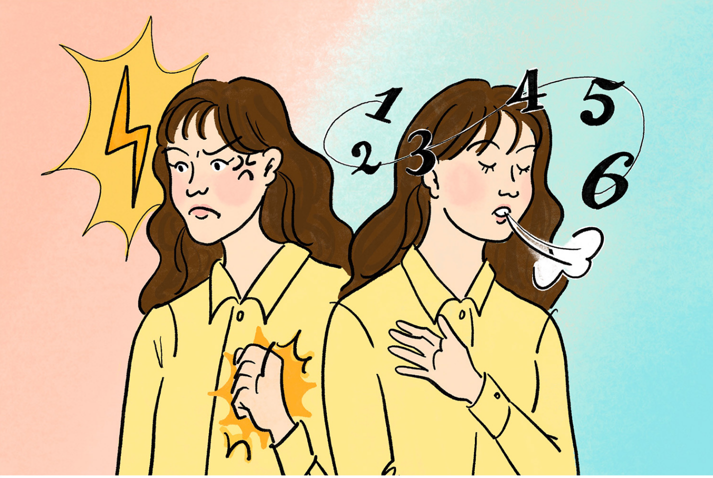
positive MIND-SET

“きもち”をたかめる。
＜連載＞

自分の機嫌は自分でとる、アンガーマネジメントを学ぼう。

撮影／菅原景子　取材・文／和栗恵　イラストレーター／蔵元あかり



会社や家族との関係、ついついイラッとしてしまう瞬間、あなたにもありませんか？　人によってはこうしたイライラを引きずってしまい、落ち込んだり、ストレスを抱えてしまったり……。怒（いか）りを制御できず、相手を傷つけてしまった、なんて人もいるのではないでしょうか。そうした「制御できない怒り」とさよならするためにも、自身の怒りの傾向やタイミングを知って、怒りをコントロールするテクニックを身に着けてみましょう。

そもそも「怒り」ってどんな感情？アンガーマネジメントについて知ろう

「怒りはごくごく自然な感情の１つです。だから、怒ることは決して悪いことではありません」

そう語るのは、日本アンガーマネジメント協会の代表理事を務める戸田久実さんです。

「『怒り』を感じるタイミングは大きく分けて２つ。
１つは、自身の心や身体の安心、安全が脅かされそうになったときに怒りが生じます。例えば、急ブレーキをかけたり、荒い運転をするような車が接近したりすると、イライラしますよね。これは体の安全が損なわれそうになっているため。
また、バカにされたり自尊心を傷つけられたりしたときも怒りの感情は湧くと思います。これは、心の安全が損なわれそうになっているため。

このように、怒りは身を守るための感情、防衛感情といわれ、自分の心や体の安心、安全、さらには自分の大切な人や何かを守るために怒りで対応することがあるのです。わたしたちにとって必要な感情ですので、『怒らない』ようにする必要はありません」

もう１つは、自分の「べき」がその通りにならなかったときに怒りを感じるそう。「べき」は自分の理想、願望、期待、または譲れない価値観を象徴する言葉とのこと。

「人は誰しも、自分が信じる『べき』をもっています。『約束の時間は守るべき』『ごはんは行儀よく食べるべき』こうした『べき』が破られる、思い通りになっていないと怒りが生じます」

3
2
1
1. 許せるゾーン
2. まぁ許せるゾーン
3. 許せないゾーン

アサーティブコミュニケーション（お互いを尊重しながら自分の意見や要望を伝えるためのコミュ

ニケーション）の講師を務める中、多くの人が直面する「怒り」の感情に興味を持ち、アンガーマネジメントを学ぶに至ったという戸田久実（とだ くみ）さん。指導人数は22万人に及び、官公庁での研修も担当。

怒りが自然な感情で、抑える必要がないものだということはわかりましたが、最近よく聞くアンガーマネジメントとは何なのでしょうか。

「アンガーマネジメント（Anger management）とは、その名の通り、アンガー（怒り）をマネジメント（管理）するための、心理トレーニングです。

アンガーマネジメントを『怒りを抑えるためのもの』と勘違いされる方もいらっしゃいますが、決して怒りを抑えたり我慢したりするものではなく、怒りによって他人に暴言を吐くなどして後悔したり、あのとき怒っておけばよかったと後悔したりしないよう、怒りの感情と上手につきあう方法を身に着けることが目標となります」

