

「いいチーム」をつくるための アンガーマネジメント活用講座

アンガーマネジメントファシリテーター™
社会保険労務士 社会福祉士 精神保健福祉士
未来人事パートナー 寺田 達也



寺田 達也 未来人事パートナー

1973年生まれ。文教大学国際学部国際学科卒業。神奈川県川崎市内の知的障害者施設の支援員を経て、2007年、株式会社ALCS総合事務所(税理士事務所・社会保険労務士事務所)に入社。2012年5月、ALCS総合事務所に所属しながら、社会保険労務士事務所を開業。専門は福祉施設、医療機関の人事労務管理、採用支援など。現在株式会社横浜中央経理勤務。

共同執筆に、職場の難問Q&A 医療・介護編(医学通信社)、介護スタッフ手帳(医学通信社)がある。雑誌寄稿に介護ビジョン(株式会社日本医療企画)などがある。

【資格】

一般社団法人日本アンガーマネジメント協会認定アンガーマネジメントファシリテーター
社会保険労務士
精神保健福祉士
社会福祉士
介護支援専門員(ケアマネージャー)

【担当研修】

- ・アンガーマネジメント研修
- ・モチベーションアップ研修

【主な出講先】(順不同、敬称略)

神奈川県社会福祉協議会 人事労務担当者研修 基礎編
神奈川県社会福祉協議会 人事労務担当者研修 応用編
新潟県五泉市 健康精神福祉フォーラム

など

暴言で辞任 松本龍 元復興大臣



頭突きでレッドカード ジダン選手



奴にはベーコンの貸しだ！ シュワちゃん



研究の原動力はアンガー（怒り）だ



感情をコントロールしたフェデラー選手



「引退勧告」 怒りではなく粹な返礼



アンガーマネジメントの活かし方

- **見えない怒りを「見える化」する**
 - 怒りは二次感情
 - 一次感情にフォーカスする
- **反射でなく選択**
 - 6秒待って考える
- **3重丸で考える**
 - 自分の「べき」を伝え相手の「べき」を許容する
 - チームの「べき」をすり合わせる

アンガーマネジメントってなんだ？

アンガーマネジメントとは

アンガー

- 怒り

マネジメント

- 後悔しない

怒らないようにすることではない

怒っていいんです！

怒ること、怒らないことを、線引きするのが大事

でもこんな怒りには要注意！

やってはいけない怒り方	
強度が高い	一度怒ると止まらない、強く怒りすぎる
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

後悔しない怒りとは

	後悔する怒り	後悔しない怒り (叱る・注意する・指導する)
自分の状態	<ul style="list-style-type: none"> ついカッとなる 感情的になる 言わなくていいことを言う 他人と比べる 昔のことを引き合いに出す 	<ul style="list-style-type: none"> 相手の将来を考えている 相手のことを考えている 現状の改善を考えている 目的を考えている 大事な人のために怒っている
相手の状態	<ul style="list-style-type: none"> 逆切れする 必要以上に落ち込む 納得せずイライラしている 無視してくる 全く反省しない 他の人に怒りをぶつける 	<ul style="list-style-type: none"> 反省してくれる 改善してくれる 話し合ってくれる わかりあえる 変わってくれる 信頼が深まる
考え方	<ul style="list-style-type: none"> 原因思考 過去思考 因思考 	<ul style="list-style-type: none"> 解決思考 (ソリューション) フォーカスアプローチ) 未来志向

