

～あした、転機になあれ!～

笑いから... 楽さびら。

職場を元気にする哲楽レシビ その九

キーワードは「楽笑合一」!

もっと「楽」を見つけてよう!

「楽笑合一」

これは、私のキーワードのひとつです。大学で学んだ陽明学の「知行合一」にヒントを得てつくりました。「知る」と「行う」とは、別々ではなく一つのこと」というのが、知行合一。

笑い・笑顔について考えるとき、笑しければ自然と笑顔になるもので、笑顔だけを出そうとしても不自然。表情は、心の表れだから。私が「職場に笑顔がない」と、ご相談を受けるとき、笑顔がないことよりも、実は、その職場に「楽しさ」が感じられていないことが問題だと、考えています。

もしも、その職場の一人ひとりが楽しさを見出し、ワクワクしながら過ごせていたなら、たとえ誰かに止められたとしても、笑顔はにじみでてるものだと思うから。自分自身や職場に笑顔が足りないと感じたときには「楽しさ」が足りないことに目を向けることが大事。私は、そう考えています。

「顔立ち」よりも「顔つき」

私の友人で「魅力研究」を行っているトータルスキンケアアドバイザーの上村晃一郎さんの言葉に、ハッとしました。顔立ちは変えられ

ないけれど、顔つきは大きく変わる。

これまでに、さまざまな職場で転機に出会い、実感していたことでした。

顔立ち・年齢・立場はさまざまなメンバードでも、研修や売場などで「楽しい!」という言葉が飛び交う場では、顔つきが共通していることに気づきました。ヒントをくれたのは、写真。講師である私も含め、みんな共通の「ワクワク楽しそうな笑顔」だったのです。

「接遇の先生と聞いたので、鬼のように厳しい方が来るのではと思っていました」

何度か、そう言われることがありました(笑)。また、笑顔といえは、割り箸を加えて、口角を上げる練習を思い浮かべた方も多いようです。

でも、口角は表情のごく一部。そして何より、人が相手の笑顔を判断するときにはチェックしているのは、「口角よりも目元」であり、顔立ちよりも、もっと全体的な雰囲気だと感じています。口角だけでは、だまされません(笑)。売りつけようとか、相手を自分の思う通りに動かそうといった思惑は、思いのほか、鋭く見破られてしまうものです。

職場の風土が楽しければ接遇は自然に改善される

花東よりも、根っこのある花を!

楽しさ・生き生き・ワクワクに根ざした笑顔は、花東よりもずっと力があり、枯れることはありません。そして、タンポポの綿毛のように広がっていきます。

楽しい職場の風土が生まれれば、自然に接遇は改善されるはず。「楽しい」には「笑顔」がセットでついてくるのですから!

顔立ちには人それぞれ好みがありますが、顔つき・特に「笑顔」については、好みで分かれることはほほえないのでは? 少なくとも、私は「笑顔がキライ」と言う人に会ったことはありません。

接遇とコミュニケーションとメンタルヘルス対策と...と、職場ではさまざまな研修が行われていますが、職場に笑顔が生まれるためには知識量よりも顔つきに変化が起こる、もっと根本的な部分にアプローチする場が必要だと思っています。

最近気づいたのは、笑顔やヤル気のスイッチの仕組み。「押してオンになる」ものではなく、上にピョンと飛び出すとオンになるのだと思います。ストレスや不安・不自信・コミュニケーション不足などがある時、それがスイッチを押し下げてしまい、オフになる。乗っている重さを取り除けば、またピョンとオンになる...そんな仕組みだと思わず。

笑顔もヤル気も元気も、消えることはない。隠れてしまうことはあるけれど、きつとちゃんとそこにある。私は、そう信じています。

人の心と向き合って11年目。あらためて「楽しさ」という根っこに注目しているところです。ピョンとスイッチ・オンの瞬間を楽しみにしつつ。あした...転機に、なあれ!

あなたの「楽」に
欠かせないのは
何ですか?

