'emploi. Identifiez les thématiques et les questions importantes pour les DE. Celles-ci se manifestent souvent par des émotions visibles. Une fois que vous avez clarifié les motifs et les intentions des DE, la recherche d'emploi (p. ex. stratégie, postes pertinents, lettre de motivation) peut être conçue de manière plus ciblée. Des motifs clairs renforcent la motivation et peuvent ouvrir de nouvelles perspectives et opportunités. Parallèlement, vous devez toujours vérifier (avec les DE) si les objectifs et les idéaux sont réalistes et laisser la responsabilité de la mise en œuvre aux DE.

Qu'est-ce qui est particulièrement important pour les DE 50+ ?

À cet âge, l'importance des objectifs de vie augmente souvent, tout comme la prise de conscience du fait qu'il ne reste plus beaucoup de temps pour concrétiser ses visions. Dans le conseil, on peut tirer profit de cette orientation sur les valeurs en tenant compte des objectifs et idéaux essentiels. Ici aussi, il s'agit de porter un œil critique, avec les DE, d'une part, sur la probabilité que les objectifs en question puissent encore être atteints à ce stade de vie et, d'autre part, sur le soutien que l'ORP et le conseil peuvent apporter à cet égard.

Comment est-ce que ça fonctionne ?

- Les motifs peuvent être formulés de manière abstraite (p. ex. besoin de sécurité) ou concrète (p. ex. « Je veux un poste fixe »). En particulier, demandez à votre interlocuteur ce que représentent pour lui les motifs formulés de manière abstraite afin d'aboutir à une compréhension commune.
- Subdivisez les grands objectifs en de petites actions réalisables : ceci génère engagement, orientation et clarté pour les étapes suivantes. De plus, cette technique rend la réalisation plus probable. La motivation de poursuivre augmente avec les premiers succès obtenus dans les étapes intermédiaires. Malgré l'objectif de taille, les DE remarquent qu'ils peuvent y parvenir pas à pas.
- Réfléchissez : quel est le besoin le plus élémentaire du DE ? Comment pouvez-vous mettre ceci à profit pour la recherche d'emploi ? À quel moment voyez-vous les yeux de votre DE briller ? De quelle manière peut-il mettre ces éléments à profit dans sa recherche d'emploi ? 

Notre exemple vidéo

Instructions pour regarder la vidéo

1. Regarde la vidéo et observe d'abord le/la DE: Quelles réactions observes-tu? Vois-tu un changement? Souvent, il ne s'agit que de petites choses.
2. Regarde à nouveau la vidéo et observe maintenant le/la CP: Que fait le/la CP? Qu'est-ce qu'il/elle a fait pour avoir un effet positif sur le/la DE?





Informations sur le contexte de la vidéo:

La DE souhaite peut-être se réorienter et la CP revient sur les mesures suivies.

Description de la vidéo:

La CP revient sur les pistes d'orientation professionnelle suivies par la DE et essaye d'encourager des réflexions sur les retours et les expériences de la DE.

Questions de réflexion sur la vidéo:

- Quel type de formulations la CP utilise-t-elle pour encourager les réflexions ? 
- Observe la DE, quelle évolution remarques-tu (posture, voix, remarques,...) ? 

Soutenir le/la DE dans ce qu'il aimerait être

Formulations

Exemples de formulation

- « Comme vous souhaitez précisément vous perfectionner dans la direction xy, je vous recommande vivement ce cours. C'est exactement ce que vous y apprendrez ! »
- « Quelles tâches aimez-vous particulièrement accomplir ? » *ou* « Chaque personne a ses points forts. Qu'est-ce que vous savez particulièrement bien faire ? Que trouvez-vous facile à réaliser ? »
- « À quoi remarqueriez-vous qu'une activité est épanouissante ou sensée ? »
- « Je ne peux que vous encourager à continuer d'essayer sur cette voie. Je vous conseille d'opérer sur deux fronts : rechercher un emploi fixe et faire avancer votre activité indépendante. »

Formulations personnelles

Quelles formulations vous viennent à l'esprit ? Quelles formulations utiliseriez-vous ?

-
-
-
-

Aperçu


Qu'entend-on par là ?

Aidez les DE à trouver une solution à leur requête en formulant des suggestions ayant trait au contenu. Donnez des conseils pratiques et présentez les possibilités de s'informer, de poser sa candidature ou de suivre une formation continue. Vous pouvez aussi apporter votre soutien en posant des questions essentielles, qui pousseront les DE à réfléchir et feront ainsi avancer la recherche d'emploi.