怒る目的は何か？

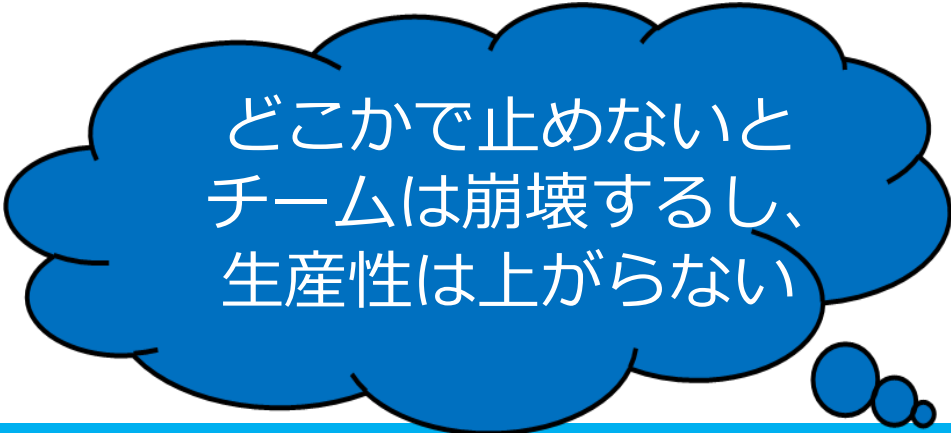
自分の意図を正確に伝える
望む答えや行動を促す



どうしたら望む答えや
行動がかえってきますか？

覚えておきたい怒りの性質

- 身近な対象ほど強くなる
 - 子ども、夫、妻、家族
 - イライラの原因のトップは子ども（NHKあさいち）
- 伝染しやすい
 - たった一人の「イライラ君」のためにチームが機能しない
 - 家庭がうまくいかないと、職場でイライラする
- 高いところから低いところへ流れる
 - 親⇒子⇒学校⇒塾
 - 夫⇒妻 妻⇒夫
 - 夫（妻）⇒同僚⇒部下



どこかで止めないと
チームは崩壊するし、
生産性は上がらない

見えない「怒り」を見える化する

怒りは天から降ってくるのではない



怒り
2次感情

1次感情



不安・つらい・苦しい・痛い
嫌だ・疲れた・さみしい
むなしい・悲しい

一次感情に寄り添う、伝える

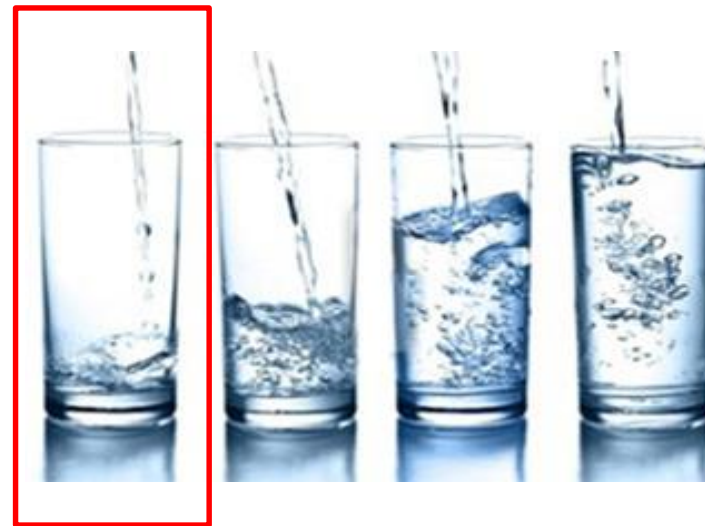
- 相手の一次感情を読み取る
 - 家庭でのよくある怒り
 - 洗濯物の干し方が悪い、物の置き場を覚えない
 - でも本当は「家事が大変」「子どもの相談をしたい」「家族の時間がほしい」「聞いてくれない」
 - 職場でのよくある怒り
 - マニュアルがない、前の担当者から引き継ぎがされていないことにイライラ
 - でも本当は「自信がない」「誰かに聞きたい」「教えてほしい」「わからない」「うまくまわるか不安」
- アイメッセージで自分の一次感情を伝える

