

あなたが最近怒ったのはいつですか？

その時、「怒って良かったなあ」と感じましたか？

怒りの多くは、相手だけではなく、怒ったその本人にもプラスにならないことがほとんどです。

それなのに、なぜ人は怒ってしまうのでしょうか？

怒りは感情の爆発であるため、なかなかその正体は見えてきません。

しかし、怒りのメカニズムを知り、コントロールすることができれば、

今まで怒りに身を任せていた時とは比べものにならない良い成果を得られることができます。

そこで今回は、穏やかな気持ちを保ち、仕事や人生を好転させる怒りのコントロール術

「アンガーマネジメント」についてご紹介します。

仕事や人生を好転させる「怒り」のコントロール術、アンガーマネジメント

1日に6万回も行う意志決定

人間は1日に6万回もの意志決定をしていると言われています。朝、目覚めた瞬間から、「顔を洗おう」、「朝ご飯は何を食べよう」、「どのネクタイを締めよう」、「何両目の車両に乗ろう」と、眠りにつくまで数え切れないほどの小さな意志決定が連続します。それに加えて「新規事業を始めよう」、「あの人の採用しよう」など、大きな意志決定が加わり、その

数が6万回に及ぶわけです。

ほとんどの意志決定は大したこ

とはないのですが、もし6万回の意

志決定に気分が影響するとしたらどう

でしょう？

例えばあなたが大切な商談に向かう途中で誰かと

肩がぶつかるとします。しかし、ぶつかってきた相手は

謝りもしません。あなたは「なんてひどいヤツだ。謝り

もしないのか」と憤慨し、「文句を言ってやろう」と思



います。ここがあなたの意志決定です。あなたは相手を追い掛け、「自分からぶつかってきたんだろ。謝れ！」と激しい口調で怒鳴ります。ところが相手も血の気が多い人で、そこから口論が始まってしまふのです。

あなたの「文句を言つてやろう」という意志決定と、相手を呼び止めて「謝れ」といった行動は、「口論」を起こすことになりました。そのためあなたは大切な商談に遅刻するかも知れません。最悪の場合は傷害事件や物損に発展する可能性があります。

ほんの些細な意志決定も 気分によつて成果が大きく変わる

そういった大ごとにならないにしても、その日のあなたはつとムシャクシャした気分を抱え、冷静に仕事に取り組みることができなくなることは容易に想像できます。

同じシチュエーションでも、もしあなたが「自分はたいてい痛くなかつたので、相手の状態を確かめよう」と意志決定し、「ごめんなさい。大丈夫ですか?」と声を掛ければ、その後はすがすがしい気持ちで大切な商談に臨めることでしょう。

このように同じ出来事でも、受け取り方の違いで結果(成果)は大きく変わります。そして物事の受け取り方は、人によつて異なるのももちろん、同じ人でもその時の気分によつて違ってくるのです。だとしたら、できるだけいい気分である方が、ずっと良い成果を得られると思いませんか? アンガーマネジメント(怒りやイライラをコントロールすること)は、常にいい気分で意志決定をし、より良い成果を得るための技術なのです。

怒りのメカニズムを理解することが、 怒りをコントロールする第一歩

今回は、怒りやイライラをコントロールする「アンガーマネジメント」についてご説明していくわけですが、決して怒ることすべてが悪いわけではありません。部下を育てたり、子どもを育てたりする時において、怒ることが大切な場面や相手もあるでしょう。偉大な松下幸之助さんや本田宗一郎さんも、時には部下を激しく叱り飛ばすことがあつたそうです。もしそれで部下が良い方向に育つたとしたら、それは正しく怒りを表出させたということになります。

ただ、日常生活や仕事で発生する怒りを冷静に分析してみると、あるがままに感情を爆発させていたり、起こりうる不利益を考えずに怒りを表出させてしまつたりしている場合がほとんどではないでしょうか? 大切なのは「条件反射で怒らない」ということ。怒りを表出させる前に、怒りの正体をしっかりと見極め、コントロールする(怒りを鎮める、あるいは怒りを正しく表出させる)ことを習慣にしようというのです。

怒りのメカニズムとは?

