

Zoran Drobnjak

(NLP, business coach)



LJUDI VOLE SLIČNE SEBI

- RAPPORT -

Namerno ostvarite BLISKOST sa svakom osobom

(:Namerno imajte puno prijatelja:)

LJUDI VOLE SLIČNE SEBI

- RAPPORT -

Namerno ostvarite BLISKOST sa svakom osobom
(:*Namerno* imajte puno prijatelja:)



Autor:
Zoran Drobnjak
NLP, business coach

www.komunikacionevestine.com

Sadržaj

Prvo pročitajte ovo	3
Uvod.....	3
Rapport – definicija i tehnike	9
Osnovni elementi za uspostavljanje rapporta.....	10
Kako da prepoznate da ste ušli u rapport?	14
Široki i duboki rapport	15
Pace, Pace, Lead – Prati, Prati, Vodi	16
Dodatak.....	20
Šta je NLP?.....	20
NLP za 10 sekundi	22
Osnovni aksiomi NLP-a.....	22

Prvo pročitajte ovo

Dobrodošli u www.komunikacione vestine.com Ja sam Zoran Drobnjak NLP master, business coach, izučavam hipnozu, držim treninge NLP-a, komunikacije, prodaje, principa uticaja, pored ovoga bavim se finansijama, hartijama od vrednosti, preuzimanjem firmi, privatizacijama, procenama vrednosti kapitala i imovine, restrukturiranjima, finansijskim analizama, sintezama ... i raznim drugim interesantnim stvarima. NLP i komunikacija su moja pasija već neke tri godine. Pored toga što sam prošao NLP business practitioner i odmah zatim i NLP master practitioner toliko sam se zaljubio u materiju da sam u ovom periodu prošao još preko 100 kurseva na temu NLP, hipnoza, coaching, komunikacija i u poslednje vreme marketing. Za mene je NLP i human devopment koji se razvija oko njega, kao “gozba” na kojoj ima puno đakonija, i od tih đakonija svako može da uzme po nešto, a neko, kome se *baš* sviđa, može da uzme i sve, ceo paket.

Želeo bih prvo da Vam se zahvalim što čitate ovu knjigu i na taj način činite meni uslugu, što nisam “džabe” pisao, a usput možete i da usvojite jednu *fantastičnu* veštinu. Klasična win – win situacija.

Takođe bih Vas zamolio da pošaljete ovu knjigu svakome kome mislite da bi ova knjiga koristila ili bila interesantna (prijatelji, rođaci, kolege/inice).

Ako je vama neko drugi poslao knjigu i niste upisani na našu email listu, možete da se upišite na www.komunikacione vestine.com kako bi ste prvi dobili sva naša sledeća izdanja knjiga ili dobili newsletter sa korisnim informacijama i znanjima.

Uskoro bi trebalo da izađe prošireno izdanje ove knjige. 😊

Uvod

Ja sam kao temu ove prve eknjige izabrao RAPPORT (stara srpska reč) zato što mislim da RAPPORT može *suštinski* da Vam izmeni kvalitet života a Ja mogu relativno lako da ga objasnim. Najbolji odnos, Ja *malo* radim – Vi *puno* dobijete.

U jednom istraživanju su testirali ko su najsrećniji ljudi i šta je to što čini da osoba bude srećna i da živi srećno i ispunjeno, i ono što su utvrdili ovim istraživanjem jeste da ljudi koji imaju puno novca nisu ni malo srećniji od onih koji imaju malo novca, oni koji voze Ferari nisu srećniji od onih koji voze Yugo ili Ford. Uglavnom, oni su se bavili raznim parametrima, i svi ti parametri nisu dali merljiv i značajan rezultat, *osim jednog*. Ovaj jedan parametar za koji su u skoro svim slučajevima ljudi sebe smatrali srećnim i ispunjenim jesu “društvene aktivnosti”, ili narodski rečeno, ljudi koji su imali puno prijatelja i aktivno se družili sa drugim ljudima su bili značajno srećniji nego ljudi koji to nisu.

Nekoliko istraživanja dokazuje da ljudi koji su društveno aktivniji žive duže i zdravijiji su. Druženje sa drugim ljudima Vas čini mladim i aktivnim.

Dr Lisa Berkman sa Harvarda je sa svojim timom pažljivo pratila 7.000 ljudi starosti od 35 – 65 godina u periodu od 9 godina i krajem 70-tih napravila studiju u kojoj zaključuje da ljudi koji se malo družu i socijalno nisu aktivni, imaju skoro tri puta veću verovatnoću da umru od bolesti, nego oni koji imaju intenzivnije kontakte sa drugim ljudima. I sve ovo je nezavisno od socijalnog statusa, konzumiranja cigareta, alkohola, gaziranih pića ili fizičke aktivnosti.

Povezanost sa drugim ljudima nam daje neograničeno mnogo nagrada. Steći novog prijatelja, prodati, dobiti novi posao, dobiti unapređenje, šarmirati osobu koja vam se sviđa, dići publiku na noge, ako vas ljudi vole sve ovo je lako ostvariti. Drugi ljudi su naš najveći resurs (potencijal). Drugi ljudi (žene) su nas rodili, hranili, gajili, daju nam novac, popravljaju nam auto, čuvaju nam decu, zidaju nam kuće i stanove, daju nam nova znanja ...

Ako se pitate “Kako da Vas ljudi vole?” Postoji jedna zakonitost koja je jako bitna.

