

# Optimisation du conseil ORP

## Manuel méthodologique

*Chère conseillère, cher conseiller,*

*Au Freiburg Institut, nous étudions depuis de nombreuses années, en collaboration avec plusieurs cantons, la manière d'optimiser le conseil ORP. Au fil du temps, à force de m'imprégner de votre travail, je dois dire que j'ai encore plus de respect pour ce que vous faites chaque jour. Personne ne sait mieux que vous à quel point l'activité de conseil peut être complexe, exigeante, mais également diversifiée et toujours source de nouveaux défis.*

*Ce manuel méthodologique a été élaboré en 2022 dans le cadre du projet « Optimisation du conseil ORP » financé par le SECO. Un des sous-projets, consacré à l'intensité du conseil, a pour objectif d'étudier dans quelle mesure une fréquence plus soutenue des entretiens de conseil est susceptible d'entraîner une réinsertion plus rapide et plus durable des demandeurs d'emploi. Concrètement, il s'agit d'observer les effets produits lorsqu'un groupe de demandeurs d'emploi, choisis au hasard, est conseillé deux fois plus souvent que de coutume. Les analyses scientifiques sur les effets ne sont pas encore achevées et c'est avec un certain intérêt que nous attendons les résultats qui devraient être disponibles dès 2027.*

*S'il est vrai que des entretiens de conseil plus fréquents permettent d'approfondir ou d'élargir certaines thématiques, comment les rendre efficaces ? C'est ainsi qu'est née l'idée de compiler différentes méthodes en un manuel, qui propose des solutions concrètes et des pistes de réflexion, tout en étant une source d'inspiration pour un large éventail d'entretiens de conseil.*

*Ce manuel ne prétend pas être exhaustif. Il ne se veut pas non plus un mode d'emploi pour le conseil, car les méthodes proposées ne sauraient répondre à tous les problèmes et défis rencontrés dans ce domaine. Vous constaterez que certaines méthodes seront trop exigeantes pour certains DE, et que d'autres vous sembleront mieux adaptées. Nous espérons que vous trouverez de l'inspiration dans ce manuel et que les descriptions/indications fournies vous aideront dans votre travail quotidien. **Notre conseil** : commencez avec une ou deux méthodes qui vous paraissent pertinentes. Vous gagnerez peu à peu en expérience et saurez quelles méthodes conviennent le mieux à quel type de DE.*

freiburg  
INSTITUT



### *Comment utiliser ce manuel ?*

- *Certaines méthodes sont accompagnées de modèles que vous pouvez utiliser lors des entretiens, ou d'exemples pour illustrer leur utilisation. Chaque modèle ou exemple est relié à la méthode correspondante, reconnaissable aux mots soulignés.*
- *Nous proposons également des versions abrégées pour certaines méthodes, avec des variantes pour réduire la durée de l'entretien : des tâches doivent alors être effectuées en amont ou certaines étapes doivent être raccourcies.*
- *Pour une meilleure lisibilité, ce manuel utilise l'abréviation DE pour « demandeur d'emploi », qui désigne aussi bien les hommes que les femmes. Il en va de même de l'abréviation CP, « conseiller en personnel », qui concerne les conseillers tant masculins que féminins.*

*Nous vous souhaitons beaucoup de plaisir avec ce manuel !  
Veronika Matzner et l'équipe du Freiburg Institut*

## Table des matières

- ❖ Sept facteurs pour réussir une réinsertion  
Description des facteurs clés qui permettent de réinsérer les DE avec succès
- ❖ Méthodes de conseil  
Idées et exemples méthodiques qui peuvent être utilisés lors des entretiens de conseil
- ❖ Astuces en matière de conseil  
Pistes supplémentaires à explorer face à différentes situations de conseil

# Sept facteurs pour réussir une réinsertion

# Optimisation du conseil ORP

## Activation

Le DE doit adopter une approche active dans sa recherche d'emploi et prendre des initiatives afin d'augmenter ses chances de retrouver un poste. Il est donc important qu'il soit motivé pour améliorer sa situation actuelle et pour ne pas simplement la subir. Cela implique, par exemple, de postuler un nombre élevé et varié d'emplois, d'envoyer des candidatures spontanées, de prendre contact avec l'employeur avant et après avoir déposé sa candidature et d'exploiter son propre réseau.

Pour activer le DE, on peut lui demander de partager ses idées sur les différents moyens de trouver un emploi, en mettant l'accent sur les approches ou idées pertinentes. Si le DE a l'impression que ses idées sont judicieuses, il sera d'autant plus motivé à s'impliquer activement dans la recherche de solutions.

L'**activation** a du sens lorsque, par exemple, le DE ...

- ... accepte la situation telle quelle sans chercher à agir ou à changer quelque chose
- ... adopte une attitude passive
- ... n'envoie aucune candidature spontanée
- ... n'a pas d'idées sur la manière de faire avancer les choses

### Méthodes d'activation

- ✓ [Plan d'action](#)
- ✓ [Cercles de soutien](#)
- ✓ [Trois questions sur la résilience](#)
- ✓ [Analyse de parcours réussis](#)
- ✓ [Motivations personnelles](#)
- ✓ [Bilan positif](#)
- ✓ [Autoportrait positif](#)
- ✓ [Fractionner les problèmes](#)
- ✓ [Simulation de situations](#)
- ✓ [Objectifs S.M.A.R.T.](#)
- ✓ [Tableaux des valeurs](#)
- ✓ [Question miracle](#)
- ✓ [Voyage dans le futur](#)
- ✓ [Vision](#)

# Optimisation du conseil ORP

## Soutien social

Pour que la recherche d'emploi soit couronnée de succès, il est important pour le DE de se savoir soutenu par son entourage et d'y faire appel dans sa recherche de travail. Par entourage, on entend les amis, les membres de la famille ou les connaissances.

Le réseau personnel devrait être utilisé pour obtenir des conseils ou entrer en contact avec des employeurs potentiels. Le fait de pouvoir exprimer ses besoins et ses souhaits à son entourage et de recevoir des encouragements peut également contribuer à faire face aux situations de stress et aux côtés négatifs de la recherche d'emploi.

Le **soutien social** est pertinent lorsque, par exemple, le DE ...

- ... ne se sert pas activement de son entourage pour rechercher un poste
- ... déclare que son environnement est synonyme d'exclusion
- ... ne parvient pas à entrer en contact avec des employeurs potentiels par l'intermédiaire de son entourage

### Méthodes pour renforcer le soutien social

✓ Plan d'action

✓ Cercles de soutien

✓ Trois questions sur la résilience

✓ Réseautage

✓ Autoportrait positif

## Confiance en soi

La confiance en soi joue un rôle majeur dans le processus de recherche d'emploi : confiance en ses propres capacités, sentiment d'avoir le contrôle sur sa situation et confiance en sa capacité à trouver un emploi. En renforçant l'optimisme, on améliore sa propre confiance ainsi que sa volonté et son intérêt à rechercher un emploi, ce qui optimise ses chances de trouver un poste.

Pour ce faire, il est judicieux de mettre en évidence ses points forts/ses compétences et de les valoriser, ainsi que de stimuler ses ressentis positifs et de souligner ses succès.

La **confiance en soi** a du sens lorsque, par exemple, le DE ...

- ... est désespéré et ne voit aucune perspective de trouver un emploi rapidement
- ... pense que ses propres efforts de recherche d'emploi sont vains, du type : « de toutes façons, ça ne sert à rien »
- ... doute fortement de lui-même

### Méthodes pour renforcer la confiance en soi

- ✓ [Cercles de soutien](#)
- ✓ [Analyse de parcours réussis](#)
- ✓ [Recueillir les compétences et connaissances](#)
- ✓ [Mon parcours professionnel](#)
- ✓ [Bilan positif](#)
- ✓ [Autoportrait positif](#)
- ✓ [Fractionner les problèmes](#)
- ✓ [Recadrage](#)
- ✓ [Question d'échelle](#)
- ✓ [Tableaux des valeurs](#)
- ✓ [Question miracle](#)

# Optimisation du conseil ORP

## Compétences en matière de recherche d'emploi

Pour maximiser les chances de réussite des DE, il est important d'adopter une stratégie pertinente (identifier les postes et les canaux de recherche adéquats, déterminer la fréquence de postulation, activer son réseau) et de définir une procédure de candidature adéquate (dossier de candidature, prise de contact, entretiens d'embauche).

Si l'on veut améliorer les compétences des DE, il convient de suivre scrupuleusement le processus de recherche d'emploi, de discuter et de planifier la suite des opérations et d'évaluer ensemble le succès des stratégies antérieures. En outre, les DE devraient être préparés le mieux possible aux exigences des procédures de candidature (par exemple en simulant ou en examinant différents scénarios possibles).

Les **compétences en matière de recherche d'emploi** sont pertinentes lorsque, par exemple, le DE ...

- ... repère des postes qui ne lui conviennent pas
- ... répète les mêmes méthodes qui ont échoué jusqu'à présent
- ... n'exploite pas tous les canaux de recherche possibles
- ... ne postule qu'à un seul emploi

## Méthodes pour améliorer les compétences en matière de recherche d'emploi

- ✓ Plan d'action
- ✓ Marché du travail
- ✓ Analyse de parcours réussis
- ✓ Recueillir les compétences et connaissances
- ✓ Réseautage
- ✓ Changement de perspective I
- ✓ Changement de perspective II
- ✓ Motivations personnelles
- ✓ Bilan positif
- ✓ Autoportrait positif
- ✓ Simulation de situations
- ✓ Objectifs S.M.A.R.T.

## Motivation à l'embauche

Lorsqu'on prend conscience de l'utilité et de l'importance d'atteindre un objectif, notre motivation est renforcée. Il en va de même dans la recherche d'emploi : si le DE est conscient des retombées positives et de la valeur d'un emploi pour lui, sa motivation sera décuplée. En étant davantage motivé à l'embauche, le DE recherchera un emploi de manière plus soutenue et plus régulière.

En tant que CP, vous pouvez l'aider à développer une image positive de son avenir, à lui faire prendre conscience des avantages d'un emploi et à cerner ses propres motivations.

La **motivation à l'embauche** a du sens lorsque, par exemple, le DE ...

- ... manque de motivation et ne se fixe que peu d'objectifs
- ... ne perçoit pas le besoin (financier) d'un travail
- ... se montre indifférent face au chômage

### Méthodes pour renforcer la motivation à l'embauche

- ✓ [Marché du travail](#)
- ✓ [Mon parcours professionnel](#)
- ✓ [Motivations personnelles](#)
- ✓ [Question d'échelle](#)
- ✓ [Tableaux des valeurs](#)
- ✓ [Question miracle](#)
- ✓ [Voyage dans le futur](#)
- ✓ [Vision](#)
- ✓ [Matrice à quatre champs](#)

# Optimisation du conseil ORP

## Rigueur

Lorsque le DE n'est pas suffisamment consciencieux et rigoureux dans sa recherche d'emploi, il commet des erreurs (par ex. dans son dossier de candidature) et perd des opportunités (par ex. en ne respectant pas les délais) ou laisse une mauvaise impression (par ex. lors d'entretiens d'embauche). D'où l'importance d'aider le DE, dans le cadre du conseil, à poursuivre ses objectifs de manière systématique, à exécuter ses tâches avec rigueur et à se montrer fiable face à ses réseaux et ces employeurs potentiels.

Pour cela, il peut être utile de le sensibiliser aux conséquences d'un manque de crédibilité, de fixer des objectifs précis et d'aborder ouvertement l'effet qu'un tel comportement produit sur vous en tant que CP (par ex. « Si vous arrivez toujours en retard à notre rendez-vous, je ne me sens pas respecté »).

La **rigueur** a du sens lorsque, par exemple, le DE ...

- ... soumet des dossiers de candidature incomplets
- ... arrive en retard et négligé aux entretiens d'embauche et de conseil
- ... ne réagit pas aux demandes de contact venant de son entourage
- ... ne respecte pas les délais

### Méthodes pour renforcer la rigueur

- ✓ Plan d'action
- ✓ Fractionner les problèmes
- ✓ Objectifs S.M.A.R.T.
- ✓ Changement de perspective I
- ✓ Simulation de situations
- ✓ Matrice à quatre champs
- ✓ Changement de perspective II

## Bilan

Lors du bilan, le DE réfléchit ...

- ... à lui-même : où en suis-je actuellement ? Qu'est-ce que je sais faire ? Qu'est-ce qui est réaliste ?
- ... au contexte du marché du travail : quelles sont les possibilités offertes par le marché du travail ?
- ... au processus : comment ma recherche d'emploi et mon processus de candidature évoluent-ils ? Quelles sont les exigences légales ?

Il s'agit d'obtenir, par la réflexion, une image réaliste de soi, mais aussi de découvrir de nouvelles perspectives et connaissances et, le cas échéant, de réajuster ses opinions ou son point de vue. Pour stimuler la réflexion et l'analyse, il est préférable de partager des informations pertinentes et de communiquer un feedback précis.

Le **bilan** a du sens lorsque, par exemple, le DE ...

- ... a une vision peu réaliste de ses propres compétences
- ... ne réfléchit pas à sa recherche d'emploi et se contente de faire part de ses efforts de recherche de manière systématique
- ... ne connaît pas bien ses atouts sur le marché du travail
- ... persiste dans ses opinions, même si elles lui sont préjudiciables

## Méthodes pour effectuer un bilan

- ✓ Marché du travail
- ✓ Cercles de soutien
- ✓ Trois questions sur la résilience
- ✓ Recueillir les compétences et connaissances
- ✓ Mon parcours professionnel
- ✓ Réseautage
- ✓ Simulation de situations
- ✓ Question d'échelle
- ✓ Voyage dans le futur
- ✓ Vision
- ✓ Matrice à quatre champs

# Méthodes de conseil

## Liste des méthodes de A à Z

- ❖ Analyse de parcours réussis
- ❖ Autoportrait positif
- ❖ Bilan positif
- ❖ Cercles de soutien
- ❖ Changement de perspective I
- ❖ Changement de perspective II
- ❖ Fractionner les problèmes
- ❖ Marché du travail
- ❖ Matrice à quatre champs
- ❖ Mon parcours professionnel
- ❖ Motivations personnelles
- ❖ Objectifs S.M.A.R.T.
- ❖ Plan d'action
- ❖ Question d'échelle
- ❖ Question miracle
- ❖ Recadrage
- ❖ Recueillir les compétences et connaissances
- ❖ Réseautage
- ❖ Simulation de situations
- ❖ Tableaux des valeurs
- ❖ Trois questions sur la résilience
- ❖ Voyage dans le futur
- ❖ Vision

# Optimisation du conseil ORP

## Liste des méthodes Classement selon le temps nécessaire

Temps ● ○ ○

- ❖ Recadrage
- ❖ Question d'échelle
- ❖ Objectifs S.M.A.R.T.
- ❖ Question miracle

Temps ● ● ○

- ❖ Plan d'action
- ❖ Marché du travail
- ❖ Cercles de soutien
- ❖ Trois questions sur la résilience
- ❖ Analyse de parcours réussis
- ❖ Réseautage
- ❖ Changement de perspective I
- ❖ Changement de perspective II
- ❖ Motivations personnelles
- ❖ Bilan positif
- ❖ Autoportrait positif
- ❖ Fractionner les problèmes
- ❖ Vision

Temps ● ● ●

- ❖ Recueillir les compétences et connaissances
- ❖ Mon parcours professionnel
- ❖ Simulation de situations
- ❖ Tableaux des valeurs
- ❖ Voyage dans le futur
- ❖ Matrice à quatre champs

Durée ● ○ ○ jusqu'à 7 minutes  
Durée ● ● ○ jusqu'à 15 minutes  
Durée ● ● ● jusqu'à 30 minutes

# Optimisation du conseil ORP

## Liste des méthodes Classement selon le degré de maîtrise de la langue

Langue ●○○

- ❖ Plan d'action
- ❖ Réseautage
- ❖ Question d'échelle
- ❖ Vision

Langue ●●○

- ❖ Analyse de parcours réussis
- ❖ Changement de perspective I
- ❖ Changement de perspective II
- ❖ Fractionner les problèmes
- ❖ Objectifs S.M.A.R.T.
- ❖ Question miracle

Langue ●●●

- ❖ Marché du travail
- ❖ Cercles de soutien
- ❖ Trois questions sur la résilience
- ❖ Recueillir les compétences et connaissances
- ❖ Mon parcours professionnel
- ❖ Motivations personnelles
- ❖ Bilan positif
- ❖ Autoportrait positif
- ❖ Recadrage
- ❖ Simulation de situations
- ❖ Tableaux des valeurs
- ❖ Voyage dans le futur
- ❖ Matrice à quatre champs

Langue ●○○ simple  
Langue ●●○ moyen  
Langue ●●● difficile

# Optimisation du conseil ORP

## Liste des méthodes Classement par facteur (1)

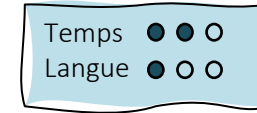
	Activation	Soutien social	Confiance en soi	Compétences en matière de recherche d'emploi	Motivation à l'embauche	Rigueur	Bilan
Plan d'action	x	x		x		x	x
Marché du travail				x	x		
Cercles de soutien	x	x	x				x
Trois questions sur la résilience	x	x					x
Analyse de parcours réussis	x		x	x			
Recueillir les compétences et connaissances			x	x			x
Mon parcours professionnel			x		x		x
Réseautage		x		x			x
Changement de perspective I				x		x	
Changement de perspective II				x		x	
Motivations personnelles	x			x	x		
Bilan positif	x		x	x			

# Optimisation du conseil ORP

## Liste des méthodes Classement par facteur (2)

	Activation	Soutien social	Confiance en soi	Compétences en matière de recherche d'emploi	Motivation à l'embauche	Rigueur	Bilan
Autoportrait positif	x	x	x	x			
Fractionner les problèmes	x		x			x	
Recadrage			x				
Simulation de situations	x			x		x	x
Question d'échelle			x		x		x
Objectifs S.M.A.R.T.	x			x		x	
Tableaux des valeurs	x		x		x		
Question miracle	x		x		x		
Voyage dans le futur	x				x		x
Vision	x				x		x
Matrice à quatre champs					x	x	x

# Optimisation du conseil ORP



## Plan d'action

Poursuivre ses objectifs avec rigueur

### Description succincte

Le plan d'action aide le DE à atteindre ses objectifs et à les suivre de manière rigoureuse, en se fixant des mesures concrètes et les prochaines étapes à effectuer. Afin d'augmenter ses chances de réussite, il faut vérifier en parallèle si ses objectifs sont réalistes et comment son entourage peut le soutenir.

### Pourquoi ?

Le plan d'action aide à fractionner les grands objectifs en petites actions réalisables. Ainsi se dégage un sentiment d'obligation, avec une direction à tenir et une visibilité sur les prochaines étapes, ce qui renforce considérablement la probabilité de les mettre en œuvre. Les premières expériences de succès dans les étapes intermédiaires accroissent la motivation à persévérer et à accomplir les prochaines étapes. En dépit de l'ampleur de l'objectif, le DE se rend compte qu'il est capable de progresser petit à petit.

### Expériences tirées de la pratique

Veillez à ce que le DE développe un plan d'action concret et réaliste qui puisse effectivement être mis en œuvre. Vous pouvez l'aider en lui posant des questions précises.

### Étape par étape

1. Invitez le DE à définir au maximum trois objectifs intermédiaires qu'il souhaite atteindre dans un futur proche. Notez-les par écrit, en utilisant par exemple le [modèle](#).
2. Discutez des actions concrètes que le DE peut entreprendre pour atteindre ces objectifs.
3. Posez ensemble un délai réaliste pour les mettre en œuvre. On privilégiera avant tout la faisabilité proprement dite pour éviter les situations d'échec.
4. Demandez au DE qui dans son entourage peut le soutenir et en quoi consiste cette aide. Déterminez également quand et comment il demandera de l'aide.
5. Le DE définit lui-même comment contrôler ses progrès et ses réussites. Ce contrôle peut être effectué par lui-même, par son entourage ou par vous-même.

Vous trouverez [ici](#) un exemple de cette méthode.

