

組織活性化への新たなソリューション 部下との価値観を共有する

感情をコントロールする アンガーマネジメント研修

日時：平成28年2月18日(木) 13:30～16:30

会場：東京屋外広告ディスプレイ健康保険組合 会議室

講師：一般社団法人 日本アンガーマネジメント協会 高田しのぶ氏

組織には、人間関係に関わる怒り、組織に対して向けられる仕組みや制度への怒りなど、たくさんの怒りが浸透しています。人間関係において、実は怒りの感情が大きく関わっていることはあまり認識されていないのが現状です。アンガーマネジメントは、こうした怒りの感情をマネジメント(上手に付き合う)するための感情理解教育プログラムです。

今回の研修は、リーダー・管理職を主な対象として、アンガーマネジメントについて学び、チームで価値観を共有し、組織活性化を図っていくための方法について考えることを目的に開催されました。

■怒りとは

アンガーマネジメントとは「怒らないこと」ではなく、「怒りを上手に扱う方法」です。喜怒哀楽という言葉があるように怒りは人間の基本的な感情であり、それ自体は悪いものではありません。重要なのは、怒りをいかにうまく伝えられるようになるかということです。

こうした考え方を知った上で、各参加者が職場において最近どんなことで怒ったかについて振り返り、グループに分かれて互いに発表をおこないました。

■怒りへの対策

「対処療法」と「体質改善」の2つの観点で、怒りへの対策を学びました。

「対処療法」では、怒りを10段階(0が何もない状態、10が人生最大の怒り)に分けてとらえる「怒りの温度計」の考え方をはじめに理解します。その上で、例えば1～3では深呼吸、4～6では自分を落ち着かせる魔法の呪文、7～10ではその場を離れて仕切り直しなど、怒りの温度に応じた対処法を各自があらかじめ整理しておきます。

「体質改善」には二つの方法があります。

一つ目は、「一次感情」を把握することです。「一次感情」とは例えば、心配、失望、あせりなどといった、怒りの背後に隠れている感情のことで、怒り自体は「二次感情」に当たります。怒りが発生した場合には、その要因となっている「どうして欲しかった」という一次感情を見つけることが重要です。

二つ目は、「～すべき」という思いこみが怒りを引き起こしているという視点に立つことです。例えば、「年上の人には敬語を使うべき」などの信念や価値観は、人それぞれ異なり、互いのずれ違いの原因となります。ときには相手の「べき」も受け入れたり、話し合ったりする必要があります。これについては、各参加者が自分自身の怒りにつながる「べき」をリストアップして、各グループ内ですり合わせをおこ



ないました。どの「べき」が自分にとって重要か順位づけした際に、その結果がメンバーによって大きく異なったことが印象的でした。

■怒りを上手に伝えるには

コミュニケーションの方法は「非主張的」「攻撃的」「アサーティブ」の3つに分類することができますが、怒りを伝えるために必要なのは「アサーティブ」なコミュニケーションです。これは、自分の要求や意見を相手の権利を侵害することなく、誠実に、率直に、対等に表現し、「私はOK。あなたもOK。」という状況を作り出すことです。

アサーティブな伝え方を実践するためには、「事実」「感情」「提案」「結果」の4つの要素を盛り込むことが重要となります。この考え方を知った上で、各グループ内で二人一組となって自身の怒りを伝える場面を想定した3分間のロールプレイングをおこない、そこに上記の4要素が含まれているかについてのフィードバックを実施しました。

研修を受けてみて、アンガーマネジメントを実践するには、怒りの構造を理解した上で、実際に自分の怒りの傾向を各自が振り返り整理しておくことが何よりも重要だと感じました。

また、組織活性化のためには、組織内のメンバー同士で怒りに関する認識の共通点や違いをすり合わせする機会を持つことができればさらに効果的ではないかと考えます。

<参考URL>

一般社団法人日本アンガーマネジメント協会 ウェブサイト
<https://www.angermanagement.co.jp/>

講師高田しのぶ氏ブログ「イライラの消しゴム」
<http://office-yuyu.blog.jp/>

広報委員 戸田 圭亮/株丹青社