

知っ得  
特別授業

## ケアマネのためのスキルアップ情報コーナー

### だれにでもできる！心の筋トレ「アンガーマネジメント」① 「アンガーマネジメントとは？」

officeエトス  
岡本 真なみ



#### 怒りは、毒にも薬にもなる

怒りは自分に盛る毒—このネイティブ・アメリカンの格言を初めて聞いたとき、それまで私が漠然と感じていたことが、余りにも端的に表されていて衝撃を受けました。この格言との出会いをきっかけに、些細な事柄にイライラし、毎日疲れ切っていた私は、怒りという毒の解毒法を探し始めました。そして、ついに出会ったのがアンガーマネジメントでした。

アンガーマネジメントを学ぶと、怒りは自分次第で毒にも薬にもできることを知り、怒りの感情と上手く付き合えるようになりました。また、職場でアンガーマネジメントを実践し、良好な人間関係を築いたり、より質の高いサービスを提供するなど様々な成果につなげている多くの事例も見てきました。

そこで、この連載では私の接遇調査や研修などを通じて得た事例を交えながら、アンガーマネジメントの基礎知識や活用法を6回にわたり紹介していきたいと思います。

#### アンガーマネジメントとは？

まず、アンガーマネジメントとは何かを確認しておきましょう。

アンガーマネジメントは1970年代にアメリカで始まった心理トレーニングです。トレーニングなので、日々実践することで着実に身に付きます。年齢とともに頑張っても成果が出にくいことが増えるものですが、アンガーマネジメントは、やったらやった分だけ結果につながるのも嬉しいところです。

アンガーマネジメントの語句を見ていくと、アンガー(anger)は「怒りの感情」です。マネジメント(management)からは管理やマネジメントサイクルなどを思い浮かべる方もいるかもしれませんが、ここでは「後悔しないこと」と捉えてください。

英和辞典にはない語釈「後悔しない」の後悔とは、私たちがしがちな怒りにまつわる二つの後悔

を指しています。一つは「あんな怒り方をしなければよかった」という後悔、そして、もう一つは「あるとき怒って(叱って)おけばよかった」という怒らなかったことへの後悔です。

特に最近はパワハラや離職を意識するあまり、怒れない上司が増えてきています。管理職や指導者を対象とした研修で「どうせ2,3年で異動になるから、下手に叱って汚点を作ることもない」「辞められたら困るから、注意もできない」という意見を聞くことも珍しくありません。

しかし、ここ数年、理想の上司ランキングの常連にもなっている松岡修造は、日めくりカレンダーの中で「『叱る』の中に『期待』がある」と熱く訴えています。また、ゆとり教育世代に対し「褒めて育てる」という流れがありましたが、褒めても成長するどころか付け上がったという苦い経験を語る指導者にも頻繁に出会います。

アンガーマネジメントで目指していくのは、決して「怒らないこと」ではありません。後悔しないよう怒る必要があることは上手に怒り、怒る必要のないことは怒らなくなることです。

また、アンガーマネジメントは決して難しいトレーニングでもありません。

コンビニエンスストアのレジで会員証を出しているにも関わらず、「ポイントカードありますか？」と店員に聞かれただけで、イラッとしていた私にでも実践できるほど簡単です。

アンガーマネジメントは裏切りません！一緒に楽しみながら取り組んでいきましょう。

**岡本 真なみ(おかもと まなみ)** 北海道大学経済学部経営学科卒業。全国の金融機関・行政サービス・ホテル・病院などを対象とした接遇研修や顧客満足度調査を多数実施。お客さまから選ばれる組織づくり・人づくりの提案を行っている。アンガーマネジメントコンサルタント™

## ケアマネのためのスキルアップ情報コーナー

知っ得  
特別授業

だれにでもできる！心の筋トレ「アンガーマネジメント」②  
「問題となる怒りの特性」

officeエトス

岡本 真なみ



## 問題となる怒りの特性を知る

前回、怒りは私たちの誰もが持つ自然な感情であり、怒っても構わないことを確認しました。日本の社会では怒りの感情に対しネガティブな印象を持たれることもあります。感情に良し悪しはありません。また、怒りは防衛感情ともよばれ、私たちの身を守るという重要な役割も果たしています。

