
「イライラを防ぐために」

～ 怒りのコントロール ～

株式会社アドバンテッジリスクマネジメント

シニアコンサルタント

キティこうぞう

【参考】＜ダイヤモンド・オンライン掲載！＞キティこうぞうのコラム

- 在宅勤務の部下を襲う「コロナうつ」、上司が取るべき4つのサポート
＜ダイヤモンドオンライン 2020. 4. 28＞
▼記事URL⇒ <https://diamond.jp/articles/-/235392>
- 増殖する「コロナうつ」から自分自身を守る5つの方法
＜ダイヤモンドオンライン 2020. 5. 21＞
▼記事URL⇒ <https://diamond.jp/articles/-/236943>
- 第7のPowハラ「リモートPowハラ」に、普通の上司が陥りやすい理由
＜ダイヤモンドオンライン 2020. 7. 9＞
▼記事URL⇒ <https://diamond.jp/articles/-/241794>

【参考】情報労連機関誌2021.5「テレワークとメンタルヘルス」

▼URL⇒ <http://ictj-report.joho.or.jp/2105/topics04.html>

キティこうぞうのプロフィール

- 本名は鬼頭幸三
- 1964年名古屋生まれ
- 1987年(株)名鉄百貨店入社
- **2000年から6年間、名鉄百貨店労働組合執行委員長を務める**
- 2006年から人事部で採用や社員の人材教育・キャリア開発に関わる
- 2008年から(株)アドバンテッジリスクマネジメントで専属講師

<主な資格>

名古屋大学経済学部 非常勤講師

「21世紀職業財団」ハラスメント防止コンサルタント

「日本アンガーマネジメント協会」認定ファシリテーター

「大阪商工会議所」メンタルヘルスマネジメント検定Ⅰ種(マスターコース)

「日本産業カウンセラー協会」産業カウンセラー

「日本メンタルヘルス協会」公認心理カウンセラー

「EQグローバルアライアンス」公認プロファイラー

「全日本情報学習振興協会」個人情報保護士

「全米感涙協会」感涙療法士

「日本健康生活推進協会」健康マスター(エキスパート)

本日お話ししたいこと

1. 怒りの基礎知識を身につける
2. 発生した怒りに対処する
3. 怒りっぽい体質を改善する
4. 怒りをうまく伝えるコミュニケーション
5. イライラを防ぐための心構え

イラっとして、周りの人にやっていませんか？

- 人を叱っているときに、持っていたボールペンを顔に向かって投げた
- 目標が達成できなかった人に「お前は人間として失格だ！」と言った
- ミスをした人に対して、みんなの前で「何をやっているんだ！」と叫んだ
- 気に入らない人のデスクの後ろを通るときに、その人のごみ箱を蹴とばした
- 人に「お前は仕事ができない！」と言って、一日中事務所の掃除をさせた

イライラして

カッカして

怒りに任せて

怒りの対処法は花粉症に似ている

A. まずは怒りを理解する

B. 発生した怒りに対処する

C. 怒りっぽい体質を改善する

まずは怒りを理解する

- ① 怒ることと怒らないことの区別
- ② 怒りの感情は身を守る感情
- ③ 怒っても得しない、怒るのは損

怒りをコントロールするために

- ◆ 「怒ることと怒らないことの区別」を理解する
 - 世の中には怒る必要のあることとないことがある
 - 怒りっぽい人は「怒る必要のないこと」に怒る
 - 「怒る必要のあること」は上手に怒る

怒りをコントロールするために

◆ 「怒りの感情は身を守る感情」を理解する

- 犬や猫や猿がなぜ怒るかを考える
- 動物は「自分や家族の身を守る」ために怒る
- 人間は「コミュニケーションの手段」として怒りを使う

怒りをコントロールするために

- ◆ 「怒っても得しない、怒るのは損」を理解する
 - 「怒るのは損か得か？」と聞かれたら
 - 「怒ると得するかもしれない」と思っていないか
 - 喫煙者、肥満者、怒りっぽい人は出世できない

