

精神障害者職場再適応支援プログラム

気分障害等の精神疾患で休職中の方のための

アンガーコントロール支援 ～講習編～



はじめに

障害者職業総合センター職業センターにおいては、気分障害等の精神疾患による休職者の方々が大きな影響を受けやすい怒りを取り上げ、適切に対応していくためのスキルを付与することを目的とした「アンダーコントロール支援」を、平成24～26年度の3年間にわたり、「精神障害者職場再適応支援プログラム(JDSP:Job Design Support Program)」の中で試行的に実施しました。

本マニュアルは、「アンダーコントロール支援」の概要と、その中の講習の実施方法や具体的な進め方、留意点等について解説し、職業リハビリテーション機関のスタッフがすぐに活用できるように作成したものです。

本マニュアルが、精神障害者の職場復帰支援に係る職業リハビリテーションサービスの向上の一助となれば幸いです。

なお、本マニュアルの内容及び構成等に関し、医療法人社団雄仁会メディカルケア虎ノ門院長 五十嵐良雄先生に、精神科リハビリテーションの専門的知見に基づき監修いただきました。監修にあたり、諸処のご高見を賜りましたことに対し、改めて感謝申し上げます。

平成27年3月

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター職業センター
センター長 石田 茂雄

目次

1 作成趣旨等	
(1)作成趣旨	1
(2)マニュアル活用の際の留意点	1
2 JDSPの概要	
(1)JDSPの支援項目	2
(2)JDSPの構成要素	2
3 休職者の怒りの特徴と対応	
(1)休職者が抱える怒りの特徴	5
(2)疾病・障害による影響	5
(3)支援者の対応	8
(資料)状態－特性－怒り表出インヴェントリー日本語版(STAXI)	11
4 アンガーコントロール支援の概要	
(1)目的と全体構成	15
(2)アンガーコントロール講習の実施方法	17
(3)アンガーコントロール講習の内容	18
(4)個別フォローの概要と実施方法	20
(5)実施上の留意点	21
5 アンガーコントロール講習の内容と進め方	
(1)第1回 怒りの仕組み	27
(2)第2回 自分の怒りを振り返る・対処策を考える	53
(3)第3回 相手に伝える	75
(4)第4回 怒りを向けられた時の対処・これまでのまとめ	103
6 引用・参考文献	120
7 付属CD-ROM、DVDの内容一覧	121

作成趣旨等

・

JDSPの概要



1 作成趣旨等

(1) 作成趣旨

障害者職業総合センター職業センター(以下「職業センター」という。)においては、精神障害者職場再適応支援プログラム(ジョブデザイン・サポートプログラム、以下「JDSP」という。)により、職場復帰を目指す気分障害等による休職者に対し、職場適応能力の向上や職務再設計によるキャリア形成を支援する技法とともに、雇用する事業主に対して労働環境整備を推進するための支援技法の開発を行い、地域障害者職業センターで行われているリワーク支援等に資するために伝達・普及しています。

JDSPでは、受講者に対して、再発や再休職予防の観点から、発症や休職のきっかけとなった職業生活上のストレスを振り返り対処方法を検討しておくことを課題の一つとして取り上げていますが、受講者によっては職場の人間関係や職務上の問題等に対して怒りの感情を抱えているために対処方法の検討が進みにくく、円滑な職場復帰とその後の職場適応を実現していくためには、自身の怒りの感情に気づき対処法を理解する必要があります。

そこで、平成24～26年度にかけて「アンダーコントロール支援」を全ての受講者に対する講習と個別フォロー(個別相談やSST)という構成とし開発に取り組み、今般、その内容や具体的な進め方、留意点等をマニュアル形式で取りまとめることとしました。

(2) マニュアル活用の際の留意点

本マニュアルでは、「アンダーコントロール支援」の全体構成として、講習及び個別フォローの内容と実施方法、また留意点について紹介し、4回の講習においては具体的な進め方を解説しています。

巻末にはCD-ROMとDVDを各1枚添付していますが、CD-ROMには支援で用いる資料の電子データを、また、DVDには、①集団セッションの具体的な場面を紹介した「集団セッションの実践法」、②リーダーがレジユメを説明している「受講者用自習教材」を収録していますので、マニュアル本体と併せてご活用ください。

なお、本マニュアルは、職業リハビリテーション機関のスタッフが実施できるよう作成しましたが、怒りの感情は精神疾患による影響も大きいことから、実施上の留意点等について十分にご理解いただいた上で実施いただくことが望まれます。

2 JDSPの概要

(1)JDSPの支援項目

JDSPにおいては、休職前とは異なる職場や部署、職務での復職を想定した支援を行っています。このため、表1に示したように復職に必要な基本的な支援項目をベースとしつつ、新しい職場環境や職務に対する対応力の向上をはかるための支援項目を追加的に設定しています。

表1 JDSPの支援項目

項目	健康管理面	認知面	職務面
追加的支援項目 (新しい職場環境 や職務への対応力の 向上)	<ul style="list-style-type: none"> ・就業環境の変化に伴う心理や体調変化の自己管理 	<ul style="list-style-type: none"> ・新しい職場内のストレスと不安の統制 ・新しい職場内のストレス場面に対する適切な対応方法の習得 	<ul style="list-style-type: none"> ・キャリアプランの検討 ・職場環境の調整
復職に必要な 基本的項目	<ul style="list-style-type: none"> ・気分、体調の自己管理 ・ストレスコーピング 	<ul style="list-style-type: none"> ・対人コミュニケーションスキルの向上 ・認知行動療法の理解 ・障害の理解 	<ul style="list-style-type: none"> ・職務を円滑に遂行していくためのセルフマネジメント力の向上

(2)JDSPの構成要素

図1は、JDSPの構成要素をロジックモデル(プログラムの目的を達成するに至るまでの論理的な因果関係に関する図式)をベースとして整理したものです。

JDSPでは、受講者に対する復職支援サービスを、1. 毎日のミーティング、2. 運動、3. ストレス対処講習・アンガーコントロール支援、4. 対人技能訓練、5. 作業、6. キャリア再構築支援、7. 各種セミナー、8. 個別相談、9. 職場への同行相談の9の要素に、また、事業所に対するサービスを、1. 対象者の状況伝達、2. 復職にあたっての助言の2つの要素に分類し、要素ごとに期待される支援成果(即時的成果、中間的成果1、2、3、最終的成果)をあらかじめ定めています。

「アンガーコントロール支援」(赤枠部分)は、受講者が実際の職場等において、怒りの感情に対して適切な対処行動をとれるよう支援し、自信と自己効力感の回復を図り、早期復職とその後の職場適応の強化につなげていくことを目的として実施しています。

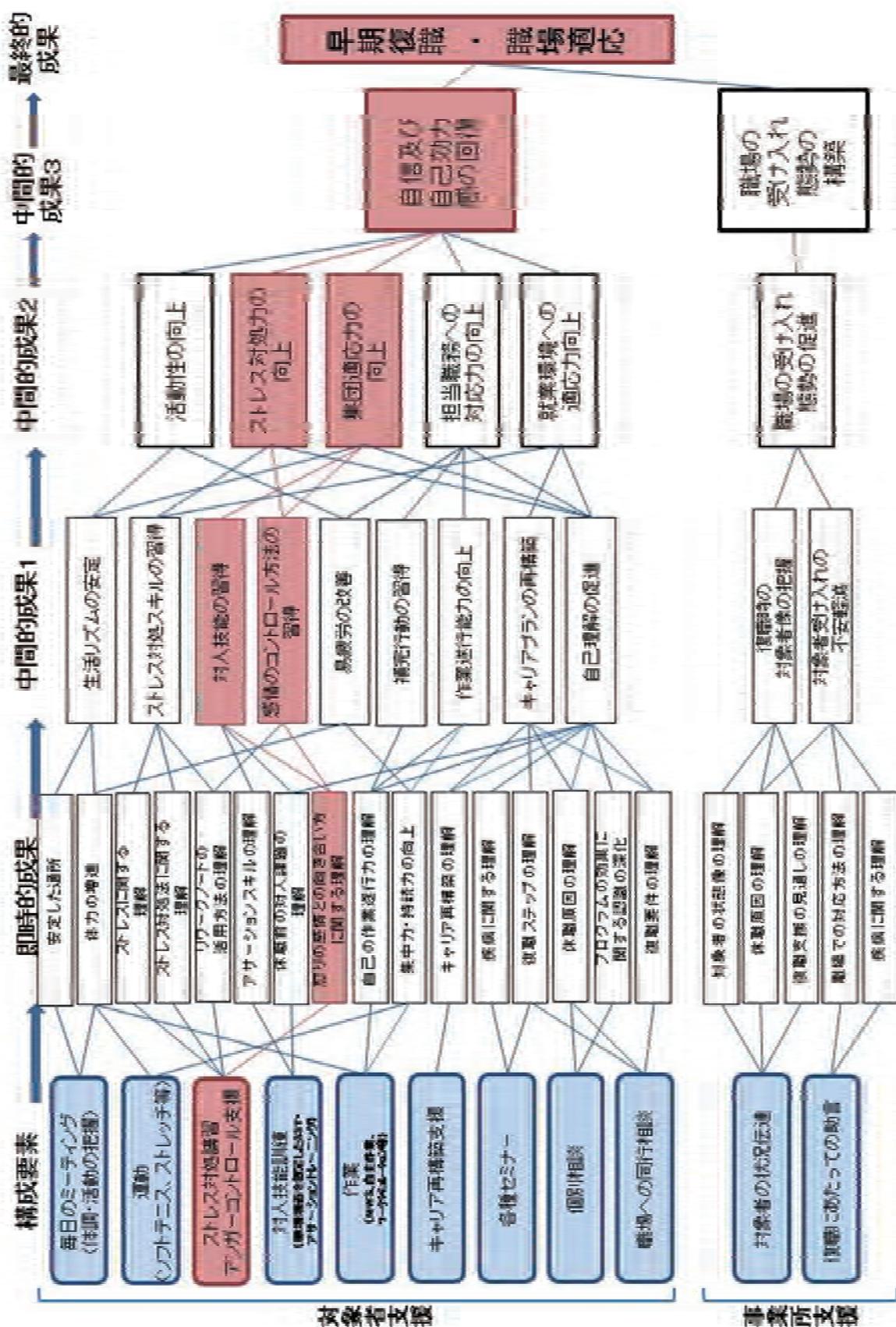


図1 JDSP ロジックモデル

休職者の怒りの特徴と対応



3 休職者の怒りの特徴と対応

(1) 休職者が抱える怒りの特徴

JDSPでは、再発や再休職予防の観点から、発症や休職のきっかけとなった職業生活上のストレスを振り返り対処方法を検討することとしていますが、休職者によっては、職場の人間関係や職務上の問題などに対して怒りの感情を抱えているために、対処方法の検討が進みにくく苦慮する場合があります。

休職者が抱える怒りの感情は、「自分は頑張ったのに認めてもらえなかった」「厳しい状況下で適切なサポートを得られなかった」「理不尽な対応をされた」など、「被害を受けた」と感じたことから生じるものも多く見られます。会社に対する期待感や自分の職務遂行力に対する期待感と、実際の職場環境や職務内容、自分の職務遂行力との間に大きなギャップを感じると、怒りの感情が強まる傾向があります。

責任感が強く自分に厳しい休職者の場合は、休職してしまった自分、他者であれば対応できた問題にうまく対応できなかった自分に対して、「こんな自分に腹が立つ」など、怒りを伴う自責感を抱える場合もあります。

復職を目指すこと自体が心理的な負荷になり、怒りが生じやすくなることも考えられます。怒りの感情は、不安感や焦りが高じると喚起されやすいのですが、復職を目指して活動を始めると、上司や人事担当者との相談、書類の準備、リワーク支援についての問い合わせなど、さまざまな他者との交渉や調整が多くなり、そこで期待したような成果が得られず見通しが立たないと感じると、不安や焦りが生じます。特に、復職期限が迫っている、経済的に厳しいといった状況下では、心理的な負荷は高くなるため、怒りは生じやすくなります。また、復職日を目前にすると、誰も「ちゃんと復職できるだろうか、再休職してしまうのではないか」といった不安にかられて、人によっては些細なことで怒りっぽくなります。

思ったように回復しない焦りや復職に対する不安が募ると、人によっては耐えられなくなり、「支援者がうまく支援してくれないからこういう状態になっているのだ」など、怒りの矛先が支援者に向かうこともあります。怒りは、家族や支援者といった身近で親密な相手に向かうことが多いからです。

怒りを抑圧している休職者の場合は、怒りを感じることで自分を抑え込んだり、「怒りを感じてしまった」と自分を否定的に評価したり、他者から攻撃された時に全ての責任は自分にあると思いきみ自責の念を過剰に感じてしまったりします。その結果、怒りを表現したり対処行動をとったりすることができず、発症や休職の要因の一つとなっている場合もあります。

職場は、立場の上下、責任の重さや利害の違いなどによって、互いの意見が衝突しやすく怒りが生じやすい環境にあります。そのため、復職後の職場適応を図るためには、職場の人間関係や職務上の問題点に対する怒りの感情を振り返り、その背後にある考え方や価値観について整理しておくこと、また復職後どう対処するか検討しておくことが重要となります。復職後も、職場の人間関係や職務上の問題など休職前と同様のストレスにさらされる可能性が高いことを想定して、怒りのコントロールについて理解を深めておくことが望まれます。

支援者は、以上のような休職者が感じやすい怒りの特徴を理解した上で、共感的に支援をすることが求められます。

(2) 疾病・障害による影響

怒りは、誰でも感じることもある自然な感情ですが、特に激しい怒りが生じてコントロールが難しい場合には、その人がもともと怒りやすいタイプなのか立ち戻って考える必要があります。もともとは怒りっぽくない人

が、精神疾患などの影響によって怒りを感じやすくなっていることもあり、怒りを症状として捉えてみると、病状の回復が遅れている、診断が適切ではなく治療において課題があるといった場合が少なくありません。その場合は、病状の回復を優先させる必要があるため、「アンダーコントロール支援」を行うことは避け、主治医に状況を報告します。

主治医による診察は、一般的に短時間のやりとりであり、医者と患者という関係において怒りの表出は起こりにくいいため、主治医は、怒りの状態や行動を把握しにくいとされています。一方、リワーク支援などの対人関係を伴う長時間・継続的な活動では、本人の実際の行動特性が表出されやすいため、支援者のほうが本人の怒りの状態や行動を把握しやすいものです。そのため、激しい怒りが生じてコントロールが難しい状態を把握した場合、支援者は、主治医に速やかに報告し適切な診断や治療に資することが望まれます。

以下に、疾病・障害ごとに、どのような怒りが生じやすいか整理しておきます。

①うつ病

うつ病は、気分が落ち込む「うつ状態」が強く長く続く病気です。基本的な症状は、興味や喜びの喪失、集中力や思考力の低下、強い焦燥感、無価値感、過剰な自責などがあります。焦燥感は、うつ状態によく見られる症状で、脳の疲労から自分の思いどおりに体が動かなかったり、集中力がなくなったりするために、焦燥感が強くなりがちです。焦りやイライラが激しくなると、感情的になり「怒りっぽい性格」と間違えられることもあり、欲求不満に対して耐える力が低下しているために少しの時間が待てずに感情的になることがあります。焦燥感に駆られていると、指摘されたことを非難されているように感じやすいので、言葉に注意する必要があります。

また、うつ病の怒りには、抗うつ薬が関係している場合もあります。

抗うつ薬の一つであるSSRI(Selective Serotonin Reuptake Inhibitors)の服用開始初期には、人によって異なりますが、不安や焦燥感、パニック発作などが生じ、イライラが高じて他者に対して攻撃的になったりすることがあります。服用量を勝手に増やしたりした場合も同様です。こういった状態は、ほかの抗うつ薬でも起こる可能性があると言われていています。

また、抗うつ薬を服用中に、うつ状態から躁状態に一時的に移行することがあります。もともと双極性障害である場合が多く、「躁転」と呼ばれます。躁転すると、一時的に気力・体力が戻り衝動性が高くなることから、他者に対して攻撃的になることもあります。

これらの症状が、抗うつ薬の作用によるものか見極めるのは困難ですが、思い当たる症状がみられたら主治医に報告しておくことが必要です。

②双極性障害(躁うつ病)

双極性障害は、気分が異常に高揚する躁状態と、気分が沈むうつ状態の両極端の症状が繰り返し現れる病気です。躁状態の時は、活動が活発になり、万能感を感じるなど、いわゆるハイになった状態になります。些細なことでイライラし、怒りっぽく攻撃的になるのも症状の一つです。万能感から自信過剰になり、他者の能力が著しく劣っているように見えて傲慢な態度をとったり、自分の思ったように進まない、驚くほどの剣幕で怒ったりします。そのため、躁状態の激しい双極 I 型障害では、トラブルや問題行動を起こしがちです。

うつ状態の時は、うつ病と同様の症状が見られます。

うつ状態と躁状態の両方の特徴を同時に併せ持つ混合状態の時は、気分が落ち込んでいながらも焦燥感がありひどくイライラしたり、高揚感がありながらも涙もろくなったりします。中途半端にエネルギーがあって気分が変動しやすく衝動性のコントロールがとりにくくなるため、感情を爆発させてしまい物にあたる、大声を出すなど、怒りや攻撃性を現しやすくなります。双極性障害の少なくとも3人に1人は混合状態が見られると言われており、混合状態の時は自殺率が高いと指摘されているため、留意が必要です。

なお、双極性障害のうつ状態と、うつ病の症状は同じなので、正しい診断が難しい場合もあります。その後、躁の要素が明らかになったり、抗うつ薬が効かないことなどから、双極性障害に診断が変わり、治療方針が変更になることもあります。そのため、支援者は、異なる診断名なのに思い当たる症状が見られるという場合、主治医に報告しておくことが重要です。

③パーソナリティ障害

パーソナリティは、生来の性格や気質を土台として周囲の影響を受けながらさまざまな経験を重ね成長する中で形成されるものですが、不健康なパターンを学習してしまい固定化してしまった状態がパーソナリティ障害です。感情が不安定で衝動性が強いことが特徴の一つで、出来事に対して極端に反応し、感情や行動に偏りが見られます。症状によっていくつかのタイプに分けられますが、タイプによっては、激しく怒り出す、嘘をつく、引きこもり、自傷、過食といった行動が見られ、それらの背景には、相手に裏切られるのではないかという不安、自分の気持ちをうまく説明できないイライラ、味方がほしい、注目されたい、プライドが傷つくのがこわい、自信がない、誰かに助けてほしいといった本人なりの意味があります。

一般的には我慢したり相手の立場を踏まえた行動をとったりするような状況で、感情を抑えられなかったり相手を尊重した行動がとれないことがあり、自分でその状態を客観的に理解できず修正できないために、他者との関係がうまくいかなくなってしまいます。自分の不安定な感情に振り回され他者との関係に苦悩すると、その原因を探して親や学校や職場が悪いなどと他責的になります。

パーソナリティ障害の中でも境界性パーソナリティ障害では、家族や支援者といった身近で親密な相手が怒りや攻撃の対象となることが多いとされています。支援者に対して、「責任逃れをしている」「自分ばかり我慢を強いられる」と苦情を言い募ったかと思うと不意に「言うとおりにする」と言うなど、言動の振幅が大きいので、支援者はその気持ちに共感もしつつも、一定の距離感を保ち、冷静に対応する必要があります。

④発達障害

発達障害は、生来性の脳機能障害であり、社会的相互関係の障害、コミュニケーションの障害、柔軟性のなさやこだわりといった特徴があります。その背景には、注意、言語、他者の感情・行動予測などの認知機能に障害があるとされています。日常生活に支障がでてしまうこともあれば、程度や環境によっては自立した社会生活を送れる人、一般企業で活躍している人もいます。

自立した社会生活を送れている人であっても、他者の考えや気持ちがくみ取れなかったり、くみ取り方が独特であったり、一般的で自然な共感を示せなかったりするために、周囲から誤解され集団に適応できず、「生きにくさ」を抱えたり自己評価が低くなる人も少なくありません。大人になり社会生活が複雑になるに従って、発達障害の特徴に加えて、「生きにくさ」や自己評価の低さが要因となり、うつ病や適応障害などの精神疾患を二次障害として併発することも多いのです。精神疾患による休職者の中には、軽度であるためにこれまで診断されていないけれども背景に発達障害がある人もいることを踏まえておく必要があります。

発達障害の特性として、感情を理解したり表現したりすることが苦手なため、不安や怒りをコントロールすることが難しいとされています。他者の気持ちや周囲の状況を把握することがうまくできず、つい否定的で被害的な考え方にとらわれやすいことも要因と言われています。また、自分が感じていることを冷静に振り返って理解するということが苦手な傾向があり、怒りや不安に気づくことができず適切な対処ができないという悪循環にもなりがちです。そのため、相手が予想外の反応をした、当初計画したとおりにならないといった些細なことでも不測の事態に直面すると、過剰に攻撃的になることがあります。本人にとっては、自身の攻撃的な言動は正当な防衛だと位置づけますが、周囲から見ると現実とは不釣り合いな過激な攻撃だと見なされることが多いのです。また、物事に対して白か黒か両極端に評価し曖昧な状態が苦手であるため、自分が正しいと思うことは他人も同様に考えるのが当然と思いきみ、別の考え方に想像が及びにくいこともあります。そのため、自分の考えやこだわりと異なる他者の考えや行動に対して、批判的になり怒りの感情が生じるのです。

(3) 支援者の対応

① 相談・支援におけるアセスメント

相談では、情報収集をしながら本人の様子や行動を観察し、疾病による影響について念頭におきながら支援方法を考えます。まずは、休職の経過を聴取する中で、職場や上司・同僚に対する怒りや攻撃性の有無を把握します。また、M-ストレス・疲労アセスメントシート(MSFAS)などを活用し、病歴や精神科通院歴、生育歴や家族状況、職歴を把握し、自殺念慮や自傷の有無についても丁寧に聴取し情報を収集します。