Ljudi Vole Slične Sebi

Ljudi koji lako uspostavljaju RAPPORT će lakše steći *više* prijatelja. Možda ste čuli priču “Samo u školi ljudi stižu prave životne prijatelje”. Možda neki od vas još uvek i veruju u ovo, ali kažite Vi meni šta da radimo mi koji smo završili škole (bar ove

zvanične) a voleli bi da steknemo još nekog pravog prijatelja za života. Zar je moguće da su svi ljudi nekvalitetni osim onih koji su išli sa nama u školu?

Ja verujem da su svi ljudi kvalitetni. (Verovatno će neko reći: E sad ga pretera.) Evo da preformulišem “Svi ljudi imaju sposobnost da se ponašaju tako da daju kvalitet sebi i svima oko sebe.” (Znači stvar je samo: Ko šta bira za sebe?) Po meni, osoba koja daje kvalitet sebi, biće ispunjena i zadovoljna sobom i širiće takvu energiju oko sebe i još ako daje kvalitet ljudima oko sebe, to je definitivno kvalitetna osoba. Ja bih voleo da budem prijatelj sa takvom osobom iako možda nije išla sa mnom u školu.

Ili je možda problem što nemamo način da postanemo prijatelji osim dok idemo u školu.

Ali evo, opet ako znamo da ...

Ljudi Vole Slične Sebi

Kada uđete sa nekim u rapport ono što se lako može dogoditi jeste da osoba koju ste malopre upoznali da vas pita “Da li se znamo od ranije? Imam taj neki osećaj kao da se znamo od pre.” Ono što je još bolje jeste da ćete i Vi imati osećaj da tu osobu znate od ranije, iako ste je tek malopre upoznali.

I evo već nekoliko puta koristim reč RAPPORT a još nisam rekao šta je to.

Izraz RAPPORT do sredine 70-tih godina prošlog veka bio je izraz koji su koristili samo u hipnoterapiji. To je značilo stanje kada je između hipnoterapeuta i klijenta uspostavljen most poverenja i povezanosti gde se klijent oseća bezbedno, opušteno i veruje terapeutu, i od tog momenta je hipnoterapeut mogao da počne da radi svoj posao. Hipnoterapeut je namerno uspostavljao rapport.

Osnivači NLP-a Richard Bandler i John Grinder su prepoznali, dekodirali i učinili dostupnom ovu do tog momenta “tajnu” nekolicine ljudi koji se bave egzotičnim zanimanjem kao što je hipnoza.

Ljudi kada uđu u RAPPORT događa se to da se na neki način njihov um i njihova tela sinhronizuju, kao da uđu u isti ritam.

Mi već imamo iskustvo kada namerno pokušavamo da uđemo u raport. Setite se samo, kade ste bili sa bitnim klijentom, ili potencijalnim kupcem, ili šefom, ili kada razgovarate sa osobom koja vam se sviđa. Setite se kako “podilazite” onome što govori ta osoba i kako se ponaša. Mi već imamo tu “emotivnu” inteligenciju koja nam govori, ako hoćeš da se dopadneš ovoj “bitnoj” osobi treba da radiš isto što i ona.

Moj Kiki kad je bio mali (Sada je veliki. Ima skoro 5 godina), sećam se situacije, mi dolazimo u park, i u parku jedan dečak koga prvi put vidimo, čući i gura svoj kamiončić po pesku. Moj Kiki mu priđe, čučne pored njega, nekako se nagao pod istim uglom i glavu je nekako savio slično kao dečak, pogledaju se, Kiki ga pita “Šta to jadiš?” ovaj kaže “Vozim kamion.” “Jel mogu i Ja sa tobom?” “Može.” i već dva minuta kasnije se jure i trče i skaču i vrište i sve u istom ritmu i istom tonalitetu. Ja ih gledam i pomislim “Ja ne mogu ovako brzo da steknem najboljeg druga. Koliko li ću još morati da učim da bih ponovo znao ono što sam već znao?” Deca su profesionalci u uspostavljanju rapporta. Deca su vrhunski komunikatori. Deca su mašine za učenje dok im mi stariji ne objasnimo kako (NE) treba da komuniciraju, da uče, da greše, da veruju drugima, sebi, svojim željama i fantazijama ...

Da li ste nekada videli muža i ženu koji liče?

Da li ste nekada videli da pas i vlasnik liče?

Ovo je sve primer rapporta.

Kažu da je uobičajen fenomen da u haremu, sve žene imaju menstruaciju isti dan. Zamislite samo dokle ide sinhronizacija umova i tela ljudi sa osobama koje su nam bliske.

Ljudi kada su u rapportu oni su na neki način sinhronizovani, njihovi umovi i tela su sinronizovani. Kreću se istim ritmom, položaj tela im teži da bude isti, ili bar sličan. Pričaju istim ritmom, dubina glasa teži da im bude slična, ritam disanja se ujednačava, neki čak kažu da se i puls izjednačava. Ja puls nikom nisam merio i ne

mogu da tvrdim, ali ono što znam i čemu sam svedočio puno puta jeste da položaj tela postaje isti ili bar najbliže tome, ritam postaje isti, tonalitet postaje isti, način priče je isti. Ljudi kada uđu u rapport kao da postaju jedan sistem i kada jedan deo sistema kreće da radi nešto i drugi deo/delovi kreću da prate, da se sinhronizuju, i oni da rade isto.

