

Rapport

"Rapport" είναι μια λέξη Γαλλική και σημαίνει συγχρονισμός ενδιαφερόντων και συμπεριφοράς ανθρώπων.
Έκανα "Rapport" σημαίνει "έκανα καλή επαφή", "έγινα αρεστός", "είχα επιτυχία".

Από τον **Βύρωνα Τομάζο**
Μηχανολόγο, Απόφοιτο Πολυτεχνείου Μονάχου
e-mail: byron.tomazos@wartsila.com

Η Πρόσκληση, καλαίσθητη και ευρηματική, έλεγε:

"Με μεγάλη χαρά σας προσκαλώ την Τρίτη 17 Φεβρουαρίου, στις 20:00', στο ξενοδοχείο 'Οάσης', στην παρουσίαση με θέμα: «**Rapport**».

Θα χαρώ ιδιαίτερος εάν παρευρεθείτε. Σας εύχομαι Καλή απορροφητικότητα, Καλή γαστρονομική απόλαυση & Καλή διασκέδαση".

Βύρων Τομάζος.



Ομολογούμενως, υπήρχαν σ' αυτή την πρόσκληση τρία σημεία ιδιαίτερου ενδιαφέροντος: Η "**γαστρονομική απόλαυση**", ή "**διασκέδαση**" και η άγνωστη λέξη "**Rapport**", που μας κέντριζε περισσότερο το ενδιαφέρον. Και ήταν τόσο έντονα τα ερωτήματά μας γι αυτή τη λέξη, που δεν κρατηθήκαμε και πριν τιμήσουμε τον Βύρωνα σ' αυτή τη νέα του διάλεξη, του ζήτησαμε εξηγήσεις:

«Όταν ήμουν στην Αμερική τον περασμένο Οκτώβριο -μας είπε- στο σεμινάριο Πωλήσεων μιας μικρής εταιρείας, για τα Αμερικάνικα Standards, με τζίρο 14m ευρώ, στη διάρκεια του σεμιναρίου είχαν καλέσει ένα καθηγητή του **Harvard** -με μεγάλη αμοιβή- να τους κάνει μια παρουσίαση γύρω από τις ανθρώπινες συμπεριφορές και σχέσεις. Γενικά δίδεται πολύ μεγάλη σημασία σε τέτοιου είδους σεμινάρια ακόμα και σε μικρές εταιρείες ή οργανισμούς.

Σκέφτηκα, λοιπόν, να κάνω κι εγώ μια τέτοιου είδους ομιλία, κρατώντας μόνο ορισμένα σημεία αλλά προσθέτοντας πολλά άλλα από την εμπειρία μου και από σχετικά βιβλία που αγόρασα και διάβασα πρόσφατα γύρω από το θέμα.

"**Rapport**" είναι μια Γαλλική λέξη και σημαίνει συγχρονισμός ενδιαφερόντων και συμπεριφοράς ανθρώπων.

Το θέμα είναι πως να κάνεις «**Rapport**» με βασικό γνώμονα μια πρώτη επιτυχημένη και δι-αρκή επαφή στα πρώτα λίγα λεπτά της πρώτης συνάντησης που είναι κρίσιμη γιατί μπορεί να είναι και μοναδική.

Έκανα «**Rapport**» σημαίνει "έκανα καλή επαφή", "έγινα αρεστός".

Το «**Rapport**» ενδιαφέρει και αγγίζει όλους μας. Άλλωστε όλοι κάνουμε ασυναίσθητα «**Rapport**» στις διάφορες κοινωνικές και επαγγελματικές φάσεις της ζωής μας. Απλώς, τώρα, μπορούμε να το κάνουμε προγραμματισμένα και με γνώση. Γι' αυτό οργάνωσα αυτή τη διάλεξη»

Και η "**γαστρονομική απόλαυση**", ή "**διασκέδαση**", που αναφέρετε στην πρόσκληση, τι ρόλο παίζει σε μια διάλεξη τέτοιου ενδιαφέροντος, ξαναρωτήσαμε:

«Σκέφτηκα παράλληλα να δοκιμάσω και τις αμφισβητούμενες, από λίγους ευτυχώς, ικανότητες μου στην μαγειρική και να ετοιμάσω ο ίδιος παραδοσιακά, υγιεινά, και πρωτότυπα φαγητά -τα περισσότερα ψημένα σε παραδοσιακό φούρνο με ξύλα- αλλά και να οργανώσω για τη συνέχεια ένα κεφάλαιο χορευτικό γλέντι, ώστε αν στους καλεσμένους μου δεν αρέσει η διάλεξη να τους ικανοποιήσω με τα υπόλοιπα...»

Σε μια βραδιά με πολλούς φίλους και συνεργάτες, λοιπόν, οργανωμένη σε κάθε της λεπτομέρεια από την κόρη του **Στέλλα**, και την σύζυγο του **Νόρα**, ο αμφιπύρνος **Βύρων Τομάζος**, παρουσίασε τις έννοιες και τις διαδικασίες του "**Rapport**" αλλά και απέδειξε τις γαστρονομικές του γνώσεις, μαγειρεύοντας ο ίδιος τα παραδοσιακά του φαγητά, κερδίζοντας επαίνους και για τη διάλεξη και για τη γεύση!...

Ας τον αφήσουμε, όμως, να μας κάνει ο ίδιος την παρουσίαση, αυτής της πολύ ενδιαφέρουσας διαδικασίας που λέγεται, "**Rapport**".

Τώνη,
Εκείνη τη βραδιά που παρακολούθησες την παρουσίαση -private μαγειρική- και χορό, μου ζήτησες να σου δώσω την ομιλία μου για το



"**Rapport**" να τη δημοσιεύσεις.

Ομολογούμενως, με επηρέασαν και όλοι όσοι μου ζήτησαν να τους δώσω ένα αντίγραφο και έτσι αποφάσισα να ικανοποιήσω την επιθυμία σου, γιατί πιστεύω ότι είναι χρήσιμη η δημοσίευση αυτής της ομιλίας, για να παραμείνει -ειδικότερα για τους νέους, αλλά και για να μπορέσουν περισσότεροι -από όσους σ' εκείνη τη διάλεξη- να γνωρίσουν αυτή τη διαδικασία του **Rapport**, που όλοι πρέπει να βάλουμε στη ζωή μας.

Φυσικά θα προσπαθήσω, εδώ, να πω ορισμένα από όσα είπα προφορικά και "Αυθόρμητα"...

Πολλά πράγματα στη ζωή μας καθώς και ορισμένες σημαντικές φάσεις της εξαρτώνται από την εντύπωση και την επαφή που κάνουμε με τους άλλους. Πολύ σημαντικό ρόλο παίζει η **πρώτη επαφή**.

Σ' αυτό το θέμα θέλω να εστιάσω την προσοχή των αναγνωστών.

Στη γλώσσα των ειδικών λέγεται **Rapport** (γαλλική λέξη που δεν υπάρχει ακριβώς αντίστοιχη στα ελληνικά).

Όταν τα ενδιαφέροντα και η συμπεριφορά των ανθρώπων είναι συγχρονισμένα και αλληλοεκτιμούνται τότε λέμε ότι έχουμε **Rapport** με κάποιον.

Το έναυσμα αυτής της Παρουσιάσης-Διάλεξης μου δόθηκε από εκείνο το σεμινάριο που παρακολούθησα στην Αμερική, με προσκεκλημένο ομιλητή τον διάσημο καθηγητή του **Harvard**.

Το βρήκα πολύ ενδιαφέρον σαν ι-

δέα, και πόση σημασία δίνουν οι Αμερικάνικες επιχειρήσεις σε τέτοιου είδους θέματα. Μάλιστα στις μεγάλες πολυεθνικές ισχύει αυτό από πολλά χρόνια.

Είχα παρακολουθήσει, για έξι μήνες, ένα παρόμοιο σεμινάριο όταν ήμουν στη **General Electric**, την περίοδο του '60. Τώρα, το **Repport**, αρχίζει να γίνεται παντού. Όμως, δεν έχουν αλλάξει πολλά. Αυτό το διαπίστωσα επ'ευκαιρίας αυτής της παρουσίασης που διάβασα ορισμένα σχετικά βιβλία, τα σπουδαιότερα εκ των οποίων είναι του **Nicholas Bootman** (Make people like you in 90 seconds) του **Don Gabor** (Πώς να αρχίσετε μία συζήτηση και να κάνετε φίλους), **Alcan & Barbara Pease** (Γλώσσα του σώματος), **Χριστίνα Σαμαράκη** (τα μυστικά της γλώσσας του σώματος), **Andrew Bradbury** (Επιτυχημένη παρουσίαση) και φυσικά από το Google (το Internet είναι μεγάλο εργαλείο, συνιστώ λοιπόν στους συνομήλικους μου αν δεν το έχουν μάθει να το μάθουν, είναι απλό με λίγα μαθήματα μαθαίνεται και μετά αρχίζει η ενημέρωση, η επικοινωνία, σπάει ο πάγος της ανίας κ.λ.π.) και αρχίζει κάθε "είδους" **Rapport**.

