

# 怒りをうまくコントロール

## 怒りへの対処法

- 不平、不満が強い怒りにエスカレートする前に、小出しに吐き出す
- 怒りを表明する場合は、自分の目標を達成できるように工夫する。解決策に重点を置く
- 「私は…と思っている」などと「私」を主語にしてメッセージを伝える。「あなたは…」で始めると、相手を非難する口調になりがち
- 怒りが渦巻き始めたら「ストップ」と頭の中で叫び、思考を停止させる
- 受け止め方が現実的かつ柔軟になれば、怒りは弱まる

(ライフデザイン研究所所長・畔柳修さん監修)

同僚や顧客との人間関係などで、ストレスを抱えやすい時代。仕事で生じる怒りをうまくコントロールする必要がある、という声が高まっている。働く人の生活はもちろん、会社の業績にも影響しかなないからだ。

# 不満は小出し 思考は柔軟に

日本は伝統的に「丸くおさめる」文化で、欧米に比べ、怒りを抑制しがちといわれる。しかし、最近では「グレイマー」「モンスターパーレント」と呼ばれるような、理不尽な要求をする人が目立つ。一方で、怒りが自分に向かうと、うつになりやすいという説もある。

そんな怒りへの対処の仕方の一つが「アサーティブ」だ。怒りをただ表現するのではなく、自分の感情を伝えながら、相手との人間関係を構築する手法。名古屋市のライフデザイン研究所所長、畔柳修さんは、メンタルヘルスに関する

企業の従業員支援プログラム(EAP)に導入している。グループによるワークショップ形式で、怒りの対象を上司、同僚などと設定。一人がその役を演じ、ほかの人が自分の考えを伝える。

## 対処法 研修に導入も

職場の人間関係では、仕事の目標を達成することが重要なので、怒りの表現にも工夫が必要。相手を責めるのではなく、「私はこう思う」などと自分の気持ちを表明すること

とが大事…。そんなポイントを実践的に学ぶ。「上司に言えない怒りを妻子に当てていたのに気づいた」と言う参加者も。「自分と他人の失敗、成功例を見ることで、怒りのコントロール法の習得が可能になります」と畔柳さんは話す。

スピードを要求される競争環境や成果主義の広まりから、職場でのコミュニケーションが希薄になったとして、畔柳さんに研修を依頼する企業が増えているという。

アサーティブを取り入れた怒りの処理法は、米国のビジネス界では「アンガーマネジメント」と呼ばれ、盛んになっている。中小企業診断士の安藤俊介さんは渡米して、その技術を研究。ニューヨークから電話で、日本の顧客を指導している。

「郵便事業の労働者にアンガーマネジメントを学ばせたら、誤配率や欠勤率が大幅に減るなど、米では業績が向上した企業がたくさんある」と安藤さん。いすれ帰国し、個人から企業まで相談に乗るつもりだ。

「怒りの心理学」(有斐閣)の著者で筑波大准教授の湯川進太郎さんは、肉体のケアと同様に、怒りなどネガティブな感情にはケアが不可欠だと強調する。

特に、フライトアテンダントをはじめとする接客業、営業職、看護師、介護士、教師などの「感情労働」に就いている人は要注意という。

「その場で制御できたとしても、再燃の危険性のある感情については、研修を受けた本を読んだりして、中長期的にコントロールする方法を身につける必要があります」と湯川さんは訴えている。

