

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

# 怒る目的は何か？

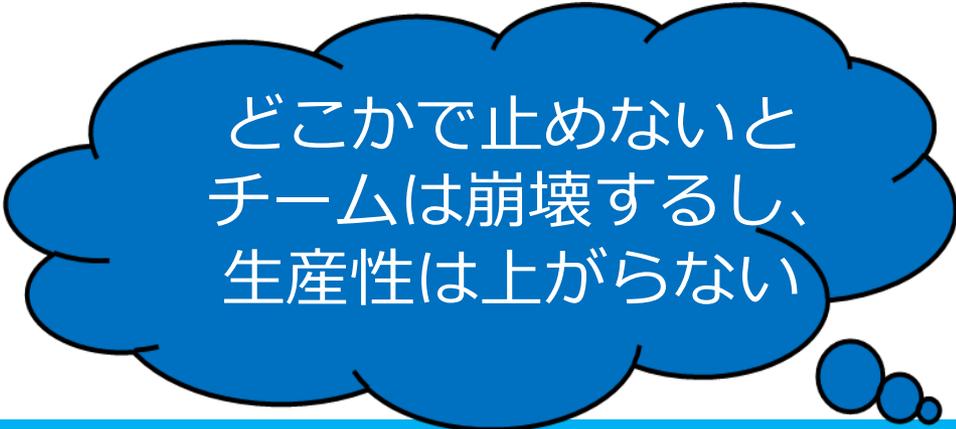
自分の意図を正確に伝える  
望む答えや行動を促す



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

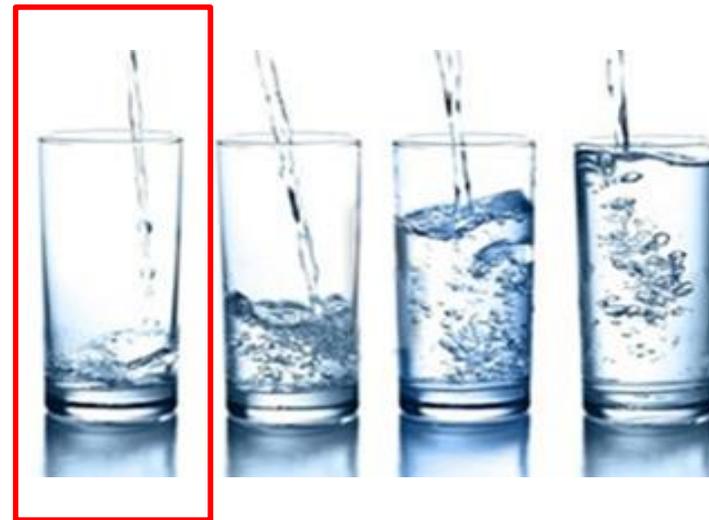
- 相手の一次感情を読み取る
  - 家庭でのよくある怒り
    - 洗濯物の干し方が悪い、物の置き場を覚えない
      - でも本当は「家事が大変」「子どもの相談をしたい」「家族の時間がほしい」「聞いてくれない」
    - 職場でのよくある怒り
      - マニュアルがない、前の担当者から引き継ぎがされていないことにイライラ
        - でも本当は「自信がない」「誰かに聞きたい」「教えてほしい」「わからない」「うまくまわるか不安」
- アイメッセージで自分の一次感情を伝える