「状態－特性－怒り表出インヴェントリー」(以下「STAXI」という。P11参照。)を実施してみることも一つの方法です。

表2 アセスメントにおける聴取内容

聴取すること	把握・推測できること
職歴 休職の経過 病歴	会社、職場の人間関係に対する怒りや攻撃性があるか 転職や休職の原因として対人関係の問題がありそうか それは疾病の影響がありそうか
服薬状況	主治医の見立てはどうか 服薬による影響がありそうか
精神科通院歴	主治医との関係性が維持・継続できているか
生育歴 家族状況	家族との関係が怒りに影響を与えているか 生活面のサポーターがいるか
自殺念慮、自傷の有無	衝動性や攻撃性がどの程度あるか、支援が可能か

主治医の意見書は、アセスメントのための重要な資料ですが、記載されている診断名と主治医の見立ては、異なっている可能性があることを踏まえておきます。薬の処方に主治医の見立てはあらわれていると考え、服薬内容を確認しておくといよいでしょう。「うつ状態」と記載されている場合は、単なるうつ病とは異なりさまざまな疾病の可能性があるので、機会をとらえて主治医に見立てや病態を確認することが望まれます。

② 怒りや攻撃性への対応

支援者に対する怒りや攻撃性が見られた時の対応例としては、表3の方法が考えられます。支援者が怒

りの対象でない場合も、基本的には同様です。

表3 支援者に対する怒りが見られた時の対応の手順

1	本人の怒りを察知して、精神疾患の方への支援の場において怒りがみられる場合があるのは当然である事情をあらためて思い起こす。重要な支援の局面を迎えていることを踏まえて支援者は居住まいを正す。
2	支援者は、望ましい態度(開かれた姿勢、誠実さ、熱意、冷静さなど)を保ちつつ、本人の言い分を十分聴取する。
3	本人の言い分にもっともな点があれば、その旨を伝えて、必要に応じて謝罪し改善方針などを説明する。
4	本人が落ち着きを取り戻して心の余裕が見られる場合には、(本人が理解できると予想できる範囲で)支援者側の本来の意図や事情を伝えて、ズレや誤解の解消を目指す。
5	さらに可能であれば、今回の怒りについて、支援にあたっての意味合いについて話し合う。
6	以上を通じて、上手な怒り方を身につける必要性を共通認識にして、今回の経験をその一助にしてもらう。

(出典:原田誠一:怒りが見られる場合の面接の進め方—上手な怒り方の学習の機会に,精神科, 14(2), 2009 を改変)

対応にあたっては、疾病や病態との関連を十分に踏まえ、怒りや攻撃性が見られた後も変わらぬ態度で接し続けることが必要です。

怒りや攻撃性に対応するのは、支援者にとって心理的負荷が高く、本人に対する陰性感情(恐れ、怒り、不安など)が生じやすいものです。そのため、矛先が向けられた支援者のみで苦慮することのないよう支援者間で状況を共有し、心理的に支え合うことが重要です。また、本人の怒りの背景を検討し支援者間で対応を取り決めておくことも、適切な支援を行うためには必要です。

周囲を巻き込む可能性がある場合は、主治医や家族や職場と連携し情報を共有しておくこと、時間や中止要件などルールを明確に設定して提示しておくことが必要です。

疾病によっては、怒りや攻撃性をコントロールし適切な人間関係を維持できるようになるまで長い時間を要する場合があります。本人の疾病や特性について把握し、主治医と相談のうえ、現時点で対応可能な現実的な目標設定をすることも重要です。

③集団場面の活用

怒りを抱えて苦慮している受講者に、怒りについての理解と適切な対処について学習を促すことは、支援者との関係性や病態などによっては支援者から指摘され否定されたように感じて抵抗感が生じる可能性もあります。

講習などの集団場面で怒りについて学習することは、受講者同士が互いに支え合いながら知識やスキルを習得できる、受講者同士が指摘することで理解を深める効果が期待できるなどの利点があります。全員が受講するという設定であれば、怒りへの対処は自分だけの特別な課題ではなく誰もが抱える共通の問題であるという前提になり、抵抗感が和らぐこともあります。そのため、集団場面をうまく活用することが効果的です。

ただし、本人が取り上げる問題が他の受講者に心理的負荷を与えたり怒りを喚起する可能性がある場合

や、他の受講者に話したくない個人的な問題を取り上げる場合は、集団場面を活用することは避け、個別相談で対応します。

講習や個別相談での具体的な対応の留意点については、「4 アンダーコントロール講習の概要 (5) 実施上の留意点」(p21～24)を参照してください。

資料

「状態—特性—怒り表出インヴェントリー日本語版」(STAXI: State-Trait Anger Expression Inventory)

STAXIは、怒りの状態や特性と表出のさまざまな次元を把握するための心理尺度です。STAXIは「状態—特性尺度」と「怒り表出尺度」の2つの尺度から構成され、それぞれの尺度はさらに、「状態—特性尺度」は2つの下位項目、「怒り表出尺度」は3つの下位項目から構成され、全部で44項目を含んでいます。この尺度は信頼性・妥当性ともにほぼ確認されており、受講者の怒りの状況把握のための有効なツールと考えられます。

表4 STAXIの構成要素

状態—特性 尺度 (STAS)	状態怒り	怒りが状態によって引き起こされた強さ (10項目)	設問Ⅰ
	特性怒り	パーソナリティ特性としての怒りやすさの 個人差(10項目)	設問Ⅱ
怒り表出 尺度 (AX)	怒りの表出	怒りを外部に向ける傾向 (9項目)	設問Ⅲ 2, 5, 7, 9, 12, 14, 19, 22, 23
	怒りの抑制	怒りを内にためる傾向 (8項目)	設問Ⅲ 1, 3, 6, 10, 13, 16, 17, 21
	怒りの制御	怒りが外に出るのを抑えようとする傾向 (7項目)	設問Ⅲ 4, 8, 11, 15, 18, 20, 24

「状態怒り」は、危機的状況や不当な評価に直面したときの「習慣的に実行される行動反応」を測定しています。

「特性怒り」は、怒りやすい気質の個人差と関係し、衝動的な反応のしやすさを測定したものです。

「怒りの表出」は、他者や物など、外に向かって表出された怒り(アンガーアウト)であり、身体的な攻撃や、批判、侮辱、言葉による脅しなどの言語による攻撃として表出されます。この反応は、怒りの源に直接向けられたり、第三者への八つ当たりとして表れたり、自分自身に向けられたりします。

「怒りの抑制」は、内側に向けられた怒りあるいは抑圧された怒り(アンガーイン)であり、怒りの感情の抑制や隠ぺいを意味します。

「怒りの制御」は、怒りの表出をコントロールしたり、社会的に望ましい方法で表現する程度を測定したものです。

外に向けられた怒り(アンガーアウト)と内側に向けられた怒り(アンガーイン)は一次元の両極に位置づけられるものではなく、互いに独立した次元を構成します。そのため、1人の個人は両方の行動傾向を示すこともあります。どちらの行動傾向が活性化されるかは、社会的状況によって決まってきます。

出典:ペーター・シュヴェンクメッツガー・ゲオルグス・シュテッゲン著 市村操一訳, 怒りのコントロール 認知行動療法理論に基づく怒りと葛藤の克服訓練, ブレーン出版, 2004
堀洋道監修 吉田富二雄編, 心理尺度測定集Ⅱ, サイエンス社, 2001

STAXI 日本語版

実施日： _____ 年 月 日 氏名： _____

I.あなたが、いま感じていることを答えてください。あまり時間をかけずにすばやく答えて下さい。

【選択肢】

とてもよくあてはまる： 4

あてはまる： 3

あまりあてはまらない： 2

全くあてはまらない： 1

- | | |
|----------------|---------|
| 1. 怒り狂っている | 1・2・3・4 |
| 2. いらいらしている | 1・2・3・4 |
| 3. 怒りを感じている | 1・2・3・4 |
| 4. 誰かをどなりつけたい | 1・2・3・4 |
| 5. 何かを壊してしまいたい | 1・2・3・4 |
| 6. 逆上している | 1・2・3・4 |
| 7. 机をばんばんたたきたい | 1・2・3・4 |
| 8. 誰かを殴りたい | 1・2・3・4 |
| 9. 精根つきてしまった | 1・2・3・4 |
| 10. 口汚くののしりたい | 1・2・3・4 |

II.あなたが自分自身についていつも感じていることについて答えて下さい。

【選択肢】

とてもよくあてはまる： 4

あてはまる： 3

あまりあてはまらない： 2

全くあてはまらない： 1

- | | |
|-----------------------------|---------|
| 1. 気が短い | 1・2・3・4 |
| 2. 怒りっぽい | 1・2・3・4 |
| 3. せっかちである | 1・2・3・4 |
| 4. 他人のまちがいで自分が遅れたりすると腹を立てる | 1・2・3・4 |
| 5. 良いことをしたのに認められないといらいらする | 1・2・3・4 |
| 6. すぐかっとなる | 1・2・3・4 |
| 7. 怒るといじわるなことを言う | 1・2・3・4 |
| 8. 人の前で非難されたりすると怒りを感じる | 1・2・3・4 |
| 9. 自分のしたいことが出来ないと誰かをたたきたくなる | 1・2・3・4 |
| 10. 良いことをしてもほめられないと腹が立つ | 1・2・3・4 |

Ⅲ.あなたがふつう怒ったり腹を立てたりするときの様子について答えて下さい。

【選択肢】

とてもよくあてはまる：4

あてはまる：3

あまりあてはまらない：2

全くあてはまらない：1

1. 怒りを抑える	1・2・3・4
2. 怒りをあらわす	1・2・3・4
3. 怒っていてもそとにあらわさない	1・2・3・4
4. 腹を立てたりしないでがまんする	1・2・3・4
5. すねたり、ふくれたりする	1・2・3・4
6. 人から離れて一人だけになる	1・2・3・4
7. 人に皮肉なことを言う	1・2・3・4
8. 冷静さを保つ	1・2・3・4
9. ドアをぱたんと閉めるような、荒々しいことをする	1・2・3・4
10. 心の中では煮えくり返っていても、それを外には表さない	1・2・3・4
11. 自分の行動を抑制する	1・2・3・4
12. ひとと言いつたりする	1・2・3・4
13. 誰にも言えないような恨みを抱くようになる	1・2・3・4
14. 自分を怒らせるものは何でもやっつけようとする	1・2・3・4
15. 気を静めてかんしゃくを起こしたりしないようにする	1・2・3・4
16. 誰にも知られないように、自分の胸のなかだけで他人を非難する	1・2・3・4
17. 外から見ると、実は自分よりもっと怒っている	1・2・3・4
18. 大部分の人たちと比べると、より早く冷静になる	1・2・3・4
19. 口汚いことを言う	1・2・3・4
20. 気を静めて相手を理解しようとする	1・2・3・4
21. はたの人が思うよりも、はるかに苛立っている	1・2・3・4
22. 落ち着きを失って不機嫌になる	1・2・3・4
23. 誰かにいらいらさせられると、その人に自分の気持ちを伝える	1・2・3・4
24. 自分で腹立たしい気持ちを静める	1・2・3・4

出典：堀 洋道監修 吉田富二雄：心理尺度測定集Ⅱ，サイエンス社，2001

アンダーコントロール支援の概要



4 アンガーコントロール支援の概要

(1) 目的と全体構成

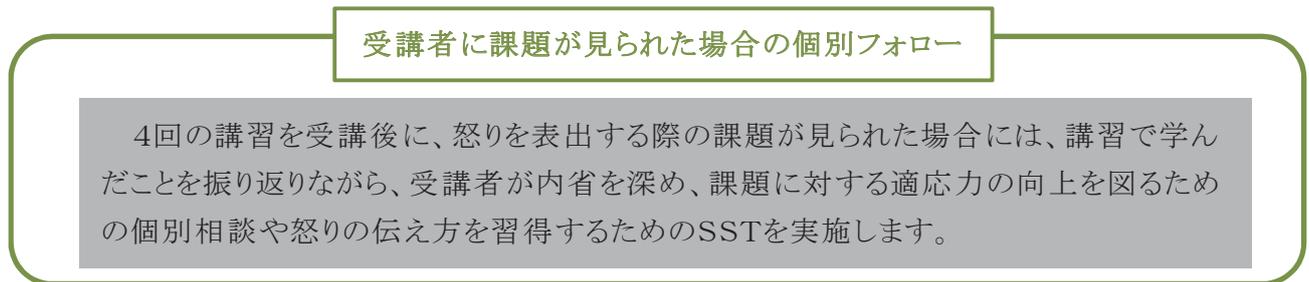
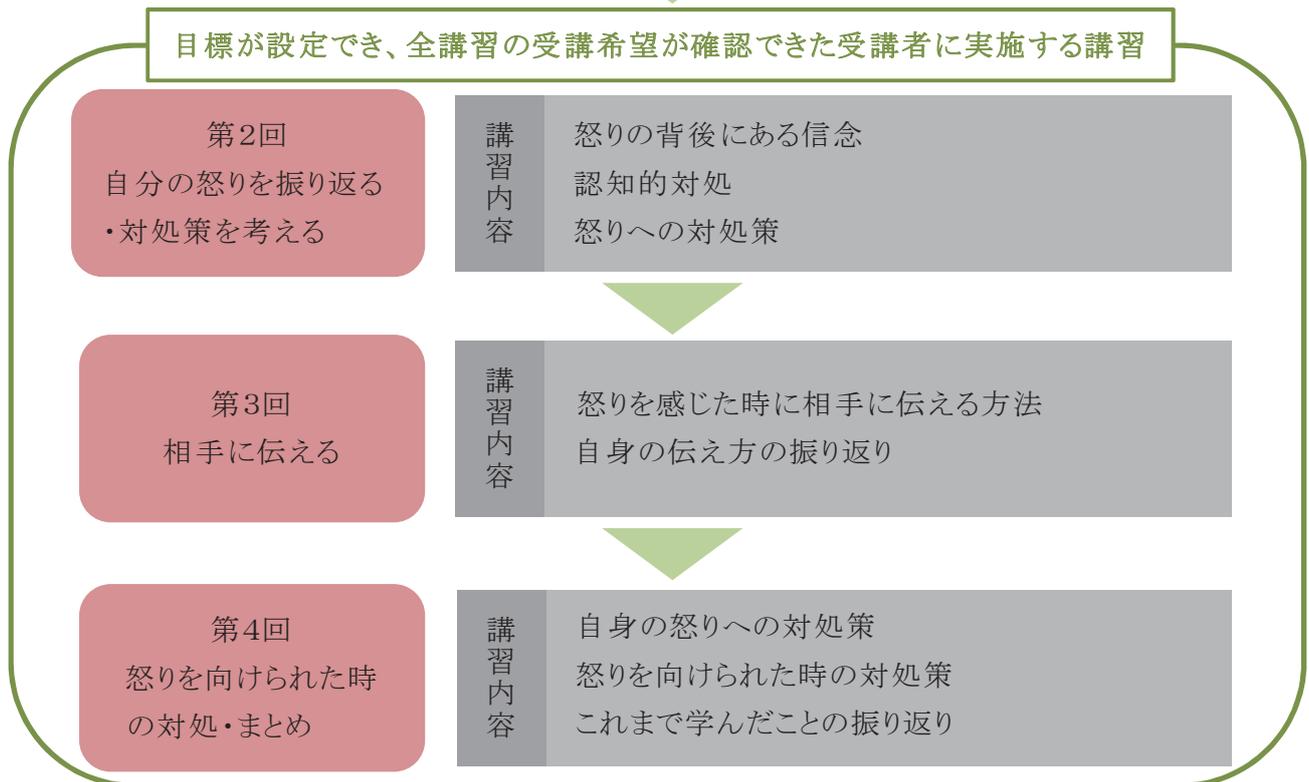
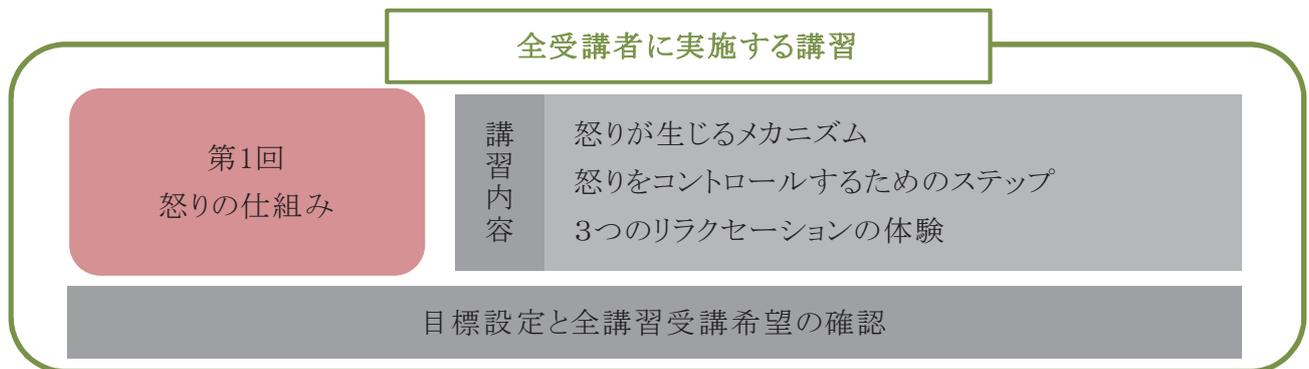
アンガーコントロール支援は、精神疾患による休職者が、自分の怒りについて理解し、怒りの感情に対するセルフマネジメント力を向上させることを目的としています。怒りを否定し抑制するのではなく、自然な感情であると受けとめ、適切な対処をとれるようになることを目指します。

アンガーコントロール支援は、職業リハビリテーション機関において実施することを想定し、低強度の集団認知行動療法を基盤とした4回の講習とその後の個別フォローから構成されます。アンガーコントロール講習は、「怒りとうまくつき合うために」というタイトルとし、認知面や行動面からの対処を取り上げます。怒りをコントロールすることが自身の課題であることに抵抗感を抱く受講者もいるため、講習のタイトル名は、受講者がより親しみを抱きやすいものとしています。講習には、アサーション（自分の意志を大切にしながら相手にも配慮した適切な自己表現）を意識したコミュニケーションスキルの習得も含み、専門的な心理療法という位置づけではなく、従来から実施している心理教育の一環として、疾病や他罰・自罰傾向などを問わず復職を目指す全ての受講者に対して実施できる内容としています。

アンガーコントロール支援の全体構成は図3のとおりです。



図2 集団セッションの実施場面



第1回目の講習は、全受講者に実施します。第1回目の講習でアンガーコントロール支援に関する個別の目標設定を行います。第2回目以降の講習は、目標設定に同意し、受講を希望した受講者のみに実施します。全4回の講習を受講し終えても、自身の怒りの感情とのつき合い方に課題が残る受講者は少なくありません。受講者の課題が把握された段階で、適宜個別相談やSSTによる個別フォローを行います。

図3 アンガーコントロール支援の全体構成

(2)アンガーコントロール講習の実施方法

①対象者

第1回目の講習は、通常のカリキュラムの一環として、原則として全ての受講者を対象に実施します。事前に、意義、目的及び参加のルールについて説明を行い、受講者の参加意思を確認するとともに、アンガーコントロール講習を実施してよいか、主治医にも確認しておきます。第1回目の講習の内容は、原則として全ての受講者を対象として実施できるものとしていますが、主治医との相談の結果、強い攻撃性を表出する場面が多く、グループ内で行動を抑制できない可能性が示唆された場合には、実施を見合わせることも必要です。

受講者にアンガーコントロール支援の概要や必要性を説明し、講習への継続的な参加に関して同意を得ることは、受講意欲を喚起・維持し、支援効果を生む上で非常に重要な手続きです。そこで、アンガーコントロール支援では、第1回目の講習で4回に渡る講習の概要を説明した後、受講者の目標を個別設定することとしています。そして、アンガーコントロール支援に関する個別目標が設定でき、講習の継続的な受講を希望した受講者に対してのみ、第2回目以降の講習を実施します。

②時間・回数

1回120分(10分の休憩を含む)、週1回、全4回で行います。

③メンバー構成

受講者3～10名、スタッフ数名で実施します。

※アンガーコントロール講習は、スタッフ1名で実施することも可能です。複数のスタッフで実施する場合は、1名が進行役(リーダー)を努めます。他のスタッフは、意見交換の時間にこれまでの受講者から出された意見を紹介するなど、多様な視点から話し合いが行われるようフォローするとともに、受講者の受講態度に普段と異なる様子はないか、行動観察を行います。

④参加のルール

以下の内容を実施前に受講者に説明します。

- ・プライバシーを保護する。
- ・他のメンバーが発言をしている間は、それを妨げることなく、傾聴を心がける。
- ・他者の発言を否定せず、互いに支え合う気持ちで発言をする。
- ・意見を求められても、答えられない時はパスをしてもよい。

⑤受講者の状況把握

受講者が集団セッションを受講することに伴う客観的なリスク状況の把握のため、アンガーコントロール講習の受講前にSTAXIへの記入を依頼し、受講者の怒りの特性について把握しておきます。

また、受講中も、各講習の終了後に、STAXIや振り返りシート(様式はp25に掲載)を記入してもらうことで、受講者が講習の内容をどのように受けとめ、怒りの特性や強度に変化が生じたかどうかを客観的に把握できます。アンガーコントロール講習の受講により、怒りの感情が高まるなど、気分の大きな揺れ動きが生じた場合には、個別相談にて状況把握に努めるとともに、場合によっては医療機関への相談を依頼するなどの対応も必要です。