怒りは自分の中の価値観に大きく影響されます。「待ち合わせは時間どおりに来るべき」、「主婦は毎日食事をつくるべき」、「男性は家計を支えるべき」など、「べき論」に代表されるように、人は自分なりの価値観をたくさん抱えています。あるいは「部下には常に自分に忠実であつてほしい」、「明日は新しい靴を履きたいので晴れてほしい」という「期待感」も人それ

ぞれに持っていることでしょう。そんな「べき論」や「期待感」の数は人それぞれに違います。

また、「待ち合わせは時間どおりでいい」と考える人もいれば、「待ち合わせの時は5分前までには来るべきだ」と考える人もいて、許容範囲もさまざまです。そういった自分自身の価値観や期待感の許容範囲の枠から外れることがあつた時に人は違和感を感じ、枠を大きく越えた出来事が起こつた時に人は怒りを感じるのです。言い換えると、「べき論」や「期待感」が多い人や、自分の「べき論」や「価値観」から外れたことに対する許容範囲が狭い人ほど、怒りやすい体質と言えます。

怒りの正体が見えてきたところで、次は怒りをコントロールする方法をご紹介します。

感情系から思考系に切り替えることで 怒りはコントロールできる

怒りをコントロールするアンガーマネジメントには、30のスキルがあります。紙面の都合ですべてのスキルをここでご紹介することはできませんが、共通するのは「条件反射しない」ということです。人間の頭の中には「思考」と「感情」がありますが、なるべく感情の赴くままに意志決定や行動に移さない「思考系人間」になる習慣を身に付けていきましょう。

◎ストップシンキング

反射的に怒らないようにする最もシンプルなスキルが「ストップシンキング」です。

もしあなたが怒りそうになったら、頭の中で「1、2、3」と数えます。こうしてひと呼吸置くことで、怒

りの芽が一気に育つのを防ぐことができます。

怒りを感じた時、まずその場を離れる「タイムアウト」も、単純ながら効果的です。例えばカチンとくるようなことを誰かに言われた時、試しにその場を離れ、トイレにでも行ってください。場所や環境を変えるだけでスムーズに気持ちが切り替えられ、冷静に考えられるようになっていく自分に気付くはずですよ。

◎スケールテクニック

怒りの程度を把握し、抑制するのに有効な「スケールテクニック」があります。

これは自分の怒りの度合いに点数をつけるもので、平穏な状態を0、どうにもならないような人生最大級の怒りを10として、10段階で評価するものです。怒りを感じた時、「この怒りはレベル5ぐらいだな」などと点数をつける習慣をしばらく続けていくうちに、つける点数が全体的に低くなっていきます。これは怒りの感情が沸き上がった時に冷静さを維持できるようになったと同時に、怒りが大きくなるまでの許容値が広がったからなのです。

◎コーピングマントラ

仕事の現場で生じる怒りに対しては「コーピングマントラ」というスキルもおすすです。

これは自分の気持ちを静めるお気に入りのフレーズを呪文のように使うことによつて、気持ちを切り替えたり、怒りを鎮めたりするものです。

ちなみに私の場合は「それは（これは）ちょうどいい」でした。ある時、企業研修をすることになった現場で、事前に手配していたプロジェクターが用意されていなかったのです。私は「瞬間」これではせっかく用意し

【怒りをコントロールする10の方法】

- 1 ストップシンキング**
怒りそうになったら「1、2、3」と数える
▶反射的に怒るのを防ぐ
- 2 クロスポジション**
相手との立場を入れ替えて考えてみる
▶相手の気持ちを理解することで、怒りが収まることもある
- 3 キープメンター**
何でも話せる相談相手を持つ
▶感情をはき出すことで気持ちが楽になる
- 4 コーピングマントラ**
気持ちを切り替えるお気に入りのフレーズを口にする
▶気持ちを切り替えることができる
- 5 タイムアウト**
怒りそうになったらその場を離れる
▶怒りの現場から離れること、体を動かすことで気持ちを切り替えられる
- 6 リロケーションアイ**
いつもと違う風景に身を置く
▶怒りと距離を持つことができる
- 7 ポジティブフォーカス**
相手のいいところに目を向ける
▶怒りの原因以外に価値あることを見いだせる
- 8 アクトカム**
「今日は何があっても怒らない」、「部下に早くしろと言わない」と決める
▶行動や感情にブレーキをかける
- 9 リフレーム**
「〇〇すべき」という心の枠を変える
▶これまでの怒りの対象そのものが怒りの枠から外れる
- 10 ファーストファクター**
イライラや怒りの元である第一の感情を探す
▶自分の気持ちを理解し人に伝えることで怒りが生じにくくなる



たパワーポイントの資料を使えず、研修ができないじゃないか!」と思いました。しかし、すぐに「そうですね。それはちょうどいい」と口に出して言ってみました。すると不思議なことに「プロジェクトを使わずにどこまでできるかチャレンジできるいい機会だぞ。話だけどこまで受講者を満足させられるかチャレンジしてみよう」と考え直すことができたのです。

