

部下のやる気に火をつける方法(第7回)

部下の本音を見抜くための「28秒」と「32秒」

2019.09.12



パフォーマンス心理学の最新の知見から、部下をやる気にする方法を紹介する連載。今回は、その前提となる、言葉に出ていない部下の心を見抜く技術の第7回です。部下の態度で、さまざまな心理を読み取ることができます。部下の本音が一瞬で分かるチェックポイントもありますが、ある程度時間をかけて見て分かることもあります。今回は約30秒で分かることを2つ紹介しましょう。

言葉に出ていない部下の心を見抜く技術(10)

表情筋の動きを見落とさないための「28秒分岐点」

数年前、不思議なことがありました。商工会議所の依頼でいくつかの会社の合同新人講演に行ったときのことです。主催者が前もって控室で言ったのです。

「今年の新人は全く表情がない。朝一番の講師が気を悪くして帰りました。先生も覚悟して話してください」

「あらまあ私は表情の専門家ですよ。それでは全くがっかりですね」

そう言ってから会場に入って、すぐに「これだ！」と分かりました。

200人近い新社会人が座っているのですが、妙に無表情です。すぐにアイスブレイクで何か口を開かせようと思い、「人間はすぐに感情を表情で表しますね。チンパンジーはどうだと思いますか？」と尋ねてみました。マイクを渡された前列の男性が、ちょっと迷ってから「あの……やっぱりチンパンジーもうれしいと笑うと思います」。次の男性は「激しく威嚇するのも見たことがあります」。これで「アハハ」と会場に笑い声が少し上がりました。

皆さん控えめながら、なかなかいい笑顔です。そこですかさず、「表情筋はどこにあるか」という本題の導入に入り、自分の顔を手で触ってもらい、隣の人に笑顔を見せてチェックしてもらいました。こんなワークショップを20分間やったら、ほぼ9割の出席者の表情が動き出し、顔つきが変わりました。

私の実験データでは、日本人同士が対話をしているとき、表情筋が動くのは1分間のうち平均28秒間です。元気のいいときであれば、28秒以上にわたり表情筋が動いています。特に頬や目の周りの筋肉は、気持ちが活発に動いているときによく動きます。

けれど、あまり皆の話についていけないとか、相手の言っていることが分からない、元気がない、やる気がない、そんなときには表情筋が動かなくなります。

パッと部下の顔を見て、何だかフリーズしている表情だなとか、いつもより表情筋が動いていないなどと思ったら、注意をしましょう。表情筋が動かない場合は、頭の中で理解できていないか、気分的に乗っていないか、どちらかです。1人のときを見計らって、部下に声をかけましょう。

まとめ

言葉に出ていない部下の心を見抜く技術(10)

- ◆無表情になっていたり、表情が固まっていたりする場合は、意味が分からない、元気がない、やる気がない……などのケースが考えられます。
- ◆部下に「何か問題はないかな？」などと声をかけてみましょう。

アイコンタクトは長いほうがいいが、演技している可能性も… 続きを読む