

Weekly コラム

平成 30 年 9 月 11 日

〒541-0055 大阪府中央区船場中央 2-1

船場センタービル 4 号館 4 階

船場経済倶楽部

Tel 06-6261-8000

(NPO 法人 SKC 企業振興連盟協議会) Fax 06-6261-6539

人の輪・衆智・繁栄

活動方針



当団体は、異なる業種の経営者が相集い、力を合わせ、自らの研鑽と親睦を通じて、斬新な経営感覚と新たな販売促進を創造して、メンバー同士でより健全な事業所とその事業所のイメージアップを図り、地域社会に貢献できる事業所となることを目的とする。

脳と心の仕事術

怒りを上手に付き合う

『アンガーマネジメント』

連日のように猛暑が続くと、ついイライラして、ちょっとしたことで怒りを爆発させやすくなります。怒りの感情が全く無い人はいないと思いますが、感情のままに怒りを表すことは、社会生活において大きなマイナスです。そのため、怒りをコントロールする「アンガーマネジメント」という技術が、ビジネスシーンでも大きな注目を集めています。ストレスが多く、怒りが充満しているといわれる現代社会で、怒りと上手に付き合う方法を考えます。

●どこから怒りは湧いてくる？

仕事で部下がミスをしました。以前から確認するよう注意していたのに怠ったのが原因です。こんな時、上司の対応は3つのタイプに分かれます。上司Aはドカンと雷を落として終了。Bは延々と叱り続けます。Cはまず詳しく理由を尋ねます。この違いはどこから来るのでしょうか。Aの怒りは「ミスをした」という出来事に対して反射的に出た反応です。Bの怒りは、ミスをしたという出来事が「私の指示を無視した」という不快感情を引き出し、怒りになったものです。Cは「ミスには何か理由があるのかも」と考えて怒りを抑えました。

怒りの感情が発生するのは、脳の中で感情や本能を司る「大脳辺縁系」と呼ばれる場所です。大脳辺縁系は脳の比較的古い部分で、動物でも良く発達しています。人間の場合は、大脳辺縁系から出た信号が、理性や論理的な思考を司る大脳の「前頭葉」に送られ処理さ

れます。すぐに部下を叱らなかった上司Cは、このルートが正常に働いたのです。上司Aは、前頭葉に信号が伝わる前に反射的に怒り、上司Bは前頭葉での抑制に失敗したと考えられます。

もともと怒りの感情は、緊急事態に対応する動物由来の反応です。恐怖や緊張と同様に、危険や敵と遭遇したときに全力を出すためのシステムなので、出来事を感知した瞬間に作動します。それに比べて、前頭葉での対応には3～5秒のタイムラグがあるといわれています。その差が、ついカッとなる原因なのです。

●自分の怒りをコントロールする

怒りが生まれる仕組みを知ると、コントロールの方法も分かってきます。ついカッとなる衝動的な怒りは、「ちょっと間を置く」ことで比較的簡単に抑えられます。前頭葉が理性的な判断を下す6秒以上の時間を確保しましょう。6つ数えたり、大きく深呼吸してから話し出すのが効果的です。

間を置いても収まらない持続的な怒りは、前頭葉での情報処理に問題があります。通常、前頭葉では出来事を論理的に分析し、理性的に判断を下します。ところが、自分の価値観や基準に強くこだわる人は、それから少しでも逸脱した事象を許せません。そのため、大脳辺縁系から送られた怒りの感情を抑えられず、場合によっては増幅してしまいます。もし、自分の怒りがこのパターンである場合は、「怒り気質」の改善が必要です。

怒り気質は、真面目で正義感が強い人に多いようです。自分の価値観を守ろうとして、物事の許容範囲が狭くなるのが原因です。怒り気質の改善には、まず、重要なことと些細なこと、自分で何とかできることと不可能なことを区別する習慣をつける必要があります。そして、あまり重要でないことや自分でどうにもならないことはスルーするように努めます。例えば、部下のデスクが多少散らかっていたり、事故で電車が遅延することなどは極力気にしないようにするのがです。

●相手の怒りをマネジメントする

ビジネスシーンでは、顧客や上司の怒りに上手に対応することも重要です。最初から相手の怒りを抑えることはほぼ不可能ですが、対応によって怒りを静め、最悪の事態を避けることは十分可能です。この場合の対処法も自分の怒りのコントロールと同様、衝動型と持続型の怒りの種類に合わせて考えます。

衝動的な怒りは一過性なので、素直に謝って沈静化を待ちます。自分に非がなくても言い訳はせず、肅々と謝るのがポイントです。一方、持続型の怒りは放っておいても収まらず、エスカレートする場合もあるので少々やっかいです。原因は価値観や基準のズレなので、相手の言い分を受け入れる謝り方が必要です。相手を十分に受け入れた上で、どうしても無理なことをきちんと説明すれば、完全には納得していただけないまでも、怒りを静めて前に進むことができます。



記事の内容に関するお問い合わせは事務局までご連絡ください。