

## ECOUTANT DE LA LIGNE D'ECOUTE

Il est nommé par le Référent bénévole et la Directrice générale. Une lettre de mission de 1 an sera signée à la suite de sa nomination. A la fin de la première année, un renouvellement pour 2 ans sera proposé.

Les missions du bénévole « écoutant » sont :

- Répondre aux appels réceptionnés sur la ligne d'écoute au moins 1 fois /mois,
- Ecouter,
- Conseiller,
- Orienter vers les bons interlocuteurs,
- Consigner les appels dans un fichier de suivi.

### Qualités requises

- Bien connaître l'association, les réseaux et le parcours de soins,
- Savoir faire preuve d'empathie,
- Savoir faire preuve de distanciation,
- Rendre compte,
- Gestion du stress et des émotions.

### Un savoir être indispensable

- ✓ La fonction de bénévole est difficilement compatible avec un lien avec une association aux objectifs similaires dans cette pathologie.
- ✓ Ne jamais intervenir ou commenter une décision médicale, éventuellement l'expliquer si cela est possible,
- ✓ Ne jamais donner son avis, ne jamais répondre aux questions concernant les traitements, renvoyer vers le médecin traitant ou le neurologue,
- ✓ Ne jamais prendre position sur le choix des actes médicaux comme la trachéotomie. Le bénévole doit simplement informer sur les avantages et les inconvénients si celui-ci les connaît.
- ✓ Inviter le malade à la réflexion à l'égard de propositions apparemment alléchantes destinées à lui soutirer de l'argent (sectes par exemple) si cela se présente.
- ✓ Ne jamais intervenir sur le malade au plan de son physique (manipulations, toilettes, branchement ou connexion diverses etc....). Notre assurance ne couvre pas ces aspects.
- ✓ Respecter les convictions du patient et ne jamais imposer ou proposer une autre manière de raisonner.
- ✓ Mettre en garde le patient qui souhaite avoir recours à des magnétiseurs, guérisseurs ou des fournisseurs de traitements miracles, lui conseiller d'échanger avec son médecin traitant ou neurologue.
- ✓ Refuser tout dédommagement de quelque nature qu'il soit.
- ✓ Ne jamais projeter ses propres problèmes et son vécu de la maladie (si c'est le cas) sur le patient ou ses proches.
- ✓ Ne jamais se raconter, mais informer des astuces trouvées dans une situation donnée comme si elles étaient le résultat de son professionnalisme et non de son vécu.
- ✓ Etre totalement attentif à l'autre en faisant abstraction de soi.