

# 飯島賢二の『恐縮ですが...一言コラム』

## 第 374 回 アンチ・ラポール

2010.7.18

早く彼が来てくれたら...きっとこの場が和(なご)むのに。みんなから、そう、恋焦(こいこが)れられる人でありたい。しかし、逆のタイプがいかに多いか。なんでそんなことをいうのか、どうして、いつもそんな態度するのか...最近の言葉で言えば、KY(空気読めない)人間。きっと、あなたの周辺にもいる。そう、あの人のことである。

人の行動に影響するもの、心理学では三つある...それは「頭」「心」「腹」だと言われている。

「頭」とは理性。理屈、論理、倫理、道理、義理、合理といった「理」というキーワードで表されるもの。法律、規定、ルール、義務、責任もこれに入る。「すべきだ」「しなくてはならない」というようなことばで表現される。

「心」とは感情。好きだ、嫌いだ、腹が立つ、うれしい、怖い、悲しいといった感情。キーワードは自尊心。人は自尊心を満たせるものはイエス、傷つけるものはノーという。

「腹」とは損得。腹をさぐる、腹が黒い、腹汚い、私腹をこやすなど、「腹」は個人の損得という意味で使われる。つまり「理」と「感情」と「損得」、これが「**行動の三要素**」と言われている。

このうち「理」はよく言葉で表現できるが、「感情」や「損得」が問題になっていることは、会話の表面に出てこないところにある。そこで、表面にでないことをいかに感じとることができるかが、対人関係を築いたり、人を動かしたりする能力の差となる。

「**ラポール**」(rapport)という言葉、ご存知だろうか？

ラポールとは、自分と相手の相互信頼関係で、信頼できる状態のことをいう。相手と自分に架け橋をかけるという意味のフランス語。信頼できる家族や友人と一緒にの時など、本心をお互いに打ち明けられる関係ができあがっている時に、「ラポールが築かれている」などと表現する。

冒頭のKYタイプ、このラポールを築くことが出来ない人という事になる。ラポールとは、円滑にコミュニケーションができる土台となる健全な人間関係のことだから、相手に対し「誠意」「好意」が前提になければできるわけがない。つまり、相手を認め、相手に対する配慮と心意気と言っている。

これが出来ないKYタイプ、つまり「アンチ・ラポール」が相手の時は、「道理」にあっても、さらには自己の「損得」に合致していたとしても、依頼や協力を断ることがある。

アンチ・ラポールの行動パターンは決まっている。無視する、けなす、軽視する、自分のことばかり話す、敵意を示す、否定する、批判する、うそをつく、だます、レスポンスが遅い、遠ざける...である。そうさせる心の要因が、反抗心がある、信用していない、誠意がない、軽蔑(無視)している、構えてしまう、という気持ちから起こる。これに対しラポールは全く逆。好意がある、信用している、誠意がある、敬意をもっている、素直に話できる...いかがだろうか。周りの人と片っ端からアンチ・ラポールをつくる人間は、どんなに勉強ができようと、どんなに専門スキルがあろうと、その能力を活かすことはできない。不幸な人生を自ら選択するタイプといっても過言でない。

ラポールはきっと、こんな行動をする。敬意を払う、関心を持つ、好意を示す、賛同する、共感する、誠意をもって接する、クイックレスポンス、マメに接する...

人として、どうしてもラポールでいたい、そう努力しようと思っている。

【参考・出典】：株式会社 GLOVA [http://www.glova.co.jp/info/policy/action\\_rule/rapport.html](http://www.glova.co.jp/info/policy/action_rule/rapport.html)