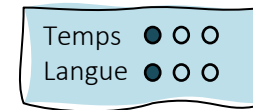
### Qu'est-ce qui est encore important ?

Le plan d'action peut être étoffé en structurant ensemble la journée du DE. Le DE examine à quels moments de la journée il est le plus susceptible de mener à bien une activité, en tenant compte de ses autres rendez-vous et de ses propres capacités. La colonne « Moment » peut alors être complétée avec l'heure de la journée.

Les plans d'action concrets ne sont efficaces que s'ils peuvent être mis en œuvre. Il faut donc toujours se demander si et quand leur mise en œuvre est possible et vérifier si les capacités sont disponibles. En cas de doute, revoyez-les à la baisse et renforcez-les en cas de succès. Les moments de réussite ont un impact sur la motivation et doivent donc être encouragés.

Au moment de contrôler le plan d'action, il faut distinguer le contrôle réglementaire du contrôle visant à soutenir le projet, et cela doit être clairement communiqué. Y a-t-il des conséquences si les actions qui avaient été convenues ne sont pas accomplies ? Dans l'idéal, le contrôle du plan d'action doit être un soutien qui se veut un outil de rappel.

# Optimisation du conseil ORP



## Plan d'action : version abrégée 1

1. Expliquez au DE la méthode et les différentes étapes du plan d'action.
2. Déterminez ensemble les objectifs intermédiaires pour lesquels le DE peut utiliser le plan d'action (3 au maximum).
3. Remettez le plan d'action au DE en lui demandant de le remplir **chez lui**.
4. Passez en revue les résultats lors du prochain entretien. Clarifiez les prochaines étapes, leur mise en œuvre, le suivi et le contrôle. Assurez-vous que ces étapes sont réalistes.

Devoir à faire  
à la maison

## Plan d'action : version abrégée 2

1. Invitez le DE à définir **un** objectif intermédiaire qu'il souhaite atteindre dans un futur proche.
2. Discutez des actions concrètes que le DE peut entreprendre pour atteindre cet objectif et quand il peut effectivement les mettre en œuvre.
3. Clarifiez avec le DE le soutien que son entourage peut lui apporter, ainsi que le contrôle de son déroulement.

Raccourci

# Modèle : plan d'action

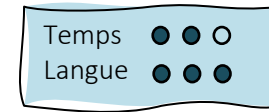
---

<b>Objectif</b> Qu'est-ce que je veux entreprendre ?	<b>Action</b> Comment m'y prendre ?	<b>Moment</b> Quand me lancer ?	<b>Soutien social</b> Qui peut me soutenir et comment ?	<b>Contrôle</b> Qui contrôle la mise en œuvre et comment ?

# Exemple : plan d'action

<b>Objectif</b> Qu'est-ce que je veux entreprendre ?	<b>Action</b> Comment m'y prendre ?	<b>Moment</b> Quand me lancer ?	<b>Soutien social</b> Qui peut me soutenir et comment ?	<b>Contrôle</b> Qui contrôle la mise en œuvre et comment ?
Rédiger des offres de candidature spontanées	<ul style="list-style-type: none"><li>- Répertorier les entreprises intéressantes</li><li>- Trouver des arguments</li><li>- Rédiger une lettre de motivation</li><li>....</li></ul>	Dans deux semaines, lundi, mercredi, jeudi, 9h-11h	<ul style="list-style-type: none"><li>- Amis : idées d'entreprises</li><li>- Partenaire : trouver des arguments</li><li>- CP : vérifier la lettre de motivation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Partenaire : liste rédigée</li><li>- CP : lettre de motivation envoyée</li></ul>

# Optimisation du conseil ORP



## Marché du travail

Identifier les postes potentiels sous  
une nouvelle lumière

### Description succincte

Cette méthode doit être séparée en deux volets : une phase imaginaire et une phase de planification/d'action. Il est question d'enrichir la recherche d'emploi en adoptant une nouvelle perspective et d'élaborer de réelles possibilités de changement. Vous imaginez des postes de rêve sur un marché du travail fictif, puis les classez et les confrontez à la réalité. Enfin, vous élaborez des possibilités d'action concrètes pour décrocher un emploi.

### Étape par étape

1. Il faut tout d'abord stimuler l'imagination. Demandez au DE d'imaginer un marché hebdomadaire où il n'y a ni fruits ni autres produits sur les étals, mais différents types d'emplois. Visualisez ce marché avec ses différents stands.
2. Phase imaginaire : invitez le DE à réfléchir au travail de ses rêves sans aucune restriction. Vous pouvez lui poser des questions sur ses passions et ses hobbies (voir le [catalogue de questions](#)). Notez les postes en question sur les différents stands du marché. Il est important de définir les postes en étant précis (plutôt « vente dans la mode » que « vente » tout court).
3. Demandez au DE de classer les trois postes les plus intéressants à ses yeux. Vérifiez ensemble que ces trois postes soient réalistes et atteignables.
4. Phase de planification : spécifiez avec le DE les étapes à suivre pour décrocher les postes visés. Vérifiez leur faisabilité et leur mise en œuvre en posant des questions pertinentes (voir le [catalogue de questions](#)). Prévoyez ensemble les conditions nécessaires aux postes.
5. Déterminez laquelle des trois opportunités devrait être abordée en priorité et planifiez les prochaines étapes.

### Qu'est-ce qui est encore important ?

Il est important de faire clairement la distinction entre phase imaginaire et phase de planification. Lors de la phase imaginaire, il est uniquement question de réunir des idées, sans les juger. Un jugement précipité freine l'imagination et le déferlement d'idées. Ne confrontez les postes à la réalité que lors de la phase de planification.

Le DE peut ressentir une certaine frustration s'il constate alors que les postes qu'il avait envisagés ne sont pas réalistes. Vous pouvez l'aider en lui demandant de revisiter le marché du travail et de réfléchir à une alternative plus réaliste qui lui semble intéressante.

Le résultat de cette méthode permet de mieux planifier les étapes suivantes. Pensez à utiliser cette énergie pour aborder la phase de mise en œuvre avec le DE.

Cette méthode est adaptée aux DE qui ne savent pas quel travail ils souhaitent exercer. Elle offre en outre la possibilité de redynamiser le processus de candidature après un échec.

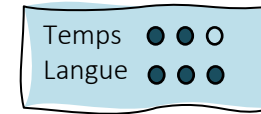
## Phase imaginaire

- Quand vous étiez enfant, quel était le métier de vos rêves ?
- Dans quels postes vos proches vous imaginent-ils le mieux ?
- Qui dans votre entourage occupe le poste le plus intéressant ? Pourquoi ?
- Si vous deviez inventer un poste parfait qui n'existe pas encore, à quoi ressemblerait-il ?
- Quelles sont les tâches que vous avez le plus appréciées lors de vos derniers emplois ?
- Qu'est-ce que vous préférez faire pendant vos loisirs ?
- Quelle évolution de carrière serait totalement farfelue et folle ?
- Dans quelle circonstance avez-vous été particulièrement efficace ou avez-vous résolu quelque chose de manière adéquate ?
- Qu'est-ce que chacun devrait avoir expérimenté une fois dans sa vie ?

## Phase de planification

- Comment pourriez-vous concrétiser cette idée ?
- Pensez-vous qu'il est réaliste de viser un tel poste ?
- De quoi avez-vous besoin pour le concrétiser (ressources, temps, déménagement, véhicule, formation continue, etc.) ?
- Quelles sont les étapes que vous devez franchir pour y parvenir ?
- De quelles bases disposez-vous déjà ?
- De quel budget avez-vous besoin ?
- Dans quel ordre devez-vous procéder ?
- Combien de temps faut-il envisager avant que l'objectif ne soit atteint ?
- Quels objectifs intermédiaires sont envisageables ?
- Qu'est-ce qui vous semble réalisable ?
- Qu'est-ce qui ne peut pas fonctionner ?
- Qu'est-ce qui n'a pas encore été pris en compte ?
- Quelles sont concrètement les prochaines étapes ?

# Optimisation du conseil ORP



## Cercles de soutien

Orientation vers les ressources en période difficile

### Description succincte

Avec un modèle en forme de cible, cette méthode permet de visualiser toutes les ressources du DE dans différents domaines. Outre les aptitudes visibles, les compétences et les ressources « invisibles » sont également mises en évidence. L'étape suivante consiste à réfléchir concrètement à la manière dont le DE peut utiliser ses ressources pour atteindre son objectif du moment ou pour relever un défi.

### Pourquoi ?

Le fait de se concentrer sur ses ressources permet de les mobiliser dans les situations de crise. La méthode met en relief tout ce qui est déjà existant et élargit la perspective des ressources qui peuvent être exploitées dans chaque situation. C'est ainsi que surgissent de nouvelles idées d'action et de solutions envisageables.

### Expériences tirées de la pratique

Cette méthode est particulièrement utile et constructive pour les DE en proie au désespoir et au découragement. Le fait de se concentrer sur le positif permet d'atténuer les émotions négatives, comme la frustration ou la peur, et de renforcer la confiance en soi.

### Étape par étape

1. Dessinez au centre un cercle avec le nom du DE, ou utilisez le [modèle](#).
2. Dans le premier cercle, notez les *compétences visibles* du DE, c'est-à-dire les choses qu'il sait faire (par exemple, graphisme, yoga, présentations).
3. Dans le cercle suivant, inscrivez les *qualités invisibles* du DE, ses traits de caractère ou ses qualités qui ne sont pas forcément visibles de l'extérieur (par ex. l'empathie, la patience, la serviabilité).
4. Dans le cercle suivant, notez le *réseau social* du DE et les personnes qui le soutiennent.
5. Dans un autre cercle, inscrivez les *ressources externes* du DE (par ex. lieu de résidence, accès aux transports, environnement agréable).
6. Dans un dernier cercle, inscrivez les *ressources écologiques* (par ex. santé, sécurité financière) du DE.
7. Discutez de l'effet de ces cercles sur le DE et réfléchissez ensemble à la manière dont les ressources identifiées peuvent être utiles pour relever le défi du moment ou atteindre l'objectif fixé.

Vous trouverez [ici](#) un exemple de cette méthode.

## Qu'est-ce qui est encore important ?

Encouragez le DE à identifier ses ressources, insistez et faites-lui part de vos propres suggestions si nécessaire. Veillez toutefois à ce que le DE les identifie lui-même.

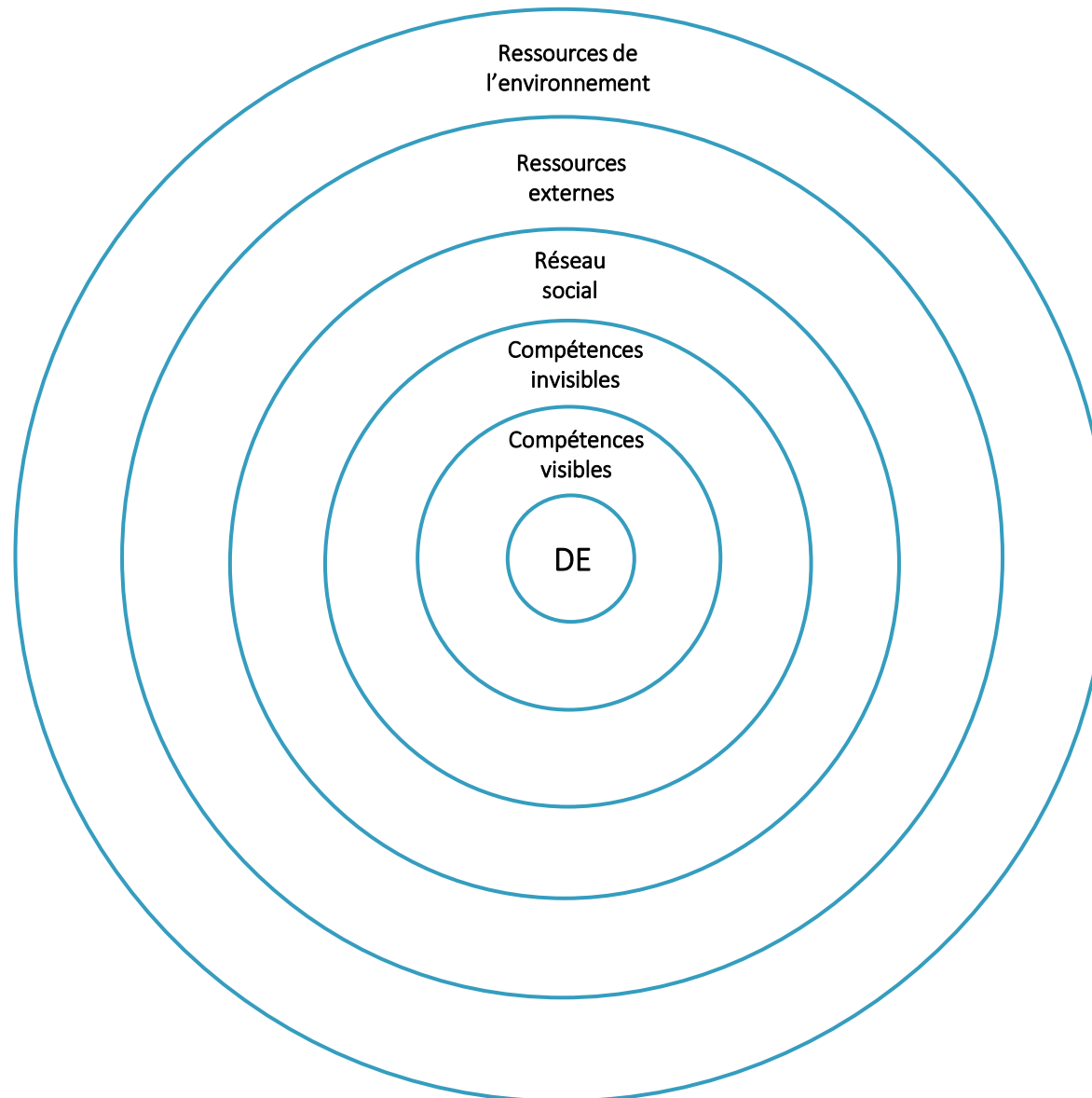
Outre le fait de simplement identifier des ressources concrètes et de nouvelles solutions, il est essentiel de mettre l'accent sur le positif dans cette méthode. Veillez donc à consacrer suffisamment de temps à regrouper les ressources afin que le DE ressente des émotions et des associations positives.

Les cercles peuvent être complétés par de nouveaux domaines si nécessaire, surtout si le DE pense à des ressources qui ne sont pas représentées dans les cercles.

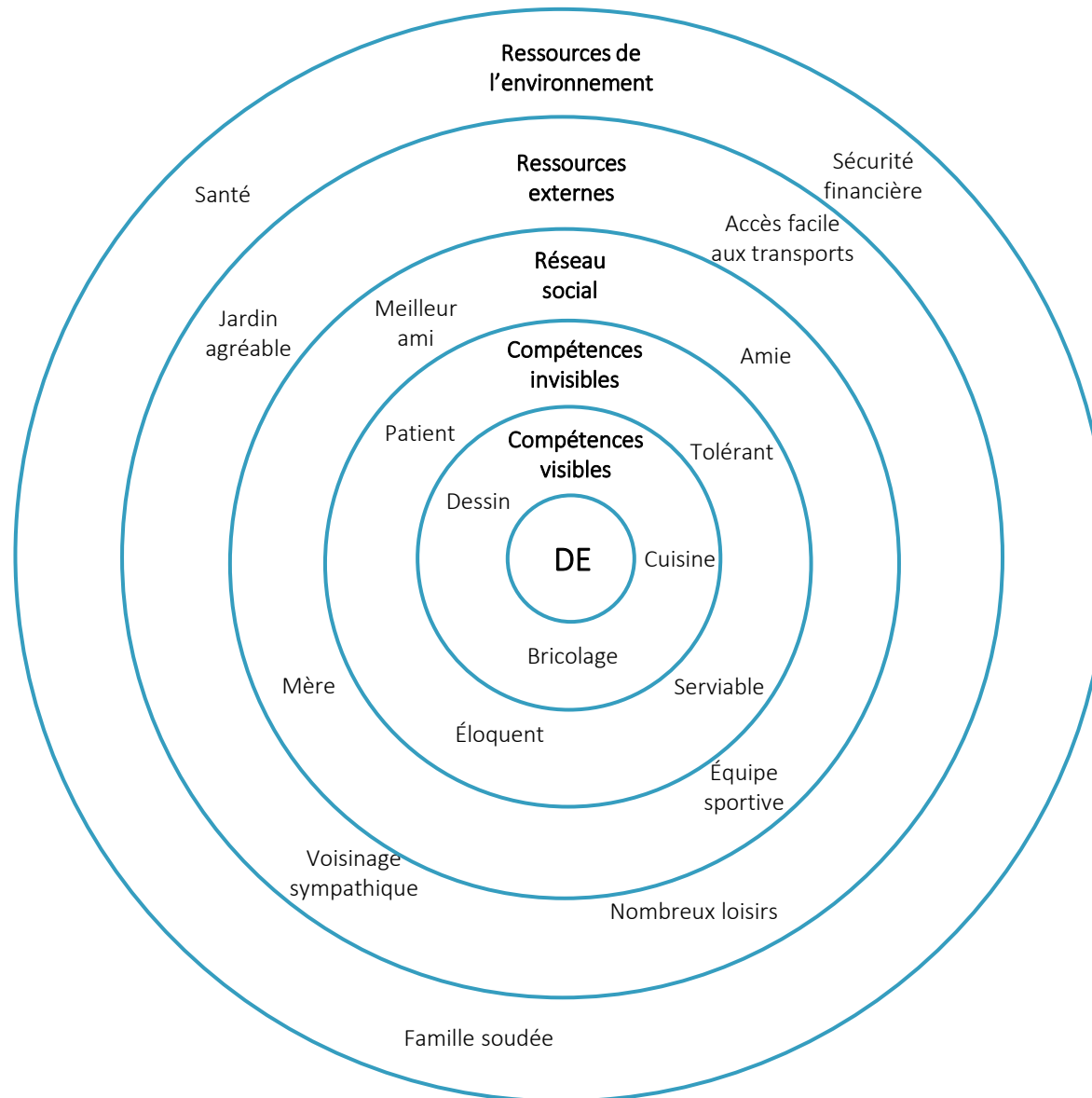
Au début, les DE ont beaucoup de difficultés à identifier leurs compétences invisibles. Invitez-les à réfléchir aux qualités que les autres ou eux-mêmes apprécient chez eux. Ces qualités pourraient être par exemple une vaste expérience, une forte volonté ou une apparence avenante.

# Modèle : cercles de soutien

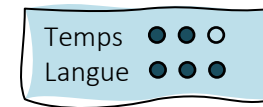
---



# Exemple : cercles de soutien



# Optimisation du conseil ORP



## Trois questions sur la résilience

Faire face à l'immuable

### Description succincte

Cette méthode consiste à trouver la meilleure façon de faire face à des situations immuables qui ont des répercussions négatives sur le DE, en posant trois questions simples et directes.

Les possibilités permettant au DE d'y faire face sont explorées en trois volets : le soutien social, les propres agissements du DE et son attitude intérieure. On met ainsi l'accent sur une approche positive de la situation plutôt que sur la volonté de vouloir changer les faits.

### Pourquoi ?

Les trois questions sur la résilience peuvent aider à mieux gérer une situation donnée, à l'accepter (« c'est comme ça ») et à continuer à aller de l'avant de manière positive. Elles sont utiles lorsqu'une situation génère une grande tristesse, de la colère ou de la déception et qu'elle compromet fortement la recherche de travail.

La méthode ne fonctionne pas ou est prématurée lorsque le DE est encore sous le choc suite à un événement traumatisant.

### Expériences tirées de la pratique

Préciser l'objectif de la méthode : identifier une bonne façon de gérer la situation.

La deuxième et la troisième questions (*QUOI* et *COMMENT*) peuvent sembler identiques au DE, mais leur différence est fondamentale et doit être explicitée. La question *QUOI* porte sur les actes concrets, tandis que la question *COMMENT* concerne l'état d'esprit qui anime le comportement extérieur.