しかし、問題となる怒りの特性があります。それは、怒りの「強度が高い」「持続性がある」「頻度が高い」「攻撃性がある」タイプです。

「強度が高い」とは、小さなことでも激昂する、強く怒り過ぎるタイプ。

「持続性がある」とは、根に持つ、思い出し怒りをするタイプです。人は怒りの感情を死ぬまで持ち続けることができるといわれています。時代劇などで「この恨み、末代まで」というセリフを聞きますが、怒りの感情は長く続くと恨みに変わり、復讐劇に発展する場合があります。まさに深刻な問題です。

「頻度が高い」とは、しょっちゅうイライラする、カチンとくることが多いタイプです。

さらに、怒りは他人・自分・モノに矛先を向け攻撃をしていきます。例えば、他人を傷つけたり、自分を責めすぎメンタルや身体にダメージを与えたり、モノを壊すといったことです。電話応対でイライラして受話器を乱暴に置いたり、パソコンのエンターキーを力いっぱい押したり、食器をガチャガチャと音を立てて洗ったり…怒りの感情をモノに向けている場面に心当たりはありませんか？



## 職場での活用ポイント～音に配慮し、安心感を

接遇調査をしていて気になることの一つに、ドアやキャビネット、カーテンの開閉音があります。本人は無意識かもしれませんが、静かに話をしている際にボタンという大きなドアの開閉音が響くと、イライラしている印象を周囲に与えかねません。また、体調が良くないときに枕もとで勢いよくカーテンを開け閉めされると、不快に思う利用者の方もいるかもしれません。接遇面からだけでなく、皆さんの印象管理のためにもモノの扱い方に注意を向けてみてください。音を立てないことで、相手に与える安心感はきっと増していくはずですよ。

さらに、先に挙げた問題となる怒りの特性以外にも気がかりなのが、怒りの感情が引き起こす健康上の問題です。「怒ると血圧が上がる」とはよくいわれますが、怒りは脳卒中や高血圧症リスクを高めることは、皆さんよくご存じだと思います。私も米紙ウォールストリート・ジャーナルに掲載されていた、怒りの感情は心臓発作を起こすリスクを8.5倍高めるという研究結果を見て、驚きを隠せませんでした。

アンガーマネジメントは感情管理だけではなく、健康管理にも役立ちます。まさに心身に効くトレーニングとしてもおすすめです。

## 問題となる4つの怒り

タイプ	特性
強度が高い	小さいことでも激昂する、強く怒り過ぎる
持続性がある	根に持つ、思い出し怒りをする
頻度が高い	しょっちゅうイライラする、カチンとくることが多い
攻撃性がある	他人を傷つける、自分を傷つける、モノを壊す

©一般社団法人日本アンガーマネジメント協会

知っ得  
特別授業

## ケアマネのためのスキルアップ情報コーナー

だれにでもできる!心の筋トレ「アンガーマネジメント」③  
「クレーム対応では第一次感情を探る」

officeエトス  
岡本 真なみ



### 怒りの生まれる仕組みを知る

喜怒哀楽の言葉どおり、怒りは私たちの誰もが持っている自然な感情の一つです。しかし、どんなに怒りっぽい人でも24時間怒り続けている訳ではありません。では、怒りはどこからやってくるのでしょうか?今回は怒りの生まれる仕組みについてライターの図を使って確認していきましょう。

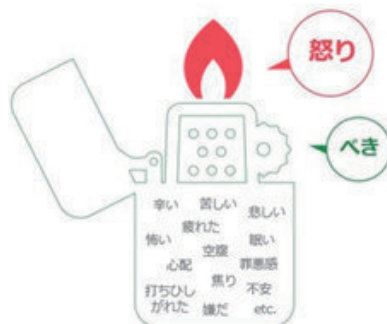
私たちは自分の中にある「べき」という願望や希望、欲求が裏切られたとき、怒りを感じます。例えば、私は「くしゃみをするときは、ティッシュなどで口や鼻を押さえるべきだ」と思っています。そのため、口元を覆わずにくしゃみをし、飛沫を飛ばしている行為にイラッとします。この自分の中に存在する「べき」が、ライターの着火石の役割を果たすとイメージしてみてください。

また、怒りの感情は第二次感情とよばれ、その前には第一次感情があります。第一次感情とは辛い、苦しい、悲しい、怖い、疲れた、不安などのマイナスの感情や状態を指します。

ライターの燃える炎が第二次感情の怒り、そして、タンクにあるガスが第一次感情です。タンクが空になるとどんなに着火石を擦っても火が点かないように、第一次感情と第二次感情はセットで存在しています。

