



## Secrétaires/ Assistant(e)s de Mandataires Judiciaires à la protection des majeurs

### Module Positionnement professionnel et Communication

La posture professionnelle constitue le fil rouge de ce module : Comment collaborer avec le mandataire ? Comment se situer dans le cadre d'un travail d'équipe et d'une continuité de service ? Comment gérer les situations délicates ou difficiles à l'accueil ?

## Public concerné

Les assistant(e)s de mandataires

## Objectifs

- ❖ Savoir se positionner et collaborer avec le mandataire.
- ❖ Savoir affirmer son rôle dans une collaboration efficace avec le mandataire ;
- ❖ Adopter une posture professionnelle dans le cadre d'un travail d'équipe et de la continuité de service.
- ❖ Apprendre à se positionner en tant qu'accueillant et comprendre le ressenti de l'accueilli.
- ❖ Particularités de certaines situations d'accueil : précarité, exclusion, troubles psychiques.
- ❖ Gérer les situations délicates ou difficiles dans l'accueil physique et téléphonique.



## Contenu de formation

- ❖ Le cadre de travail : les missions de l'assistant, les différents types de collaboration, le besoin de reconnaissance, les fondamentaux dans la posture collaborative (5h)
- ❖ Les particularités des situations d'accueil et le positionnement réciproque (3,5h)
- ❖ L'accueil téléphonique : percevoir l'état d'esprit de son interlocuteur et adopter des tournures de phrases, du vocabulaire et une formulation adaptés (2,5h)
- ❖ La communication en situation difficile : comprendre et gérer ses émotions et son stress, communiquer et faire tomber la tension, gérer les émotions de son interlocuteur (6h)
- ❖ Le travail en équipe : les difficultés, les enjeux, la continuité et la cohérence (3,5h)
- ❖ Posture et cadre institutionnel ainsi que posture et déontologie

## Inscription

Les dossiers d'inscription peuvent être retirés à l'ERTS ou sont téléchargeables sur notre site Internet.

**Responsable de la Formation : Valérie LARMIGNAT**

**Secrétariat :**

**[fcdeveloppement@erts-olivet.org](mailto:fcdeveloppement@erts-olivet.org)**

**Ligne directe : 02 38 76 22 32**

**2032 Rue du Général de Gaulle**

**CS 60002 45166 OLIVET CEDEX**

**Standard: 02 38 69 17 45 - Fax: 02 38 63 25 46**

**[www.erts-olivet.org](http://www.erts-olivet.org)**

**Prix 2021 :  
A confirmer**