

【講演日時】 H30.2.15(木)

【講師】 (社)日本アンガーマネジメント協会 シニアファシリテーター 森 みや子 さま
(プロフィール)

(株)東京放送において TBS954 キャスターとして、多くの番組・CM に出演。代表番組には『久米宏の土曜ワイドラジオ東京』『大沢悠里のゆうゆうワイド』等。キャスター時代の経験から人と人との交流に触発され講師の道を歩み始め、モリプランニングとして独立

【テーマ】 アンガーマネジメント

(アンガーマネジメントとは)

「様々な場面でついイライラしてしまう」「怒りがコントロールできず、判断ミスや失言をしてしまう」など、自分自身の怒りを理解し、コントロールや癒しによりポジティブなものへ変換させたりするマネジメントのこと

【講演内容】

(1)アンガーマネジメントを理解する

- アンガーマネジメントとは、「怒らないこと、怒ってはいけないこと」ではなく、「怒りという感情に支配されず、自分の感情を大切に、コントロールできるようにすること」であり、上手に付き合っていくことが大切。後で「あんな風に怒らなければ良かったなあ」「もっとしっかり怒って(叱って)おけば良かったなあ」と後悔しないよう、アンガー(怒り)を上手にコントロールすることが大切。
- しかし、今の時代は、パワハラや心疾患で悩むケースが増えている。今の若者の 57%は、「人生で一度も真剣に怒られたことがない」という程。つまり免疫力がない子が増えてきており、怒り方も考えていかなければいけない時代。
- 他人を傷つせず、自分を傷つせず、モノを壊さず、上手に怒っていることが表現できるようにすること。
- そのためには、「3つの対処方法」がある。

(2)怒りを知る

「怒り」は、人間にとって自然な感情であり、喜怒哀楽の一つ。怒りのない人はいないし、無くすこともできない。「怒り」は伝達手段。怒ることで伝わることもある。その反面、怒ることで伝わりにくくなることもある。

- 「怒り」によって失うものとしては、「信用・信頼」「冷静な判断」、そして「健康」等がある。
- 「一度怒ると止まらない、強く怒り過ぎる」のは『強度が強い』方。「根に持つ、思い出し怒りをする」のは『持続性がある』方。「しょっちゅうイライラする、カチンとくることが多い」のは『頻度が高い』方。「他人を傷つける、自分を傷つける、モノを壊す」のは『攻撃性がある』方。問題があるのは、この4つの「怒り」。
- しかし、「怒り」は二次感情。心のコップをイメージして欲しい。このコップの中に一次感情である「不安」「辛い」「苦しい」「痛い」「嫌だ」「疲れた」等の感情が一杯になっている時とない時では、同じことが目の前で起きても「怒り」が生じる時と生じない時がある。心のコップが一次感情で満たされていると、何かの「きっかけ」でパチンッとはじけてしまうもの。
- とはいえ、ここ1週間もしくは1カ月の間に自分が「怒ったこと」を思い出して欲しい。意外にも思い出せないはず。それだけ瞬間的に沸騰してしまったということ。

①対処方法<衝動のコントロール「6秒ルール」>

- 「怒りの感情のピークを避けること」が大切。「怒り」は相手の行動・言動等に対して「反射」してしまうこと。「やられたら、やり返す」「売り言葉に買い言葉」というのがそれ。この「反射」は、長くても『6秒』で治まるもの。「アドレナリンや脈が上がって下がるまで」等、諸説はあるが、この間の感情をコントロールすることが重要であり、普段からの意識＝トレーニングで変わるもの。
- そのためには、「深呼吸」「1から6まで数える」「何に対して怒っているか、手のひらに指で書く」「ゲー、パーを繰り返す」等、その瞬間を気づくようにすること。

②対処方法<「思考のコントロール」>

- 私達を「怒らせるもの」を考えて欲しい。「友達が遅刻してきた」ことを例にとると、誰がは「友達」、出来事は「約束した時間に遅れたこと」。
- しかし、その根幹にあるのは、『べき』という発想。これは自分の願望、希望、欲望を象徴するものであり、例をあげると「約束した時間は守る『べき』」「マナーとしてエレベータは立ち止まっている『べき』」「子供は早く帰宅す『べき』」「報告は早くす『べき』」等。この『べき』は自分の中から派生しているものであり、この「こうある『べき』」と「現実」とのギャップに「怒り」は発