## 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

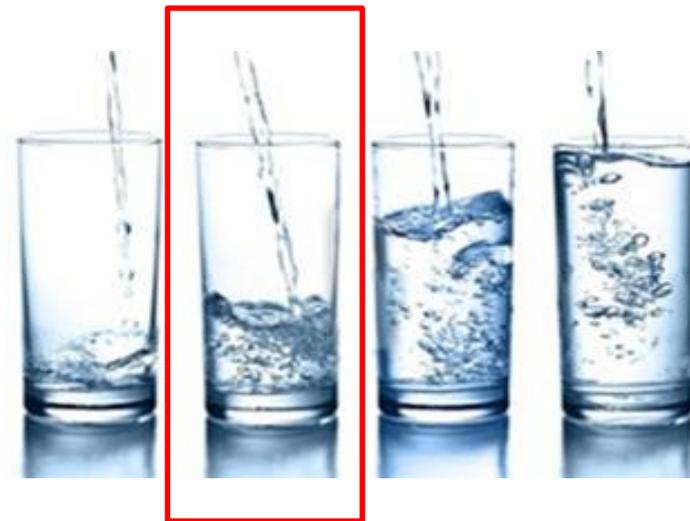
## <自宅にて>

- 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」



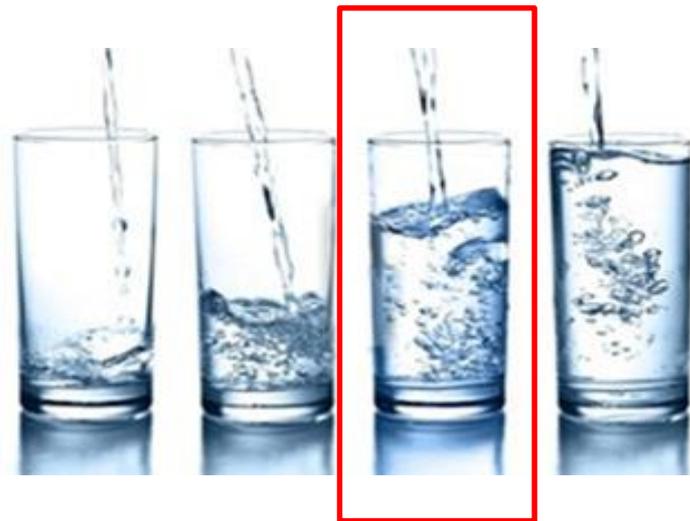
## <職場にて>

- 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