Πιστεύω το θέμα που παρουσίασα στον κύκλο μας να αλλάξει λίγο την ρότα των συζητήσεων που στρέφονται όλο στη πολιτική, σε μία περίοδο ανατροπής του Παγκόσμιου Χρηματοπιστωτικού συστήματος, διολίσθηση της παγκόσμιας οικονομίας και μία πρωτόγνωρη οικονομική ύφεση και κρίση, μία περίοδο με αβεβαιότητα, ανασφάλεια, αρνητική ψυχολογία και χαμηλά επίπεδα

αισιοδοξίας. Επίσης τα ανέκδοτα με φόντο το sex που κυριαρχούν.

Όμως, δεν ήρθε το τέλος του κόσμου και ειδικά εμείς οι Έλληνες που έχουμε, στο DNA μας, πιο ενισχυμένο το ένστικτο της επιβίωσης και έτσι ευελπιστώ ότι θα ξεπεράσουμε τη κρίση. Δηλαδή και να βουλιάξει όλη η Ελλάδα και να πνιγούμε στα νερά, θα βρούμε τρόπο, καθώς ή κακώς, να ζήσουμε με αναπνευστήρα γιατί έχουμε και αυτή την ικανότητα να ξεγλιστράμε απ' τα πράγματα. (Από το Σύγχρονο Θέατρο Αθήνας "Φάουστ" του Γκαίτε)

Κατέχομαι από την επιθυμία να μεταδώσω ότι νομίζω ότι είναι χρήσιμο και το κάνω συχνά σαν σύνολο μικρών ανακοινώσεων, προτροπών, σχολίων στις εταιρίες μας κ.ά., και να κεφαλαιοποιήσω την εμπειρία μου κατά το δυνατόν. Ένας από τους λόγους που δημοσιεύω αυτή την ομιλία, είναι ότι θέλω να "αφυπνίσω" π.χ. την παρέα και γενικά να συνδυάσουμε το τερπνόν μετά του ωφελίμου, να κάνουμε παρόμοιες παρουσιάσεις, συμπόσια εκτός από το φαγοπότι με λίγη πνευματικότητα.

Για παράδειγμα, ο φίλος μου ο **Θωμάς** για μεταφορές και ομοιοπαθητική, ο **Δημήτρης** για κατεψυγμένα και το ερασιτεχνικό τραγούδι, ο **Μάνος** για ειδικές υπηρεσίες στη Ναυτιλία και την αξιολόγηση κρασιών και εστιατορίων, ο **Χρήστος** για κρουαζιέρες και για το Αργεντινικό ταγκό, η **Μαριάννα** για το εκπαιδευτικό σύστημα και τις χαμένες πατρίδες του Ηλία Βενέζη..., ο **Δημήτρης** τι γίνεται με τα μικρά που έχουν προβλήματα ακοής και για τη νοερή προσευχή για στο Άγιο Όρος, ο **Γιάννης** πως παίρνουμε κάτι ακατέργαστο και το κάνουμε ωραίο πατούμενο που μορφαίνει ειδικά το "φίνο" γυναικείο πόδι, ο **Χρήστος Τ.** πως, αυτοδίδακτος, φτιάχνει διαχρονικά μηχανήματα για πατούμενα που χρησιμοποιεί ο Γιάννης, μοναδικά στον κόσμο (πρόκειται για φανταστικό Ελληνικό DNA) και πως πιλοτάρει ταχύπλοα σκάφη, ο **Παναγιώτης** για Πράσινο-εθελοντισμό και την οργάνωση εκδρομών, ο **Θεόφιλος** για τη συντήρηση "γεροντικών" δοντιών



1. Η οικογένεια Τομάζου.
2. Άποψη της κατάμεστης αίθουσας όπου δόθηκε η διάλεξη.
3. Βαγγέλης Δούσης και Αλέξανδρος Τομάζος.
4. Η Κατερίνα Σταμπέλου και η Ντίνα Κωνσταντέλλου εντυπωσιασμένες από τα φαγητά που ετοίμασε ο Βύρων.
5. Τα νησιώτικα είχαν την τιμητική τους...
6. Ο Δημ. Σύμβουλος Παναγιώτης Σωτηρόπουλος στην πίστα.

και Αριστοτέλη, ο Πέτρος για τα "124" και Βιεννέζικο βαλς, ο Παναγιώτης (ο Parsom) με άπνοια υλικά πως φτιάχνει κοσμήματα με πνοή και τα διαχρονικά του ανέκδοτα και ο Τάκης για πρωτοποριακά πάρκα και αναλύσεις πως κερδίζει ο Ολυμπιακός... Έτσι όλοι μας έχουμε κάτι να μεταφέρουμε στους άλλους...

Γνώσεις, που είναι στο ράφι και θα χαθούν, χρειάζονται κεφαλοποίηση, αφού όλοι που έχουμε πείρα έχουμε και κάποια ημερολογιακά χρόνια, ενώ "βιολογικά" βρισκόμαστε στο ζενίθ, μην ξεχνάμε ότι όταν προετοιμάζουμε κάτι δίνουμε την ιδανική τροφή στον εγκέφαλό μας. Επηρεασμένος όμως από εκείνον τον διάσημο καθηγητή του Harvard, είπα στον εαυτό μου, Βύρωνα μπορείς να κάνεις και εσύ κάτι παρόμοιο, έχοντας ένα ατού: Την επαγγελματική σου εμπειρία 45 ετών. Η παρουσίασή σου αυτή θα βασιστεί στις εμπειρίες σου και από ό,τι έχεις διδαχθεί και διαβάσει.

Εμπειρία - Διδαχή - Διάβασμα

Από όσα χρόνια θυμάμαι, πάντα είχα καλή επικοινωνία με τους ανθρώπους. Σίγουρα στη ζωή μου, όπως και όλοι οι άνθρωποι, είχα επιτυχίες και αποτυχίες. Όμως οι επιτυχίες μου στηρίζονται ως επί το πλείστον στη ικανότητά μου να επικοινωνώ και να συγχρονίζομαι με τους άλλους ανθρώπους. Έμαθα ότι όσο καλύτερα είμαι συνδεδεμένος με τους ανθρώπους, τόσο καλύτερη είναι η ζωή μου σε όλες τις φάσεις της.

Ορμέφυτα έχουμε μια φυσική ανάγκη από τα άλλα άτομα. Ζούμε σε μια κοινωνία που εξαρτώμεθα από τους άλλους. Η κοινωνία μας δίνει δύναμη και ασφάλεια και όταν αισθανόμαστε δυνατοί και ασφαλείς μπορούμε να δημιουργήσουμε και να χρησιμοποιήσουμε την ενέργειά μας: στην κοινωνία, στον πολιτισμό, στην πνευματικότητα, χρειαζόμαστε ο ένας τον άλλον και χρειαζόμαστε αγάπη.

Όταν κάνουμε επαφές με τον εξωτερικό κόσμο - χώρο, κάνουμε και με τον εσωτερικό μας.

Μελέτες δείχνουν ότι τα άτομα που είναι κοινωνικά ενεργά έχουν καλύ-

τερη ποιότητα ζωής και ζουν περισσότερο και μάλιστα τα κοινωνικά απομονωμένα άτομα έχουν τρεις φορές περισσότερες πιθανότητες να πεθάνουν απ' ό,τι τα κοινωνικά ενεργά.

Όλοι θέλουμε να είμαστε αρεστοί, αγαπητοί και καλοί σε όλες τις φάσεις της ζωής μας: π.χ. καλοί πωλητές, καλοί γονείς, καλοί φίλοι, όμως αυτό οφείλεται στην επικοινωνία και στον συγχρονισμό μας με τους άλλους.

Σημείωση: Πωλητής. Έχει γενικότερη έννοια, κατά κάποιο τρόπο όλοι είμαστε πωλητές διαφόρων υλικών και άυλων πραγμάτων και αυτό που πρέπει πρώτα δυστυχώς να λανσάρουμε ή αν θέλετε να πουλήσουμε είναι ο εαυτός μας. Ας είμαστε ρεαλιστές.