(3) アンガーコントロール講習の内容

アンガーコントロール講習の全4回の内容と実施方法は表5のとおりです。

表5 各回の内容と実施方法

	内容	実施方法
第1回 「怒りの仕組み」	<ul style="list-style-type: none"> ・怒りのメカニズムを理解する。 ・怒りをコントロールするためのステップを理解する。 ・自分の怒りのサインを把握する。 ・怒りをしずめる方法を体験する。 ・受講目標を個別に設定し、第2回目以降の全講習を受講するかどうか検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> ① 目的の説明 ② ワークシート〈怒りとは？文章完成・気分温度計〉の記入 ③ ワークシートについての話し合い ④ 講義 ⑤ リラクゼーションの体験 ⑥ 講習受講時の目標設定 ⑦ ホームワークの提示(アンガーログの作成)
第2回 「自分の怒りを振り返る」 「対処策を考える」	<ul style="list-style-type: none"> ・自分の怒りの内容や特徴を把握する。 ・怒りの背後にある信念を理解する。 ・怒りに対する認知的対処について理解する。 ・怒りに対する対処策を考える。 	<ul style="list-style-type: none"> ① 目的の説明 ② アンガーログについての話し合い ③ 講義 ④ 怒りを生む信念や怒りへの対処策についての話し合い
第3回 「相手に伝える」	<ul style="list-style-type: none"> ・怒りの感情を相手に伝える方法を理解する。 ・自身の怒りの感情の伝え方を振り返る。 	<ul style="list-style-type: none"> ① 目的の説明 ② 講義 ③ 振り返りとまとめ ④ ホームワークの提示(アンガーログへの追記)
第4回 「怒りを向けられた時の対処・これまでのまとめ」	<ul style="list-style-type: none"> ・自分の怒りへの対処策を整理する。 ・相手の怒りが自分に向けられた時の対処について理解する。 ・これまでに学んだことを振り返る。 	<ul style="list-style-type: none"> ① 目的の説明 ② アンガーログについての話し合い ③ 講義 ④ これまで学んだことについての話し合い

①第1回「怒りの仕組み」

最初に、怒りの感情を取り上げる目的や怒りをコントロールするメリットについて説明し、心理的負荷がかかる可能性について注意を促した上で開始します。各自でワークシート〈怒りとは？文章完成・気分温度計〉を記入した後、それを皆の前で発表してもらいます。自分の怒りを振り返って書き出し、他の受講者との共通点や相違点を確認することにより、自分の怒りの特徴を把握するよう促し

ます。他者との価値観や考え方の違いに気づくことは、怒りをうまくコントロールするための重要なポイントの一つです。ワークシートへの記載内容は、受講者の怒りに対する考え方や怒りを感じた際の行動特性を指し示すものです。怒りの表出が少ない受講者であっても、実際にはさまざまな怒りを抱え、ストレスに感じていることもあります。記載された内容は、支援者が受講者のアセスメントを行うための材料として捉えておきます。

次に、怒りは自然な感情であり機能を有すること、怒りをコントロールするためのステップや怒りのサインを説明し、感情だけでなく身体や行動にも目を向けるよう促します。怒りの感情の制御不能な形での表出を避けるための方法として、怒りをしずめるためのリラクゼーションを実際に体験し、今後、怒りの感情が高ぶった時に試してみるよう勧めます。受講者全員で行うことにより心理的な抵抗感を和らげ、リラックスした身体には、怒りの感情は留まらないことを体験してもらいます。リラクゼーションの活用は、怒りへ対処するための一助となることを確認し、今後、さまざまな方法を活用すれば、自分の怒りに対処できそうだという見通しをもつことを目指します。

次に、目標設定シート(様式はp48に掲載)を配付し、アンガーコントロール支援で個別目標として掲げることのできる目標のリストの中から自分にあてはまるものを選択することにより、個別の目標設定を行います。個別目標が設定でき、以降の講習への参加同意が得られた受講者には、第2回目以降の講習を継続的に受講してもらうこととします。

最後にホームワークとして、怒りが発生した時の状況、考え、行動、期待、結果を記載するアンガールログ(様式はp26に掲載)の作成を提示し、次回はそれをもとに話し合う予定であることを予告しておきます。

②第2回「自分の怒りを振り返る・対処策を考える」

最初に、受講者からアンガールログへの記載内容を発表してもらい、気づきを話してもらいます。アンガールログへの記載内容を確認することにより、自分の怒りが喚起されやすい状況や怒りの強さ、背後にある信念や相手への期待など、自分の怒りの特徴について振り返ることができます。怒りの内容を意識し外在化することは、怒りをコントロールするための重要なポイントの一つです。また、他の受講者のアンガールログへの記載内容から、他者の怒りと自分の怒りとの共通点や相違点について気づきを得ることができ、他者との期待や価値観の違いについても確認できます。

次に、怒りの背後にある信念、自分を落ち着かせるつぶやき、他人目線を持つこと、目的に集中することやユーモアをもつことといった認知的対処について説明します。

最後に、怒りの感情を覚えた際に活用できそうな対処策を発表してもらい、今後、意識的に怒りの感情への対処を試みってみよう勧めます。

③第3回「相手に伝える」

最初に、怒りの表出が問題となるのは主に対人コミュニケーション場面であり、相手に対する誤解が自分の怒りを強めることを説明します。そして、相手の事情を確認することで怒りが軽減するかどうか体験するためのワークシート〈相手の事情を確認してみよう〉の作成に取り組んでもらいます。

次に、怒りの感情を相手に伝える際の留意点を説明し、職場の上司や後輩に怒りを覚え、相手に気持ちや状況を伝える場面を再現した動画を視聴してもらいます。動画に出てきた登場人物は、怒りの感情を相手に伝える際の留意点を守ることができていたか、もし守れていない場合、自分だっ

たらどんな伝え方をしたいかについて振り返り、ワークシート〈伝え方を考えてみよう〉を作成し適切な表現方法についての気づきを促します。

最後に、ホームワークとして、怒りの喚起に影響を与えた信念や、結果がうまくいかなかった場合の今後の対処策をアンガーログに追記することを指示し、次回はそれをもとに話し合う予定であることを予告しておきます。

④第4回「怒りを向けられた時の対処・まとめ」

最初に、ホームワークとして取り組んでもらったアンガーログへの追記内容を受講者に発表してもらいます。そして、これまでに怒りの感情が喚起され、うまく対処できなかった場面を取り上げ、怒りの背後にあった信念や、今後取り組みたい対処策について話し合います。

次に、相手から怒りを向けられた時の状況の受けとめ方や対処策について説明します。そして、職場の上司や同僚などから向けられた怒りへの対処策について理解を促します。怒りを向けられた時の対処を学ぶことは、逆の立場から自分の怒りを振り返ることとなり、自分の怒りへの対処策について理解を深めることにもつながります。

最後に、アンガーコントロール講習で学んだことを振り返り、得られた学びや気づき、疑問点などについて話し合います。

(4) 個別フォローの概要と実施方法

①個別フォローの概要

個別フォローとは、アンガーコントロール講習受講後に、学んだ内容を振り返り、適切な対処行動を習得するための支援です。

怒りが生じるメカニズムやその対処についての知識が付与されても、実際に怒りが喚起した場面で適切な対処を講じられるようになるまでには時間を要します。適切な対処行動の習得には、実際に怒りが喚起した場面で、アンガーコントロール講習で学んだ知識を振り返り、活用可能な手立てを検討し、対処策を実行した結果を検証する取り組みを継続することが必要です。

また、怒りの感情の伝え方について理解したつもりでも、実際の伝達場面では課題が残る受講者もいます。そのため、アンガーコントロール支援では、アンガーコントロール講習だけでなく、個別フォローにも力を注いでいます。

②個別フォローの実施方法

個別フォローは、主に個別相談とSSTを通じて行います。個別相談では、受講者がJDSP受講中に怒りを喚起した際、担当カウンセラーと個別相談を行い、怒りをコントロールするためのステップに沿って、有効な対処策を検討します。受講者が強い怒りを抱いている場合には、丁寧に状況を聞き取り、即時的な強い怒りが一定程度しずまるよう配慮します。強い怒りが一定程度しずまった段階では、自分の怒りの内容を客観的に振り返り、今後の対処策を検討するためのツールとして、アンガーログの活用を勧めます。

JDSPでは、週1回SSTの時間を設け、アサーションを意識した対人対応が可能となるように、主に職場のストレス場面を設定したロールプレイを行っています。アンガーコントロール講習を実施した後に、受講者に怒りの表出に関する課題が見られた場合には、SSTの場において、受講者が怒り

を感じた場面を取り上げます。そして、怒りを感じた状況を相手の事情も含めて適切に捉えているか、相手に配慮した伝え方ができているか、本当の気持ちを言葉にしているか、相手に望むことを伝えられているかなどのポイントについて確認します。また、相手役も受講者が担当し、相手から怒りをぶつけられるという疑似体験を通して、逆の立場から自分の怒りについて見つめ直してもらうことで、対処策の検討につなげられるよう留意します。

それまでの受講者の言動との比較から、職業リハビリテーション機関の制約の下で支援可能な状況と判断された場合には、上述のように、個別相談とSSTにより個別フォローを行います。受講者の怒りが、軽そう状態の出現など病態の変化から引き起こされたことが推測される場合など、医療機関による措置が必要と判断される場合には、迅速に主治医の指示を仰ぐなどの対応も必要です。

(5) 実施上の留意点

① アンガーコントロール講習の受講に関する同意形成

アンガーコントロール支援を効果的に実施するためには、支援内容が受講者のニーズに合致しており、受講者が参加意欲を維持できることが重要です。

「怒り克服訓練」を開発し、現場での研究によってその効果検証に取り組んできた、Schwenkmezgerら(2004)によれば、怒りの調整のために介入が必要な対象の範囲は以下のように定義されています。

表6 怒りの調整のために介入が必要な対象

-
1. 怒りが攻撃につながり、とりわけ他者に危害をおよぼす(社会的兆候)
 2. 怒りが身心医学的疾患の危険因子であり、健康を損なう(健康関連の兆候)
 3. 怒り反応が仕事の遂行の障害となり、達成成績に関連し、職務の遂行の妨げになる(仕事・職業に関連した兆候)
 4. 怒り反応が主観的な身心の健康状態の妨げにつながる(気分に関係した兆候)
-

JDSPでは、これらの定義を参考にし、①怒りの自覚に乏しく、抑制的でうつ症状に陥りやすく、安定した職業生活の維持に支障をきたしやすい、②怒りを喚起しやすい信念を抱き、職業生活を遂行する上で他者との関係性でストレスを自覚しやすい、③怒りの表出に課題があり、表出後に後悔などの念に苦しめられたり、怒りを伝えることなく溜め込んだ結果、相手への不信感を募らせたりするなどして、円滑な職業生活を維持しにくいといった特徴を有する受講者に対してアンガーコントロール支援を実施することが必要であると考えてきました。

しかし、怒りの自覚に乏しく抑制的で自罰的な受講者は、怒りについて学習する必要性に疑問を抱きやすく、怒りを喚起しやすい課題のある受講者は、自身の怒りを課題として取り組むことに拒否的になりやすいといった状況が見られました。

そこで、JDSPでは、アンガーコントロール支援の導入部分である第1回目の講習を、主治医の承諾が得られた全ての受講者に実施し、講習を受講することに対する抵抗感の軽減を図ることとしました。併せて、受講者が、アンガーコントロールに関する自身の課題やニーズを踏まえて、講習を受講できるよう、第1回目の講習の後半で、アンガーコントロール支援に関する目標設定を自身で行う機会を設けました。そして、第2回目以降の講習については、目標設定に納得し、受講意欲が確認できた受講者に勧奨することとしました。

以上の手続きを踏むことにより、受講者がアンダーコントロール講習の受講中に、不用意な怒りを喚起する機会は減少するものと考えられますが、受講者の体調や気分は変化しやすく、自分の怒りを見つめることは負荷のかかる作業であるため、継続的な状況把握が肝要です。不安や動揺があればすぐに支援者に申し出ること、感情の揺れが大きくなった場合は速やかに主治医と相談することを事前に説明しておくことも必要です。

②主治医への相談

受講者によっては、診断名はうつ病やうつ状態であっても、実際には異なる疾病や障害が隠されている可能性があります。怒りについて振り返ることの負荷や復職を目前にした際の不安や焦りなどから、それらの疾病の特性として攻撃性や他罰的傾向が表出する場合も考えられます。また、行動特性として、怒りを攻撃的な言動で表出する可能性もあります。

そのため、支援者はそれまでの受講者の言動を十分把握し、攻撃的な表現方法をとる可能性がある場合は、感情の揺れが大きくなった時の対応を主治医や受講者と取り決めておくといよいでしょう。基本的には、受講者が速やかに主治医に相談することとし、それが難しいと支援者が判断した場合は支援者が直接主治医に連絡をとることについて両者の同意を得ておくといよいでしょう。

攻撃性や他罰的傾向が見られない受講者についても、発言や表情、ワークシートの内容を観察し、感情の揺れが見られる場合には個別に相談を行って状況を確認しておきます。受講者の感情の揺れが大きい場合や攻撃性が強くなった場合は、速やかに主治医と相談するよう勧め、場合によっては実施を見合わせることも必要です。

③支援者の姿勢

受講者によっては、支援者から指摘されることに怒りを感じやすい方もいます。「指摘された」「否定された」と感じると、相手からの働きかけを全て拒否してしまうこともあります。そのため、受講者が自身の怒りについて振り返り説明する際、支援者が否定的な反応をしたり、理解できないといった言動を示すと、特に怒りを抱えている受講者は、「せっかく説明したのに理解してもらえない」と感じ、怒りの矛先を支援者に向ける可能性があります。

そのような場合の基本姿勢としては、受講者の攻撃性を受けとめつつ、変わらぬ態度で接し続けることが肝要です。そのような姿勢を継続することにより、受講者の支援者への信頼感が徐々に高まることもままあります。

また、受講者の怒りのきっかけとなった出来事の状況把握も重要です。背景や状況について説明してもらった上で、基本的には「そういう背景、状況、相手であれば怒りを感じるのには理解できる」「あなたが全て悪いわけではないと思う」という姿勢で受容し、支援者側の対応に不備がある場合にはきちんと謝罪を伝えることも必要です。その上で、「これまでを全て否定するわけではないが、怒りが自分自身にとってマイナスだと思える場合には、考え方や行動の幅を広げてみてもよいのではないか」という趣旨で説明を適宜加えていきます。

受講者にとって、怒りについて振り返ることは心理的な負荷が高く、支援者の対応によっては攻撃性や他罰性を誘発する危険性もあります。支援者はそのことを心しておく必要があります。支援者にとって、受講者からの攻撃を受けることは、高い心理的な負荷を伴う経験となるため、支援者間での情報共有を確実にを行い、次の手順についての共通認識を形成しておくとともに、支援者同士で

心理的に支え合うことも大切です。

④ 集団場面の運営

怒りを抱えている受講者は、自分の認知や行動について支援者から指摘を受けると、「理解してくれない」といった不満感情をもつ場合があります。一方で、他の受講者から同様の指摘を受けると、同じ立場からの意見として受け入れやすい場合もあります。そのため、受講者間の意見交換を重視し、共感し協力し合いながら進行できるような雰囲気作りに努める必要があります。

自分の考えや方法を押しついたり、他の受講者を否定する受講者がいた場合には、支援者は「それも一つの意見ですね」と言って発言を区切り、参加のルールを再度読み上げて確認することも必要です。

⑤ アンガーコントロール支援で取り上げる内容

JDSPにおけるアンガーコントロール支援は、主に職場の対人コミュニケーション場面で生じる怒りの感情を自身でコントロールするための基本的なスキルを習得し、円滑な人間関係を構築するにあたっての一助とすることを目標としています。

そのため、アンガーコントロール講習で取り扱う内容は、受講者が怒りの感情を想起しやすい場面であり、講習時間内に対処策が整理できる程度の困難度を伴うものであることが望ましいと言えます。

アンガーコントロール支援が目指す目標が職場における適応力の向上である以上、本来、アンガーコントロール講習では、職場の出来事を取り上げ、対処策の整理を行うことが適切と考えられます。しかし、休職者にとって、ありありと想起できる怒りの感情は、家族や町で出会った見ず知らずの他者を対象としたものであることも少なくありません。そのため、アンガーコントロール講習の中で、怒りの感情をモニタリングするために用いるワークシートであるアンガールогで取り扱う内容は、必ずしも、職場の対人場面に限定せず、日常生活場面における些細な出来事も含めることとしています。

なお、日常生活場面における出来事を取り扱う場合には、復職後の職場における般化を目指した支援が必要です。そのため、具体的な策として、受講者が日常生活場面における些細な出来事を取り扱う中で、怒りへの対処策の整理を行った後は、アンガールогに職場場面を取り上げてもらうようにし、復職後の職場において、習得したアンガーコントロールスキルが活用しやすくなるよう促します。

また、職場の対人場面において喚起された怒りを取り扱う場合にも、対処に伴う困難度については留意する必要があります。受講者が想起する職場の対人場面で生じた怒りの中には、休職のきっかけとなった強いストレスを伴うものもあります。当初より強いストレス場面を取り上げることは、受講者に心理的に大きな揺れ動きを生じさせる可能性が高く、基本的なアンガーコントロールスキルを習得する上で妨げになることがあります。そのため、アンガーコントロール講習では、まずは心の揺れ動きの少ない怒りの場面を取り上げることで、アンガーコントロールスキルの習得を図ることが望ましいことを受講者に伝えます。その上で、強いストレスを伴う怒りの場면을集団セッションの中で取り扱うことを受講者が希望した場合には、個別相談で受講者の心理的状況を詳細に確認し、ストレス耐性を評価した上で、取り扱うかどうか検討します。

⑥時間がかかることの共有

大きな怒りを抱えている受講者は、受講後に「頭でわかっては納得できない」などと自分自身に不満や怒りを感じる場合や、「対処できれば苦労はしない」などと自分を納得させてくれない支援者を責める気持ちが生じる場合があります。また、中には、親との葛藤や幼少時代まで遡って根深い怒りを掘り起こす場合もあります。

そのため、職業センターで行うアンガーコントロール支援は、復職することを目的とした学習方法の一つであり、受講しただけで全ての怒りが氷解するわけではないこと、怒りの大きさや根深さ、抱えてきた時間の長さによっては怒りを手放しにくく時間をかけて徐々に取り組むとよいことなどを説明し、受講者が怒りを抱え続けるつらさに留意して共感を伝えることが必要です。また、自分の怒りを見つめることはストレスがかかることであるため、不安や動揺があればすぐに支援者に申し出ること、感情の揺れが大きくなった場合は速やかに主治医と相談するよう勧めることも必要です。

支援者は、怒りを抱えていることが課題である受講者に対して、早く解決して楽になってほしいと思うあまり、なぜ対処できないのかと詰問したり説得したりしがちですが、長年怒りを抱えている受講者が、アンガーコントロール講習を受講したからといってすぐに怒りが軽減できるわけではありません。受講を契機に内省し、周囲の意見に耳を傾け、徐々に怒りとの距離感をつかんでいくものだ、と支援者はゆったり構えておく必要があります。

⑦トラブルへの対応

休職中の受講者は体調の回復過程にあり、感情の揺れ動きが生じやすい状態にあることに加え、怒りはその背後にあるさまざまな感情を伴って喚起されるものであるため、アンガーコントロール講習中に、感情のコントロールが難しくなった受講者が泣き出してしまうことがあります。

職場の上司や同僚などとの間にあつれきが生じた体験が、強い恐れや傷つきなどを伴う怒りとともに記憶されている場合、その怒りへの対処に取り組んでいくことは容易なことではありません。いくら自分が怒りとの付き合い方を学んでも、相手もアサーティブになってくれなければ意味がない、自分はこんなにも頑張ったのに、なぜ自分だけがつらい思いをしなければならないのかといったさまざまな考えが浮かんできてしまい、怒りに対して建設的に対処することができないこともあります。

受講者が、自身の感情をコントロールできない状況に陥ってしまった場合、JDSPでは、講習の受講を継続するか、一旦その場を離れて気持ちを落ち着かせた方がよいかを受講者に選択してもらうこととしています。そして、講習終了後に、個別相談で受講者の心理的状况を確認し、次回の講習を受講するかどうか、意向を確認しながら進めていきます。

また、アンガーコントロール講習を受講中に、講習で取り上げているアサーティブなコミュニケーションスタイルは、これまでの自分のスタイルを全て否定しているように感じるとの理由から、受講意欲を失う場合などもあります。そういった場合には、これまでのスタイルを否定するのではなく、新たなスタイルを加えていくための手段として、講習を受講する方法があることを伝え、受講を継続するかどうか受講者に選択してもらいます。

振り返りシート

氏名

平成

年

月

日

<テーマ>

<ポイント>

①

②

③

<感想>

<今後の目標>

①

②

③

<気分>

セッション前(例:不安 80% など)

セッション後(例:満足 70% など)

アンガーログ

平成 年 月 日

氏名 _____

1 日時
2 場所
3 出来事
4 思ったこと
5 言動
6 してほしかったこと
7 結果
8 怒りの強さ(%)
9 信念(自分に当てはまる信念にチェックをしましょう) <input type="checkbox"/> ビリーフチャンプルー <input type="checkbox"/> 正義の味方 <input type="checkbox"/> 自分ルール <input type="checkbox"/> コイントス <input type="checkbox"/> なせばなる <input type="checkbox"/> 悲劇の主人公
10 今後考えられる対処(「7結果」が上手くいかなかった場合には、相手に伝えるか伝えないか、伝える場合はどう伝えるかも含めて検討しましょう)

出典: 安藤俊介: イライラしがちなあなたを変える本, 中経出版, p105, 2010を改変

アンダーコントロール講習の内容と進め方



怒りとうまくつき合うために① 怒りの仕組み

目的	<ul style="list-style-type: none"> ・怒りが生じる仕組みと、怒りをコントロールするステップを理解する。 ・自分の怒りのサインを把握する。
準備	<ul style="list-style-type: none"> ・レジュメ「怒りとうまくつき合うために①～怒りの仕組み～」 ・ワークシート<怒りとは？文章完成・気分温度計> ・目標設定シート ・アンガーログ ・資料「3つのリラクゼーション～ストレス反応へのコーピング～」
参考	受講者用自習教材(DVD2-1、2-2) 集団セッションの実践法(DVD1-1)

