

Раппорт

Статья опубликована в журнале **Вестник НЛП №29.**

Авторы: Роджер Эллертон

Темы, затрагиваемые в статье: Техники НЛП

Раппорт — основа для любого значимого взаимодействия двух или более людей (будь оно связано с продажами, переговорами, предоставлением информации или указаний сотруднику, подчиненному или боссу, беседой с членом семьи, обучением, коучингом).

Раппорт можно объяснить множеством способов. Для меня раппорт связан с установлением атмосферы доверия, понимания, уважения и безопасности, которая дает человеку свободу полностью выражать свои мысли и тревоги и знать, что другой человек (люди) относится к нему с уважением. Раппорт создает зону для человека, в которой он чувствует, что его слышат и он слышит, и это не предполагает, что нужно соглашаться с тем, что другой человек говорит или делает. Каждый человек ценит точку зрения другого и уважает его модель мира.

Когда Вы в раппорте с другим человеком, у вас есть возможность войти в его мир и видеть вещи с его точки зрения, чувствовать, как это делает он, получить лучшее понимание того, откуда он, — и в результате укрепить отношения в целом.

Что мы наблюдаем у людей, которые находятся в раппорте?

Вы заметили, что у людей, которым нравится быть друг с другом, есть склонность пользоваться одними и теми же словами или фразами, или одеваться сходным образом, или у них совпадает язык тела? Например, понаблюдайте за группой подростков-друзей и заметьте сходство в их одежде, словах, которые они выбирают, как они ходят или сидят.

Вы заметили, что у людей, которые находятся не в раппорте, разные позы, жесты, тональность голоса или у них отсутствует контакт глаз? Была ли у вас когда-либо возможность наблюдать того (или себя самого), кто не хотел приходить на встречу или кто не доверял другим людям на встрече? Вы

замечали различия в языке их тела, тональности голоса, позе и т.д. по сравнению с другими людьми на встрече?

В следующий раз, когда вы будете в ресторане или на приеме, посмотрите вокруг — и вы обнаружите людей, которые наслаждаются компанией друг друга, демонстрируя сходные позы, жесты и тональность голоса.

Вышеперечисленное иллюстрирует: чем больше нам нравится другой человек, тем больше мы хотим походить на этого человека.

Взглянем на раппорт по-другому.

Бывало ли у вас так, что, находясь далеко от дома, вы встречаете людей, которых никогда прежде не видели, и обнаруживаете, что они из вашего родного города, что вы учились в одном и том же университете, что вы оба интересуетесь одним и тем же спортом, а, может, вам нравится одна и та же музыка? И что происходит? Вскоре вы уже в очень оживлённой беседе ищите общий опыт: ели ли вы когда-либо в таком-то ресторане, играли ли вы в гольф там-то или слышали последнюю песню того-то.

С другой стороны, ходили ли вы когда-либо на вечеринку или мероприятие, куда нужно было одеться формально, а вы думали, что повседневно? Или были ли вы в ресторане, где каждого за вашим столом обслужили, а вас нет? Как вы себя чувствовали? Не в своей тарелке? Белой вороной? Не похожим на других?

Это иллюстрирует следующий принцип: чем больше мы походим на другого человека (или чем больше у нас общего), тем больше нам нравится этот человек.

Раппорт является важным для всего, что вы делаете в бизнесе, дома или в игре.

Установление раппорта

Ключ к установлению раппорта — это способность войти в мир другого человека, принимая подобное состояние души. Первое, что необходимо сделать, — стать более похожим на другого человека, подстраиваясь и отзеркаливая поведение человека: его язык тела, голос, слова и т.д. Подстройка и отзеркаливание — мощный способ получить оценку того, как другой человек видит/воспринимает мир (это называют второй позицией восприятия).

Понятия «подстройка» и «отзеркаливание» используются как равнозначные некоторыми НЛП-практиками, в то время как другие выделяют следующие различия.

Отзеркаливание — это то, как если бы вы смотрели в зеркало. Для того чтобы отзеркалить человека, который поднял правую руку, вам нужно поднять левую руку (то есть зеркальное изображение). Чтобы подстроиться к тому же самому человеку, вам нужно поднять правую руку (делая в точности то же самое, что и другой человек). Некоторые практики видят разницу во времени между отзеркаливанием и подстройкой. Например, если кто-то делает жесты руками, когда говорит, вам нужно подождать пока не придет ваша очередь говорить перед тем, как делать аналогичные (подстройка) жесты руками.

Я не провожу большого различия между этими двумя понятиями и буду называть подстройку и отзеркаливание подстройкой.