気分が良くリラックスしているときには全く気にならないことが、疲れやストレスが溜まっていると気に障るのは、タンクの中にある第一次感情が増えているためです。

新型コロナウイルスの感染が拡大し日常生活が一変すると、スーパーやコールセンターなどでクレームが急増したという報道がありました。終息が見えない不安、仕事や金銭面に対する心配、



©一般社団法人日本アンガーマネジメント協会

自分や家族が感染することへの恐怖、介護サービスが利用できない辛さ、家族と面会できない悲しみ、休校が続き勉強が思うようにできないことへの焦りなど、特に緊急事態宣言が出された際には、大人も子どもも大きな第一次感情を抱える状況が強いられました。怒りの生まれる仕組みと照らして考えると、クレームが増加したのも不思議ではありません。

### 職場での活用ポイント～クレーム対応では第一次感情を探る

怒りの感情は強いため、ついそこに目が行きがちですが、クレーム対応では相手の第一次感情にも目を向けてみてください。

クレーム対応時には相手の話を聞き、復唱するのが基本です。ただ、何を復唱するのかで共感力に差が出てきます。例えば、介護サービス利用者のご家族が説明に対し、「よくわからなかったから聞き返したのに、その面倒そうな態度は何だ!」と言ったら、どのように復唱しますか?「私の対応に失礼があったということですね」でも、確かに相手の言葉の復唱です。ただ、この復唱には第一次感情が含まれていないため、事務的で他人事のような印象も与えかねません。

相手の言葉から読み取れる第一次感情は、面倒そうにされたことへの悲しみや辛さ、説明内容が理解できないことへの不安や引け目もあるかもしれません。これらの第一次感情を踏まえたうえで、「私の対応が行き届かず、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません」と復唱すると、より相手の気持ちに寄り添った姿勢に感じられます。また、不安をくみ取った場合には、「十分ご理解いただけるようご説明しますので、少しでもわかりにくい点があったら、遠慮なくお聞きください」「初めて利用される方の多くが、様々な不安があるとされます。ご不明な点などは何度でもご説明しますので、ご安心ください」などのひと言を添え、不安の軽減と安心感の増大につなげてみてください。

## ケアマネのためのスキルアップ情報コーナー

### だれにでもできる!心の筋トレ「アンガーマネジメント」④ 「6秒待てる自分づくり」

知っ得  
特別授業

officeエトス  
岡本 真なみ



#### 6秒待てる自分づくり

アンガーマネジメントで目指すのは、「怒らないこと」ではなく、怒りの感情で後悔しないよう怒りを上手にコントロールすることです。そのために、まず避けたいのが反射的な言動です。

相手にひどい言葉を浴びせ、落ち込むとき、その言葉は反射的に言っていませんでしたか? 売り言葉に買い言葉、思わず手が出てしまう…こうした言動は怒る側にとっても、怒られる側にとっても望ましい結果を生みません。

反射的な言動を避けるために実践してほしいのが「6秒待つ」ことです。一般的に怒りの感情のピークは長くても6秒といわれています。イラっとしても余計なことを言ったり、したりせずに6秒待つことで、最悪の事態を避け後悔することのない、より良い選択ができるようになります。

何もしなくても6秒は待てますが、実際に作業をするほうが待ちやすくなります。例えば、深呼吸をする、簡単な計算をする、サラリーマン川柳風に「チョコちゃんに叱ってほしいあの上司」とゆっくり唱えるだけでも6秒は経ちます。取り組みやすい方法で試してみましょう。怒りの感情で後悔しないためにも、まずは6秒待てる自分づくりから始めてみてください。

また、自分の怒りを客観的に把握するために数値化してみるのも有効です。数値化とは穏やかな状態を0、人生最大の怒りを10とし怒りの温度を測定する方法です。ケアマネの皆さんにはペインスケールでお馴染みの手法かもしれません。この数字は自分の怒りが正当だと思うほど高くなる傾向がありますが、怒りの温度測定を習慣にしていくと次第に数値は低くなります。あのときの怒りが7なら、今回は5と比較することで、強く怒り過ぎるのを防ぐことにもつながっていきます。さらに、その怒



りの感情を表す語彙を考えるのもおすすめです。

激怒する、はらわたが煮えくり返る、癩に障る、へそを曲げる、ムツとする…これらの言葉から受ける怒りの温度は同じではないことに気づくと思います。類語辞典などで調べると、怒りに関する語彙はすぐに数十語は見つかるにもかかわらず、実際に私たちが使う表現は偏りがちです。特に若い世代からはヤバイ、ムカつく、キレるといった限られた表現しか出てこない傾向も見られます。