進行	留意点
<p>1 目的の説明(5分)</p> <p>レジュメを配付し、目的と進め方を説明します。怒りの感情を取り上げる目的や受講にあたっての留意点を説明し、心理的負荷がかかる可能性について注意を促します。</p>	
<p>2 ワークシートの作成、発表(40分)</p> <p>受講者に、ワークシート<怒りとは？文章完成・気分温度計>を記入してもらい、その内容を発表してもらいます。人それぞれ怒りを感じる状況や行動が異なることを確認します。</p> <p>(休憩5分)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・発表したくないことはしなくてよいと説明しておきます。 ・受講者が多い場合は、何人かに発表してもらい、隣同士で共有するなどの方法をとることもできます。 ・板書して進行すると、違いが確認しやすくなります。
<p>3 怒りの仕組みと怒りをしずめる方法の説明(40分)</p> <p>レジュメで、怒りが生じる仕組み、怒りをコントロールするためのステップを説明します。受講者に、説明を聞いて気づいたことや試してみたいこと等を発表してもらいながら進行します。</p>	
<p>4 3つのリラクゼーションの体験(15分)</p> <p>資料「3つのリラクゼーション～ストレス反応へのコーピング～」を配付し、説明しながら実際に体験してもらいます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・説明のかわりに、DVD2-2を視聴して進行することも可能です。
<p>5 目標・希望の確認(5分)</p> <p>目標設定シートを配付し、この講習で取り組みたい目標や学習したい内容を記入してもらいます。強い怒りを感じたり学習に不安を感じたりした場合は、第2回以降受講しないことを選択できると伝えます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・継続受講したくない、受講に不安がある、目標が設定できないといった受講者には、別途個別相談を行い、継続受講について検討します。
<p>6 アンガーログの記入(ホームワーク)(5分)</p> <p>アンガーログについて説明し、怒りを感じたことを記入してもらいま</p>	

す。次回の講習では、その内容をもとに皆で検討する予定であることを伝えます。

7 まとめ(5分)

講習の内容について簡単にまとめて伝えます。

・受講者に、感想を述べてもらいます。

ポイント

- ・怒りについて学習することの意味やメリット、ステップを順に踏んでいくことで怒りをコントロールできるようになるという見通しについて説明し、受講意欲を喚起します。
- ・自分の怒りに対する考え方や行動特性について振り返り、他の受講者と違いや共通点があることへの気づきを促します。

1

これから、「怒りとうまくつき合うために」というテーマで講習を始めます。全部で4回を予定していますが、今回はその第1回目として、「怒りの仕組み」について学習していきたいと思います。

怒りとうまくつき合うために① ～怒りの仕組み～

平成 年 月 日

受講中、怒りを感じた人、不安や緊張を感じた人は、深呼吸をしたり弛緩法をしたりして、少しリラックスしましょう。または、スタッフに相談を。

2

今回の目的は、①怒りが生じる仕組みを理解する、②自分の怒りのサインを振り返る、③怒りをしずめる方法を理解する、の3点です。

まずは、皆さんにワークシートを記入してもらい、それを発表した後で、怒りの仕組みなどについて説明します。その後で、リラクゼーションを体験してもらいます。最後に、気づいたことなどについて、意見交換を行いたいと思います。

● 目的

- 1 怒りが生じる仕組みを理解する。
- 2 自分の怒りのサインを振り返る。
- 3 怒りをしずめる方法を理解する。

● 流れ

- 1 ワークシートの記入、発表
- 2 レジュメの説明
- 3 3つのリラクゼーションの体験
- 4 フリートーク

3

最初に、なぜ怒りを取り上げるのか疑問に感じる方もいるかもしれないので、この講習をする意味について説明します。

皆さん、こんなふう感じたことはないでしょうか。

「なんで上司は私のことをわかってくれないのか！」

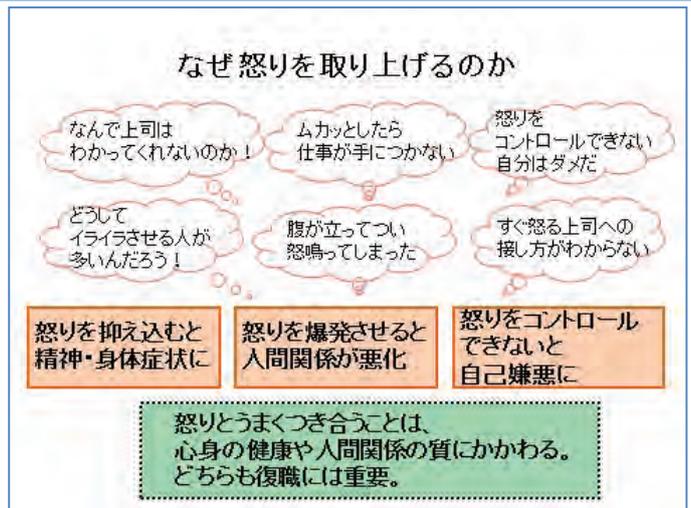
「どうして自分の周りにはイライラさせる人が多いんだろう！」

「腹が立ってつい怒鳴ってしまった」

「一度ムカッしたら、気になって仕事が手につかない」

「怒りをコントロールできない自分はダメだ」

「すぐ怒る上司にどう接していいかわからない」



職場で上司や周囲に対して腹が立ったことがある方は、多いのではないのでしょうか。つい声を荒げてしまって人間関係が気まづくなったり、気持ちを切り替えられず仕事に影響が出てしまった、という方もいるかもしれません。そして、そんな自分に対して自己嫌悪に陥ることがなかったでしょうか。また、相手から怒りをぶつけられる経験をした方もいるでしょう。そして、そういったつらい経験が休職のきっかけになった方もいるかもしれません。

怒りはそれ自体が不愉快なものなので、私たちはできるだけ怒りの感情を抑えようとしています。ですが、怒りの感情を無理に抑え込んでいると、気づかないうちに精神的・身体的な病気を引き起こすことがあると言われています。また、怒りの感情をそのまま爆発させてしまうと、人間関係が悪化してしまうことになりかねません。また、怒りのコントロールができない自分に対して、自己嫌悪に陥ると、心の病気のリスクもそれだけ高まります。

つまり、怒りとうまくつき合うことは、心と体の健康、人間関係の質に関わってくるのです。どちらも復職には、重要なもの。そのため、復職を目指している今の時期に、怒りとの付き合い方について取り上げていきます。

受講にあたって、皆さんに留意して
いただきたいことがいくつかあります。

これから怒りとのつき合い方を学んでいくのですが、場合によっては、受講を見合わせたほうがよい場合があります。それは、怒りに振り回されやすくなっている状態の時です。

具体的にはどういった場合かという、まずは、大きなストレスがかかっている時です。ストレスによって感情がコントロールしにくくなり、普段であればたいしたことのない些細な出来事に腹が立ち、怒りの感情に振り回されやすくなります。

次に、病気の症状である場合です。例えば、うつ病の症状で、どうしてもイライラして仕方がない、という時などです。エネルギーがなくなっているために、怒りの感情がコントロールしにくくなるのです。

双極性障害(躁うつ病)で、躁状態になっている時にも怒りっぽくなります。気分が高揚していわゆるハイな気分になり、周囲の人たちが劣っているように見えたり思ったように物事が進まないといライラしてしまうのです。双極性障害では、躁状態とうつ状態の混合状態になることもあり、気分が落ち込んでいながらも焦燥感がありひどくイライラしたり、衝動性がコントロールできなくなって、感情を爆発させてしまうこともあります。今までの自分の状態と違うなど感じたら、主治医に相談してみる必要があるかもしれません。

また、発達障害やパーソナリティ障害がある方の中には、周囲の状況に対する理解のしかたや判断のしかたが周りの人と異なっているために、状況を誤解したり、また周りの人から誤解されたりすることが重なり、そのことが原因で、怒りを抱えやすい状態になっている場合もあります。子どもの頃から周りとの人間関係がうまくいかない、怒りに振り回されてしまうことが多い、と感じている方は、診断はされていなくてもそういった障害が隠れている可能性があります。

以上のような状態の時に怒りに向き合うと、気持ちに負荷がかかったり、怒りに振り回されてしまうことがあるので、注意が必要です。不安を感じた時は、すぐにスタッフに相談してください。場合によっては受講を見合わせることもあるので、ご了解ください。

受講にあたって

● 怒りに振り回されやすいのは

- 大きなストレスがかかっている時
- うつ状態でイライラをコントロールできない時
- 双極性障害(躁うつ病)の躁状態・混合状態の時
- 発達障害やパーソナリティ障害などにより、理解のしかたや判断のしかたが周囲と異なることで、周囲との誤解が重なってきている場合

人によっては、怒りに振り回されやすくなっている場合がある。怒りについて考えることで、気持ちに負荷がかかることもある。受講に不安を感じた時は、すぐにスタッフに相談を。場合によっては受講を見合わせる。

5

※ワークシートを配付する。

では、まず最初に、ワークシートを作成してみましょう。これは、怒りに対するイメージや考え方について振り返ってみるものです。

正解はありません。思いついたまま自由に書いてみてください。

ワークシート<怒りとは？文章完成
・気分温度計>を作成しよう

6

それでは、ワークシートの内容について話し合ってみましょう。

※ワークシートの記入内容を発表してもらい、受講者の怒りに対する考え方や行動特性を確認する。また、共通点や相違点を確認しながら意見交換をする。

(DVD1-1に収録)

ワークシート<怒りとは？文章完成・
気分温度計>を発表してみよう

- ・ワークシートの内容について、それぞれ発表し、意見交換をしてみましょう。
- ・共通点、相違点はあったでしょうか。

板書例

「怒りとは？」をつき合うために①<怒りとは？文章完成・気分温度計>

	松本	中村	佐藤
1	負の感情	相手に許せないという攻撃的な感情。	予想外の出来事が起きた時に強く感情
2	ルールを守らない人がいる時。 仕事が進まない時。	期待が裏切られた時。 悪口を言われたり、理不尽なことをされた時。	期待したことを相手にやらない時 同じことを何度も言われたり批判された時
3	何も言わず自己完結する。	さつい口調で強く指摘する。	相手の場が気にはよる気がつながら説明する。
4	何も言わずどうすればよいか考える。	怒りを抑え、相手が間違っている時には 改善のための指摘する。	冷静にこういう人だからしょうがないと考える 同じ土壌に染まらないようにする
5	怒らないで済ませようと思えば恥かしく感じる。	いつも自己嫌悪、自責を感じる。	失敗してしまふという後悔を感じる。
6	相手の怒りを理解受けたいと思う。	自分非か相手非か非難するから非難は反論する。	あまり被害にあわないように行動する。
気分温度計	① 30℃ ② 30℃ ③ 30℃ ④ 30℃ ⑤ 30℃ ⑥ 電車で携帯電話話している時 50℃	① 80℃ ② 90℃ ③ 90℃ ④ 80℃ ⑤ 100℃ ⑥ 公共機関で役割果たさない 90℃	① 30℃ ② 100℃ ③ 100℃ ④ 80℃ ⑤ 80℃ ⑥ 何度も同じことを言われる 50℃

7 ワークシートへの記入を通じて、怒りに対する皆さんの考え方を振り返っていただきました。

それを踏まえて、まずは怒りが生じる仕組みについて、学習していきましょう。

怒りの仕組み

8

このスライドは、怒りが生じるメカニズムを図示したものです。

怒りは、「～してほしい。～せねばならない。」といった期待や欲求が成就されなかった場合に発生するものです。

期待が成就されない場合、まず湧き上がってくるのが不満感情なのですが、それが徐々に大きくなると怒りに変わります。

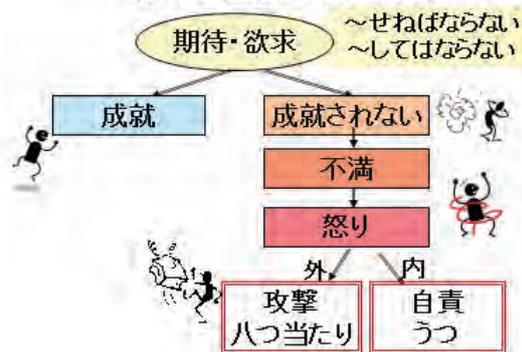
そして怒りの感情が外に向かうと攻撃や八つ当たりといった行動に出やすくなり、内に向かうと自分を責めたり、うつ症状、頭痛といった身体症状に現れてきてしまいます。

例えば、「上司から認めてもらいたい」という期待や欲求があるとします。なのに、なかなか認められないと不満を感じますね。その不満が積み重なっていくと、「なんで上司は自分を認めてくれないのか！」と怒りに変わっていくことは想像できると思います。

その怒りが外に向かうと、例えば上司に対して攻撃的な態度をとったり、上司からほめられた後輩に八つ当たりしてしまうかもしれません。逆に怒りが内に向かうと、「上司に認められないなんて自分はなんてだめなんだ！」などと自分を責めたり、それが続くとうつ気分が強くなってしまうかもしれません。

このように、怒りは期待と実際とのギャップで生じるものです。期待する気持ちの背後に、「～せねばならない。～してはならない。」などの思い込みが強いと、怒りを誘いやすくなるので注意が必要です。

怒りが生じるメカニズム



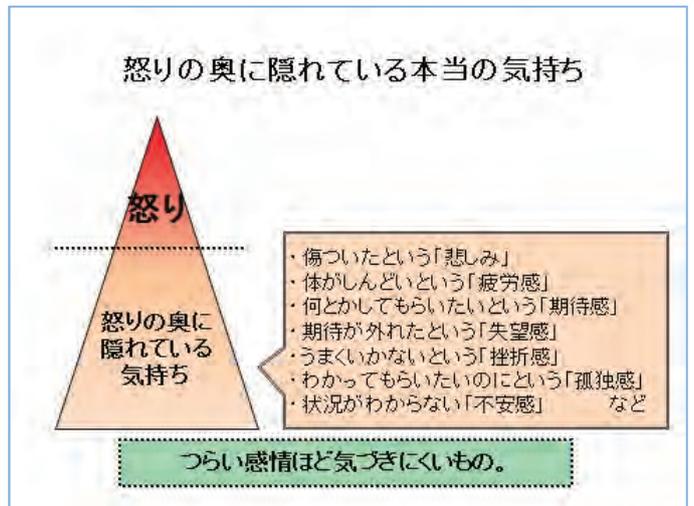
9

なぜ怒りが湧いてくるのかももう少し整理してみましょう。

皆さんは怒っていたら急に悲しくなって涙が出てきてしまった、ということはないでしょうか。あるいは、仕事で疲労困憊している時、ちょっとした家族の対応に不機嫌になってしまったことはないでしょうか。

私たちの怒りの感情の奥には、さまざまな気持ちが隠れています。感情を言葉にすることが大事なのは、そうすることで「怒りの奥に隠れている気持ち」が把握できるからです。

怒りの気持ちの奥には、自分でもなかなか気づかない気持ちや要望が隠れていて、つらい感情ほど気づきにくいものなのです。



10

次に、怒りの気持ちがどのように大きくなっていくのかを見てみましょう。

怒りは、先ほど説明したように、期待や欲求が成就されなかった時、不満を感じた時に生まれやすいものです。そのため、「絶対に許さない！ やっつけてやる！」などと初めから一挙にエスカレートすることはあまりないのです。

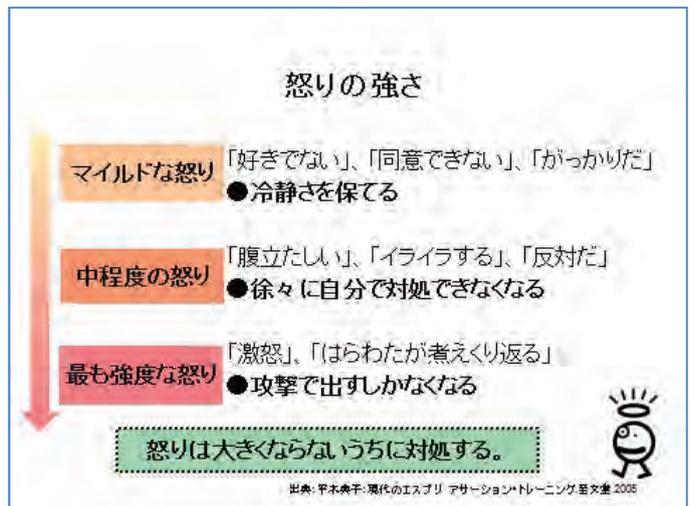
おそらく、最初は「好きじゃないな」「がっかりだ」などマイルドな怒りの気持ちの方が大きいはずです。この段階で怒りをうまく伝えることができれば、自分も冷静さを保てていますので、相手にも納得してもらいやすい形でうまく伝えることができます。

しかし、そのマイルドな怒りの段階で、本当は伝えたいのに伝えずに自分の怒りを内に溜めっていると、怒りは徐々に「腹立たしい」「イライラする」など中程度の怒りへと高まっていきます。そして、怒りは元々自分の感情であったはずなのに、相手のせいだと思われている、けしかけられているといった感じのものに変質していき、いつのまにか自分では対処不能なものになっていきます。

そしてさらに怒りが高まると、それは「激怒」「はらわたが煮えくり返る」といった最も強度な怒りにまでエスカレートしてしまいます。この段階では、怒りは攻撃で出すしかなくなってしまいます。

怒りをコントロールするためには、怒りが大きくなるうちに対処すること、小出しにすることです。

もちろん、必ずいつも小出しにしないといけないという訳ではありません。時には強い怒りをぶつけたほうがいい場面もあると思います。しかし、相手に自分の気持ちをわかってほしいと願うならば、そして、自分自身が何を言いたいかわかりながら冷静に伝えたいと思うならば、マイルドな怒りの段階で小出しにしたほうがコントロールしやすいのです。



では、怒りを感じるのは悪いことでしょうか。

人は、怒りを感じた時、「相手をやっつけよう」「自分の思うとおりに相手を変えよう」といった「攻撃」や「支配」で表現することが多いものです。そのため、「怒りは出してはいけない、なぜなら怒りはイコール攻撃だから」といった考えを抱いている人も多いのです。

しかし、怒りに気づかないふりをして感情にフタをしても、怒りの感情は必ずはけ口を見つけて出てきてしまいます。そして、自分では気づかないうちに、うつ症状や頭痛として現れたり、家族や職場などで自分よりも立場が弱い人に対して不当な怒りとしてぶつけてしまうなどの行動が出てしまうこともあります。

では、怒りを感じるのは悪いことか、というと、あらゆる感情には意味があり、怒りの感情にも意味があるのです。

私たちの体には、自分を守るために備わった力がいろいろありますが、例えば痛みを感じることで、ケガをしたと気づいて手当をしたり、ケガをするような危険を避けようとしします。怒りの感情も同じで、侮辱されたりした時、怒りという「危険信号」を感じることで不快な状況だと気づき、その状況を変えようとする事ができるのです。つまり怒りには、自分を守るための役割があり、「何らかの対処が必要な問題があることを教えてくれるもの」なのです。

「自分は怒りなど感じていない」とフタをするのではなく、「怒りは不快なことに気づかせてくれるもの」と前向きに捉えましょう。怒りの役割を知ることが怒りをコントロールする第一歩です。怒りの感情を抱くことは、自然なことなのです。

怒りを感じるのは悪いこと？

- フタをされた怒りの感情は、必ずそのはけ口を見つけて出てくる
⇒うつ状態、頭痛といった身体症状が出る。
⇒家族や部下など、自分より弱い人に不当にぶつける。
- 怒りの感情には役割がある
・自分自身を守るための役割。
・心身の危険や不快な状況など、何らかの対処が必要な問題があることを知らせる「危険信号」。

怒りを感じるのは自然なこと。
怒りの感情に気づくことが大切。



12

では、怒りを手放せず抱え続けると、
どうなるでしょうか。

怒りや痛みは、心身の危険を知らせてくれる「危険信号」ですが、できるだけ短時間でその役割を終えてもらわないと、かえって怒りを強めることがあります。そして、怒りが一人歩きして振り回されてしまい、健康や人間関係に影響が出てしまいます。

怒りを抱き続けてしまうのは、適切な対処が行われずに怒りが蓄積されるからです。適切な対処ができない理由は、波風を立てたくないなど周りを気遣っている場合も多いのですが、「自分が怒りを手放したくない」時もあります。例えば、自分の怒りの強さこそが相手の罪深さを証明するように思われる場合などです。怒るのをやめると、相手の罪がうやむやにされたと感じ、怒りを手放したら「相手は自分の非に気づかない」と感じるのです。

自分の被害が大きかった場合、相手の非を責めたい気持ちになるのは当然のことでしょう。しかし、ここで気づいておきたいのは、怒りを抱き続けることで損なわれるのは相手の人生ではなく、自分の人生だ、ということです。怒りに縛られることで、自分への被害が続いてしまうのです。

怒りを手放せない理由

- 怒るのをやめると相手の罪がうやむやにされたと感じるので、怒りを手放せないこともある。
- 怒りや痛みは、心身の危険を知らせてくれる「危険信号」だが、できるだけ短時間でその役割を終えてもらわないと、怒りが一人歩きして振り回されてしまう。

怒りによって損なわれるのは、
相手の人生ではなく、自分の人生。

13

怒りっぽくてすぐにイライラしてしまったり、自分に腹を立てて自分を責めてしまったりするのは、性格なので変えられないのではないか、と疑問に思った方もいるかもしれません。

怒りが生じる仕組みを知り、対処方法を考え実践していくことで、怒りとうまくつき合う方法を身につけることはできるのです。

怒りをコントロールしてうまくつき合えるようになると、職場などでの人間関係が円滑になる、自分の性格が好きになる、怒りを強いモチベーションやエンジンに変えられるようになるといったメリットがあるのです。

怒りをコントロールすることのメリット

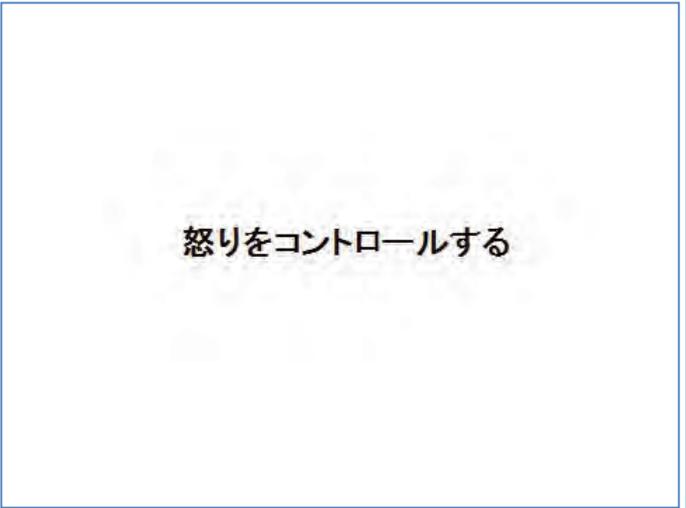
怒りっぽくすぐにイライラしてしまうことや、自分を責めてしまいやすいことは性格なので変えられないのか？

