

El Rapport.

En el primer artículo ya comentábamos que el Rapport era generar sintonía y comunicarnos en el mismo canal. Comparándolo con la danza sería bailar la canción que nos pone el usuario acompañándonos a él. Es muy frustrante que pongas música de vals y tu acompañante baile salsa.

Es generar una comunicación total y profunda con el fin de comprender claramente lo que se nos comunica, y responder de manera cristalina.

Aquí tenemos que retomar la escucha activa y ofrecerla con calidad. El investigador Albert Mehrabian cifro que: el 7% de la comunicación es verbal. El 38% es paralinguaje (entonación, volumen, modulación) y el restante 55% es lenguaje no verbal. Esto nos descubre la importancia que tienen los gestos, expresiones y señales. Este es el lenguaje de los estados de ánimo, actitudes y emociones. Comprenderlo es básico para ver, comparar y calibrar la coherencia entre lo que dice y lo que, inconscientemente, muestra. Es muy difícil manipular lo que el cuerpo expresa. Un ejemplo de manipulación de los gestos y actitudes corporales lo tenemos en los actores. Si no creemos lo que su cuerpo nos dice probablemente pensemos que es un mal actor.

Sabiendo esto, nos pondremos las “gafas de escuchar” para comprender profundamente lo que el usuario siente y la razón para ello. Cuando entiendo todo el conjunto de tu lenguaje puedo comprender tu MAPA. Si a esto sumo que expreso mis respuestas acompañado a tu “música” es probable que entablemos una comunicación completa.



Los canales representacionales y de aprendizaje:

Richard Bandler y John Grinder son los fundadores de la Programación Neuro Lingüística. Una de las bases de sus estudios están en los modos representacionales que cada uno de nosotros tiene para captar lo que le rodea. Y la hegemonía de uno de ellos.

Los canales representacionales son tres:

- Visual. (Imágenes)
- Auditivo. (Sonidos)
- Kinestésico. (Tacto, olfato y gusto)

Es la manera que hemos tenido de aprender lo que nos rodea y generar nuestras ideas, pensamientos y recuerdos. Tendemos a expresar las cosas basándonos también en ese canal. De ese modo la descripción de un mismo lugar quedará matizada por el canal predominante en el que hemos recibido la información. Esto no significa que los otros canales no se usen, solo que hay uno que es el que capta mejor la información y la procesamos más fácilmente. Así, por ejemplo, la persona Auditiva se expresa principalmente por lo escuchado, oído o leído.

El Rapport que tengamos con el usuario se ha de generar en el canal predominante de este y nosotros hemos de expresarnos ahí. Esto nos facilita hacer que se sienta comprendido y de igual manera nos “captará” rápidamente.

Es difícil que el usuario nos comprenda si nos expresamos de manera erudita, con términos científicos, sentando cátedra o en otro idioma. Escuchando al usuario entenderemos su modo de expresarse y su “mundo” verbal. Recuerdo el ejemplo de un amigo que le decía a su hija de tres años que debía comportarse de manera cívica. La expresión de la niña era un poema... y siguió corriendo como solo los niños de tres años saben hacer, como un huracán. Mi amigo se enfadó porque no le hacía caso. Y no es que no le hiciera caso, es que le hablo en chino con intención de que comprendiera. Por fin lo comprendió y le dijo a su hija que en el restaurante no se corre (su hija lo entendió y... siguió corriendo porque tiene 3 años).

Cuando recibo información en palabras que desconozco es fácil que pierda el hilo de lo que se cuenta. Si el lenguaje es complicado y rebuscado pierdo la atención. Cuentan que Charles Chaplin se reunió con Albert Einstein en el estreno de la película Luces de ciudad. Cuando la multitud vio a cada uno de ellos rompió en un sonoro aplauso. Albert se quedó desconcertado mirando a Charles y este le contestó: *“La gente me idolatra porque todo el mundo me comprende, y a ti te adoran porque casi nadie te entiende”*.

He de usar la manera, palabras y tono de mi interlocutor para hacerle sentirse comprendido y a la vez para entenderle.

Quiero dejar claro que no es imitar gestos, posiciones y palabras. Es acompañar de manera sutil las formas y modos a mi interlocutor para que se sienta cómodo y nuestra interacción sea efectiva, generando un ambiente de confianza y cooperación.

Personalización, Normalización y Confrontación

La Personalización sirve para llevar el problema que siente el usuario a responsabilizarse en lo que le sucede. Cuando hablamos con él se evitan generalizaciones y abstracciones para concretar la aceptación, en la responsabilidad de la solución y en la propiedad del problema.

Se pone la atención en la persona concreta y se le ayuda a encontrar los recursos que tiene para poder afrontar: Problema y soluciones.

La Normalización consiste en ayudar al usuario a que no vea lo que siente como algo extraño, grave o patológico. Sino como algo que otros también afrontan; teniendo especial cuidado para que no lo perciba como falta de atención porque es algo corriente. El paciente lo siente y para él es extraño y grave. Pero es NORMAL lo que siente y hay formas, que otros ya usaron, para afrontar lo que le pasa. Usando afirmaciones para disminuir su ansiedad.

La confrontación le ayuda a encontrar dentro de sí mismo los recursos para afrontar su problema. Investigando como solucionó en el pasado dificultades como la actual, reconoce su capacidad y aptitudes para encontrar opciones que le lleven a resolver su malestar.

También reconociendo las debilidades puedo generar un plan para aprender nuevos recursos.

Rafael Maset Cañada, Coach.