思考を言語化するのは意外と難しいことです。

ましてや語彙を知らないと、自分の考えや感情が上手く伝えられず「怒ってるって言ったら、怒ってるんだよ!」と声を荒げたり、言葉にできずに手を上げるといった言動につながりやすくなります。

#### 語彙を増やすコツ～「大丈夫」をやめてみる

読書が語彙力を高めることは知られていますが、身近な言葉を見直すだけでも語彙は確実に増やせます。

例えば、飲食店でドリンクの追加注文を尋ねられたとき、美容室でシャンプー中に「痒いところはありませんか?」と聞かれたとき、「大丈夫です」と答えていませんか? 「大丈夫」や「ヤバイ」は使い勝手がよいので無意識に多用しがちです。

実際に居酒屋などでは、

店員:「お飲み物のお代わりは大丈夫ですか?」

客 :「あ、大丈夫です」

店員:「大丈夫ですか!」

という会話をしばしば耳にします。しかし、

店員:「お飲み物のお代わりはいかがですか?」

客 :「あ、結構です」

店員:「はい、かしこまりました」

と言い換えることもできます。

語彙力は対応の質を高めるだけではなく、アンガーマネジメントを強化するのにも役立ちます。まずは、「大丈夫」を別の言葉に言い換えるところから始めてみてください。

知っ得  
特別授業

## ケアマネのためのスキルアップ情報コーナー

だれにでもできる！心の筋トレ「アンガーマネジメント」⑤  
『「ちょうどよく叱る」術を知る』

officeエトス

岡本 真なみ

アンガーマネジメントコンサルタント™



### 「ちょうどよく叱る」術を知る

以前、トーク番組で芥川賞作家の長嶋有が「ちょうどよく人を叱るなんてこと、できるもんじゃない。言い過ぎちゃうか、言い足りないかのどちらかしかない」と話していました。たしかに、部下や後輩に強く言い過ぎてしまったり、パワハラを意識するあまり叱れないという上司の声もよく聞きます。

そこで、長嶋有が言うところの「ちょうどよく」、そして、後悔しない叱り方をするための具体策を今回は確認していきましょう。ちなみに教育論などでは「怒る」と「叱る」を区別する場合がありますが、アンガーマネジメントでは怒る、叱るは同義と捉えています。叱るに関していえば、上から下、上司から部下、親から子というように方向性が関わってくると考えてください。

### 怒るかどうかを見極める

私たちは怒りの正体を他人や出来事など、自分の外側に探しがちです。しかし、その正体は自分の内側に存在します。自分の中にある「べき」という願望や希望、欲求が裏切られたとき、怒りを感じます。上司はこうあるべきだ、部下はこうあるべきだ、男性は、女性は、子どもは…など私たちの中には多くの「べき」が蓄積されています。どれが良くて、どれが悪いという訳ではありません。全ての「べき」は、その人にとっては正解なのです。

では、怒るかどうかを三重丸の図を使って見極めましょう。①は許せるゾーン、②はまあ許せるゾ



©一般社団法人日本アンガーマネジメント協会

ーンです。①か②のゾーンに入るのであれば、怒る必要はありません。

一方、③には許せないと判断したものが入るため、怒らないと後悔するゾーンです。

②と③の境界線で怒るかどうか線引きされます。

次に取り組むのが、②のゾーンを広げることです。例えば、出勤時間について私が考える②は「始業時刻10分前まで」です。しかし、5分前でも遅刻ではありません。そこで「始業時刻5分前まで」にすると②の範囲が広がります。

さらに、広げた②の境界線を安定させることも大切です。この境界線は気分揺らぎがちです。同じことをしても機嫌の良いときには許され、悪いときには許されないと、周囲は顔色を窺うようになります。そこで、周りに対して明確なルールを示してください。部下や後輩に出勤時間を伝えるのであれば、「始業時刻には仕事を始めてほしいので、遅くとも始業5分前には来てほしい」といった具合です。周囲が顔色ではなくルールを意識するようになれば、職場の雰囲気も変わってくるはずですよ。

### 職場での活用法～それぞれの「べき」と向き合う

民間企業の管理職研修で、新入社員に対する「べき」を挙げてもらったことがあります。すると数名から「上司より早く出勤するべき」という意見が出てきました。しかもこの意見を述べた方には出勤時間が早いという共通点があり、新入社員は何時に会社に来ればいいのか…と私も一瞬、戸惑いました。

