

## イライラまでのプロセス

例) 上司が部下の遅刻にイライラする

① 上司の気分	今日は、会議が詰まっています時間に余裕がない。作成しなければいけない書類もあるので、若干焦り気味。
② 出来事(現象)	部下が会議に10分も遅刻してきた。
③ 上司の受け取り方	「部下が遅刻をするとは何ということだ!」と考える。背景には「部下は遅刻してはいけない」や「遅刻は人間として失格」などの自分なりの常識や価値観がある。
④ 上司の対応	気分もあまり良くなく、イライラしていた上司は、部下が会議室に入ってくるや否や、遅刻の理由も聞かず、「何やってるんだ! 気持ちが悪すぎるぞ!」と怒鳴ってしまった。

## イライラは「心の枠」の大きさ次第



他人の言動が自分の「心の枠」からはみ出てしまうと、イライラが発生する。イライラは現象や相手が引き起こすものかと思いがちだが、それはストレスの要因であり、感情は自らが発生させている。また、気分が悪かったり、余裕がなかったりすると、「心の枠」が狭まり、さらにイライラしやすくなる。

## 「アンガーマネジメント」でイライラの傾向を把握

イライラや怒りという感情が発生する原因は、他人ではなく自分。そうした感情の性質を知ったうえで、「アンガーマネジメント」を使い、自分のイライラする傾向と対策を見つけていくことが、イライラ撲滅の第二歩になる。

「怒りという感情を100%排除することはできないが、コントロールはできる」。そう話すのは、『怒らない技術』の著者、嶋津良智さん。まずは、怒りの性質を正しく知るところから始めよう。

なぜ、人はイライラするのか。例えば、「上司の指示がコロコロ変わってムカつく!」と言う部下は、「イライラさせたのは上司のせいだ」と考える。イライラする感情は、あたかも他人が自分と与えたように思うが、「指示がコロコロ変わる」というのは出来事にすぎない。「イライラする」という感情を生み出すのは自分だということをおぼえてはいけない。

では、どうしてイライラするのか。「心に枠があるとイメージしてください。そこには、価値観、

自分なりの常識、固定観念、期待、思惑などが詰まっている。他人の言動が自分の心の枠から外れた時、イライラが発生するわけです」(上)。心の枠は、気分が良いと大きくなり、悪ければ小さくなるので、常に心の枠を広い状態にすることが大切だ。

**最終的な目標は体質改善**

イライラする心とうまく向き合うために効果的なのが、「アンガーマネジメント」だ。方法は主に2つ。左ページの対症療法と体質改善だ。前者はイライラを直ちに静めるための方法。これは、カットした時に、「怒りの原因を解決するために何ができるか」と、発想の転換を図る癖づけになる。「部下がミスをしたら、まず対症

嶋津良智さん Yoshinori Shimazu  
リーダーズアカデミー学長、日本リーダーズ学会会長  
大学卒業後、ITベンチャー企業に入社し、トップセールスマンとして活躍。2005年に次世代リーダーを育てる教育機関となる現職に。企業研修、コンサルティングなどを手がける。「怒らない技術2」など著書多数。