怒ることはこんなに損

- ①アメリカのビジネスマンの常識：
「出世できない人は喫煙する人、肥満の人、**怒りっぽい人**」
- ②オランダ医学会の調査：すぐに怒る人は
そうでない人に比べ、**突然死率が42%アップ**
- ③日本疫学会のデータ：怒りやすい人は
普通の人**の約3倍も心臓疾患になりやすい**

出典：「怒り」のマネジメント術：安藤俊介 著

本日お話ししたいこと

1. 怒りの基礎知識を身につける
2. 発生した怒りに対処する
3. 怒りっぽい体質を改善する
4. 怒りをうまく伝えるコミュニケーション
5. イライラを防ぐための心構え

怒りの対処法は花粉症に似ている

A. まずは怒りを理解する

B. 発生した怒りに対処する

C. 怒りっぽい体質を改善する

ここ2週間でイライラしたこと、カッとしたこと、
怒ってしまったことを3つ思い出してください

①

②

③

怒りの温度を測ってください

1～3℃ = ムカムカする(小さい怒り)

4～6℃ = イライラする(中程度の怒り)

7～9℃ = カツカする(大きな怒り)

怒りをコントロールするために

- ◆ 「**怒りの感情のピークは6秒**」を理解する
 - 怒りは6秒過ぎるとだんだん冷えていく
 - 怒りっぽい人は6秒以内に相手に怒りを伝える
 - イラっとしたら6秒やり過ごす方法を身につける

イラツとしたら・・・

- ① 「1、2、3」・・・と数字を数える
- ② 「怒ると損」・・・と呪文を唱える
- ③ 「スー、フー」・・・と深呼吸をする

怒りがおさまらない場合の対症法

- ① **いったんその場を離れる(逃げるは上策)**
- ② **タイムアウトを宣言する(期限を伝えること)**
- ③ **リラックスと気分転換(一時的に忘れる)**

本日お話ししたいこと

1. 怒りの基礎知識を身につける
2. 発生した怒りに対処する
3. 怒りっぽい体質を改善する
4. 怒りをうまく伝えるコミュニケーション
5. イライラを防ぐための心構え

怒りの対処法は花粉症に似ている

A. まずは怒りを理解する

B. 発生した怒りに対処する

C. 怒りっぽい体質を改善する

私たちが怒らせるものの正体は

べき

自分の願望、希望、欲求を象徴する言葉

<あなたが人と待ち合わせをするときの「べき」は？>

- **待ち合わせの5分前までには来るべき**
- **ちょうどの間までには来るべき**
- **(連絡なく遅れるのは)5分後までに来るべき**

「べき」には3種類ある

自分と一緒に「べき」 = 怒りは発生しない

自分と少し違うが許せる「べき」 = 怒りは発生しない

自分と違って許せない「べき」 = 怒りが発生する

あなたが仕事で最も大切にする「べき」は？

- a)出勤時間に遅刻するべきではない
- b)会議中や研修中に携帯電話の着信に出るべきではない
- c)仕事では部下は上司の言うことに従うべき
- d)上司に出す提出書類の期限は守るべき
- e)上司から休日のレジャーに誘われたら断るべきではない

a～eのべきで「こんな場合は許される」という場面は？

a)出勤時間に遅刻するべきではない

b)会議中や研修中に携帯電話の着信に出るべきではない

c)仕事では部下は上司の言うことに従うべき

d)上司に出す提出書類の期限は守るべき

e)上司から休日のレジャーに誘われたら断るべきではない

本日お話ししたいこと

1. 怒りの基礎知識を身につける
2. 発生した怒りに対処する
3. 怒りっぽい体質を改善する
4. 怒りをうまく伝えるコミュニケーション
5. イライラを防ぐための心構え