### Les trois questions sur la résilience

1. QUI : « Quelle personne est la plus à même de vous soutenir ? Quelle personne de confiance dans votre entourage est en mesure de comprendre votre situation et peut vous accompagner ? »
  - Définir une personne de référence concrète et lui demander activement de l'aide
  - Possibilité de choisir plusieurs personnes et de modifier son choix à tout moment
2. QUOI : « Que pouvez-vous faire, quelle mesure/action concrète permet de mieux gérer la situation ? »
  - Rituels, actes quotidiens visibles de l'extérieur
  - Procurent sécurité, bien-être et contact avec le ressenti
3. COMMENT : « Comment parvenez-vous à accepter la situation telle qu'elle est et quel est votre état d'esprit ? »
  - Mobiliser ses forces intérieures, qui permettent de percevoir les opportunités et les avantages d'une situation donnée

### Qu'est-ce qui est encore important ?

Il convient de respecter l'ordre des questions pour bien appliquer cette méthode. Les deux premières questions (*QUI* et *QUOI*) conduisent à une première acceptation et intériorisation de la situation, condition préalable à la 3<sup>e</sup> question (*COMMENT*).

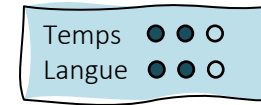
Après une première expérience dans le cadre du conseil, cette méthode peut tout à fait être appliquée de manière autonome par le DE, chez lui. On peut par exemple noter les trois questions sur une carte postale.

*QUI* : il faut faire comprendre au DE qu'il doit rester en contact avec son entourage et ne pas se renfermer sur lui-même. Après avoir identifié la personne, vous pouvez également examiner ensemble la manière de demander de l'aide.

*QUOI* : le fait de percevoir consciemment de la joie, une sensation de détente ou de l'énergie grâce à des rituels quotidiens permet d'accepter et d'accueillir de mieux en mieux la situation immuable. Par exemple faire du sport, se détendre en pleine conscience ou bien profiter d'un bon repas.

*COMMENT* : l'état d'esprit est la plus exigeante des questions et nécessite plus de temps que les précédentes. Il s'agit d'inciter le DE à considérer ce qu'il y a de bon dans la situation donnée et à l'utiliser comme une opportunité de développement.

# Optimisation du conseil ORP



## Analyse de parcours réussis

Découvrir ses compétences à travers  
des témoignages de réussite

### Description succincte

Cette méthode permet de clarifier les capacités et les compétences du DE. Pendant qu'il raconte des exemples de réussite antérieurs, vous notez ses compétences et aptitudes que vous découvrez en l'écoutant. En vous basant sur plusieurs exemples de réussite, vous pouvez identifier des schémas récurrents et positifs. Le DE doit être en mesure de reconnaître les compétences évidentes qu'il possède déjà et qu'il peut désormais exploiter dans sa recherche d'emploi.

### Pourquoi ?

Il arrive souvent que l'on n'ait pas conscience de ses propres forces ou qu'on les considère comme allant de soi. C'est pourquoi il est utile a) de se les entendre dire par quelqu'un d'autre et b) de les redécouvrir via un récit. Souvent, ce n'est qu'à ce moment-là que l'on prend réellement conscience que le succès a été en grande partie provoqué par soi-même et qu'il n'est pas le fruit du hasard.

### Expériences tirées de la pratique

Cette méthode est efficace pour les DE qui ont des difficultés à cerner leurs forces ou à les exprimer clairement face à un employeur potentiel.

### Étape par étape

1. Demandez au DE d'*arriver à l'entretien* avec au moins deux exemples de réussite.
2. Laissez-le raconter son premier récit et notez pendant ce temps toutes les compétences et aptitudes que vous aurez observées.
3. Communiquez-lui celles que vous avez identifiées. Expliquez, si possible à l'aide d'exemples ou de preuves concrètes, les raisons de votre choix. L'objectif est que le DE reconnaisse ses points forts pour lui-même.
4. Demandez au DE de raconter une deuxième histoire. Procédez comme aux étapes 2 et 3.
5. Analysez maintenant avec le DE les points forts et les compétences qu'il a mis en évidence, résumez-les éventuellement en termes généraux et invitez-le à les compléter.
6. En fin d'entretien, demandez au DE de résumer ce qu'il a retenu de cet exercice et comment il pourrait l'utiliser dans sa future recherche d'emploi.

### Qu'est-ce qui est encore important ?

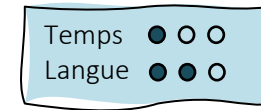
Cette démarche exige de vous une capacité à identifier les points forts du DE. Concentrez-vous pleinement sur ce que le DE a apporté dans son témoignage de réussite et essayez de mettre le doigt dessus.

Vous pouvez mettre en évidence des traits de sa personnalité (par ex. son sens de l'humour), des compétences (par ex. dans le domaine informatique), mais aussi des comportements qui permettent d'atteindre un objectif (par ex. cerner les besoins des autres).

Si le terme « réussite » est quelque peu intimidant pour le DE, incitez-le à réfléchir aux petites choses qu'il a accomplies.

Veillez à mettre l'accent sur les contributions individuelles du DE. Si la réussite est attribuée à d'autres, vous pouvez soutenir le DE en lui posant des questions : « Qu'est-ce qui n'aurait pas fonctionné sans **vous** ? », « Quelle a été **votre** contribution personnelle ? » ou « En quoi vos collègues peuvent-ils vous être reconnaissants ? »

# Optimisation du conseil ORP

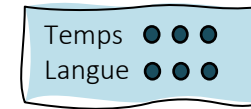


## Version abrégée : analyse de parcours réussis

1. Demandez au DE *d'arriver à l'entretien* avec **un** exemple de réussite.
2. Laissez-le raconter son récit et notez pendant ce temps toutes les compétences et aptitudes que vous aurez observées.
3. Communiquez-lui celles que vous avez identifiées.
4. Analysez maintenant avec le DE les points forts et les compétences qu'il a mis en évidence, résumez-les éventuellement en termes généraux et invitez-le à les compléter.
5. En fin d'entretien, demandez au DE de résumer ce qu'il a retenu de cet exercice.

Raccourci

# Optimisation du conseil ORP



## Recueillir les compétences et connaissances

Reconnaître ses propres  
compétences et les utiliser

### Description succincte

Il s'agit de réunir toutes les capacités et les aptitudes que possède le DE, puis d'identifier les domaines dans lesquels ses forces, ses compétences et ses connaissances peuvent être mises à profit : par exemple, comment les utiliser dans la recherche d'un emploi ou dans de nouveaux domaines d'activité.

### Pourquoi ?

Cette méthode renforce la confiance en soi et la motivation du DE. En réunissant ses aptitudes, ses compétences et ses connaissances, le DE peut identifier de nouveaux domaines d'activité et optimiser ainsi ses recherches d'emploi.

### Expériences tirées de la pratique

Il peut être difficile pour certains DE de nommer et d'exprimer leurs propres capacités et compétences. Aidez-les à surmonter cette épreuve en les encourageant à persévérer. Si cette méthode leur a permis de prendre à nouveau conscience de leurs propres ressources, une grande partie du travail aura déjà été faite.

### Étape par étape

Notez par écrit, en utilisant par exemple le [modèle](#).

#### 1. Savoir-faire, expériences, compétences

- Quelles sont les compétences que je possède déjà ? Quelles sont les expériences enrichissantes que j'ai vécues ? Dans quels domaines ai-je un savoir-faire particulier ?

#### 2. Utilisations possibles

- Dans quels domaines pourrais-je mettre à profit mon savoir-faire, mon expérience et mes compétences ?
- Comment puis-je utiliser mes compétences et mon savoir-faire pour décrocher un poste ? Par ex. en ce qui concerne la stratégie de recherche, la lettre de motivation, les entretiens de conseil, les domaines d'activité, etc.
- Quel type de poste convient à mes compétences et mon savoir-faire ? Dans quel poste pourrais-je les mettre à contribution ?

#### 3. Potentiel de développement

- Quelle compétence aimerais-je encore développer ? Que puis-je faire pour élargir mon savoir-faire et mes compétences ?
- Dans quels domaines puis-je faire d'autres expériences qui me feront progresser et me seront utiles pour rechercher un emploi ?

### Qu'est-ce qui est encore important ?

Laissez le DE décrire ses compétences et son savoir-faire au moyen d'exemples. Cela renforce leur perception.

Lors de l'entretien, il est important d'encourager positivement le DE pendant cet exercice, par exemple : « Vous avez manifestement de nombreuses compétences ! Réfléchissez encore ! » ou « C'est super que vous sachiez faire ça » ou « Si vous pouvez faire ça, le poste XY pourrait aussi être intéressant pour vous ». Toutefois, restez authentique dans vos encouragements et ne les utilisez pas à outrance !

Le même temps devrait être dévolu à chaque étape. La première est souvent trop vite écartée, alors qu'elle est indispensable pour identifier les ressources dans toute leur grandeur et les rendre perceptibles.

## Résumé succinct Recueillir les compétences et connaissances

1. Expliquez au DE la méthode et les différentes étapes permettant d'identifier ses compétences et son savoir-faire.
2. Demandez-lui de faire la liste de ses propres compétences et connaissances **à la maison**, et de noter leur utilité et leurs possibilités de développement. Motivez-le au préalable pour qu'il note toutes ses compétences et aptitudes, et encouragez-le. Si besoin, remettez-lui les questions ci-contre.
3. Discutez ensemble des résultats lors du prochain entretien. Encouragez-le à identifier d'autres compétences et connaissances. Réfléchissez avec lui à la manière dont ses compétences peuvent être utilisées pour décrocher un emploi.

Devoir à la maison

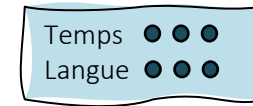
### Questions à traiter à la maison

1. Savoir-faire, expériences, compétences
  - Quelles sont les compétences que je possède déjà ? Quelles sont les expériences enrichissantes que j'ai vécues ? Dans quels domaines ai-je un savoir-faire particulier ?
2. Utilisations possibles
  - Dans quels domaines pourrais-je mettre à profit mon savoir-faire, mon expérience et mes compétences ?
  - Comment puis-je utiliser mes compétences et mon savoir-faire pour décrocher un poste ? Par ex. en ce qui concerne la stratégie de recherche, la lettre de motivation, les entretiens de conseil, les domaines d'activité, etc.
  - Quel type de poste convient à mes compétences et mon savoir-faire ? Dans quel poste pourrais-je les mettre à contribution ?
3. Potentiel de développement
  - Quelles compétences aimerais-je encore développer ? Que puis-je faire pour élargir et développer mon savoir-faire et mes compétences ?
  - Dans quels domaines puis-je faire d'autres expériences qui me feront progresser et me seront utiles pour rechercher un emploi ?

# Modèle : recueil de compétences et de savoir-faire

<b>Savoir-faire, expériences, compétences</b> Quelles sont les ressources que je possède ?	<b>Utilisations possibles</b> Comment et dans quels domaines puis-je les mettre à profit ?	<b>Potentiel de développement</b> Comment puis-je les élargir et les développer ?

# Optimisation du conseil ORP



## Ma ligne de vie professionnelle

Trouver l'impulsion

### Description succincte

La ligne de vie professionnelle permet de visualiser l'évolution de la carrière du DE jusqu'à ce jour. Elle illustre le parcours professionnel du DE et met en évidence les moments charnières, les temps forts comme les phases de creux. Le but est de mettre en évidence comment le DE a contribué à ces temps forts, comment il a surmonté les phases de creux et comment il est parvenu à trouver des impulsions.

### Pourquoi ?

Le fait de visualiser l'ensemble du parcours professionnel met en évidence son déroulement et son évolution entre les différentes phases. Cela permet de constater que les hauts et les bas se succèdent toujours et que les phases compliquées ont également été surmontées. La confiance et l'optimisme du DE s'en trouvent renforcés. Parallèlement, cela permet de faire ressortir les corrélations et les motivations du DE, ce qui est pertinent pour la recherche d'emploi future.

### Expériences tirées de la pratique

Les personnes identifient presque toujours des corrélations dont elles n'avaient pas conscience auparavant. Souvent, les parcours de carrière vécus de façon chaotique deviennent alors plus clairs une fois que les motivations sous-jacentes sont identifiées.

### Étape par étape

1. Demandez au DE de tracer une ligne de vie professionnelle sur une grande feuille (début : première période de formation, fin : aujourd'hui).
2. Demandez-lui de décrire des moments charnières ou des phases marquantes de sa carrière et de les inscrire sur cette ligne.
3. Invitez-le à se projeter dans les temps forts :
  - Qu'est-ce ou qui y a contribué ?
  - Qu'avez-vous ressenti, vous-même et votre entourage ?
4. Invitez-le à se projeter dans les phases de creux :
  - Qu'avez-vous appris/développé ?
  - Qu'est-ce qui a permis de les surmonter ?
5. Déterminez avec le DE quelles motivations ressortent des étapes et comment il peut s'en servir pour rechercher un emploi.
  - Quelles corrélations pouvez-vous identifier ?
  - Quels enseignements en tirez-vous ?

Vous trouverez [ici](#) un exemple de cette méthode.

## Qu'est-ce qui est encore important ?

### Questions approfondies sur les phases :

- Comment vous êtes-vous comporté et senti durant ces différentes phases ?
- Pourquoi avez-vous agi de la sorte ? Quels étaient vos motivations ?
- Dans quelle mesure vos (non-)décisions ont-elles contribué à ces phases/moments charnières ?

### Motivations dans la ligne de vie :

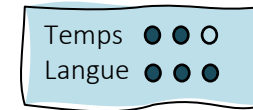
Il est ici utile de réfléchir ouvertement aux points communs entre les différentes étapes et aux motivations qui traversent toute la ligne de vie. Qu'est-ce qui a toujours été important pour le DE ? Quels sont les éléments qui reviennent régulièrement (par ex. environnements exigeants) ?

### Conseils pour une meilleure visualisation :

Les creux et les temps forts de la ligne doivent être reconnaissables. Les moments/phases pertinents peuvent aussi être représentés par des symboles. Les observations recueillies doivent également y figurer.

Évitez d'utiliser cette méthode avec des DE pour lesquels le fait de réfléchir à leur propre ligne de vie générerait une sensation négative (par ex. beaucoup de phases de creux).

# Optimisation du conseil ORP

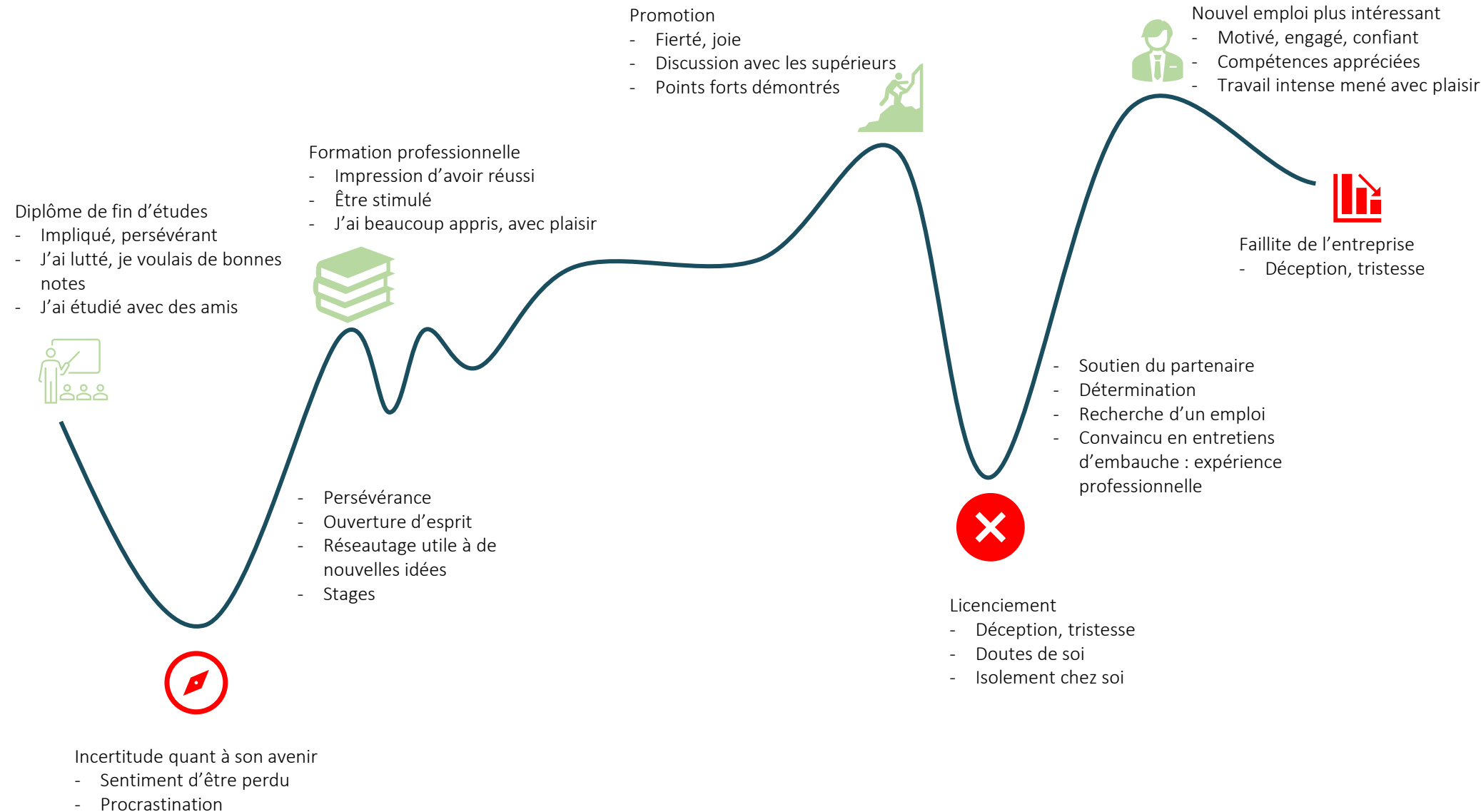


## Version abrégée : ma ligne de vie professionnelle

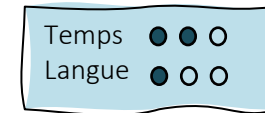
1. Expliquez au DE la procédure et l'objectif de la méthode.
2. Demandez-lui de dessiner **chez lui** sa propre ligne de vie professionnelle sur une grande feuille. Début : période de formation, fin : aujourd'hui. Il s'agit de représenter les points saillants (moments charnières) de sa carrière. En font partie les temps forts et les creux, ainsi que les phases durant lesquelles le DE a vécu des moments charnières de sa carrière.
3. Lors du prochain entretien, discutez ensemble de ces phases, ainsi que des motivations qui traversent sa ligne de vie professionnelle (voir points 3 à 5).

Devoir à faire à la maison

# Exemple : ma ligne de vie professionnelle



# Optimisation du conseil ORP



## Réseautage

Mettre à profit son réseau social

### Description succincte

Cette méthode consiste à réfléchir à son réseau social existant grâce à une simple représentation visuelle. Il s'agit de structurer ce réseau en différents domaines et de classer les personnes en fonction de leur proximité avec le DE. Ensuite, une réflexion commune est menée sur les domaines où il existe un potentiel de soutien supplémentaire, où un besoin de soutien est nécessaire et à la façon d'élargir son réseau.

### Pourquoi ?

En ayant une vue d'ensemble du réseau social existant, il est possible de déterminer quelles sont les ressources susceptibles d'être davantage exploitées, ce qui est stimulant. En outre, on examine où et surtout comment le soutien nécessaire peut être encore développé. Le fait de travailler sur le réseau peut également avoir un effet stimulant lorsque le DE constate que son réseau est plus important qu'il ne l'imaginait. Cette méthode permet de clarifier ce qui est déjà en place ainsi que les potentiels, et ouvre de nouvelles perspectives de solutions.

### Expériences tirées de la pratique

En cas de tensions au sein de l'environnement social (p. ex. la famille), vous devez réagir avec empathie et, le cas échéant, éviter d'aborder certains domaines du réseau social. Privilégiez une communication ouverte et adaptez le processus aux besoins du DE.