Qu'est-ce qui est particulièrement important pour les DE 50+ ?

Les méthodes de recrutement des employeurs ont fortement changé au cours des dernières années. Par conséquent, il peut être difficile pour les DE plus âgés de se lancer dans les processus numériques modernes, tels que la transmission numérique des preuves de recherche d'emploi, l'utilisation des portails d'emploi en ligne, les offres d'emploi sur les réseaux sociaux, etc. Prenez le temps d'expliquer ces éléments aux DE et faites des essais ensemble sur ordinateur. Ainsi, ils prendront confiance et pourront reporter les succès ainsi vécus dans la recherche d'emploi et auprès des employeurs.

Comment est-ce que ça fonctionne ?

- Demandez au DE quel est son principal défi actuellement dans la recherche d'emploi ? Puis, tentez de trouver une solution ensemble.
- De quoi le DE a-t-il besoin actuellement pour passer à l'étape suivante dans sa recherche ? 
- Assurez-vous que les conseils ou les possibilités de soutien sont effectivement adaptés au DE et qu'il les a compris. Leur utilité dans la recherche d'emploi en dépend.

Notre exemple vidéo

Instructions pour regarder la vidéo

1. Regarde la vidéo et observe d'abord le/la DE: Quelles réactions observes-tu? Vois-tu un changement? Souvent, il ne s'agit que de petites choses.
2. Regarde à nouveau la vidéo et observe maintenant le/la CP: Que fait le/la CP? Qu'est-ce qu'il/elle a fait pour avoir un effet positif sur le/la DE?





Informations sur le contexte de la vidéo:

La DE a eu un entretien d'embauche mais il s'est mal passé.

Description de la vidéo:

La CP souhaite que la DE parle de la mesure d'initiation au travail lors des entretiens et explique en détail cette mesure afin que la DE l'intègre et puisse la mettre en avant.

Questions de réflexion sur la vidéo:

- À quel moment la DE comprend-elle la mesure, quels sont les indices dans son comportement ? 
- Observe la CP, quelles sont les phrases qu'elle utilise et qui ont un impact immédiat sur la DE ? 

Formulations

Exemples de formulation

- « J'aurais encore une recommandation à vous faire : vous pourriez mentionner certaines tâches dans votre curriculum vitæ afin de donner une meilleure idée de vos capacités aux employeurs. »
- « Vous devez aussi savoir ce que vous pourriez faire encore mieux. C'est la seule manière d'apprendre et d'être encore plus convaincant lors de votre prochain(e) entretien d'embauche / appel / candidature. Est-ce que vous souhaitez que je vous fasse quelques suggestions ? »
- « Si vous souhaitez obtenir des informations sur nos offres, vous pourriez lire... ici » *ou* « Je vais vous montrer comment accéder au portail. » *ou* « Je peux vous faire parvenir quelques liens, où vous trouverez... ».
- « Si vous avez des questions, vous pouvez toujours me contacter. » *ou* « Y a-t-il autre chose que je puisse faire / qui est important pour vous ? » *ou* « De quelle manière pourrais-je encore vous soutenir ? »

Formulations personnelles

Quelles formulations vous viennent à l'esprit ? Quelles formulations utiliseriez-vous ?

-
-
-

Approfondissement des facteurs de succès dans le conseil ORP



Activer des ressources



Table des matières

- ❖ Valoriser la personne
- ❖ Mettre en évidence les compétences positives
- ❖ Renforcer la confiance en soi et l'optimisme
- ❖ Transformer les problèmes en opportunités
- ❖ Faire preuve d'empathie

Les principaux conseils

- ✓ Qu'est-ce que les employeurs apprécieraient particulièrement chez le DE ? Quelles compétences ou aptitudes présente le DE pour l'emploi auquel il postule ?
- ✓ Lorsque vous faites l'expérience d'un moment positif dans la collaboration avec votre DE, décrivez-lui ce que vous observez et en quoi cela pourrait être utile dans la recherche d'emploi (p. ex. vous êtes content qu'il ait abordé activement des personnes de son entourage pour se renseigner sur des éventuels postes vacants).
- ✓ Réfléchissez à ce qui vous rend confiant dans le fait que votre DE retrouvera un emploi. Citez 10 points. Quels sont les 3 points PRINCIPAUX ? Exposez-les à votre DE !
- ✓ En quoi l'âge constitue-t-il un avantage dans la situation particulière du DE ? Qu'est-ce qui pourrait même représenter un obstacle pour un DE plus jeune ?
- ✓ Beaucoup de personnes ont des difficultés à parler de leurs émotions ou à les nommer. C'est pourquoi la question « Comment vous sentez-vous actuellement ? » ne fonctionne pas chez tout le monde. Vous pouvez aider votre DE en citant des émotions que vous constatez chez lui, par exemple : « Je vois que vous êtes en colère. Ce refus vous a beaucoup contrarié. »

Aperçu



Qu'entend-on par là ?