「研修にプロジェクトが必要だ」というのは私の価値観に過ぎなかったのです。その価値観のメガネを「それは(これは)ちょうどいい」という一言で掛け替えることができたのです。コーピングマントラは「出口のないトンネルはない」、「物事には必ず終わりがある」など、なんでも構いません。自分のお気に入りのフレーズを用意しておくといいですよ。

他にも怒りをコントロールする方法をP8にまとめておきますので、ぜひお試しください。

心の余裕をつくる工夫で、怒りやイライラが少ない毎日を

ここまで怒りをコントロールする方法を紹介してきましたが、実は私自身も、もともと短気な性格で、ちよつとしたことで怒つてばかりでした。会社員時代は部下に対して「こいつらのせいで怒つてばかりだ」と感じることもありました。しかし、アンガーマネジメントと出合つてからは、怒りの原因は自分自身にあるということが理解できるようになったのです。それ以来、怒りをコントロールすることによつて、成果を好転できるのだと信じています。

また、怒りが生じた時に感情をコントロールするこ

とも大切ですが、怒りが生じにくい環境、気分をつくることも大切です。

人が怒るのはコップの水が溢れるようなもので、初期の段階で心配や不満の感情でコップがいっぱいになっていると、ささいな要素が作用するだけで一気に水が溢れてしまいます。だったら、普段からコップにあらかじめ溜まつた水を抜いたり、コップを大きくしたりする習慣をつけることも大切です。

コップに溜まつている水を抜くのは、いわゆるガス抜き。お酒を飲んだり、仲のいい誰かに愚痴を聞いてもらったりすることがそれに相当します。あるいは日常感じたことを日記やブログに書いて発散することも良いでしょう。日々、仕事に追われたり、目の前にやるべきことが山積みだつたりの人であるほど、気付かないうちにコップに水がいっぱい溜まつてしまい、ささいなことで怒つてしまいがちなので、意識して発散するよう心掛けましょう。

怒らないために心の許容量を大きくするには

怒りに到達するまでの許容量を大きくするには、習慣や時間の使い方を变えるのが有効です。

例えば私は赤信号を渡りません。「信号ぐらいいつかり守るぐらいいの心の余裕は持ちたい」というのが理由のひとつ。他にも「小さなことであれ、善の心を持ち続ける」、「子どもの見本になる」という理由もあります。小さな決めごとですが、それが最終的に心の余裕につながるかと私は考えています。

また、愛用しているパソコンやオフィスの机を新しいものと替えるのも気分の切り替えに有効です。引

越しならもつと劇的な変化が期待できるでしょう。パソコンを交換すれば不要なファイルを引き継がずにハードディスクをリフレッシュできますし、引越してあれば驚くほどのゴミが出て、いかに自分がムダなものに囲まれて過ごしてきたかを感じます。そして不要なものを処分することで、心が軽くなることを感じることができるとは思いません。

すべての人に平等に与えられているのは、「命」と「時間」です。限りある人生の大半を怒りやイライラと共に過ごすことによつて、人生や仕事にマイナスの影響を与えてしまうのはあまりにももったいないと思いませんか? もし怒っている人と、ニコニコしている人がいれば、誰に話しかけるでしょう? もちろんニコニコしている人です。

怒りをコントロールして常に良い気分であることができる人のもとには、良い情報や良い人脈などが次々舞い込んで来ます。あなたもぜひ、怒りをコントロールして、豊かで幸せな毎日を過ごしてください。

◎プロフィール

一般社団法人日本リーダーズ学会 代表理事
リーダーズアカデミー 学長
一般社団法人日本アンガーマネジメント協会 理事
早稲田大学講師

嶋津 良智氏 Yoshinori Shimazu

大学卒業後、IT系ベンチャー企業に入社し、24歳の若さで最年少営業部長に抜擢。就任3カ月で担当部門の成績が全国ナンバー1になる。その後28歳で独立・起業し代表取締役に就任。翌年、2人の経営者と情報通信機器販売の新会社を設立。実質5年で年商52億円の会社まで育て、株式上場(IPO)を果たす。2005年には独自のリーダー教育を提唱し、次世代を担うリーダーを育成することを目的とした『リーダーズアカデミー』を設立。シンガポールと日本に拠点を置き、日本唯一の上司学コンサルタントとして、講演・企業研修・コンサルティングを行う。2013年には一般社団法人日本リーダーズ学会を設立。世界で活躍するための日本人のグローバルリーダーの育成に取り組んでいる。主な著書として80万部突破のベストセラー『怒らない技術』、『あたりまえだけなかなかできない 上司のルール』などがある。