

**Profil de qualification pour la profession
de la Job Coach /
du Job Coach
avec brevet fédéral**

le 04 décembre 2018

Table des matières

1	Profil de la profession	3
1.1	Domaine d'activité	3
1.2	Principales compétences opérationnelles	3
1.3	Exercice de la profession	3
1.4	Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture	4
2	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	5
3	Critères de performance par domaine de compétences opérationnelles	
3.1	Domaine de compétences opérationnelles A Intégration au marché du travail.....	6
3.2	Domaine de compétences opérationnelles B Développement et entretien de réseaux	14
3.3	Domaine de compétences opérationnelles C Automanagement	17

1 Profil de la profession

1.1 Domaine d'activité

Les job coaches accompagnent et soutiennent leurs participant-e-s avec des mesures adaptées aux besoins et coordonnent le processus d'insertion et de conservation de la place de travail dans le marché du travail. Les participant-e-s sont des personnes pour qui l'accès au monde du travail est particulièrement difficile pour différentes raisons.

1.2 Principales compétences opérationnelles

Les job coaches orientent leur accompagnement en fonction des besoins des usagers-ères. Ils/elles les incitent à faire confiance à leurs forces et soutiennent l'apprentissage de la capacité à maîtriser des situations difficiles. L'objectif est que les usagers-ères puissent évoluer de façon aussi autonome que possible dans le marché du travail général. En même temps, les job coaches sont à l'écoute des préoccupations des employeurs, afin que la meilleure solution possible puisse être trouvée ensemble. L'objectif des job coaches est d'insérer de manière durable le/la participant-e sur le marché général du travail. Les job coaches procèdent à des clarifications rigoureuses de mandats et mènent des discussions d'entrée en matière avec le/la participant-e potentiel/le. Ils/elles clarifient ensemble le type et l'ampleur de la collaboration et tiennent compte dans ce contexte des contraintes définies par l'organisme de financement. Ils/elles accompagnent le/la participant-e pour l'élaboration des profils professionnels et selon ses besoins soutiennent le/la participant-e dans la recherche d'un emploi sur le marché général du travail. Ils/elles procèdent à des clarifications détaillées, soumettent au/à la participant-e un choix de possibilités, assurent au besoin des entraînements en lien avec le processus de candidature et accompagnent les entretiens d'embauche et au besoin l'entrée sur le marché du travail, dans le respect des prescriptions de l'organe de financement. Ils/elles mènent avec les participant-e-s et éventuellement d'autres personnes concernées des discussions d'état de la situation, rédigent des rapports relatifs aux participant-e-s et savent mettre fin à une mesure d'accompagnement. Dans ce contexte, l'outil central de leur travail est le dialogue et les entretiens bien conduits adaptés au groupe-cible.

Les job coaches soignent les contacts avec les employeurs et d'autres acteurs importants; ils/elles réagissent manière adéquate en cas de crise et clarifient des conflits. Dans un tel contexte, ils/elles assument un rôle de modération et fonctionnent comme intermédiaires entre les parties.

Ils/elles accordent une grande importance à l'entretien d'un réseau en vue d'une bonne insertion professionnelle. Ils/elles travaillent de manière constructive avec différentes parties prenantes, participent aux échanges entre professionnel-le-s dans des équipes interdisciplinaires ou collaborent dans des projets. En tant qu'intermédiaire entre les participant-e-s et le marché du travail, ils/elles effectuent une médiation entre les exigences de l'employeur et les besoins du/de la participante-e.

Les job coaches savent utiliser de manière consciente leurs propres ressources et organiser de manière professionnelle les relations dans le contexte de travail. Ils/elles observent les tendances dans leur domaine de travail et donnent de manière ciblée des impulsions pour l'encouragement d'innovations dans leur propre domaine de travail.

1.3 Exercice de la profession


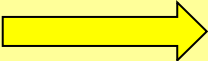
Dans un environnement de travail exigeant, les job coaches travaillent avec différentes parties prenantes comme p.ex.: participant-e-s, proches, médecins, écoles, instances assignantes, financeurs/euses et employeurs/-euses. Les job coaches coordonnent les activités de ces partenaires liées à leurs participant-e-s en veillant aux différents besoins. Ils/elles doivent équilibrer ces besoins, et les gérer de manière professionnelle par rapport aux conflits d'objectifs. L'accompagnement soutenu répondant aux besoins du/de la participant-e est toujours au centre des préoccupations, dans la perspective d'une insertion ou du maintien sur le marché général du travail. Les job coaches soutiennent le/la participant-e ainsi que leur employeur de manière aussi intensive et longue que nécessaire. Par leurs activités, ils/elles promeuvent en permanence l'autoefficacité et la responsabilisation de leur participant-e.

1.4 Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture

Le travail constitue un facteur essentiel de succès non seulement pour une économie saine mais de par sa capacité à donner du sens, également une composante importante au niveau social. Les job coaches fournissent par leur travail également une contribution importante pour que les personnes puissent exercer leur droit au travail et trouver leur place dans la société. Ils/elles apportent leur soutien à des êtres humains qui, pour des raisons les plus diverses, rencontrent des difficultés dans la recherche d'un emploi, au moment de commencer une activité professionnelle ou pour conserver un poste..

2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Etat au 26 octobre 2018

 Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles 					
		1	2	3	4	5	6
A	Insertion au marché du travail	A1 Procéder à la clarification du mandat	A2 Mener des clarifications	A3 Soutenir le/la participant-e pour l'élaboration d'un profil professionnel	A4 Soutenir les participant-e-s pour la recherche d'un projet professionnel	A5 Accompagner le/la participant-e à un entretien d'embauche	A6 Accompagner l'entrée du/de la participant-e sur le marché du travail
		A7 Soutenir les participant-e-s après l'entrée sur le marché du travail	A8 Réagir avec compétence dans des situations exigeantes	A9 Dresser des bilans de situation	A10 Rédiger des rapports concernant les participant-e-s	A11 Mettre fin à une mesure d'accompagnement	
B	Développement et entretien de réseaux	B1 Collaborer avec des différentes parties prenantes	B2 Collaborer interdisciplinaire	B3 Collaboration à des projets interdisciplinaires	B4 Soutenir tous les parties prenantes	B5 Etablir des réseaux avec des employeurs potentiels et d'autres agents	
		C1 Organiser les relations de manière professionnelle	C2 Entretenir ses propres ressources	C3 Gérer les champs de tension	C4 Contribuer aux innovations dans le propre domaine de travail		
C	Automanagement						

