

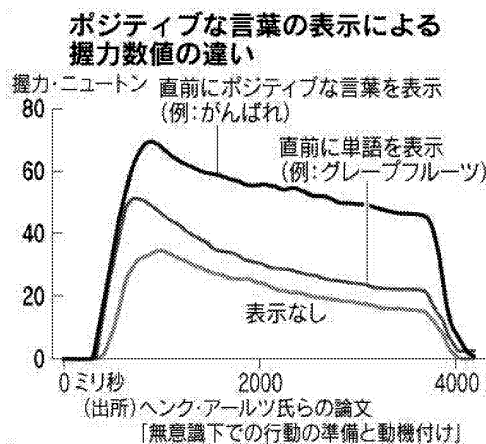
人を動かすナッジ理論 (5)

人を効果的に誘導する手法である「ナッジ」は、行動研究の成果に裏付けられている。そうした研究の一つ、人のやる気を高める脳科学について説明したい。

人のやる気には大きく2種類ある。金銭や物質的な報酬から得られるやる気と、褒められたり、ポジティブな言動を受け取ったりすることで成立するやる気である。前者はその報酬が継続し、より高くなると維持できないが、後者は脳の強い報酬系と結びつくことで、自律的な効果としてのやる気が維持できる。

日常生活で人から「がんばれ」「すごいね」と言われると、元気になったり、やる気になったりすることは誰もが経験している。一方で「やる気を出せ」と言われても簡単に出せるものでもない。仕事や勉強にやる気になるときは、脳では何が起きているのか。それは大脳の中心部にある側坐核(そくざかく)という小さな神経細胞の塊から情報伝達物質ドーパミンが出ている状態である。

ある実験でモニターに握力計を渡し、画面に「握ってください」



ポジティブな言葉の効果

と表示が出ている間だけ握ってもらった。開始からの時間と握力の関係をグラフにすると、画面表示からほんの少し遅れて一気にピークになり、次第に落ちていく。

直前に対象者が意識できないほど一瞬「がんばれ」と表示すると何も表示しない場合より握力が2倍に伸び、反射速度も速く、握力が長持ちする結果が出た。表示する内容が何でもない言葉では、少し反応は速くなるが、「がんばれ」のような効果はなかった。やる気を発揮するためにプラスとなるポジティブな情報を人の脳は無意識に取り込んで、それに身体も反応しているのである。

ビジネスの現場で考えると、仕事で何か提案されたときに、相手に「つまらない」と言うか、「もう一工夫欲しい」と言うのか。この場合、どちらの言い方も意味するところは「今のままでは使えない」ということである。

「つまらない」と言われた方は打ち切られた印象を受け、言葉を発した方も「本当にしっかり検討したの?」というような腹立たしくネガティブな気持ちも生まれる。一方、「もう一工夫欲しい」と言われると、言葉にはなっていないが「応援しているよ」というニュアンスが感じられ、期待に応えたいくなる。意味するところは同じでも、言葉の選び方によって次の行動が全く違ってくるのである。



ももき・みどり
日系証券会社、外資系投資銀行、戦略コンサルティング会社を経て現職。脳科学・心理学に基づいた動機づけや行動変化、習慣化など「ニューロマーケティング」の事業支援に従事。