Подстраиваясь, вам следует сначала сфокусироваться на языке тела, затем голосе и, наконец, словах человека. Почему? Мерабиан и Феррис (Mehrabian and Ferris 'Inference of Attitudes from Nonverbal Communication in Two Channels', *Journal of Counselling Psychology*, Vol. 31, 1967, pp. 248-52) обнаружили, что 55% воздействия презентации определены вашим языком тела, 38% — вашим голосом и только 7% — содержанием или словами, которые вы используете.

Язык тела включает в себя положение тела, выражения лица, жесты рук, дыхание и контакт глаз. Будучи новичком, подстраивайтесь по одному конкретному признаку и, как только вам будет удобно это выполнять, продолжайте подстраиваться по другому признаку и так далее.

Что касается голоса, то вы можете подстраиваться по тональности, скорости, громкости, ритму и четкости речи. Все мы можем изменять различные характеристики нашего голоса, и у нас есть диапазон, в котором мы чувствуем себя комфортно. Если кто-то говорит очень быстро (намного быстрее, чем вы) и в темпе, в котором вам не будет комфортно, подстраивайтесь к этому человеку, говоря быстрее, оставаясь в пределах комфортного для вас диапазона.

Что касается слов, подстраивайтесь по предикатам. Если ваш партнер использует, главным образом, визуальные слова, вам также следует использовать визуальные слова (аналогично для аудиальных, кинестетических и аудио-дигитальных). По возможности вам также следует использовать те же слова, что и другой человек. Например, я могу сказать, что нечто является «потрясающим». В вашей модели мира вы можете интерпретировать «потрясающий» как «выдающийся» и использовать это слово при разговоре со мной. Для меня «выдающийся» может иметь другое значение или вызывать иное чувство, чем «потрясающий». В этом случае вы не подстроились, а отстроились от моих слов.

Некоторым людям идея подстройки к другому человеку некомфортна, и они чувствуют, что пытаются одурачить или обмануть другого человека. Чтобы преодолеть это беспокойство, осознайте, что подстройка — естественная часть процесса создания раппорта, и вы делаете это бессознательно каждый день с вашими близкими и друзьями. Ежедневно увеличивайте ваше сознательное использование подстройки в том темпе, который является удобным и этическим для вас. Подстройка, выполненная целостно и с уважением, создает положительные чувства и реакцию у вас и у других людей. Раппорт — это способность войти в мир другого человека, дать ему почувствовать, что вы его понимаете и что между вами существует сильная связь.

Перекрестная подстройка и отстройка

Перекрестная подстройка — это когда вы подстраиваетесь к одному действию другого человека сходным, но другим движением. Если паттерн дыхания человека намного быстрее или медленнее, чем тот, который комфортен для вас, то, чтобы подстроиться, вы можете синхронизироваться с тем самым ритмом дыхания с помощью покачивания вашего тела или движения вашей ноги или пальца в том же самом ритме. Перекрестная подстройка полезна, если вы хотите установить раппорт с кем-то, кто находится в очень нересурсном состоянии (депрессии), и вы не хотите испытывать это состояние. Помните: ваша физиология влияет на ваши мысли и, следовательно, на ваше состояние.

Отстройка — полезный навык для отработки. Иногда вы находитесь в слишком глубоком раппорте с другим человеком для того, чтобы принять решение без другого чрезмерно влияющего на вас человека. В этом случае вам нужно разорвать раппорт, чтобы самостоятельно подумать. Для этого вы отстраиваетесь. Это можно сделать разными способами, например, разорвать контакт глаз, посмотреть на свои часы или стряхнуть воображаемую соринку со своей руки, а если вы оба сидите, то можете встать. Вы можете выбрать отстройку голосом, говоря быстрее или громче, не подстраиваясь по предикатам.

Практика

Вы можете захотеть потренироваться на членах вашей семьи и начать подстраиваться к различным характеристикам их поз, жестов, голоса и слов. Получайте от этого удовольствие и посмотрите, замечают ли они то, что вы делаете. На работе или в обществе сначала подстраивайтесь к одному определенному аспекту поведения и, как только вам это будет комфортно, подстраивайтесь и к другим. С друзьями, с которыми вы чувствуете себя по-настоящему комфортно, отмечайте, как часто вы естественным образом подстроились к позе, жестам, тону голоса или к словам. Подстройка

возникает естественно, и то, что вам нужно, — это научиться тому, как это делать с каждым человеком. Тогда подстройка станет автоматической всякий раз, когда вы пожелаете углубить ваш раппорт с кем-нибудь.