怒りをうまく伝えるコミュニケーション手法 ①

◆ 怒りの表現をできるだけ多く挙げてみましょう

-
-
-
-
-

持っている「怒りの表現」が多いと

- 相手に怒りをうまく伝えられる
= 怒りの表現が少ないとうまく伝えられない
- 「今のあなたの怒りを擬態語で伝えて」と言われたら？
= 若者の「キレた」は温度がわかりにくい
- 怒りの幅が広がり、怒りの温度の幅が広がる
= 少ないと怒っているか、いないかになり、怒りの強度が強くなる傾向がある

怒りをうまく伝えるコミュニケーション手法 ②

まずは …【ケースワーク】

家の応接間で仕事をしていたら、子供が入ってきて携帯テレビゲームをやり始めました。ゲームの音がうるさくて仕事が思うように進みません。さて、あなたは子供になんて指示やお願いをしますか。

怒りをうまく伝えるコミュニケーション手法 ②

◆ 指示をするときは「I メッセージ」を使う

a) You メッセージ

・・・ 相手をイヤな気持ちにして人間関係が壊れる

b) I メッセージ

・・・ 相手が気持ちよく指示やお願いに従う

(例)「(あなたは)もっと早くやってください！」

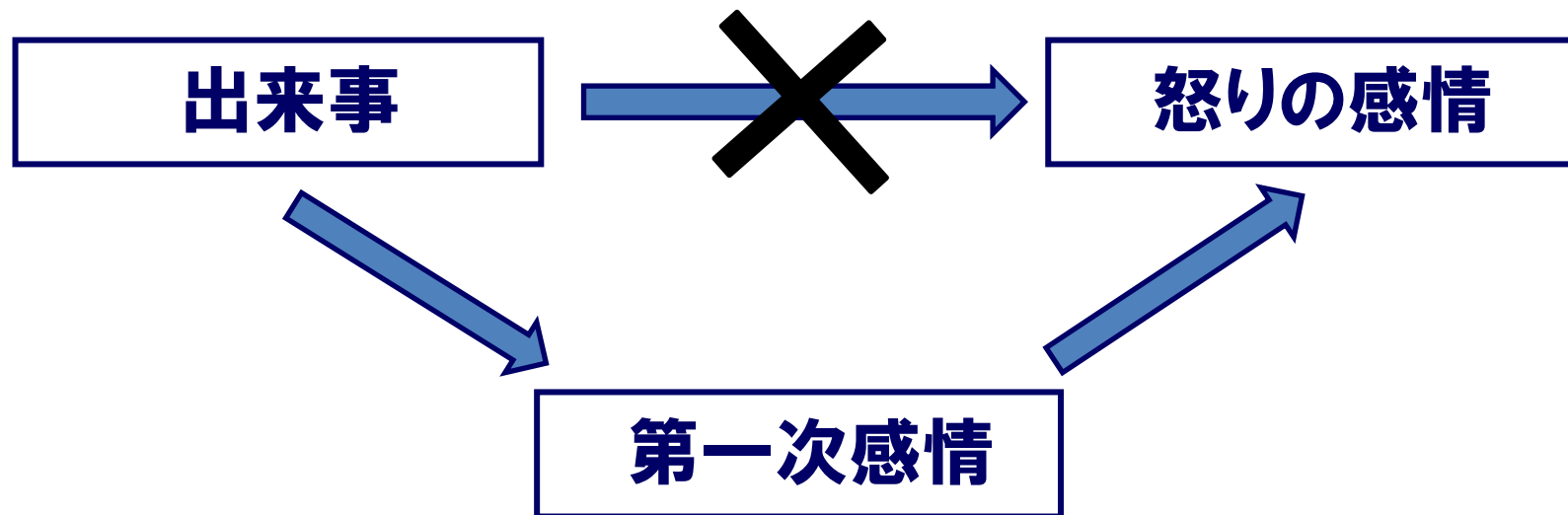
→ 「早くやってもらえると、私は嬉しいです」

「Youメッセージ」と「Iメッセージ」

- 「(あなたは)この仕事を手伝ってください！」
→ 「この仕事を手伝ってくれると **私は助かります** 」
- 「(あなたは)どうしてそんなことをするんですか！」
→ 「そんなことするなんて、 **私は悲しいです** 」