3 Critères de performance par domaine de compétences opérationnelles

Version du 24.01.2017

3.1 Domaine de compétences opérationnelles A Insertion au marché du travail

Situation de travail	Critères de performance
<p>A1 Procéder à la clarification du mandat avec tous les acteurs concernés</p> <p>Les nouveaux/-elles participant-e-s prennent eux-mêmes/elles-mêmes contact avec le/la job coach ou l'organisation ou bien ils/elles sont transmis par l'organisme chargé du financement et obtiennent des informations sur les offres existantes. Les job coaches procèdent à la clarification du mandat avec le/la nouvel-le participant-e et au besoin avec d'autres personnes impliquées et recherche – en fonction du contexte – de premières informations sur la situation et sur la motivation, ou il/elle effectue une première clarification des exigences, p.ex. en ce qui concerne la rémunération envisagée. Les job coaches expliquent avec transparence la procédure et les conséquences aux participant-e-s et les préviennent que la collaboration repose sur un accord mutuel. Dans le cadre de la clarification du mandat, le/la job coach décide s'il/elle accepte le mandat et détermine quels sont les objectifs généraux (p.ex. développement de compétences clés / capacité à un travail de base, formation, reconversion ou soutien pour la recherche d'un poste de travail/d'une place de formation, etc.) ou s'il/elle refuse le mandat et communique la décision de manière transparente et appropriée. Selon la situation, la clarification du mandat peut être effectuée soit par le/la supérieur-e hiérarchique ou selon les instructions de l'organisme chargé du financement.</p>	<p>La/le job coach/job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure de procéder à une clarification de mandat avec compétence et de manière complète. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose de connaissances approfondies dans le domaine des différentes assurances sociales. fait preuve d'un savoir de base spécifique au/à la participant-e. dispose de connaissances opérationnelles en ce qui concerne les manières de procéder pour le concept de «supported employment», les différentes approches pour le travail avec le/la participant-e ainsi que la clarification de mandat. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> s'efforce de procéder à une clarification systématique du mandat, avec insertion active du/de la participant-e. est disposé-e, à communiquer la décision de manière transparente et appropriée en cas de refus de mandat et à recommander quelqu'un qui pourrait convenir pour le/la participant-e ou à indiquer d'autres possibilités. Est conscient-e de l'importance d'une bonne collaboration avec les instances assignantes. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure, dans le cadre de la clarification de mandat, d'évaluer s'il/elle peut/doit accepter ou refuser le mandat, afin de communiquer la décision de manière argumentée. est à même d'évaluer comment et avec quelles sources il/elle peut acquérir et consulter des informations sur des particularités liées aux personnes ou aux groupes cibles.

A2 Mener des clarifications

Le/la job coach mène un ou plusieurs entretiens avec le/la participant-e, éventuellement en présence d'autres personnes impliquées. Il/elle récolte les informations nécessaires sur la situation du/de la participant-e (parcours professionnel, arrière-plan professionnel et privé / situation familiale, hobbies, intérêts, situation financière, certificat médical quant à ce qui peut raisonnablement être exigé de la personne, ou diagnostic, traitement médical, etc.), de manière soigneuse et en prenant en compte les dispositions légales. Il/elle lui demande quels sont ses aspirations, objectifs et idées (salaire, lieu de travail, profession, etc.). En discussion avec le/la participant-e il/elle établit un plan d'action avec objectifs et mesures. Dans ce contexte, il/elle met en lumière des perspectives et intègre une planification de carrière. Le cas échéant, il/elle prend en outre en considération les objectifs prescrits par l'organisme chargé du financement (p.ex. accompagnement lors de la recherche de poste, lors de l'entrée en fonction à un nouveau poste, dans une reconversion/formation ou une reprise du travail à l'ancien lieu de travail). Il est éventuellement convenu d'une levée de l'obligation de garder le secret ou d'une procuration si le/la participant-e suit un traitement médical ou psychologique/psychothérapeutique. Le/la job coach sensibilise le/la participant-e à l'objectif et mentionne les conditions indispensables pour pouvoir atteindre cet objectif. Il/elle fait signer au/à la participant-e une déclaration d'accord en cas de besoin. Suite à l'entretien, le/la job coach établit un dossier des participant-e-s et l'enregistre. En outre, il/elle informe toutes les personnes impliquées du type de collaboration et du contenu de celle-ci. Le/la job coach planifie au setting adéquat pour d'éventuelles clarifications parfois exigées par l'organisme chargé du financement et les définit ainsi que les mesures internes nécessaires pour les évaluer (par ex. observation par les accompagnateurs/-trices socioprofessionnels/-les, des entretiens structurés avec les participant-e-s ou des renseignements de personnes étrangères).

La/le job coach...

Potentiel de réalisation

- est en mesure de réaliser des entretiens de départ appropriés à la situation en prenant en considération toutes les informations pertinentes et en impliquant le/la participant-e et d'autres acteurs concernés.
- est en mesure de conduire des clarifications individuelles sur mesure en fonction des possibles lieux de travail et activités professionnelles.

Connaissances, compréhension

- dispose de connaissances opérationnelles approfondies en ce qui concerne la conduite d'entretiens, la présidence/modération de séances.
- dispose de connaissances méthodologiques pour renforcer les participant-e-s dans leurs efforts pour s'affirmer.
- fait preuve de connaissances approfondies en ce qui concerne le domaine des exigences du marché du travail.
- fait preuve d'un savoir de base spécifique au/à la participant-e.
- possède de très bonnes connaissances en matière d'utilisation des logiciels de gestion des cas et de systèmes de saisie des participant-e-s ainsi que de règles sur la protection des données
- dispose de connaissances approfondies des dispositions pertinentes de la protection des données dispose de bonnes connaissances des méthodes et instruments de l'évaluation des compétences.
- dispose de bonnes connaissances des techniques de feedback.
- dispose de bonnes connaissances des critères de clarification déterminants.

Attitudes, valeurs, motivation

- s'efforce d'argumenter et de décider de manière professionnelle dans le champ de tension entre tension entre objectifs de l'organisme chargé du financement, conditions-cadre institutionnelles et possibilités/besoins du/de la participant-e.
- a conscience de l'importance de la déclaration d'accord et le cas échéant de la levée de l'obligation de garder le secret.
- a conscience de l'importance des différences culturelles et ethniques et entretient en contact de manière constructive avec des individus de différentes cultures.
- est disposé-e à entretenir des relations professionnelles avec le/la participant-e, privilégiant la confiance et l'estime et un bon équilibre proximité-distance.
- s'efforce de recueillir les besoins et les manières de voir du/de la participant-e de manière nuancée.
- est conscient-e de l'importance d'un setting adapté pour les clarifications avec toutes les personnes impliquées.

Capacités métacognitives

- est en mesure d'évaluer de manière large le contexte du/de la participant-e afin de prendre les mesures qui s'imposent.