Montrer de l'estime signifie saluer et valoriser explicitement les traits de caractère, les capacités et les contributions des DE, qui l'aideront à retrouver rapidement un emploi durable. La communication non verbale en fait également partie : sourire au DE, le conforter en faisant un signe de la tête ou souligner par la gestuelle ce que vous êtes en train de dire. Cette technique est particulièrement utile pour les DE lorsque des atouts et des compétences de taille pour la recherche d'emploi sont mis en valeur. En effet, à partir du moment où les DE s'aperçoivent de leurs points forts, ils peuvent les utiliser de manière ciblée dans la recherche d'emploi.

Qu'est-ce qui est particulièrement important pour les DE 50+ ?

Certains DE plus âgés ont l'impression d'être défavorisés à tous points de vue, notamment par rapport aux plus jeunes, et que leurs compétences et connaissances ne sont plus recherchées. Il est donc d'autant plus important de leur montrer, d'une part, qu'ils possèdent de précieuses capacités et compétences et, d'autre part, qu'ils peuvent marquer des points grâce à leur longue expérience.

Comment est-ce que ça fonctionne ?

- Réfléchissez aux points forts et aux aptitudes du DE qui l'aideront à trouver rapidement un emploi durable. 
- Qu'est-ce que les employeurs apprécieraient particulièrement chez le DE ? Quelles compétences ou aptitudes présente le DE pour l'emploi auquel il postule ? 
- Astuce : en [page 10](#), nous avons répertorié les points forts du groupe des DE 50+. Peut-être que l'un ou l'autre aspect vous inspirera.

Notre exemple vidéo

Instructions pour regarder la vidéo

1. Regarde la vidéo et observe d'abord le/la DE: Quelles réactions observes-tu? Vois-tu un changement? Souvent, il ne s'agit que de petites choses.
2. Regarde à nouveau la vidéo et observe maintenant le/la CP: Que fait le/la CP? Qu'est-ce qu'il/elle a fait pour avoir un effet positif sur le/la DE?





Informations sur le contexte de la vidéo:

La DE n'est pas satisfaite des retours notés dans son certificat de travail, car elle a peur que les remarques soient vues comme un défaut.

Description de la vidéo:

La CP écoute les inquiétudes de la DE et l'aide à prendre conscience de ses points forts.

Questions de réflexion sur la vidéo:

- Quelles sont les caractéristiques/comportements positifs cités par la CP ? 
- Comment pourrait-on mettre en valeurs d'autres caractéristiques/comportements positifs de la DE dans la suite de la discussion ? 

Formulations

Exemples de formulation

- « Je trouve très bien/super/... que vous... »
- « Très bien / Impressionnant comme vous avez fait... »
- « ... vous aidera dans la recherche d'emploi. »
- « J'apprécie beaucoup votre... Je suis certain que ce sera pareil pour les employeurs. »
- « Je trouve super l'allant dont vous avez fait preuve en les rappelant encore une fois ! Vous en voulez vraiment ! C'est une qualité inestimable pour la recherche d'emploi. »

Formulations personnelles

Quelles formulations vous viennent à l'esprit ? Quelles formulations utiliseriez-vous ?

-
-
-
-

Aperçu

Qu'entend-on par là ?

Tous les DE apportent différentes capacités et points forts importants pour la recherche d'emploi. Néanmoins, ils ne sont parfois pas conscients de ces qualités ou alors ces atouts sont passés à l'arrière-plan de différents problèmes. C'est pourquoi, durant le conseil, vous établissez avec vos DE ce qu'ils savent bien faire et les compétences positives qu'ils possèdent. Plus ils sauront reconnaître ces forces, plus ils pourront les utiliser pour résoudre leurs problèmes. Ce qui aide encore bien plus que le simple fait de les énumérer, c'est de véritablement faire l'expérience de ces qualités, par exemple en abordant des succès passés ou des défis surmontés.

Qu'est-ce qui est particulièrement important pour les DE 50+ ?