### Étape par étape

1. Dessinez une carte de réseau (ou utilisez le [modèle](#)). Écrivez en son centre le nom du DE, puis entourez-le d'un cercle que vous diviserez en cinq tranches :
  - Famille
  - Amis et connaissances
  - Contacts professionnels
  - Personnes travaillant dans des domaines similaires
  - Aides professionnelles
2. Passez en revue chaque domaine en demandant au DE de noter le nom des personnes qui lui correspond.
3. Demandez au DE de positionner chaque personne en fonction de la proximité qu'il ressent avec elle. Par « proximité », on entend à la fois la proximité émotionnelle et la proximité physique.
4. Réfléchissez ensemble au soutien déjà apporté par ces personnes et à la possibilité d'un soutien supplémentaire.
5. Discutez des domaines dans lesquels un soutien supplémentaire est nécessaire, où le réseau devrait être étendu ou créé. Définissez ensemble les options et les prochaines étapes.

Vous trouverez [ici](#) un exemple de cette méthode.

### Qu'est-ce qui est encore important ?

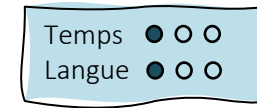
Avant de commencer, demandez au DE de vous informer, au début ou pendant l'entretien, s'il ne souhaite pas aborder certains aspects ou domaines.

Les noms des domaines peuvent varier selon chaque DE, en fonction de ses propres expériences ou de leur pertinence. Si vous travaillez pour la première fois avec cette méthode, il est conseillé d'utiliser les domaines proposés.

Vous pouvez utiliser cette méthode de manière encore plus efficace si vous formulez au préalable un objectif concret, par exemple le but recherché par l'utilisation des réseaux sociaux.

Si le DE semble démotivé, triste ou déçu en raison d'un environnement social restreint ou d'un soutien social limité, accueillez ses émotions et laissez-les s'exprimer. Mettez ensuite l'accent sur le soutien existant, encouragez le DE à l'apprécier et à en tirer profit. Ne perdez pas de vue la recherche de solutions.

# Optimisation du conseil ORP



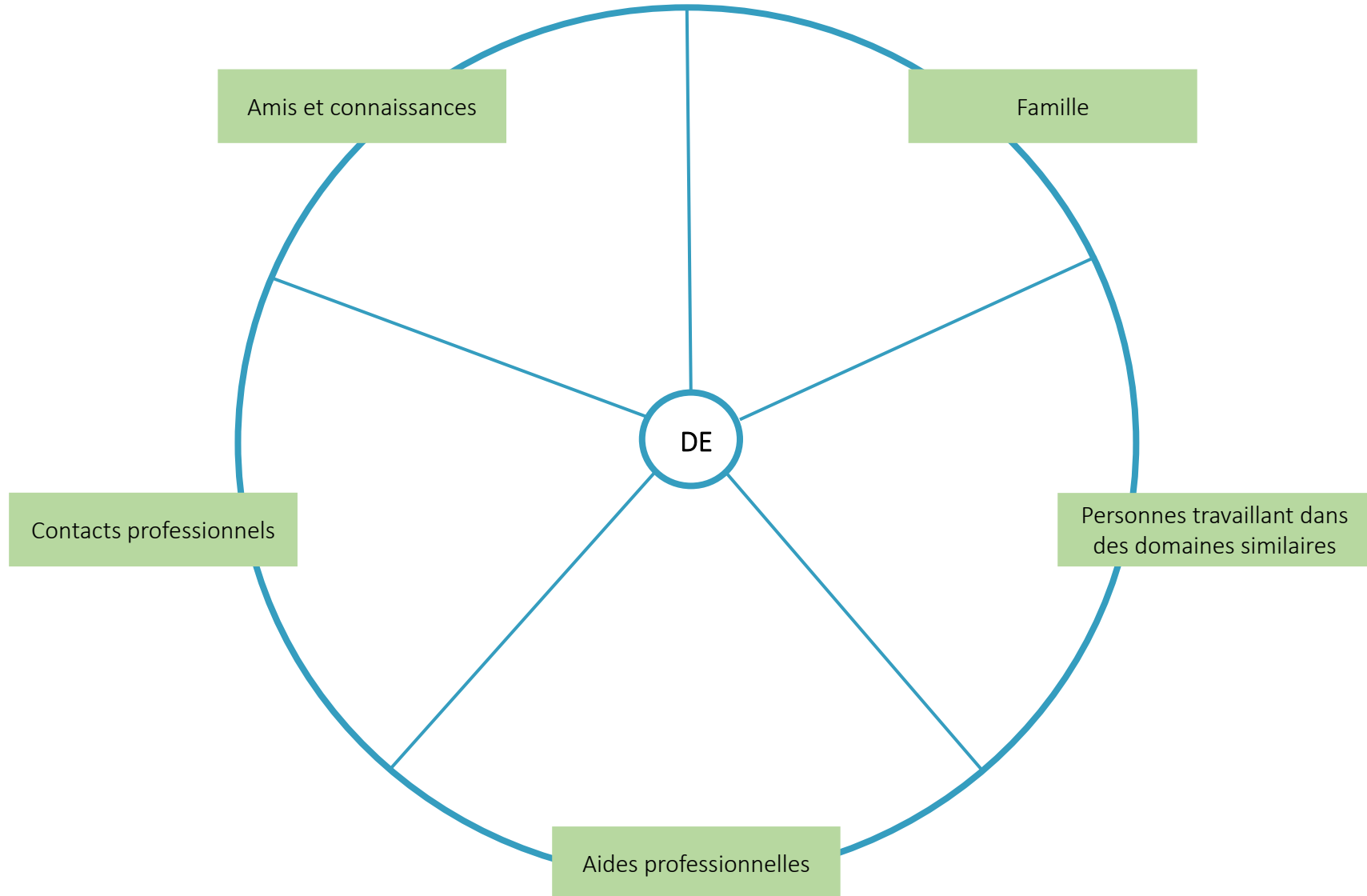
## Version abrégée : réseautage

1. Dessinez une carte de réseau en écrivant le nom du DE en son centre, et divisez le cercle en **trois domaines** : famille, amis et connaissances, contacts professionnels.
2. Notez avec le DE le nom des personnes qui correspond à chaque domaine.
3. Réfléchissez ensemble au soutien déjà apporté par ces personnes et à la possibilité d'un soutien supplémentaire.
4. Réfléchissez à la manière de renforcer le soutien et aux prochaines étapes.

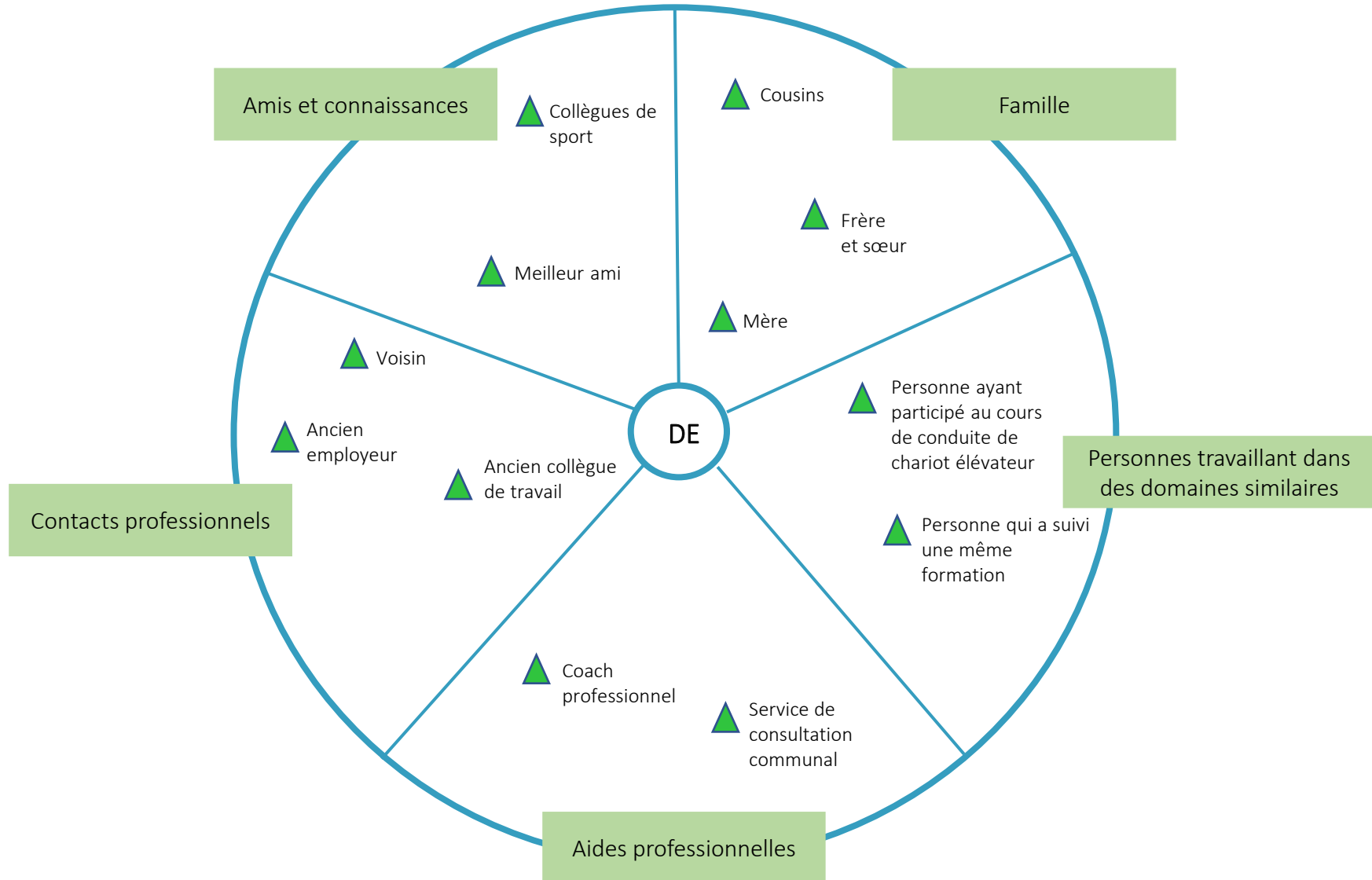
Raccourci

# Modèle : réseautage

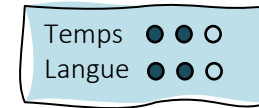
---



# Exemple : réseautage



# Optimisation du conseil ORP



## Changement de perspective I

Nouvelles perspectives de solutions grâce au point de vue d'un proche

### Description succincte

Le DE est invité à jouer le rôle d'une personne proche et à envisager la situation de son propre point de vue. En jouant ce rôle, le DE peut ensuite se donner un conseil ou une astuce. Cette technique peut aider à sortir des spirales de pensées négatives et à explorer de nouvelles possibilités de solutions.

### Pourquoi ?

Les personnes confrontées à une situation difficile perdent parfois de vue les prochaines étapes ou options qui leur permettraient de progresser. En changeant de perspective, on peut réfléchir avec du recul à son propre comportement et à la situation, et en tirer de nouvelles conclusions. Des perspectives différentes peuvent éclairer d'autres pistes et apporter une aide au moment de prendre des décisions.

### Expériences tirées de la pratique

Cette méthode fonctionne mieux si la personne choisie est un membre de l'entourage direct : par exemple un membre de la famille, un ami ou un partenaire.

### Étape par étape

1. Expliquez brièvement l'objectif de cet exercice afin que le DE puisse s'y préparer.
2. Demandez-lui de choisir pour cet exercice une personne proche en laquelle il a confiance.
3. Demandez-lui ensuite de décrire et d'expliquer la situation comme s'il la racontait à cette personne proche.
4. Invitez le DE à se mettre à la place de cette personne (vous trouverez d'autres conseils et suggestions à ce sujet sous « Qu'est-ce qui est encore important ? »).
5. Demandez au DE de décrire son impression de la situation et de se donner des conseils à partir du rôle qu'il a joué. Continuez à le solliciter.
6. Enfin, demandez au DE de sortir de son rôle et de résumer ce qu'il en a retiré pour en former des conclusions concrètes.

### Qu'est-ce qui est encore important ?

Si le DE a de la difficulté à se prêter à ce jeu de rôle, il est conseillé de faire preuve de patience et de compréhension. Expliquez-lui que la méthode est une expérimentation et qu'elle peut être interrompue à tout moment.

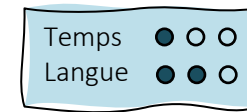
Pour l'étape 4, vous pouvez renforcer l'effet en plaçant une autre chaise en face du DE, sur laquelle la personne fictive « prend place ». Cela implique que le DE change de place dès qu'il entre dans la peau de la personne fictive.

Posez des questions plus précises et plus concrètes sur les propos tenus par la personne fictive. Renforcez certaines affirmations en disant « Ah, je comprends », « Vous voulez donc dire... », « Pouvez-vous m'expliquer cela plus précisément ? »

Laissez au DE le temps de se glisser dans l'autre perspective et interrompez-le le moins possible.

Pour faciliter la discussion qui suivra, il peut être judicieux de noter brièvement ou de visualiser certaines déclarations faites par le personnage fictif.

# Optimisation du conseil ORP

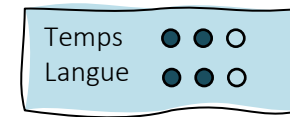


## Version abrégée : changement de perspective I

1. Expliquez brièvement l'objectif de cet exercice afin que le DE puisse s'y préparer.
2. Demandez-lui de choisir pour cet exercice une personne proche en laquelle il a confiance.
3. Demandez-lui de décrire son impression de la situation et de se donner des conseils à partir du rôle qu'il a joué. Continuez à le solliciter.
4. Enfin, demandez au DE de sortir de son rôle et de résumer ce qu'il en a retiré pour en former des conclusions concrètes.

Raccourci

# Optimisation du conseil ORP



## Changement de perspective II

Entrez dans la peau d'une tierce personne

### Description succincte

Cette méthode permet au DE de se mettre dans la peau d'une tierce personne, par exemple un employeur potentiel, et de réfléchir à son comportement en matière de recherche d'emploi ou dans une situation concrète (par exemple lors d'un entretien d'embauche). Cela lui permet de réfléchir de manière critique, en adoptant le point de vue d'une autre personne, à son propre comportement ou à l'effet qu'il produit sur les autres.

### Étape par étape

1. Expliquez au DE le but recherché par cette méthode. Expliquez-lui que vous souhaitez l'aider à mieux évaluer l'effet qu'il produit sur son interlocuteur.
2. Demandez-lui de se mettre dans la peau d'une tierce personne, par exemple un employeur potentiel. Pour l'y préparer, posez-lui quelques questions, du type : « Quelle est votre fonction exacte ? », « Que recherchez-vous chez vos collaborateurs ? », « Quel profil recherchez-vous pour le poste mis au concours ? »
3. Demandez-lui ensuite de décrire la situation ou son propre comportement (lors de l'entretien d'embauche, sur le dossier de candidature ou autre) en se plaçant du point de vue de l'autre personne, et de donner ses impressions.
4. Continuez à demander à la personne fictive ce sur quoi elle est attentive dans son rôle, les points qui sont particulièrement positifs et ce qu'elle aimerait encore voir se produire.
5. Enfin, demandez-lui de sortir de son rôle et déterminez ensemble les prochaines étapes ou les prochains points à améliorer.

### Expériences tirées de la pratique

Cette méthode permet de remettre en question une image de soi erronée ou qui ne reflète pas la réalité. Elle aide surtout les DE très « têtus » ou orgueilleux, qui ont du mal à accepter un avis extérieur, à faire leurs propres constatations et à trouver eux-mêmes des solutions.

### Qu'est-ce qui est encore important ?

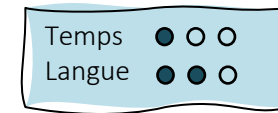
Cette méthode convient aussi bien aux situations antérieures qu'aux situations futures, et permet de mieux comprendre leurs corrélations ou leurs conséquences. L'aspect fondamental est de pouvoir évaluer son propre comportement sous une autre perspective.

Avec cette méthode, évitez de donner des conseils et des astuces. Vous pouvez plutôt aider le DE à faire ses propres constatations en lui posant des questions ciblées et détaillées.

Veillez à formuler vos questions de la manière la plus générale possible, afin de ne pas influencer les réponses : « Quelle impression ce CV vous donne-t-il ? » est plus efficace que « Est-ce que ce CV vous semble manquer de clarté ? »

Vous trouverez d'autres astuces dans la méthode [Changement de perspective I](#).

# Optimisation du conseil ORP

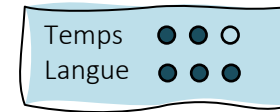


## Version abrégée : changement de perspective II

1. Expliquez au DE la procédure et l'objectif de cette méthode.
2. Invitez-le à se mettre dans la peau d'une tierce personne, par exemple un employeur potentiel.
3. Demandez-lui ensuite de décrire la situation ou son comportement (lors de l'entretien d'embauche, sur le dossier de candidature ou autre) en se plaçant du point de vue de l'autre personne, et de donner ses impressions.
4. Enfin, demandez-lui de sortir de son rôle et déterminez ensemble les prochaines étapes ou les prochains points à améliorer.

Raccourci

# Optimisation du conseil ORP



## Motivations personnelles

Mettre en évidence les motivations pour mieux cibler la recherche d'emploi

### Description succincte

En posant des questions ciblées, vous amenez votre interlocuteur à prendre conscience de ses propres motivations. La réflexion peut se rapporter aussi bien à un comportement passé qu'à un comportement futur. Plus la personne a conscience des raisons qui l'ont poussée à prendre certaines décisions, à exprimer ses souhaits ou à adopter certains comportements, mieux la recherche d'emploi et le conseil seront ciblés.

### Pourquoi ?

Si les motivations du DE sont claires, la recherche d'emploi (par ex. stratégie de recherche, postes pertinents, lettre de motivation) peut être mieux orientée. Le fait de mieux connaître ses intérêts renforce la motivation et peut aider à envisager de nouvelles possibilités et opportunités. Cela vous permet également de vérifier si les mesures envisagées avancent dans la bonne direction.

### Expériences tirées de la pratique

La question des motifs qui sous-tendent ses projets et ses plans est particulièrement utile pour le DE à la personnalité erratique, qui a du mal à canaliser son énergie et son temps dans une direction claire ou à se focaliser sur un objectif.

### Étape par étape

1. Orientez brièvement l'intervention et expliquez qu'il ne s'agit pas de remettre en question les idées de votre interlocuteur, mais d'en comprendre les fondements.
2. Pour certaines idées (par exemple les plans, les objectifs, les candidatures et les souhaits d'emploi), demandez au DE quelles en sont les raisons sous-jacentes. Vous trouverez des exemples de questions sous « Qu'est-ce qui est encore important ? »
3. Demandez au DE d'écrire les raisons que vous avez dégagées en posant des questions précises.
4. Invitez ensuite le DE à en prendre connaissance et à décrire ses impressions.
5. Quelles conclusions et quelles sont les actions qui peuvent en être tirées ? Par exemple, en ce qui concerne les éventuels postes, la stratégie de recherche, la lettre de motivation, etc.

### Qu'est-ce qui est encore important ?

Le fait de questionner de manière approfondie les raisons d'un comportement ne doit pas toujours être utilisé comme méthode propre, mais peut être intégré ponctuellement dans le cadre d'un entretien.

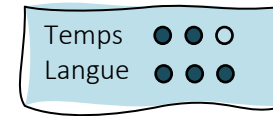
Si le DE répond de manière trop approfondie et se perd dans les détails, essayez de le recentrer sur les raisons essentielles en structurant sa réponse sous forme de résumés.

Les raisons peuvent être abstraites (par exemple, besoin de sécurité) ou formulées de manière spécifique et concrète (par exemple « Je veux être sûr que je peux rester plus longtemps chez cet employeur »). Le mieux est de s'en tenir ici aux moyens d'expression du DE. Lorsque les raisons sont évoquées de manière abstraite, demandez-lui notamment ce que cela signifie pour lui, afin que vous partagiez une même compréhension de la situation.

### Exemples de questions

- Que souhaitez-vous atteindre lorsque vous ...
- Quelle est votre intention lorsque vous...
- Qu'espérez-vous retirer de cette candidature ?
- Qu'est-ce que vous souhaiteriez trouver dans ce poste ?
- Qu'espérez-vous gagner en poursuivant cet objectif ?

