

OBJECTIFS

- **Être chaleureux** sans être vulnérable
- **Avoir** un autre regard et d'autres attitudes
- **Mieux** gérer les situations difficiles
- **Différencier clairement** :
 - La Communication de la relation
 - Le fait d'Être distinct de celui d'être distant (individualisation)
- **Développer** :
 - L'affirmation de soi dans le respect et la considération d'autrui
 - Les capacités d'attention, de non verbal et de verbalisation
 - Être capable de Gérer les situations délicates
 - Faire la différence des points de vue

NIVEAU & PUBLIC

SPÉCIALISATION

Tout le personnel des agences qui a besoin de gérer son stress, Transaction, Gestion, Syndic et location

Prérequis : aucun

PROGRAMME

I - RELATION ET COMMUNICATION

- De l'information (gestion des « objets » message) à la communication (ouverture d'esprit)
- La différence entre être relationnel (être relié) et être communicant (être ouvert)
- Le Verbal et le non verbal
- Les types de rupture (par fascination ou par répulsion) et l'attachement
- La Différence entre l'affectivité et la chaleur Humaine
- La Notion de responsabilité 100% de chaque côté
- La communication et la manipulation.

II - GÉRER LES DIFFÉRENCES

- Causes et conséquences des différences de points de vue
- Mécanisme des perceptions
- Individualisation (affirmation de soi) et fusion

III - SE METTRE À LA PLACE DE L'AUTRE

- Le piège dans la communication : se mettre à la place de l'autre
- Permettre à l'autre d'exprimer ce qu'il pense ou ressent à la place où il est
- Les pièges du narcissisme relationnel

MODALITÉS DE PARTICIPATION

Durée : 1 jour (soit 8 heures)

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

Matériel nécessaire : vidéo projecteur, paper-board

Effectif maximum : 20

INTERVENANT(S)

Formateur : **Consultant spécialisé en immobilier**

Validé par le Bureau de la Commission Formation FNAIM

TARIFS

Adhérent FNAIM : 220 € HT

Non Adhérent FNAIM : 320 € HT

IV - CHEMIN DE L'INFORMATION ET DISTORSION

- Les sources de déformation de l'information entre deux individus
- Emission / Réception / Décodage
- Le moyen de recentrer les écarts
- La différence entre l'intérêt et l'attention

V - L'ÉTAT COMMUNICANT ET SES CONSÉQUENCES

- L'état communicant
- Donner et recevoir de l'attention
- Faire la différence entre Donner/Recevoir et Imposer/Prendre
- Être présent et ses conséquences
- Poser une vraie question (c'est-à-dire sans condition de réponse)
- Accéder à la raison si on doit gérer une situation délicate,
- Utiliser les cinq points de validation

VI - LES CAS DE NON-RÉPONSE

- Raisons pour lesquelles un interlocuteur ne répond pas et les façons d'y remédier

VII - LA COMMUNICATION AVEC SOI-MÊME

- Les véritables sources d'affirmation de soi
- Comment le stress souligne ce qui est important en soi
- Comment il permet de réconcilier les zones de rupture avec soi-même
- La localisation de ce qui est important
- La réhabilitation