怒りの感情はほかの感情よりエネルギーが大きいそう。だからこそコントロールに困る人も多いはず。

「アンガーマネジメントは“心理トレーニング”ですので、知識として持っているだけではダメ。ダイエットや筋トレと同様に、日々、実践することが大切です」

さっそく、今日からできるトレーニング方法をレクチャーしてもらいましょう。

アンガーマネジメントのトレーニング方法

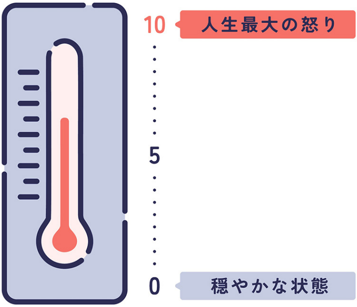
怒りをコントロールすることができず、思ってもいないことや、いう必要のないことまでいってしまい、後悔している……。誰しも1度や2度は、そんな経験があるのではないでしょうか。
こうした後悔を繰り返さないために、自身の怒りをコントロールできるよう、トレーニングしてみましょう。まずは、覚えておきたい3つのトレーニングを紹介します。

6秒ルール

「怒りを感じた際は、6秒間、やり過ごすことを心がけましょう。よく『6秒経てば怒りが収まる』と勘違いされる方が多いのですが、6秒経ったからといって怒りは収まりません（笑）。6秒経つと理性が働くので、怒りに任せた衝動的な行動をせずに済みます。

大切なのは、この『理性が働く』という部分。冷静になることで、売り言葉に買い言葉で互いを傷つけることを避けられます。

実践する上で重要なのは、怒りを我慢するのではなく、あくまでも『やり過ごす』こと。そのためにも、6秒間をカウントするのではなく、別のことを考えて、意識を怒りとは違うところに向けるようにするといいでしょう。例えば300から3ずつ引く、400から3ずつ引く、といったように、思考が必要になるカウントをすると、気が逸れるのでおすすめ」



「また、怒りをその場で1～10段階のレベルに分け、数値化してみるのもおすすめ。『この怒りは何点？』と怒りを数値化することに意識が向き、怒りに任せた行動をしづらくなり、怒りを客観的に把握することができます」

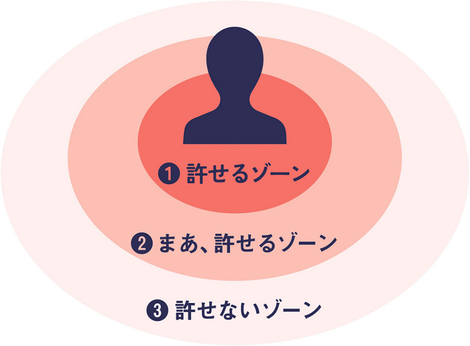
「怒る」「怒らない」の境界線を引くこと

「普段から考えておいてほしいのは、『怒る』『怒らない』の境界線。この際、①『許せる（理想）』と③『許せない（怒り）』の間に、②の『まあ、許せる（イラッとはするけど、許せる範囲）』というゾーンを設けることが大切です。許容できることが①の範囲しかないと、許容範囲が狭くなり、イライラしがちになるからです。

例えば、家族に対して『食後は自分で食器を片付けるべき』があるとしましょう。
①許せるゾーン：使った食器がきちんと洗って片付けてあった
②まあ、許せるゾーン：食器をシンクまで持っていき、水につけてあった
③許せないゾーン：食器をダイニングテーブルに何時間も置きっぱなしにした

②と③の間の境界線が、怒る必要のあることと、怒る必要のないことの境界線。この境界線によって、何がOKで何がダメなのかが明確になり、怒る必要があるときは上手に怒り、怒る必要がないときは怒らずに済むようになっていきます。

また相手に伝えるときも、『できれば使った食器は洗って片づけてほしいし、せめて食器をシンクまで持っていき、水につけておいてほしかった』などと最低限のラインや何に怒ったかを伝えやすくなります」



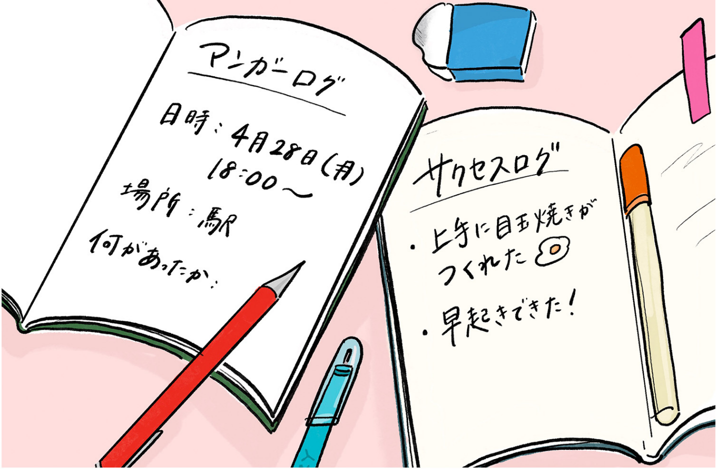
「境界線を引く際に注意したいのが、機嫌や人によってブレを生じさせないということ。同じ境界線で対応するはずの相手が複数いる場合、Aさんには許したことを、Bさんだと許さず怒る、となると不公平さを感じさせます。また、そのときの機嫌によって境界線がブレてしまうと、『機嫌によってコロコロ変わる人』と捉えられてしまい、守ってもらいたい大切なことが伝わらなくなります。