# Optimisation du conseil ORP



## Bilan positif

Analyser et exploiter les défis relevés

### Description succincte

Cette méthode encourage le DE, en lui posant des questions ciblées, à se projeter dans les défis qu'il a relevés avec succès. L'accent est mis en particulier sur la manière dont la situation a été maîtrisée : quelles actions concrètes ont été bénéfiques ? Quels atouts personnels ont été utilisés ? Comment le succès a-t-il été ressenti ?

De nouvelles idées et possibilités d'action sont dégagées au moment de les transposer dans des situations futures.

### Pourquoi ?

La méthode et les questions ciblées sur les défis relevés avec succès redonnent espoir au DE, renforçant sa conviction que la situation actuelle peut également être maîtrisée. Cela lui redonne confiance et peut l'aider à mieux se mettre en valeur dans ses lettres de motivation ou lors d'entretiens d'embauche.

En soulignant ses compétences de gestion de la situation et les stratégies de solution qui ont fait leurs preuves, le DE est invité à les transposer à de nouvelles situations.

### Expériences tirées de la pratique

Cette méthode est particulièrement efficace lorsque le DE est découragé et qu'il a des doutes sur sa capacité à surmonter les défis actuels. Le DE retrouve alors un nouvel élan.

### Étape par étape

1. Invitez le DE à se remémorer une situation passée dans laquelle il a réussi à surmonter une situation exigeante. Comment la situation s'est-elle produite ? Quel était le défi à relever ? Posez des questions ouvertes et accordez suffisamment de temps au DE pour y répondre.
2. Passez ensuite à la gestion de la situation : quelles ont été les actions concrètes ? Quelles personnes étaient impliquées ? Quels sont les atouts personnels qui ont été mobilisés ? Conseil : les succès antérieurs doivent être revécus de manière aussi imagée/authentique que possible.
3. Discutez ensuite de leur transposition dans de nouvelles situations : quels enseignements le DE peut-il en tirer face au défi qui se présente ? Quels sont les points forts susceptibles d'être à nouveau sollicités ? Quelles actions concrètes ont été bénéfiques ?
4. Cette activation positive et l'élan qui en découle permettent désormais de planifier les prochaines étapes.

### Qu'est-ce qui est encore important ?

Veillez à ce que la situation évoquée suscite des associations positives chez le DE. Si votre interlocuteur devait toutefois plonger dans une humeur négative lors de la description, redirigez-le grâce à vos questions pour qu'il porte un regard positif sur la situation et qu'il la gère efficacement.

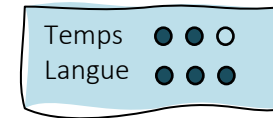
Laissez au DE le temps de « replonger dans ses souvenirs » pendant un moment, car c'est précisément cela qui génère des émotions positives et renforce la confiance en soi.

Ce sont surtout les questions ouvertes qui poussent votre interlocuteur à réfléchir.

Exemple de questions :

- Comment avez-vous réussi par le passé à trouver un emploi ?
- Comment êtes-vous parvenu à convaincre votre dernier employeur lors de l'entretien d'embauche ?
- Quand avez-vous déjà atteint un objectif qui était très important pour vous ?

# Optimisation du conseil ORP



## Autoportrait positif

Tirer le meilleur de soi-même

### Description succincte

Cette méthode se déroule sur 2 à 3 entretiens, avec des parties que le DE traite de manière autonome chez lui.

Le DE recueille d'abord les retours positifs de personnes de son entourage (exclusivement). Il rassemble les caractéristiques positives et, sur cette base, établit un autoportrait. Il peut alors s'en servir comme base pour sa stratégie de candidature, pour son dossier de candidature et pour les entretiens d'embauche.

### Pourquoi ?

Cette méthode permet au DE de prendre conscience de ses points forts, dont il n'avait peut-être pas vraiment réalisé l'existence auparavant. Les retours exclusivement positifs et concrets de la part de personnes extérieures renforcent la confiance en soi et activent le DE. Cela permet d'optimiser la stratégie de candidature et de mieux mettre en valeur le DE dans ses lettres de motivation ou lors d'entretiens d'embauche.

### Expériences tirées de la pratique

Le feedback exclusivement positif de personnes (proches) peut être une expérience inhabituelle, susceptible de provoquer une forte émotion/un bouleversement et de déclencher une véritable motivation chez le DE.

### Étape par étape

1. Demandez au DE de choisir 3 à 10 personnes de son entourage dont il aimerait connaître les impressions positives.
2. Invitez le DE à solliciter ces personnes pour cet exercice. Elles doivent mentionner à la fois des caractéristiques positives et des situations concrètes dans lesquelles elles les ont observées. Cette démarche doit être effectuée de manière autonome par le DE en dehors des entretiens (voir [Déroulement](#)).
3. À partir des feedback obtenus, le DE doit rédiger un autoportrait positif. Dans un premier temps, il regroupe les qualités par [thèmes similaires](#). Ensuite, il rédige un [autoportrait positif à la première personne](#) (« Je sais très bien ... »). Cette étape est également réalisée de manière autonome par le DE en dehors des entretiens.
4. Réfléchissez ensemble à la manière dont vous pouvez utiliser ces caractéristiques dans la recherche d'emploi et à celles qui devraient être incluses dans le dossier de candidature du DE.

### Qu'est-ce qui est encore important ?

Idéalement, les personnes choisies devraient provenir de différents milieux (famille, collègues de travail, amis, etc.). Lors du choix, il convient également de tenir compte de la disponibilité de ces personnes et de la volonté du DE de s'adresser à elles.

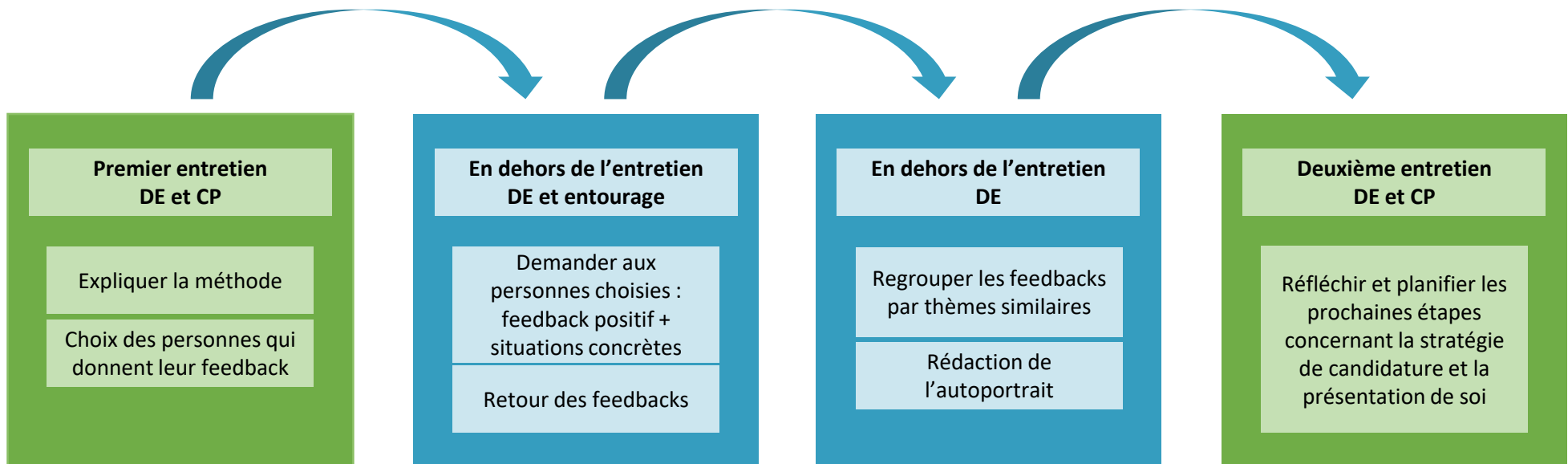
Assurez-vous que le DE a bien compris les instructions concernant les tâches à exécuter en dehors des entretiens et, le cas échéant, remettez-lui le déroulement ou un explicatif de la méthode.

De nombreuses personnes sont mal à l'aise lorsqu'elles demandent un feedback exclusivement positif. Insistez sur le fait que la priorité est délibérément mise sur le positif, et cela doit être clairement communiqué aux personnes qui donneront leur feedback.

Discutez brièvement de la manière dont le DE souhaite demander un feedback. Le feedback peut être transmis en tête-à-tête ou par écrit. Le DE doit commencer par expliquer brièvement la raison de sa demande et la méthode qui sera utilisée.

L'autoportrait doit donner au DE une impression d'authenticité. Il décidera ensuite des caractéristiques qu'il souhaite inclure et de la façon dont il souhaite les décrire.

# Déroulement : autoportrait positif



# Domaines de feedback : **autoportrait positif**

---

Thèmes similaires

Exemple de  
personnes

Interprétation possible  
(autoportrait)

---

**Éthique, valeurs et  
courage**

Je prends position, même  
quand mes supérieurs  
dépassent les règles morales.

Je n'ai pas peur de défendre  
les causes qui me tiennent à  
cœur.

Je suis au meilleur de ma forme  
lorsque je m'engage dans quelque  
chose de difficile, mais de juste. Je  
suis encore plus satisfait si, au  
passage, je peux apporter quelque  
chose à quelqu'un.

Je suis très courageux.

---

**Curiosité et  
persévérance**

Dans mon ancienne entreprise, j'ai  
résolu un problème de sécurité en  
recourant à la créativité.

J'aime les nouveaux défis et suis  
prêt à prendre des risques pour les  
relever.

---

**Travail d'équipe**

À l'école, j'ai formé une équipe  
d'élèves et ensemble, nous avons  
amélioré le niveau scolaire.

J'aime apprendre des autres et je  
sais me montrer reconnaissant.

Je me sens particulièrement à l'aise  
lorsque je travaille en équipe/avec  
d'autres collaborateurs.

# Exemple : autoportrait

---

## NOM du DE

Je défends mes convictions et je peux inspirer les autres.

Je préfère emprunter le bon chemin, pavé d'embûches, plutôt que le mauvais, plus facile.

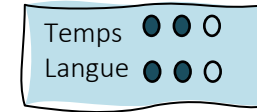
J'aime être un modèle.

Je travaille à plein régime lorsque j'apprends quelque chose de nouveau et que je suis passionné par un projet.

Je fixe des limites claires et je cherche des solutions parallèles.

...

# Optimisation du conseil ORP



## Fractionner les problèmes

Diviser les problèmes complexes en éléments plus simples.

### Description succincte

Cette méthode permet de découper des problèmes complexes en plusieurs sous-ensembles, en commençant par décomposer la situation générale et en la fractionnant ensuite en différentes étapes de résolution du problème (personnes, thèmes, ordre chronologique).

### Pourquoi ?

Le fait de fractionner les problèmes en petits morceaux rend la résolution moins difficile, car ceux-ci semblent plus faciles à traiter. Cette approche permet de lutter activement contre le sentiment de type « je n’y arriverai jamais » ou « ça restera toujours pareil ».

### Expériences tirées de la pratique

Cette méthode est particulièrement indiquée lorsque le problème semble insurmontable pour le DE et que l’objectif est si éloigné que la motivation pour se lancer est faible.

Si les pensées du DE tournent sans cesse autour d’un même dilemme, cette méthode peut l’aider à trouver des moyens d’aborder le problème sous un autre angle.

### Étape par étape

1. Demandez au DE de décrire le problème de la manière la plus concrète possible. Écoutez et essayez de vous mettre à la place du DE.
2. Encouragez-le à décomposer le problème en sous-aspects : « Quelles sont les personnes concernées par ce problème ? », « Quel est le thème principal, quels sont les thèmes secondaires ou les sous-thèmes ? », « Qu’est-ce qui est le plus prioritaire, qu’est-ce qui nécessite plus de temps ? »
3. Essayez maintenant de fractionner le problème en plusieurs « paquets » et visualisez-les.
4. Commencez par un des aspects les plus faciles à mettre en œuvre à court terme et cherchez ensemble une solution.
5. Insistez sur le fait que tous les aspects ne vont probablement pas être résolus en une seule fois, mais que chaque étape de solution est un progrès et permet d’obtenir une meilleure vue d’ensemble et une plus grande clarté.
6. Lors des entretiens de suivi, passez en revue les sous-aspects et demandez-vous si et comment les choses ont évolué depuis le dernier entretien.

### Qu’est-ce qui est encore important ?

Il peut être utile de visualiser le problème et ses sous-aspects, par exemple à l’aide d’un diagramme à gâteau ou d’une ligne du temps.

Les étapes de résolution de problèmes sont particulièrement attrayantes si vous définissez des récompenses. Invitez le DE à les déterminer pour lui-même.

Si possible, abstenez-vous de faire des propositions concrètes pour résoudre les problèmes et encouragez le DE à trouver lui-même des solutions.

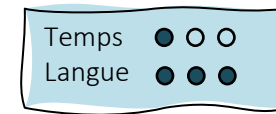
Exemple : problème de difficultés financières en raison de salaires non versés par l’ancien employeur

Personnes : ancien employeur → communication claire ; bailleur → congé

Thèmes : finances → coaching financier ; charge mentale → conseil/coaching

Échéance : assez d’argent jusqu’au prochain mois → planification budgétaire

# Optimisation du conseil ORP



## Recadrage

À la recherche d'une autre lecture

### Description succincte

Le recadrage consiste à donner une nouvelle interprétation aux choses. Concrètement, il s'agit de proposer une autre lecture des faits, des situations ou des comportements évalués négativement et de leur prêter ainsi une connotation positive. Pour ce faire, vous proposez au DE une autre façon de considérer une situation ou un comportement décrit, en essayant de le lui faire accepter. Il peut s'agir aussi bien de son comportement que de celui des autres.

### Pourquoi ?

Lorsque nous interprétons un comportement ou une situation, notre capacité de perception est limitée. Nous ne voyons souvent que des aspects négatifs, nous interprétons les causes d'un comportement d'une certaine manière et nous sommes persuadés que nous avons raison. Le recadrage permet de réinterpréter des situations, des aptitudes, des comportements et des faits évalués négativement et d'en dégager des aspects positifs ou nouveaux.

### Expériences tirées de la pratique

Veillez à prendre au sérieux les émotions négatives des DE lors du recadrage et à les réexaminer ensuite de manière objective et positive. Par exemple : « Je n'ai pas été embauché » ; « Cela est certainement très difficile pour vous. Maintenant, vous pouvez vous lancer avec toute votre énergie dans le poste de vos rêves. »

### Différents types de recadrage

#### • Recadrage de la portée/du contenu

Souvent, les échecs, les difficultés voire les refus recèlent aussi des opportunités ou des aspects positifs. Cherchez-les et aidez le DE à les identifier s'il n'y parvient pas lui-même.

#### • Apprendre à comprendre le comportement des autres

Expliquez au DE que derrière chaque comportement visible peut se cacher une multitude de causes, par exemple des situations, des humeurs, des besoins, des sentiments, des expériences. En prendre conscience augmente la compréhension des autres et évite de penser que la cause du comportement vient de soi-même.

#### • Recadrage du contexte

Les comportements jugés inappropriés dans le processus de recrutement ne sont souvent pas des comportements négatifs en soi, mais uniquement des comportements inappropriés dans un contexte donné. Travaillez avec le DE sur la manière dont un comportement peut être interprété différemment selon le contexte (par des personnes extérieures).

### Qu'est-ce qui est encore important ?

#### Exemple : recadrage sur l'importance/le contenu

Si le DE pense qu'il est trop vieux pour le marché du travail, vous pouvez souligner l'importance de l'expérience, de la maturité et de la sagesse.

#### Exemple : apprendre à comprendre le comportement des autres

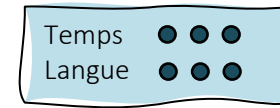
Le DE ne se manifeste pas auprès des employeurs quand il ne reçoit pas de réponse à sa candidature et l'interprètent comme un manque d'intérêt de l'employeur. Ainsi, le DE part d'une cause possible, mais oublie d'autres raisons envisageables, par exemple le service RH est très occupé, l'entreprise est fermée pour cause de vacances, la candidature est peut-être noyée sous la masse, etc.

#### Exemple : recadrage du contexte

Le DE peut donner une impression de manque de sérieux en se montrant trop décontracté. « Votre comportement décontracté est une très bonne qualité pour vous rapprocher de vos collègues pendant la pause-café. Cependant, lors d'un entretien d'embauche, on attend de vous une attitude plus sérieuse ».

Si vous utilisez le recadrage de manière répétée et cohérente, le DE pourra développer une vision plus souple et davantage orientée sur les solutions.

# Optimisation du conseil ORP



## Simulation de situations

Réfléchir à son comportement en fonction du contexte et s'exercer

### Description succincte

Cette méthode vous permet de jouer le rôle d'une tierce personne dans une situation donnée, tandis que le DE joue son propre rôle. Il s'agit de simuler des situations passées, par exemple un entretien d'embauche qui s'est mal déroulé, ou des situations futures, comme la prise de contact avec des employeurs potentiels.

### Pourquoi ?

La mise en scène directe de situations vous permet d'observer le comportement du DE en pleine action. Vous pouvez en tirer parti pour lui donner ensuite un feedback direct et constructif et pour exercer différents comportements dans un contexte réaliste. Cela permet au DE d'analyser des situations complexes ou difficiles du passé et de réfléchir à son propre comportement.

### Expériences tirées de la pratique

Souvent, le début de ce jeu d'imitation est encore peu familier, puis une dynamique constructive se développe, qui peut déboucher sur d'importants enseignements. Néanmoins, cette méthode ne devrait être appliquée que si le DE le souhaite (il faut seulement lui proposer, et non le convaincre). Il est essentiel que vous vous engagiez dans le rôle, y compris de votre côté.

### Étape par étape

1. Définissez ensemble la situation que vous souhaitez reproduire et invitez le DE à s'engager dans la situation simulée. Faites-vous décrire précisément les faits, en particulier s'il s'agit de situations passées.
2. Jouez le rôle de la tierce personne concernée par la situation (employeur, collaborateur RH, etc.). Le DE joue son propre rôle dans la situation en question.
3. Jouez la scène une fois dans son intégralité.
4. Notez ce que la DE a ressenti et ce que vous avez remarqué. Quelles sont les possibilités d'amélioration que le DE voit dans son propre comportement ? Donnez-lui un feedback (constructif) sur le comportement que vous avez observé.
5. Rejouez la scène et arrêtez-vous ponctuellement pour discuter directement de certains comportements.
6. Répétez cette opération pour exercer davantage cette compétence ou pour vous assurer que votre feedback est bien compris.

### Qu'est-ce qui est encore important ?

Présentez la simulation comme une occasion de développer les compétences du DE et de lui permettre de se faire une meilleure image de lui-même. Notamment en rejouant des situations passées, vous pourriez lui donner l'impression de vouloir le contrôler. Créez un cadre dans lequel l'erreur est acceptable et faites comprendre qu'il ne s'agit pas d'être parfait, mais de progresser.

Lors de la préparation, veillez à ce que le cadre soit approprié (non dérangé, à l'abri des regards).

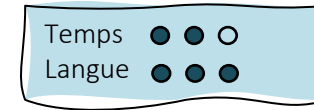
Il est parfois intéressant de faire une très courte pause avant le début de la simulation ou de quitter brièvement la salle afin de permettre un changement de situation.

Faites attention à la manière dont vous transmettez votre feedback au DE sur son comportement :

- Demandez-lui d'abord de faire des propositions sur l'amélioration.
- Soulignez les comportements que vous trouvez utiles et positifs.
- Formulez les propositions d'amélioration comme un potentiel de développement et donnez au DE la possibilité d'y réagir.
- Ne donnez un feedback que sur les comportements que le DE peut modifier (par ex. sur la vitesse d'élocution plutôt que sur le ton de la voix).

Vous trouverez [ici](#) d'autres conseils sur la manière de donner un feedback.

