第51回　VICアカデミー

～弊社理念にある「学習と成長」の実践の一つとして開催しています～

「アンガーマネジメントの本質と学び方」
講演者：大縣 真弓 氏
実施日：2025年8月25日（月）



大縣 真弓（おおがた まゆみ）

1994年　株式会社三和銀行（現：東京UFJ銀行）入社
2007年　TBCグループ株式会社 入社
2019年　研修講師として独立
2024年　株式会社バリューイノベーション　インストラクター

■アンガーマネジメントを学び始めたきかっけ

前職でエステの会社に勤めていたが、数字を追い求められることが大変で、このまま歳を取って美容の世界に居続けられるかどうか、自分のキャリアを考えた時に、ちょうどその頃流行っていたマナー講師の方のテレビに触発されて、講師を目指そうと思い、何もわからないまま退職した。

その後、まずはスマイルトレーニングのセミナーを東京で受講したが、その時に出会った受講者が、アンガーマネジメントの資格を持っており、興味を持った。

それから、ビジネスマナーや接遇マナーやコミュニケーションの内容で講師として登壇するにつれ、感情をコントロールすることの重要性を改めて感じ、2019年頃から、本格的にアンガーマネジメントを学ぶようになった。

現在は、「アンガーマネジメントファシリテーター」「アンガーマネジメント診断」「しかり方トレーナー」などのコンテンツを習得し、企業研修などに登壇している。

■アンガーマネジメントの基礎

アンガーマネジメントは、その言葉から、「怒りを管理する」、つまり怒らないようにするためのものと思われがちだが、日本におけるアンガーマネジメントの定義は、「怒りによって後悔しないこと」であり、怒る必要がないことには怒らず、怒るべきところはうまく怒るということ。日本人は特に感情を押し殺すことが多く、怒るべきときに我慢したために、あの時言っておけばよかったと後悔することもあるが、そういった後悔をしないためにもアンガーマネジメントは存在している。

■怒りの種類

怒りには4つの種類がある。
①強度が強い・・・小さなことで激昂する、一度怒ると非常に強く怒る
②持続性がある・・・根に持つ、思い出し怒りをする
③頻度が高い・・・イライラしたりカチンとくることが多い
④攻撃性がある・・・人を傷つける、自分を傷つける、物を壊す
これを、それぞれ、1～10で点数化して、自分はどういうタイプかを振り返ってみることができる。
例えば、どの項目が高いからダメ、という訳ではなく、自分を客観的に見つめるのが、アンガーマネジメントの目的。

■私たちを怒らせるものの正体

私たちは日ごろ色んな場面で怒ることがある。例えば、タクシーの運転手の態度が悪かったり、電車で隣の人の腕が当たったのに謝られなかったり。怒りというのは、その対象は人であったり出来事であったりするが、怒りは、「こうあるべき」という自分の理想像が裏切られた時に発生する。例えば、ホームでぶつかったら謝るべき、タクシーの運転手は接客業だから正しい言葉遣いをするべき、など。

第51回　VICアカデミー

■怒りが発生するメカニズム

怒りが発生するメカニズムについて、昔はよくコップの水で表現されることが多かったが、近年、アンガーマネジメントの考え方では、オイルライターで表現するのが主流になっている。

オイルの部分に溜まっているのが、「仕事が忙しくて疲れている」「急いでいる」「ストレスがたまっている」というような状況・要因であり、そのうえで、自分の「べき」が裏切られたという出来事が着火剤となり、炎としての怒りが湧く、という風に考えられている。そのため、「べき」が裏切られる出来事が起こったからといっても、必ずしも怒りに発展するとは限らない。もし、「明日から旅行で気分がいい」「休日だから急いでいない」などで、オイルになる感情や要因が溜まっていなければ、「べき」が裏切られる出来事が起こっても、怒りである炎は起こらないということである。



オイルの部分に要因が溜まっていると、普段なら怒らないようなことで怒ってしまい、それがハラスメントと言われてしまうこともあるので、気を付けなければならない。

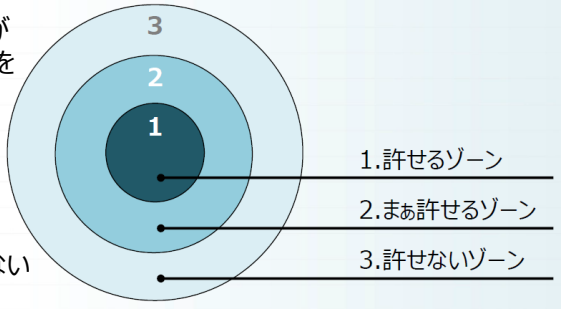
■怒りをコントロールする３つのスキル

①6秒間で衝動をコントロールする

怒ってしまいそうになったら、6秒間待つというやり方。この6秒間とは、怒りが収まる時間ではなく、理性が働くまでの時間。6秒間をやり過ごすには、席を外してもいいし、数を数える、今の怒りが自分の中で点数化すると何点か考える、などの方法がある。

②三重丸で思考をコントロールする

自分の「許せるゾーン」「まぁ許せるゾーン」「許せないゾーン」の線引きを明確にする。重要なのは、多様な価値観を理解し、「まぁ許せるゾーン」を広げていくこと。「許せないゾーン」に入った時は怒るということも、後悔をしないためには重要。



また、怒る・怒らないの境界線を明確にし、自分の許容範囲を相手に予め伝えておくことで、お互いの期待やルールが共有され、怒りが起こるような事態に発展しにくくなる。

さらに、この境界線を、その時の気分や相手によって変えないように安定させることで、相手に安心感や信頼感を与える。

③行動をコントロールする

怒るかどうかを、怒ったからといってすぐに変えられるかどうかと、重要なことかどうかという尺度で考える。

例えば、公共交通機関が止まっているような時、駅員さんに対して怒っても変えることはできないので、受け入れる、もしくは、現実的な選択肢を探すということが必要となる。逆に、言えば相手が行動を変えられるようなことは、「いつまでに」「どの程度変われば良いか」を明確に伝えるということが重要。

また、重要でないことは「気にしない」「放っておく」ということも必要となる。

■しかり方

正しく叱るというのは、自分の感情まかせにするのではなく、相手の成長を願い、意識や行動を変えてもらうためにすること、つまり、相手を否定することではなく、未来を良くするための関わりである。

上手な叱り方には、下記のようなポイントがある。

①基準　叱る時の基準が明確であり、その基準が他社から見て納得性の高い内容であること。

②リクエスト　どうしてほしいかが具体的で明確であり、行動に移した時に評価ができる内容であること。

③表現　穏やかな表現、態度、言葉遣いであること。相手を責めないこと。

逆に悪い叱り方には、「機嫌で叱る」「人格攻撃」「過去のことを持ち出す」「人前で叱る」「ちゃんと・しっかり・普通は～など、人によって程度が明確でない言葉を使って叱る」などがあるので、気を付ける必要がある。

■まとめ

怒りをうまくコントロールできるようになれば、人を育て、組織を強くしていくための力となることができると考えている。