Οι περισσότερες εργασίες άνω του 70% είναι για υπηρεσίες και εκεί δεν μετράνε τα μπράτσα -όπως παλιά στην αγροτική και βιομηχανική ζωή- αλλά επαγγελματικά, εξειδικευμένα προτερήματα πάνω στα οποία στηρίζεται η κτίση εργασίας και η διατήρησή της. Ειδικά σε αυτόν τον τριτογενή τομέα των υπηρεσιών ο ανταγωνισμός είναι μεγάλος και το δύσκολο είναι ότι κανείς δεν αισθάνεται σιγουριά και πρέπει συνεχώς να επιμορφώνεται και να κάνει καθημερινά Rapport (σε πελάτες, συναδέλφους, προϊσταμένους, φίλους, αντιπάλους κ.ά.). Γι' αυτό πιστεύω ότι αυτή η παρουσίαση έχει μεγαλύτερη προστιθέμενη αξία στους νέους.

Αλλά πως το επιτυγχάνουμε;

Αυτό εξαρτάται από πολλούς παράγοντες και παραμέτρους από τους οποίους θα προσπαθήσω να αναφέρω τουλάχιστον αυτούς που θεωρώ βασικούς. Περαιτέρω θα έλεγα ότι Rapport είναι η δημιουργία μιας κοινής βάσης (common ground) σε μια ευχάριστη και άνετη κατάσταση ή συγκυρία, που δίνει τη δυνατότητα σε δύο άτομα να ενωθούν νοερά (mentally) να δημιουργηθεί μεταξύ τους ένα κλίμα αλληλοενδιαφέροντος, συμπάθειας και σε βαθύτερο σχήμα αλληλεξάρτησης.

Rapport

Επιτυχία μου είναι να συγχρονίζομαι και να επικοινωνώ με ανθρώπους

- Ορμέφυτος ή φυσική ανάγκη από άλλους
- Κοινωνία: μας δίνει δύναμη
- Δυνατοί και ασφαλείς από την κοινωνία
- Χρειαζόμεθα ο ένας τον άλλον και αγάπη

Επαφές με εξωτερικό κόσμο - χώρο, μεταφέρονται και στον εσωτερικό μας κόσμο

- Κοινωνικά ενεργά άτομα έχουν
- > Καλύτερη ποιότητα ζωής
- > Ζουν περισσότερο
- Κοινωνικά απομονωμένα άτομα
- > τρεις φορές παραπάνω
- > Πιθανότητα να πεθάνουν

Θέλουμε να είμαστε αρεστοί και αγαπητοί στους άλλους

> Πως το επιτυγχάνουμε;

Rapport είναι:

- > Δημιουργία κοινής βάσης
- > Ένωση (διανοητική/ νοερή)
- > Συμπάθεια, αλληλοενδιαφέρον
- > Αλληλεξάρτηση (βαθύτερο σχήμα)

Υπάρχουν τρία είδη Rapport

- > Φυσικό Rapport
- > Rapport by chance
- > Rapport by design

Πρώτη Επαφή

- > Rapport: γαλλική λέξη
- > Συγχρονισμός ενδιαφερόντων και συμπεριφοράς ανθρώπων.
- > Κοινή Γλώσσα: «έγινα κολλητός»

Φυσικό Rapport

- > Έχουμε φυσικό Rapport από τους γονείς μας, δασκάλους κτλ. και μαθαίνουμε πως να συγχρονίζομαστε με τους άλλους. Έχουμε Rapport με ανθρώπους που έχουν κοινά ενδιαφέροντα, όμοιες ιδέες και κοινούς τρόπους που κάνουμε διάφορα πράγματα.
- > Ο άνθρωπος είναι κοινωνικό

ζώο, φυσικό rapport είναι το κύριο χαρακτηριστικό του ορθολογισμού μας (sanity) της εξέλιξης ακόμα και της ύπαρξής μας.

> Το φυσικό rapport γίνεται αυθόρμητα και έχει εξελιχθεί μέσα μας, άλλοι είμαστε πολύ καλά προσαρμοσμένοι, άλλοι είναι χαρισματικοί, άλλοι λιγότερο.

Rapport by chance

> Όταν κάνεις επαφή by chance σύμπτωση π.χ σε όλα τα είδη.
> Ο καλύτερος τρόπος να πετύχεις είναι να μάθεις πως να γίνεις σαν και αυτούς.

Rapport by design

> Αυτό είναι το κυρίως θέμα αυτής της παρουσίασης. Όταν τα ενδιαφέροντα ή η συμπεριφορά δύο ανθρώπων είναι συγχρονισμένα τότε λέμε ότι έχουμε rapport by design επιδιωκόμενο, επιθυμητό, μεταξύ δύο ανθρώπων επιδιωκόμενο και θα αναφέρουμε τους τρόπους και τις μεθόδους ώστε να μειώσουμε τις διαφορές μας με το άλλο πρόσωπο με το να βρούμε κοινό πεδίο επικοινωνίας.
> Για να το πετύχουμε αυτό πρέπει να αλλάξουμε τη συμπεριφορά μας, έστω και για λίγο για να γίνουμε όμοιοι με το άλλο πρόσωπο.

Rapport by design (σχεδιασμός, μελετημένο)

- > Θέμα παρουσίασης
- > Επαύξησης των δυνατοτήτων μας πέραν των φυσικών μας με ό,τι έχουμε από την φύση και ότι έχουμε διδαχθεί και διαβάσει.
- > Μείωση των διαφορών μας από τα άλλα πρόσωπα.
- > Αλλαγή συμπεριφοράς μας.
- > Να γίνουμε όμοιοι με το άλλο πρόσωπο.

Παράμετροι

- > Πολλοί παράμετροι επηρεάζουν το rapport
- > Πρώτη επαφή
- > Πρώτη επαφή σημαντική
- > Πολλές φορές μοναδική
- > Nicholas Boothman-βιβλίο: «Κάνε τους ανθρώπους σαν και σένα

σε 90 δευτερόλεπτα και κάνε "rapport" μαζί του».

Rapport by design

> Σπουδαιότερο ρόλο παίζει η γλώσσα του σώματος

Πρόγονοι συνεννόησης

- > Με κραυγές και χειρονομίες Στην εξελικτική επικοινωνία Ο άνθρωπος αρχικά δεν είχε ανεπτυγμένο λόγο
- > Η μη λεκτική επικοινωνία προηγείται του προφορικού λόγου κατά την γέννησή μας. Αρχικά επικοινωνούμε με τη γλώσσα του σώματος- κλάμα, χαμόγελο, κίνηση κεφαλιού αριστερά δεξιά.
- > Ανάπτυξη λόγου στα 1-2 χρόνια.
- > Σε κατάσταση στρες, φόβου, δεν είναι τυχαίο ότι χάνουμε τα λόγια μας και καταφεύγουμε στη μη λεκτική επικοινωνία.

Δαρβίνος και Έκμαν

- > Προσπάθησαν να αποδείξουν ότι οι εκφράσεις του προσώπου είναι οικουμενικές
- Για να επιτύχουμε ένα Rapport by design παίζουν ρόλο κυρίως:
- > Η δημιουργία μιας κοινής βάσης (common ground), που δίνει τη δυνατότητα σε δύο άτομα να ενωθούν mentally, να δημιουργηθεί ένα κλίμα συμπάθειας και παίζουν ρόλο κυρίως τέσσερα πράγματα:
- > Η Στάση σου
- > Η δυνατότητα να συντονιστείς π.χ γλώσσα του σώματος, τόνος φωνής
- > Η δυνατότητα της ομιλίας σου
- > Η δυνατότητα να ανακαλύψεις σε ποια κατηγορία ανήκει ο συνομιλητής σου (visual, vocal, verbal)

Attitude (Στάση μας)

- > Το μυαλό μας και το σώμα μας είναι μέρος του ίδιου συστήματος και ενεργούν το ένα πάνω στο άλλο, συνήθως ασυνείδητα. Η στάση μας και το μυαλό μας παράγουν την γλώσσα του σώματος (για την οποία θα μιλήσουμε διεξοδικά στο επόμενο τεύχος).

Συνεχίζεται
στο επόμενο τεύχος

ΔΕΥΤΕΡΟ
ΜΕΡΟΣ

Rapport

"Rapport" είναι μια λέξη Γαλλική και σημαίνει συγχρονισμός ενδιαφερόντων και συμπεριφοράς ανθρώπων.
Έκανα "Rapport" σημαίνει "έκανα καλή επαφή", "έγινα αρεστός", "είχα επιτυχία".

Από τον **Βύρωνα Τομάζο**
Μηχανολόγο, Απόφοιτο Πολυτεχνείου Μονάχου
e-mail: byron.tomazos@wartsila.com

Attitude (Στάση μας)

> Το μυαλό μας και το σώμα μας είναι μέρος του ίδιου συστήματος και ενεργούν το ένα πάνω στο άλλο, συνήθως ασυνείδητα. Η στάση μας και το μυαλό μας παράγουν την γλώσσα του σώματος.

