

視点

職場に必要なアンガーマネジメント

いま、「怒りをコントロールする」アンガーマネジメントが、日本の職場で必要になってきています。このアンガーマネジメントは、1970年代のアメリカで研究が始められましたが、広く注目を集める契機となったのが、ニューヨークの同時多発テロでした。それ以降、芸能やスポーツなどさまざまな分野に導入され、現在では、『フォーチュン』誌の500社などでも積極的に取り入れられています。

怒りは、喜怒哀楽といわれるように、だれもが持っている、生きていくうえでの大切な感情です。ただし、仕事や生活のなかで感情に任せて怒りを表出していれば、マイナスの結果につながる場合もあるでしょう。そこで、怒りの感情を自らコントロールする手法に目が向けられるようになったわけです。それは、「怒ることはよくない」という考え方ではありません。怒り自体は自然な感情であり、善し悪しはないのです。怒りの表出の方法に善し悪しがあるということです。自分の怒りときちんと向き合っ、正しく表出させることがアンガーマネジメントなのです。

一般に、私たちが表出させている怒りの8割は不要なものだと考えられます。たとえば、子どもの運動会に雨が降ったとき、急いでいるのにエレベーターが止まらないときなど、私たちは



嶋津良智
しまづ・よしり

●一般社団法人

日本アンガーマネジメント協会 理事

大学卒業後、IT系ベンチャー企業に入社。24歳で最年少営業部長に抜擢。28歳で独立・起業し代表取締役役に就任。実質5年間で売上高52億円の会社に育て、株式上場（IPO）。現在、シンガポールへ拠点を移し、業績向上に寄与する独自プログラム「上司学」による講演・企業研修・コンサルティングを展開。顧問・社外役員として経営参画、経営陣への助言等も行っている。著書に『怒らない技術』『あたりまえだけどなかなかできない上司のルール』『だから部下がついてこない』など。

怒りの感情を言動に表しますが、現実には何の解決にもつながらないでしょう。これが不要な怒りであり、自分のために表出する、自己満足のためのものです。人間関係についても同様です。私たちは、相手の言葉や態度に対して怒りを感じる場合がありますが、実は、8割は上記の例と同じ不要な怒りなのです。

これに対して、残り2割の必要な怒りとは、他者のための、他者満足のための怒りだといえます。それは、「叱る」という方法で表出させれば、相手の成長につながるができるのです。

私たちは、相手の言葉や態度によって受動的に怒らされていると考えていますが、実は、自分が怒りの対象となる出来事を

選択し、意味づけをして、怒っているだけなのです。

人はそれぞれ、自分の「枠」を持っています。それは、「自分ルール」や「自分辞書」、期待や価値観、思い込みといった言葉で表現できるものです。たとえば、会議の開始時刻ぎりぎりに飛び込んでくる人がいます。そのとき、「会社の会議であれば時間は厳守すべき」という枠の人はイライラしますが、「会議の開始時刻に間に合えばいい」という枠の人はなんとも思わないでしょう。

いま、職場では時間効率、業務効率を求めるあまり、隣同士でもメールでやり取りしたり、無駄話を同僚から注意されたりするようになりました。その結果、職場から会話という直接のコミュニケーションが減ったことで、相手に対する理解が減り、「やってくれるはず」「わかっているはず」といった、一方的な思い込みや期待が生まれています。そのため、お互いに自分の枠が狭くなり、相手の言葉や態度が自分の枠から外れてばかりという事態が起きているのです。

アンガーマネジメントにおいては、この「枠取り」が重要な意味を持ちます。私たちは、相手の言葉や態度が自分の枠に入るよう、継続的にあるいは瞬間的に枠を広げることができるのです。(談)

(全2回-①)