	<ul style="list-style-type: none"> • peut évaluer la nécessité de clarifications complémentaires approfondies, en vue de préciser de premières réflexions, pour délimiter un domaine d'engagement pertinent et une activité professionnelle convenant au/à la participant-e en question. • est en mesure d'évaluer les compétences, besoins et modèles de maîtrise du/de la participant-e afin de prendre des mesures pour des démarches appropriées. • est en mesure d'évaluer ses propres compétences de manière fiable, en recourant au besoin à des expert-e-s.
<p>A3 Soutenir le/la participant-e pour l'élaboration d'un profil professionnel</p> <p>En collaboration avec le/la participant-e, le/la job coach élabore un profil professionnel individuel. Il/elle discute les besoins du/de la participant-e en ce qui concerne les activités professionnelles et l'employeur potentiel et met en lien ces éléments et les possibilités, ressources et limites du/de la participant-e. Au besoin, et avec l'accord du concerné, le/la job coach recueille une évaluation auprès de spécialistes et éventuellement dans l'environnement du/de la participant-e et, en y alliant sa propre estimation, établit une image générale de son participant-e. En outre, il/elle évalue le vécu du/de la participant-e, les restrictions et ressources concernant l'exercice d'une profession ainsi que les conclusions issues d'éventuelles clarifications. Il/elle décrit les possibilités professionnelles et perspectives du/de la participant-e, en discutant avec le/la participant-e, envisageant dans quelles professions le/la participant-e pourrait se sentir bien, étant donné son profil spécifique. Tout au long du processus, il/elle prend en compte les objectifs à court, moyen et long terme. Le réseau dans lequel s'inscrit le/la participant-e est également pris en compte par le/la job coach. Sur la base de ces informations, il/elle établit en collaboration avec</p>	<p>La/le job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure de réaliser un profil professionnel réaliste en collaboration avec le/la participant-e. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispose de bonnes connaissances en matière de professions et de champs professionnels et le cadre économique.. • fait preuve de connaissances bien fondées du marché du travail et des exigences du marché du travail • dispose de connaissances opérationnelles en matière de conduite d'entretiens et de présidence/modération de séances. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • s'efforce de prendre en considération une adéquation optimale entre participant-e et activité professionnelle pour éviter des nouveaux échecs. • s'efforce de mettre en place des échanges interdisciplinaires constructifs. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure d'évaluer de manière globale les besoins d'activité professionnelle du/de la participant-e en ce qui concerne les compétences, les ressources, les restrictions, ressources et les exigences, afin d'élaborer un profil professionnel réaliste en collaboration avec le/la participant-e.

<p>le/la participant-e un bilan de compétences/un profil professionnel, qui mettent notamment en évidence ses capacités et forces. Il/elle évite que le/la participant-e ne se surévalue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • sait évaluer ses propres limites professionnelles, et de prendre des mesures appropriées au besoin.
<p>A4 Soutenir les participant-e-s pour la recherche d'un projet professionnel</p> <p>Le/la job coach soutient les participant-e-s – dans certains cas après une éventuelle préparation préalable – pour la recherche d'une activité professionnelle correspondant à leur profil professionnel ou d'une place de formation.</p> <p>il/elle encourage et soutient les participant-e-s dans la recherche autonome d'un poste de travail ou d'une place de formation. Dans ce contexte, il/elle discute avec eux/elles de la manière de procéder pour trouver un employeur et un poste, respectivement une institution de formation convenable et utilise pour cela éventuellement le réseau du/de la participant-e. Au besoin, il/elle contacte (après en avoir discuté avec le/la participant-e) des employeurs potentiels et discute avec eux différentes possibilités d'engagement (p.ex. stage, engagement standard, poste pour acquérir de la pratique, etc.) et de financement. Dans certains cas de figure, le/la job coach se rend sur place pour se faire une bonne idée du poste de travail, afin de garantir qu'il convienne autant que possible. Des coopérations durables peuvent exister avec un employeur, pour des places de stage, de formation ou de travail. Le/la job coach peut procéder en collaboration avec le/la participant-e. et l'employeur à un «matching» et proposer au/à la participant-e des possibilités d'engagement correspondant à ses qualifications professionnelles. Le/la job coach discute la mesure/l'insertion avec le/la participant-e et l'employeur et établit un contact. Le/la job coach apporte aux participant-e-s un soutien ciblé pour le développement de compétences nécessaires dans le processus de candidature. Il/elle recourt à cet effet des méthodes et settings appropriés et propose aussi bien des entraînements individuels pour une candidature que des cours de groupe sur ce thème. Le/la job coach fait part aux participant-e-s de réactions sur leur dossier de candidature et fournit si nécessaire et souhaité un soutien pour l'adaptation des documents. Il/elle aide le/la participant-e à accentuer les ressources et il/elle donne certains conseils pratiques pour formuler les points faibles et les limitations de manière positive. En outre, le/la job coach met en place des entraînements aux entretiens d'embauche. Au besoin, il/elle intègre aux formations d'autres spécialistes internes et externes (p.ex. spécialiste RH d'une entreprise, formateur/-trice). Parfois, il/elle participe à des simulations d'entretiens d'embauche, lors desquelles il/elle joue le rôle d'un employeur fictif. Le</p>	<p>La/le job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure de soutenir les participant-e-s pour la recherche d'un poste de travail et dans le processus de candidature, et cela «sur mesure» en fonction de leurs besoins. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispose de connaissances approfondies sur le processus de candidature. • dispose de connaissances opérationnelles sûres concernant l'approche «empowerment» • dispose de bonnes connaissances des techniques de communication (en particulier «téléphoner de manière professionnelle») et de négociation ainsi que des techniques de conseil axé sur la solution. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • s'efforce de renforcer la responsabilité individuelle au sens d'un soutien à s'aider soi-même. • est disposé-e à faciliter les contacts entre le/la participant-e et de potentielles places de travail. • est disposé-e à effectuer de nombreux appels téléphoniques pour trouver une place de travail ou de formation • fait preuve d'endurance et de ténacité dans le cadre de la recherche de places de travail ou de formation pour ses participant-e-s • est disposé-e à proposer des moyens créatifs pour la recherche d'emploi. • est motivé-e à impliquer en cas de besoin d'autres spécialistes dans l'accompagnement. • est conscient de l'importance de se présenter de manière efficace dans le cadre du processus de candidature. • est disposé-e à placer au centre de son action le renforcement de la confiance en soi du/de la participant-e. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure d'évaluer les besoins individuels du/de la participant-e et de prendre des mesures ciblées. • est en mesure d'évaluer sur la base du profil professionnel en collaboration avec les participant-e-s un matching entre qualification et possibilité d'engagement afin de pouvoir proposer une possibilité d'engagement aux participant-e-s ayant les qualifications correspondantes