『べき』の境界線は言葉にしなければ相手には伝わりません。明確にし、伝えられるようにしましょう」

アンガーログをとる

「自分の怒りを知るために実践してほしいのが『アンガーログ』をとることです。いつ、どこで、どのような出来事があって怒りを感じたのか、メモ程度でいいので、書き留めてみましょう。
書き留めることで自身の怒りを客観的に把握できるようになりますし、１〜２カ月程度書き留めると、自分の怒りのクセを知ることができます。それと同時に、自分がどのような『べき』を持っているかもわかるようになります。

こうして自身の『べき』を紐解くと、怒りの傾向を知ることができ、怒りを感じたときに対策やコントロールがしやすくなります」


アンガーログ
日時：4月28日(月)
18:00〜
場所：駅
何があったか：
サクセスログ
・上手に目玉焼きがつくれた
・早起きできた！

また『サクセスログ』もおすすめ。自分に対してのイライラが多い人は、小さな成功体験に目を向け、メモしておきましょう。些細なこと、当たり前と思うことで構いません。ポイントは、誰かと比べないこと。
今日は上手に目玉焼きが作れた、会議の資料がうまく仕上がった、そうしたことを書き留めることで、ダメなことばかりではなく、できていることも多々あるという自信につながります。

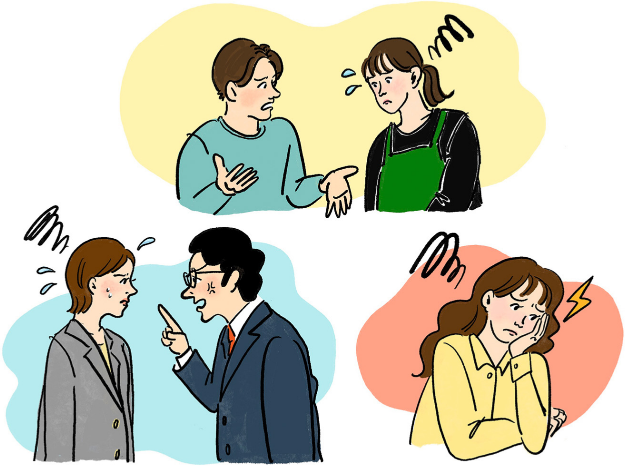
『失敗しちゃったけど、私にはほかにいいところがある！ だから、次は失敗しないようにがんばろう！』そんな風にプラスに考えられれば、マイナスな感情を引きずることはなくなり、自分にイライラすることは減っていくと思います」

シチュエーション・相手別
怒りをコントロールする方法

ここからは、シチュエーションや相手別の、アンガーマネジメントの実践方法をご紹介。怒りを他人にぶつけることで、関係が悪くなってしまったり、印象が悪くなってしまったり、周囲からの評価が下がってしまうことも。

「もっとも避けたいのは、いわゆる『売り言葉に買い言葉』です。自分が怒っていることを相手に伝えたいのであれば、怒りをただぶつけるのではなく、なぜ怒っているのか、どうしてほしいのかを説

明することが大切。何を、どのようにいえば伝わるのか。考えることからスタートしてみましょう」



部下へのイライラ

「部下が失敗してしまったり、必要な報告・連絡・相談が無かったときなど、上司としてイライラすることもあるでしょう。そんなときに『なんでこんなこともできないんだ！』と怒りにまかせて怒鳴り散らしてしまうと、部下は『怒られた！ 上司が怖い！』という部分に意識が持っていかれてしまいます。

こんなときは落ち着いて、自身の要望や願望を『リクエスト』として伝えるようにしましょう。

また、前段でお伝えした①許せるゾーン、②まあ、許せるゾーン、③許せないゾーンを部下に対して共有しておくことも大切です。『ちゃんとスケジュールを守る』といっても、人によって『ちゃんと』の感覚は違うので、共通認識になる具体的な表現で伝えておきましょう。そうすることで、自身のストレスも軽減できます」