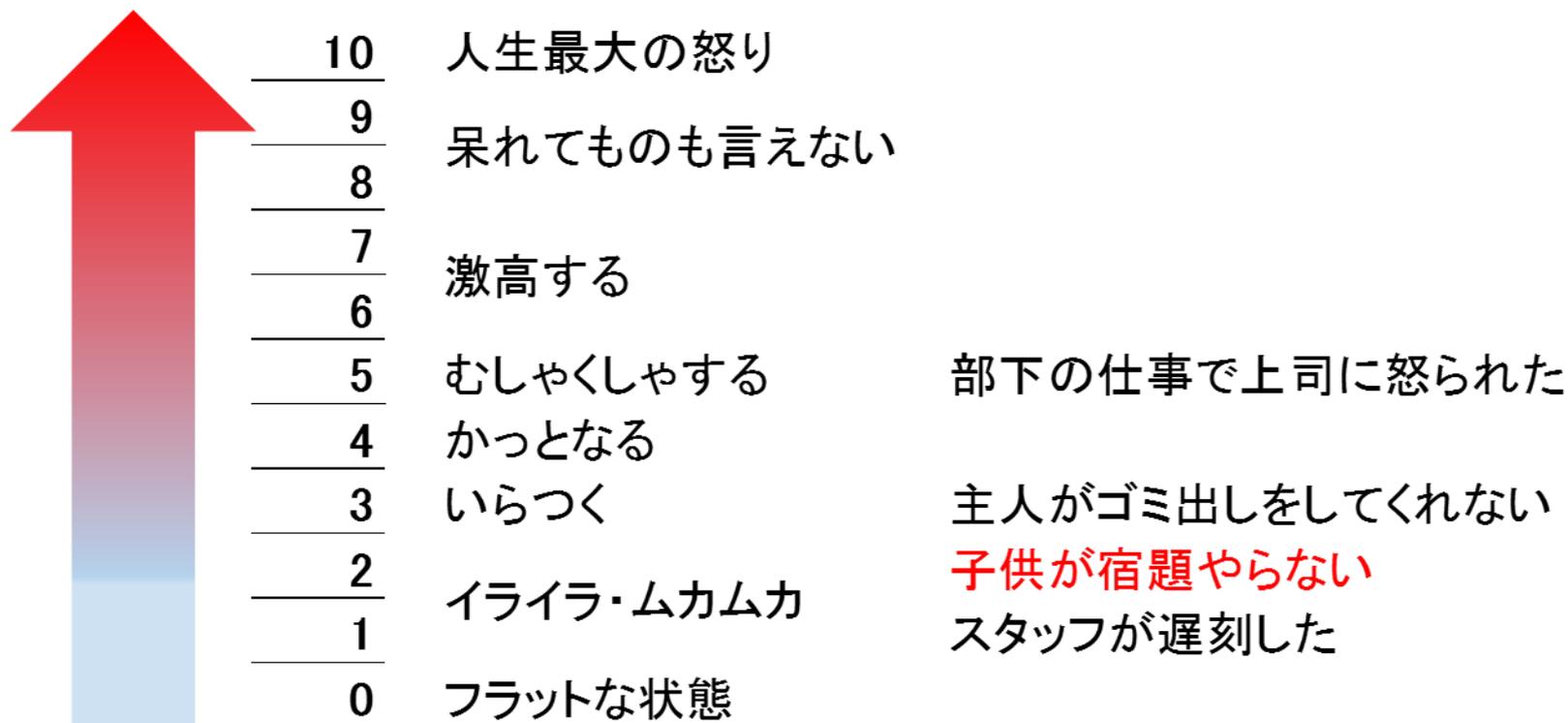
– その言葉で、期待する行動は返ってきますか？

– 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

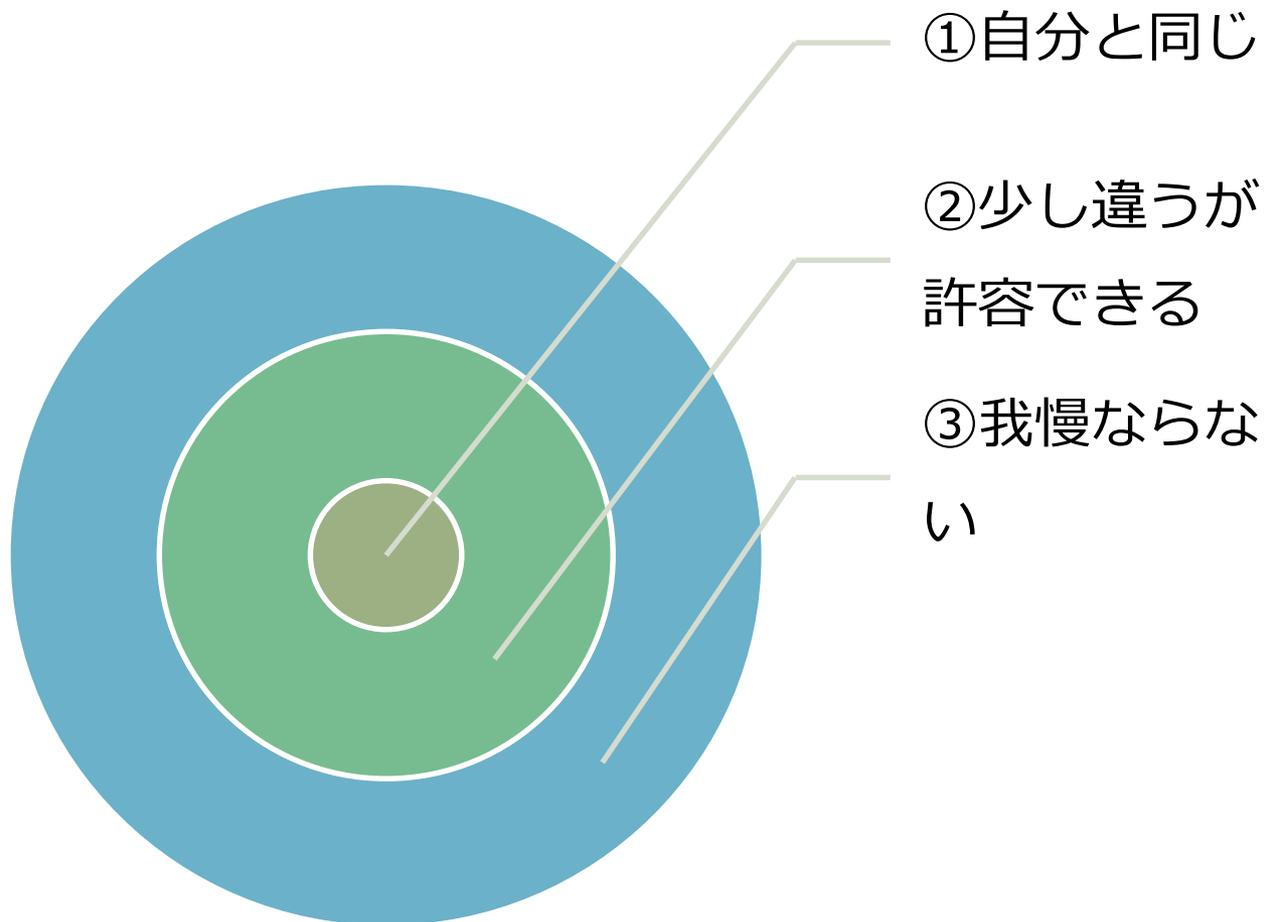
私たちは、何故、何に怒っている？

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！