<p>renforcement de la confiance en soi du/de la participant-e est primordial dans l'ensemble du processus.</p>	
<p>A5 Accompagner un-e participant-e à un entretien d'embauche</p> <p>Si nécessaire et si souhaité par le/la participant-e, le/la job coach le/la soutient à l'entretien d'embauche. Il/elle évalue dans quelle mesure le/la participant-e peut se charger de la conduite de l'entretien et en discute préalablement; dans ce contexte, le/la participant-e définit le degré de soutien. Lors de l'entretien, il/elle adopte un rôle d'intermédiaire entre participant-e et employeur, apporte si nécessaire des explications et des arguments et tente de créer une compréhension commune de la situation. Il/elle veille à ce que la question de la rémunération soit réglée lors de l'entretien, et s'engage pour que celle-ci corresponde, dans la situation donnée, aux rémunérations habituellement versées dans la branche et aux prestations, en se renseignant à ce sujet si nécessaire.</p>	<p>La/le job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure de soutenir le/la participant-e lors d'un entretien d'embauche, en fonction de ses besoins. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose de bonnes connaissances en communication claire et correspondant au groupe-cible. est au bénéfice de connaissances de base en économie d'entreprise et de connaissances de base de la structure des entreprises <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> s'efforce de se projeter dans la manière de penser, les valeurs et les normes d'employeurs. a conscience de l'importance d'une compréhension commune dans le cadre de l'entretien d'embauche. a conscience de l'importance des différences culturelles et ethniques et entretient en contact de manière constructive avec des individus de différentes cultures. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure d'évaluer dans quelle mesure le/la participant-e peut se charger de la conduite de la discussion, et de prendre des mesures appropriées au niveau du degré de soutien, en accord avec le/la participant-e.
<p>A6 Accompagner l'entrée du/de la participant-e sur le marché du travail</p> <p>Le/la job coach accompagne le/la participant-e lors de son entrée sur le marché du travail. L'aspect central pour garantir les chances d'une entrée durable sur le marché du travail est la promotion de l'attente du sentiment d'auto-efficacité personnelle du/de la participant-e. En accord avec le/la participant-e et l'employeur, il/elle convient d'objectifs pour la mesure ou pour le début de l'engagement et aborde la question d'une rémunération correspondant à la situation. Le/la job coach clarifie le cas échéant des questions relatives aux assurances et demande au besoin des adaptations du descriptif et/ou du poste de travail ainsi que des mesures de soutien de la part de l'entreprise. Ces points donneront lieu à une convention qui sera signée par les trois parties. En plus des objectifs auxquels le/la participant-e travaillera, l'employeur s'engage à fournir un soutien et à prendre en considération certains besoins particuliers du/de la participant-e. Outre un interlocuteur auprès de l'entreprise, l'implication/participation et l'information de l'employé-e seront également définis en commun. En outre, les parties définissent quelle forme devra prendre</p>	<p>La/le job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure d'accompagner le processus d'insertion d'participant-e-s au marché du travail. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose de connaissances opérationnelles approfondies en matière de conduite d'entretiens et de présidence/ modération de séances. a de bonnes connaissances du droit du travail. a de très bonnes connaissances des différentes méthodes pour promouvoir l'attente du sentiment d'auto-efficacité personnelle du/de la participant-e <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> voient dans l'augmentation de l'efficacité personnelle du/de la participant-e la recette principale pour une intégration réussie au marché du travail s'efforce de convenir avec le/la participant-e et l'employeur ou son/sa représentant-e des conditions-cadres les plus importantes pour un engagement professionnel.

<p>l'accompagnement par le/la job coach (type et intensité des contacts). Le/la job coach conduit ce processus, prend note des questions et y répond. Selon les cas, le/la job coach accompagne l'entrée d'un-e participant-e avec des mesures supplémentaires d'accompagnement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • a conscience de l'importance de son rôle d'intermédiaire dans le processus. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure d'évaluer de manière fiable le besoin de soutien du/de la participant-e et de donner une forme appropriée à l'accompagnement.
<p>A7 Soutenir les participant-e-s après l'entrée sur le marché du travail</p> <p>Après l'entrée sur le marché du travail du/de la participant-e, le/la job coach le/la soutient en fonction de ses besoins, ainsi que les employeurs/-euses et leurs équipes. Dans ce contexte, le renforcement de l'attente du sentiment de l'auto-efficacité personnelle du/de la participant-e est primordial pour le/la job coach. Selon le setting, cette phase fait partie de la mesure ou a lieu uniquement sur la base des besoins du/de la participant-e. Le/la job coach reste en contact avec le/la participant-e, l'employeur et son équipe, en tant qu'interlocuteur, afin de garantir la durabilité de l'insertion sur le marché du travail ou le maintien à la place de travail. Selon le besoin de soutien du/de la participant-e, le/la job coach détermine avec le participant-e un type d'accompagnement approprié et une intensité d'accompagnement. Il/elle accompagne les participant-e-s au moyen de mesures individuellement appropriées, les encourage, les renforce et les soutient en cas de questions ou problèmes. Il/elle leur apprend également les aspects centraux de la culture de travail (habillement, ponctualité etc.). En collaboration avec les participant-e-s, le/la job coach élabore des stratégies de maîtrise de situations, pour faire face aux exigences de la place de travail et pour pouvoir s'intégrer à une équipe. En cas de setting institutionnel et si cela le permet les participant-e-s sont soutenus par le/la job coach jusqu'à ce qu'une séparation paraisse judicieuse et qu'elle soit souhaitée par le/la participant-e.</p>	<p>La/le job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure de soutenir individuellement l'employeur et le/la participant-e après son entrée sur le marché du travail. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> • a de très bonnes connaissances des différentes méthodes pour promouvoir l'efficacité personnelle du/de la participant-e • dispose de bonnes techniques de communication et de négociation, ainsi que de techniques de conseil orienté solutions. • a des connaissances méthodologiques en coaching et médiation. • possède des connaissances bien fondées des facteurs de succès durable pour l'insertion au marché du travail. • fait preuve d'un savoir de base spécifique au/à la participant-e. • a des connaissances de la culture de travail et sait la transmettre au/à la participant-e <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • voient dans l'augmentation de l'attente du sentiment de l'auto-efficacité personnelle du/de la participant-e la recette principale pour une intégration réussie au marché du travail • est disposé-e à élaborer en accord avec les participant-e-s des stratégies individuelles de maîtrise des situations. • est motivé-e à collaborer avec l'employeur (ou la personne qui s'occupe du/de la participant-e) dans une attitude coopérative et constructive, et à être disponible comme interlocuteur/-trice. • a conscience de l'importance des différences culturelles et ethniques et entre en contact de manière constructive avec des individus de différentes cultures. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure d'évaluer de quelle forme d'accompagnement le/la participant-e a besoin pour qu'il soit possible de définir un accompagnement approprié (type et intensité). • sait évaluer ses propres limites professionnelles et au besoin prendre des mesures appropriées.
<p>A8 Réagir avec compétence dans des situations exigeantes</p>	<p>La/le job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure, de réaliser des interventions de crise en faveur du maintien du poste de travail.

