

Pet vještina vrhunskog coacha: 1. RAPPORT

Pita me dobronamjerno neki dan kolegica, i s pravom: „Pa kako to da se sad najednom u svijetu razvija profesija coacheva, prije ih nije bilo a bili smo živi?“. Dopustila sam i sama sebe pitati to pitanje, i dobro razmislila prije nego što sam načela temu s njom sljedeći put. Činjenica je da je *coaching* profesija koja pomaže ljudima da pomognu sebi i to načinima koje odavno poznajemo: većinom slušanjem i postavljanjem pravih pitanja. U davnini su druge profesije preuzimale sličnu zadaću. Kao na primjer svećenici, starješine pa čak i roditelji.

Napretkom tehnologije i razvojem globalizacije i toliko novih poslovnih pozicija, ljudi su se nekako otudili. Ne razgovaraju međusobno, ne otvaraju se. Znanje koje je dostupnije više no ikada ne rješava ograničenja, obrasce ili negativna uvjerenja koja sa sobom nose. Nijedno ih *guglanje* tu ne spašava. I pretpostavljam da se iz takve potrebe, prirodno razvila i profesija *coach*a.

Prema autorici **Julie Starr**, postoje 5 vještina vrhunskog coacha, svaka od kojih je bitna.

1. RAPPORT: STVARANJE ODNOSA
2. SLUŠANJE
3. POSTAVLJANJE PITANJA
4. DAVANJE I PRIMANJE FEEDBACKA
5. INTUCIJA

Što je rapport?

Odnos usklađenosti, povjerenja i razumijevanja dvoje ili više ljudi. Uspostaviti *rapport* (izgovara se *rapor*) znači izgraditi dvosmjernu povezanost. Kad ga imate olakšava bilo koji odnos: obiteljski, bračni, poslovni, u dućanu, kod doktora, na tržišnici...

Svi smo ga osjetili ali kako ga stvoriti?

Možda je najjednostavnije objasniti taj čarobni osjećaj povjerenja i prijateljstva, trenutkom kada uhvatimo da smo na istoj "valnoj duljini" s drugom osobom. Znaite ono kad upoznate nekoga, nekoga tko vam je sličan - ili dijelite ljubav/mržnju prema istome, susrećete se sa sličnim problemom, imate sličnu poštapa-

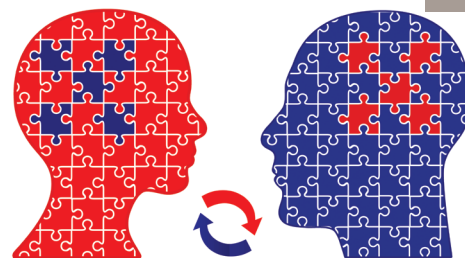
licu ili jednostavno postoji „kemija“ da kažete sebi: „Vrlo smo slični, sviđa mi se ova osoba.“. Ako ste ikada bili u inozemstvu, pogotovo u dalekom inozemstvu i nakon dugo vremena sreli osobu iz domovine, kao da nam ne treba puno da se nasmiemo srdačno i da nam se ta osoba sviđa. Jer je kontekst puno drugačiji i prešutno se razumijemo se na razini pripadanja istoj državi i sve što za sobom to povlači, puno više od nekog Tajlandana, Australca ili Islandana. A možda se u Hrvatskoj uopće ne bi družili.

Rapport je poput plesa

Rapport se može objasniti širokim rasponom riječi, kao što su: veza, povjerenje, sklad, udobnost, otvorenost, protok, poštovanje. To je prvi korak bilo kojeg odnosa. *Rapport* je poput plesa. U početku proučavate svog partnera i njegove poteze, pokušajte se prilagoditi njemu, slijedite ga (ako ste žena) ili je vodite (ako ste muškarac) i prije nego što to znate, ne znate tko slijedi, a tko vodi. Dvoje se stopi u prekrasnom odnosu gdje zajedno stvaraju korake, koji stvaraju ples, koji stvara zauzvrat među njima jednu posebnu energiju. Dvoje su u vezi, oni teku.

Što napraviti da ubrzate proces stvaranja odnosa s drugom osobom?

Najvažnije je da promatrajte osobu ispred vas i pokušajte primijetiti neverbalne, verbalne i detalje u tonalitetu, kako biste se prilagodili. Ne radi



COACHING

se samo u punom zrcaljenju, odnosno imitiranju onoga što vidite ispred sebe da osoba radi. Ideja je da doživite energiju osobe, je li na brza, spora, pričljiva, filozofski nastrojena, nestrpljiva, vesela, depresivna, nervozna... i prilagodite se tome najbolje što možete, koristeći one karakteristike koje imate, ne mijenjajući sebe. Samo tu leži opasnost da stvaranje *rappora* bude umjetno, očito i naporno.

Što bi se dogodilo kada biste:

- Uspostavili kontakt očima
 - Prilagodili položaj tijela, način sjedenja, brzinu hodanja...
 - Prilagodili jačinu/tempo/pauze/intonaciju glasa
 - Koristili riječi/metafore/detalje/poštalice koje ste čuli da druga osoba koristi
 - Uspostavili zajednički jezik na temama/interesima na kojima se preklapate i izrazite interes
- Kakav biste ples onda zaplesali?**

Tihana Dragičević

elevate

UZDIGNITE
VAŠE
POSLOVANJE

Osobno i poslovno uzdizanje

COACHING, TRENING, RAZVOJ TIMA, LEDERSHIP,
ŠKOLA TRENERA

www.elevate.hr