Ja inače živim u ulici punoj parkova i drvoreda, i tako Ja jedan dan idem mojom ulicom, lagano, bez žurbe, i iza sebe čujem dva čoveka kako živo pričaju o nečemu. Kako su mi se približavali počinjem da razaznajem temu priče. Pričaju o svom direktoru i njegovom savetniku. Kako jedan drugom zalivaju cveće i kako jedan drugog drže i podržavaju u firmi a kako valjda neće njih da podrže. U tom momentu Ja lagano pređem na drugu stranu ulice i oni prođu ispred mene. Kada su prošli ispred mene video sam ta dva gospodina. Jedan je bio viši za glavu sa užim ramenima, a drugi je bio niži a širi. Na prvi pogled totalno različiti. Čak je i jedan imao značajno manje kose od drugog. Međutim na drugi pogled oni su bili identični. Hodali su u korak. Leva noga obojica, pa desna noga, pa leva, pa desna, i sve tako. Ruke su im zajedno išle napred, nazad, napred, nazad. Malo nagnuti ka napred, kao kad se uneseš u nešto. Išli su malo energičnijim hodom, pomalo šeretski. Obe glave malkice nagnute u desnu stranu. Pošto su se par puta okretali u nazad video sam im i lica. Crte lica totalno različite, ali izraz lica identičan. Pogled puca u daljinu, kao da obojica zamišljaju scenu kako bi to bilo da malo mi zalivamo cveće sa svojim direktorom.

Da li ste nekad videli blizance kako imaju slične pokrete, sličan položaj tela, hodaju u korak, pričaju slično, razmišljaju slično, dopunjuju se u razgovoru ...

Jednom prilikom idem Takovskom ulicom na neki sastanak i pošto Ja volim da posmatram ljude oko sebe vidim dva gospodina koji hodaju ispred mene, i vidim da liče jedan na drugoga i rekao bih da imaju bliže 40 godina i da su braća i da je jedan stariji 2 godine od drugoga, i pošto i ja imam dva sina razlika dve godine i ja fantaziram kako će i oni jednog dana da budu bliski i da zajedno rade svašta nešto u životu. Ova dva gospodina hodaju jedan uz drugoga, ramena im se dodiruju, hodaju u korak, leva noga obojica, desna noga obojica i sve tako, položaj tela uspravan, takođe identičan. Ja samo pomislim u sebi “braća u rapportu” i idem dalje. U jednom momentu oni staju sa strane i Ja prolazim pored njih. Međutim, dok sam prolazio jedan od njih mi se obrati sa pitanjem “Zoran?”. Ja stanem i

gledam ih i vrati mi se film jedno dvadesetak godina u nazad, "Rabići". Tu se ispozdravljamo i pitamo za zdravlje i šta radiš i kako ide, i kako se nismo videli 22 godine. Rabići su blizanci sa kojima sam išao u osnovnu školu i nismo se videli nikad posle toga. Sad kad se setim i onda su bili u rapportu kao i sada.

Kao što vidimo ljudi kada su u rapportu ponašaju se slično i isto i sinhronizovani su na više nivoa.

Mi da bi smo uspostavili rapport sa nekim možemo jednostavno da krenemo sa suprotne strane. Da krenemo da se ponašamo kao da smo već u rapportu.

Kada smo sa nekim u rapportu mi se ponašamo slično, pričamo slično, gestikuliramo slično, ritam nam je sličan, ritam govora, kretanja, disanja, neki kažu da se čak i puls izjednačava.

Vi ako hoćete da uđete sa nekim u rapport možete da primetite kakav položaj tela ima ta osoba, pa i Vi da zauzmete taj položaj, primetite koliko brzo ili sporo se neko kreće, pa i Vi preuzmete istu brzinu, primetite kojim tonalitetom pričaju i koliko brzo i Vi krenete da pričate tim tonalitetom i tom brzinom ... i sve ostalo što možete da primetite i da budete slični u tome ... Da bi ste uspostavili rapport nije neophodno da budete isti u svemu već samo u dovoljno stvari da nesvesno osobe prekoputa vas prepozna da ste Vi osoba *slična* njoj, zato što

Ljudi Vole Slične Sebi

onog momenta kada osoba prepozna da je osoba prekoputa nje "slična njoj" te dve osobe kao da postaju jedan sistem, kao delovi istog sistema. Ako je neko sličan vama, Vi se pored te osobe osećate bezbedno, opušteno i prijatno zato što "Neće Vam valjda osoba slična vama učiniti nešto nažao!" + vi ste delovi istog sistema i prirodno je da se međusobno podržavate. Osećate se opušteno i prijatno zato što ste pored nečega što Vam je poznato. Vi i vaša ponašanja ste poznati vama i kada je osoba pored vas slična i ima isto to ponašanje i ona je poznata i pored nje je jedino prirodno osećati se opušteno i prijatno.

Rapport – definicija i tehnike

Rapport se opisuje kao sposobnost (ili stanje) da se ostvari „most poverenja i harmonije“ između dvoje ili više ljudi. Osnova uspostavljanja rapporta je u tome što LJUDI VOLE SLIČNE SEBI. Što više sličnosti pronađemo, brže i lakše se uspostavlja rapport. Što su te sličnosti veće i bitnije i rapport je čvršći.