# Optimisation du conseil ORP

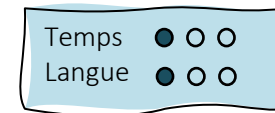


## Version abrégée : simulation de situations

1. Définissez ensemble la situation que vous souhaitez reproduire et invitez le DE à s'y préparer. Faites-vous décrire précisément les faits, en particulier s'il s'agit de situations passées.
2. Jouez le rôle de la tierce personne concernée par la situation (employeur, collaborateur RH, etc.). Le DE joue son propre rôle dans la situation en question.
3. Jouez la scène **une fois** dans son intégralité.
4. Notez ce que la DE a ressenti et ce que vous avez remarqué. Quelles sont les possibilités d'amélioration que le DE voit dans son propre comportement ? Donnez-lui un feedback (constructif) sur le comportement que vous avez observé.

Raccourci

# Optimisation du conseil ORP



## Se situer sur une échelle

Représenter par des chiffres des situations et des évolutions positives

### Description succincte

Cette méthode permet de résumer des situations complexes en un seul chiffre, qui peut constituer une base de discussion utile, et de mettre l'accent sur ce qui a déjà été accompli positivement par le DE. L'évaluation sur une échelle prédéfinie, généralement de 1 à 10, peut par exemple se référer à l'atteinte d'un objectif, à sa propre situation ou à la situation sur le marché du travail. Cet état peut ensuite être comparé à l'état visé. En répétant l'exercice, il est possible de faire ressortir les évolutions positives.

### Pourquoi ?

Plus les situations sont complexes et diverses, plus il est difficile de les décrire, de définir des situations visées et de déduire les prochaines étapes. Une mise à l'échelle permet de réduire les relations complexes à des chiffres simples. Cette simplification aide à saisir la situation actuelle et celle visée, à définir les prochaines étapes pertinentes et à montrer les progrès réalisés dans le cadre du processus.

### Expériences tirées de la pratique

Cette mise à l'échelle n'aide pas seulement le DE qui a du mal à s'exprimer, mais sert aussi de base de discussion, concernant la situation actuelle et celle visée. En outre, si la situation actuelle est supérieure à 0, cela montre que certaines choses ont déjà été réalisées.

### Étape par étape

Notez par écrit, en utilisant par exemple le [modèle](#).

1. Situation actuelle : « Sur une échelle de 1 à 10, avec 1 qui signifie XX et 10 qui signifie YY... ». Par ex. : « où en êtes-vous par rapport à l'objectif d'un emploi fixe ? » ou « à quel point êtes-vous satisfait de vos démarches de recherche d'emploi ? »
2. Évaluer son appréciation : « Vous vous estimez à un niveau de 2. Qu'est-ce que cela signifie pour vous, qu'est-ce que cela change que vous soyez au niveau 2 et non au niveau 1 ? » ; appréciez les progrès déjà réalisés ou le niveau atteint.
3. Situation visée : « Quel niveau souhaiteriez-vous atteindre le mois prochain ? »
4. Trouver des solutions : « Que devrait-il se passer pour arriver à un niveau de 3 ? » ; commencez par le niveau suivant, puis passez aux niveaux supérieurs si nécessaire. Veillez à ce que cela reste accessible pour le DE : vous l'encouragez ainsi à chercher des solutions réalistes et à mener des actions concrètes.

### Qu'est-ce qui est encore important ?

Veillez à mettre l'accent sur les ressources. Posez toujours vos questions de manière à ce que le DE soit stimulé positivement et qu'il se concentre sur les ressources existantes ou futures plutôt que sur les erreurs. N'utilisez cette méthode que pour les thèmes qui génèrent des prises de conscience positives.

Vous pouvez également dessiner l'échelle sur un morceau de papier, ou utiliser votre bureau à cet effet (un mur représente 1, l'autre 10). Cela renforce l'effet.

Si, en répétant l'exercice, rien ne s'est amélioré par rapport aux évaluations précédentes, encouragez le DE, réfléchissez ensemble à ce qui pourrait aider ou fixez des objectifs intermédiaires encore plus réalistes.

Soutenez les réflexions et les idées du DE (par exemple : « Bonne idée ! » ou « Oui, c'est très important »). Soulignez les succès et les progrès réalisés jusque-là et instaurez ainsi une confiance positive pour la prochaine étape.

# Modèle : se situer sur une échelle

Question : \_\_\_\_\_

Évaluez votre impression sur une échelle de 0 à 10.



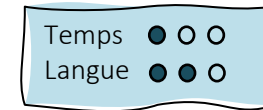
Pourquoi vous estimez-vous à ce niveau ?  
Qu'avez-vous déjà réalisé ?

- .....
- .....
- .....
- .....

Que pouvez-vous faire pour passer au niveau supérieur ?

- .....
- .....
- .....
- .....

# Optimisation du conseil ORP



## Objectifs S.M.A.R.T.

Permettre d'atteindre des objectifs durables

### Description succincte

Cette méthode met l'accent sur la formulation des objectifs permettant de maximiser les chances de les atteindre. S.M.A.R.T., qui désigne cinq critères à prendre en compte, détermine dans quelle mesure un objectif est spécifique (S), mesurable (M), attractif (A), réaliste (R) et terminé (T).

### Pourquoi ?

Effets positifs des cinq critères

**Spécifique** : permettre de planifier concrètement la mise en œuvre

**Mesurable** : reconnaître les progrès, permettre d'évaluer le succès en cas de réussite ou d'adaptation

**Attractif** : encourager la mise en œuvre

**Réaliste** : éviter la frustration, s'adapter aux conditions extérieures et aux possibilités du DE

**Terminé** : programmer les objectifs intermédiaires, les activer, renforcer la motivation

### Expériences tirées de la pratique

Cette méthode est particulièrement adaptée aux DE qui ont de nombreux objectifs flous, difficiles à atteindre ou très éloignés. Ils sont « obligés » d'être concrets et de vérifier si leurs objectifs sont atteignables.

### Étape par étape

Passez en revue avec le DE l'objectif que vous aurez préalablement défini en fonction des critères ci-après. Adaptez, complétez ou précisez la formulation de l'objectif. Notez-le par écrit, par exemple à l'aide du [modèle](#).

**S** : l'objectif est-il formulé de manière précise ? L'état souhaité est décrit avec précision et la formulation est facile à comprendre.

**M** : l'objectif formulé est-il mesurable ? On définit les critères qui seront remplis lorsque l'objectif sera atteint.

**A** : l'objectif est-il intéressant ? La situation visée est jugée souhaitable par le DE.

**R** : l'objectif est-il réaliste ? La réalisation de l'objectif est faisable & réalisable et reste sous le contrôle du DE.

**T** : l'objectif est-il atteint ? L'horizon temporel dans lequel l'objectif doit être atteint est défini.

### Qu'est-ce qui est encore important ?

La méthode SMART est idéale lorsqu'il s'agit de formuler des objectifs concrets après avoir élaboré une vision d'avenir. Même si la formulation d'un objectif peut sembler simple, ce n'est pas toujours le cas. Mais le temps investi en vaut généralement la peine, car un objectif SMART clarifie les prochaines étapes.

Aidez le DE à formuler les choses de manière vraiment concrète. Ne vous montrez pas trop vite satisfait et, si nécessaire, relancez le DE plusieurs fois. Par exemple, en posant des questions comme :

« Dans quelle proportion les choses doivent-elles changer exactement ? »

« Comment pouvez-vous savoir précisément si vous avez atteint l'objectif ? En fonction de quels faits ou de quel comportement ? »

Exemple : je tiens dorénavant à envoyer beaucoup de candidatures spontanées.

**S** : Une candidature spontanée par semaine

**M** : Visible dans les efforts de travail

**A** : Pour augmenter mes chances de trouver un emploi

**R** : Compatible avec un emploi à temps partiel et une famille, à ma portée

**T** : À partir de la semaine prochaine, pendant les 3 prochains mois

# Modèle : objectifs S.M.A.R.T.

---

Objectif :

Spécifique

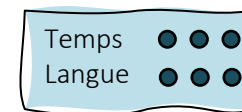
Mesurable

Attractif

Réaliste

Terminé

# Optimisation du conseil ORP



## Tableau des valeurs

Guide pour les décisions et les actions personnelles

### Description succincte

Le tableau des valeurs aide le DE à être plus au clair sur ses propres valeurs et motivations. Il s'agit de l'inciter à identifier ses principales valeurs et à réfléchir à ce qu'elles signifient pour lui et pour ses actions. En outre, il s'agit de réfléchir avec le DE à la manière dont il peut orienter ses futures recherches d'emploi ou sa vie professionnelle en tenant compte de ces valeurs.

### Pourquoi ?

Les valeurs peuvent apporter soutien et confiance, en particulier lorsque le DE ne sait pas quel comportement adopter ou qu'il est découragé dans sa recherche d'emploi. Le fait de s'aligner sur des valeurs peut être un moyen d'orienter ses décisions et ses actions.

### Expériences tirées de la pratique

Il arrive que le DE ait déjà formulé ses valeurs ou qu'il souhaite renommer celles qui sont proposées. Laissez-le faire, car ces valeurs doivent avant tout être pertinentes et authentiques pour lui.

### Étape par étape

1. Expliquez au DE l'exercice et les avantages de réfléchir à ses propres valeurs.
2. Montrez-lui le tableau des valeurs dans lequel il choisira les dix valeurs qui lui conviennent le mieux. Surlignez ces dix valeurs.
3. Invitez ensuite le DE à affiner son choix en sélectionnant cinq valeurs qui lui correspondent particulièrement bien. Les cinq autres valeurs sont biffées.
4. Sur les cinq, le DE choisit les trois plus appropriées, puis la discussion est lancée :
  - « Pourquoi avez-vous choisi ces valeurs ? »
  - « Pouvez-vous décrire des situations dans lesquelles ces valeurs se sont révélées utiles ou déterminantes pour vous ? »
5. Travaillez avec le DE pour trouver des idées sur la manière dont ces valeurs peuvent être intégrées dans sa recherche d'emploi ou sa vie professionnelle.
  - « Comment pourriez-vous orienter votre recherche d'emploi en fonction de vos valeurs ? »
  - « Comment vos valeurs pourraient-elles vous aider ? »

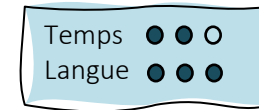
### Qu'est-ce qui est encore important ?

Laissez suffisamment de temps au DE pour se familiariser avec les valeurs et faire son choix. Il est important de se limiter à trois valeurs, cinq au maximum, afin de ne pas perdre de vue l'objectif de la méthode.

Expliquez pourquoi il est important de connaître clairement ses propres valeurs : elles peuvent notamment servir de boussole en périodes difficiles ou lorsque les choses ne sont pas claires. En outre, des études ont démontré qu'une vie conforme à ses propres valeurs est plus épanouissante et vécue de manière plus positive.

Notez par écrit les trois valeurs les plus importantes du DE. Cela leur donnera encore plus de poids et servira d'aide-mémoire. N'hésitez pas à communiquer au DE vos propres valeurs.

# Optimisation du conseil ORP



## Version abrégée : tableau des valeurs

1. Expliquez au DE la procédure et l'objectif de la méthode.
2. Donnez-lui le tableau des valeurs en lui demandant de sélectionner **chez lui** les trois qui lui paraissent les plus importantes.
3. Lors du prochain entretien, discutez ensemble des raisons pour lesquelles il les a choisies, de leur pertinence et des situations où elles ont déjà été utilisées et se sont révélées déterminantes.
4. Réfléchissez ensuite avec le DE à la manière dont ces valeurs peuvent être intégrées dans sa recherche d'emploi ou dans sa vie professionnelle.

Devoir à la maison

# Modèle : tableau des valeurs

A - B	C - D	E - G	H - L	M - P	R - S	T - Z
Acceptabilité	Calme	Efficacité	Harmonie	Maîtrise	Réalisme	Ténacité
Altérité	Clairvoyance	Élégance	Honnêteté	Mobilité	Reconnaissance	Tolérance
Altruisme	Confiance	Empathie	Humilité	Modestie	Réputation	Tradition
Amabilité	Confiance en soi	Endurance	Humour	Motivation	Résilience	Tranquillité
Apparence	Conscience	Énergie	Idéalisme	Neutralité	Respect	Transparence
Assiduité	Considération	Engagement	Imagination	Optimisme	Responsabilité	Vigilance
Attention	Convivialité	Enthousiasme	Incorruptibilité	Ouverture d'esprit	Rigueur	Volonté
Authenticité	Cordialité	Équilibre	Indépendance	Pardon	Sagesse	
Autodétermination	Courage	Équité	Individualité	Partage	Santé	
Autodiscipline	Courtoisie	Espérance	Innovation	Passion	Sécurité	
Autonomie	Créativité	Esprit d'aventure	Inspiration	Patience	Sens de l'ordre	
Beauté	Crédibilité	Esprit d'équipe	Intégrité	Persévérance	Sens du devoir	
Bienveillance	Détermination	Esprit d'initiative	Intelligence	Persistence	Sensibilité	
Bonne humeur	Dévouement	Esprit pratique	Intérêt	Plaisir	Sérénité	
Bonté	Dignité	Fermeté	Intuition	Politesse	Sériosité	
	Discipline	Fiabilité	Joie	Ponctualité	Serviabilité	
	Douceur	Fidélité	Justice	Pragmatisme	Sobriété	
		Flexibilité	Légereté	Précision	Solidarité	
		Franchise	Liberté	Présence	Sollicitude	
		Gaieté	Loyauté	Professionnalisme	Stabilité	
		Générosité		Propreté	Sympathie	
		Gentillesse		Prudence		
		Gratitude				

# Optimisation du conseil ORP



## Question miracle

Romp la polarisation sur les problèmes et privilégier les solutions

### Description succincte

La question miracle invite le DE à imaginer que tous ses problèmes ont miraculeusement disparu et à en mesurer les effets sur lui et sa vie. En imaginant ce « miracle », on suscite une attitude positive et un désir de changement. Il s'agit ensuite de définir les étapes nécessaires à la réalisation de cet objectif.

### Pourquoi ?

La question miracle a un effet stimulant.

Souvent, déjà au moment de la description détaillée du « miracle », on trouve des idées d'action pour atteindre cet état.

### Expériences tirées de la pratique

La question miracle peut apporter une bouffée d'air frais, surtout lors d'entretiens de conseil exigeants et négatifs. Cette méthode peut aussi redonner de la motivation à des DE très découragés en soulignant le côté attrayant de la situation visée.

### Étape par étape

1. Présentez la méthode en indiquant à l'avance que l'exercice pourra sembler un peu inhabituel et demandera une certaine imagination. Invitez le DE à se lancer dans cette expérience.
2. Décrivez-lui le contexte suivant : « La nuit, pendant votre sommeil, un miracle se produit. Ce miracle fait disparaître les problèmes qui vous préoccupent aujourd'hui (n'hésitez pas à les nommer concrètement). Le lendemain matin, à quoi vous et votre famille/vos amis (adapter si nécessaire) remarquerez que le miracle s'est produit ? Qu'est-ce qui a changé ? »
3. Accordez au DE suffisamment de temps pour réfléchir. Appréciez ses commentaires à leur juste valeur et encouragez-le à réfléchir plus loin : « Quels sont les autres éléments qui vous permettent de le remarquer ? », « Qui est le premier à le remarquer ? ». Demandez-lui à quoi ressemblerait sa vie s'il était dans cette situation : « Comment vous sentiriez-vous ? ». Veillez à ce que le DE conserve une perspective positive.
4. Travaillez maintenant avec lui sur la manière dont il peut utiliser ces nouvelles connaissances pour son propre avenir. Planifiez des étapes et des mesures concrètes.

### Qu'est-ce qui est encore important ?

Lors de la planification des étapes suivantes, veillez à ce que le DE ne cherche pas le changement chez d'autres personnes, mais qu'il réfléchisse à la manière dont il peut lui-même modifier son comportement pour atteindre une telle situation.

Il est judicieux de noter les différents changements positifs que le DE décrit dans son histoire. Cela évite de perdre des idées et facilite la recherche de solutions à l'issue du processus.

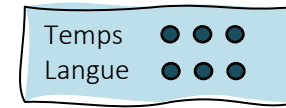
Cette méthode étant inhabituelle et inédite pour la plupart d'entre eux, il est important de laisser suffisamment de temps pour réfléchir et répondre. Si nécessaire, vous pouvez apporter votre aide en lui proposant des pistes de réflexion.

Aidez-le à développer des sentiments positifs en lui posant des questions plus précises. Plus la vision de l'objectif est positive et motivante, plus forte sera l'envie de concrétiser les choses.

Abordez sans détour les évolutions positives qui se produisent pendant le processus de visualisation. Exemple : « Je constate déjà que vous souriez beaucoup. »

Notez les changements envisagés ou les mesures adoptées. Cela leur donne encore plus de poids.

# Optimisation du conseil ORP



## Voyage dans le futur

Planification de carrière avec une vision de l'avenir

### Description succincte

Le voyage dans le futur est une méthode libre idéale pour déterminer la carrière que le DE envisage. Le DE se transporte mentalement à un moment fictif et positif de son avenir et se le représente intensément. Puis, à partir de ce moment fictif, vous planifiez ensemble et de manière rétrospective les principales étapes et les ressources nécessaires pour y parvenir. Cette méthode permet ainsi d'avoir une vision globale de la planification de l'avenir.

### Pourquoi ?

Le voyage dans le temps permet au DE d'explorer ses propres objectifs. Il offre une dynamique positive pour déduire les étapes à franchir et atteindre cette vision, ainsi que pour identifier les ressources nécessaires. L'ouverture d'un espace fictif dans lequel tout est possible peut avoir un effet très stimulant.

### Expériences tirées de la pratique

Au début de l'exercice, de nombreux DE sont dépassés par le développement d'une vision. Cependant, s'ils sont bien guidés, leurs objectifs et leurs motivations deviennent rapidement tangibles. Soyez patient et laissez au DE le temps nécessaire pour explorer.

Cette méthode convient bien aux DE qui ont tendance à manquer de confiance en eux et à se sentir intimidés dans leur recherche d'emploi. Elle est moins adaptée aux DE dont les objectifs sont utopiques.

### Étape par étape

1. Invitez le DE à entreprendre un voyage mental dans le temps et insistez sur le fait qu'il peut se laisser aller à rêver librement.
2. Décidez ensemble d'un lieu agréable où ce voyage se déroulera et du moment auquel le DE souhaite voyager.
3. Lancez le voyage dans le temps. Posez des questions ouvertes pour stimuler son imagination. Parallèlement, représentez les éléments saillants, par exemple sur une ligne du temps.
4. Examinez ensemble ce moment dans l'avenir. Demandez-lui quelle est exactement son activité, ce qu'il a réalisé, comment il se sent.
5. Demandez-lui le cheminement qui l'a conduit à ce but : étapes-clés, ressources sur lesquelles il a pu s'appuyer (personnes, compétences, etc.) et obstacles surmontés.
6. Invitez le DE à revenir au présent et à se laisser absorber par cette représentation.
7. Définissez ensuite les prochaines mesures pour atteindre les différentes étapes.

Vous trouverez [ici](#) un exemple de cette méthode.

### Qu'est-ce qui est encore important ?

Cette méthode est plus efficace si vous créez une atmosphère détendue dans laquelle le DE peut parler de ses objectifs et qui laisse de la place à l'exploration. Accordez-vous du temps pour guider ce voyage.

