

MDG211 ÊTRE EMPATHIQUE ET ADAPTER SA COMMUNICATION À SON INTERLOCUTEUR

3



OBJECTIF(S)

- La vie et les relations interpersonnelles ne sont pas forcément un long fleuve tranquille alors que nous aimerions tous connaître, dans la mesure du possible, du succès dans ces domaines. L'objet de cette formation est, après avoir bien compris ce qu'est l'empathie, d'acquérir des outils permettant de développer de l'aisance relationnelle en fonction des interlocuteurs dans les métiers de l'immobilier.

NIVEAU & PUBLIC

SPÉCIALISATION

Toute personne travaillant dans le domaine immobilier et en recherche de performance sur le terrain relationnel

Prérequis : aucun

MODALITÉS DE PARTICIPATION

Durée : 1 jour (soit 7 heures)

Moyens pédagogiques : Cas pratiques - Support pédagogique Quiz d'évaluation finale

Matériel nécessaire : vidéo projecteur, paper-board

Effectif maximum : 20

INTERVENANT(S)

Formateur : Professionnel spécialisé en gestion du personnel - RH – médiation

Validé par le Bureau de la Commission Formation FNAIM

TARIFS

Adhérent FNAIM : 220 € HT

Non Adhérent FNAIM : 320 € HT

PROGRAMME

PRÉAMBULE

Présentation des participants et expression des attentes (Regard sur soi, objectifs personnels)

I - CE QUE N'EST PAS L'EMPATHIE ET CE QU'EST L'EMPATHIE

- Empathie versus sympathie
- Empathie versus compassion
- Empathie versus manipulation
- Définition de l'empathie et équilibre à trouver entre l'autre et soi

II - PRENDRE CONSCIENCE DES MAUVAISES HABITUDES DE COMMUNICATION

- La place de l'interprétation
- L'attitude de conseil ou d'écoute
- Le jugement de valeurs : différences entre faits et personne

III - DÉVELOPPER SES FACULTÉS D'ÉCOUTE ACTIVE

(Confiance vs méfiance)

- Volonté / Patience / curiosité / acceptation / neutralité
- Sortir des préjugés, voir le positif chez les autres et attitude d'ouverture

IV - ACQUÉRIER DES OUTILS D'ÉCOUTE ACTIVE

- Avoir une attitude chaleureuse et accueillante
- Ne pas interrompre et accepter le silence
- Soutenir la relation avec des questions ouvertes
- S'intéresser au sens des mots
- Découvrir le ressenti de l'autre
- Reformuler : validation de la compréhension et mettre l'autre en analyse de ses propos
- Prise de parole : être objectif et non affectif en gardant en tête l'objectif commun à atteindre

V - S'ADAPTER À SON INTERLOCUTEUR

- Les différents modèles humains
- Adapter ses propos et la forme de son langage
- Garder le contact visuel
- Respecter le cercle d'intimité
- Observer les réactions non verbales
- Faire un effort de synchronisation

Test de fin de stage et séquence de questions réponses.



Programme accessible
aux personnes
en situation de handicap