怒りが生じる仕組みを知り、対処方法を考え実践することで、怒りとの上手なつき合い方を身につけていくことはできる。

- ・職場などでの人間関係が円滑になる。
- ・自分の性格が好きになる。
- ・怒りを強いモチベーションやエンジンに変えられる。

14

では、怒りの感情のコントロールはどのように進めていけばよいのでしょうか。



怒りをコントロールする

15

このスライドは、怒りをコントロールするためのステップを示したものです。

ステップ1は、怒りに気づき瞬間的な怒りをしずめる。

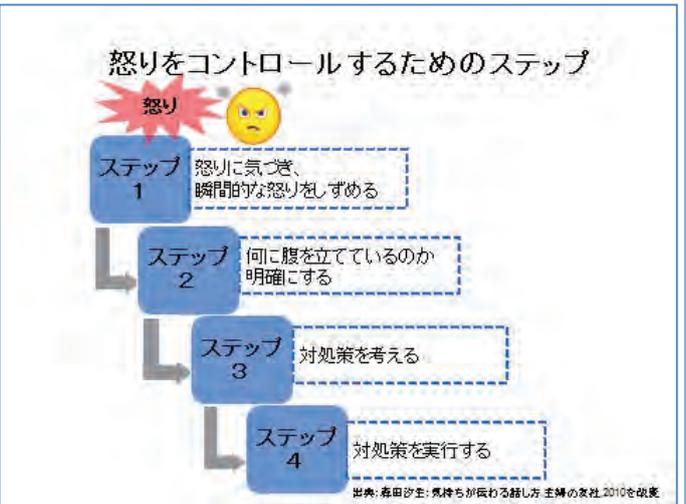
ステップ2は、自分が何に腹を立てているのか明確にする。

ステップ3は、対処策を考える。

ステップ4は、対処策を実行する。

皆さんは、怒りの感情を相手にぶつけてしまって、後悔したことはないでしょうか？怒りの感情は瞬発的に出やすいことが特徴的ですが、その場で怒りを爆発させると、相手との関係を悪化させたり、後悔することになります。怒りをうまくコントロールする上でまず大切なことは、怒りを感じた瞬間に怒りを噴出させず、その場をやり過ごすことです。

これから、ステップ1、怒りに気づき瞬間的な怒りをしずめる方法を説明していきましょう。



出典: 森田沙生: 気持ちが変わる話し方 主婦の友社 2010年出版

ステップ1 怒りに気づき瞬間的な怒りをしずめる

怒りを感じた瞬間に怒りを噴出させずその場をやり過ごすためには、まず自分が怒りを感じていることに気づくことが大切になります。では、自分の怒りに、どうすれば気づくことができるでしょうか。

怒りの感情に気づきにくい場合には、体の変化に目を向けてみましょう。私たちの体は正直ですから、怒りという「危険信号」を感じると、「危険」に集中したり対処するためのエネルギーを生み出そうとして、さまざまな生理的反応が起きているのです。体に起きる怒りのサインです。

目のかすみ、充血…「危険」に集中するために、瞳孔が開き、まわりの他のものが目に入らなくなります。
肩こり、頭・首・背中の痛み、ふるえ…「危険」に対処するために筋肉が緊張して痛みが生じます。

筋肉が緊張した後には乳酸が残り、ふるえが起きます。

頭痛、めまい…「危険」に対処するために脳を興奮させることで起きます。

呼吸の早さ、胸痛、呼吸の浅さ…「危険」に対処するためのエネルギーを生み出そうとして、肺が活性化して呼吸が速くなります。

血圧上昇、動悸…「危険」に対処するためのエネルギーを生み出そうとして、心臓が活性化して血圧が上昇します。

全身の紅潮、発汗…「危険」に対処するためのエネルギーを生み出した時に生じた熱を下げるために発熱したり発汗します。

消化不良、吐き気…「危険」に直面した時は胃腸の消化機能は後回しになるので、消化不良になります。

口の渇き…消化機能の低下により、唾液の分泌が減って口が渇きます。

このように、怒りによって体にはさまざまな生理的反応が起き、エネルギーを消費します。激しく怒った時には、怒りで血管が切れるということがあり得るくらい、体に負担がかかることになります。

体に起きる怒りのサイン

- 目のかすみ、充血
- 肩こり、頭・首・背中の痛み、ふるえ
- 頭痛、めまい
- 呼吸の早さ、胸痛、呼吸の浅さ
- 血圧上昇、動悸
- 全身の紅潮、発汗
- 消化不良、吐き気
- 口の渇き

体は、「危険」に集中し対処するためのエネルギーを生み出そうとして、生理的反応が起きる。
そのため、怒りの感情は、エネルギーを消費させる。

体に起きる生理的反応以外にも、隠された怒りのサインが現れることがあります。

私たちは、自分の感じている怒りを率直に認識しないことがしばしばあります。

そして、何か具合の悪いことがあるとは認識するものの、それが何かを特定できないことがよくあります。

しかし、次のようなことが見られる時には、それは怒りを感じているサインなので注意が必要です。

隠された怒りのサイン

- 過度な飲食、あるいは説明のつかないような身体の痛みがある場合
- 少しのことですぐにイライラしやすい場合
- 他人に責任があると強く感じたり、自分の中から追い払おうとしている場合や、「自分が傷ついた、自分が犠牲になっている」と感じる場合
- かなり強い抑うつ状態にある場合



出典：リズ・ヴァーリー R.S.グレイアム『自己表現しーニングありのままの自分を生きるために』岩崎学術出版社、1998 年改訂

まず1つめは、過度の飲食、あるいは説明のつかないような身体の痛みがある場合です。これらは強い怒りをおぼえていて、その怒りを自分に向けているサインであることが多いのです。

2つめは、少しのことですぐにイライラしやすくなっている場合です。普段の自分であれば気にならないような些細なことで、相手に言いがかりをつけたり、ずけずけものを言うような場合、その背景には怒りが潜んでいて、それが行動に現れていることが多いのです。

3つめは、他人に責任があると強く感じたり、自分の中から追い払おうとしている場合や、「自分が傷ついた、自分が犠牲になっている」と感じる場合です。これらは、やはり実のところ、怒りを感じている場合が多いのです。

最後は、かなり強い抑うつ状態にある場合です。自分が怒りを感じている事実を無視した結果、抑圧された怒りは、しばしば病気をもたらします。抑うつの背景には、こうした怒りが存在することがよくあります。

怒りのサインについて説明してきましたが、自分にもあてはまると思ったものはあったでしょうか？

※時間があれば、受講者に発表してもらおう。

19

自分の怒りのサインに気づくことができたなら、次は瞬間的な怒りを爆発させずしずめる方法について説明します。

瞬間的な怒りをしずめられれば、その場をやり過ごすことができますし、自分が何にどう怒っているのか客観的に考えることができるようになります。怒りの感情と距離を取ることができれば、怒りが沈静化して冷静になり、対処策を検討できるのです。これは、怒りの感情にフタをして溜めてしまうこととは違います。

このスライドは、怒りの感情に振り回される前に怒りの気持ちをしずめる方法を例として挙げたものです。怒りを感じた直後に行くと効果的なものから、順に並べてあります。

※スライドを読み上げる。

このリストの中には、皆さんが既に行っているものもあると思いますし、これから試してみようかなと思えるものもあるかもしれません。試せそうなものはないかどうか、ぜひ考えてみてください。

※時間があれば、受講者に行っているもの、試してみたいものを発表してもらおう。

怒りの気持ちのしずめ方

- **テンカウント法** 怒りの感情が沸騰しそうになったら、相手から目をそらし、軽く息を吸って心の中でゆっくり1から10まで数える。
- **ストップ法** 自分自身に「ちょっと待って」と言う。手を叩く。両手を握り合わせる。目をぎゅっとつむる。
- **スイッチ法** もし自分が相手の立場だったらどう発言するか、どうふるまうかを考えてみる。
- **リラクゼーション** 目を閉じてゆっくり深呼吸する。屋外に移動して体を伸ばす。自分が安らぐ風景をイメージする。
- **文書にしてみる法** 怒りを感じた出来事やそれにまつわる自分の考えを思いつくままにどンドン書く。書くことで怒りがしずまり、自分を客観的に見ることができる。
- **距離を置く法** 怒りを感じている事柄や対象となる人から離れる。物理的な距離を置くことで自分の怒りとも距離を取ることができる。
- **一晩眠る法** とにかく寝てしまう。心身が疲れていると、怒りを増大させてしまうため。

出典：佐藤純子著、奥村・佐藤恵典監修「職場でヘコまない実践テラノックエクササイズ」2010 を改定



時間の経過

20

怒りを感じた時に和らげる方法として、リラクゼーションを体験してみよう。

ここで紹介する3つのリラクゼーション(リラックスする呼吸、弛緩法、安らぐ風景を想像する)は、怒りの感情が高ぶった時、その場ですぐに試しやすいものです。

怒りを感じた時だけでなく、不安や緊張や憂鬱を感じた時にも効果がありますので、毎日やってみて慣れておくことをお勧めします。

それでは、実際に体験してみましょう。

怒りを和らげるためのリラクゼーション

- 瞬間的な怒りに気づいた時は、緊張を和らげるためのリラクゼーションが有効。

- リラックスする呼吸
- 弛緩法
- 安らぐ風景を想像する

資料「3つのリラクゼーション～ストレス反応へのコーピング～」

リラクゼーションを体験してみよう

※資料「3つのリラクゼーション～ストレス反応へのコーピング～」を配付し、読み上げながら体験してもらおう。(DVD2-2に収録)

体がリラックスしていると、怒りは留まりにくいものなので、瞬間的な怒りに対してリラクゼーションはとても有効です。

受講中に怒りの感情が高ぶったら、思い出してぜひ実践してみてください。

21

ではここまでの内容を踏まえ、話し合ってみましょう。

話し合ってみよう

・怒りについて気づいたことを、話し合ってみましょう。



22

第1回のまとめです。

1. 怒りを感じることは自然なことと心得る。

怒りは、何らかの対処が必要な問題があることを知らせてくれる、自分を守るための「危険信号」です。怒りの感情を抱くことは、自然なことと受けとめましょう。

2. 自分の怒りのサインを把握する。

怒りの感情は、気づかない振りをして抑え込んでいると、心身の健康にも人間関係にもマイナスの影響が現れます。体の生理的な反応や隠された怒りのサインに目を向け、自分の怒りのサインを把握しておきましょう。

3. 怒りを瞬間的に噴出させるのではなく、まずは、しずめることが上手な対処と心得る。

怒りの感情は、瞬発的に出やすいことが特徴的なので、まずはしずめて爆発させないことがとても重要です。そのためには、リラクゼーションなど怒りをしずめる方法を実践できるようになっておくといでしょう。

まとめ

- ・ 怒りを感じることは、自然なことと心得る。
- ・ 自分の怒りのサインを把握する。
- ・ 怒りを瞬間的に噴出させるのではなく、まずはしずめることが上手な対処と心得る。



23

※目標設定シートを配付する。

最後に、今後の予定について説明します。
この講習は、今回を含め全部で4回行います。
第2回「自分の怒りを振り返る・対処策を考える」、第3回「相手に伝える」、第4回「怒りを向けられた時の対処・まとめ」という予定です。怒りをコントロールするためのステップについて、今回はステップ1を紹介しましたが、今後、ステップ4まで順を追って説明していきます。

受講後は、毎回振り返りシートを記入してもらいますが、今回はそれに加えて、〈目標設定シート〉に、怒りについてどんなことを学びたいか、目標や希望を記入し提出してもらいたいと思います。

今回受講して、強い怒りを感じたり怒りに向き合うことに不安を感じた方は、「今は学びたくない」を選択してください。その方は、別途個別相談を行った上、今回で終了することもあります。

怒りに向き合うのは負荷がかかるものです。怒りのコントロールについて学ぶことは、今でなければできないという訳ではありません。その人なりのタイミングがあるのです。

今回で終了した場合でも、怒りを多少は感じるけれど取り組めそうだな、そろそろ怒りのコントロールについて学びたい、そう思った時にスタッフに相談してください。目標設定をした上で、あらためて講習を受けることも可能です。

今後の目標・希望の確認

●今後の予定

- 第2回 自分の怒りを振り返る・対処策を考える
- 第3回 相手に伝える
- 第4回 怒りを向けられた時の対処・まとめ

●受講して、強い怒りを感じたり怒りに向き合うことに不安を感じた場合

- 第1回で終了することもある。
- その場合、あらためて受講できる。

怒りに向き合うとは、負荷がかかるもの。
怒りについて学ぶには、その人なりのタイミングがある。

24

※アンガーログ(様式)を配付する。

では、第2回以降を受講する方に、次回までにやっていただくホームワークを説明します。

それは、アンガーログの作成です。アンガーログとは、怒りの感情を感じた時、その気持ちを書き出すためのシートです。書き出すことによって、自分の怒りを客観的に見つめてクールダウンでき、コントロールしやすくなるのです。

最近、またはこれまでに怒りの感情を感じた場面を一つ選んでアンガーログを書いてみてください。まずは、小さな心の揺れ動きが生じたものから取り上げてみましょう。

次回の講習では、その内容をもとに皆で検討する予定です。

ホームワーク

最近、またはこれまでに怒りの感情を感じた場面を1つ選び、アンガーログを書いてみてください。

●アンガーログとは

怒りの感情を感じた時、その気持ちを紙に書き出すためのシート

アンガーログに書き出してみると・・・

- ①書くことでクールダウンできる。
- ②書くことで自分を客観的に見つめられる。

怒りを「見える化」すると、コントロールしやすくなる。

出典:安藤俊介著「イライラしがちなあなたを癒える本」中経出版、2010

アンガーログの書き方は、スライドのとおりです。

アンガーログの最後の2項目、9「信念」、10「考えられる対処」については、空欄でかまいません。

アンガーログの書き方

- ①日時: イライラする、カチンとくるなど、怒りを感じた日時を書く。「4月14日午後2時」ときっちり書いても、「今さっき」といったあいまいな書き方でかまわない。
- ②場所: 「通勤電車の中」「会社の会議室」などを書く。
- ③出来事: どのような出来事だったかを書く。誰とどんな会話をしたのか、どんなことを目撃したのかといったことを感情を交えずに書く。
- ④思ったこと: その時にどのように思ったのか、思いをつくまに書いてよい。
- ⑤言動: 怒った結果、何かしたか、何か言ったか、何も言わなかったか、を書く。
- ⑥してほしかったこと: 自分はどうしてほしかったのか、「願望」や「希望」などの本音を書く。
- ⑦結果: ⑤の言動をとった結果、どういことが起きたかを書く。相手に言われたことがあれば書く。
- ⑧怒りの強さ: 軽くイラッとしただけなのか、腹に据えかねたのか、その強さを%で書く。(100% = 自身にとって最大の怒り)

出典: 安藤俊介著「イライラしからぬあなたを育てる本」宇野出版 2010

ワークシート

氏名 _____
平成 _____ 年 _____ 月 _____ 日

<怒りとは？文章完成>

1. 怒りとは、_____
2. 私を怒らせるような状況を二つあげるとそれは、

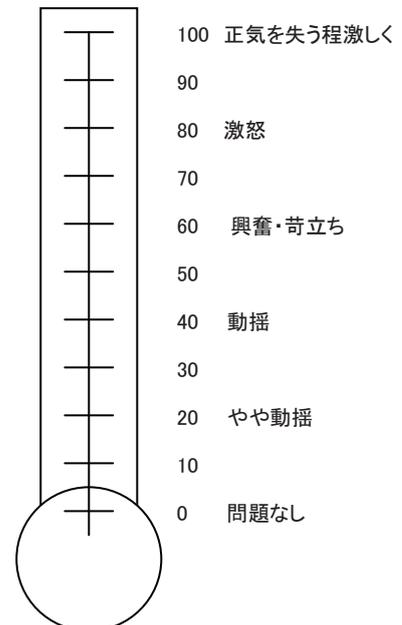
3. 親密な友達に怒りを覚えたとき私は、_____
4. 職場の同僚や上司に怒りを覚えたとき私は、_____
5. 自分の怒りを表したときに私が感じることは

6. 誰かが私に対して怒りを表したとき私は、_____

<気分温度計>

次に書かれた状況について、どの程度怒りを感じるかを書いてみてください。

1. 誰かにちょっかいを出された時……()°C
2. 誰かが私の悪口を言う時……()°C
3. 誰かが私をいじめる時……()°C
4. 誰かが私のうわさを広げる時……()°C
5. 誰かが私の告げ口をする時……()°C
6. その他()時……()°C

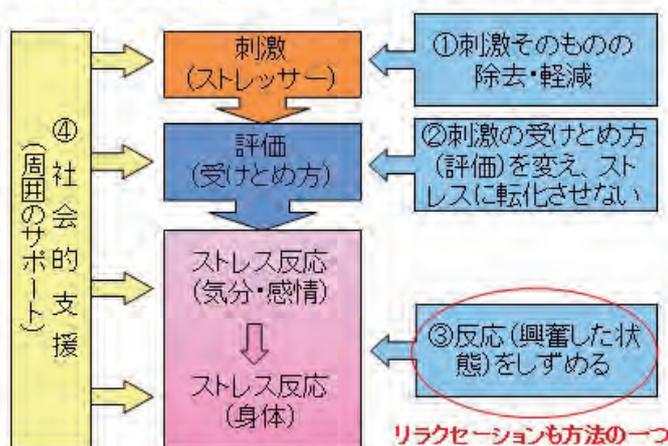


資料

3つのリラクゼーション ～ストレス反応へのコーピング～

出典：日本精神障害者リハビリテーション学会監修：アメリカ連邦政府Evidence-Based Practices実践・普及ツールキットシリーズ第5巻Ⅱ IMR・疾病管理とリハビリ ワークブック編 地域精神保健福祉機構 p225,2012 を改変

ストレスの発生プロセスとコーピング



出典：田中ウルヴェ亨・奈良雅弘著：ストレスに負けない技術，日本実業出版社，p29,2005 を改変

リラクゼーションは、ストレス対処にあたってどのような効果があるか、少し説明しておきましょう。

このスライドは、ストレスが発生するプロセスと、ストレスへの対処、つまりコーピングを示したものです。

ストレスの発生プロセスから考えると、①刺激(ストレス)に対するコーピング、②評価に対するコーピング、③反応に対するコーピング、④社会的支援という4つのコーピングに分かれます。

①刺激(ストレス)へのコーピングは、原因・刺激そのものを除去・軽減すること。②評価へのコーピングは、刺激(ストレス)に対する受けとめ方(自分の評価)を変え、刺激をストレスに転化させないようにすること。③反応に対するコーピングは、イライラした、胃が痛くなったといった気分や身体に生じたストレス反応をはずめること。刺激・評価へのコーピングは、ストレスを引き起こす手前で食い止めるコーピングですが、反応に対するコーピングはストレス反応が出てからのコーピングです。④社会的支援というコーピングは、人の力を借りてストレスに対処していくこと。これは、全てのプロセスに対して有効です。

これから紹介する3つのリラクゼーションは、③表面化したストレス反応をはずめ、心身をリラックスさせることに効果があります。

リラックスする呼吸

呼吸、特に息を吐くことをゆっくりと行う。

《手順》

1. リラックスを連想させる言葉を選ぶ(穏やか、リラックス、安らか)。
2. 鼻から息を吸って、口からゆっくりと息を吐く。
3. 息を吐いている間に、リラックスできる言葉を言う。ゆっくりと。
「あ～だ～や～か～」、「リラ～ックス」というように。
4. 息を吐いた後、次の呼吸をする前に息を止める。
あまりに気が散るようだったら、息を吸う前に4つ数えてみる。
5. 続けて10回～15回繰り返す。

弛緩法①

堅苦しさや緊張を減らすために筋肉をやわらかく伸縮させる。
頭から始めて、足の先まで下ろしていく。
椅子に座っても訓練できる。

《手順》

1. 首をまわす
片側に頭を下ろし、優しく広く円を描くようにまわしていく。
3～5回繰り返す。
反対の向きで、同様に行う。
2. 肩をすくめる
肩をすくめるように、肩を持ち上げる。肩が耳につくようにやってみる。
数秒間肩をすくめて、肩を落として10秒間ほど脱力する。
3～5回繰り返す。

弛緩法②

3. 腕を頭上に伸ばす
両腕を天井に向けてまっすぐ上げ、両手の指をかごを作るように組む。
両腕を上へ伸ばしたまま、手のひらを天井に向けて回転させる。
天井に向けて数秒間腕を伸ばして、腕を下ろす。10秒間ほど脱力する。
3～5回繰り返す。
4. 膝たて
両手を下に伸ばして右膝をつかみ、胸のほうに膝を引き上げる。
数秒間膝を抱えて、足を床に下ろす。10秒間ほど脱力する。
3～5回繰り返す。
左膝も同様に行う。
5. 足と足首をまわす
足を持ち上げ、脚を伸ばし、足首を回す。
一方向に3～5回、反対方向に3～5回行う。

安らぐ風景を想像する①

ストレスを自分の脳に置き、
くつろいだ穏やかな状況にいる自分自身を心に描く。

《手順》

1. 自分が安らいだり、落ち着きを感じる風景を選ぶ。

例)

- ・ビーチで
- ・森を歩いていて
- ・公園のベンチで
- ・山の小径で
- ・カヌーかセイルボートで
- ・草原で
- ・列車の旅で
- ・小屋で
- ・滝や川の側で
- ・大都市を見渡せる高層アパートで
- ・自転車こいで
- ・農場で