Χρήσιμο attitude (Στάση)

> Κάνει τους ανθρώπους να αισθάνονται καλά και άνετα.
> Θετικές σκέψεις, win situation, αισιοδοξία. Δεν ήρθε το τέλος του κόσμου, είσαι ευχαριστημένος μ' αυτά που έχεις -το χρήμα δεν είναι αυτοσκοπός- υπάρχει χώρος για όλους.

USELESS ATTITUDE (άχρηστη στάση)

> Εκνευρισμένοι -όλα αρνητικά, υπερβολικά, όλα βαιίνουν στην καταστροφή- ο κόσμος χάλασε, το ακούω από μικρός. Είναι η συντέλεια -ο κόσμος πεινάει- I am sick/tired.
> Πρέπει να αποφύγουμε το αρνητικό attitude - δεν βοηθάει σε τίποτα (προέχει ο σκοπός). (Στην Ελληνική κοινωνία ανέκαθεν υπήρχε η τάση του ισοπεδισμού. Θυμάμαι τον Μπάριμπα-Γιάννη γεννημένο το 1890 «έ Βύρω μου έλεγε (γύρω στο 1950) χάλασε ο κόσμος, χάθηκαν οι αξίες, η θρησκεία μας κινδυνεύει να χαθεί από τα Πατριαρχεία, στην εποχή μας υπήρχε ο λόγος δεν υπήρχαν συμβόλαια κ.λ.π.). Τα ίδια λέμε και εμείς σήμερα για τους νέους, για την Ελλάδα, για τους Έλληνες χωρίς να παραδειγματιστούμε από τους Βόρειους εταίρους μας που ποτέ δεν έχω ακούσει ένα Σκανδιναβό ή Γερμανό να κατηγορήσει την πατρίδα του ή την φυλή του.

Εμείς φέρνουμε τον ισοπεδισμό, δεν υπάρχουν παιδεία, Νοσοκομεία, αστυνομία. Εγώ πιστεύω ότι έχουμε πολύ καλές και ίσως τις καλύτερες κρίνοντας από το αποτέλεσμα. Π.χ. οι τεχνικοί μας είναι από τους καλύτερους. Συν τους άλλους έχουμε και το DNA της δημιουργίας από του μηδενός - το ατομικό που είναι διαχρονικό με χιλιάδες διαπρεπείς Έλληνες ανά τον κόσμο σήμερα και παλαιότερα.

Όταν ήμουν στην Αυστρία έφερα ως παράδειγμα τον Σινά, ένα χωριό-τόπουλο αγράμματο, που έκανε πα-

ρέα με τον Αυτοκράτορα και έδινε συμβουλές και μεγαλούργησε φτιάχνοντας αριστουργήματα στη Βιέννη και πολλοί άλλοι που δεν τους βρίσκεις σε τόση μεγάλη κλίμακα σε άλλους λαούς).

Φωνάζοντας σε έναν υπάλληλο για τυχόν καθυστέρηση, απλά για να φωνάξουμε και όχι για να δει αν μπορεί να κάνει τίποτα, δεν κερδίζουμε τίποτα. Σκοπός είναι να κάνεις rapport να σε βάλει σε λίστα αναμονής.

Το useless attitude είναι εγγυημένο ότι θα είναι αποτυχία

Open heart - Γλώσσα (Ανοιχτή γλώσσα της καρδιάς)

> Προβολή της καρδιάς μας
> Δεν γνωρίζουμε να λέμε ψέματα και μεταδίδουμε τις σκέψεις μας και τα συναισθήματα μας με την δική τους γλώσσα στα σώματα των άλλων ανθρώπων, τα οποία καταλαβαίνουν απόλυτα.
> Ανοιχτές gestures, όπως ανοιχτά χέρια καθώς και ευκαιριακή μικρή κίνηση προς το άλλο πρόσωπο που να λέει «είμαι μαζί σου».
> Ανοιχτό σακάκι & ανοιχτό παλτό-συμβολικά εκτίθεται η καρδιά μας.
> Όλα δείχνουν ενθουσιασμό, θέληση για συνεργασία, αρροναί, γροθιά στο χέρι σημαίνει εμπιστοσύνη, αποφασιστικότητα

Κλειστή γλώσσα σώματος

> Μορφασμοί που δείχνουν αντίσταση, ανησυχία, ξεροκεφαλιά, νευρικότητα.
> Αποφυγή επαφή ματιών
> Στρίψιμο του σώματος πλάγια (Αυτή η στάση πρέπει να αποφεύγεται πάση θυσία. Είναι κακή πρώτα για εσάς και φυσικά φέρνει αρνητικά μηνύματα στους άλλους).

Θετικά σημεία για Rapport

> Χαμογέλα με ανοιχτό πρόσωπο
> Επαφή ματιών
> Σήκωμα βλεφαρίδων δείχνει ενδιαφέρον (Αυτά είναι βασικά, επικεντρωθείτε σε όλες τις φάσεις της καθημερινότητας σε αυτά).

Τα ΤΡΙΑ Vs

Ο καθηγητής Albert Mehrhian από



το ULLA, έκανε μια από τις μεγαλύτερες μελέτες στην επικοινωνία.
> 55% γίνεται δια της οράσεως.
> 38% αντιστοιχεί στον ήχο.
> 7% είναι από τις λέξεις που λέμε.

Τα ονόμασε τρία "Vs" (Γρήγοροι Τρόποι Αναγνώρισης)

> Visual (Οπτικοί: μιλούν συνήθως γρήγορα).
> Vocal (Ακουστικοί: τείνουν να μιλούν αργά).
> Verbal (Κιναισθητικοί: είναι το ενδιαφέρον). (Επικοινωνία, λοιπόν, γίνεται ως επί το πλείστον δια της οράσεως, επίσης θυμόμαστε πολύ πιο εύκολα οπτικές παραστάσεις (Κινέζοι: μία φωτογραφία είναι χίλιες λέξεις. Μιας και οι περισσότεροι άνθρωποι είναι οπτικοί το επίκεντρο του rapport μας πρέπει να είναι οπτικό).

Χαρακτηριστικά

Οπτικοί

> Τους ενδιαφέρει πως φαίνονται τα πράγματα.
> Θέλουν απόδειξη.
> Σκέφτονται καθαρά.
> Έχουν αυτό που λέμε στα business το όραμα, πως θα πρέπει να είναι τα πράγματα.

Ακουστικοί

> Τους αρέσει η ομιλία και αγαπούν την συνομιλία.

Κιναισθητικοί

> Γι' αυτούς πρέπει τα πράγματα να είναι σταθερά, καλοκατασκευασμένα.
> Μιλούν συνήθως αργά, γιατί παίρνει χρόνο να βάλουν τα feelings (τα συναισθήματά) τους σε λέξεις. (Όταν λοιπόν αντιληφθούμε τι είναι το άλλο πρόσωπο τότε μπορού-

με να μιλήσουμε στο ίδιο μήκος κύματος και να πετύχουμε καλύτερα το rapport μας. Εγώ άργησα να διακρίνω τους ανθρώπους, χρειάζεσαι λίγο τριβή αλλά είναι fun και ενδιαφέρον συν τοις άλλοις κάνω και "χιούμορ" που είναι η τροφή της διάθεσης και της στάσης ζωής).

Συγχρονισμός (σπουδαίος παράγων είναι και ο συντονισμός)

> Ειδικές χειρονομίες (χέρια και αγκώνες πρέπει να συγχρονιστούν).
> Θέση του σώματος (προσαρμογή στη θέση του).
> Γενικές κινήσεις του σώματος (μπορούν να συγχρονιστούν καλύτερα και αναλυτικότερα, π.χ αν έχει σταυρωμένα πόδια -σταύρωσε τα και εσύ).
> Κινήσεις κεφαλιού -πάνω κάτω δεξιά αριστερά.
> Έκφραση προσώπου, π.χ αν χαμογελάσει -χαμογέλασε και εσύ και συντονίσου με τον τρόπο και το ρυθμό της αναπνοής του.
• Συγχρονισμός φωνής.
• Τόνος.
• Ένταση φωνής.
• Ταχύτητα.