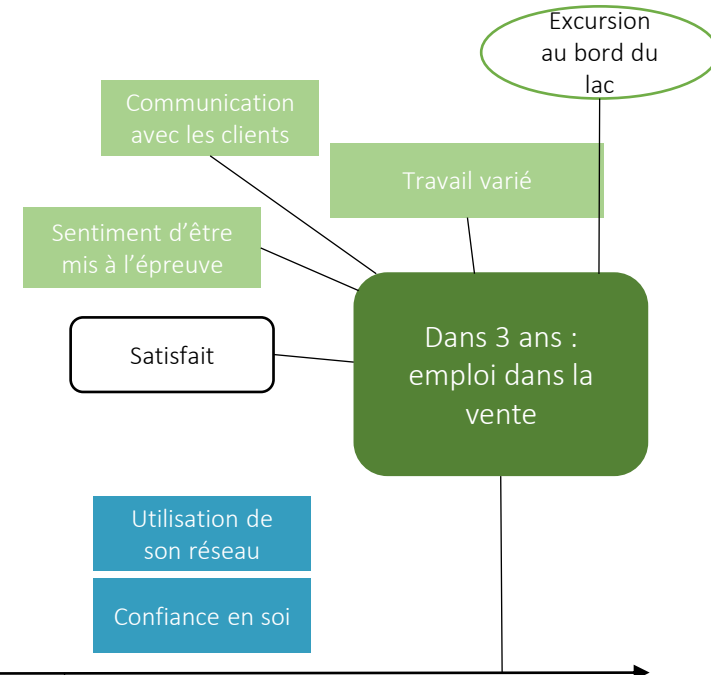
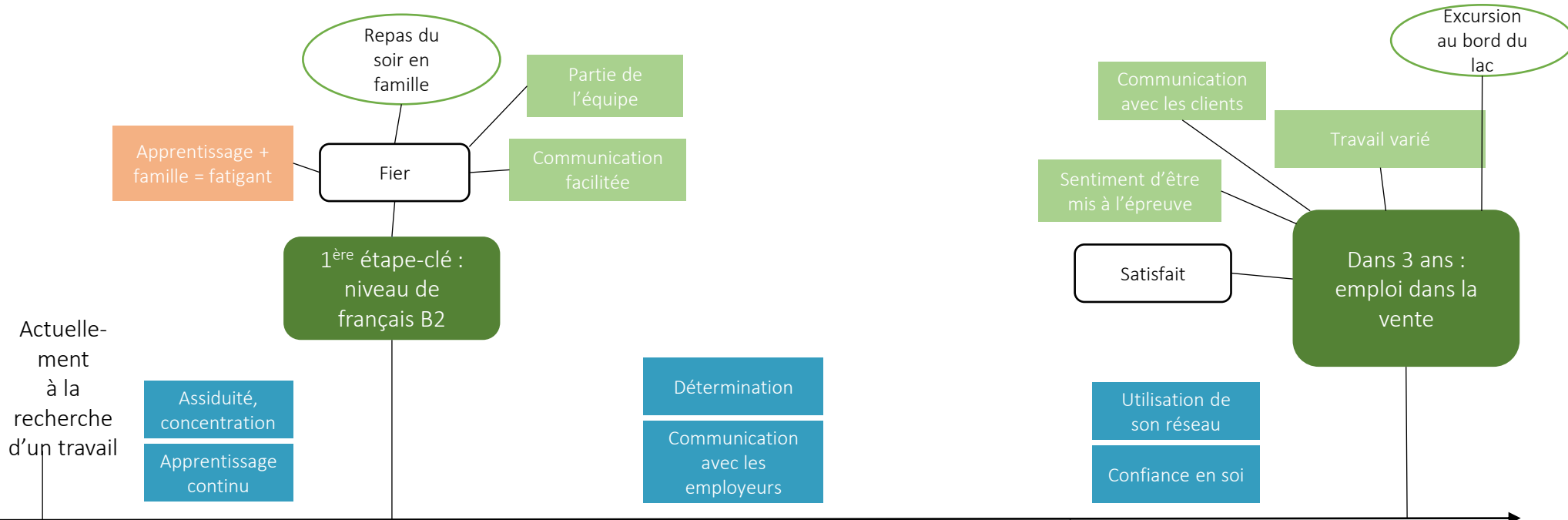
Cette méthode est particulièrement recommandée si les DE expriment eux-mêmes leur désir de changement et souhaitent clarifier leurs objectifs de développement.

À la fin de la méthode, préparez un plan d'action qui vous aidera à passer du stade de la vision et de la clarification des objectifs à celui de la mise en œuvre concrète et de la planification des prochaines étapes.

Vous pouvez afficher ce voyage dans le futur à chaque entretien de conseil pour ainsi avoir une vue d'ensemble de la situation actuelle, des progrès réalisés et de l'objectif poursuivi.

Encouragez le DE à « persévérer » en mettant clairement en évidence la réalisation d'étapes.

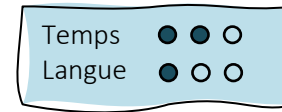
# Exemple de représentation : voyage dans le futur



**Légendes**

- = étape-clé
- = obstacle
- = ressources
- = aspect positif
- = aspect négatif
- = émotion
- = fêter la réussite

# Optimisation du conseil ORP



## Objectif

Bilan et développement d'une vision future

Description succincte

Il s'agit de visualiser la situation actuelle et la situation visée. Pour ce faire, le DE choisit des images qui symbolisent la situation qu'il traverse actuellement et celle qu'il souhaite atteindre. À l'aide de ces images, vous déterminez ensemble la manière d'atteindre cette vision future.

## Pourquoi ?

En travaillant avec des images, il est souvent plus facile de se connecter aux émotions et d'encourager les associations d'idées et des réflexions plus approfondies. La vision du futur devient ainsi plus tangible et la verbalisation génère une dynamique positive pour franchir les étapes nécessaires et atteindre la situation souhaitée.

## Expériences tirées de la pratique

Les DE qui sont davantage centrés sur l'action concrète et la réalité ont parfois besoin d'un peu plus de temps pour intégrer cette méthode et accéder à leurs émotions. C'est justement à ce moment que cette méthode est susceptible de générer des prises de conscience majeures. Soyez patient, encouragez le DE et cadre-le bien dans le processus.

## Étape par étape

1. Demandez au DE de choisir une image qui décrit au plus près sa situation actuelle (« Comment vous sentez-vous en ce moment ? »).
2. Invitez-le à expliquer les références à l'image et à décrire son état actuel.
3. Demandez-lui ensuite de choisir une image qui symbolise l'état auquel il souhaite s'identifier et ce qu'il aimerait ressentir.
4. Encouragez-le à exprimer ses émotions et ses pensées associées à cette image.
5. Placez maintenant l'image de la situation actuelle et celle de la situation souhaitée, ainsi que les associations que vous avez notées, les unes à côté des autres.
6. Réfléchissez ensemble à la manière dont le DE peut parvenir à la situation souhaitée. Discutez des prochaines étapes et des éventuels obstacles à surmonter.

Vous trouverez [ici](#) un exemple de cette méthode.

## Qu'est-ce qui est encore important ?

Pour préparer cette méthode, vous avez besoin d'un catalogue d'images ou d'une collection de cartes postales. Vous pouvez les créer avec vos propres images (par exemple tirées d'internet) ou les commander sous forme de paquet.

Il est bien sûr possible de choisir plus d'une image pour les deux situations, si celles-ci représentent par exemple plusieurs aspects de la situation. Il est toutefois recommandé de ne pas choisir plus de trois images par situation afin de garder le côté simplifiant de l'image.

La méthode peut également être appliquée dans l'autre sens afin de mettre en évidence les progrès réalisés. Pour ce faire, outre l'association d'images de la situation actuelle, on choisit une image qui symbolise la situation passée afin de représenter l'évolution de la situation ancienne à la situation présente. Cette méthode ne devrait toutefois être utilisée que si l'évolution est positive.

Il est conseillé de noter par écrit les associations et les descriptions de la situation actuelle et de celle recherchée, par exemple sur des cartes. Ainsi, on obtient une image globale à partir de laquelle on peut travailler. Les prochaines étapes peuvent également être écrites et placées entre l'image de la situation actuelle et celle de la situation souhaitée.

# Exemple : vision



## Mes prochaines étapes

Formation continue

Meilleure compréhension de mes valeurs grâce au coaching

Davantage de sport et de mouvement pour la stimulation



Perdu  
Incertain  
Stressé  
Indécis

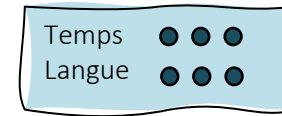
Situation  
actuelle

Situation  
visée

Libre  
Fort  
Léger  
Confiant



# Optimisation du conseil ORP



## Matrice à quatre champs

Considérer les problèmes et leurs solutions de manière différenciée

### Description succincte

Cette méthode permet de considérer les problèmes et leurs solutions de manière différenciée et d'examiner leurs effets respectifs. Pour ce faire, les avantages et les inconvénients du problème et de sa solution sont représentés dans une matrice à quatre champs. À partir de là, la solution est réexaminée, adaptée ou repensée.

### Pourquoi ?

Paradoxalement, les problèmes présentent souvent des avantages pour la personne concernée, tandis que les solutions amènent aussi des inconvénients. Ceux-ci bloquent la résolution du problème. En explicitant tous les avantages et inconvénients, la solution peut être maximisée de telle sorte que les avantages prédominent. La matrice à quatre champs est pratique dès lors que les problèmes ne sont pas traités ou que les solutions ne sont pas mises en œuvre.

### Expériences tirées de la pratique

Au début, beaucoup de DE ont de la peine à comprendre ou à admettre que leur problème présente aussi des avantages pour eux. Agissez avec prudence, surtout si le DE estime que ce sont des facteurs externes qui sont à l'origine de l'échec de la solution.

### Étape par étape

1. Discutez avec le DE du problème existant et de sa solution. Si aucune solution n'a encore été identifiée, commencez par la concevoir ensemble.
2. Dessinez une matrice à quatre champs : « Problème » et « Solution » dans les colonnes, « Avantages » et « Inconvénients » dans les lignes, ou utilisez le [modèle](#).
3. Notez ensuite avec l'aide du DE des éléments de contenu pour chacun des quatre champs sous forme de points-clés.
4. Demandez au DE s'il souhaite continuer à choisir cette solution.
  - a. Oui : réfléchissez ensemble à la manière dont la solution peut être complétée ou modifiée pour neutraliser les aspects positifs du problème ou les éléments négatifs de la solution.
  - b. Non : encouragez le DE à chercher une solution et explorez d'autres pistes de recherche.
5. Élaborez ensemble un plan de mise en œuvre, précisant la façon et le délai de réalisation des différentes étapes de la solution.

Vous trouverez [ici](#) un exemple de cette méthode.

### Qu'est-ce qui est encore important ?

Expliquez que les problèmes persistent parfois inconsciemment dans la mesure où les solutions ne sont pas mises en œuvre. Cela peut être lié au fait que la situation existante présente certains avantages ou que la solution n'est pas convaincante. Veillez à ne pas porter de jugement.

Demandez au DE ce qui l'a empêché de mettre en œuvre la solution. Expliquez dans le même temps que l'objectif est d'aller de l'avant et de concevoir de bonnes solutions.

Le cas échéant, réfléchissez avant l'entretien aux aspects positifs du problème du DE, que vous pourrez ensuite utiliser comme idées. Si vous ne trouvez aucun avantage au problème, concentrez-vous sur sa solution et son plan de mise en œuvre.

Voici des exemples fréquents où les solutions ne sont pas abordées : éviter la confrontation, retenir l'attention, éviter l'échec.

Donnez au DE la possibilité de choisir de ne pas utiliser la solution existante. Restez ouvert et, au besoin, élaborez de nouvelles solutions envisageables. Les solutions qui ne sont pas payantes ne sont pas mises en œuvre.

# Modèle : matrice à quatre champs

---

Problème

Solution

Avantages

Inconvénients

Ma solution


# Exemple : matrice à quatre champs

## Problème

L'employeur actuel n'est pas sûr de pouvoir me proposer un poste à plein temps

## Solution

Discussion pour clarifier ma position

Avantages

- Je dispose d'une certaine flexibilité pour changer d'emploi et je ne suis pas lié à l'entreprise
- J'ai la possibilité d'influencer une éventuelle offre (rien n'est encore « gravé dans le marbre »)
- J'ai suffisamment de temps pour décider si ce poste me plaît à long terme

- J'obtiens des précisions si je reste ou non dans cette entreprise à long terme
- Je peux éventuellement interrompre mes recherches d'emploi
- Je peux éventuellement me désinscrire de l'ORP
- Je véhicule une image de confiance en moi
- Je montre que je suis disposé à travailler à long terme pour cet employeur

Inconvénients

- Je ne sais pas combien de temps je peux rester chez cet employeur
- Je postule peut-être inutilement d'autres postes et dois éventuellement décliner des offres
- Je ne peux pas faire de planification financière à long terme
- Je me sens dans une situation d'attente floue et c'est désagréable

- La confrontation donne éventuellement l'impression que je suis impatient et cela effraie mon chef
- Je suis moi-même sous pression pour décider si je veux rester auprès de cette entreprise

Ma solution

Dans les deux prochaines semaines, je décide si je souhaite ce poste à long terme et à quelles conditions. Puis, je communique clairement à mon chef que je serais heureux et reconnaissant de m'investir durablement dans ce poste aux conditions que je viens de mentionner. Je lui propose à ce titre de me donner réponse d'ici un mois, de manière à ce qu'il ne ressente aucune pression.

# Astuces en matière de conseil

## Liste des conseils

- ❖ Conseil à distance
- ❖ Transmettre un feedback
- ❖ Entretiens critiques
- ❖ Outils pour améliorer la formulation en cas de sujets conflictuels
- ❖ Modèles de questions inspirants
- ❖ Gérer sa frustration et ses sentiments douloureux
- ❖ Privilégier une écoute active
- ❖ Développement de la confiance en soi (DE 50+)

## Conseil à distance

### Conseils pour le conseil téléphonique

#### Questions ouvertes

Lors d'entretiens téléphoniques, on a tendance à privilégier un échange d'informations succinct. Veillez à poser autant de questions ouvertes que possible afin de permettre au DE de s'exprimer et de créer ainsi une atmosphère plus naturelle et plus conviviale.

« Comment vous sentez-vous à cet égard ? » au lieu de « Vous sentez-vous triste à cet égard ? »

#### Donner le temps

Lorsque nous ne voyons pas notre interlocuteur, les moments de silence peuvent être gênants. Essayez de respecter sciemment ces silences afin de donner au DE assez de temps pour s'exprimer. Comptez dans votre tête jusqu'à 5. Au besoin, posez des questions si vous n'êtes pas sûr, par exemple : « Êtes-vous en train de réfléchir ou dois-je reformuler ma question ? »

#### Tonalité et débit de parole

Vous facilitez la communication avec votre interlocuteur en utilisant délibérément votre voix pour compenser le manque d'expressions faciales. Modifiez le ton de votre voix, utilisez des intonations spécifiques. Veillez à parler lentement et distinctement afin de créer une atmosphère sereine.

### Conseils pour le conseil à distance

#### Assurer les aspects techniques

Vérifiez que vous disposez d'un équipement (technique) suffisant (caméra, microphone, éclairage, écran). Demandez au DE de prévoir également une bonne technique. Au début de l'entretien, assurez-vous de bien vous entendre et de bien vous voir.

#### Fonctions virtuelles

Avant l'entretien, testez le logiciel et les différentes fonctions virtuelles, par exemple la visualisation. De nombreuses plateformes permettent de partager l'écran avec son interlocuteur, ce qui permet de montrer son « arrière-plan » du moment. Il existe également différents outils en ligne (ex : Miro Board).

### Conseils pour les entretiens téléphoniques et virtuels

#### Établir systématiquement une relation de confiance

Prenez le temps de discuter et d'échanger avec le DE pour ralentir le rythme de l'entretien et lui donner un caractère plus intime. Au début de l'entretien en particulier, il est recommandé de prendre des nouvelles du DE et de lui demander des renseignements sur sa situation actuelle.

#### Éviter les sources de distraction

Veillez à ne pas exécuter d'autres tâches pendant l'entretien et à ne pas être dérangé. Avant la discussion, demandez également au DE de trouver un endroit calme et tranquille. De cette manière, les deux parties seront vraiment attentives et ne risqueront pas de perdre des informations importantes.

#### Pourquoi ?

Aujourd'hui et au cours des prochaines années, le conseil à distance occupera une place toujours plus importante dans votre activité de conseil. Outre les avantages tels que le gain de temps et la flexibilité spatiale, cette pratique présente également des défis.

En effet, l'absence de repères importants peut entraîner des malentendus au moment d'interpréter les déclarations des DE. En outre, la distance spatiale peut également mettre de la distance entre vous et le DE sur le plan de la confiance et de la sincérité. D'autres obstacles liés à la technique, à l'environnement ou aux programmes virtuels peuvent accentuer ces défis. Une bonne préparation et des méthodes spécifiques pour y remédier peuvent contribuer à rendre le conseil à distance efficace.

# Transmettre un feedback

## Contexte important

Le feedback est un instrument utile qui permet de refléter un comportement. En tenant compte de certains éléments dans la transmission de votre feedback, votre interlocuteur pourra mieux le percevoir, le comprendre, l'accepter et finalement le mettre en œuvre.

À la différence des conseils pour les entretiens critiques ci-après, ces aspects s'appliquent aussi bien au feedback négatif que positif. Le feedback visant à encourager un comportement positif est tout aussi pertinent que le feedback négatif. Il permet de renforcer la confiance en soi et l'assurance du DE, tout en favorisant un comportement positif.

## Éviter d'ajouter des « mais »

Si vous ajoutez un « mais » au feedback, par exemple en proposant une amélioration, la première partie (positive) n'est souvent plus entendue. Par exemple : « Je trouve que vous envoyez beaucoup de candidatures, mais vous devriez aussi prendre contact avec votre réseau. » Veillez à communiquer séparément les différents aspects du feedback. « Vous envoyez beaucoup de candidatures, c'est une bonne chose. (...) Une autre possibilité est de contacter votre réseau. L'avez-vous déjà fait ? »

## Feedback positif et négatif

Lorsque vous formulez un feedback, il peut être judicieux de transmettre des commentaires positifs également, afin de trouver un équilibre. Il est important que ce feedback soit toujours sincère et sérieux. Évitez d'atténuer le feedback négatif en employant des tournures de phrases positives ou en prolongeant inutilement le positif. Venez-en plutôt rapidement à l'essentiel, afin de ne pas « faire durer le supplice ».

## Décrire plutôt qu'interpréter

Veillez à toujours décrire concrètement ce que vous avez observé et l'effet que cela a eu sur vous à titre personnel. Évitez les généralisations, les jugements à l'emporte-pièce et les interprétations. Si le feedback porte sur le comportement et non sur la personne, il sera plus facilement accepté. « J'ai remarqué que vous avez envoyé X candidatures et que vous êtes arrivé à l'heure les dernières fois » au lieu de « Vous êtes super ».

## Comportement susceptible d'être modifié

Ne donnez de feedback que sur des comportements que le DE peut modifier, par exemple la ponctualité, la qualité des photos, etc. Le feedback sur des caractéristiques impossibles à modifier (par exemple la voix, la taille) est à la fois démotivant et nuisible.

## Moment opportun du feedback

Veillez à donner votre feedback le plus rapidement possible une fois le comportement observé. De cette manière, il est encore suffisamment clair et concret pour vous deux.

## Être constructif et spécifique

Formulez le feedback de manière aussi spécifique que possible. Mettez un nom sur le comportement, avec le moment, le lieu et le contexte. Ainsi, le DE comprendra plus facilement le feedback et pourra modifier / développer son comportement. Soyez constructif en proposant éventuellement des alternatives ou en aidant le DE à trouver des solutions.

## Faire résumer le feedback

Pour vous assurer que le feedback a été correctement interprété, demandez au DE de résumer vos propos. Insistez sur le fait que vous tenez à ce qu'il n'y ait pas de malentendu et qu'il ne s'agit pas ici pour vous de le contrôler.

## Attitude et contexte important

Formuler une critique, c'est-à-dire un feedback sur un comportement négatif, est souvent perçu comme désagréable. Pourtant, s'il est correctement transmis, le feedback négatif peut être très utile à la personne concernée et conduire en douceur à un changement de comportement.

À cet égard, l'attitude est importante : la critique ne porte pas sur la personne, mais sur un comportement concret. L'objectif visé est de refléter l'effet produit et de modifier ce comportement. On évite ainsi d'attaquer la confiance en soi du DE et de le voir refuser le feedback. En donnant des exemples, en décrivant les conséquences et en proposant d'autres comportements, on crée une atmosphère de discussion productive et objective.

## 1. Fixez des objectifs

Avant l'entretien, il est conseillé de définir, outre l'objectif principal, un objectif secondaire et un objectif de substitution, et donc de se préparer à une éventuelle opposition. Ainsi, vous restez flexible, vous avez prévu des contre-arguments et vous favorisez une issue positive.

**Exemple :** le DE postule des emplois qui ne correspondent pas à ses qualifications.

**Objectif principal :** le DE se rend compte que sa stratégie constitue un obstacle et postule des postes qui lui conviennent.

