

Cancer Support France – Formation initiale des bénévoles « écoute active »

Sélection et formation de nos bénévoles

Nos bénévoles apportent différentes compétences : quelques-uns ont une formation médicale, d'autres pas. Quel que soit leur parcours, pour devenir bénévole CSF il faut compléter trois jours de formation : la formation initiale. Cette formation date de la création de CSF et suivait le modèle « Macmillan ». Par la suite elle a évolué et a été adaptée pour mieux correspondre aux besoins de notre association et de nos clients.

Dans le cas de CSF Haute Vienne, nous poursuivons trois étapes rigoureuses avant d'inviter un potentiel bénévole à assister à la formation initiale :

- Le/la candidat/e remplit un formulaire avec des informations personnelles, expérience pertinente et les raisons pour lesquelles il s'intéresse à rejoindre CSF
- Deux références sont demandées.
- Un entretien formel a lieu avec deux responsables de l'association.

À la suite de l'entretien, si la personne est acceptée pour la formation, un cours d'initiation en ligne d'une durée d'environ deux heures est organisé. On reçoit des informations supplémentaires à propos de CSF, les normes que tous nos bénévoles doivent respecter, les lois visant à la protection des données personnelles, les questions de confidentialité et des limites personnelles, ainsi qu'un bref résumé de ce que l'on peut attendre de la formation initiale. La personne a la possibilité de poser des questions et de discuter toute préoccupation qu'il/elle pourrait avoir.

La formation initiale se déroule sur deux jours consécutifs en présentiel. Après une pause de six semaines environ, le troisième jour de formation a lieu soit en présentiel, soit à distance, en ligne. Pendant la pause, les participants sont encouragés à réfléchir, à contacter les formateurs/formatrices s'ils ont des questions à poser / des soucis à discuter.

Le contenu de la formation vise à enseigner aux participants comment écouter des clients. Ces derniers sont souvent très vulnérables, et ont besoin de parler de leur situation, leurs inquiétudes en toute confiance.

L'apport du formateur comprend des démonstrations, présentations, l'animation du groupe, l'observation et le retour d'information sur les modes de communication, ainsi que des discussions et retours individuelles.

Les participants, de leur part sont invités à partager leurs expériences de vie, participer aux discussions de groupe, être attentifs lors des présentations, participer aux exercices de groupe, prendre conscience de leur propre manière de communiquer, développer de nouvelles façons de communiquer, prendre soin d'eux-mêmes et, surtout, participer à des exercices d'écoute active et à des jeux de rôle en utilisant leurs nouvelles compétences.

Cancer Support France – Initial training for “active listening” volunteers

Selection and training of our volunteers

Our volunteers bring different skills: some have medical training, others do not. Whatever their background, to become a CSF volunteer you must complete three days of training: the initial training.

This training dates back to the creation of CSF and followed the “Macmillan” model. Subsequently, it has evolved and been adapted to better meet the needs of our association and our clients. In the case of CSF Haute Vienne, we follow three rigorous steps before inviting a potential volunteer to attend the initial training:

- The candidate completes a form with personal information, relevant experience, and their reasons for joining CSF.
- Two references are requested.
- A formal interview is held with two representatives from the association.

Following the interview, if the candidate is accepted for the training, an online introductory course lasting approximately two hours is organized.

The candidate receives additional information about CSF, the standards all our volunteers must adhere to, data protection laws, confidentiality issues, and personal boundaries, as well as a brief summary of what to expect during the initial training. The candidate has the opportunity to ask questions and discuss any concerns they may have.

The Initial Training Course takes place over two consecutive days in person. Then, after a break of approximately six weeks, the third day of training takes place either in person or online. During the break, participants are encouraged to reflect, to contact the trainers if they have any questions or concerns to discuss.

The training content aims to teach participants how to listen to clients. Clients are often very vulnerable and need to talk about their situation and concerns in complete confidence.

The trainer's input includes demonstrations, presentations, group facilitation, observation and feedback on communication methods, as well as individual discussions and feedback.

Participants, for their part, are invited to share their life experiences, participate in group discussions, be attentive during presentations, participate in group exercises, become aware of their own way of communicating, develop new ways of communicating, take care of themselves and, above all, participate in active listening exercises and role plays using their new skills.