Po istraživanju iz 1967 godine (Mehrabian & Ferris „Zaključci o stavovima pri neverbalnoj komunikaciji u dva kanala“) pokazalo se da našu komunikaciju čini:

- ? 55% fiziologija (položaj i kretanje tela),
- ? 38% tonalitet
- ? 7% reči - ono što je izgovoreno.

Zato što fiziologija čini 55% komunikacije najlakše ćemo biti slični sa nekim ako uspostavimo sličnu fiziologiju, a to se radi tehnikom *matching & mirroring*. Kao sledeće obratimo se njegovim tonalitetom i onda krenemo da koristimo bitne reči koje i ta osoba koristi i lagano ulazimo u rapport. Vreme koje je potrebno da bi se ušlo u rapport po mome iskustvu je od nekoliko sekundi do 2 minuta (nisam nosio štopericu :-)).

Zadatak. U sledećih nekoliko dana pratite (pace) fiziologiju ljudi sa kojima ste, pratite (pace) i njihov tonalitet i koristite reči koje i oni koriste. I samo primetite koliko je vaš odnos bolji nego pre.

Bitno je znati, rapport se uspostavlja na nesvesnom nivou. Mi ne možemo svesno da kažemo “Ulazim u rapport i da uđemo u rapport sa nekim”, ono što možemo jeste da se svesno angažujemo da što više “ličimo” na osobu pored nas, i u momentu kada nesvesno od te osobe prepozna da smo mi jako slični mi ulazimo u rapport *nesvesnim* procesom.

Spomenuo bih Vam ovde još jedan koncept rapporta, možda da malo razmislite o tome, Milton Erickson, po mnogima najveći hipnoterapeut 20 veka a ujedno i osoba koju su Bandler i Grinder modelovali i od koga su i naučili veštinu rapporta je umeo da kaže “Da su svesno i nesvesno mog klijenta u rapportu, on mi ne bi bio klijent.”

Da bi smo ušli sa osobom u rapport ne moramo da budemo isti u svemu, dovoljno je da budemo slični u nekoliko stavki da njeno nesvesno prepozna da smo mi slični i da uđemo u rapport.

Ja ću sada nabrojati na koji sve način možemo da budemo slični sa drugom osobom i naglasio bih Vi ne morate da budete isti u svemu. Dovoljno je biti sličan u nekoliko bitnih stvari kako bi njeno nesvesno to prepoznalo i ušlo u rapport sa vama.

Osnovni elementi za uspostavljanje rapporta

Matching & mirroring su osnovne tehnike za uspostavljanje rapporta i podrazumeva kao što i ime kaže raditi isto ili slično kao osoba sa kojom želimo da uđemo u rapport. Još jedan tehnički izraz koji se koristi jeste Pace iliti Prati i takođe znači “uraditi isto ili slično kao i druga osoba”. Ja volim da koristim izraz “Prati”. Možemo da pratimo (pace-ujemo) sledeće aspekte spoljašnje i unutrašnje strukture našeg sagovornika:

1. Fiziologija (Položaj tela, pokreti ruku, gestikulacija, izraz lica, pokreti očiju...)

Kod fiziologije pratimo da li neko sedi, stoji, pognut ili uspravan, nagnut ka napred ili zavaljen, ruke raširene ili prekrštene, noge prekrštene ili ne, savijene u kolenima ili prave. Kada ispratimo položaj celog tela jako je efektno ispratiti položaj glave, da li je nagnuta u neku stranu, pognuta, podignuta u vis, ili stoji uspravno. Sledeće što treba gledati jeste izraz lica, da li je osoba nasmejana, namrštena, opušteni mišići lica ili su neki stegnuti u grču. Položaj očiju i usta je takođe dosta bitan.

Možda će neko pomisliti, Kako će reagovati osoba koju “pratim” ako primeti? Ovo se neće dogoditi, ako ovo sve radite uz samo malo diskrecije i socijalne inteligencije kako se prirodno ponašamo u društvu drugih, zato što iz perspektive te osobe odjednom ima osećaj prijatnosti i opuštenosti i vi ste joj nekako “jako bliski i poznati”

Na slici ispod je grafički prikaz gustine raspodele naših neurona u pojedinim delovima tela. Ono što je slučaj u praksi jeste da delovi tela koji imaju najgušću neuronsku mrežu imaju tendenciju da najviše komuniciraju kroz govor tela, tako da sa jedne strane ako pratimo govor tela osobe ovi delovi

nam daju najviše informacija a isto tako kada ispratimo ove delove tela najsličnije stanje imamo toj osobi, tako da su bitni delovi za praćenje ovi koji su uvećani, i to glava, usta, jezik, uši, oči, lice, šake, stopala.



homunculus – grafički prikaz gustine neurona u pojedinim delovima tela

Šake, usta, jezik, polni organ, oči uši, stopala imaju više neurona od drugih delova tela. Kako se ovo odražava na telo. Na primer ako nekog bocnete iglom u šaku, ta osoba će znati tačno mesto u milimetar gde je osetila bol, a ako istu osobu bocnete u podlakticu osetiće bol, ali će preciznost biti svedena na centimetar ili će bar biti dosta manje precizna.