Lorsque la perte de l'emploi ou des conflits interpersonnels paraissent imminents le/la job coach analyse la situation et décide rapidement de la mesure la plus opportune. Il/elle mène des entretiens difficiles avec les parties impliquées, avec pour le/la job-coach une bonne préparation de l'entretien, impliquant une analyse approfondie de la situation. Durant l'entretien, il/elle communique de manière ouverte, respectueuse et objective en élaborant avec le/la participant-e de possibles solutions et des alternatives.

Si des situations exigeantes ou des conflits naissent impliquant le/la participant-e, le/la job coach s'en occupe de manière proactive et recherche la discussion avec toutes les parties en les soutenant dans les meilleurs délais. Il/elle évalue la situation, pacifie la situation et clarifie le cas lors d'une discussion qu'il/elle conduit. Dans ce contexte, il/elle assure le rôle d'intermédiaire entre les parties au conflit, et se fixe si possible comme objectif la poursuite de la collaboration.

- est en mesure de mener des entretiens difficiles avec le/la participant-e de manière professionnelle et orientée vers des solutions
- est en mesure de clarifier les conflits de manière professionnelle.

Connaissances, compréhension

- dispose de connaissances dans le domaine de la maîtrise des crises, en connaissant également quelles sont les instances compétentes d'intervention de crise.
- dispose de connaissances méthodologiques approfondies dans le domaine des discussions sur un conflit et dans celui de la technique de feed-back.
- possède les connaissances opérationnelles nécessaires pour la modération de conflits.

Attitudes, valeurs, motivation

- s'efforce de réagir rapidement, de manière flexible et en gardant bien en vue l'objectif dans des situations de crise.
- a conscience qu'il est important qu'il/elle est accessibles.
- a conscience de l'importance d'une bonne préparation avant une discussion.
- a conscience de l'influence possible de facteurs personnels et extérieurs sur une situation de crise.
- est disposé-e, de tenir compte des besoins de toutes les parties impliquées.
- est disposé-e à communiquer de manière empathique, valorisante, objective, neutre, transparent et professionnelle lors de discussions difficiles.
- est disposé-e à mettre le/la participant-e face à ses responsabilités dans la discussion.
- a conscience de l'importance des différences culturelles et ethniques et entretient en contact de manière constructive avec des individus de différentes cultures.
- est disposé-e à clarifier les conflits de manière constructive et en cherchant la désescalade.
- a conscience de l'importance de sa/son rôle d'intermédiaire dans des situations de conflit.
-

Capacités métacognitives

- est en mesure d'évaluer rapidement une situation de crise, de déceler un manque de motivation ou une menace de rupture, et d'en prendre des mesures immédiates opportunes.
- sait évaluer les conflits rapidement et entamer des démarches appropriées et orientées vers une solution.
- est en mesure de reconnaître leurs limites, afin de pouvoir recourir à temps aux instances compétentes pour les interventions en cas de crise
- est en mesure d'analyser les conflits dont ils sont chargés et à les replacer dans le contexte général, puis d'entreprendre les démarches pour fixer des limites personnelles à ce sujet.
- est en mesure d'analyser de manière approfondie et objective le contexte de l'entretien difficile et de préparer l'entretien sur la base de l'analyse

<p>A9 Dresser des bilans de situation</p> <p>A intervalles réguliers, le/la job coach dresse des bilans de situation avec les participant-e-s. Il/elle y invite le/la participant-e, et éventuellement d'autres acteurs en fonction de la situation. Le/la job coach conduit la discussion. En collaboration avec les participants, il/elle discute de l'état de la situation, demande l'évaluation des personnes impliquées, élabore des perspectives pour le futur professionnel et met éventuellement d'autres mesures en discussion. Si le/la job coach constate certains déficits de compétences pour le/la participant-e, il/elle clarifie la situation en en discutant avec lui/elle, envisage différentes mesures et discute d'un possible plan de carrière. Pour le reste de l'accompagnement des participant-e-s, le/la job coach s'en tiendra au processus d'encouragement prévu par l'institution, ou à un processus élaboré en collaboration avec le/la participant-e en l'adaptant de manière flexible aux besoins et objectifs, ainsi qu'au niveau de compétence du/de la participant-e.</p>	<p>La/le job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure de dresser des bilans de situation, en impliquant d'autres participants (avec un objectif en vue). <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose de connaissances opérationnelles concernant la conduite d'entretiens et la présidence/modération de séances. Dispose de connaissances en communication compréhensible et adaptée au groupe-cible. possède des connaissances opérationnelles bien fondées des techniques de convention d'objectifs. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> s'efforce de garantir une approche professionnelle du champ de tension entre objectifs de l'organisme chargé du financement et possibilités/besoins du/de la participant-e. est disposé-e à prendre au sérieux les déficits de compétences des participant-e-s et à discuter avec eux/elles de mesures pertinentes. . a conscience de l'importance de réaliser régulièrement des bilans de situation avec le/la participant-e, le cas échéant avec d'autres participants concernés. est disposé-e à formuler des objectifs réalistes en collaboration avec le/la participant-e et au besoin à les communiquer à d'autres participants impliqués. a conscience de l'importance des différences culturelles et ethniques et entre en contact de manière constructive avec des individus de différentes cultures. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure de classer les différentes évaluations des performances d'un-e participant-e pour pouvoir prendre des mesures concernant une solution optimale, de manière flexible et dans le cadre des objectifs, des besoins, du niveau de compétences et du processus d'encouragement.
<p>A10 Rédiger des rapports concernant les participant-e-s</p> <p>Sur la base des bilans de situation, de l'évaluation des compétences, d'autres clarifications et observations, ainsi que le cas échéant sur la base de prescriptions de l'organisme chargé du financement, le/la job coach rédige un rapport sur le/la participant-e. Il/elle y présente le déroulement de la mesure et geben eine Einschätzung zu den Kompetenzen und bei Bedarf zur Vermittlungsfähigkeit des/r Klient/-in ab. Au besoin, il/elle en tire les conséquences appropriées (p.ex. poursuite du travail sur les objectifs existants, fixation de nouveaux</p>	<p>La/le job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure, de rédiger des rapports détaillés concernant les participant-e-s. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> fait preuve de connaissances opérationnelles sûres en ce qui concerne l'utilisation des outils informatiques. dispose de connaissances bien fondées en expression écrite. dispose de connaissances spécifiques approfondies liées à sa fonction de [titre officiel].