Για να γίνουμε πιστευτοί πρέπει:

> Να είναι όλα όμοια, όλα πρέπει να υποδηλώνουν το ίδιο με άλλα λόγια, επίσης το σώμα, ο τόνος της φωνής και ο λόγος να είναι σε ευθυγράμμιση.
> Να είσαι ο εαυτός σου. Μην φοβάσαι -κανείς δεν είναι δράκουλας -όλοι οι άνθρωποι έχουν αδυναμίες -προσπάθησε να βρεις το «κουμπί τους» όπως λέει η λαϊκή γλώσσα.
> Μην υπερβάλλεις, μη δείχνεις πολύ έξυπνος, ούτε πολύ αγενής.
> Το γεγονός είναι ότι μου αρέσουν

άτομα που μοιάζουν μαζί μας ή με τα οποία έχουμε ένα κοινό ενδιαφέρον. Γι' αυτό είναι σπουδαίο να γράφουμε και να λέμε τα hobbies μας όταν πηγαίνουμε σε πελάτες ή όταν μας κάνουν interview ή γενικά σε συναντήσεις με άλλους. Οι πιθανότητες είναι να βρεθεί κάτι κοινό και θα είναι ή θα βοηθήσει θετικά το rapport.

Επόμενο επίπεδο

> Αφού λοιπόν κάναμε την άποψή μας, σε ανοιχτή γλώσσα σώματος και σε συγχρονισμό των τριών Vs και αρχίσαμε την πρώτη επαφή με κοίταγμα στα μάτια και με χαμόγελο δημιουργήσαμε μια σχέση, rapport, και τώρα περνάμε στα επόμενα στάδια.

Talking (μιλάμε)

Listening (ακούμε με προσοχή)

Ακούμε με προσοχή:

> Πρέπει να ψάξουμε πόσο καταλαβαίνουμε, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα σημάδια.
> Ακούμε με τα μάτια μας.
> Ακούμε με το σώμα μας.
> Νεύουμε με το κεφάλι μας.
> Κρατάμε την στάση του σώματος μας ανοιχτή και κλίνουσα.
> Ενθαρρύνουμε τον συνομιλητή μας.

«Ένας καλός πωλητής δε μπορεί παρά να είναι και ένας προσεχτικός, συγκεντρωμένος ακροατής»
> χρήσιμο attitude-useful attitude.
> να είσαι περιεργός και να δείχνεις ενδιαφέρον για τους συνομιλητές.

> προσπάθησε να βρεις κοινά ενδιαφέροντα, σκοπούς, εμπειρίες, hobbies, και να επικοινωνείς με ενδιαφέρον, γνώση και ενθουσιασμό.
> μιλά καθαρά και ελεύθερα.
> επιβράδυνε την ομιλία σου, αυτό σε κάνει πιο σίγουρο.
> βοήθα την ομιλία σου να έχει μια αίσθηση χιούμορ.
> Συζήτα, σαν μια σφήνα στην συζήτηση αν το επιτρέπει το κλίμα, τα τελευταία γεγονότα και θέματα, τα οποία επηρεάζουν τη ζωή μας όπως π.χ οικονομία, η κρίση, γενικά για την ναυτιλία, BIFEX, Scrap values, operational costs of a vessel.

ΤΡΙΤΟ
ΜΕΡΟΣ

Rapport

"Rapport" είναι μια λέξη Γαλλική και σημαίνει συγχρονισμός ενδιαφερόντων και συμπεριφοράς ανθρώπων.
Έκανα "Rapport" σημαίνει "έκανα καλή επαφή", "έγινα αρεστός", "είχα επιτυχία".

Από τον **Βύρωνα Τομάζο**
Μηχανολόγο, Απόφοιτο Πολυτεχνείου Μονάχου
e-mail: byron.tomazos@wartsila.com

Talking (μιλάμε) Listening (ακούμε με προσοχή)

Ακούμε με προσοχή:

- > Πρέπει να ψάξουμε πόσο καταλαβαίνουμε, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα σημάδια.
- > Ακούμε με τα μάτια μας.
- > Ακούμε με το σώμα μας.
- > Νεύουμε με το κεφάλι μας.
- > Κρατάμε την στάση του σώματος μας ανοιχτή και κλίνουσα.
- > Ενθαρρύνουμε τον συνομιλητή μας.

«Ένας καλός πωλητής δε μπορεί παρά να είναι και ένας προσεχτικός, συγκεντρωμένος ακροατής»
> χρήση attitude-useful attitude.
> να είσαι περιέργος και να δείχνεις ενδιαφέρον για τους συνομιλητές.

- > προσπάθησε να βρεις κοινά ενδιαφέροντα, σκοπούς, εμπειρίες, hobbies, και να επικοινωνείς με ενδιαφέρον, γνώση και ενθουσιασμό.
- > μίλα καθαρά και ελεύθερα.
- > επιβράδυνε την ομιλία σου, αυτό σε κάνει πιο σύγυρο.
- > βοήθα την ομιλία σου να έχει μια αίσθηση χιούμορ.
- > Συζήτα, σαν μια σφήνα στην συζήτηση αν το επιτρέπει το κλίμα, τα τελευταία γεγονότα και θέματα, τα οποία επηρεάζουν τη ζωή μας όπως π.χ οικονομία, η κρίση, γενικά για την ναυτιλία, BIFEX, Scrap values, operational costs of a vessel.
- > διάβαζε μια εφημερίδα κάθε μέρα για να είσαι ενήμερος για το τι συμβαίνει στον κόσμο -τουλάχιστον στα μεγάλα θέματα.

Χειρισμός compliments (κομπλιμέντων)

- Όταν σου κάνουν κομπλιμέντα:
> Δέξου τα με φιλοφρόνηση
> Απέφυγε το πειρασμό ανυψώσεως του εαυτού σου υπερβολικά, να είσαι πολύ μετριοφρων ή self-effacing
Όταν εσύ κάνεις compliments (κομπλιμέντα) κάντο όπως χαιρετάς:
> Ανοιχτή καρδιά και σώμα
> Κοίταγμα απ' ευθείας στο άτομο
> Μίλα με καθαρή, ενθουσιώδη φωνή, δώσε συγκεκριμένο έπαινο και να θυμάσαι να του δώσεις αρκετό χρόνο να απαντήσει.

Κάνετε αυτοκριτική του εαυτού σας και προσπαθήστε να βελτιωθείτε.
Οι τρεις συμβουλές του Mr. Dale Carnegie:

- > Μην παραπονιέστε
 - > Μην καταδικάζετε
 - > Μην κρίνετε
- Επίσης:
- > Μη διακόπτετε (εγώ το κάνω -προσπαθώ να βελτιωθώ) και μη συμπληρώνετε τις φράσεις των άλλων.
 - > Κοιτάτε τον άνθρωπο που μιλάτε, αν ξεχαστείτε τότε επανέλθετε γρήγορα. Διαφορετικά είναι πολύ άσχημο και προσβλητικό.
 - > Προσέχετε θέματα υγιεινής (πχ. καθαρή αναπνοή, ένδυσης, νύχια κ.λ.π), ντύσιμο στα πλαίσια της εποχής (όχι κόκκινο τριαντάφυλλο, μακριά μαλλιά, σκουλαρίκια στα αυτιά για άντρες) - αυτά είναι για την Montmartre rapport και όχι για να κάνεις rapport στη δουλειά, σε συναδέλφους κ.λ.π.

Τελευταία tips

- > Κοίταγμα στα μάτια: Καλό είναι να προσπαθήσουμε να δούμε το χρώμα των ματιών, μας αναγκάζει να κοιτάμε προσεκτικά και παραπάνω.
- > Όνομα:
 - Το πιο σπουδαίο πράγμα είναι το όνομα του ανθρώπου σωστά προφερόμενο.
 - Το επαναλαμβάνουμε τουλάχιστον τρεις φορές.
 - Όλοι θέλουν να τους θυμόμαστε με το όνομα τους.
- > Προβολή της καρδιάς μας θερμά προς το πρόσωπο.
- > Προσπάθησε να συγχρονίσεις τις κινήσεις του σώματος με τους άλλους.
- > Χρησιμοποίησε πάντα ανοιχτές ερωτήσεις.
- > Γνώριζε αυτό που θέλεις με θετικό τρόπο.
- > Don't be shy (Μην είσαι ντροπαλός) Be courageous (Να είσαι θαρραλέος).
- > Don't forget to give me a call (Μην ξεχάσεις να μου τηλεφωνήσεις) (όχι) - call me (τηλεφώνησε μου) (ναι)
- > Χρησιμοποίησε τις



τυχαίες συναντήσεις θετικά με ανοιχτές ερωτήσεις.
> Χρησιμοποίησε χρώμα κι ενθουσιασμό στις διηγήσεις της ομιλίας σου. Κάνε τον άλλον να σε θυμάται
> Προσπάθησε να έχεις κάτι ξεχωριστό - θετικό - κατά προτίμηση οπτικό, όπως προανέφερα την μελέτη του καθηγητή Mohrabian ότι στην πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία η πειστικότητα οφείλεται 55% στις οπτικές παραστάσεις, 38% στις ακουστικές και 7% από λέξεις που θα πεις. Προσπάθησε να κάνεις το πρώτο.