2. Dominantni reprezentativni sistem

Prepoznamo da li je osoba vizuelac, auditivac, kinestetičar ili osoba unutrašnjeg dijaloga i koristimo prideve koji su specifični za taj reprezentativni sistem i ponašanje karakteristično za taj reprezentativni sistem

3. Glas i reči

Tonalitet, brzina govora, jačina glasa, boja, ritam, bitne reči

Ovde pratimo brzinu kojom osoba priča; glasnost, ako neko priča tiho i mi pričamo tiho, ako neko priča glasno i mi pričamo glasno; tonalitet, ako neko priča iz stomaka i mi pričamo iz stomaka, ako neko priča iz grla i mi pričamo iz grla; bitne reči su one koje osoba

naglašava, i ako Vam neko kaže da je nešto bilo “Fantastično” to je reč koja toj osobi znači to što znači, ako Vi hoćete da koristite vašu reč kojom opisujete to isto i ta reč je drugačija npr vaša reč je “Odlično” Vi kad toj osobi kažete da je nešto bilo “Odlično” ona nema isto značenje za nju kao da ste rekli *njenu* reč, “Fantastično”. I ako znamo da je značenje komunikacije u reakciji sagovornika onda znamo da kao efikasan komunikator treba da koristite reč koja drugoj osobi znači to što treba da znači da bi Vi preneli poruku koju želite. Znači dok koristimo njihove reči postizemo dve stvari, a to su ulazimo u rapport i prenosimo tačno onu poruku koju želimo. :-)

4. Ritam disanja

Ako uspostavite isti ritam disanja sa osobom prekoputa uspostavljate izuzetno jak rapport. U praksi ovo baš i nije previše lako izvodljivo, tako da mu ovde neću posvetiti previše pažnje, ali evo da znate da je to još jedna od strategija ulaska u rapport.

5. Metaprogrami

Kada prepoznate metaprogram sagovornika obraćate mu se u skladu sa tim. Metaprogrami ovde nisu obrađeni. Metaprogrami su strategije koje koristimo i njih ima preko 50 do sada prepoznatih. Opisaću ovde dva kako bi ste prepoznali šta sve možete još da tražite kod osobe. Jedan metaprogram je vreme. Neke osobe dominantno razmišljaju o prošlosti, neke o sadašnjosti, a neke o budućnosti. Osobi koja je u prošlosti treba pričati o prošlosti. Možda znate neke ljude koji stalno pričaju o dobrim starim vremenima. To su ljudi kojima je prošlost interesantna i sa njima kada pričate o prošlosti ulazite u rapport, a ako krenete priču o budućnosti, šta sve planirate i kako ćete vi to, značajna je šansa da ćete izaći iz rapporta dok traje ta priča. Takođe ako je neko stalno u budućnosti, u planovima, u projekcijama, i fantazijama i Vi pričate priču o prošlosti, ta osoba će verovatno reći “Ma ne interesuje me prošlost, nego vidi šta Ja sve planiram da uradim.” Sa tom osobom takođe uspostavljate rapport dok pričate o budućnosti i izlazite iz rapporta dok pričate o prošlosti i sadašnjosti. Drugi metaprogram je npr opcije ili procedure. Ako osoba voli da

može sama da bira koju će opciju da izabere ako joj date tu mogućnost ulazite u rapport, ako demonstrirate da i Vi volite opcije opet ulazite u rapport, ako od nje tražite da postupa po procedurama (unapred zadati sled događaja) njoj će biti nelagodno i verovatno izazite iz rapporta, ako joj prezentujete da ste vi osoba koja voli procedure opet ćete ići van rapporta. I tako dalje ...

6. Iskustvo, interesovanja, uverenja i vrednosti

Imati **slična iskustva**, ići u istu školu, imati isti hobi ili **interesovanje**, verovati u iste stvari ... Da li ste nekad upoznali osobu koja ima isto interesovanje kao i vi, npr svideo vam se isti film, ili iste knjige i autore volimo ili moda ili fudbal ili dva pecaroša kad se sretnu pa počnu da pričaju čija je veća. Kako se ljudi lako povežu. Kada upoznate nekog i belo se gledate bez konkretne teme za razgovor, i onda se ispostavi da ste išli u istu školu i odjednom imate sto tema, ko koga poznaje, da li se seća onog događaja, šta je sa profesorima i ostalim ljudima iz generacije ... Meni se skoro dogodilo da sam sedeo sa kumom u njegovom ugostiteljskom objektu na Adi i dođu mu rođak i devojka i pridruže nam se. Ja sam lagano ćaskao sa rođakom dok je njegova devojka išla i kupala se i brisala se da bi nam se na kraju pridružila. Konverzacija je bila lagana, možda i malo sporija. Najmanje smo pričali rođakova devojka i Ja ... sve do momenta kada je ona spomenula kupanje na Uni, kada sam Ja pitao otkud to da se kupate na Uni a ona kaže da imaju rođake tamo i da idu često, i onda Ja kažem da sam kao mali išao svake godine u Dvor na Uni zato što su mi baba i deda tamo živeli, i onda kreće priča kako je bilo, kako je sada, kakvi su ljudi, dogodovštine iz detinjstva, ko koga poznaje ... Možete da pretpostavite, od tog momenta je cela konverzacija postala živa i bliska i puna emocija i uspostavljen je fantastičan rapport.

Uverenja i vrednosti. Ako neko ima uverenje “Ja imam sreće u životu” i ako je pored osobe koja ima uverenje “Ja sam najveći maler na svetu” oni će jedan na drugog gledati kao na osobu koja mu je daleka, (bar po ovom pitanju). Biće čudni jedan drugome, drugačiji. Ako se

nađu dva “malera”, pa oni mogu po ceo dan da pričaju šta im se sve loše dogodilo u životu i da se smeju tome. Takođe, ako se nađu dve “srećne” osobe one mogu da pričaju šta im se sve lepo događa i kako je ovaj svet super i ... Vi ako ste negde između, dok ste u društvu “malera” možete da pričate one svoje događaje koji se mogu okarakterisati kao “maleri”, a dok ste sa “srećnom” osobom možete da pričate o svojim “srećnim” događajima, ako želite sa tim ljudima da uđete u rapport.

