

# Column 社員と組織を守るアンガーマネジメント

## 1 誤解されがちな「アンガーマネジメント」

「アンガーマネジメント」をご存知ですか？令和4年4月より職場のパワーハラスメント防止措置が義務化されましたので、導入をご検討中の方もいらっしゃると思います。アンガーマネジメントのアンガーは「怒り」を、マネジメントは「管理、制御」を意味するため「怒らなくなるための学び」と思われがちですが、それは違います。

私の所属する（一社）日本アンガーマネジメント協会<sup>※</sup>では、アンガーマネジメントの目的を「怒る必要のあることは上手に怒れ、怒る必要のないことは怒らなくなる」と定めています。そのため、従来の指導や躾にアンガーマネジメントを加えることで、パワハラや虐待にならない関わり方が身につきます。つまり、指導する側もされる側も組織も守ることが出来ます。

## 2 怒りについて

そもそも「怒り」とはなんでしょう。ここからは、怒りの「機能」「イメージ」「デメリットとメリット」「正体」「メカニズム」の4つをお伝えします。

### ①機能

怒りは防衛本能です。つまり、身を守る時に生じます。例えば、猫が威嚇しているときです。毛は逆立ち、表情は険しく、唸り声をあげています。つまり、怒って見えます。しかし、これら身体反

応は、敵から自身を守るための防衛本能が働いた結果です。生き残る為には「戦って勝つ」か「逃げのびる」かの二択ですが、生き延びる可能性を高めるために身体を活性化させスタンバイしているわけです。このように、怒りとは本能であり、生きるために欠かせない感情です。

### ②イメージ

怒っている人を想像してください。「声が大きくて荒い」「顔が険しい」などでしょうか。では、次はどうでしょう。報告しない部下に対して「あの件はどうなっている？」と苛つく。規則を守らない人に対して顔をしかめる。上司の指導に納得がいかず不貞腐れる。「任せた私が悪いんだよね」と皮肉る。実は、これらも怒りです。その人なりのやり方で怒りを表現しています。このように、怒りには荒々しい怒りもあれば不満や不快感、違和感に留まる静かな怒りもあります。

### ③デメリットとメリット

（図1）はデメリットとメリットの一例です。それぞれの言葉を「怒った側」と「怒られた側」の立場になって考え直してみるとより腹落ちします。このように、怒ることにはデメリット

図1

怒ることのデメリットとメリット（例）

傷つける	成長できる
後味が悪い	身を守る
やる気が下がる	気持ちが伝わる
集中できない	すっきりする

### ④正体

トもあればメリットもあります。なお、「スッキリする」はメリットと捉えられがちですが、これは誤りです。スッキリはしますが、結果的に周囲から人が離れてしまうためデメリットです。

何が私たちを怒らせているのでしょうか。「人」または「出来事」でしょうか。実は、両方とも違います。その正体は、その人のもつ「価値観（べき）」です。怒りは「価値観（べき）」が裏切られると生じます。人や出来事に対し「（人や出来事）は〇〇であるべき」という考えが私たちを怒らせます。例えば、先ほどの「報告しない部下に対して『あの件はどうなっている？』と苛つく」では、部下に対し「どうなっている？」と聞いていますので、様子を報告して欲しかったことが推測されます。これを言い換えると「部下は報告すべき」という価値観が透けて見えます。その価値観が裏切られたため、上司は苛立ったわけです。

### ⑤怒りのメカニズム

皆さんは同僚が無断欠勤したら怒りますか？怒る方もいれば怒らない方もいますよね。つまり、同じ出来事に直面しても怒りの程度は人によって異なります。では、次のケースはどうでしょう。経理担当の社員は、いつもは淡々と雑用を引き受けるが、忙しい時だと不機嫌そうに拒否します。つまり、同じ人でも状況によって怒りの程度が変わっています。これをライター（図2）で解説し