# 2つの効果的なアンガーマネジメント

## ① 対症療法

すぐに怒らない体質になるのは難しい。まず、怒りの感情がわいた時の対症療法を紹介する。できそうな方法を選んで実践してみよう。

### A 価値観のメガネを掛け替える

例) 「なんで上司は私を認めてくれないんだ!」

↓ 上司の視点で考えてみると、

● 「上司が悪いんじゃない。自分の力が足りなかったからだ」

世の中の価値観は多種多様。自分だけの価値観でなく、他人の視点に立った価値観を考えるといい。自分の価値観のメガネに疑問を持つとイライラしにくくなる。

### B 相手の良い部分に焦点を当てる

例) 「妻の言動にカチンときた」

↓ 妻の良い部分に焦点を当てると、

● 「でも、朝早く起きて毎日弁当を作ってくれているし…」

イライラした相手の良い点に焦点を合わせると、イライラは収まる。人と会ったら「この人の良い点、優れている点はどこか?」などと考える癖をつけるといい。

### C 第一の感情を探す

例) 「報告しない部下に腹が立つ」

↓ イライラさせる気持ち(第一の感情)は何かと考えると、

● 「不安だからイライラ。部下に『あの案件は大丈夫?』と聞いてみよう」

不安やストレス、痛み、悲しみ、寂しさ、弱さといった、イライラさせる原因となる感情に対して、人は怒りを感じる。その感情を相手に伝えるにはどうすればいいかを考える。

### D 目の前の景色を変える

例) 「上司の電話の声が大きくてイライラする!」

↓ 席を立ち、窓の外を眺めるなどして目の前の景色を変えると、

● 「気分がスッキリして、イライラが少し収まった」

問題をなかなか解決できなければ、イライラして、悩みと自分との「間」がなくなる。目の前の景色を変えて「間」を取れば、イライラは収まる。

### E 尊敬する人を演じる

例) 「部下が指示通りに動かなくてイラッとする」

↓ 「松下幸之助さんならどう対処するだろうか?」と考えてみると、

● 「ここは部下を信じて少し静観してみよう」

尊敬する人物の伝記などを読み、共感できる人格になりきって目の前の出来事を捉えてみると、イライラが収まり、問題が解決しやすくなる。

### F 魔法の呪文を唱える

例) 「こんなに面倒を見てあげたのに、お礼の一つもない友人にムカつく!」

↓ 「きっと理由があるはずだ」と心の中で3回唱えてみると、

● 「忙しいのかもしれないな」と思うことができ、イライラが鎮火

イラッときた時に、「きっと理由があるはずだ」など、怒りを抑える言葉を持っておくといい。怒りを頭に上げることなく、腹にとどめることができ、怒りの感情が収まる。また、「1.2.3.4…」と数をカウントして一呼吸おくのもイライラを静める良手。

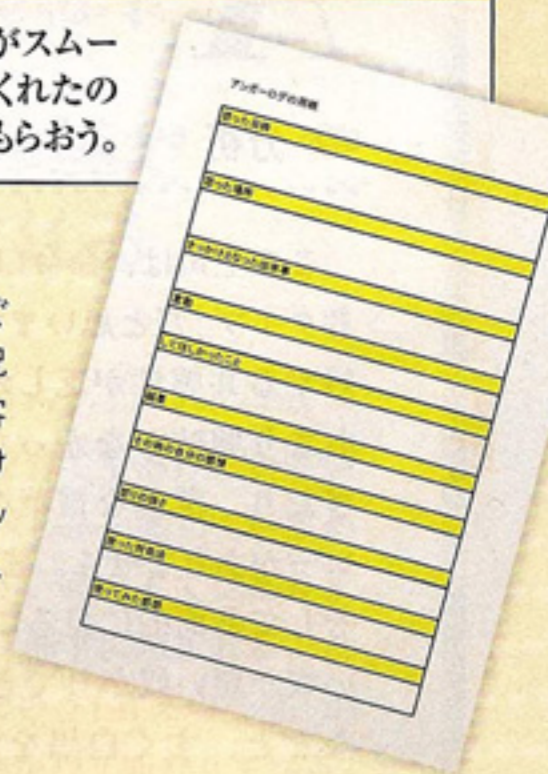
## ② 体質改善

対症療法と同時進行で、怒りにくい人になる体質改善も始めるといい。「アンガーログ(怒りの記録)」を取れば、何に対してイライラし、怒るのか、そのパターンが見えてくる。

### アンガーログの用紙記入例

怒った日時	1月10日(木) 16時頃
怒った場所	
取引先	
きっかけとなった出来事	上司が客に私の失敗をたらたらと話した。冗談のレベルを超えていて、バカにされていると感じた。
言動	とりあえず笑いながら、ぐっとこらえた。
してほしかったこと	その客と直接やり取りするのは私なので、冗談でも私の失敗を、笑い話にするようなことは慎んでほしかった。
結果	その日は気分が悪く、集中できなかったため、残業してしまった。
その時の自分の感情	冗談だとしても、今まで自分のことをあんなふうに使っていたのかと、上司に不信感を抱くようになった。
怒りの強さ(10段階で評価)	
怒りのレベル	6
使った対処法	価値観のメガネを掛け替える(上司の立場に立って考える)
使ってみた感想	上司は、取引先とのやり取りがスムーズになるように、場を和ませてくれたのだ。取引先には仕事で認めてもらおう。

怒りの記録を取れば、自分がどれぐらいの頻度で怒り、どのような状況やきっかけでイライラするのが、客観的に分かる。まずは2週間、続けてみよう。「レコーディングダイエット」と同じで、記録することで自覚し、意識改善を図れる(嶋津さん)。



療法で冷静になり、ミスが起きた原因を部下と一緒に考えて改善する。そこまですべて初めて、怒りをマネジメントできたと言える」と嶋津さんは話す。

一方、後者の体質改善は、怒りにくい人になるための方法だ。その体質改善に役立つのが、自分の怒りを記録する「アンガーログ」だ(上)。用紙の項目に沿って、怒った内容を詳しく記録することで、怒りの源や傾向に気づくことができる。傾向が分かれば、予防や対応策を考えられる。