Ljudi koji dele iste vrednosti takođe se privlače. Na primer kome je bitan novac radiće posao koji mu pruža puno novca i kretaće se među ljudima koji imaju puno novca. Neko kome je bitna sloboda biraće posao koji mu pruža puno slobode i verovatno će se kretati među ljudima koji takođe cene slobodu. Kada primetite da je nekome važna određena vrednost, vi možete da demonstrirate da je i vama važna ta vrednost kroz ponašanje (ako idem na sastanak sa bankarima obući ću odelo i ponašaću se u skladu sa njihovim kodeksom ponašanja), kroz priče (pričam priče u kojima sam bio poslovan i zarađivao puno para ili pričam o svom odnosu prema novcu, investicijama, ekonomiji ...), kroz identitet (npr. Ja sam biznismen).

7. Crossover matching

Nečiji pokret možete da pratite (pace) drugim delom tela. Na primer nečije tapkanje nogom vi možete da pratite tapkanjem prsta, ili ritam disanja možete da pratite tapkanjem prsta ili možda noge ...

Kako da prepoznate da ste ušli u rapport?

Imate osećaj prijatnosti i poverenja.

Ono što se takođe često događa jeste:

1. Toplina u telu
2. Promena boje kože, možda čak i crvenilo
3. Osećam kao da te poznajem odavno
4. Leading (ako Vi promenite poziciju i on/ona menja poziciju)

Kada ste ušli u rapport Vi kao da ste postali jedan sistem povezan na nesvesnom nivou sa tom osobom (ili više njih).

Kako još možete da proverite da li ste uspostavili rapport jeste da promenite vašu fiziologiju i druga osoba će Vas pratiti. Na primer ako sedite i noge su Vam jedna pored druge, prekrstite noge i ako ste u rapportu i druga osoba će uskoro prekrstiti noge, zato što ste vi sada sistem koji se prati na nesvesnom nivou.

Ovde radi sledeći princip: pošto misli, emocije i fiziologija čine jedan sistem i kada su nam fiziologije što sličnije veća je verovatnoća da će nam i misli i emocije biti slične što je upravo težnja sistema, da harmonizuje i stabilizuje sve svoje delove. Eto malo teorije sistema u celoj ovoj komunikacija i human development temi.

Široki i duboki rapport

Široki rapport je kada sa nekim imamo puno sitnih ili krupnih različitih sličnosti.

Duboki rapport je kada smo u jednoj oblasti jako povezani. Npr kada gajimo veliku zajedničku strast prema jednoj oblasti, npr modi, ili pecanju ili matematici ili motorima ili komunikaciji ... Ako ljudi imaju duboki rapport u jednoj temi lako se može dogoditi da izađu iz rapporta kada se tema promeni zato što u drugim temama još uvek nisu uspostavili rapport.

Primer “širokog” rapporta: zamislite da neku osobu upoznate na poslovnom sastanku i provedete zajedno 10 minuta, posle toga tu istu osobu sretnete u bioskopu i opet popričate 10 minuta, sledeći put se sretnete na pijaci i opet popričate 10 minuta i još jedanput se sretnete u parku gde izvodite decu i opet popričate 10 minuta, i još jedan put je sretnete u Maxiju dok kupujete namirnice i opet popričate 10 minuta. Pomislite samo kada sledeći put sretnete ovu osobu kakav bi ste odnos imali. Vi ste ovde efektivno proveli samo 50 minuta zajedno, ali u različitim situacijama.

Primer “dubokog” rapporta: zamislite situaciju u kojoj na primer, učeniku ide odlično matematika, i njegov profesor matematike to zna i vidi njegov potencijal i on mu je omiljeni učenik kao što je i učeniku on omiljeni profesor, i oni imaju fantastičan odnos u učionici, učenik se divi znanju profesora, profesor jako ceni

potencijal i bistrinu učenika i kako sve brzo razume i taj fantastičan odnos na času recimo traje već tri godine, i oni na času imaju izuzetno jak rapport. Izvan škole se nikada nisu sreli. Zamislite kakav bi njihov odnos bio da se sretnu u Maxiju dok guraju kolica puna hrane. Verovatno čudan, zar ne?

Ne znam da li Vi imate nekoga koga poznajete godinama i sa kime imate jako dubok rapport vezano za jednu temu, npr neko skuplja poštanke marke ili poznaje umetnost, ili voli motore ili automobile ili pecanje ili muziku i sa tom osobom imate fantastičan rapport dok pričate o toj *jednoj* temi, ali oko ovih ostalih nemate mnogo dodirnih tačaka.

Ako ste našli tog nekog sa kim imate duboki rapport pomislite samo kada bi ste bili na nekom druženju i ispred vas se nalaze ove dve osobe, osoba koju poznajete 50 minuta i sa kojom imate široki rapport i osoba koju poznajete godinama i imate duboki rapport, kojoj bi ste prišli i sa kime bi ste odlučili da provedete vreme?