Les DE plus âgés ont l'impression de ne plus être à jour. Peut-être aussi parce qu'ils n'ont plus posé leur candidature depuis longtemps. Dans ce contexte, il arrive vite que l'on ne voie que les choses que l'on ne sait plus faire. Déterminez par conséquent ensemble les compétences positives du DE qui pourront lui être utiles aussi bien dans la recherche que dans un nouvel emploi. Faites ressortir les capacités qui, selon vous, peuvent être précieuses pour de futurs employeurs. Parmi elles figurent aussi bien les compétences professionnelles et techniques que les *soft skills* en matière de communication et de collaboration.

Comment est-ce que ça fonctionne ?

- Lorsque vous faites l'expérience d'un moment positif dans la collaboration avec votre DE, décrivez-lui ce que vous observez et en quoi cela pourrait être utile dans la recherche d'emploi (p. ex. vous êtes content qu'il ait abordé activement des personnes de son entourage pour se renseigner sur des éventuels postes vacants).
- Faites en sorte que le DE raconte un succès passé de manière aussi énergique que possible. Tentez aussi de faire ressortir des émotions ressenties par le passé, telles que la fierté et la joie, en utilisant des formules comme « Vous avez dû être incroyablement fier, n'est-ce pas ? » *ou* « Comment vous êtes-vous senti à ce moment-là ? »

Notre exemple vidéo

Instructions pour regarder la vidéo

1. Regarde la vidéo et observe d'abord le/la DE: Quelles réactions observes-tu? Vois-tu un changement? Souvent, il ne s'agit que de petites choses.
2. Regarde à nouveau la vidéo et observe maintenant le/la CP: Que fait le/la CP? Qu'est-ce qu'il/elle a fait pour avoir un effet positif sur le/la DE?





Informations sur le contexte de la vidéo:

La DE se fait du souci sur ses chances de retrouver un emploi.

Description de la vidéo:

La CP stimule la DE à réfléchir à ses forces et non à ses faiblesses en revenant sur des situations concrètes de son quotidien.

Questions de réflexion sur la vidéo:

- Observe la DE à 00:35, que remarques-tu ? 
- Que fait la PB après que la DE ai raconté son expérience ? 

Mettre en évidence les compétences positives

Formulations

Exemples de formulation

- « Avez-vous une situation en tête où vous avez bien maîtrisé un entretien d'embauche ? Quels ont été vos succès ? Pourquoi ? »
- « Je vous trouve très fiable. Vous arrivez à l'heure, vous accomplissez vos tâches, vous êtes toujours bien préparé et vous tenez parole. Beaucoup d'entreprises recherchent des collaborateurs fiables. Vous pourrez marquer des points avec une telle qualité ! »
- « Souvenez-vous comment vous avez réussi à l'époque ! »
- « Avez-vous déjà jeté un œil à votre dernier certificat de travail ? Quelles qualités votre ancien employeur mentionne-t-il vous concernant ? »

Formulations personnelles

Quelles formulations vous viennent à l'esprit ? Quelles formulations utiliseriez-vous ?

-
-
-
-

Aperçu



Qu'entend-on par là ?

Vous donnez confiance aux DE dans le fait qu'ils peuvent atteindre leur objectif. Ainsi, leur motivation et leur ambition à y travailler sont plus grandes. Durant le conseil, vous transmettez le message suivant à vos DE : « Vous êtes fort. J'ai confiance dans le fait que vous pouvez retrouver un emploi. » Vous appuyez cette confiance en citant des capacités et des contributions les concernant. En outre, vous leur montrez que vous les soutenez, et ce, également de manière non verbale, par exemple en adoptant une voix rassurante, une posture droite ou en montrant un véritable intérêt dans votre discours.

Qu'est-ce qui est particulièrement important pour les DE 50+ ?

Aidez vos DE à aborder les difficultés de manière moins désemparée. Réfléchissez à pourquoi, malgré l'âge (ou justement à cause de l'âge), il vaut la peine d'être confiant. En quoi l'expérience professionnelle de longue date peut-elle aider ? En quoi l'expérience de vie pourrait-elle constituer un avantage ? Pourquoi pensez-vous que vos DE réussiront ?

Comment est-ce que ça fonctionne ?

- Réfléchissez à ce qui vous rend confiant dans le fait que votre DE retrouvera un emploi. Citez 10 points. Quels sont les 3 points PRINCIPAUX ? Présentez-les à votre DE ! 
- Veillez à ne citer que des éléments dont vous êtes convaincus. Ils viendront ainsi du cœur et seront plus persuasifs.
- Avez-vous peut-être eu un cas similaire par le passé, par exemple un DE 50+ pour qui la recherche d'emploi a abouti ? Racontez cette anecdote lors du prochain entretien de conseil. 