<p>objectifs, définition de mesures...) et émet des recommandations pour la suite des opérations.</p>	<p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • s'efforce de prendre en considération conséquemment les besoins des participant-e-s, en les intégrant sous une forme appropriée dans les rapports. • a conscience de l'importance d'un rapport sur le/la participant-e complet, informatif et correct du point de vue formel. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure de réfléchir à son rapport à la question du pouvoir et de la dépendance et au besoin de prendre les mesures appropriées.
<p>A11 Mettre fin à une mesure d'accompagnement</p> <p>Le/la job coach planifie la fin de la mesure d'accompagnement en lien avec l'échéance de la durée convenue avec l'organisme compétent à la demande du/de la participant-e ou en raison de sa propre évaluation de la mesure. Il/elle met un terme à l'accompagnement ou à une mesure par une discussion avec le/la participant-e et le cas échéant avec d'autres acteurs impliqués. Lors d'une discussion, le/la job coach discute de l'évolution personnelle du/de la participant-e, des perspectives professionnelles et jettent un coup d'œil rétrospectif sur l'accompagnement. Dans ce contexte, il/elle fait preuve de respect envers le/la participant-e, en mettant en évidence ses ressources et capacités, ainsi qu'éventuellement certains comportements problématiques. Outre le coup d'œil sur le déroulement de l'accompagnement, le/la job coach aborde la question de l'avenir. Selon la situation, il/elle donne certaines perspectives sur l'activité professionnelle possible ou sur certaines solutions pour un passage vers autre chose, et donne au/à la participant-e, dans le cadre de ses possibilités, des conseils et des aides (p.ex. ORP, services sociaux, Pro Infirmis, etc.). En collaboration avec le/la participant-e, le/la job coach planifie les prochaines étapes et remplit le formulaire de sortie.</p>	<p>La/le job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure de piloter le processus défini d'une mesure. • est en mesure de mettre fin de manière formelle à des mesures d'accompagnement. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispose de connaissances sur les possibilités de financement alternatives et sur d'autres institutions de soutien). • dispose de connaissances opérationnelles approfondies en matière de conduite d'entretiens et de présidence/ modération de séances. • possède les connaissances nécessaires des formalités de sortie. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • est disposé-e à résumer le processus d'accompagnement de manière synthétique et globale et à en parler. • a conscience de l'importance d'un entretien final dans le sens d'un petit bilan et d'une mise en perspective pour l'avenir. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure d'analyser le processus d'accompagnement et de communiquer au/à la participant-e des réactions utiles pour l'avenir.

3.2 Domaine de compétences opérationnelles B Développement et entretien de réseaux

Situation de travail	Critères de performance
<p>B1 Collaborer avec des différentes parties prenantes</p>	<p>La/le job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p>

<p>Le/la job coach évolue entre les participant-e-s (avec le cas échéant leurs proches), les employeurs et l'organisme chargé du financement. Il/elle s'efforce de mettre en place une collaboration bonne et constructive avec tous les participants, communique régulièrement et annonce les éventuels incidents rapidement et en recourant aux structures prévues. Dans le sens d'un bon entretien de réseau, il/elle reste en règle générale interlocuteurs-trices pour des questions ou préoccupations sur toute la durée d'une mesure.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • est en mesure de collaborer de manière professionnelle avec différentes parties prenantes. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispose des connaissances sur la manière de développer et d'entretenir efficacement un réseau. • dispose de techniques de communication et de négociation ainsi que de techniques pour un conseil constructif (orienté solutions). • dispose de bonnes connaissances des principales organisations partenaires et de leurs domaines de compétences respectifs. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • est motivé-e d'agir en tant que partenaires fiables et «incontournables» avec les parties prenantes, en respectant les délais et les structures prévues. • est disposé-e à entretenir contacts allant au-delà de la prestation convenue. • s'efforce de défendre de manière convaincante son point de vue «d'expert-e» en tant que [titre officiel] face aux parties prenantes. • a conscience de l'importance d'une collaboration continue et constructive avec les parties prenantes et respectent le secret professionnel. • a conscience de l'importance des différences culturelles et entre en contact de manière constructive avec des individus de différentes cultures. • a conscience de la valeur d'un réseau large et bien entretenu. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure d'évaluer la gravité d'incidents et de les annoncer dans les meilleurs délais à l'instance compétente. • est en mesure d'évaluer correctement les informations avec application de certains critères (destinataires, moment, contenus, etc..)
<p>B2 Collaboration interdisciplinaire</p> <p>Le/la job coach participe à des discussions interdisciplinaires ou les anime. Il/elle participe activement aux discussions en adoptant le point de vue de sa spécialité, présente son évaluation du/de la participant-e et appuie ses affirmations sur des exemples concrets. Il/elle argumente de façon bien adaptée à la situation selon la réaction, en répondant à ses vis-à-vis, en prenant note des objections et en les infirmant. En collaboration avec les parties impliquées, il/elle évalue où le/la participant-e se trouve, coordonne les objectifs des différents domaines et prend des mesures au besoin.</p>	<p>Le/la job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure de collaborer de manière interdisciplinaire constructivement. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispose de connaissances opérationnelles approfondies en matière de conduite d'entretiens, la présidence/ modération de séances. • fait preuve d'un savoir de base spécifique au/à la participant-e. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • est disposé-e à collaborer de manière constructive avec des personnes de différentes disciplines et à s'engager activement dans cette collaboration. • s'efforce de défendre professionnellement les évaluations relatives aux participant-e-s et à présenter leur point de vue à l'aide d'exemples. • a conscience de l'importance de son point de vue d'expert-e et de son rôle en tant que spécialiste en insertion professionnelle.