Naravno ako ste sa nekim u dubokom rapportu ne znači da ne možete da uspostavite rapport u više drugih tema i tako ga “proširite”.

U rapport možete da uđete, pa da izađete, pa da uđete, pa da izađete ... i sve tako. Biti u rapportu sa nekim je kao voziti auto. Uđeš u rapport (na put) i voziš. Ako skreneš sa puta (izađeš iz rapporta) jednostavno se ponovo vratiš na put (uđeš u rapport) i voziš dalje.

Pace, Pace, Lead – Prati, Prati, Vodi

Ovo je po meni najjednostavnija i najmoćnija formula efikasne komunikacije. Ova formula se primenjuje skoro u svakoj efikasnoj komunikaciji. Ako se setite prethodne priče, kada pratite nekoliko stvari kod osobe, npr položaj tela, tonalitet, reči i pokrete ruku koje osoba pravi Vi ulazite u rapport sa tom osobom. Kada uđete u rapport Vi i ta osoba ste jedan sistem i kao deo sistema možete da utičete na taj sistem. Kada se promeni bilo koji deo sistema, menja se i ceo sistem. (Još malo teorije sistema). Vi možete da promenite deo sistema – sebe i sistem će se menjati u skladu sa tim.

Na primer želite neku osobu da pozovete na kafu, ali niste dovoljno bliski da bi ste to uradili na socijalno prihvatljiv način. Šta ćete da radite? Pace, Pace, Lead, zar ne? Uđemo u rapport sa tom osobom, i od momenta kada smo u rapportu, mi smo “ekipa” (isti sistem) i ne postoji ništa prirodnije od toga da odemo na kafu, zar ne?

Pace, pace, lead u konverzionom smislu znači da pratimo prethodne stavove osobe i da lagano krećemo u vođenje ka našim stavovima ili već gde želimo da vodimo. Krećemo iz slaganja sa osobom sa kojom uspostavljamo rapport. Nikada, da ponovim, nikada ne kažemo da se “ne slažemo” sa osobom sa kojom želimo da uspostavimo rapport. Ako nam je bitno da naša komunikacija bude *korisna*, nikada NE treba omalovažavati i nipodaštavati stavove druge osobe. Svi mi uvek radimo najbolje što umemo. (Ovo je aksiom u čiju istinitost sam se puno puta uverio i kao coach i kroz rad na ličnom razvoju. Iza svakog našeg postupka postoji određena logika koja nas vodi ka našim ciljevima, koliko god neke stvari izgledale nelogično ili možda čak i sulude, svrha tih ponašanja jeste da nas odvedu do nekog višeg cilja.) Kada bi smo znali bolje radili bi smo bolje.

I ako znam da neko radi najbolje što ume i priča najpametnije što ume ja ne mogu da mu kažem da to ne valja zato što mu onda kažem i da on/ona ne valja, a ko sam ja da kažem nekome da li valja ili ne valja.

Primer verbalnog Pace – pace - lead:

Npr situacija u muško/ženskim odnosima gde ona njemu kaže “Svi ste Vi isti, samo navlačite poštene žene a sumnjam da imate dobre namere”. Ako on kaže “Niste u pravu, ima nas koji smo dobri ...” kolike su šanse da mu poveruje? Verovatno male. Ali zamislite kada primeni formulu pace, pace, lead pa kaže nešto tipa “Ja znam da postoje muškarci koji ne postupaju sa damama na najbolji način (pace), ali valjda ima i neko drugačiji, i evo u ime nas drugačijih jedna ruža za šarmantnu damu.” (pace, pace, lead) Povelili smo priču iz teme “oni svi zli muškarci” u “ove drugačije muškarce i šarmantne dame” a čim su ovi drugačiji od onih zlih, verovatno su ovi dobri.

Pacingom uspostavljamo rapport i posle toga možemo da povedemo komunikaciju u smeru u kome želimo.

Pace → Pace → Lead

Pace → Pace → Rapport → Lead

Nama su dragi ljudi koji su nam slični ili su slični onome što bi smo mi želeli da budemo.

Vežbajte uspostavljanje rapporta. Neka Vam to bude druga priroda, ili čak i prva. Budite osoba koja lako uspostavlja rapport sa svima. Nagrada je ogromna. Nagrada je LJUDI VAS VOLE, zato što ...

Ljudi Vole Slične Sebi

... i kada ste često slični drugima (a kako možemo biti bilo šta drugo nego slični, pa ipak smo svi ljudi i ako tražimo sličnosti *mnogo* ih je *lako* naći) i naviknete se da vas ljudi vole to postaje vaša priroda i Vi ne možete ništa protiv toga, LJUDI VAS JEDNOSTAVNO VOLE.

I ako znamo da “Drugi ljudi su naš najveći potencijal (resurs)” niko bogatiji od nas, zar ne?

Ah da, vežbe.

Vežbe su ekstremno komplikovane i ne znam da li će mnogi od Vas uspeti da izdrže toliki drill, ali evo:

I nedelju svaki dan pratite fiziologiju 3 osobe po 2 minuta i primećujete šta se događa.

II nedelju svaki dan pratite tonalitet, brzinu govora i jačinu glasa 3 osobe po 2 minuta i primećujete šta se događa.

III nedelju svaki dan pratite fiziologiju i tonalitet, brzinu i jačinu glasa 3 osobe po 2 minuta i primećujete šta se događa.

