

¿Qué es el Rapport?

Es lograr una “sintonía” con otra persona a partir de la confianza. Permite construir relaciones interpersonales efectivas donde se genera una conexión a través de la empatía.

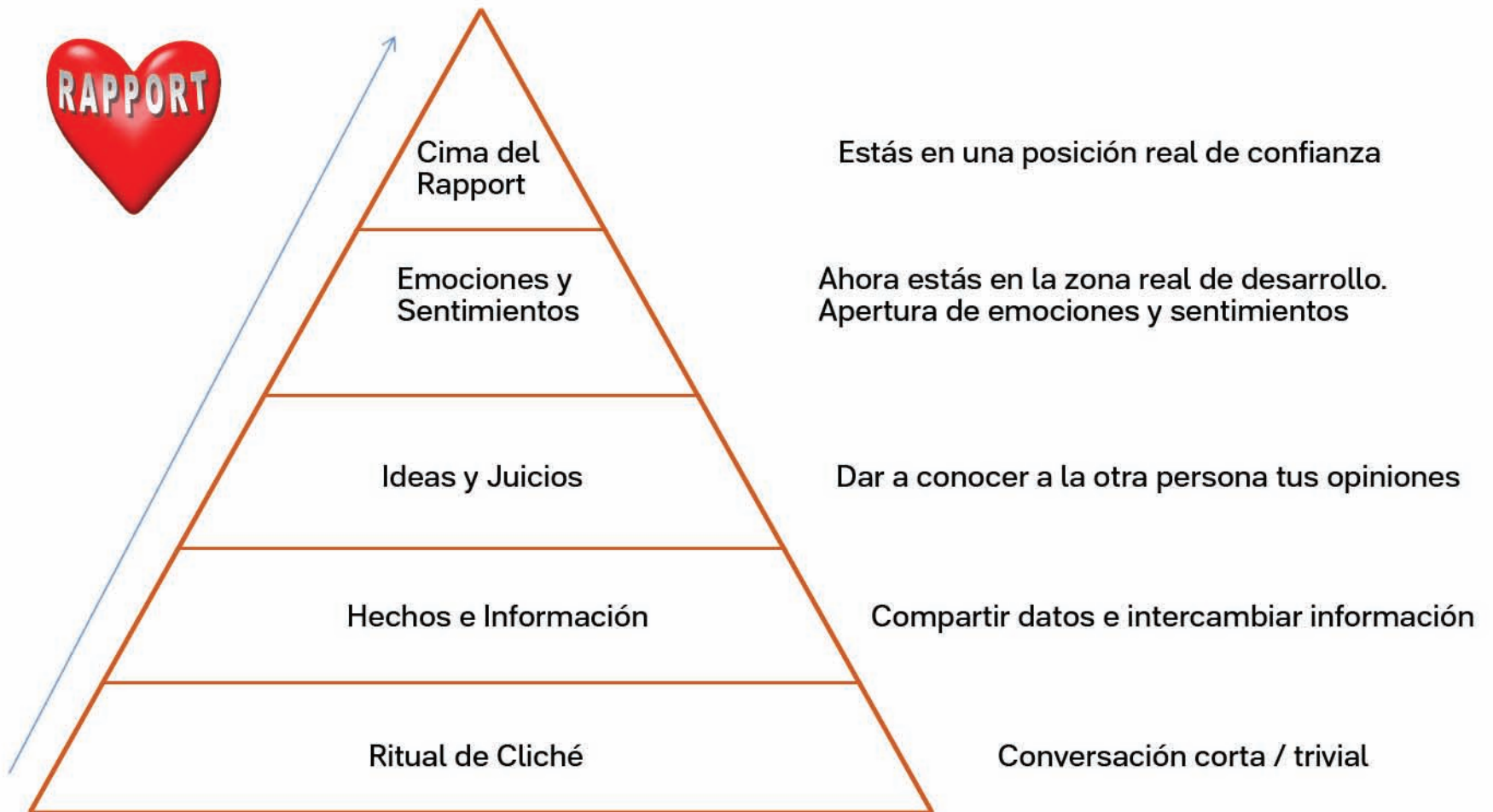
Construir el rapport

- Tómate tiempo para descubrir sobre la otra persona practicando tu habilidad de escucha
- Demuestra interés genuino y deseo de ayudar.
- Sé honesto, abierto y consistente.
- Construye el rapport paso a paso
- Ritual de cliché
- Hechos e Información
- Ideas y Juicios
- Emociones y Sentimientos
- Cima del Rapport

Escuchar

- Muestra interés – la cara del orador mantiene contacto visual
Neutraliza tus sentimientos – mantén una mente abierta
- Permanece concentrado en el objetivo no te desvíes del tema central
- Evalúa tu comprensión– replantea y resume
- Conjunta el lenguaje corporal a las palabras
- Escucha datos, pensamientos , sentimientos y deseos

Para llegar al “Rapport” las conversaciones pasan por distintas etapas iniciando por las fórmulas de cortesía o “clichés”:



COMPLEMENTO PARA EL CONTENIDO GENERAL- OJO NO ES PARTE DEL RAPPORT

Las personas son “orientadas a la tarea” u “orientadas a las personas” y prefieren abordar las situaciones desafiantes ya sea directamente o después de haber reflexionado sobre ellas y/o haber discutido las opciones con otros. Basados en estas distinciones, los expertos en comportamiento han identificado cuatro tipos básicos. Éstos son: el director, que está orientado a las tareas y centrado en “que se hagan las cosas”; el pensador, quien también está orientado a las tareas, pero enfocado en “hacer las cosas de modo perfecto”; el socializador, quien está orientado a las personas, es enérgico y lo motiva el respeto; y el empático, quien también está orientado a las personas, pero está más preocupado de pertenecer y “llevarse bien con todos”. La siguiente tabla resume las recomendaciones para personalizar su feedback para estos cuatro tipos básicos:

Fuente: Harvard Manage Mentor,
módulo de Retroalimentación

Cuando ofrezca feedback, tenga estas recomendaciones en mente.

1. No limite su feedback al mal desempeño. Es igualmente importante dar feedback positivo que refuerce y reconozca qué fue lo que la persona hizo bien.
2. Para ser constructivo, haga ambos, feedback positivo y negativo, de manera muy específica. Incluya los detalles: qué pasó, cuándo y dónde, y quién estuvo involucrado.
3. Por ejemplo: "Tus gráficos y tablas fueron excelentes, pero encontré varios errores tipográficos graves". Afirmaciones como: "Tu informe fue un éxito a medias" son demasiado amplios para ser útiles. Decir: "Me impresionó lo bien que argumentaste tus conclusiones en este informe, pero noté algunos errores de hechos y tipográficos", es un feedback que ayuda.
4. Aborde las conductas, no a la persona. En vez de decir que alguien es inconsistente, mencione que él o ella necesita leer previamente sus informes con mayor atención.
5. Describa el impacto de la conducta del otro en su trabajo. Por ejemplo: "Cuando entregaste un informe deficiente, otro miembro del equipo tuvo que quedarse más tarde y corregir tu trabajo".

Tome las siguientes acciones para prepararse para una sesión de feedback formal:

1. Reúna todos los datos, antecedentes e información que necesita
2. para presentar una visión objetiva del asunto.
3. Considere el punto de vista del receptor cuando esté planificando lo que va a decir. Trate de entender quién es la persona y cómo él o ella quiere crecer.

Fuente: Harvard Manage Mentor,
módulo de Retroalimentación