Παράδειγμα: Γερμανία Erocast αποχαιρετιστήρια ομιλία του Προέδρου - έκθεση στη Κίνα - είκοσι χρόνια μετά - Marion ο πορτογάλος (με θυμότανε για την αποχαιρετιστήρια ομιλία σε Γερμανούς και είπα στο τέλος καλαμπουρίζοντας στο ακροατήριο εγερθείτε και σηκώθηκαν όλοι οι Γερμανοί και κανείς ξένος).

Οι καθηγητές ως επί το πλείστον θυμούνται τους μαθητές από τι φορούσαν π.χ. ένα φιόγκο και όχι πόσο καλοί ήταν. (Για να σε θυμούνται πρέπει να κάνεις ή να πεις κάτι που να ξεχωρίσεις από το πλήθος, πρόσχε όμως ε-

χει ρίσκο Rapport with Professor - Θαυμαστής Καζαντζάκη. Κάποιος ήθελε να κάνει rapport με ένα καθηγητή που του άρεσε ο Καζαντζάκης και του λέει: κύριε καθηγητά και εμένα μου αρέσει ο Καζαντζάκης· α ναι και πόσα βιβλία του έχεις διαβάσει ρωτά ο καθηγητής και απαντά ο μαθητής: όλα εκτός από τα ταξιδιωτικά στην Κίνα. Έμεινε ο καθηγητής - το rapport έγινε και του βγήκε πολύ χρήσιμο).

Να συνειδητοποιήσουμε τις αισθήσεις μας:

Σε κάποιο επίπεδο είμαστε όμοιοι με τις κινητές συσκευές:

- > Βλέπουμε
- > Ακούμε
- > Αισθανόμεθα
- > Μυρίζουμε
- > Γευόμεθα

Και μετά επεξεργαζόμεθα τις πληροφορίες με:
> Λέξεις
> Σκέψεις
> Ιδέες
> Ενέργειες
> Συνήθειες (habits)
όπου όλα αυτά αποτελούν την προσωπικότητά μας.

"Διαισθητικός" είναι αυτός που μπορεί να εντοπίσει τις αντιφάσεις ανάμεσα στα λόγια κάποιου και στη γλώσσα του σώματος.
> Οι γυναίκες είναι πιο δαισθητικές από τους άνδρες
> "Γυναικεία Διάισθηση". Έχουν έμφυτη ικανότητα να συλλαμβάνουν και να αποκρυσταλλώνουν τα μη λεκτικά μηνύματα και τις μικρο-

λεπτομέρειες.

- > Τα περισσότερα Medium στον κόσμο είναι γυναίκες
- > Λίγοι είναι οι σύντροφοι που μπορούν να πουν ψέματα στις γυναίκες τους χωρίς εκείνες να το καταλάβουν, αντίθετα:
- > Οι γυναίκες μπορούν να πουν ψέματα χωρίς να το καταλάβουν οι άνδρες.

Παράδειγμα σε ημιβουβό φιλμ:

- > Γυναίκες ερμήνευσαν 87%
- > Άνδρες 42%

Αντίληψη και αποκωδικοποίηση:

- > Οι γυναίκες είναι γενετικά εφοδιασμένες για αυτό τον σκοπό. Εφόσον θα γίνουν μητέρες και θα χρειαστεί να επικοινωνήσουν μη λεκτικά με το βρέφος. Οι γυναίκες εξασκούνται με τα παιδιά τους.
- > Στον έρωτα ανατρέπεται κάθε δεδομένο και λογική.
- > Σχέση σε ελάχιστο χρονικό διάστημα πολλές φορές (κεραυνοβόλο rapport).
- > Ορμέφυτο rapport - Πολλές φορές δεν υπόκειται στην λογική ή την θέληση (δικαιολογία για άπιστους συζύγους...) ή τη χημεία που λέει και η λαϊκή μούσα.

Μαγνητικές MRI

(Μαγνητικές Απεικονίσεις Συνήχησης του Εγκεφάλου) δείχνουν ότι:

- > Οι γυναίκες διαθέτουν 14 έως 16 περιοχές του εγκεφάλου για να εκτιμούν την συμπεριφορά του εγκεφάλου, ενώ οι άνδρες μόνο 4 έως 6 περιοχές. Ο γυναικείος εγκέφαλος είναι δομημένος να κάνει πολλά πράγματα ταυτόχρονα
- > Τηλέοραση, τηλέφωνο, κρυφάκουει μία συζήτηση που γίνεται πίσω της.
- > Σε μία μόνο συζήτηση χρησιμοποιεί πέντε φωνητικούς τόνους και να αλλάζει συζήτηση ενώ οι άνδρες μόνο τρεις.

ΑΝΤΡΕΣ ΞΥΠΝΗΣΤΕ

Rapport in Flirting

- > Ξεκινά από την γλώσσα του σώματος
- > Επαφή με τα μάτια
- > Πολλές μικρές κινήσεις στέλνουν σεξουαλικό μήνυμα.
- > Γύρισμα κεφαλιού

ΑΝΤΡΕΣ ΞΥΠΝΗΣΤΕ

Rapport in Flirting

- > Ξεκινά από τη γλώσσα του σώματος
- > Επαφή με τα μάτια
- > Πολλές μικρές κινήσεις στέλνουν σεξουαλικό μήνυμα
- > Γύρσιμο κεφαλιού
- > Κρατώντας επαφή με τα μάτια περισσότερο από το συνηθισμένο
- > Οι καρποί στους γοφούς και τα χέρια ανάμεσα στα μαλλιά
- > Γρήγορο κοίταγμα στα πλάγια

Η κοινή/ κλασική συμπεριφορά του φλερτ ουσιαστικά είναι ο τρόπος μέσα από τον οποίο δείχνουμε σε κάποιον ότι μας αρέσει και ότι θα θέλαμε να επιδιώξουμε μια γνωριμία μαζί του μέσω μη λεκτικών σημάτων, δηλαδή μέσω της γλώσσας του σώμα-

τος. Όλα αυτά συμβαίνουν χωρίς να τα σκεφτόμαστε. Η γλώσσα του σώματος είναι τόσο δυνατή γιατί λειτουργεί χωρίς αντίληψη αυτού που το κάνει.

Ένας άντρας στέλνει σήματα με:

- Το καμαρωτό τρόπο που κινείται
- Φουσκώνοντας το θώρακα προσπαθώντας να δείχνει πιο ψηλός για να φαίνεται και πιο κυριαρχικός
- Χαλαρώνοντας ελάχιστα τη γραβάτα του ή φτιάχνοντας τον γιακά του
- Στρώνοντας τα μαλλιά του
- Φτιάχνοντας τα κουμπιά του πουκαμίσου του
- Επίσης όταν έχει τα χέρια στους γοφούς δηλώνουν ετοιμότητα.

Μια γυναίκα στέλνει σήματα :

- Σουφρώνοντας τα χείλη της που είναι μια πρόσκληση για φίλημα
- τονίζοντας το στήθος της και φορώντας στολίδια που τραβούν την προσοχή στο συγκεκριμένο σημείο
- Γέρνοντας το κεφάλι ώστε να δείχνει υποταγή
- Η γωνία των γοφών τονίζει την θηλυκότητα και στέλνει μηνύματα που προκαλούν το αρσενικό και του τραβάει την προσοχή στη συγκεκριμένη περιοχή
- Το παιχνίδι των χεριών με τα μαλλιά της
- Ακόμα μια γυναίκα αγγίζει με το χέρι της τον εαυτό της. Είναι σαν να δηλώνει έτοιμη για σωματική επαφή
 - > Η επικοινωνία με τα μάτια - Eye contact
 - > Το Χαμόγελο
 - > Η στάση
 - > Το άγγιγμα.