田中裕子さん（仮名）の怒り

- 現場主任 生活支援員 5年目
- 夫、娘と3人暮らし

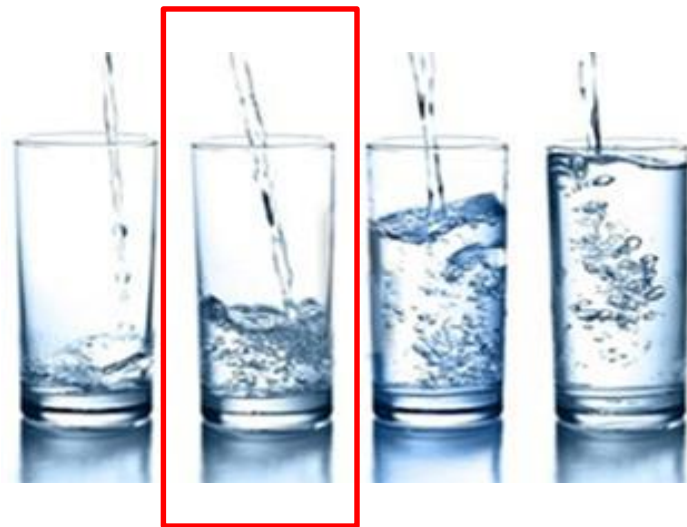
<自宅にて>

- 夫がゴミ出しをしてくれなかった
 - やると言ったことはやるべき
 - 「**なんで**言ったことやらないかな」



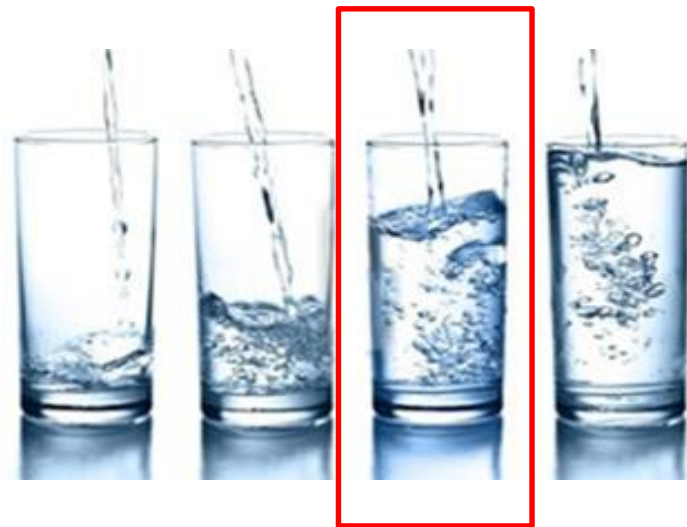
<職場にて>

- スタッフが1分遅刻してきた
 - 遅刻は絶対すべきではない
 - 「**なんで**あなたは、**いつも**ぎりぎりに出勤するの？」



<職場にて>

- 部下が事務仕事を終わっていなかったことを、部長に責められた
 - 「それはすでに報告済なのに、**なんで**何の対応もしてくれないのか！」（心の声）
 - 上司なら部下のことは把握し対応すべき



<自宅にて 子供に怒りが爆発>

- 小学生の娘、ゲームで疲れて宿題をやらない
 - 宿題はゲームの前にやるって約束した
 - 「前から言おうと思ってたけど、宿題を先にやってたこと、絶対ないよね」



