

# 01. 信頼関係（ラポール）が重要



心理カウンセリングが上手くいくかどうかはラポールの構築にかかっているともいえます。ラポールの構築方法について紹介します。

## ラポールとは

話し手と聞き手の間に築かれる信頼関係のことをラポール（Rapport）といいます。これは、コミュニケーションを取る相手が無意識にアプローチする関係性のことで、警戒心が無く、自分の味方のような好感や安心感が生じます。

ラポールがある関係性であれば、「この方は私のことを見てくれている」「私の話をしっかりと聞いてくれる」「私のことを分かってくれている」といったような気持ちを感じ、コミュニケーションが円滑に影響する関係性が生まれます。



## 心理カウンセリングでラポールが必要な理由

ラポールの語源に、フランス語の「架け橋」という意味があります。川を渡るための架け橋がないと向こう岸に渡れないことと同じように、コミュニケーションで考えても架け橋がないと相手に受け入れられにくく、提案などが受け入れてもらえないません。そのため、相手に対する影響力が生じず、ぎくしゃくした関係となってしまいます。心理カウンセリングであれば、必要な情報を聞き出せず、カウンセラー側の提案なども受け入れてもらえないとなると、カウンセリングとしては機能しない状態といえます。信頼関係を築くことができれば、話し手はカウンセリングの中で安心して自由に振る舞うことができたり、素直な表現ができるようになります。そのため、心理カウンセリングではラポールの構築は重要となります。

## ラポールを築くためのテクニック

ラポールは本来、自然に形成されますが、ラポールを形成するテクニックは以下があります。

マッチング	主に声の出し方や話し方である聴覚情報を合わせる技法
ミラーリング	相手の姿勢や仕草など視覚情報を鏡のように合わせる技法
ページング	相手の仕草や声の調子に合わせる技法
バックトラッキング	相手の言葉をオウム返しでいう技法
キャリブレーション	心理状態を言葉以外のサインで認識する技法

これから紹介するテクニックは素人には難しい部分があるため、親しい方と実践を積み重ねて自然とできるようにしておきます。

## マッチング

マッチングとは、相手の聴覚情報に自分が合わせる技法です。

あなたが早口で話した場合、相手の話し方がゆっくりだと会話のテンポが合わずイライラしたり、違和感を感じたことはないでしょうか。

その逆のパターンもあり、会話の内容は特に気になることはないのに、相手に違和感を感じられていることがあるかもしれません。

このように、声の調子で相手に与える影響が変わってきます。

他にも、「大人しそう」や「にぎやか」というような相手が出しているムードや雰囲気に合わせていくこともマッチングの対象となります。

## 使い方

相手の話し方で観察する部分は、以下の通りです。

- \*トーン（高い・低い）
- \*テンポ（早口・ゆっくり）
- \*ボリューム（大きい・小さい）
- \*リズム

マッチングの使い方は、相手がゆっくり話している状況であれば、自分もゆっくり話し、早口なら自分も早口で話します。合わせるには、相手の肩や胸の動きから、呼吸のタイミングを見測ると自然と合うようになります。

## 注意点

相手の声の調子や呼吸のタイミングなどに気をとられてばかりいると、相手の話の内容に集中できず、理解が不十分になることがあります。

相手の話に注意してしっかりと聞くようにしましょう。

また、こちらが真似して話過ぎてしまうと、相手が本当に話したかったことを聞き逃してしまうかもしれません。

相手が話してもらいやすいように話をしっかりと聞くと、情報を得られ、相手の話し方を十分に観察することができます。



## ミラーリング

ミラーリングは姿勢や仕草、手足の位置や呼吸などをミラー（鏡）のように合わせていく技法です。人は自分と共通点がある方には心がオープンになり、親しみを感じやすく、良好な関係であれば、同じ動作をする傾向が高くなることが分かっています。そのため、故意にでも相手の動作に合わせてミラーリングすることで、無意識に親近感を感じやすくなります。

### ○ 使い方

ミラーリングで相手の観察する部分は以下の通りです。

頭や表情	頭頭がどちらの方向に傾いているか、または、真っ直ぐなのかを確認しますが、頸の位置を合わせると自然と合うようになります。表情では、口角や目の開き具合、眉毛、相手のまばたきのタイミングに合わせます。
上半身	背筋が伸びているか、前後左右の傾きに合わせます。また、手や腕の動きも重要で、手を揃えているか、手を交互に組んでいるか、腕を組んでいるなど、ジェスチャーも観察する対象になります。
下半身	足の開き具合、足を組んでいるかを合わせます。
呼吸	胸やお腹で呼吸をしているのか、また、呼吸が深いか浅いかも合わせます。

### ○ 注意点

ミラーリングは同時進行ではおこないません。

例えば、猿真似のように相手が動いたから動くなど、わざとらしく気づかれるようにおこなうと相手は不快感を感じてしまいます。

全ての技法にも当てはまりますが、さりげなく、ワンテンポ遅らせておこなうと自然にできるようになります。また、相手の動作をミラーリングすることは、ただ単にモノマネをするだけではなく、相手のことを理解しようとする意識が大切になります。

心地良い状態は、姿勢などから無意識に現れています。その姿勢などの動作を観察して合わせ、相手の無意識を知り、尊重することが重要となります。