Κόρη οφθαλμού

- Συστολή και διαστολή γίνεται χωρίς τη θέλησή μας
- Μεγαλώνει όταν βλέπουμε κάτι ενδιαφέρον
- Άνδρες - διαστολή κόρης όταν βλέπουν μια γυμνή γυναίκα
- Γυναίκες - όταν βλέπουν γυμνό άνδρα
- Στο φλερτ : πιο γρήγορο ανοιγόκλεισμα των βλεφάρων. Μεγάλωμα κόρης οφθαλμού
 - Φλερτ και έρωτας ξεκινούν από τα μάτια
 - Στεναχώρια - βλέμμα προς τα κάτω
 - Οι γυναίκες έχουν περιφερειακή όραση που τους επιτρέπει να βλέπουν καλύτερα σε κοντινές αποστάσεις και να επισημαίνουν λεπτομέρειες
 - Οι άνδρες έχουν κεντρική όραση που τους επιτρέπει να βλέπουν μπροστά και μακριά και να εντοπίζουν στόχους

- Άνδρας: - Πού είναι το τάδε;
Γυναίκα: - Δίπλα σου.
- Η περιφερειακή όραση εκτείνεται τουλάχιστον 45 μοίρες και επιτρέπει στις γυναίκες να κοιτάζουν το πρόσωπο κάποιου και συγχρόνως και άλλα σημεία
- Ενώ, οι άντρες όταν κοιτάζουν μια γυναίκα εξεταστικά, γίνεται ολοφάνερο.

Richard Bandler & John Grindel Ενεργοποίησης

Οι ιδρυτές του νευρο-γλωσσικού προγραμματισμού.

Το διαίρεσαν σε τρεις κατηγορίες.

- Τους οπτικούς-λέξεις από εικόνες
- Τους ακουστικούς-λέξεις από ήχους
- Τους κιναισθητικούς-προτιμούν φυσικές λέξεις, συναισθήματα
- Μελέτες έδειξαν ότι στον πολιτισμό μας 55%των ανθρώπων ενεργοποιούνται με το ότι βλέπουν, 15% με το ότι ακούνε, ενώ 30% τείνουν να είναι κιναισθητικοί από φυσική αίσθηση (*physical sensation*)
- Όταν λοιπόν αντιληφθούμε τι είναι το άλλο πρόσωπο τότε μπορούμε να μιλήσουμε στο ίδιο μήκος κύματος και να πετύχουμε καλύτερα το *rapport* μας. *Example*-παράδειγμα
- Οπτικό: *it looks good* (φαίνεται ωραίο)
- Ακουστικό: *It sounds good* (ακούγεται καλό)
- Κινητικό: *I can't put my finger on it* (δεν μπορώ να βάλω το δάχτυλό μου).

Some phrases (to remember to tell)

- Οπτικό: Πως βλέπεις τον εαυτό σου?
- Μπορείς να ρίξεις λίγο φως σε αυτό?
- Ακουστικό: Ακούγεται γνωστό
- Τρόπος του λέγειν
- Κιναισθητικό: Πως αισθάνεσαι γι' αυτό το θέμα
- Θα έρθω σε επικοινωνία μαζί της

Γρήγορος Τρόπος Αναγνώρισης

- Οπτικοί: μιλούν συνήθως γρήγορα
- Ακουστικοί: τείνουν να μιλούν αργά
- Κιναισθητικοί: είναι το ενδιάμεσο

Οπτικοί: • Τους ενδιαφέρει πως φαίνονται τα πράγματα

• Θέλουν απόδειξη

• Σκέφτονται καθαρά

• Έχουν αυτό που λέμε στα *business* το όραμα, πως θα πρέπει να είναι τα πράγματα

Ακουστικοί: • Τους αρέσει η ομιλία και αγαπούν την συνομιλία

Κιναισθητικοί: • Γι' αυτούς πρέπει τα πράγματα να είναι σταθερά, καλοκατασκευασμένα

- Μιλούν συνήθως αργά, γιατί παίρνει χρόνο να βάλουν τα feelings (τα συναισθήματά) τους σε λέξεις.

Οι άνθρωποι διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους:

- Σκέφτονται διαφορετικά
- Θέλουν διαφορετικά πράγματα
- Έχουν διαφορετικά κίνητρα
- Έχουν διαφορετικές επιθυμίες
- Μιλούν και ντύνονται διαφορετικά
- Είναι επίσης πολύ σπουδαία η παρακολούθηση και η γνώση των κινήσεων των ματιών για να κάνουμε rapport by design (κατά βούληση ή εσκεμμένα)
- Όταν μάθουμε να αναγνωρίζουμε τον τύπο της καινούργιας μας γνωριμίας θα μπορέσουμε να επικοινωνήσουμε στο σωστό μήκος κύματος οποιαδήποτε και να είναι η επαφή μας (οπτική, ακουστική, κιναισθητική).

Συμπεράσματα

- Άνθρωποι αλληλοέκκονται και είναι πρόθυμοι να συνδεθούν με άλλους - θέλουν να είναι αρεστοί
- Όσο πιο πολύ προσπαθούμε τόσο πιο πολύ εξοικειωνόμαστε και το rapport γίνεται πιο φυσικά και αυθόρμητα, είναι όπως μαθαίνουμε ποδήλατο η κολύμβηση
- Η σύνδεσή μας με τους ανθρώπους είναι ο μεγαλύτερος πόρος μας, το μεγαλύτερο κεφάλαιο μας
- Όταν λέμε σε κάποιον μου αρέσεις, στην ουσία του λέμε είμαι σαν εσένα.

Αν προσέχουμε:

- > την στάση των άλλων
- > την γλώσσα του σώματος
- > τις εκφράσεις τους
- > τους ακούμε προσεκτικά
- Who? (ποιός ;)
- What? (τι ;)
- Why? (γιατί ;)
- When? (πότε;)
- Είναι ανοιχτές ερωτήσεις και τους αναγκάζουμε να μιλήσουν.
- Κλειστές είναι που απαντάς με το Ναι ή Όχι.

Χαμόγελο - Μεταδοτικό

- Όλοι θέλουμε να έχουμε δίπλα μας ανθρώπους χαμογελαστούς και αισιόδοξους, γιατί ξέρουμε ότι θα μας δώσουν κάτι από την θετική τους διάθεση. Το γέλιο βοηθά τον οργανισμό. Όταν γελάμε ο οργανισμός παράγει ορμόνες που πολλές φορές η

επιρροή τους είναι πιο δυνατή και από την μορφίνη - πρόκειται για τις ενδορφίνες.
How to smile (πως να χαμογελάμε), είναι σπουδαίο.

- Κάνουμε πρακτική, κοιταζόμαστε στο καθρέφτη και επαναλαμβάνουμε την πράξη.
- "Great" "Cheese χαμόγελο"
- Προσπαθήστε να το κάνετε όταν συναντάτε κάποιον και μετά θα σας μείνει αυθόρμητο.

(Για αυτούς που δεν γελούν πρέπει να κάνουν συνεχώς πρακτική, θα το πετύχουν και πέρα του εαυτού τους που θα νοιώθουν πιο άνετα, θα το μεταφέρουν και στους άλλους)

- Κοίταγμα στα μάτια - ΣΠΟΥΔΑΙΑ
 - Καλό είναι να προσπαθήσουμε να δούμε το χρώμα των ματιών, μάς αναγκάζει να κοιτάμε προσεκτικά και παραπάνω
- > Το πιο σπουδαίο πράγμα είναι το όνομα του ανθρώπου σωστά προφερόμενο (όπως προανέφερα)
- > Το επαναλαμβάνουμε τουλάχιστον τρεις φορές
- > Όλοι θέλουν να τους θυμόμαστε με το όνομα τους
- > Προβολή της καρδιάς μας θερμά προς το πρόσωπο
- > Προσπάθησε να συγχρονίσεις τις κινήσεις του σώματος με τους άλλους
- > Χρησιμοποίησε πάντα ανοιχτές ερωτήσεις.

Θρησκεία : Μάτια - Βλέμμα - Άγιος Νικόλαος Βελιμίροβιτς

- > Τα μάτια είναι σημείο συνάντησης των ψυχών
- > Με το βλέμμα η μία ψυχή απορροφάται από την άλλη
- > Το βλέμμα είναι λάμπα η οποία μας επιτρέπει να μπαίνουμε στην ψυχή του άλλου για να την εξερευνήσουμε και να την γνωρίσουμε
- > Το βλέμμα είναι ένα πολύ δυνατό σχοινί με το οποίο η φύση δένει τον άνθρωπο με τον εαυτό της
- > Στον άνθρωπο των αισθήσεων ολόκληρη η φύση παρουσιάζεται μόνο σε μορφές.
- > Σε κάθε τι που σταματά το βλέμμα του θαυμάζεται. (σίγουρα ο Χρηστός, οι Απόστολοι, και οι Πατέρες είχαν ανεπτυγμένη την γλώσσα του σώματος)
- > Γνώριζε αυτό που θέλεις με θετικό τρόπο
- > Don't be shy (Μην είσαι ντροπαλός) - be courageous (Να είσαι θαρραλέος)
- > Don't forget to give me a call (Μην ξεχάσεις να μου τηλεφωνήσεις) (όχι) - call me (τηλεφώνησε μου) (ναι)
- > Χρησιμοποίησε τις τυχαίες συναντήσεις θετικά με ανοιχτές ερωτήσεις
- > Χρησιμοποίησε χρώμα και ενθουσιασμό στις διηγήσεις της ομιλίας σου (Βασικό πράγμα βέβαια είναι η ευγλωττία και ο χειρισμός της γλώσσας, που εκεί χρειάζεται διάβασμα λογοτεχνίας για σωστή χρήση της γλώσσας, με χρώμα, παραστάσεις, δομή - η έκθεση ιδεών βασική προϋπόθεση).

