

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[※]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、従来の指導や躰にアンガーマネジメントを加えることで、パワー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、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

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。



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

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（べきき）」です。怒りは「価値観（べきき）」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。

ます。ライターは着火石を回すことで火種が生じ、それがオイルに灯り火が出ます。怒りも同様で、「べき」が裏切られた時にカチンとなり、ネガティブな感情（状況）に比例して怒りが変わるわけです。

怒りが生まれるメカニズム

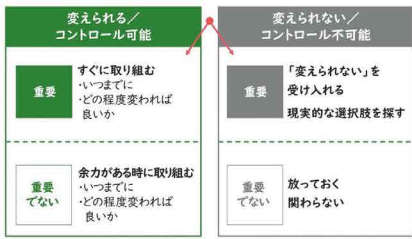


図2

3 アンガーマネジメントの3つのテクニック

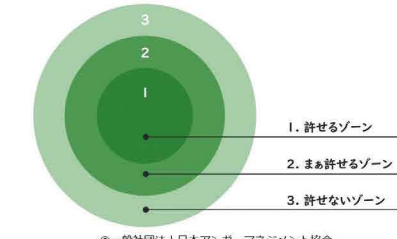
アンガーマネジメントでは「衝動」「思考」「行動」のコントロールを学びます。まずは怒りの「衝動」を6秒間ほど抑えます。次に思考のコントロール（図3）で、怒りを「許せる」「まあ許せる」「許せない」の3つのゾーンに分け、「許せない」から「まあ許せる」へ下げる工夫を凝らし「許せない」怒りを減らします。その後、行動のコントロール（図4）で、最後まで残った「許せない」怒りを「変えられない」「変えられない」「重要ではない」「重要ではない」の2つの観点から捉え直し、

行動のコントロール(分かれ道)



©一般社団法人日本アンガーマネジメント協会

思考のコントロール(三重丸)



©一般社団法人日本アンガーマネジメント協会

アンガーマネジメントは1970年代米国で自然に生まれました。当時の米国社会は「公民権運動」「女性解放運動」などが盛んでした。新旧それぞれの価値観が対立し、誰もが怒りを覚えたあの時代、新たな時代を切り開く術としてアンガーマネジメントは生まれたのです。今の日本はどうでしょう。「躰・指導とパワハラ」の境界線「若者の労働意識の変化」「コロナ禍での公衆衛生のあり方」など、こちらも

5 最後に

怒りをどう表現するか検討します。
4 パワハラ防止措置と望ましい取り組み
ハラスメント防止のための望ましい取り組み※2として以下を厚労省は推奨しています。
① 各種ハラスメントの一元的な相談体制の整備
② 職場におけるハラスメントの原因や背景となる要因を解消するための取組
③ 労働者や労働組合等の参画
これらを網羅的に実施するためには、社内担当者を育成し定期的な社内研修を実施するとともに、社外アドバイザーによるサポートを加えると効果的です。例えば、日本アンガーマネジメント協会では、アンガーマネジメントファシリテーターおよびハラスメント防止アドバイザーを育成しています。専門的知識をもとに定期的な社内研修を実施できる社員を担当者に置くことで、①と②に対応します。③については、社員の本音をもとに対策を講ずることが期待されていることから、守秘義務があり利害関係のない社外キャリアコンサルタントや産業カウンセラー等との連携が望ましいと考えます。

また価値観がせめぎ合う、新時代への移行期です。アンガーマネジメントは、新旧それぞれの価値観をすり合わせ協働へと導きます。社員も組織も守るために、ぜひアンガーマネジメントをご活用ください。

参考文献

※1 日本アンガーマネジメント協会
<https://www.angemanagement.co.jp/>

※2 厚労省 あかるい職場応援団 職場ハラスメント対策パンフレット・リーフレット（令和4年度版）
<https://www.no-harassment.nhlw.go.jp/jinj/download/>

プロフィール

与儀 久美子氏



よぎキャリアコンサルティング代表

宜野湾生まれ嘉数中育ちのちゅーぱー。仕事で挫折経験ありの元銀行員キャリアコンサルタント兼アンガーマネジメントハラスメント防止アドバイザー®。2018年3月末に銀行退職後、同年5月より「よぎキャリアコンサルティング」を開業。「組織の人にもつわる困りごと」に対応したサービスを提供。専門は1対1での能力開発。挫折経験からの復活、問題行動の解消や埋没した能力等を発掘するなどのキャリア支援を実施。経営理念は「地域社会に育てられたご恩を、地域社会の今を支える中小企業さまへ還元し、次世代に繋ぐお手伝いをする」アサーション/心理的安全性/アンコンシャスバイアス/ファシリテーション/傾聴/クリティカルシンキング