Notre exemple vidéo

Instructions pour regarder la vidéo

1. Regarde la vidéo et observe d'abord le/la DE: Quelles réactions observes-tu? Vois-tu un changement? Souvent, il ne s'agit que de petites choses.
2. Regarde à nouveau la vidéo et observe maintenant le/la CP: Que fait le/la CP? Qu'est-ce qu'il/elle a fait pour avoir un effet positif sur le/la DE?





Informations sur le contexte de la vidéo:

La DE est en stage dans une entreprise par suite d'une mesure de l'ORP.

Description de la vidéo:

La CP revient sur les retours qui ont été fait par l'entreprise de stage afin de mettre en avant les compétences de la DE et ses chances sur le marché du travail.

Questions de réflexion sur la vidéo:

- Comment la CP transmet-elle de la confiance à la DE ? 
- Comment la DE réagit-elle à partir de 02:37 ? 

Formulations

Exemples de formulation

- « Je suis tout à fait convaincu que vous y parviendrez cette fois-ci, je vous vois comme une personne... »
- « Avec vos aptitudes / votre expérience / vos compétences, vous trouverez un emploi, j'en suis certain! »
- « Ça ira – vous avez déjà réussi beaucoup d'autres choses. Accrochez-vous et continuez comme vous l'avez fait jusqu'ici, vous êtes vraiment sur la bonne voie ! »
- « J'ai eu un cas très similaire il y a peu de temps. Et vous savez quoi ? Ça a fonctionné, et bien plus rapidement que ce que nous aurions pu espérer. Vous avez tellement de qualités dont les entreprises ont besoin en ce moment, par exemple..., et vous êtes vraiment persévérant – ce n'est plus qu'une question de temps ! »

Formulations personnelles

Quelles formulations vous viennent à l'esprit ? Quelles formulations utiliseriez-vous ?

-
-
-
-

Aperçu

Qu'entend-on par là ?

Dans de nombreux cas, les DE se trouvent dans des situations problématiques qui les affectent. Toutefois, en y regardant de plus près, on peut souvent aussi identifier des éléments positifs. En résolvant un problème, la personne apprend quelque chose et saura mieux faire à l'avenir. Vous incitez vos DE à faire preuve de courage et à s'attaquer à leurs problèmes. Il ne s'agit pas de minimiser les problèmes : vous les reconnaissez et les regardez en face, puis vous vous concentrez sur les solutions possibles. Vous aidez vos DE à sortir du rôle de victime et élaborez des possibilités d'action avec eux.

Qu'est-ce qui est particulièrement important pour les DE 50+ ?

L'âge est fréquemment perçu comme un obstacle. Il est important de ne pas écarter immédiatement la question et de reconnaître le problème. Ensuite, montrez aux DE qu'il s'agit d'un défi surmontable. Un âge plus avancé présente aussi des avantages : expérience professionnelle accrue, aperçu de différents domaines, expertise, beaucoup de vécu et divers changements surmontés, accent sur le travail (et non l'éducation des enfants), etc. Soulignez qu'il existe aussi des mesures spécialement destinées aux DE plus âgés et qui ont déjà aidé beaucoup de DE 50+ à retrouver un emploi.

Comment est-ce que ça fonctionne ?

- Remplacer le terme « problème » par « défi » peut aider. Pour sa propre façon de penser également.
- En quoi l'âge représente-t-il un avantage dans la situation particulière du DE ? Qu'est-ce qui pourrait même constituer un obstacle pour un DE plus jeune ?



- Quelles seront les opportunités si le DE parvient à surmonter ce défi ? 

Notre exemple vidéo

Instructions pour regarder la vidéo



1. Regarde la vidéo et observe d'abord le/la DE: Quelles réactions observes-tu? Vois-tu un changement? Souvent, il ne s'agit que de petites choses.
2. Regarde à nouveau la vidéo et observe maintenant le/la CP: Que fait le/la CP? Qu'est-ce qu'il/elle a fait pour avoir un effet positif sur le/la DE?



*Informations sur le contexte de la vidéo:
La DE a reçu une pénalité.*

*Description de la vidéo:
La CP montre de la compréhension envers la DE et essaie de clarifier la situation.*

Questions de réflexion sur la vidéo:

- Qu'est-ce que la CP met en œuvre pour dépasser la négativité ? 
- Observe la DE à partir de 02:05, qu'est-ce qui attire ton attention ? 

