



Arta construirii unei relații bazată pe încredere



Prezența anumitor oameni inspiră respect și încredere; în fața altora, trebuie să venim cu încrederea și respectul gata confecționate – George Eliot

Zilele trecute mi-am dus mașina în service și am ales pur și simplu să nu deranjez pe nimeni să mă ia de acolo, ci să merg cu mijlocul de transport în comun. Mi-a fost dor să văd și să aud ce se întâmplă într-un autobuz. Curiozitatea mi-a fost îndeplinită. În fața mea, rezemați de bara de sprijin, două persoane discutau despre încredere. Unul chiar era indignat că nu mai știe în cine poate avea încredere. *Lumea este alunecoasă și înșelătoare... și nu mai poți fi sigur că ce spui astăzi, nu va fi scris mâine în ziare sau pe internet. Nici nu știi cum să selectezi*

persoanele cărora le poți spune ceva confidențial... erau cuvintele ce le auzeam.

Atunci mi-a venit o întrebare în minte: oare cum aș putea să transmit celor din jur, câteva criterii relevante și suficiente, pentru a reuși să "citească" mai ușor, persoanele în care pot avea încredere într-o oarecare măsură și în cine să nu aibă încredere deloc, doar după câteva minute de discuții.

Există un criteriu confirmat de cei mai acreditați specialiști în domeniul comunicării, cum că limbajul trupului este cel mai important. Dacă știm să-l interpretăm corect, cuvintele aproape că nu mai contează. Conform studiilor realizate de către Albert Mehrabian, comunicarea noastră se împarte astfel:

- ↳ **7%** din impresia pe care o lăsăm în timpul unei comunicări, reprezintă cuvintele, atât prin formularea lor cât și prin ordinea în care sunt expuse.
- ↳ **55%** din impresia pe care o lăsăm în timpul unei comunicări, reprezintă limbajul nonverbal. Felul în care ne mișcăm brațele, corpul, micro-expresiile faciale, tonul și inflexiunea vocii.
- ↳ **38%** din impresia pe care o lăsăm în timpul unei comunicări, reprezintă felul nostru de a fi în general; cât de agreabili, carismatici și coerenți suntem, cât este de credibilă competența și experiența noastră, pentru a fi convingători, Cât de congruenți suntem – să corespundă ceea ce spunem, cu ceea ce suntem sau facem.



CEL MAI RAPID

REDESCOPERIRE și TRANSFORMARE personală

Performanță și excelență

Cuvintele sunt foarte importante pentru cei auditivi și mai ales pentru cei care stăpânesc foarte bine regulile gramaticale, însă pentru cei vizuali, cea mai mare importanță o are limbajul trupului, cum comunicăm, cum arătăm și cum ne manifestăm.

Dacă ceea ce spunem se află în conflict cu ceea ce suntem sau ceea ce facem, e foarte posibil ca mesajul să fie disipat, neavând nicio șansă reală să mai ajungă la receptor, ori totuși să ajungă, însă mult prea distorsionat.

Cum ar fi dacă un spărgător de bănci ar preda elevilor la școală, regulile de etică și cinste. În mod sigur ar primi o replică de genul: "faptele tale strigă mai tare decât ceea ce spui".

O tehnică simplă pentru a construi o relație cu mari șanse... să devină de lungă durată:

- ↳ **Ascultarea** – la început, ar fi bine să nu-l întrerupem pe celălalt, să nu tragem concluzii și să nu emitem judecăți, înainte de a avea toate elementele necesare. E necesar să lăsăm impresia convingătoare că-i acordăm atenția cuvenită, în așa fel încât să nu lăsăm nici cea mai mică impresie că este doar un joc de rol. Pur și simplu ascultăm, fără să întrerupem.
- ↳ **Alegerea cuvintelor** – un aspect extrem de important este alegerea cuvintelor potrivite și intervenirea la momentul oportun, fără să ne grăbim să intervenim când celălalt inspiră. Doar atunci când pauză este suficientă, intervenția noastră va fi eficientă.
- ↳ **Observarea** – se spune că cel care ascultă are o capacitate de analiza de câteva ori mai mare decât cel care vorbește. Așadar, în timp ce ascultăm, suntem privilegiați să observăm detalii pe care nu le poate observa cineva care vorbește în același timp. Observarea ne va ajuta să identificăm și anumite nevoi ale celui alt, dincolo de cuvintele pe care le folosește.
- ↳ **Transpunerea sau permutarea** – una din secretele care pot conduce la construirea unei relații bazate pe încredere, este capacitatea de a înțelege cât mai fidel ceea ce vrea să ne transmită cealaltă persoană. Am auzit expresia: "pune-te în papucii celui alt"; este o expresie cunoscută. Nu este important că alții o numesc cea de a doua poziție perceptuală, important este să ne identificăm cât putem de bine cu starea pe care o trăiește celălalt, doar așa reușim să ne apropiem cât mai mult de interpretarea corectă a mesajului transmis verbal sau nonverbal.
- ↳ **Răbdarea** – în ultima vreme, de când mi-am propus pur și simplu să fiu atent în special la limbajul nonverbal, observ când cineva devine nerăbdător și chiar neatent, intervenind într-un moment inoportun. Astfel, în loc să construiesc o relație, uneori o strică de tot sau este nevoit să o ia de la capăt. Răbdarea se învață cel mai greu de către cei colerici. Totuși se învață prin multă exersare. Dacă nu ar fi atât de importantă, am ignora-o, însă este mai importantă decât se pare la prima vedere.
- ↳ **Oglindirea** – nu-i așa că ne simțim mai confortabili în prezența unei persoane relaxate, care ne privește de la aceeași înălțime? Nu-i așa că ne vine mult mai ușor să zâmbim cuiva care ne



CEL MAI RAPID

REDESCOPERIRE și TRANSFORMARE personală

Performanță și excelență

zâmbeste, sau să ne lăsăm pe spate în fotoliu, picior peste picior, când și celălalt stă la fel? Nu ne place că atunci când vorbim, cealaltă persoană să-și întoarcă privirea pe geam sau pe pereți. Atunci când ai deja o relație de încredere, sesizezi anumite gesturi și expresii asemănătoare ori identice chiar, fără a face efortul de a imita într-o manieră falsă. Oglindirea o putem observa cel mai ușor la doi îndrăgostiți. Există o armonie în relația lor, fără a se preface unul din ei că-l imită pe celălalt. În aceeași manieră are loc și oglindirea în construirea unei relații bazată pe încredere, de data aceasta într-un mod conștient și... intenționat.

- **Concluzionarea** – aici am putea include și identificarea intenției pozitive. Este imperativ necesar ca de fiecare dată când este cazul, să repetăm ce am înțeles, ori să punem o întrebare de clarificare, pentru a fi siguri că am înțeles corect. Ce este foarte important aici, să folosim exact aceleași cuvinte pe care le-a folosit celălalt. Dacă le trecem prin filtrul nostru și folosim alte cuvinte, e posibil să ieșim din context, dând o interpretare diferită față de cea dorită de emițător.

Un alt aspect la fel de important, este calitatea timpului petrecut împreună cu o persoană. Nu durata, ci calitatea, știm cu toții că surclasează cantitatea.

Pentru a clădi o relație de încredere, avem nevoie de câteva abilități esențiale, cum ar fi:

- Interpretarea corectă a micro-expresiilor.
- Demonstrarea intenției sincere prin modul nostru de manifestare.
- Calibrarea. Până nu știm corect ce înseamnă un gest pentru cealaltă persoană, putem trage concluzii pripite și greșite.
- Să fim conștienți mai tot timpul de ceea ce facem, chiar dacă unele aspecte le trecem cu vederea intenționat.
- Să ne putem mulțumi și cu o remiză, nu neapărat să ne dorim... supremația.

Așadar, proba unei relații bazată pe încredere, este simplă: dacă ne simțim minunat în prezența acelei persoane, timpul trece incredibil de repede și relația înregistrează progrese la fiecare întâlnire, este momentul să ne facem un tipar și să ne dezvoltăm abilitățile care s-au dovedit a fi eficiente, pe care să le folosim și în construirea altor relații în viitor.

În viață trebuie să avem încredere. Mare încredere în noi dar și în ceilalți. Fără încredere, trăim degeaba și mereu vom fi chinuiți de îndoială. – Victor Duta

Cu drag,
Gigi FILIP

PS - Un feedback primit la timp, joacă un anumit rol... Și dacă lași un comentariu mai jos și dacă nu lași, în ambele cazuri este un feedback.