コップ水があふれた。怒りの暴発



「怒り」を表現するとき気を付ける！

- **なんで** **できないの？**
- **いつも、必ず、絶対**
- **前から**言おうと思っていたけど

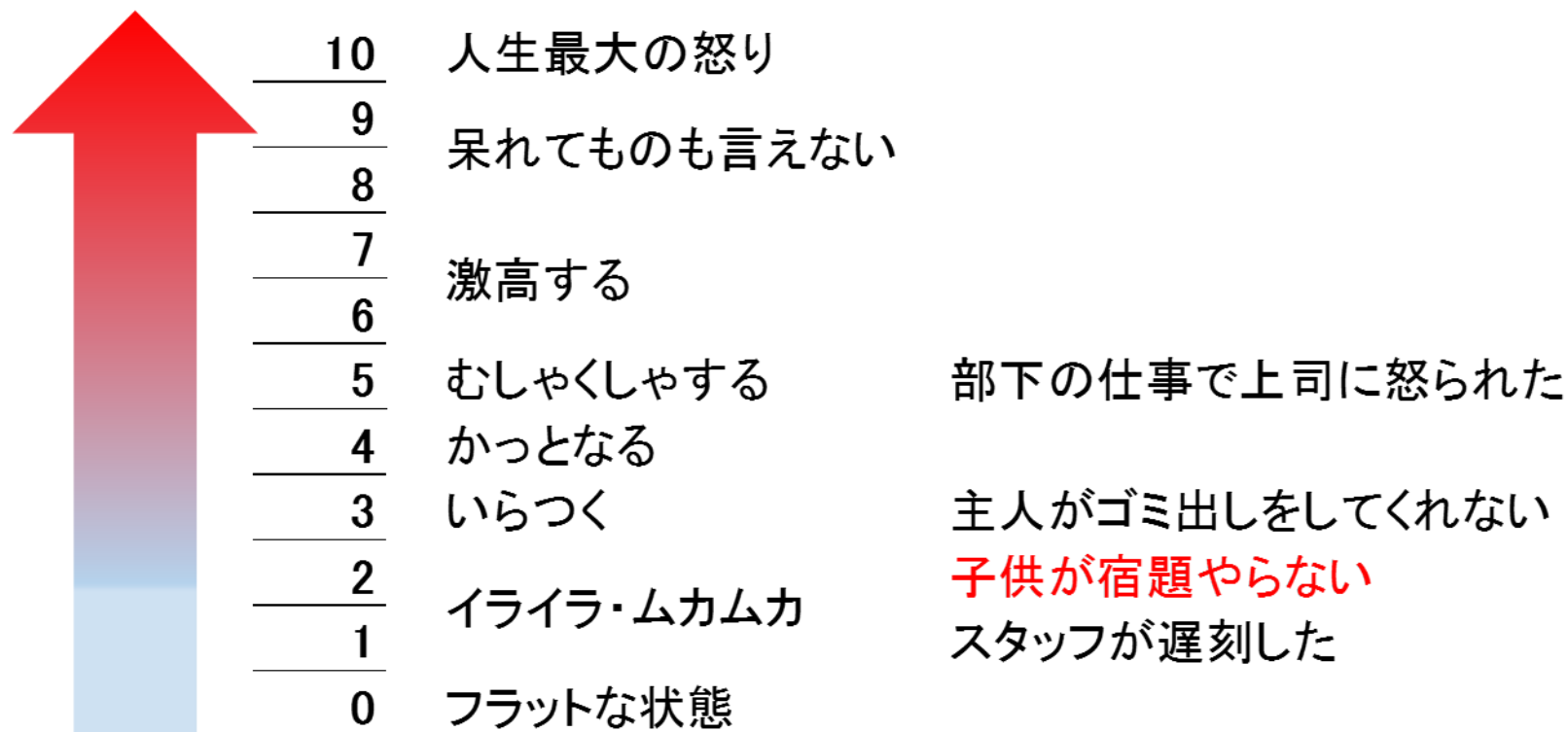
– その言葉で、期待する行動は返ってきますか？

– アイメッセージで伝える

– 「**なんであなたは . . .**」 ⇒ 「**わたしは . . .**」



怒りにレベルをつける



怒りをフィルターにかける！

- 怒りに任せて人を攻撃する人のほとんどが、事実と感情を織り交ぜて攻撃する。全てを受け止める必要は全くない
 - 事実は事実として反省し改善する
 - 感情、感覚、思い込みは、受け流す

選択の自由を取り戻せ

怒りのピークは6秒

- 反射的に怒らないことは、アンガーマネジメントの基本であり、最も効果的な実践



- 6秒やり過ごせば、ちゃぶ台をひっくり返さないで済む

自分の選択を怒りに乗っ取られている

怒 怒 怒 怒
怒 怒 怒 怒
怒 怒 怒 怒
怒 怒 怒 怒
怒 怒 怒 怒
怒 怒 怒 怒

選択 選択
選択



怒らないではなく、選択する

- 刺激に反応するという事は、頭の中を刺激にのっとられてる
- さらには人生を刺激（相手）に委ねてしまっている
- 反応しないことは、自らの行動を選択している。自分の意思で自分の人生を生きている



6秒待つにはどうしたらいい？

- 6秒待つテクニック
 - カウントバック、コーピングマントラ
 - 怒りに数字をつけるだけでもよい
- 怒る目的、**自分の目的**を持っていれば、必ず6秒待てる
- 6秒待てれば、選択の自由を持ち続けられる