安らぐ風景を想像する②

2. 安らぐ風景を選んだら、全感覚を使ってできる限り想像する。

- どんな風景ですか？明るい感じですか？暗い感じですか？どんな形のものが見えますか？自然の風景だったら、どんな木や花が見えますか？動物は何が見えますか？町の風景だったら、どんな建物が見えますか？乗り物は何か見えますか？
 - 安らぐ風景にはどんな音が聞こえますか？水や波の音が聞こえますか？動物や鳥の鳴き声は？人の声は？
 - 何かを触ってみたらどんな感じがしますか？冷たいですか？温かいですか？
 - 安らぐ風景の香りはどうですか？海のおいいですか？料理した食べ物のおいいですか？
3. ストレスになる考えは無視しましょう。そして安らぐ風景に集中し続けましょう。
少なくとも5分やってみましょう。

留意点

- リラクゼーションは、定期的に行うと効果的です。
- 始めのうちは、教示どおりに実施することに神経が集中しがちですが、手順が飲み込めるようになると、リラックスしている感覚に意識を集中することができるようになります。
- ここに挙げた方法の一つを選んで1週間やってみましょう。1週間やってみた後、効果がどうだったか確認しましょう。

目標設定シート

氏名 _____

平成 _____ 年 _____ 月 _____ 日

怒りについてどんなことを学びたいか、目標を設定しましょう。以下の項目の中から選んでください。複数でもかまいません。

- 私は、怒りを感じた時に怒りを爆発させてしまうので、うまくしずめることを学びたい。
- 私は、怒りを感じた時に感情に振り回されるので、冷静に受けとめることを学びたい。
- 私は、怒りを感じた時に我慢してしまうので、怒りを表現することを学びたい。
- 私は、怒りを感じた時に攻撃的になってしまうので、相手にうまく伝えることを学びたい。
- 私は、怒りを感じた時に困ってしまうので、怒りをコントロールすることを学びたい。
- 私は、自身の怒りについて困ってはいないが、怒りをコントロールすることを学んでおきたい。
- 私は、相手から怒りをぶつけられた時にどうすればよいか学びたい。
- 私は、_____を学びたい。
- 私は、今は怒りについて学びたくない。
(その理由: _____)
- 私は、今は怒りについて学ぶ必要を感じない。

集団セッションの実践法「ワークシート〈怒りとは？文章完成・気分温度計〉を発表してみよう」のシナリオ(DVD1-1)

セッションの説明			
このセッションの説明	<p>怒りとうまくつき合うために①「ワークシートを発表してみよう」の様子をご紹介します。このセッションは、ワークシート〈怒りとは？文章完成・気分温度計〉をその場で配付し記入してもらった後で行うもので、この後に怒りのしくみについて説明を行うための導入となります。</p> <p>このセッションの目的は、怒りのイメージや怒りを感じる状況などについて、皆で発表し意見交換をすることで、人それぞれ怒りを感じる状況には違いもあれば共通点もあることに気づき、あらためて自分の怒りについて振り返ることです。</p>		
事前準備	<p>記入した内容を発表してもらおうことを伝え、発表したくないことは発表しなくてよいと説明しておきます。</p> <p>セッションの前に、受講者に各自で板書をしてもらおうと、リーダーは進めやすいでしょう。</p>		
セッション開始			
項目	キャスト	セリフ	ポイント
目的の説明	リーダー	<p>それでは、先ほど作成してもらったワークシート〈怒りとは？文章完成・気分温度計〉について、話し合っていきます。</p> <p>この話し合いでは、皆さんに自分の怒りについて発表してもらい、怒りについて他の人はどのように考えているのか、共通点や違いがあるのか確認します。</p>	受容的な雰囲気づくりをこころがける
ワークシートの内容発表	リーダー	では、皆さんに発表してもらいましょう。どなたからでも結構ですよ。	
	松本	<p>はい。(松本さん)はい。まず1番目の「怒りとは」ですが、私は負の感情だと思います。持てはいけなマイナスの感情というイメージです。2番目の「私を怒らせるような状況を二つ挙げるとそれは」ですが、まずルールを守らない人がいる時と、それと仕事がうまく進まない時です。電車で大声で携帯電話を話す人を見たりすると、イラッとしますし、仕事が思ったように進まない関係者にも自分にも腹が立つことがあったと思います。それから3番目の「親密な友達に怒りを覚えたとき私は」ですけれども、何も言わずに自己完結します。友達に怒りを感じることはあまりないのですが、約束を破られて腹が立っても笑顔でいいよと言っているような気がします。4番目「職場の同僚や上司に怒りを覚えた時私は」ですが、何も言わずどうすればよいか考える、としました。仕事で腹が立つようなことは避けたいといけなしいし、もし腹が立っても職場の和を乱すようなことはダメだと思います。5番目の「自分の怒りを表した時に私が感じることは」ですけれども、怒りを表すことは自分ではしていないつもりですが、もし周囲に気づかれてしまったら、本人として恥ずかしいことですね。それから6番目に「誰かが私に対して怒りを表した時私は」ですが、相手の怒りを理解し受けとめようとする、というふうにしました。職場では怒りっぽい人もいますが、事態を收拾するためにまずは理解しようとしていると思います。</p>	
	リーダー	<p>松本さんは、怒りという感情はマイナスの感情であって、表してはいけなしいもの、恥ずかしいものと考えているんですね。友達でも職場でも、和を乱さないよう常に考えていて、怒りを感じた時も、相手に伝えることなく自分で何とか対処しようと努力しているんですね。</p> <p>では、続いて、気分温度計を発表してもらえますか。</p>	
	松本	<p>はい。1番目の「誰かにちょっかひを出された時」から5番目の「誰かが私の告げ口をする時」まで、どれも30℃くらいです。怒りは少しは感じますが、あまり気にならないかなと思います6番目のその他は「電車で携帯電話で話す人を見た時」としました。これは50℃くらいで、ルールを守らない人を見るとけっこうイライラします。</p>	
	リーダー	松本さんは、ちょっかひや悪口、告げ口など相手からされることにはあまり怒りを感じないんですね。でもルールを守らない人には少し怒りを感じるんですね。	

発表に対する質問・確認	リーダー	松本さんの発表について、質問や確認したいことはありますか。	
	佐藤	はい。(佐藤さん)自分とはずいぶん違うのでよくわからないんですが、人からうわさや告げ口をされても怒りを感じないというのはなぜですか。ふつう、うわさや告げ口をされると怒りを感じるものだと思うんですが。	
	松本	うーん、そうですね。まあ状況にもよりますが、うわさや告げ口をされるのは、自分にも何か多少は原因はあったかなと思ったりすると、うわさや告げ口をする人も中にはいるかなーと感ずるからでしょうか。	
	リーダー	うわさや告げ口をされると怒りを感じる人は多いと思いますが、松本さんはそんなに怒りを感じないんですね。佐藤さんは、松本さんと違って、怒りを感じるんですね。中村さんは、何か質問や確認したいことはありますか。	怒りは人によって違うことを伝える。それぞれの考えは否定しない。
	中村	相手が間違っている、何も言わず我慢するんですか。	
	松本	うーん、我慢といえば我慢かもしれませんが、和を乱してしまうよりは自分が我慢して何とか事態を収拾して平和ならそのほうがましと思います。	
	中村	相手のためにもちゃんと言ったほうがいいんじゃないですか。我慢していても事態は良くならないと思いますよ。	自分の意見を押しつける受講者には、否定せず1度は受けとめて、人によって考えは違ってよいことを伝える。
リーダー	中村さんは我慢するよりもちゃんと言ったほうがいいと思うんですね。松本さんは、和を乱すよりは我慢したほうがよいと思っているんですね。怒りを感じた時に相手に伝えるかどうかは、人によってずいぶん違いますね。		
ワークシートの内容発表	リーダー	それでは、次の方に発表してもらいましょう。	
	中村	はい。(中村さん)はい。1番目の「怒りとは」ですが、私は相手を許せないと感じて攻撃したい気持ちになる感情だと思います。けっこう後々まで引きずります。2番目の「私を怒らせるような状況を二つあげるとそれは」ですが、期待が裏切られた時と、悪口を言われたり理不尽なことをされたりした時です。わかりましたと言っておいてやってくれないとか、お願いしておいてお礼を言わないとか、いろいろ裏切られることはたくさんありますね。3番目「親密な友達に怒りを覚えた時私は」ですが、身近な人にはすぐカッとなってきつい口調でバンバン言ってしまう。家族にはもっときつい言い方をしているかもしれません。4番目「職場の同僚や上司に怒りを覚えた時私は」ですが、職場ではやはり自分への評価もありますから、あまりバンバン言わないようにしていますが、けっこう抑えるのに必死ですね。でも相手が間違っただけを言った時には、厳しく指摘はします。改善してもらわないといけません。5番目「自分の怒りを表した時に私が感じることは」ですが、後で思い返すと言い過ぎたと後悔することは多くて、自己嫌悪や自責を感じます。6番目「誰かが私に対して怒りを表した時私は」ですが、自分が間違っている時はちゃんと謝りますけど、間違っていない時は論理的に反論します。やはり相手が間違っているのであれば、言わないと改善されませんからね。	
	リーダー	中村さんは、相手から裏切られたと感じると、許せない、攻撃したいという感情が湧いて、後々まで引きずるんですね。怒りを感じると、相手に改善してもらわなければきつい口調で言うけれども、冷静になると言い過ぎたことを後悔して自己嫌悪を感じることが多いんですね。続いて、気分温度計を発表してもらえますか。	発表者の怒りに対する傾向をまとめて説明する。

	中村	はい。1番目の「誰かにちょっかいを出された時」から5番目の「誰かが私の 告げ口をする時」まで、順に、80℃、90℃、90℃、80℃、100℃です。休 職前、職場で告げ口をされたことがあって、面と向かって言われるならし ょうがないですけど、あることないこと上司に告げ口するなんて、今考えても腹 立たしい限りです！	
	リーダー	中村さんは、休職前、実際にあることないこと上司に告げ口されたんです ね。それは今思い出しても腹が立ちますね。自分の怒りを振り返ると、怒り を感じた出来事を思い出して、気持ちに負担がかかることもあるんですよ。中 村さん、どうでしょうか、このまま進めても大丈夫ですか。	過去の出来 事を想起して 怒りを誘発し た場合は、一 旦受けとめ共 感を示し、受 講できる状態 か確認する。 席を外して休 憩する、発表 はしないなど の対応をする こともある。
	中村	ちょっと思い出してしまって・・・すみません、でも大丈夫です。6番目のその 他は「公共機関が役割を果たさない時」としました。これは90℃で、役割を 果たすべきところがちゃんとやっていないことに怒りを感じます。改善すべ きだと思ったら、電話したりメールしたりしますね。	
	リーダー	中村さんは、果たすべき役割を果たしていない、裏切られたと感じると、強 い怒りを感じるんですね。過去の出来事を思い出して怒りを感じたかもしれ ませんが、落ち着いて発表できましたね。	
発表に 対する 質問・ 確認	リーダー	皆さんから質問や確認はないでしょうか。	
	リーダー	それでは、次の方に発表してもらいましょう。 (受講者全員に順番に発表してもらおう。省略。)	
意見 交換	リーダー	全員に発表してもらいました。では、感じたこと、気づいたことについて意見 交換をしましょう。どなたからでも結構ですよ。	
	佐藤	はい。(佐藤さん)人によって、何に怒りを感じるかの状況は、こんなに違うん だと思いました。自分が怒りを感じることは、誰もふつつ感じるからだから、 みんなだいたい同じなんじゃないかと思っていたので、ちょっと違いました。	
	松本	はい。(松本さん)はい。私は、本当は我慢しているんだなと気づきました。こ れまで我慢とは思っていなかったのですが、そう言われると我慢して笑顔をつ くっていたような気がします。	
	中村	はい。(中村さん)はい。怒りは人によって違うことはわかりましたし、何とかし たほうがいいなと思いますけど、じゃあどうしたらいいのかという疑問が浮か んできました。	怒りに苦慮し ている受講者 の場合、解決 策を性急に求 めることがあ る。一つ一つ 学ぶ必要があ ること、理解し 実行するには 時間がかかる のでじっくり取 り組むほうが よいことを伝 える。
	リーダー	みなさん、それぞれの発表を聞いて、怒りは人によってずいぶん違うことに 気づかれたんですね。では、どのように怒りとうまくつき合うのか、その方法 については、これから4回の講習で順に学んでいきましょう。	

怒りとうまくつき合うために② 自分の怒りを振り返る、対処策を考える

目的	<ul style="list-style-type: none"> 自身の怒りのパターンを振り返り、怒りの背後にある信念や認知的対処について理解する。 怒りに対する自分なりの認知的対処法を考える。
準備	<ul style="list-style-type: none"> レジュメ「怒りとうまくつき合うために②～自分の怒りを振り返る～、～対処策を考える～」 アンガーログ(各自が作成したもの)
参考	受講者用自習教材(DVD2-3) 集団セッションの実践法(DVD1-2)

進行	留意点
<p>1 目的の説明(2分) レジュメを配付し、目的と進め方を説明します。</p>	
<p>2 アンガーログの発表(40分) 前回ホームワークとしたアンガーログを受講者全員に発表してもらいます。記入して気づいたこと、どんな時に怒りを感じやすいか等について確認し、怒りを感じた時にとっている行動パターンや考え方のクセについて、フィードバックします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 発表したくないことはしなくてよいと説明しておきます。講習前に板書しておくといでしょう。 時間があれば、怒りを感じた理由や背景について受講者から詳しく説明してもらってもよいでしょう。
<p>3 3つのリラクゼーションの体験(5分) (休憩5分)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 受講者の人数により、全員からの発表が難しい場合には、事前にスタッフ間で打合せ、怒りのタイプが違う内容のものを複数取り上げるとよいでしょう。
<p>4 怒りの背後にある信念、認知的対処、対処策の考え方の説明 (30分) レジュメにより、怒りの背後にある信念、認知的対処、対処策の考え方について説明します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> それぞれの説明ごとに、受講者から当てはまる信念、取り入れたい認知的対処や対処策などを発表してもらいながら進行し、その内容を踏まえて、話し合いを実施する方法もあります。
<p>5 怒りの背後にある信念や認知的対処について話し合い(35分) 受講者に自分の怒りの背後にある信念、認知的対処、対処策の考え方の中から何ができそうか発表してもらいます。今後、意識して取り組んでみるよう勧めます。</p>	
<p>6 まとめ(3分) セッションの内容について簡単にまとめて伝えます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 受講者に感想を述べてもらいます。

ポイント	<ul style="list-style-type: none"> アンガーログは、繰り返し書くことで怒りのパターンを理解し、感情をうまくコントロールできるようになります。他の受講者の発表から自分との共通点や相違点への気づきを促します。 怒りの背後にある自分の信念に気づくことで、怒りの傾向について理解することを目指します。認知的対処の中から、取り入れられそうなものを選び、実際に使えそうか確認します。 全ての怒りを認知的対処によって解消する必要はなく、さまざまな対処策があり、組み合わせで実行すればよいことを伝えておきます。
-------------	---

1 今回は「怒りとうまくつき合うために」の第2回目、「自分の怒りを振り返る」と「(怒りへの)対処策を考える」について学習していきたいと思います。

怒りとうまくつき合うために②

～自分の怒りを振り返る～
～対処策を考える～

平成 年 月 日

受講中、怒りを感じた人、不安や緊張を感じた人は、深呼吸をしたり弛緩法をしたりして、少しリラックスしましょう。または、スタッフに相談を。

2 今回の目的は、
①自身の怒りのパターンを振り返る、
②怒りの背後にある信念について理解する、
③怒りに対する対処策を考える、
の3点です。

まずは、皆さんにホームワークで書いてきていただいたアンガーログを発表してもらい、皆さんが怒りを感じた場面について振り返りをし、自分はどのような時に怒りを感じやすいのか、また他の人はどのような時に怒りを感じるのか確認していきます。

その後、レジュメを用いて怒りの背後にある信念、考え方の工夫、怒りに対する対処策の考え方について説明します。

最後に今日の講習の内容について意見交換を行いたいと思います。

● 目的

- 1 自身の怒りのパターンを振り返る。
- 2 怒りの背後にある信念について理解する。
- 3 怒りに対する対処策を考える。

● 流れ

- 1 アンガーログの発表
- 2 レジュメの説明
- 3 フリートーク

3

今回は、怒りのメカニズム、怒りのサイン、怒りのしずめ方について学んだ後、アンガーログを書いてくることをホームワークにしました。

今日は、まず、皆さんのアンガーログの内容を発表してもらいたいと思います。

※記入内容、記入してみて気づいたこと、どんな時に怒りを感じやすいかなどについて意見交換する。(DVD1-2に収録)

受講者が怒りを感じた時にとっている行動パターンについて、リーダーから簡単にフィードバック「してほしかったこと」が、現実的か、相手に伝わっているか確認する。そうすると、どうすればよかったか対処方法が考えやすくなる。

※アンガーログは繰り返し書くことで、怒りの感情をうまくコントロールできるようになることを確認。

話し合ってみよう

- ・アンガーログに記入した内容を発表しましょう。
 - ・記入してみて気づいたこと、感じたことはどんなことでしょうか。
 - ・どんな時に怒りを感じやすいでしょうか。
- 気づいたことを話し合ってみましょう。



板書例

「怒りをうまくつき合うために②」	
日時	6月20日 午後2時
場所	職場の会議室
出来事	会議室で、今後、開催予定のコンプライアンス委員会の実施方法について協議していた時、第1回のコンプライアンス委員会の開催日時の調整を、私がするよう課長から指示された。コンプライアンス委員は5名、どの委員も本来業務を抱えていて忙しく、コンプライアンス委員会への出席には乗り気でない。日程調整に苦慮あることが予想される。
思ったこと	<ul style="list-style-type: none"> ・係長でもない自分だけが、なんで難しい仕事ばかり任せられてはいけないのか。 ・仕事の分担は公平にすべきなのに、不当対応で許せやい。 ・自分は大変な役割を担っているのだから、周囲はバックアップすべき。
言動	「私がですか…」とちょっとむっとして答えたものの、課長の指示なので断れなかった。
してほしかったこと	自分以外の他部署との調整業務等、難しい調整業務を抱えているので、今日の日程調整は他の人に担ってほしかった。課長が自分の気持ちに気づいて、他人に割り振って欲しかった。
結果	指示された業務は自分が対応することになったが、他の課員への不満感・不信感がとても高まった。日程調整は思ったよりも簡単で、「課長がやるべき仕事なのに押しつけてくる」という思いは変わらなかった。怒りはおさまらなかった。
怒りの強さ	80℃

4

前回までの復習も兼ねて、怒りのコントロール方法のステップを再度確認してみましょう。

ステップ1は、怒りに気づき瞬間的な怒りをしずめる。

ステップ2は、自分が何に対して腹を立てているのかを明確にする。

ステップ3は、どう対処するか考える。

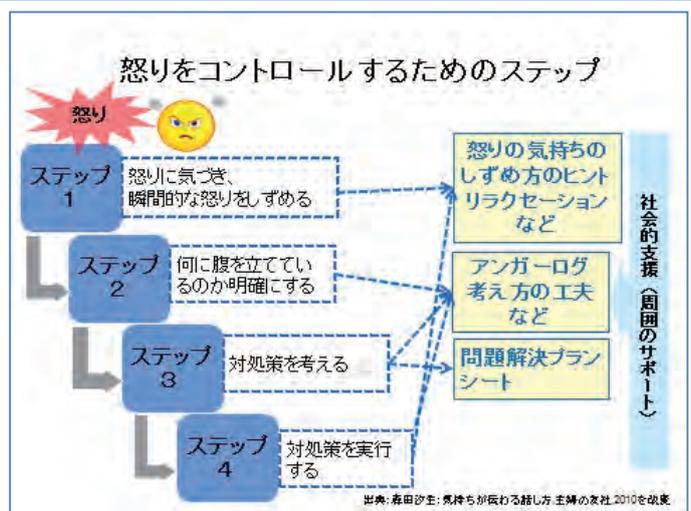
ステップ4は、対処策を実行する。

怒りを感じた際、まず大事なことは、瞬間的に怒りを噴出させないことです。

怒りのコントロールのステップ1では、瞬間的に生じる怒りの感情をしずめる方法として、リラクゼーションなどの方法を確認しました。

怒りは小さなことが積み積もって大きな怒りへと変化することがあり、何に腹を立てているのか、私達は自分でもわからなくなってしまうことがあります。そこで、ステップ2では何に対して腹を立てているのか明確にしていきます。先ほどアンガーログについて話し合いましたが、アンガーログの記入は、この「自分が何に対して腹を立てているのかを明確にする」ことに役立ちます。

次のスライドからは、ステップ2について詳しく説明していきます。



5

ステップ2 何に腹を立てているのか明確にする

6

ここで、皆さんがイライラする時を少し思い出してみてください。どんな場面がありますか？

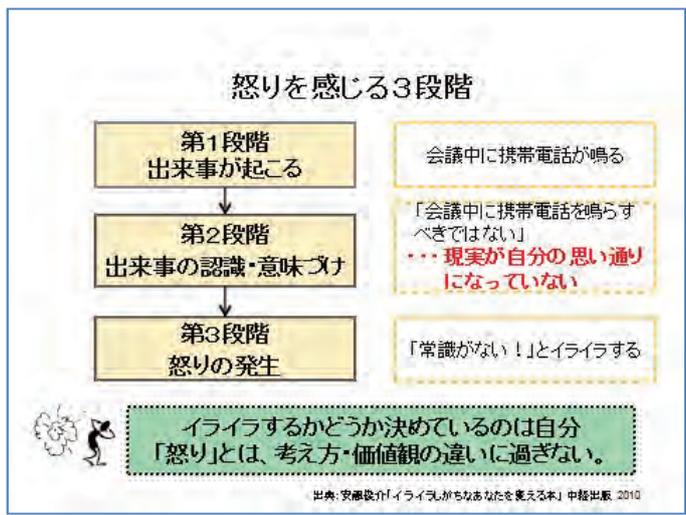
- 「相手が望むとおりの反応をしてくれない」
 - 「思いどおりに物事が動いてくれない」
 - 「今の状況が、自分の予想と異なる」
- こういうことが原因になっていないでしょうか。

