部下のやる気に火をつける方法（第3回）

パターン化された相づちになったら、要注意

2019.05.16

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3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。あなたは部下の相づちに注意を払っていますか。

言葉に出ていない部下の心を見抜く技術（4）

相づち（言語調整動作）が
オートマトン（自動操縦）になったら要注意



人の話を聞いていて、「まあ」とか「そうですか」とか、「素晴らしいですね」「それはどういうことですか？」などと上手に相づちや感嘆符を挟み込むと、相手は気分が良くなり、どんどん話を続けます。

このような相づちや途中の感嘆を「言語調整動作（レギュレーターズ）」と呼びます。相手の話のスピードを遅らせたり速めたりする大事な動作です。だから、自分が実はよく内容が分かっていなくても「そうですか」「まあ、本当に」などと相づちを打つ人の前では、ついたくさんしゃべるようになります。

ところで、敵もさる者、部下もさる者。自分が一生懸命うなずけば上司が気分よく話すということに次第に気が付きます。そこで、「そうですか」「ビックリしました」「なるほど」「ほう」などと大げさに相づちを打ちながら、どんどん上司に気持ちよく話をしてもらおうというスキルが身に付いてしまいます。

疑問を挟んで、本当に聞いているかをチェック… 続きを読む