Transformer les problèmes en opportunités

Formulations

Exemples de formulation

- « Imaginez avoir réussi, comment vous sentiriez-vous ? » (*établir une vision du futur positive*)
- « Je remarque que c'est difficile pour vous mais je pense que si vous donnez tout, vous y arriverez. »
- « Ça n'a pas fonctionné pour ce poste, et ça vous contrarie. C'est tout à fait compréhensible. Mais voyez-le comme ceci : vous avez été directement invité à un entretien d'embauche et faisiez partie des trois derniers. Et puis, à présent vous savez comment peut se dérouler un entretien de ce type. La prochaine fois, tout vous semblera plus facile. »
- « Je sais que c'est une situation difficile, on ne peut pas le nier. Mais ensemble, nous trouverons une solution ! »

Formulations personnelles

Quelles formulations vous viennent à l'esprit ? Quelles formulations utiliseriez-vous ?

-
-
-
-

Aperçu

Qu'entend-on par là ?

Vous faites preuve d'empathie en leur transmettant le message suivant : « Vous comptez pour moi. Je comprends ce que vous ressentez. Quand vous me dites quelque chose, j'y réfléchis pour mieux vous comprendre. » Cette méthode renforce le lien de confiance entre vous et les DE. Vous leur donnez en outre le sentiment d'être vus et compris. Ainsi, les DE peuvent plus facilement développer une attitude axée sur la recherche de solutions. Vous exprimez votre empathie de manière verbale et non verbale en adaptant votre posture et votre voix aux émotions des DE. Lorsque les DE montrent des sentiments très forts, donnez-leur du temps.

Qu'est-ce qui est particulièrement important pour les DE 50+ ?

Les DE 50+ se font notamment souvent du souci et ont peur que l'on n'ait plus besoin d'eux sur le marché du travail. Les échecs et les refus viennent encore renforcer ces émotions. Faites preuve d'empathie concernant la situation de vos DE et montrez-leur que vous êtes prêt à les soutenir.

Comment est-ce que ça fonctionne ?

- Tout réside dans le juste équilibre. Il ne s'agit bien évidemment pas de compatir à toutes les émotions du DE dans toutes leurs dimensions. Montrez toutefois que vous percevez ces dernières et que vous voyez comment il se sent.
- Beaucoup de personnes ont des difficultés à parler de leurs émotions ou à les nommer. C'est pourquoi la question « Comment vous sentez-vous actuellement ? » ne fonctionne pas avec tout le monde. Vous pouvez aider votre DE en citant des émotions que vous constatez chez lui, par exemple : « Je vois que vous êtes en colère. Ce refus vous a beaucoup contrarié. »

Notre exemple vidéo

Instructions pour regarder la vidéo

1. Regarde la vidéo et observe d'abord le/la DE: Quelles réactions observes-tu? Vois-tu un changement? Souvent, il ne s'agit que de petites choses.
2. Regarde à nouveau la vidéo et observe maintenant le/la CP: Que fait le/la CP? Qu'est-ce qu'il/elle a fait pour avoir un effet positif sur le/la DE?





Informations sur le contexte de la vidéo:

La DE enchaîne les intérimats et les missions à courte durée, ce qui rend sa situation et son quotidien difficile.

Description de la vidéo:

La CP écoute attentivement les préoccupations de la DE et oriente la discussion sur le but à viser et les étapes à suivre.

Questions de réflexion sur la vidéo:

- Comment la CP signale-t-elle qu'elle a de l'empathie pour la DE ? 
- Observe la DE, comment sa posture change-t-elle à partir de 01:32 ? 

Formulations

Exemples de formulation

- « Je vous comprends tout à fait ! »
- « Si je me mets à votre place, je crois que cette situation m'aurait beaucoup énervé. »
- « Je vois que vous êtes frustré. Souhaitez-vous en parler ? »
- « Je suis ravi pour vous que vous ayez réussi la première étape ! »

Formulations personnelles

Quelles formulations vous viennent à l'esprit ? Quelles formulations utiliseriez-vous ?

-
-
-
-

Cybermanuel

Conseil ORP pour les DE 50+



Nous nous réjouissons de recevoir vos questions, retours et suggestions à l'adresse info@freiburg-institut.com

Nous vous souhaitons beaucoup de plaisir dans votre réflexion, le visionnage des vidéos et vos expérimentations !

Votre équipe du Freiburg Institut