- *C'est l'objectif que vous visez.*

**Objectif de substitution :** le DE consent à suivre une MMT pour avoir les qualifications requises et postule, en attendant, les postes qui lui conviennent.

- *Alternative si vous ne parvenez pas à atteindre votre objectif principal.*

**Objectif secondaire :** le DE comprend vos arguments et est informé des conséquences (juridiques).

- *Quel est le minimum que vous souhaitez atteindre avec cet entretien ?*

**Obstacles :** le DE considère ses précédents postes comme adéquats.

- *Quelle résistance pourriez-vous rencontrer et comment la gérer ?*

## 2. Clarifiez les thèmes de l'entretien

Avant l'entretien, il est utile de préparer le contexte, des exemples concrets de situations et vos arguments. Cela vous permettra de rester calme et factuel pendant l'entretien. Dans le même temps, la critique sera mieux acceptée si le DE comprend exactement à quel comportement vous faites référence.

### Le motif de l'entretien

Pourquoi souhaitez-vous mener cet entretien ?

Depuis quand observez-vous ce comportement critique ?

### Exemples de comportement, conséquences

Lors de quelles situations concrètes avez-vous pu observer ce comportement ? En avez-vous des exemples ?

Quelles ont été les conséquences concrètes ou l'impact de ce comportement ?

### Arguments

Notez au préalable tous vos arguments. Vous serez ainsi en mesure d'argumenter de manière objective, même dans un moment émouvant de l'entretien.

### Propositions de changement

Quel autre comportement proposeriez-vous ?

## Règles de base et autres conseils

- Définissez ensemble de quelle manière précise et d'ici combien de temps le comportement doit être modifié.
- Ne faites pas de comparaison avec d'autres DE (exemples négatifs : « Vous êtes aussi mauvais que XY... » ou « Vous devriez prendre exemple sur Y »).
- N'exagérez pas et ne faites pas de généralités. Restez aussi concret que possible dans vos critiques. (Exemples négatifs : « Vous êtes *toujours* tellement désorganisé ! », « J'ai l'impression de parler à un mur »).
- Respectez les sentiments du DE et prenez-les au sérieux (exemple négatif : « Je comprends que cela vous bouleverse », plutôt que « Ce n'est pas une raison pour s'énerver »).
- Restez objectif et calme. Si vous remarquez que la discussion devient trop émotionnelle ou non constructive, faites une pause ou reportez la discussion.
- Vous trouverez [ici](#) d'autres outils pour améliorer la formulation.

# Outils pour améliorer la formulation en cas de sujets conflictuels

## Contexte important

Pour aborder des thèmes difficiles, il peut être utile de réfléchir en amont à des formulations concrètes et, le cas échéant, de les noter. Vous aborderez ainsi l'entretien avec un sentiment de sécurité et empêcherez toute résistance ou attitude défensive (p. ex. tentatives de justification, attaques, dénégation) de la part du DE. Il va de soi que le comportement du DE joue également un rôle déterminant dans le déclenchement d'un conflit, mais ces formulations vous permettront déjà de minimiser considérablement les risques.

Vous pouvez bien sûr les adapter à vos propres besoins et surtout à la situation donnée.

## Exprimer des critiques

*« Puis-je vous poser quelques questions sensibles ? »*

Il est judicieux de demander au préalable l'autorisation au DE. Vous lui témoignez ainsi du respect, tout en lui donnant le contrôle de la situation et la possibilité de se préparer à ce qui va suivre.

*« Je remarque que... »*

Vous éviterez la résistance si vous parlez en utilisant ce que l'on appelle des « messages à la première personne ». N'utilisez pas de sous-entendus (« Vous n'êtes pas intéressé »), mais mettez l'accent sur ce que vous percevez.

*« Pour que je comprenne mieux, pourquoi ... ? »*

Demandez à connaître le contexte ou les motifs du comportement. Il est plus facile pour un DE d'accepter une critique s'il a le sentiment de pouvoir s'expliquer et s'il ressent un réel intérêt à en connaître les raisons. Veillez ici à ne pas porter de jugement. (Exemple négatif : « Pourquoi vous comportez-vous toujours de manière aussi déplacée ? »).

## En cas de comportement défensif du DE

*« Je suis désolé Monsieur/Madame XY, il me semble avoir dépassé les limites avec ma dernière remarque. Je veux que vous sachiez que cela n'avait rien de personnel. Je pense que je suis allé trop loin. »*

Si le DE réagit de manière très émotionnelle et défensive, s'excuser a souvent un effet considérable. Communiquez ouvertement quelle était votre intention en précisant que vous ne vouliez pas l'offenser ou le blesser.

*« Je souhaite trouver une solution avec vous et vous aider à retrouver rapidement un emploi. Pour y parvenir, j'ai besoin de mieux comprendre vos motivations. Nous nous battons pour la même cause. »*

Dirigez l'attention sur votre objectif commun : la recherche d'un emploi avec, si possible, une embauche rapide et qui convient au DE. Un comportement défensif se produit lorsque la personne se sent attaquée. Insistez sur le fait que vous avez le même objectif que le DE et que vous souhaitez l'aider à l'atteindre.

## Normaliser

*« C'est aussi extrêmement épuisant de continuer à postuler après avoir essayé 20 refus ; la plupart des gens sont découragés et fatigués. »*

Souvent, la personne concernée éprouve de la culpabilité et de la honte face à ses défis ou ses problèmes. Si vous lui expliquez que ce sont des sentiments et des comportements fréquents et normaux dans ce genre de situation, vous l'aidez à sortir de l'isolement qu'il s'est créé (« Je suis le seul à être comme ça »). Le DE aura ainsi le sentiment de ne pas être seul et d'accepter ses émotions.

*« Il est normal que vous soyez très déçu directement après avoir été licencié. D'après mon expérience, cela finira par passer et vous retrouverez la motivation pour chercher un emploi. »*

Parallèlement, le fait de raconter que d'autres personnes dans la même situation ont relevé le défi permet de renforcer l'optimisme et la confiance en l'avenir.

# Modèles de questions inspirants

## Pourquoi les questions sont-elles importantes ?

Les questions sont une excellente façon de motiver une personne et de l'aider à acquérir de nouvelles connaissances.

Lorsque des informations ou des solutions sont trouvées par la personne elle-même, elles sont mieux acceptées, intégrées et mises en œuvre. Un « moment de découverte » auto-généré est plus efficace qu'un conseil bien inspiré. Dans le même temps, le DE est expert de sa propre vie et sera donc en mesure de trouver, avec votre aide, la meilleure solution à sa propre situation. Vos questions servent ici à la fois de guide et de soutien.

Dans ce chapitre, vous trouverez trois types de questions pratiques ainsi que des exemples d'utilisation.

## Questions circulaires

Quoi et pourquoi ?

Une situation donnée peut avoir différentes perspectives, qui à leur tour comportent et privilégient divers aspects. Les questions circulaires invitent votre interlocuteur à abandonner son propre point de vue et à adopter une autre perspective. Cela lui permet d'acquérir de nouvelles connaissances sur l'effet de son comportement ou de faire ressortir ses propres attitudes et modèles de pensée. Ce nouveau regard peut également donner lieu à de nouvelles interprétations de situations ou de comportements et faire ressortir des éléments enfouis.

Catégories et exemples

### Questions d'observation

Observer son propre comportement à partir d'une perspective extérieure : « Si vous vous étiez vu de l'extérieur lors de l'entretien d'embauche, qu'auriez-vous observé ? »

### Autre(s) personne(s)

Adopter le point de vue d'une autre personne qui est soit partie prenante à la situation, soit plutôt extérieure à celle-ci : « Quel serait l'avis de votre amie concernant le principal problème de votre recherche d'emploi ? », « Quels seraient les points forts que votre dernier employeur citerait ? »

### Comparaison de groupes

La comparaison de différents groupes (sociaux) permet de tirer des enseignements sur son propre comportement : « En quoi les candidats ayant beaucoup d'expérience professionnelle se distinguent-ils dans les entretiens d'embauche de ceux qui en ont peu ? »

### Moments passés/à venir

En se plaçant à un moment passé ou à venir, on ouvre une nouvelle perspective : « Comment était votre quotidien au travail avant que le problème XY ne survienne ? »

## Questions hypothétiques

Quoi et pourquoi ?

Ces questions peuvent ouvrir de nouveaux horizons. Elles permettent d'évaluer les risques de situations futures, de se concentrer non plus sur le problème mais sur la solution et de comprendre sa propre attitude face aux prochaines étapes. Elles incitent votre interlocuteur à réfléchir à de nouveaux éléments.

Exemples

- Que pensez-vous qu'il se passerait si... ? Quelles en seraient les conséquences ?
- Quelle serait la pire chose qui pourrait arriver ?
- Qu'est-ce qui serait une bonne issue ?
- Supposons que vous n'obteniez pas le poste, que se passera-t-il pour vous ? (imagination négative)
- Que doit-il se passer pour que vous changiez quelque chose ? (peindre le diable sur la muraille)

## Questions sur les ressources

Quoi et pourquoi ?

Ces questions ont pour but d'activer les ressources du DE et de faire ressortir les points positifs d'une situation. Elles mettent l'accent sur les opportunités, les aspects positifs, les compétences ou les expériences sur lesquelles le DE peut s'appuyer.

Exemples

- Quel est le côté positif de la situation ?
- Quelle attitude de votre part a donné une tournure positive à la situation ?
- Y a-t-il eu des situations similaires dont vous êtes sorti satisfait ?
- Comment avez-vous alors résolu le conflit ? Qu'est-ce qui a été utile à l'époque ?
- Quelle possibilité envisagez-vous ? Peut-on les passer en revue ?
- Quels sont les atouts et les stratégies gagnantes dans la situation actuelle ?

# Gérer sa frustration et ses sentiments douloureux

## Pourquoi est-ce important ?

Lors d'entretiens de conseil, il peut arriver que vous soyez contrarié, frustré, déçu ou blessé par quelque chose. Si vous ignorez ou refoulez ces sentiments négatifs, vous risquez de créer une atmosphère de travail contre-productive ou négative, qui peut aussi vous affecter gravement sur le plan personnel. Vous n'êtes « qu'un être humain » et vous avez le droit d'éprouver ces sentiments. L'important est que vous puissiez les gérer et les évacuer.

Essayez de trouver la méthode qui vous convient le mieux.

## Méthodes à effet rapide

### Faire de l'exercice physique

Il est prouvé que l'activité physique aide à réduire le stress et à gérer les émotions. En cas de colère notamment, il est utile d'évacuer le trop plein d'énergie, par exemple en pratiquant du sport.

### En parler

Il est souvent bénéfique de laisser ses émotions s'exprimer en discutant avec une autre personne. Exprimez votre frustration, décrivez ce que vous ressentez sans pour autant chercher une solution. Prévenez éventuellement brièvement votre interlocuteur et veillez à ne pas déverser vos émotions négatives sur d'autres personnes.

### Respirer et se détendre

Accordez-vous un moment de répit, inspirez profondément et expirez à nouveau. Soyez pleinement conscient de la façon dont votre poitrine et votre ventre se soulèvent et s'abaissent. La relaxation libère souvent les émotions négatives et vous permet de mieux voir les choses.

### Prendre l'air

Ouvrez la fenêtre du bureau et aérez bien. Laissez « sortir les émotions négatives » et accordez-vous une courte pause. Si vous avez un peu de temps, il est également recommandé de sortir du bâtiment pour prendre l'air.

### Écrire et lâcher prise

Notez sur un *post-it* ce qui vous préoccupe. Personne d'autre que vous ne doit lire cette note ; vous pouvez donc décrire vos émotions sans retenue. Froissez ensuite ce papier, jetez-le à la poubelle, déchirez-le. Laissez sortir ce que vous avez écrit ainsi que vos émotions.

## Méthodes à plus long terme

### Comprendre l'autre personne

Une fois l'intensité de l'émotion un peu retombée, essayez de mieux comprendre le comportement et les motivations de votre interlocuteur. Souvent, le contexte de la personne permet de comprendre son comportement.

Quelle est la situation de la personne ? Quelles opinions ou suppositions de la personne sont susceptibles de l'amener à adopter ce comportement ?

### Laisser ses propres émotions s'exprimer

Lors de l'entretien avec le DE, laissez vos propres émotions s'exprimer. Discutez du comportement (précis) qui vous a énervé ou blessé, et pourquoi. Faites-le à un moment calme, lorsque les émotions sont un peu retombées. Cela peut vous aider à lâcher prise et, le cas échéant, à approfondir votre relation personnelle avec le DE, car vous montrez votre côté humain.

### Se rendre au travail par un autre chemin

Allez au travail autrement que d'habitude. Prenez, si possible, un chemin plus long ; allez-y à vélo, en train ou à pied. Ce changement et le fait de ralentir peuvent améliorer l'humeur et bloquer les pensées négatives. C'est surtout bénéfique si vous abordez la journée dans un état d'esprit négatif.

### Développer une routine en fin de journée

Instaurez une routine à la fin de votre journée de travail. Faites toujours une même chose chaque jour avant de quitter le bureau, pour marquer la fin de votre journée de travail. Faites une brève rétrospective de la journée (qu'est-ce qui s'est bien passé ? Qu'est-ce qui a moins bien réussi ?), préparez le jour suivant, etc. Ainsi, votre corps sait que la journée de travail est terminée et les pensées / sentiments liés au travail s'estomperont en fin de journée. Soyez patient : il faut un peu de temps pour ressentir cet effet.

## Privilégier une écoute active

### Attitude et contexte important

L'écoute active est davantage un état d'esprit qu'une simple pratique. Elle implique d'adopter un comportement intéressé et attentif et de vouloir comprendre ce que l'autre personne souhaite exprimer. Elle requiert votre présence mentale et votre volonté de vous mettre à la place de votre interlocuteur, tout en restant en retrait.

L'écoute active est un signe de respect et de reconnaissance. En outre, cela permet d'éviter les malentendus. Si vous adoptez cette attitude avec votre entourage, les conflits seront moins fréquents et pourront être résolus plus rapidement. C'est surtout dans les situations chargées d'émotions que l'écoute active a un véritable impact positif.

Vous trouverez ci-après les trois méthodes de base de l'écoute active, ainsi que les erreurs à éviter.

### Paraphraser/résumer

#### Comment

Résumez ce qui a été dit avec vos propres mots. Introduisez-le par « J'ai compris que ... » et terminez par la question « Est-ce que j'ai bien compris ce que vous avez dit ? »

#### Pourquoi

En répétant ce qui a été dit, le DE se sent entendu et compris. Cela permet de créer une ambiance de discussion calme, respectueuse et productive. Vous évitez par ailleurs les malentendus.

#### Quand

Cela peut être particulièrement utile lorsque le DE manque de clarté ou s'exprime de manière confuse. Il peut également être utile de répéter ce que l'on a entendu lorsque le DE fait une requête ou demande un feedback.

### Refléter le niveau des sentiments

#### Comment

Soyez attentif aux signes indiquant la présence d'émotions chez le DE (mimiques, postures, ton de voix, etc.). Posez-lui ensuite des questions sur ses émotions et encouragez-le à en parler.

« J'entends que vous êtes inquiet. Est-ce que c'est correct ? »

« J'ai l'impression que cet entretien a éveillé quelque chose en vous. Êtes-vous déçu ? »

#### Pourquoi

Les émotions exercent toujours une influence directe sur une personne. Si les émotions sont acceptées et comprises, la personne concernée se sent également valorisée et écoutée.

#### Quand

Tenez compte d'une émotion dès que vous la percevez.

### Questions de compréhension

#### Comment

Posez une question ouverte sur le contenu/ contexte de ce qui a été dit. Utilisez pour cela des questions ouvertes (comment, quoi, qui, pourquoi). « Qu'est-ce qui est important pour vous dans ce cas ? » ; « Que voulez-vous dire par XY ? » ; « Comment souhaitez-vous poursuivre ? »

#### Pourquoi

Les questions pour vérifier la compréhension aident le DE à exposer plus clairement ses propres pensées. À votre tour, vous comprendrez mieux le DE. Vous lui signifiez également votre volonté de le comprendre tout en lui donnant la possibilité de s'exprimer.

#### Quand

Si vous ne comprenez pas le DE ou qu'il n'exprime pas clairement sa pensée. Si le DE est réservé, cela l'incite à donner des explications plus détaillées.

### À ÉVITER

- Évitez de mêler vos propres histoires. A : « Je suis déçu » ; B : « Je suis aussi souvent déçu quand je n'obtiens pas de réponse ».
- N'analysez ni n'interprétez ce que vous avez entendu (« Vous n'avez pas postulé par manque d'envie »).
- N'ajoutez pas de pensées ou de commentaires (« C'était évident »).
- Ne portez pas de jugement ou d'appréciation sur ce que vous avez entendu (« Ne cherchez pas à faire le malin »).
- Ne proposez pas directement de solutions. Dans un premier temps, il s'agit simplement de faire en sorte que votre interlocuteur se sente compris.

## Encourager la confiance en soi (DE 50+)

### Objectifs

- Renforcer la confiance en soi du DE
- Mettre en évidence ses points forts
- Stimuler la motivation
- Encourager l'optimisme

### Pourquoi ?

Les DE de plus de 50 ans, en particulier, ont souvent peu confiance en eux et en leur capacité à trouver un emploi. Ils craignent de ne pas retrouver de travail à leur âge, sans compter qu'ils ignorent souvent comment fonctionne le marché du travail. Étant donné que ce sentiment négatif et ce manque de confiance peuvent avoir un impact négatif sur la recherche d'emploi, vous devez activement renforcer la confiance du DE.

### Créer une approche positive

Dès le début de l'entretien, évoquez un événement positif du DE survenu récemment. Vous créez ainsi une approche positive et activez ses ressources.

### Élargir l'horizon de recherche

Élargissez l'horizon de recherche à de nouveaux secteurs d'activité possibles : dans quels postes et domaines le DE peut-il faire valoir ses compétences et son expérience ?

### Faire prendre conscience de ses compétences

Examinez en détail les points forts, les compétences, l'expérience et le savoir-faire du DE. Soulignez-les. Pour les mettre encore davantage en valeur, vous pouvez les noter par écrit.

### Créer un esprit d'équipe

Faites comprendre au DE que vous travaillez ensemble, comme une équipe, pour trouver un emploi et que vous le soutenez dans sa démarche.

### Identifier les atouts du DE

Réfléchissez ensemble à des arguments concrets sur les atouts que présente le DE pour les employeurs. Quels sont ses points forts pour ce poste ?

### Célébrer les moments de réussite

Valorisez chaque succès remporté par le DE en appréciant ensemble chaque petit accomplissement. Stimulez ainsi sa confiance en lui et en ses propres capacités.

### Mentionner des exemples positifs

Mentionnez des exemples positifs tirés de votre pratique professionnelle ou de situations connues, et présentez-les en détail. Rassurez votre interlocuteur en lui expliquant que de nombreux DE de plus de 50 ou 60 ans ont réussi à retrouver un emploi.

### Utiliser l'humour

Faites appel à l'humour lors de l'entretien afin de détendre une atmosphère éventuellement pesante.

« Vous vous bonifiez avec l'âge, comme un bon vin ! »

### Rassembler les compétences acquises

Passer en revue le CV du DE et mettez en évidence toutes les compétences qu'il a acquises. Exemple : diplôme, formation continue, expérience professionnelle

### Attribuer une valeur positive à l'âge

Valorisez l'âge du DE et attribuez-lui toujours une valeur positive. Présentez l'âge avancé comme étant une « expérience exceptionnelle » ou un signe de « maturité ».

### Prévoir une conclusion positive

À la fin de chaque entretien, résumez les faits de manière positive. Valorisez la collaboration du DE et citez des exemples aussi concrets que possible :

« Vous avez eu la très bonne idée de... »

« Aujourd'hui, nous avons fait un très grand pas en avant en... »

# Optimisation du conseil ORP

## Manuel méthodologique



N'hésitez pas à nous faire part de vos questions,  
commentaires et suggestions à l'adresse  
[info@freiburg-institut.com](mailto:info@freiburg-institut.com)

Bien du plaisir avec ce manuel !

Votre équipe du Freiburg Institut