こうした「べき」の違いに触れるたび、自分と他者の価値観の違いにイラっとするのはなく、心の筋力を鍛えしなやかにすり合わせていく必要性を感じています。

## ケアマネのためのスキルアップ情報コーナー

### だれにでもできる！心の筋トレ「アンガーマネジメント」⑥ 「怒りに振り回されない自分づくり」

知っ得  
特別授業

officeエトス

岡本 真なみ

アンガーマネジメントコンサルタント™



#### 「後悔しない行動」を選ぶ

これまでに、怒りの感情で後悔しないようイラっとしても6秒待ち怒りの感情のピークが過ぎるのを待つ、次に怒るか怒らないかを線引きする方法をお伝えしてきました。では、怒る必要があると判断したら、どのように行動すればよいのでしょうか。

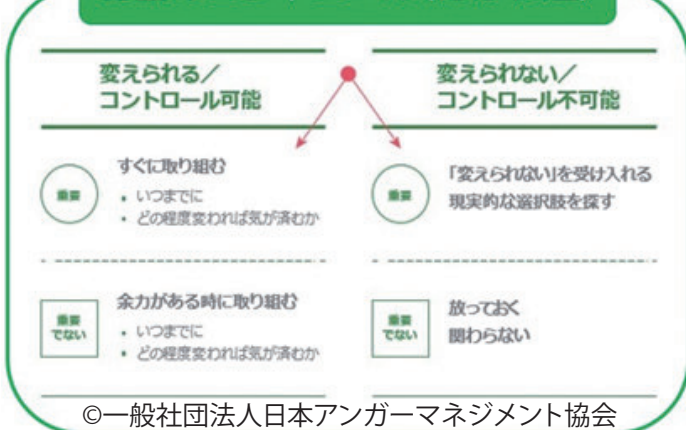
今回は、「後悔しない行動」をとるための具体的方法を確認していきましょう。

まず、行動について「重要性」と「自分の力で変えられるか」の2つの軸に基づき、4つに分類していきます。重要か重要でないかは、自分の中の判断基準で考えてみてください。

また、世の中には自分の力でコントロール可能なものあれば、不可能なものもあります。

天気、列車の遅れ、親、子ども、過去、未来…心の声に従って仕分けを進めていきましょう。

#### 行動のコントロール(分かれ道)



4つに分類したら、次は具体的な行動を決めていきます。

重要かつ自分の力で変えられるならば、すぐに着手します。その際、いつまでに、どうやって、どの程度できればよいのかを併せて考えておきましょう。

コントロール可能で重要でないことは、重要なことより優先順位が下がります。余力や時間があるときに取り組めばよい事柄です。

コントロール不可能で重要なことについては、その状況を受け入れ対処法を考えます。

例えば、重要な会議に向かう途中、交通渋滞に巻き込まれたとしましょう。その際、相手先に連絡し状況を説明するなど、何らかの対策をとるのではないのでしょうか。まさに状況を受け入れ、対処することを私たちは日ごろから実践しています。

ここで避けたいのが「願う、念じる」ことです。渋滞の状況下で「進め!」と願ったり、「動け!」と念じてしまう人がいます。実は私も、空港で搭乗予定の飛行機に天候調査中という表示を見つけるたびに「絶対、飛んで!」と願い、欠航と表示された瞬間、激怒していました。強く願うほど、願いが叶わなかったときの怒りは増幅します。根拠なく自分の念力を信じて、足元をすくわれ苛立ちが募るだけです。

自分の力で変えられず、重要ではないことに対しては、放っておくという選択肢もあります。私がアンガーマネジメントに出会う前、この選択肢を選ばず、無駄に怒っていたことが何と多かったか。我ながらあきれざるばかりです。

#### 怒りに振り回されない自分づくり

アンガーマネジメントを始める前の私自身を振り返ると、怒りに振り回され、感情の自己管理が全くできていませんでした。それは、自分の行動を選ぶのと同様に「自分の感情は自分で選べる」という意識すら持っていなかったからだと思います。

社会は様々な価値観を持つ人で成り立っています。特にコロナ禍の中では、価値観の違いが行動の違いにつながり、批判や差別的な言動を引き起こす事態も生じています。自分と他人の価値観の違いに苛立てば、ストレスがたまるうえ人間関係を壊したり、つかめるはずのチャンスを逃がしてしまう可能性もあります。

アンガーマネジメントは、だれにでもできる心の筋トレです。新しい生活様式が求められ、辛い状況が続く今こそ、毎日のトレーニングで「より幸せな自分づくり」に役立てていただければ、嬉しい限りです。