



ROUTINE

23

キリカエ

気が進まない電話をするときは 上を見て口角を上げる



電話をかける前に、天井を見上げるように上を向いて、不安やイライラを手放す。次に、口角を「ニッ」と上げることで、気分を少し上向きにシフトできる。

クレーム対応の電話や、回答が遅くなってしまった案件の電話など、少々電話するのが「めんどくさい、気が進まないな」と感じるときに使えるルーティンをご紹介します。

それは、「上を見て、口角を上げる」です。簡単にできるので、あなたも試しにいま、やってみてください。アゴと一緒に目線もぐっと上げて、天井を見上げて、一呼吸してみる。

どうですか？ 少しだけ気持ちが軽くなりませんか？

このルーティンは、シンプルな2ステップでできています。

まず、上を向いてネガティブな気持ちを手放す。次に、口角をニッと（目安として1ミリ）上げます。つらいことやイヤなことを手放してリセットしてから、気持ちをポジティブに切り替えるという順番で実践してみてください。

上を向くメリットは2つあります。1つは、人は上を向いたまま、ネガティブなこ

とを考え続けることはできないということです。自分の感情を直接コントロールすることは難しいですが、姿勢を変えることで、気分を変えることは誰にでも簡単にできます。

もう1つは、**上を向くだけで視野が広くなる**ということです。視野が広がると、ちよつとだけですが、気持ちにも余裕ができて、目の前の現実を手放すことにもつながるので。

「目は露出した脳」という言葉があるくらい、じつは、人間の目の動きは、脳の働きと密接に関係しています。たとえば、目線の上と下。正確にいうと、右上が「未来」で、左下が「過去」です。

イヤなことを思い出したり、振り返ったりするときには、目は下のほうに動きます。つまり、下を向くと、思考は過去に向かいます。気が進まないときに下を向くと、気が進まない原因を探し始めたり、同じように気が進まなかった過去のことを思い出してしまふのです。

一方、人間の目が上に動くときには、イメージを新しく描くときです。将来の明る

い展望やプラスのイメージを描くには上を向いたほうがいいのです。気が進まないときに上を向くと、「気が進まないなあ。さて、これからどうしようか？」と、思考は未来に向かいます。というわけで、自分の感情をポジティブに持って行きたいとき、マイナスの感情から抜け出したいときは、上を向くのがオススメです。

さらに、口角をニッと上げると、自然と笑顔になります。そして、人は笑うと、ポジティブで前向きな気持ちになれるのです。

心理学的にも、**笑顔に似た表情を強制的に作ると、感情もポジティブになると証明**されています（ドイツのマンハイム大学のステッペル博士の研究など）。

あなたが少しでもポジティブになれば、自然と電話の声もワントーン上がります。その「いい感じ」で、電話を受けるお客様にもよりよい影響を与えられる自分になっていきましょう。