

## FORMATION

### Écoute téléphonique

En tant que bénévole, vous pouvez être en contact téléphonique avec des femmes atteintes d'un cancer du sein : elles viennent d'avoir leur diagnostic et vont être opérées prochainement, elles sont en attente de résultats, elles vont démarrer des traitements....

Cette formation a pour but de vous permettre de mieux appréhender les spécificités de l'écoute téléphonique afin que vous puissiez créer un moment d'échanges privilégié et de qualité avec la personne qui vous appelle.

#### Objectifs de la formation

- . Développer votre aisance au téléphone
- . Gérer habilement des situations délicates

#### Contenu

- . Cibler les types d'appels qui entrent dans le cadre de la bénévole de Vivre Comme Avant ou pas
- . Connaître les techniques d'accueil au téléphone
- . Structurer l'entretien et gérer le temps de communication
- . Instaurer une relation de confiance
- . Être à l'aise dans des situations délicates (ex : « canaliser » une personne bavarde, calmer une personne mécontente, agressive ou en détresse...)
- . Savoir mettre fin à la communication téléphonique.

#### Confidentialité des échanges

La formatrice est garante que les échanges se déroulent dans la confidentialité et le respect de chacune.

#### Formateur

Le formateur est une personne extérieure à l'association, spécialement formée pour faciliter la parole, réguler les échanges et apporter une information complémentaire sur une question ou une problématique posée.