

視点

アンガーマネジメントの実践

怒りはアレルギーにたとえられることがあるように、アンガーマネジメントには対症療法と体質改善という2つのアプローチ方法があります。

対症療法とは、文字どおり、怒りの感情がわき起こってきたときに、上手に対処することで、まず、ストップシンキングといわれるスキルがあります。相手の言葉や態度に条件反射で反応しないで、怒りが爆発しそうな瞬間にワンクッションをおきます。たとえば、頭の中で3つ数える間に、感情系から思考系へと経路を変えるわけです。また、スケールテクニックといわれるスキルを使えば、自分の感じた怒りにレベルづけを行うこともできます。怒りの瞬間に、「でも、これはレベル2だからたいしたことはない」と判断できれば、自分の反応を冷静に受け止めることができます。そして、タイムアウトといわれるスキルを使い、怒りを覚えた瞬間にその場を離れることも有効です。会議で熱くなったときに5分間のブレイクを設ける、不愉快なメールが送られてきたときに、1日おいてから返信するといった方法です。

次に、体質改善は、日常的な訓練によって、不要な怒りを表出させないという生き方を身に付けることです。1つの柱として、怒りの対象に出会ったときに「気にしない」という選択肢を持ち続けるというアプローチがあります。「気にしない」とい



嶋津良智
しまづ・よしのり

●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。

う生き方は、自分が主体的に選択肢を持つという点で、「無関心」という姿勢とは異なるものです。

具体的には、まず、ソリューションフォーカスといわれるスキルがあります。たとえば、将来の年金減額への怒りなど、自分ではコントロールできない事象に対しては、怒りの種を摘み取るために何ができるかと発想する方法です。また、アンガログといわれるスキルで、怒りを感じた出来事を記録し、自分の怒りのパターン、怒りのトリガーを把握することも可能です。

職場においては、ポジティブフォーカスといわれるスキルが有効だと思います。相手のよいところだけに焦点をあてるとい

う方法です。相手の言葉や態度にイライラしたときに、過去において相手のよかったところ、相手に助けてもらった場面などを思い出し、怒りを静めるのです。このスキルを使うためには、相手のよいところを記憶にとどめ、常に思い出せなければなりません。

たとえば、職場で「強み分析会議」というものを実施している会社があります。部署のメンバーが、お互いに相手の強み、長所だと思えることだけを伝え合うわけです。そのためには、各自が日ごろからアンテナを張って、お互いのよいところに目を向けていなければなりませんから、職場に活気が出たり、メンバー間の関係性が向上します。その結果、チーム全体にイライラ感がなくなり、チーム全体のアンガーマネジメントにつながっていくのです。

いま、社会環境が大きく変わるなか、心配ばかりしている人、悲しんでばかりいる人、そして怒ってばかりいる人が増えています。さまざまな領域で私たちの感情コントロールが大切になっているのです。その1つの切り口として怒りに目を向けたものがアンガーマネジメントだということになります。

企業にとっても、従業員が感情に振り回されて、貴重な時間と労力を費やしてしまうという場面をできる限り、少なくしていくことが必要だと考えます（談）。
（全2回-②）