

## 部下のやる気に火をつける方法(第16回)

### 相手の目を見て話す

2020.06.11

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6回は、「目を見て話す」ことの重要性です。忙しいからといって、部下から報告を受けた際、そっけない対応をしていませんか。それでは部下の苦労は報われません。部下の目を見て、しっかり話を聞くことが次からのモチベーションにつながります。たったそれだけのことで部下のやる気は違ってきます。

部下の感情にまで届くメッセージ発信の技術(6)

相手の目を見て話を聞き、感謝を伝える



中間管理職になると、自分の仕事が忙しいので、つい部下が持ってきたものを軽く扱ってしまうことがあります。「やっと仕上がりました。なかなかいい出来です」「あ、そう。そこに置いて」と。わずかに体だけ部下の方に向けたものの、目と目を合わせることもせず、書類をすぐに置いてしまうこともあります。

これでは、部下は苦労が報われた気がしません。面倒でも、たった0.5秒から1秒間、つまりウィルソンの言う「1万1000要素の情報」が相手の目に入るこの瞬間に(本連載第1回「視線とアイコンタクトで部下の心は判断できる」参照)、目と目を合わせて「よくやったね。ありがとう」と言ってあげてください。その暇もなければ、アイコンタクトだけでも感謝の気持ちを伝えることができます。

ちなみに、私の実験データでは、1分間あれば266文字(平均的な漢字交じり)を話せます。「ありがとう」は5文字で1.1秒です。「ありがとう」を笑顔で言う。そんなに簡単なことで部下が動くならやらない手はありません。目を見て話すだけで、部下は認められたと感じることができます。

フランスでは、この「相手の存在を認める」行動を高齢者のケアに活用しています。「ユマニチュード(人間らしい)ケア」という言葉を聞いたことがある人もいるでしょう。

1970年代のことです。介護の必要な高齢者が増加すれば、医療費がかさんで困ります。そこで仏政府は、この高齢者たちの寝たきり状態を減らす方法を考えてほしいと課題を投げかけました。応えたのがイヴ・ジネストとロゼット・マレスコッティの2人の体育学教師でした。彼らはさまざまな試みの末、3つの行動で高齢者が元気になるということを発見したのです。そしてこれを「ユマニチュードケア」と名付けて発表しました。

どんなケアでしょうか。簡単に言うと【1】アイコンタクト【2】スマイル【3】タッチをします。相手の顔を0.5秒以上見つめて話をする。顔を近づけ、目を見て話す。顔を近づけ、ほほ笑みながら話す。そして、ちょっと触れてあげる。

こうした行動を続けると、足が悪くて寝たきりになっていた老人も、立ったり、歩き出したりしたのでした。そして、認知症になってしまった人でも、1日に20分間立つことができれば寝たきりにはならないという貴重な発表をしました。

相手の目を見て話し、認めることが大切… 続きを読む