	<ul style="list-style-type: none"> est disposé à écouter de manière active, à répondre à ses vis-à-vis et à enregistrer les requêtes et inquiétudes. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure d'évaluer où le/la participant-e se situe par rapport à une possible insertion et d'adapter les objectifs et le cas échéant les mesures en conséquence. est en mesure d'évaluer les objections, et en fonction des arguments et avantages effectifs d'accepter ou de refuser la collaboration.
<p>B3 Collaborer à des projets interinstitutionnels</p> <p>Le/la job coach collabore à des groupes de projets socioprofessionnels et interinstitutionnels au sein de l'institution. Il/elle travaille au développement de nouveaux processus et à l'amélioration des processus existants, teste ces nouveautés et fournit un feedback structuré.</p>	<p>Le/la job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable de collaborer activement et de manière constructive à des projets interdisciplinaires. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> de solides connaissances spécialisées dans le domaine de l'insertion professionnelle. dispose de bonnes connaissances méthodologiques en matière de gestion de projets. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable de rechercher et de mettre en place des compromis. est capable de collaborer avec des personnes de différentes disciplines. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est capable d'adopter une perspective de job coach en cas de divergence d'opinion et d'argumenter ses propos.
<p>B4 Soutenir toutes les parties impliquées</p> <p>Le/la job coach accompagne et soutient les participant-e-s, les employeurs auprès desquels ils/elles travaillent ou sont en formation, ainsi que toutes les autres parties concernées. Il/elle est à la disposition de toutes les personnes concernées comme interlocuteur/-trice en cas de question et problèmes. Il/elle les accompagne plus ou moins étroitement selon les besoins, et prend régulièrement contact pour se renseigner sur l'état de la situation. En cas de besoin, le/la spécialiste en insertion professionnelle met à disposition des personnes concernées des outils auxiliaires (p.ex. rapports, listes de contrôle, comptes rendus, etc.) pour soutenir les processus et l'administration, et établit des liens avec les services spécialisés compétents. Si le/la participant-e vient à quitter le poste, le/la spécialiste en insertion professionnelle offre à l'employeur un soutien correspondant à ses besoins et fait en sorte que l'employeur puisse comprendre la rupture dans un contexte global.</p>	<p>Le/la job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure de soutenir les personnes responsables auprès de l'employeur, en tenant compte des besoins. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose d'une palette de méthodes et d'instruments pour évaluer les besoins de l'employeur. possède de très bonnes connaissances des différents services spécialisés et des différentes offres de soutien. dispose de bonnes connaissances du domaine de tâches, des conditions-cadres, des compétences et du jargon de l'employeur. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> s'efforce de formuler et de préparer les informations dans un langage approprié pour le groupe-cible. s'efforce d'être disponibles pour l'employeur en tant qu'interlocuteurs-trices en cas de questions ou problèmes. est motivé-e à être en contact régulièrement et de manière proactive avec les employeurs et à les soutenir au besoin de manière ciblée à l'aide de moyens auxiliaires ou d'informations sur des services spécialisés spécifiques. a conscience de l'importance d'entretenir des contacts de confiance et professionnels avec les employeurs. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure d'évaluer sous quelle forme et sous quelle intensité les employeurs ont besoin de soutien, et de prendre les démarches appropriées.

<p>B5 Etablir des réseaux avec des employeurs potentiels et d'autres acteurs</p> <p>Le/la job coach s'efforce, au moyen de méthodes appropriées, de développer des réseaux d'employeurs potentiels, d'assurances sociales et d'autres parties intéressantes pour leurs participant-e-s. A cet effet, il/elle recourt aux contacts existants de l'ensemble du personnel de l'institution ainsi que des participant-e-s. En particulier, le/la job coach se met en lien avec des sociétés, des assurances sociales et d'autres parties intéressantes des environs proches. Le/la job coachs'engage en faveur de son participant-e vis-à-vis de potentiels employeurs et des assurances sociales en soulignant ses forces et ressources. Il/elle indique à l'employeur comment l'engagement du/de la participant-e peut créer une situation win-win. Il/elle négocie les conditions d'engagement des participant-e-s, ou cherche de possibles employeurs en ciblant le profil et les besoins des participant-e-s. Le/la job coach invite éventuellement les employeurs potentiels et existants et d'autres parties intéressantes à des événements, pour favoriser le développement de réseaux. Lors de ces contacts, le/la job coach s'efforce de présenter les projets de manière convaincante. Il/elle peut notamment proposer aux employeurs des journées de travail «à l'essai», des projets pilotes appropriés ou leur indiquer quels seraient les avantages pour leur entreprise (meilleure image, revalorisation de l'entreprise à l'intérieur et à l'extérieur, etc.). Le/la job coach répertorie systématiquement toutes les parties intéressantes, enregistre de manière suivie les événements et l'état de la situation et maintient ainsi les données à jour. Au besoin, il/elles effectue une recherche active d'informations. Une coopération doit également tenir compte des risques pris par l'entreprise, de l'ouverture dont elle fait preuve, du temps investi, de la position adoptée dans ce contexte, etc.</p>	<p>Le/la job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure de construire activement des réseaux de potentiels employeurs. est en mesure de présenter positivement les participant-e-s à de potentiels employeurs. dispose de connaissances dans le domaine des techniques d'argumentation et de gestions des objections. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose de bonnes connaissances sur les sources et les méthodes de recherche. dispose d'une bonne connaissance du paysage de la formation et des situations correspondantes sur le marché de l'emploi dispose de bonne connaissance des branches, entreprises et associations patronales de leur région. dispose de bonne connaissance des techniques de conduite d'entretien et de négociation. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> s'efforce de convaincre de manière proactive, systématique et constructive des employeurs potentiels et d'autres parties intéressantes de la région de s'intéresser à leurs participant-e-s.. est motivé-e à présenter aux employeurs potentiels et existants et d'autres parties intéressantes l'utilité d'une coopération. a conscience de l'importance, pour que la collaboration soit fructueuse, de se présenter face aux employeurs et autres parties intéressantes professionnellement.. s'efforce de souligner les forces et ressources du/de la participant-e face au potentiel employeur, et de contrer ses objections professionnellement sans violer les dispositions sur la protection des données. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure d'évaluer leur stratégie de construction et de prendre des mesures concernant les démarches nécessaires pour un partenariat durable. est en mesure d'évaluer les objections, et en fonction des arguments et avantages effectifs d'accepter ou de refuser la collaboration
--	---

3.3 Domaine de compétences opérationnelles C Automanagement

Situation de travail	Critères de performance
<p>C1 Organiser les relations de manière professionnelle</p> <p>Le/la job coach est bien conscient-e de son rôle et organise de manière professionnelle la relation avec son participant-e, l'équipe, les supérieurs et d'autres parties prenantes. Pour ses contacts avec les participant-e-s, le/la job</p>	<p>Le/la job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure de mettre en place des relations professionnelles avec les différentes parties prenantes. <p>Connaissances, compréhension</p>

