部下のやる気に火をつける方法（第15回）

ユーメッセージをアイメッセージに切り替える

2020.05.14

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。部下に対して効果的にメッセージを伝える方法を紹介する第5回は、できていない行動をただ非難することの戒めです。そうではなく、具体的にどうしてほしいのかを伝えて、「そうしてくれたらうれしい」というメッセージを伝えるほうが、部下はやる気を出します。「あなたはどうしてーー」と非難せず、「こうしたら私はーー」に切り替えましょう。

部下の感情にまで届くメッセージ発信の技術（5）

「あなたはーー」ではなく、「私はーー」と伝える

小学生の子どもを見てみましょう。お母さんに、「どうしてあなたはそうだらしがないの？部屋をちゃんと片付けなさい」などと言われると、男の子は大抵こう言います。「いやだもん」。「うるさいなあ」と言う子もいます。余計散らかす子もいます。「あなたはだらしない」とか「のろまだ」とか、その人がどうであるという判断を人からされるのが嫌いだから、こうした反応をするのです。

会社でも同じです。上司ともなると、部下の短所が目についたり、自分のように素早くできないことにいら立ったりすることも増えてきます。そこでつい、どうしてもこの言葉を多発してしまいます。「君はどうしてそんなに仕事が遅いんだ」とか、「あなたは一体何回言ったら分かるの？」と相手を責めてしまうのです。これらはみんなユーメッセージと呼ばれるものです。「君がどうである」と決めつけているわけです。

こうした傾向について、私が近年で最も素晴らしいと思った本『反応しない練習』（KADOKAWA）に素晴らしい記述がありました。仏教の僧籍にある草薙龍瞬さんの著書です。

人間というものはどうしても誰かを判断するのが好きだと書いておられます。あの人はばかだとかのろまだとか、能力が低いということを言いたがる傾向にあるというのです。

特に相手のネガティブ情報については敏感に気付き、烙印（らくいん）を押したがります。パフォーマンス心理学の立場から見れば、相手が自分より劣っていると指摘するのはその人の「優越コンプレックス」であり、その言い方をすることでむしろ自分の心の中にある「劣等コンプレックス」を隠していることがよく分かります。

できないことを責めず、どうしてほしいか伝える… 続きを読む