

Rapport. La base de un buen entendimiento¹

El **Rapport** se produce cuando en presencia de otra persona mostramos **conexión** y **sintonía** hacia ella. Consiste en coincidir sensiblemente y de forma muy sutil con lo que ella hace para que se sienta cómoda en tu presencia. El Rapport es una herramienta de **comunicación** esencial para crear sintonía y conexión con otras personas.

Para sacarle el mayor partido al rapport, debemos conocer que aspectos de la comunicación intervienen en él:

Rapport en la comunicación no verbal

Si te comunicas cara a cara con una persona, tu **lenguaje corporal** pone de manifiesto tanto lo que dices como la manera de decirlo.

Por ejemplo en la comunicación en el proceso de coaching, al ser una relación de igual a igual, el coach no transmitiría al coachee ese tipo de relación si se sentase detrás de una mesa, ya esta es la postura que tomaría alguien que está en una posición superior y no en una posición de iguales.

En cambio para transmitir esa **relación de iguales** y crear un buen ambiente en la relación, es bueno sentarse junto a él y un poco en ángulo, como si estuvieras llevando a cabo una entrevista. Esto mismo lo puedes hacer con un amigo, un familiar, un empleado y notarás que la conversación es más fluida y natural.

Tu lenguaje corporal tiene que demostrar que tu atención está en la otra persona sin que invada su espacio personal. Es bueno ser sensible a los límites del **espacio personal** de los demás. Esto lo puedes notar si estás atento a los pequeños signos inconscientes que emiten las personas cuando se sienten incómodas, bien sea porque estás demasiado cerca o demasiado distanciado. Instintivamente aprenderás a alejarte o acercarte para obtener espacios personales cómodos para los dos, y si eso no es posible conseguirlo la relación se puede romper ya que existirá una barrera que requerirá esfuerzo superarla.

Otros aspectos para hacer rapport con el lenguaje corporal es copiar la **postura** y los movimientos de manera muy sutil al mismo ritmo pero no a la vez, es decir sin caer en la trampa de la imitación, así conseguiremos que la otra persona se relaje y se sienta cómoda si mostraba signos de tensión.

¹ Fuente: <http://www.coachingexitopersonal.com/coaching-exito-personal-de-vida/rapport-la-base-de-un-buen-entendimiento/>

Rapport Usando tu voz

Tus cualidades verbales son vitales para mantener una conversación con un amigo o una conversación en una sesión de coaching.

Los aspectos más importantes en este punto es conseguir igualar lo más posible el ritmo, el tono y el volumen de la voz de la otra persona para así crear un ambiente de **confianza**.

El ritmo significa transmite el **estado de ánimo** de la persona, es decir el nivel de energía que acompaña esos pensamientos. Te pondré un ejemplo sencillo: a veces estamos hablando con una persona que esta desanimada, su ritmo de voz es lento, nosotros podemos bajar a ese ritmo de voz para igualarlo al de él y después poco a poco podemos ir progresando en la conversación y aumentar el ritmo para cambiar su estado de ánimo, eso conllevará que la persona pueda estar en un estado en el cual pueda tener más recursos disponibles para solventar aquella situación que le creó su desánimo.

Rapport usando el silencio

El **silencio** puede ser tan beneficioso como el diálogo durante una sesión de coaching o durante una conversación cotidiana.

La Mayoría de la gente necesita un poco de tiempo para reflexionar sobre sus respuestas antes de transmitir en voz alta sus pensamientos y además mientras uno está hablando puede ser que aparezcan otros pensamientos por no haber pensado en silencio la respuesta.

Cuando estamos teniendo conversaciones de temas delicados, es bueno hacer que en la conversación aparezcan **pausas**, esto hará que la otra persona pueda plantearse mejor las cosas y además pueda asimilar los nuevos elementos que puedan aparecer.

Una técnica es “Adoptar la **regla de los tres segundos**“, esto es, esperar durante tres segundos a obtener una respuesta antes de asumir que tu pregunta necesita una aclaración adicional, y permitir tres segundos de silencio después de la respuesta antes de volver a hablar. Esto último ayuda a la persona a pensar en lo que está transmitiéndonos.

Modalidades

Las personas tienden a percibir el sentido del mundo en una de estas tres maneras conocidas como **modalidades**. Las modalidades son en realidad sólo es un nombre técnico para tus sentidos. Ser consciente de las preferencias de la otra persona, es decir, si ella percibe en términos de visión, oído, o sentimientos, o una mezcla, en realidad te ayuda a elegir en qué sentido yo tengo que comunicarme para crear un buen rapport.

Estas son las tres modalidades principales:

1. **Visual:** Las personas de tipo Visual utilizan imágenes, le dan importancia a las imágenes en su mente y se expresan a través de su lenguaje y acciones pensando a menudo en imágenes. Frases como “veo lo que quieres decir” o “mira que te explico” o “¿viste lo que te decía?”
Las personas de tipo Visual a menudo toman un montón de notas, hacen muchos dibujos o esquemas y muchas veces prefieren ver conceptos en forma visual. Si le dices la palabra “verde” a una persona visual, estará imaginando alguna realidad verde, como puede ser el césped, o puede ver la palabra deletreada en el ojo de su mente. Por otra parte es posible que una persona visual prefiera las conversaciones cara a cara que por ejemplo una conversación por teléfono.
2. **Auditiva:** Las personas auditivas naturalmente se centran más en sonidos. Sus frases pueden ser “He oído lo que estás diciendo” o “¿qué tal suena si...?” o “Oye...” Una persona auditiva puede tener muy presente las asociaciones sonoras, está pendiente de su voz interior ya que suele estar presente y al comunicarnos con ella puede ser más sensible a los tonos, ritmo y volumen de la voz.
3. **Kinestésica:** (sentimiento). Las sensaciones y emociones son los aspectos conductores para las personas que perciben el mundo de forma kinestésica. Utilizan palabras relacionadas con sentimientos y expresiones del tipo “No se siente bien” o “Me sentí...”. Así que a una persona kinestésica debemos comunicarnos en términos de sentimientos y emociones atender a los sentimientos y emociones que hay detrás de sus palabras.

Puedes establecer una relación de confianza rápidamente si atiendes sensiblemente a la modalidad de la persona con la que te estás comunicando.

En cambio hablarle en otra modalidad y no atender a sus señales puede ser un interruptor para activar incluso la ira y la frustración de esa persona ya que no existe esa confianza y simpatía hacia ella.

Piensa cuantas veces no pudiste entenderte con una persona en una conversación y no encontraste la causa de su enfado, es posible que sea porque no le hablaste en los términos en que ella entiende el mundo.