IV nedelju svaki dan kao III nedelja plus uključite i nameran izlazak iz rapporta. Namerno zauzmite drugačiju fiziologiju. Namerno koristite drugačiji tonalitet, govorite brže ili sporije i glasnije ili tiše od osobe sa kojom ste i primetite šta se događa.

V nedelju uključite u svoj asortiman za praćenje i sve ostalo što smo ovde obradili, iste reči, metaprograme, iskustva, interesovanja, uverenja i vrednosti i opet *primetite* kako druga osoba reaguje na vaše ponašanje.

Dok radite ove vežbe jako je korisno “prepoznati” momenat ulaska u rapport.

Ove vežbe možete da radite više i brže ako Vam tako odgovara. Moja je preporuka da se držite redosleda, ali ako neko baš želi drugačije, može.

Srećna Vam nova veština ...

... i ne zamerite ako sam negde promašio zarez ili tačku, Ja ipak nisam profesionalni pisac (:još uvek:)

Najlepši pozdrav,

Zoran Drobnjak

NLP, business coach

office@komunikacionevestine.com

Dodatak

Rapport je jedna od veština koju su osnivači NLP-a prepoznali kod vrhunskih komunikatora koje su modelovali i učinili dostupnom milionima ljudi u svetu kojima je interesantno da usavršavaju svoju komunikaciju i sebe.

Šta je NLP?

NLP je stav.

NLP je metod za modelovanje izuzetnosti kako bi se mogla ponoviti.

NLP je umetnost i nauka o uspehu.

NLP je sistematska studija ljudske komunikacije.

NLP je studija strukture subjektivnog doživljaja sveta oko nas.

NLP (Neuro Lingvističko Programiranje) je komunikacioni model baziran na subjektivnom proučavanju jezika, komunikacije, lične promene i usavršavanja. NLP se metaforički može opisati kao *open source* programski kod koji se može primeniti u svim segmentima života.

Neuro - NLP izučava neurologiju ljudi i principe funkcionisanja ljudskog uma

Lingvističko se odnosi na reči i drugu neverbalnu komunikaciju kroz koju kodiramo, organizujemo i dajemo značenje naše reprezentacije (doživljaja i iskustva). Ljudi svoja iskustva shvataju i opisuju kroz reči (+ neverbalno). Zato su reči (+ neverbalno) ne samo sredstvo komunikacije, već i sredstvo percepiranja sveta oko nas. NLP se bavi uticajem koji reči imaju na naše razmišljanje, na oblikovanje i promenu našeg raspoloženja, kao i na naše ponašanje.

Programiranje se odnosi na sposobnost da prepoznamo, koristimo i menjamo naše programe kako bi smo ostvarili specifične, željene ciljeve. Programi ili strategije su određeni niz radnji, koji svaki put kada se ponove daju isti izlaz (rezultat/ponašanje) na kraju. NLP nam daje jednostavne alatke kojima možemo da menjamo naše unutrašnje procese kako bi smo dobili korisniji rezultat na kraju. Mi imamo strategije za sve što nam je na automatici, npr: kako reagujemo kada nas neko "iseče" u vožnji; kako zarađujemo novac; kako trošimo novac; kako se

zaljubljujemo; kako se odljubljujemo; kako učimo; kako zaboravljamo; kako se budimo; kako menjamo stečene navike ...

Sve ovo su strategije koje možemo da prepoznamo i da ih menjamo ako primetimo da postoji korisnija strategija za nas.



NLP je sistem uspešnih unutrašnjih struktura i strategija koje su se pokazale uspešnim u praksi vrhunskih komunikatora.

NLP razotkriva modele razmišljanja, učenja, motivacije i promene, otkriva način na koji ljudi primaju i obrađuju informacije, kao i uticaj tih procesa na ponašanje. Zato što su osnovni modeli NLP-a bili vrhunski psihoterapeuti, menadžeri i prodavci možemo reći da NLP nudi metod koji omogućava svakome da preuzme komunikacione obrasce vrhunskih profesionalaca koji daju vrhunske rezultate. NLP nam daje na stotine tehnika za promene u ponašanju i komunikaciji. Dve najveće oblasti u kojima se NLP koristi jesu:

- ? Napredne strategije komunikacije i uticaja
- ? Brzi i efikasni modeli za lični razvoj i promene u ponašanju

NLP za 10 sekundi

Predavanje o NLP-u od 10 sekundi bi glasilo ovako:

- U svakoj situaciji imaj jasan cilj pred sobom
- Otvori sva svoja čula i prikupi sve relevantne informacije
- Kreni u akciju iz jakog resursnog stanja
- Primaj feedback
- Budi fleksibilan

Osnovni aksiomi NLP-a

- mapa nije teritorija
- mi posedujemo sve resurse koji su nam potrebni
- kada nešto ne funkcioniše probaj nešto drugo
- ljudi za sebe uvek biraju najbolju opciju
- iza svakog ponašanja se krije dobra namera
- um i telo čine celinu
- u svakom sistemu najfleksibilniji deo ima tendenciju kontrole
- neuspeh ne postoji – postoji samo feedback (rezultat/učenje)
- reakcija sagovornika daje značenje komunikaciji
- ako neko može nešto da uradi, svako može to da nauči da uradi
- mi ne možemo da ne komuniciramo
- iskustvo ima strukturu (osnovni aksiom NLP-a)

Danas u svetu preko 1.000.000 ljudi vlada NLP veštinama. RAPPORT je jedna od njih. Dobrodošli :)