生してしまう。この『べき』は、正義感が強い方、まじめな方ほど、強い傾向にある。

- とはいえ、この『べき』は全て正解であるが、多くの『べき』は「程度の問題」。またこの『べき』は時代によっても変化する。例えば、ひと昔前は、「近所ですれ違った方には必ず挨拶する」「友達とは仲良くする」と言われてきたが、今はどうか？ 盆踊りでもヘッドホンをつけて踊るというニュースも耳にする程、時代や立場、環境によってこの『べき』は変わる。
- これをコントロールする方法として、この『べき』の境界線を意識すること。「後輩と 15 時に待ち合わせ」を例にとると、後輩が「10 分前に来た」は「A: 自分と同じ『べき』」をもっている方、「5 分前に来た」は「B: 少し違うが「まあいいか」と許容範囲の『べき』」の方、「15:05 に来た」は、「C: 自分とは違う、許容できない」方であり、「後輩として先輩より先に来る『べき』」「やむを得ず遅刻するなら先に一報す『べき』」という考えを持っている方。
- しかし、この A と B の境界線すら、日によって異なるもの事実。その原因は、『べき』と考えている方の「感情」。この境界線の考え方を「感情」ではなく、ルール/制度/マニュアル等で定めた「一定の基準」に基づくことが重要であり、特に B と C の境界線においてはより大切なこと。「B: まあいいか」の領域を広げること、B と C の境界線は、「人に見せる、伝える努力」が必要。そうすることにより、怒りたいことと怒る必要がないことを区別できるようになる。また機嫌で怒らなくなり、周囲もなぜ怒られているか分かるようになる。

③対処方法<「行動のコントロール」>

- とはいえ、「怒り」は人間にとって自然の感情。この「怒り」が発生した際に、どのように「行動」できるかが分かれ道。「自分で変えることができる/コントロールできること」であれば、それが「重要であるか否か」で判断して欲しい。例えば、電車の中でヘッドホンから漏れ聞こえてくる音が大きいな高校生。この時には、「すぐに行動すること」「どのように変わったら気が済むか決めること」「それを実現するために自分がどのように行動するか決めること」が大切。つまり「ボリュームを下げて欲しい」のか、「『すみません』と一言謝って欲しい」のか。
- 逆に「自分で変えることができない/コントロールできないこと」であれば、「変えられない現実を受け入れる」「今できる現実的な対処策・行動を考える」こと。例えば北朝鮮問題。にらんでも、叫んでも解決しない。そんなことにエネルギーを使ってももったいない、と考えること。我慢しないこと。
- それには、「叱る目的」を考えて欲しい。「相手の成長を願っての改善の促し」や「挽回への励まし」であるか。叱る相手と同じ過ちを繰り返さず、叱られたことの意味を理解し、次のステップへつなげるためにこちらの意図が相手に「伝わる」ことが重要。そのためには、「機嫌・感情で叱らない」「人格を否定する言い方はしない」「人前で叱らない」こと。
- 叱る時の NG ワードは、『A: 過去』のこととして「前から言っているでしょ」「昔から〇〇よね」。『B: 責める』ものとして「なんで！」「どうして！」「なぜ！」という言葉。『C: 強い表現』として「いつも」「絶対」「必ず」という言葉。『D: あいまい』な伝え方として、「ちゃんと」「しっかり」「普通は」という表現。この D は、人によって基準は異なるため、言語化／見える化すべきこと。
- また「大きな声で怒鳴らない」「叱る目的を明確に、わかるように伝える」「叱りっ放しにせず、こまめにフォローする」ことが大切。

(3)その他<怒りの性質>

- 怒りの性質上、「高い所から低い所へ流れるもの」。例えば家でいつも叱られる子は、学校では自分より下の子に対して怒るもの、その怒りを受けた子は動物をいじめるもの。高齢者・介護者が被害を受ける事例はその連鎖。
- また「身近な対象である程、強くなる」傾向があり、遠慮しなくて良い仲ほど、「つい言ってしまった」とい事例が起りがち。
- この怒りは「伝染しやすい」が、「エネルギー」にもなる。「なにくそ！」という反骨心を生む原動力にもなる。
- この怒りの連鎖を断ち切ることが大切。そのためには「6 秒ルール」「思考のコントロール」「行動の選択」を意識して、21 日間続けてみる。このトレーニングを重ねることで、「あれっ？ 最近、イライラが減ってきたかも…」という自覚が生まれ、1 週間で自覚が生まれ、それが 3 週間続くと習慣になる。

以上