Rapport

"Rapport" είναι μια λέξη Γαλλική και σημαίνει συγχρονισμός ενδιαφερόντων και συμπεριφοράς ανθρώπων. Έκανα "Rapport" σημαίνει "έκανα καλή επαφή", "έγινα αρεστός", "είχα επιτυχία".

Από τον **Βύρωνα Τομάζο** Μηχανολόγο
Απόφοιτο Πολυτεχνείου Μονάχου e-mail: byron.tomazos@wartsila.com

Πριν από παρουσίαση σε ακροατήριο ή μία σημαντική συνάντηση ή πώληση σκεφτείτε κάτι ευχάριστο:

• Οπτικό • Κινητικό, ή • Ακουστικό
Π.χ.: Κοιτάτε ένα ωραίο τοπίο με την αγαπημένη σας, της κρατάτε το χέρι και ακούτε τη φωνή της. Ο συνδυασμός όλων σας τόνώνει και υποσυνείδητα αλλάζει τη στάση σας την οποία τη μεταφέρετε στους άλλους.

Εδώ **συνοψίζουμε** μερικά σημεία για να τα θυμάστε όταν συνομιλείτε:

- Χαιρετήστε πρώτος.
- Συστηθείτε στους άλλους.
- Να ρισκάρετε. Μην προεξοφλείτε την απόρριψη.
- Εκδηλώστε τη δική σας αίσθηση του χιούμορ.
- Να είστε δεκτικοί σε νέες ιδέες.
- Να προσπαθείτε να θυμάστε τα ονόματα των ανθρώπων.
- Ρωτήστε το όνομα κάποιου αν το ξεχάσατε.
- Δείξτε περιέργεια και ενδιαφέρον για τους άλλους.
- Αναφέρετε στους άλλους τα ενδιαφέροντα περιστατικά στη ζωή σας.
- Μιλήστε στους άλλους για τον εαυτό σας και τις προτιμήσεις σας.
- Δείξτε στους άλλους ότι είστε καλός ακροατής επαναλαμβάνοντας τα σχόλια τους με διαφορετικό τρόπο.
- Μεταδώστε ενθουσιασμό και συγκίνηση για τα πράγματα και τη ζωή γενικά σε εκείνους που συναντάτε.

- Ξεφύγετε από την πεπατημένη για να γνωρίσετε καινούργιους ανθρώπους.
- Αποδεχτείτε το δικαίωμα ενός προσώπου να είναι ξεχωριστός.
- Να δείχνετε τη δική σας αίσθηση του χιούμορ όταν μιλάτε με άλλους.
- Πείτε στους άλλους με λίγα λόγια με τι ασχολείστε.
- Συστηθείτε ξανά σε κάποιον που ξέχασε το όνομα σας.
- Πείτε στους άλλους κάτι ενδιαφέρον ή προκλητικό με το οποίο ασχολείστε.
- Να έχετε επίγνωση της ανοιχτής και της κλειστής γλώσσας του σώματος.
- Χρησιμοποιείτε την επαφή με τα μάτια και το χαμόγελο όταν συναντάτε ανθρώπους για πρώτη φορά.
- Χαιρετάτε τους ανθρώπους που βλέπετε τακτικά.
- Αναζητάτε κοινά ενδιαφέροντα, στόχους και εμπειρίες στους ανθρώπους που γνωρίζετε.
- Κάντε μια προσπάθεια να βοηθήσετε τους άλλους αν μπορείτε.
- Αφήνετε τους άλλους να κάνουν τους ειδικούς.
- Να απαντάτε ελεύθερα στις συνηθισμένες τυπικές ερωτήσεις.
- Να δείχνετε ενθουσιασμό για τα ενδιαφέροντα των άλλων ανθρώπων.
- Να κρατάτε ισορροπία στην ανταλλαγή πληροφοριών.
- Αποκτήστε την ικανότητα να μιλάτε για μια ποικιλία θεμάτων - ζητημάτων.

- Να είστε ενήμεροι για τα τρέχοντα γεγονότα και ζητήματα που επηρεάζουν τις ζωές όλων μας.
- Να είστε ανοιχτοί στις απόψεις και τα συναισθήματα των άλλων.
- Εκφράζετε τα δικά σας αισθήματα, και απόψεις στους άλλους.
- Χρησιμοποιείτε το «ΕΓΩ» και αποκαλύπτετε τα αισθήματά σας όταν μιλάτε για προσωπικά ζητήματα.
- Μη χρησιμοποιείτε το «ΕΣΕΙΣ», όταν στην πραγματικότητα εννοείτε «ΕΓΩ».
- Να δείχνετε στους άλλους ότι απολαμβάνετε τη συζήτηση μαζί τους.
- Προσκαλείτε τους άλλους σε δείπνο, κοινωνικές εκδηλώσεις ή σε άλλες δραστηριότητες για συντροφιά.
- Διατηρείτε την επαφή με τους φίλους και τους γνωστούς.
- Ζητάτε τη γνώμη των άλλων.
- Αναζητάτε τα θετικά στοιχεία σε εκείνους που συναντάτε.
- Να αρχίζετε και να τελειώνετε τη συζήτησή σας με το όνομα του συνομιλητή σας και με μια θερμή χειραψία.
- Να φέρεστε εγκάρδια στους γείτονες και τους συναδέλφους σας.
- Δώστε στους άλλους να καταλάβουν ότι θέλετε να τους γνωρίσετε καλά.
- Ρωτήστε τους για πράγματα που σας είπαν σε άλλες συνομιλίες.
- Ακούτε προσεκτικά για να συγκεντρώσετε ελεύθερες πληροφορίες.
- Να δείχνετε ανοχή στις πεποιθήσεις των άλλων ανθρώπων, αν αυτές διαφέ-



ρου από τις δικές σας.

- Αλλάζετε το θέμα μιας συζήτησης όταν καταλάβετε ότι αυτό εξαντλήθηκε.
- Αναζητάτε πάντα το «θέμα αιχμής» ενός άλλου προσώπου.
- Κάνετε φιλοφρονήσεις στους άλλους να μιλήσουν μαζί σας, στέλνοντας τους σήματα δεκτικότητας
- Ενθαρρύνετε τους άλλους να μιλήσουν μαζί σας, στέλνοντας τους σήματα δεκτικότητας.
- Κάντε προσπάθεια να βλέπετε και να μιλάτε με ανθρώπους των οποίων τη συντροφιά απολαμβάνετε και περνάτε καλά μαζί τους.
- Όταν διηγείστε μια ιστορία, παρουσιάστε πρώτα τα κύρια σημεία και κατόπιν προσθέστε τις λεπτομέρειες που τα υποστηρίζουν.

Επίλογος Το να εκπαιδευτούμε και να δώσουμε προσοχή στο **Rapport** σίγουρα είναι από το Νο.1 της ζωής μας. Για μένα το effective presentation course

που έκανα στην Αμερική μου βγήκε το πιο χρήσιμο στην καριέρα μου.

Δώστε προσοχή και ασχοληθείτε έντονα με το θέμα - βάλτε σκοπό να κάνετε **Rapport**- είναι σημαντικό για όλους, ιδιαίτερα όμως για τους πωλητές και νεότερους. Είναι χρήσιμο σε σένα, στην καριέρα σου, στην κοινωνία (ισορροπημένη κοινωνία παράγει, δημιουργεί, μπαλανσάρει ψυχικά τους ανθρώπους), τους κάνει ευτυχείς, ισορροπημένους, παραγωγικούς, ευχάριστους και ίσως οικονομικά ανεξάρτητους.

Η πρακτική εξάσκησης το πως να κάνετε ένα **Rapport** θα σας επιτρέψει να δέχεστε και να στέλνετε δεκτικά σήματα και να ενθαρρύνετε τους άλλους να σας πλησιάσουν και να νιώθετε άνετα. Αρχίστε να παρατηρείτε τη γλώσσα του σώματος των άλλων αλλά και τη δική σας. Αυτό θα σας βοηθήσει να προσδιορίσετε τις δικές σας τεχνικές αβροφροσύνης ελαχιστοποιώντας την πιθανότητα να σας απορρίψουν.