怒りをうまく伝えるコミュニケーション手法 ③

◆ 「怒りの感情は第二次感情」を理解する



「怒りの感情は第二感情」の使い方

怒りを感じたら、「第一次感情」を探す

「第一次感情」を伝えれば、人間関係は壊れない。 → **心配だ、残念だ、寂しい 他**

人から怒られたら、「第一次感情」を探す

本日お話ししたいこと

1. 怒りの基礎知識を身につける
2. 発生した怒りに対処する
3. 怒りっぽい体質を改善する
4. 怒りをうまく伝えるコミュニケーション
5. イライラを防ぐための心構え

イライラを防ぐための心構え ①

- ◆ **変えられることと変えられないことを区別する**
 - **変えられないことに怒ってもエネルギーの無駄**
 - **「歩きスマホ」を世の中から無くすためには**
 - **全員の「歩きスマホ」を無くすことは難しい**
 - **人間は天候(台風、暑さ)には怒らない**
 - **変えられないのなら「いかに快適に過ごすか」を考える**

変えられないことにイラツとしたら・・・

「あわれみ」の感情に切り替える

「かわいそうに」

「きっと、きらわれてるんだろうな」

「この人はモテないだろうな」

イライラを防ぐための心構え ②

◆ 人の話を「共感」の気持ちで聴くこと

- 「あなたの気持ちは私にもわかる」という気持ち
- 共感ができると「くり返し」ができるようになる
- 人の話を聴くときは共感の気持ちを持つ
- みなさんはもう共感する場面ではくり返している
- 「共感」が一番上手なぬいぐるみは ???

イライラを防ぐための心構え ③

◆ 「ありがたいな～」という感謝の気持ちを持つ

- ・ 感謝の気持ちを持つと、あまりイライラしなくなる
- ・ 夜、布団に入ったときのイライラが変わる
- ・ 「今日は一日、何も良いことがなく、
イヤな一日だった」 →→→→

「今日は一日、何も悪いことがなく、
良い一日だった・・・ありがたいな～」

感謝の気持ちを持つためには 感謝の言葉を積極的に使いましょう！

- **ありがとうございます**
- **感謝します**
- **いつもお世話になります**
- **みなさんのおかげです**
- **喜んでやらせていただきます**

怒りの表現【解答例】

激怒 立腹 憤慨 逆鱗 反感 不機嫌 虫唾 ふくれる むっとする 噛みつく
烈火のごとく ヘソを曲げる ツノを出す オカムリ かつとなる 反発する
カンシャク玉が破裂 声をとがらせる 逆上する 気に障る 目くじらを立てる
憎らしい むしゃくしゃする ご機嫌ななめ ぷつつん 腹を立てる 怒り心頭
わなわな 顔色を変える 腹わたが煮えくり返る 胸糞が悪い カリカリする
腹の虫が収まらない 目を吊り上げる 神経を逆なでされる 青筋を立てる
歯ぎしりする 語気を荒げる ガミガミ 怒鳴る 声を荒げる 湯気を立てる
かんにん袋の緒を切らす 阿修羅のごとく いらいら むかむか がなり立てる

【参考】自動車総連キティのコラムを是非お読みください！

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.jaw.or.jp/anzen/letter/index.html>. The page content is titled "ピグマリオン効果" (Pygmalion Effect) and discusses a student's performance improvement. A navigation diagram on the right side of the page, enclosed in a blue box, provides the following steps:

- 「検索:自動車総連」でHPへ
- ↓
- 「安全衛生HP」をクリック
- ↓
- 「ハートLetter」をクリック

The browser's taskbar shows several open tabs: "メール", "自動車総連", "安全JAW...", "ToDo: 差し...", and "Windows ...". The system tray at the bottom right displays the date and time as "12:41 2013/05/23".