上司へのイライラ

「上司にイラっとしたときは、失言を避けるためにも6秒ルールを心がけ、伝えたいことを整理して伝えましょう。

例えば、とても1人ではこなせない量の仕事を振られたのであれば、自身が今どのような状況にあるかを上司に伝え、愚痴や文句と捉えられないよう、リクエストを具体的に伝えましょう。

いずれにしても、上司に伝えたいことを整理しておき、『多くの仕事を抱えて大変なんです！』と抽

象的な表現ではなく、『この1ヶ月で新規案件を2件任されたので、指定の納期では引き受けられる状況ではありません。ほかの方にお任せいただくか、私が引き受ける場合には納期を2週間伸ばしていただけないでしょうか』とリクエストを明確に伝えましょう」

接客しているお客様へのモヤモヤ

「お客様からクレームを受けたときなど、モヤモヤすることもあると思います。そうした場面で落ち着いて対応するために、まず、個人としてではなくお店として『出来ること／出来ないこと』を明確にし、前述のように『境界線』を引いておくことをおすすめします。

例えば、オーダーミスをしたことによるクレームにおいて、『すぐに作り直して！』といわれるのは『許せる』、相手が感情的になったとしても『急いでいるのに何をやっているんだ！』と1回くらい怒鳴るくらいなら『まあ、許せる』、『土下座しろ』といった不当な要求や不当な請求をしてきた場合は『許せない』というように。
その上で、『許せない』場合はどのような対応をするか、社内で共有しておくことをおすすめします。

いずれにしても、過剰反応せず、冷静に。相手の怒りに巻き込まれないようにしてください」

自分へのイライラ

「自分自身に対しても『べき』を持っている人は、実は少なくありません。また、境界線に関しても『許す』か『許せないか』の2つしかなく、『まあ、許せる』がない人も多くいらっしゃいます。

こうした人たちは『原因志向』であることが多く、過去に目を向けてなぜうまくいかなかったのか突き止めようとし、落ち込んで負のスパイラルにハマってしまいがち。

そんなときこそ必要なのが、アンガーマネジメント的『解決志向』です。失敗した要因を把握したら、今後どうすればいいかを考えて行動計画を立てるのが解決志向。失敗した過去にとらわれず、未来に視点を向けることで、自分へのイライラがきっと消えていくことでしょう」

家族へのイライラ

「身近な相手であればあるほど甘えや期待が生じやすくなり、それゆえに身近な対象にほど怒りは強くなるという性質があります。身近な大切な人だからこそ、売り言葉・買い言葉による失敗は避けたいもの。『怒る』『怒らない』の境界線を引くことを意識して、適切に自分の怒りをコントロールしましょう。

また、あなた自身が考えている境界線を、身近な大切な人に伝えることも大切です。いわれたくない言葉、されたくない態度など、あなたが『許せない』と感じることをあらかじめ伝えておけば、イライラする場面は減っていくことでしょう」

イライラしている人に対して

「こちらが何かしたわけでもないのに、イライラしている人っていますよね。そうした相手のことは

変えられないと判断した場合は、『スルーする』ことも有効な手段になります。

意味不明に怒鳴られるなど相手の行動が目に余り、伝えた方がいいと判断した場合は、相手が落ち着いている瞬間を見計らって、『そのようなことはしないでほしい』とリクエストしましょう。
このときに最もやってはいけないのは『前から思ってたんだけど』『あのときもそうだったけど』のように、過去をほじくり出す言葉をかけること。相手は『だったらそのときにいってよ！』と、イライラのポイントを移してしまいます。

大切なのは、相手と今後、どのような関係でいたいのかを見据えること。
相手を責めるのではなく、相手にどうあってほしいのかに焦点をあて、未来に向けての話をしましょう」

自身の“怒り”を知ることで生きやすい毎日を手に入れて

「怒りは誰にでもある自然な感情です。アンガーマネジメントを身につけることで、怒りにどう向き合い、どう表現し、建設的な行動に結びつけたらいいのかの選択がしやすくなります」

アンガーマネジメントを学んだ方からは、『生きやすくなった！』という感想が多く聞かれます。怒

りに振り回されたり、怒りに煩わされたりする日々を終わらせるためにも、ぜひ、アンガーマネジメントを役立ててみてください」

INFORMATION

戸田久実

一般社団法人日本アンガーマネジメント協会 代表理事。アンガーマネジメントコンサルタント。株式会社服部セイコーにて営業職を、その後、音楽系企業にて社長秘書を経験。その知識を生かし、研修講師、コンサルタントとして活躍。講師歴は32年。パワハラ防止のための指導や、部下への適切な叱り方、怒りの感情に振り回されることなく健康的かつ理性的な行動を選択するための技術など、実践的なテクニックが好評を得ている。

URL：https://www.angermanagement.co.jp/