

中途半端に終わらせた方が良い？



ツァイガルニク効果

皆さんは仕事中の休憩に入る前やその日の業務を終える時、ついついキリが良いところで仕事を終わらせていないでしょうか。しかしキリが良いところで終わらせると、再び業務に取り掛かる際に、緊張感が途切れ、業務の内容を想起しにくくなってしまおうそうです。これは認知心理学の「ツァイガルニク効果」によるものとされています。

ツァイガルニク効果とは

「人は達成できなかった事柄や中断している事柄のほうを、達成できた事柄よりもよく覚えているという現象」のことをツァイガルニク効果と言います。ドイツの心理学者クルト・レヴィンの「緊張感目標に向かっている間は持続するが、達成後には解消される」という考えに基づいて、旧ソビエト連邦の心理学者ブルーマ・ツァイガルニクが実験を行い提唱したものです。実験の結果で、物事は未完の課題についての記憶は、完了した課題についての記憶より思い出しやすいということが実証されたそうです。人の脳は、未完成の項目は今後作業を再開する可能性があると判断し、脳内の短期記憶領域ではなく、長期記憶領域に情報を残すとされています。

ツァイガルニク効果の具体例

- ◆ 急な仕事が入った場合、キリが悪いところで終わった仕事が気になってしまう
- ◆ 広告のタイトルが穴あきになり、記事を読まないと内容がわからない
- ◆ 「続きは web で！」と CM が未完の状態が終わることで、興味を引く
- ◆ レストランのウェ이터は支払い前の客の注文は良く覚えているのに、支払いが終わると忘れてしまう
- ◆ 試験では、時間切れで終わった解きかけの問題ばかり思い出してしまう

仕事への活用事例

- ・ 業務終了時や休憩の前は、あえて仕事を中途半端に終わらせておく
- ・ 仕事は一気にやりすぎない
- ・ 新しい業務になかなか手を付けられない時は、少しだけでも着手してみる
- ・ ホームページや広告、メルマガ等はタイトルで全てを伝えず、穴あきなどで興味を引く
- ・ 新しい仕事を人に教える際は、最初から全てを教えるのではなく、少しその仕事をさせてから(途中の状態にしてから)教えた方が効率良く学習できる
- ・ 営業活動では相手が興味のあるような話題を持ち掛け、「詳細はうかがったときにお伝えします」とし、相手が気になりやすくする

ツァイガルニク効果は夢中になり完了間近なものほど、効果が高まるそうです。とはいえ、ツァイガルニク効果は未完了のものに対する緊張感が継続してしまうため、ストレスの原因にもなりやすくなります。多用しすぎず、なかなか業務がはかどらない時には思い切って中断してみるなどしてみてはいかがでしょうか。