<p>coach respecte les règles de base de l'organisation et observe les liens tissés, ainsi que les effets de sa communication. Il/elle se comporte avec ouverture et discrétion, travaille avec les ressources disponibles chez le/la participant-e et réagit de manière saine et professionnelle en cas d'échec. Il/elle crée une relation avec le/la participant-e en permettant les processus d'apprentissage. Il/elle crée une base de confiance pour la collaboration, est conscient de son rôle et de sa mission par rapport au/à la participant-e et incarne les valeurs et normes de l'institution. Dans les liens avec les participant-e-s, il/elle supporte professionnellement les tensions et maîtrise les situations difficiles et les conflits. Si son impartialité est fortement compromise, il/elle le reconnaît et réagit de manière appropriée. Enfin, il/elle réfléchit régulièrement à son rôle en cherchant des feedbacks professionnels, notamment sur la question: quelle image est-ce que je donne aux autres? Est-ce que j'évalue la situation de manière correcte? Que puis-je améliorer?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • dispose d'un répertoire professionnel de techniques et outils pour la réflexion personnelle, la clarification des rôles et la prise de distance et pour leur application. • dispose d'une large palette de techniques de communication et de technique de gestion du conflit. • Dispose de connaissances détaillées des directives éthiques et juridiques pour traiter avec les participant-e-s. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • est disposé-e à entretenir des relations professionnelles avec le/la participant-e, privilégiant la confiance et l'estime. • est disposés-e à respecter les règles fondamentales dans la collaboration avec le/la participant-e et de travailler en tenant compte des ressources disponibles chez le/la participant-e, en faisant preuve d'ouverture et de discrétion. • s'efforce d'entretenir des relations professionnelles avec le/la participant-e, en privilégiant la confiance et l'estime, ainsi qu'un bon équilibre entre la proximité et la distance. • a conscience de l'importance des différences culturelles et ethniques et entretient en contact de manière constructive avec des individus de différentes cultures. • a conscience de son rôle d'exemple. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure d'analyser leur rapport avec les parties prenantes et de prendre les démarches appropriées.
<p>C2 Entretenir ses propres ressources</p> <p>Le/la job coach est capable d'assumer des tâches parfois pénibles et veille à se maintenir en bonne santé psychique et physique. Il/elle a une très bonne connaissance de lui-même/d'elle-même, se respecte, et réfléchit à son comportement et à son rôle; il/elle en tire des conclusions pour son propre comportement et adapte celui-ci en conséquence. Il/elle est capable d'identifier ses propres émotions et la manière dont il/elle vive les événements, et de rechercher en toute situation, activement, un regard extérieur. A cet effet, le/la job coach participe régulièrement à des entretiens sous la forme d'intervisions (conseils entre collègues), de supervisions ou de discussions d'équipe. Dans le cadre de ces discussions, il/elle échange sur les difficultés professionnelles, discute de situations pesantes et d'événements frustrants avec des participant-e-s ainsi que de questions concernant la collaboration en équipe. Il/elle analyse son attitude face au/à la participant-e, approfondit éventuellement son compréhension de la situation complexe dans laquelle se trouve le/la participant-e, discute d'une nécessaire prise de distance face aux problèmes du/de la participant-e ainsi que de la possibilité (et des limites) de favoriser le développement des participant-e-s dans le cadre de leur travail. Sur la base de ces échanges sur les observations et les expériences dans le travail au quotidien avec le/la participant-e et sur la base de l'activité de réflexion commune, il/elle tire des conclusions pour son activité et en déduit éventuellement des mesures à prendre. Le/la job coach veille à un équilibre personnel par</p>	<p>Le/la job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure d'organiser leur propre management des ressources de manière efficace. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> • dispose d'une compréhension approfondie du domaine du management des ressources. • Fait preuve de connaissances opérationnelles bien fondées en ce qui concerne le rapport au stress. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> • s'efforce de maintenir un équilibre entre vie professionnelle et vie privée. • est disposés -e à réfléchir régulièrement à leurs propres émotions et à leur ressenti et à solliciter un point de vue extérieur sous une forme appropriée. • a conscience de l'importance d'un management sain des ressources. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> • est en mesure de réfléchir à leurs ressources personnelles en énergie, à reconnaître s'il y a un problème et à prendre des mesures personnelles concrètes.

<p>rapport à son activité professionnelle et prend de manière délibérées différentes mesures pour la récupération. Il/elle veille régulièrement à un équilibre d'intérêts, réfléchit à ses ressources en énergie et fixe des limites claires dans son organisation du travail, afin de garder un bon équilibre. Si nécessaire, le/la job coach parle suffisamment tôt à ses supérieurs hiérarchiques de problèmes en ce domaine et prennent des mesures pour pouvoir se «régénérer».</p>	
<p>C3 Gérer les champs de tension</p> <p>Le/la job coach gère de manière professionnelle les différents champs de tension qu'il/elle rencontre dans son quotidien professionnel. Il/elle effectue une pesée des besoins des différentes parties prenantes (participant-e-s et leurs proches, organisme chargé du financement, employeur) et des différentes exigences y relatives. Il/elle doit traiter correctement les différentes parties prenantes, sans avantager l'une ou l'autre, et savoir faire face aux conflits d'objectifs. En particulier, le/la job coach essaie d'intégrer tous les acteurs participants d'une manière telle que les conditions-cadres soient clarifiées et que tous tirent à la même corde, tout en veillant à ne pas créer de faux espoir.</p>	<p>Le/la job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure de trouver un équilibre, de manière professionnelle, dans le cas de champs de tension avec différentes parties prenantes. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose de connaissances approfondies en ce qui concerne les conditions-cadre de l'organisme chargé du financement et les exigences du marché du travail. fait preuve de connaissances bien fondées dans le domaine de la qualité des prestations. possède de bonnes connaissances en ce qui concerne les besoins et les exigences des domaines économie et social. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> s'efforce, dans le champ de tension des parties prenantes, de trouver en commun une solution qui conviendra à tous. est disposé-e à soutenir les participant-e-s avec une attitude visant l'autonomie. a conscience de l'importance des différentes exigences des parties prenantes et de la recherche d'une solution constructive et respectant les principes de l'économie. est conscient de la mission de service de son organisation. est disposé à réagir de manière flexible à des conditions-cadres en mutation.. <p>Capacités métacognitives</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure d'analyser les conflits d'objectifs et d'en déduire des solutions communes judicieuses.
<p>C4 Contribuer aux innovations dans le propre domaine de travail</p> <p>Le/la job coach est attentif/ve aux changements apparaissant dans son domaine de travail. Il/elle s'informe sur les tendances et évolutions dans son domaine de travail, en tient compte et en déduit des mesures concrètes pour le développement de son quotidien professionnel. Le/la spécialiste en insertion professionnelle prend les mesures adéquates (p.ex. groupes de projet, travail de relations publiques, auprès des cadres, au sein d'équipes interdisciplinaires) et participe activement aux discussions sur le développement du domaine professionnel.</p>	<p>Le/la job coach...</p> <p>Potentiel de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> est en mesure de contribuer aux innovations dans son propre domaine de travail. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none"> dispose de connaissances de bases sur l'évolution dans son domaine professionnel.. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none"> s'efforce de présenter leurs propres idées d'innovations, sous une forme appropriée, concernant le développement du propre domaine de travail. a conscience de l'importance des changements et de la nouveauté dans son propre domaine de travail. est disposé à réagir de manière intéressée et ouverte face aux changements.

	Capacités métacognitives
--	---------------------------------

- est en mesure d'évaluer les tendances dans son domaine professionnel et de prendre des mesures concrètes pour le développement de son champ professionnel.