ある状況が起きた時に、怒りを引き起こすのはその状況自体ではなく、その人の考え方(思考)です。

例えば、会議中に携帯電話が鳴ったという出来事に対して、「常識がない！」と怒りを感じた場面を考えてみると、「会議中に携帯電話を鳴らすべきではない」という自分の思いどおりにならなかったことが怒りを引き起こしています。つまり、イライラするかどうかを決めているのは「自分」なのです。

もう少し正確に言うと、イライラするかどうかを決めているのは、自分の信念です。

先ほどの例でも「会議中に携帯電話を鳴らすべきではない」という信念が怒りに影響しています。信念は過去の経験や文化的要因などによって幼い頃から形成された自分にとっての辞書のようなものです。信念は皆さんが状況をどのように受けとめるか、また、状況を踏まえてどのように考えるかといったことに影響を与えています。



7

皆さんをイライラした気分させる、6つの信念はこちらのスライドに示したとおりです。

この後、一つずつ具体的に紹介していききたいと思います。

怒りの背後にある6つの信念

あなたにも思い当たる信念はないでしょうか？

- ・ピリーフチャンプルー
- ・自分ルール
- ・なせばなる
- ・正義の味方
- ・コイントス(二元論)
- ・悲劇の主人公

出典: 宮藤俊介「イライラしちゃうあなたを覚える本」中経出版 2010

皆さんをイライラした気分させる、6つの信念について具体的に紹介していきます。

1つ目は「ビリーフチャンプルー」です。これは、「権利」「欲求」「義務」などをごちゃ混ぜにして考えてしまうことです。言葉だけを見れば、これらをごちゃ混ぜにするなんてありえないと思うかもしれませんが、この3つを混同すると、「自分が望むものは手に入るはず」という大きな誤解をすることになります。

ビリーフチャンプルー

「権利」・「欲求」・「義務」などをごちゃ混ぜに考えてしまうこと

例) 上司の自分は毎日残業。能天気な挨拶をして帰宅する部下にイライラする。部下は確かに「やってほしい」と言った仕事は終わっているが、自分の手伝いもできる状況。

信念 「上司が残っているなら部下も残るべき」
「帰るのは百歩譲ってOKとしても、何か一言言うなど、気を遣うべき」

権利・欲求・義務を混同していないか？

- ・残業してほしい、上司の欲求
- ・残業する用事がなければ帰ってもいい、部下の権利
- ・残業しなければいけない仕事がある場合、仕事をするのは部下の義務、部下に意見を言うのは上司の権利だが、この場合は？

考え直してみると…

- ・残業する用事がなければ、部下は上司に気を遣って残業しなくてもいい。
- ・部下には部下の仕事のペースがある。
- ・部下は自分の仕事が終わっているなら、残業しなくても問題ない。

出典: 京産大が「イライラがちなあなたを救える本」 中経出版 2010

例えば、上司の自分は毎日残業。部下は能天気な挨拶をして帰宅。部下は確かに「やってほしい」と言った仕事は終わっているが、上司である自分の手伝いもできる状況だとします。そのような状況で、上司の私がこんなに残業しているにも関わらず、帰っていく部下に対して、イライラしてしまう上司がいる場面を考えてみましょう。

この時、上司の考え方に影響している信念は「上司が残っているなら部下も残るべき」「帰るのは百歩譲ってOKとしても、何か一言言うなど気を遣うべき」といったようなものです。このような信念のことをビリーフチャンプルーと言います。

この状態では、上司も部下もお互いに権利・欲求・義務を混同しがちですので、一つずつ整理していきましょう。

上司が部下にも残業してほしいと思っているのは、上司の「欲求」です。

一方で、残業する用事がなければ帰ってもいいのは、部下の「権利」です。部下は残業しなければいけない「義務」はありません。

ただ、もし残業してでもしなければいけない仕事があるのならば、それは部下の「義務」になります。それに対して意見を言うのは上司の権限、つまり「権利」になります。

ここまで状況を整理した上でもう一度、例題における考え方を整理してみると、

- ・残業する用事がなければ、部下は上司に気を遣って残業しなくてもよい。
- ・部下には部下の仕事のペースがある。
- ・部下は自分の仕事が終わっているなら、残業しなくても問題ない。

といった別の見方ができると思います。

このように、もし「相手が思いどおりにならない！」と感じることがあったら、それは「義務」なのか、「欲求」なのか、「権利」なのかを考えてみると、イライラすることはグンと減っていきます。

9

2つ目は「自分ルール」です。これは、「自分の常識はみんなの常識」といったように、自分の考え方がすべてに共通するルールかのように思う信念です。

例を挙げて考えてみましょう。Aさんは運転中、渋滞にはまったのですが、入ったそうにしている車があったので、入れてあげることになりました。にも関わらず、相手の車はハザードランプをつけるというお礼すらせずにそのまま行ってしまいました。そこで、Aさんは「ハザードをつけるのは常識だろ」とカチンときてしまったのです。

この時Aさんの考えに影響している信念は「割り込みを許してもらったら、お礼をすべき」「車の運転をする者なら、ハザードのお礼ぐらいマナーとして常識」といったものです。

さて、ここで少し考えてみましょう。

私たちが「世の中では当たり前」「みんなそうだよ」と思っている時の、みんなとは誰のことでしょうか。本当にみんなにそれが当たり前かどうか聞いた人は実はいないのです。何が正しいかは意外にとっても主観的で、条件が変われば変化するものなのです。

渋滞の中に入れてもらった車がハザードを点滅させてお礼を表現するというのはドライバー全員が行っていることではありません。確かにそのようにお礼をする人もいますが、交通規則でいえば必ずしも正しくはないのです。ましてや海外にいけば、この合図は通用しません。場所が変われば常識と思っていることでもそうではないことがあるのです。

ここで、最初に挙げた渋滞で車を入れてあげたがお礼がなく、「ハザードをつけるのは常識だろ？」と思ったという状況を考え直してみましょう。すると、

- ・必ずしもみんながハザードでお礼をするというのを知っている訳ではない。
- ・単純にお礼のハザードを出し忘れたのかもしれない。

といった考えもできるでしょう。

みんなそうだよ、とあなたが思って怒りが生じた時、自分ルールに陥っていないかチェックしてみてください。そして「必ずしも正しい訳ではない」「正しさを求めなくていい」という観念で自分の信念を見つめ直してみると、怒りのコントロールに役立ちます。

自分ルール

自分の考え方がすべてに共通するルールかのように思う

例) 運転中、渋滞で車を入れてあげたが、お礼がない。「ハザードつけるのは常識だろ？」

信念 「割り込みを許してもらったら、お礼をすべき」
「車を運転する者なら、ハザードのお礼ぐらいマナーとして常識」

**自分の常識はみんなの常識？
「何が正しいか」はとて主観的で、条件が変われば変化するもの。**

考え直してみると…

・必ずしもみんながハザードでお礼をするというのを知っている訳ではない。
・単純に、お礼のハザードを出し忘れたのかもしれない。

出典: 文庫版『イヤイライちあなたを覚える本』中経出版 2010

10

3つ目は「なせばなる」です。これは、「強く言えば何とかなる」「相手に圧力をかけたら、相手は変わる」と思い込んでいる信念です。

例えば、飛行機の中で騒いでいる子どもがいました。そこで、Bさんは子どもや親をにらみましたが、親は子どもを叱る気配がありません。「子どもが騒いでいるなら、親が何とかしろよ」とカチンときました。

その時、Bさんの考えに影響を及ぼしている信念は、

「もっと親は子どもの態度に気を配るべき」

「隣にいる自分が迷惑していて、こんなににらんでいるんだから、子どもを何とかすべき」といったものです。

さて、ここで少し考えてみましょう。

人はイライラしたり、怒れば怒るほど、言い方がきつくなったり、大声で怒鳴ったりします。これは、強く言えば何とかなるはず、怒鳴った方が効果があるはずと信じているからです。

でも、人は誰かからの圧力で変わる訳ではありません。その人が変わりたいと心の底から思った時に変わるのです。

強く言えば相手は変わると思っている人は、そのことを知りませんので、相手が変わるまで延々と強く言い続けます。そして相手が変わらないことでいっそう頭にくるのです。これでは悪循環です。

時間がかかったとしても、最終的には相手を必ず変えられるはずと期待するのはやめましょう。中には変わらない人もいます。

ここで考え直してみると

- ・にらんで相手が変わるならこんなに簡単なことはない。
- ・子どもに注意できない親もいる。

といった考えもできるのではないのでしょうか。

なせばなる

強く言えばなんとかなる、相手は変わるとの思い込み

例)飛行機で騒ぐ子どもを叱らない親。にらんでも叱る気配がない。
「子どもが騒いでいるなら、親が何とかしろよ」

信念「もっと親は子どもの態度に気を配るべき」
「隣にいる自分が迷惑していて、こんなににらんでいるんだから、子どもを何とかすべき」

人は、誰かからの圧力で変わるのではない。その人が変わるのは、その人が変わりたいと心の底から思ったとき。相手が変わらないことでさらに強くいうのは、悪循環になるだけ。

考え直してみると…

・にらんで相手が変わるならこんなに簡単なことはない。
・子どもに注意できない親もいる。

出典:安藤隆が「イライラがちなあなたを変えろ」中経出版 2010

4つ目は「正義の味方」です。これは、本来なら権利などないのに、「人を裁こうとする」信念です。

例を挙げましょう。

ある朝、通勤電車の中で、大きな声で携帯で話している高校生に腹が立ったCさんは「電車の中で携帯電話はマナー違反だろ」と思い、駅に着いた時に高校生を注意しました。そしてそのまま高校生とケンカになってしまい、駅員さんに呼び出されることとなり、会社に遅刻してしまいました。

ここでCさんの考え方に影響している信念は

「電車の中で携帯電話はマナー違反」

「電車の中で携帯電話で話している人がいたら、注意すべきだ」

といったものでした。

マナー違反を注意することは大切なことです。でも、必ずしも「自分がしなければいけないこと」ではありません。Cさんの正義感はすばらしいのですが、正義感の強さは、時にイライラのコントロールとはうまく折り合いがつかないことがあります。

私たちは警察に代わって相手を裁くことはできないのです。ですから、できないものはできないと線を引き、注意する立場にある人から注意してもらう方が適切な場合もあります。相手を注意して結局けんかになってしまうのでは、Cさんにとっての不都合が大きいからです。

ここで最初の事例を考え直してみると

- ・携帯電話で話している高校生は必ずしも注意しなくてもよい。
- ・注意するのは、しかるべき立場の人にしよう。

といった考え方もできるのではないのでしょうか。

誰かに対して自分なりの評価や感想をもつのは自由です。でもそのことと、「裁くこと」は違うのです。

正義の味方

本来なら権利はないのに、「人を裁こうとする」こと

例) 電車の中で大きな声で話す高校生を注意し、ケンカになる
「電車の中で携帯電話はマナー違反だろ！」

信念 「電車の中で携帯電話はマナー違反」
「電車の中で携帯電話で話している人がいたら、注意すべきだ」

本当に自分がしなければいけないこと？
正義感の強さは、怒りのコントロールに影響することがある。
「できないものはできない」と線を引き、相応の立場にある人にやってもらおう。

考え直してみると…

・携帯電話で話している高校生を、必ずしも自分が注意しなくてもよい。
・注意するのは、しかるべき立場の人にしよう。

出典: 宮藤俊介「イライラしがいあなたを覚える本」中経出版 2010

12

5つ目は「コイントス」です。これは、ものごとを白か黒か二つにわけて捉える信念です。

例を挙げましょう。

Dさんは、ある朝会社で、「挨拶はもっと大きい声でしろ」と先輩から注意されました。そこで翌朝、いつもより大きな声で先輩に挨拶したところ、返事をしてもらえませんでした。

先輩は今日は機嫌が悪いのかなと流していたところ、後から来た上司にはきちんと挨拶している先輩の姿を見て、「下には強くて上に弱いなんて、あいつは本当に器が小さい奴だ、嫌いなタイプだ！」とDさんはカチンときてしまいました。

ここでDさんの考え方に影響している信念は「注意するなら、自分も100%挨拶すべき」「上下で態度を分けるのは、絶対にいけない」といったものでしょうか。

ものごとに白黒つけたがる人がいます。なぜかといえば、そのほうがわかりやすいからです。しかし、実際の世の中では、白黒、良い悪い、正義と悪などきれいに分かれるものはほとんどありません。

人間関係において、コイントスの考えが強いと、すぐに敵味方を分けたがるので、うまくいく人とはとてもうまくやっていけるのですが、苦手な人とはとことんそりが合わないことになりがちです。

そのため、人間関係でもめることも多く、それがストレスとなり、イライラの大きな原因となってしまいます。

人の性格は複雑です。好きな人にも嫌いな部分があり、嫌いな人にも好きになれる部分があります。嫌だなど思う人に対して、いいなと思えるところが部分的にでも見つけられるようになれば、コイントスの信念は穏やかなものとなり、苦手な人も苦手でなくなることもあります。

ここで最初の考えを見直してみましょう

- ・人は器が大きい人と小さい人の二つにきれいに分かれる訳ではない。
- ・先輩にもいいところがあるから、嫌いとは切り捨てるのではなく、それを見ていこう。

といった考え方もができるのではないのでしょうか。

コイントスの信念に対しては、「人は2種類に分けられない」「物事は2つに分けて考えずに、別の視点からも見てみよう」といった視点で信念を緩やかなものにしていきましょう。

コイントス(二元論)

ものごとを白か黒か二つにわけて捉えること

例)朝、職場で挨拶をしたのに先輩は返事をしてくれなかったが、上司に対しては挨拶していた。「下は強くて上に弱いなんて、器が小さい、嫌いな奴！」

信念「注意するなら、自分も100%あいさつすべき」「上下で態度を分けるのは、絶対にいけない」

白黒つけるとものごとは分かりやすいが、実際には「良い・悪い」「正義・悪」などきれいに分かれるものは少ない。人間関係において、すぐに白黒をつけようとすると、人間関係での揉めごとが増える。

考え直してみると…

**・人は器が大きい人と小さい人の二つにきれいに分かれられない。
・先輩にもいいところがあるから、嫌いとは切り捨てるのではなく、それを見ていこう。**

出典: 宮澤俊が「イライラがちなあなたを救える本」 中経出版 2010

13

6つ目は「悲劇の主人公」です。この信念は、オーバーな表現で自分の感情を強める特徴があります。

例を挙げましょう。

Eさんは、自分のプロジェクトチームのプレゼン中、部下に致命的な失敗があったことに激しい怒りを感じました。

部下に対する怒り、部下のミスを見つけられなかった自分に対する怒り、受注が取れないことへの恐れなど、いろいろな感情がミックスされていました。部下だけが悪くないことはわかっていたのですが、つい部下に向かって「おまえのせいだ」と怒鳴ってしまいました。その時、Eさんの頭に最初に浮かんできた考えは「部下のせいですべてが台なしだ、自分は降格かもしれない」といったものでした。

この考えに影響している信念は

「部下がミスしたことですべてがダメになる」

「このミスで100%降格だ」

といったようなものです。

人は自分が評価されないことに苛立ちを感じて、それを強く伝えたい、表現したいために「全く」という言葉を使いがちです。でもすべてを完全に否定できることなんて、そうそうありません。

Eさんの事例でも、Eさんは「部下のせいですべてが台なしだ」と言っていますが、もしかしたら挽回可能かもしれません。この経験をもとに、別のプレゼンを成功させれば取り返しのつくことかもしれません。

人は、自分の考えや言うことが正しい、強く表現したいと思っています。そこで正当化させるために誇張の表現を使います。

しかし誇張の表現は自分の感情を強め、それを繰り返せばいつの間にか、本当は他の人はそうは思っていないのに、自分だけがそう思っているといった状態になってしまいます。

自分で勝手に事実をねじまげることがないよう、「悲劇の主人公」の信念に気づいたら、大げさな表現をより正確な表現に書き直す作業をしましょう。そうした練習を繰り返せば、事実を一人で勝手にねじまげることが少なくなります。

ここでもうEさんの考え方をもう一度考え直してみましょう。

・本当にすべてが終わりだろうか？ そうじゃないはずだ。大げさに言ったところで状況は悪くなるだけだ。

・客先に対してできることはほかにもあるはずだ。今できることを冷静にやっ払いこう。

といった考え方もできそうですね。

悲劇の主人公

オーバーな表現で自分の感情を強めること

例)プロジェクトのプレゼン中、部下に致命的な失敗があった。
「部下のせいですべてが台なしだ、自分は降格かもしれない」と思い、部下をどなってしまった。

信念「部下がミスしたことで、すべてがダメになる」
「このミスで100%降格だ」

本当にすべてが台なし？

大げさな表現は、自分の感情を強めたり、正当化する。しかし、それを繰り返せばいつの間にか、自分だけがそう思っている状況になってしまう。

考え直してみると...

・本当にすべてが終わりだろうか？ そうじゃないはずだ。おかげさまで言ったところで状況は悪くなるだけだ。
・客先に対してできることはほかにもあるはずだ。今できることを冷静にやっ払いこう。

出典: 安藤俊介「イライラがちなあなたを変える本」 中経出版 2010

14

次に、怒りをコントロールする方法の一つとして、考え方の工夫について紹介します。

これらの工夫は皆さんがこれまでやってきたものもあるかもしれません。でも、もしなければできそうなものはあるか考えてみてください。

それでは一つずつ説明していきます。

怒りをコントロールするための考え方の工夫

これまでやってきたもの、できそうなものはあるでしょうか？

- ・自分を落ち着かせるセルフトーク
- ・他人目線をもつ
- ・目的に集中する
- ・ユーモアをもつ
- ・相手への期待を検証する

15

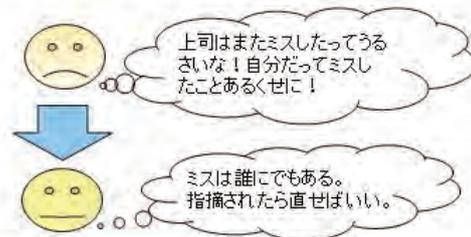
セルフトークとは、その人が心の中で自分に語りかけている言葉、つまり心の中の口癖のことです。

少しスライドの例を見てみましょう。

「ちょっとしたミスをして上司に叱られた」という場面です。

「上司はまたミスしたってうるさいな！自分だってミスしたことあるくせに！」というセルフトークを何度も自分に言い聞かせていると、どんどん怒りがエスカレートしてきます。

自分を落ち着かせるセルフトーク



否定的な感情が高まるのを弱めることができる。

その時に「ミスは誰にでもある。指摘されたら直せばいい」というセルフトークを何度か言ってみるとどうでしょうか。否定的な感情が高まるのを弱めることができそうではないでしょうか。

あらかじめ自分の怒りを感じる時に効果がありそうなセルフトークを用意しておくといいかもしれません。

16

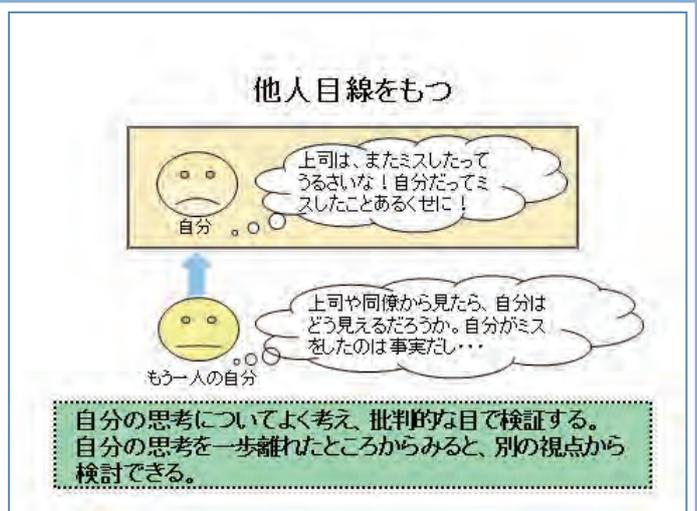
次は、他人目線をもつという方法です。

前のスライドと同じ、「ちょっとしたミスをして上司に叱られた」という場面です。

「上司はまたミスしたってうるさいな！自分だってミスしたことあるくせに！」と思って怒りを感じたとしましょう。

その時に、自分がどう思っているのか考えてみる、第三者の目線から批判的に見てみるという方法です。

一步離れたところから他人目線で自分の思考を見てみると、ミスをしたことのある上司に叱られて思わずカッとはしたけれど、自分が実際にミスをした責任はあるなと思って、怒りが和らぐかもしれません。



17

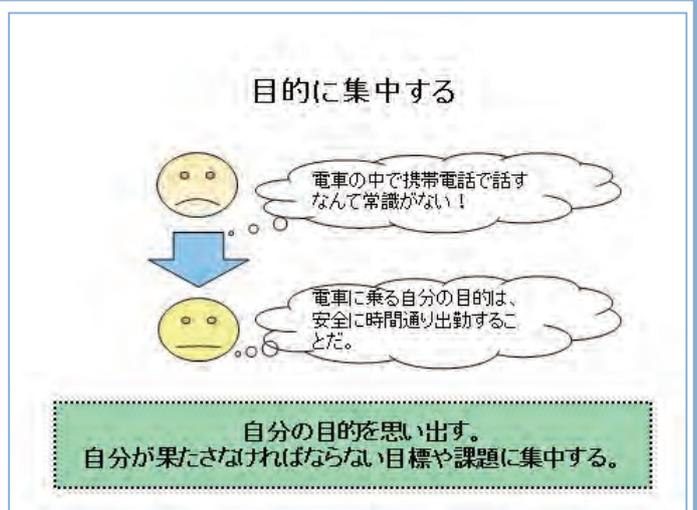
次は目的に集中するという方法です。

電車内で携帯電話で話している人を見て怒りを感じた場面です。

電車内では携帯電話での通話は控えるということがマナーとして一般的ですから、怒りを感じることもあるかもしれません。

「常識がない！」と相手に注意することもあるかもしれませんが、トラブルを引き起こす危険性もあるでしょう。

その時は、電車に乗っている自分の目的を思い出して集中することです。



例えば、出勤時であれば、「電車に乗る自分の目的は、安全に時間どおり出勤することだ、携帯電話について注意することではない」と考える方法です。

自分が果たすべき目的を思い出せば、目の前の怒りから気持ちをそらすことができるかもしれません。

アメフトの選手は、相手からのラフプレーを受けて乱闘になりかけた時、自分のプレーがどれだけの報酬を得ているのか、お金のことを思い出そう指導されているそうです。

18

次はユーモアをもつという方法です。

また「ちょっとしたミスをして上司に叱られた」という場面です。

例えば、「この状況、アニメの名場面に似てるかも」などと考えることはできないでしょうか。

おもしろおかしい一面に目を向けようと意識してみると、怒りを抱えることがばかばかしくなっていて、怒りの感情が追い払えることもあります。

サッカーの試合中にバナナを投げ込むというファンの差別的な行為に対して、そのバナナをなにくわぬ顔で拾って食べるというユーモアで切り返したサッカー選手(バルセロナのブラジル代表 DF アウベス)が話題になりましたが、一般的に怒りを感じる場面であってもユーモアをもって対応することで怒りの感情を上手にコントロールした良い例でしょう。