3重丸で考える

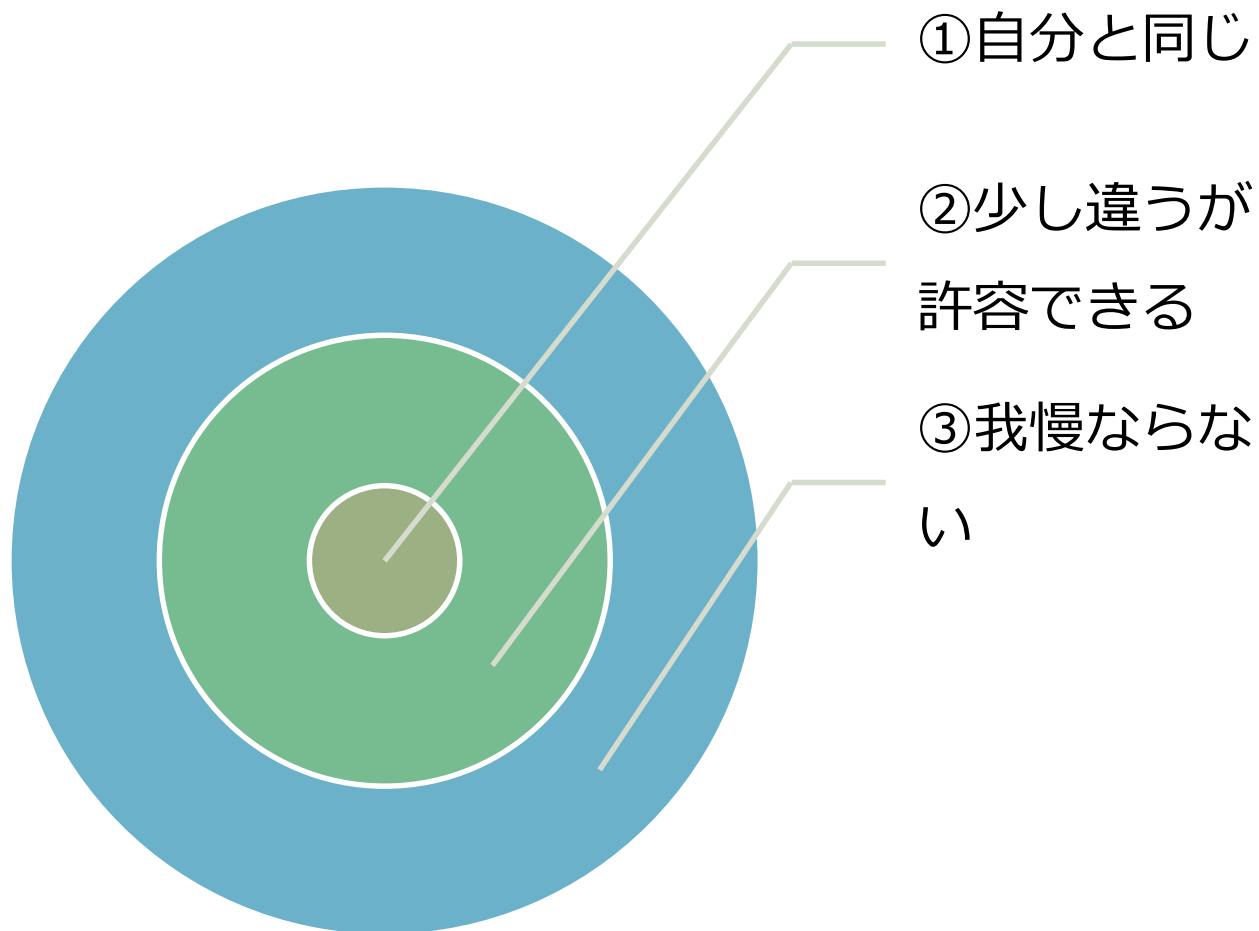
私たちは、何故、何に怒っている？

怒りの正体は

「べき」

と言うコアビリーフ

3重丸で考える



「べき」の扱いは実はやっかい

- 全ての「べき」は、その人にとっては正しい
- 程度の問題
- 時代や立場で変わる

3重丸を使ってみよう

「べき」の境界線 3つの努力

- ①②を大きくする努力
 - いろいろな価値観を認める
 - 同じ「べき」でも程度が違うことを知る
 - 「せめて」「少なくとも」がキーワード
- ②と③の境界をくっきりさせる努力
 - 怒ることと、怒らないことを区別する
 - ぶれないようにする
- ②と③の境界をすり合わせる努力
 - 「べき」の境界を人にみせチームですり合わせる

3重丸の考え方

- スタートは「自分とあなたは違う3重丸（価値観）を持っている」
- ゴールは「いいチームをつくる、いい人生を送る」
- それには、2重丸と3重丸の線をくつきりわけて、共通認識にする

3 重丸を上手に使える人

- 仕事に厳しい人
 - 自分なりのルールで厳しく振る舞う
 - 一貫性がある

- 仕事でよく怒る人
 - その場の感情で怒る
 - 人によって対応が違う
 - パワーハラスメント

いいチームをつくるために

- 刺激に反応をせず選択することで「自分の人生を生きる」
- 怒りの見える化し、一次感情を理解する
- 3重丸で価値観をすり合わせる
- 「アンガーマネジメント」という共通言語をつくる

あなたは怒りの奴隷となり、誰かに左右される人生を生きますか？

自分で選択する人生を行きますか。

怒りの連鎖を断ち切ろう！