

THE CATALYST

ジョーナ・バーガー（著）、桜田 直美（翻訳）

単行本：392 ページ

出版：かんき出版

価格：1,980 円（税込）

はじめに

著者は、ペンシルベニア大学の教授で、Apple や Google などの大手企業のコンサルタントも務めています。本書では、相手の行動を変えるためには説得するのではなく、障害物を取り除くことが重要であるとしています。

人が変われない理由

常に変化を求める一方でなかなか変われないのには理由があり、それが下記の5つの心理的要因だと筆者は説明しています。

心理的リアクタンス (Reactance)
保有効果 (Endowment) / 心理的距離 (Distance)
不確実性 (Uncertainty) / 補強証拠 (Corroborating)

手にしたものには価値がある

人には手放すことを嫌がる特性があるようです。手に入れるときよりもより高く評価する傾向にあります。

どうやら人間は、一度何かを自分のものにすると、それに愛着を覚えるようだ。その結果、その価値を高く見積もるようになる。これがいわゆる「保有効果」だ。

さまざまな研究報告から、想定される損失の **2.6 倍** の利益を得られなければ、人は行動を起こさないとということが分かっています。

人が意見に反発する心理

心理的リアクタンスとは、人が自由を奪われると反発する心理状態のことです。禁止や強制は、相手の心理的リアクタンスを引き起こし、逆効果になることが多いと言われています。例えば、「タバコを吸ってはいけません」と強く言うと、かえって吸いたくなるのが心理的リアクタンスの例です。自由と自主性を尊重するアプローチが、

相手の行動を変える鍵となります。相手に選択の自由を与え、心理的リアクタンスを避けることで、行動変容を促すことができると筆者は説明しています。

障害物を取り除くテクニック

相手の行動を変えるためには、新しい変化の妨げとなっている障害物を取り除くことが重要です。具体的には、選択肢（メニュー）を与えて相手に自由に選ばせる方法や、命令ではなく質問をする方法があります。このようなアプローチを取ることで、相手が自発的に行動を変えることが期待できます。

選択肢を提供する

人は自由に選択することを好むため、選択肢を提供することが効果的です。例えば、食事のメニューを選ぶ際には、いくつかの選択肢を提示し、相手に選ばせる方法が効果的です。選択肢が多すぎると混乱を招くため、二つか三つ程度に絞ることがポイントです。

命令よりも質問

人を変えるには、命令するのではなく、質問することが重要です。命令は相手の反発を招く可能性が高いですが、質問は相手に考えさせ、自分の意志で行動を選ばせる効果があります。例えば、子供に勉強をさせたい場合、「勉強しなさい」と命令するのではなく、「何を勉強したいか」と質問することで、自発的な行動を促します。つまり質問を通じて、相手に自己決定の感覚を与えるようにするという事です。選択肢や質問の方法は、ビジネスや教育など、さまざまな場面で応用することができるのではないのでしょうか。

さまざまな事例が豊富に挙げられており、部下などに意図がうまく伝わらず、悩んでいるリーダー層や営業職の方にもおすすめしたい一冊です。