上司に気に障ることを言われたら、その上司が小さな虫になったところを想像して、指ではじき飛ばしてみたり、虫かごに入れてしまいましょう。こうしたユーモアある想像をすることで怒りが軽くなることもあります。相手の人格をけなす悪意あるものではなく、想像するだけで思わずクスッと笑ってしまうようなユーモアある内容を思い浮かべるとよいでしょう。

ユーモアをもつ



目の前のおもしろおかしい一面に目を向けようと意識する。過去の愉快的記憶を思い浮かべると、不快な感情を追い払えることもある。

19

最後に、相手への期待を検証する方法を説明します。

怒りが発生するのは、期待や欲求が成就しない時です。

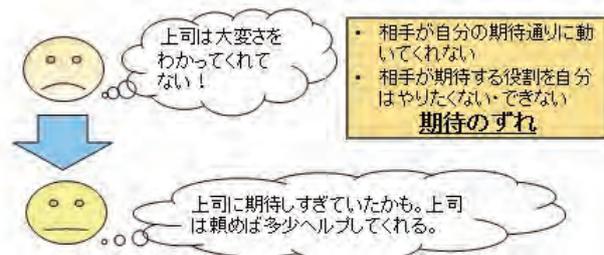
誰も、あらゆる人に対して何らかの期待をしています。身近な人だけでなく、通りすがりの人に対しても自分に迷惑をかけることなく通り過ぎてくれるものと期待しているのです。

そのため、相手が自分の期待どおりに動いてくれないと、不満や怒りが湧いてきます。

逆に、相手が期待する役割を自分はやりたくない、できないといった時も、相手に対して「そんな期待をしないでほしい」といった不満や怒りが湧いてきます。

そのため、相手に期待していること、相手から期待されていることを見直して、期待のずれに対処することができれば、不満や怒りを和らげることができます。

相手への期待を検証する



誰も、あらゆる人に対して何らかの期待をしている。相手に期待していること、相手から期待されていることを見直すことで、期待のずれに対処できる。

期待のずれについてもう少し説明します。左には、相手への期待を見直すための6つの質問が示してあります。

※スライドを読み上げる

ではこうした期待のずれに対処するにはどうしたらよいでしょうか。ここでは右に7つの方法を紹介します。

1. 「してほしいこと」をきちんと伝える。

期待のずれには、自分の期待が相手に伝わっていないが故に生じることも多くあります。まずは自分の期待を伝えるといった視点を持つことも必要です。ただし、伝え方は「私は」を主語にするなど、相手に配慮した方法を工夫する必要があります。

2. 自分が期待していることをアサーティブに伝える。

要望だけでなく、自分の気持ちも一緒に伝えます。例えば、「お金を返してほしい」というだけでなく、「今必要なので返してもらえると嬉しい」など、自分の気持ちをそえます。これにより状況は自分で変えることができるという感覚を取り戻し、「被害者」としての自分から脱すると怒りを手放すことができます。

3. 現実的な期待に変える。

自分の期待は、相手が応えることが可能なものか見極めることも必要です。相手に伝えても相手が期待を果たしてくれないのであれば、期待が相手にとって現実的ではないのではと考え、相手に期待する内容を変えることを考えましょう。

4. 相手が何を期待しているかを知る。

相手からの期待に対しては、相手の言動がどのような期待を反映したものか、その背景を知ることが重要です。

5. 相手を変えようとしなない。

人はその人に合ったタイミングでしか変わることができません。相手が変わらなくてもできる役割を期待することが現実的な場合もあります。

6. 相手には相手の事情がある。

相手の行動には、相手なりの事情があると考え、自分の期待とのずれが理解できることもあります。一方的に決めつけるのではなく相手の事情を理解しましょう。

7. 仕事上の相手とは、その仕事がかまくいくために必要な範囲で役割期待をすればよい。

重要な他者との間では、ずれをなくす方が望ましいですが、仕事上の人間関係の場合、「その仕事がかまくいく範囲で役割期待を調整すればよい」と考えてもよい場合も多くあります。相手を矯正してあげる必要もないし、うまくやっとうまくいこうと過剰な努力をする必要はなく、自分の仕事に支障をきたさない程度にやっとうまくいくと割り切るのも一つの方法です。

相手への期待を検証する

①相手への期待を見直す

- 自分は相手に何を期待しているか。
- それは相手にとって現実的な期待なのか。
- 自分の期待は相手に伝わっているか。
- 相手は自分に何を期待しているか。
- 相手が本当にそれを期待しているか確認したか。
- 相手からの期待は自分にとって無理なく受け入れられるか。

②期待のずれに対処する

- 「してほしいこと」をきちんと伝える。
- 自分が期待していることをアサーティブに伝える。
- 現実的な期待に変える。
- 相手が何を期待しているかを知る。
- 相手を変えようとしなない。
- 「相手には相手の事情がある」と考える。
- 仕事上の相手とは、その仕事がかまくいくために必要な範囲で期待を調整すればよい。

出典：水島成子著「怒りがスーッと消える本」大和出版、2011

ステップ3 対処策を考える

ステップ3では、怒りの対処策を考えていきます。

まずは、「怒り」の原因となっている問題は何か具体的に考え明確にしていきます。

アンガーログの1～3を記入してみて、怒りを感じている出来事に関して整理するとよいでしょう。

次に、問題が解決されたらどんな状況になるのか解決イメージを明確にします。この時、解決イメージはできるだけ具体的かつ現実的なものとします。

例えば、「全く怒りを感じないようにする」というような、非現実的なものを目標にしてしまうと、その後の解決策の案出が難しくなります。人によって、どこが問題なのか、どのように解決したいのかは異なりますので、解決イメージも人それぞれです。

対処策の案出に関しては選択肢をできるだけ沢山考えます。案出のコツは、ストレス対処講習で学んだ問題解決プランの立て方を参考にしてください。

問題解決プランシートを使って整理してみるのも一つの方法です。

対処策がなかなか浮かばない時は、同じような怒りを経験した時、他人ならどう振る舞うか想像してみるのも客観的に対処策を考えるのによい方法です。

対処策が案出できたら、次はそれぞれ対処策の長所と短所を挙げて比較した上で決定し、ステップ4の対処策の実行へと進みます。

対処策を考える手順

「怒り」に関する問題の明確化(アンガーログ)

解決イメージの明確化

対処策の案出

対処策の長所・短所を検討

対処策の決定

行動計画の立案

ステップ4 対処策を実行する

支援マニュアル No.9 ストレス対処講習②「行動の工夫カテゴリー1」の「問題解決プランシート」作成のステップ説明

23

これは対処策の例です。

怒りを感じている時には、「こうするしかない」「どうにもならないので我慢するしかない」などと考えがちです。

対処策が一つもないような気がしたり、最初に思いついた一つの方法に固執してしまい「他にやれることはない」と考えてしまうこともあるでしょう。

しかし、実際にはいろいろな対処策が考えられるはずで、その中からどれを選択するとよいのかは、怒りの内容や、その時の状況、解決イメージなどによっても異なってきます。それぞれのメリット、デメリットを比較して、その時にベターなものを選択することを意識しましょう。

また、選択する対処策は必ずしも一つとは限りません。例えば、リラクゼーションをして気持ちを落ち着かせてから相談をしたり、考え方の工夫と相手に伝えることを組み合わせたりと、複数の対処策を同時に選択する場合があります。

時間をかけて癒やす、つまり積極的には何もしないことも対処策となり得ます。すべての怒りに対して対処策があるとは限りません。怒りの内容や状況によっては、時間が怒りをしずめてくれるのを待つことが最善の方法という場合もあることを覚えておきましょう。

まずは、先ほどの対処策を考える手順にそって、できるだけ沢山の対処策を案出してみましょう。

対処策の例



24

あなたの怒り方はどのタイプに当てはまりますか？

思い当たる信念はありましたか？

※受講者に発表してもらおう。

怒りを感じた時に、どのような怒りの対処策が取れそうですか？

※受講者に発表してもらおう。

話し合ってみよう

- あなたにも思い当たる信念はあったでしょうか。
- 「怒りをコントロールするための考え方の工夫」で、できそうなものはありましたか。
- どのような「怒り」の対処策がありますか。

気づいたことを話し合ってみましょう。



今日は、アンガーログの発表を通して自身の怒りのパターンについて振り返り、その後に怒りの背後にある信念や対処策について学習していただきました。

怒りを感じた時には、一旦怒りについて整理して考え、適切な対処策を選択することが重要です。

怒りの背後には信念があり、怒りを感じるかどうか決めているのは自分自身です。怒りを感じた時に浮かんだ考えが6つの信念に該当していないか考えてみましょう。

自分が「何に怒りを感じているのか」「どうしたいのか」を考えることによって、その後の行動を選択できます。

怒りをコントロールするための考え方の工夫を参考に整理することは、その後の対処策の検討へとつながっていきます。

怒りへの対処策は一つではありません。

対処策を考える手順にそっていろいろな選択肢を挙げてから検討することにより、実行可能な対処策も増えます。また、対処策を挙げるために、状況を整理したり、解決イメージを明確にしたりすることで、自分の怒りのパターンの整理にもつながりますので、ここでも是非アンガーログを活用してみてください。

まとめ

- 怒りの背後には信念があり、怒りを感じるかどうか決めているのは自分自身である。
- 自分が「何に怒りを感じているのか」「どうしたいのか」を考えることによって、その後の行動を選択できる。
- 怒りへの対処策は一つではない。いろいろな選択肢を挙げてから検討することが重要。



集団セッションの実践法「アンガーログを発表してみよう①」のシナリオ (DVD1-2)

セッションの説明			
このセッションの説明	<p>怒りとうまくつき合うために②「アンガーログを発表してみよう①」のセッションの様子をご紹介します。このセッションは第1回のホームワークとして配付し、事前に記入してもらったアンガーログを受講者に発表してもらいます。</p> <p>このセッションの目的は、①アンガーログを記入することで、自分自身の怒りのパターンを振り返り、②怒りを感じた時に取りやすい行動のパターンを振り返り、③どうすればよかったのか対処法を考えてみることです。</p> <p>アンガーログの内容は、休職前の職場場面に限定せず、受講者がありありと怒りを想起できる場面であれば、日常生活場面でのささいな出来事でも構いません。</p>		
事前準備	<p>講習を始める前に、受講者から、アンガーログを提出してもらいます。また受講者には、提出された内容について、皆で検討する予定であることを伝えておきます。提出されたアンガーログをもとに、スタッフで情報を共有し、スタッフの役割分担や受講者の課題について打ち合わせをしておきます。</p> <p>講習の前に板書がある程度しておく、リーダーは進めやすいでしょう。</p>		
セッション開始			
項目	キャスト	セリフ	ポイント
目的の説明	リーダー	<p>それでは、皆さんがホームワークで書いてきてくださったアンガーログを使って、アンガーログの書き方について確認していきます。</p> <p>このセッションの目的は、①自分の怒りについて書き出し、怒りの全体像を理解すること、②意見交換を通じて怒りの対処方法についてのヒントを得ることです。</p>	受容的な雰囲気づくりをこころがける
記入に苦慮した点	リーダー	<p>では、松本さんから発表していただきましょう。怒りを感じた時の状況をうまくまとめてくださいましたね。</p> <p>まず、松本さんに伺いますが、アンガーログを書いてみて難しかった点はありませんか。もしあれば教えてください。</p>	
	松本	<p>はい。書いている時にその当時のことが思い出されて、少しイライラしてしまい冷静に振り返るのがちょっと難しかったです。ただ、前回の講習で学んだリラクゼーションのことを思い出して試してみたら少し気分が落ち着きました。</p>	
	リーダー	<p>わかりました。それでは、松本さんのアンガーログの内容を確認して、怒りについて皆さんで検討していきたいと思います。</p>	
日時・場所・出来事の説明	リーダー	<p>では松本さん、その時の状況から発表してもらえますか。</p>	
	松本	<p>はい。私は休職前の出来事について書きました。6月20日の午後2時、職場の会議室での出来事です。今後、開催予定のコンプライアンス委員会の開催日時の調整を、私がするように課長から指示をされました。委員は5名いたのですが、みんな本来業務が忙しいし、コンプライアンス委員会の出席には乗り気でないこともあって、日程調整は難航することが予測されました。</p>	
思ったことの説明	リーダー	<p>会議の日程調整を指示されたが、それが難航しそうなことが予測されたのですね。</p>	
	松本	<p>それでは、その時に思ったことを教えてください。</p> <p>はい。まず最初に思ったことですが、係長でもないのになんで自分が、難しい仕事ばかり任せられるんだろうということです。仕事の分担というのは公平にすべきなのに、課長が自分にばかり仕事を押しつけてくるのは不当だし許せないと思いました。それに、自分はこんなに大変な役割を担っているのだから、もっと周囲の人達はバックアップをすべきだと思いました。</p>	

	リーダー	係長でもないのに何で自分なんだ、分担は公平にすべきなのに不当だ、周囲はバックアップをすべきだということを考えたんですね。	
言動の説明	リーダー	ではその時、どんな言動をとりましたか。	
	松本	「私がですか・・・」と、ちょっとむっとして答えました。でも課長の指示なので断るわけにはいかないと思い、すぐに「わかりました」と答え引き受けました。	
してほしかったことの説明	リーダー	それでは、相手にしてほしかったことを教えてください。	
	松本	はい。その時、自分は他部署との調整業務など、難しい調整業務を抱えていたので、今回の日程調整は他の人にやってもらいたかったんです。	
	リーダー	そうだったんですね。本当は断って、他の人に担当してもらいたかったんですね。	
	松本	はい。「私がですか・・・」と言えば、課長は私の気持ちに気づいて他の人がやるように言ってくれると思ったんですが・・・	
	リーダー	課長が自分の気持ちに気づいて他の人に割り振ってほしかったんですね。	
	松本	そうです。	
結果の説明	リーダー	松本さんは断りたいと思っていて、課長が気づいてくれるのを期待していたが、気づいてくれずに自分が引き受けることになったんですね。	
	松本	はい。結局、最初の指示通り自分が対応することになりました。「なんで自分ばかり押しつけられるんだ」、「こんなに大変なのに課長は自分にばかり仕事を押しつけてひどい」と、怒りが増しました。他の課員に対しても、自分にばかり仕事を押しつけてくるし、日程調整にも非協力的だし、とても腹が立ちました。	
怒りの強さの確認	リーダー	とても腹が立ったということですが、その時の怒りの強さを%で表すとどのくらいでしたか。	
	松本	うーん、かなり強かったです。段々と怒りが積もって最終的には80%くらいかな。	
	リーダー	最初よりも怒りの感情が増したんですね。	
状況の確認	リーダー	それでは、ここまでの状況で質問がある方はいらっしゃいますか。	
	佐藤	はい。(佐藤さん)松本さん、課長には、松本さんが断って、他の人に依頼してもらいたいと思っていたことは、伝わっていたんですか。	
	松本	うーん、そうですね。今思うと、課長には伝わっていなかったのかもしれないですね。それまで、課長から頼まれた仕事を断ったことはなかったのですが、私が引き受けても課長からすればいつものことだったと思います。その時は仕事が普段よりも立て込んでいたのですが、課長が担当ではない仕事だったので気づいてもらえなかったのかもしれないですね。	
	リーダー	他に質問はありますか？	
	中村	はい。(中村さん)はい。その場のやりとりで怒りが増したということですが、周囲の人は松本さんが怒っていたということに気づいていましたか。	
	松本	うーん、どうかなー、表情とか言葉にムッとした感じが出ていたのかもしれないですね。周囲も気づいていた気もするけども、特にそのことについて周りの人から指摘はうけていなかったのかもしれないですね。	
	リーダー	はっきりとはわからなかったということですね。	

	中村	自分だったら、その場で「なんで自分がやらなければいけないんですか」と強めに言ってしまいますね。その場の空気や相手との関係が悪くなった経験があります。	
	リーダー	そうですね。人によって言動は違ってきますね。松本さんの場合は、感情を抑えて我慢してしまう傾向があるようですね。佐藤さんが同じような状況ならどうしますか。	発表者の怒りの傾向を確認する。
状況の確認	佐藤	松本さんと同じように引き受けるかもしれません。その後で、自分がいかに大変なのか課長に気づいてくれるように、忙しく見えるように慌ただしく動いたり、大きなため息をついてアピールします。	
	リーダー	人によって色々な言動パターンがありそうですね。他に質問はありますか？	
	佐藤	はい。(佐藤さん)他の委員が日程調整に非協力的だからやりたくなかったという話でしたが、実際にはどうだったんですか。やはり協力してもらえなかったんですか。	
	松本	はい。5人の委員のうち3名の日程はすぐに確認できたこともあり、思っていたほど大変ではなく、意外とすんなり決まりました。	
	佐藤	それでは怒りは収まったんですか。	
	松本	いいえ。何で係長がやるべき仕事をやらなければいけないんだという思いだったので怒りの強さ自体は変わりませんでした。でも、実際の場面で腹が立って仕方なかったんですが、こうしてアンガールグを書き出して、皆さんに説明したり、質問に答えていると、そんなに強く怒るほどのことでもなかったような気がしてきました。その時に自分が考えたことや、その後の自分の行動が怒りを強くしていたことに気づきました。	
	リーダー	いい気づきですね。松本さんの場合、係長がやるべきなのに自分が押しつけられたという思いが、怒りに関係していそうですね。怒りを感じる際には、こうした物事の捉え方、つまり信念が怒りを更に強くしてしまうことがあります。この怒りの背後にある信念については、このあと説明していきたいと思います。松本さんの発表は以上です、ありがとうございました。それでは次の方に発表してもらいましょう。	
		(受講者全員に発表してもらおう。省略)	

アンガーログ

平成 年 月 日

氏名 _____

1 日時	6月20日、午後2時
2 場所	職場の会議室
3 出来事	会議室で、今後、開催予定のコンプライアンス委員会の実施方法について協議していた時、第1回のコンプライアンス委員会の開催日時の調整を、私がするよう、課長から指示された。 コンプライアンス委員は5名。どの委員も本来業務を抱えていて忙しく、コンプライアンス委員会への出席には乗り気でない。日程調整に苦慮することが予想される。
4 思ったこと	<ul style="list-style-type: none"> ・係長でもない自分だけが、なんで難しい仕事ばかり任されなくてはいけないのか。 ・仕事の分担は公平にすべきなのに、不当な扱いで許せない。 ・自分は大変な役割を担っているのだから、周囲はバックアップすべきだ。
5 言動	「私がですか・・・」とちょっとおっとして答えたものの、課長の指示なので、断れなかった。
6 してほしかったこと	自分は、他部署との調整業務等、難しい調整業務を抱えているので、今回の日程調整は、他の人に担ってほしかった。
7 結果	指示された業務は自分が対応することになったが、他の課員への不満感・不信感がとても高まった。
8 怒りの強さ(%)	80%
9 信念(自分に当てはまる信念にチェックをしましょう)	<input type="checkbox"/> ピリリーフチャンプルー <input type="checkbox"/> 正義の味方 <input type="checkbox"/> 自分ルール <input type="checkbox"/> なせばなる
10 考えられる対 はどう伝えるかも	9,10は講習④で発表 が伝えないか、伝える場合

怒りとうまくつき合うために③ 相手に伝える

目的	<ul style="list-style-type: none"> ・怒りの感情を感じた時の対処策の一つとして、相手に伝える方法を理解する。 ・怒りの感情を感じた時の自身の伝え方を振り返る。
準備	<ul style="list-style-type: none"> ・レジュメ「怒りとうまくつき合うために③～相手に伝える～」 ・ワークシート<相手の事情を確認してみよう> ・ワークシート<伝え方を考えてみよう>
参考	受講者用自習教材(DVD2-4) 集団セッションの実践法(DVD1-3、1-4)

進行	留意点
<p>1 目的の説明(2分) 目的と進め方を説明します。</p> <p>2 怒りを伝える時の前提と伝え方のポイントの説明(15分) レジュメで、怒りを伝える時の前提とポイントを説明します。</p> <p>3 相手の事情を確認する(25分) (1)ワークシート作成 レジュメの事例1「部下が不機嫌な顔をした」を説明し、怒りの強さを考えてもらいます。その後、ワークシート<相手の事情を確認してみよう>を配付し、相手の事情を確認した後の怒りの強さと考えを書き込んでもらいます。</p> <p>(2)話し合い 受講者にワークシートの内容を発表してもらい、相手の事情を確認することで怒りの強さと考えが変化したか、どのような場合に相手の事情を確認するとよいか等について、話し合います。</p> <p>(休憩5分) ※3つのリラクゼーションの体験(5分)</p> <p>4 伝え方を考える(60分) (1)動画の視聴 レジュメの事例2「後輩が報告してこない」(49秒)について、2つのタイプの伝え方(タイプA:攻撃的、タイプB:ノンアサーティブ)を動画で見て、自分だったらどうするか考えてもらいます。</p> <p>(2)ワークシート作成 2タイプそれぞれの良かった点、改善したほうが良い点、自分だったらどうするかを考え、ワークシート<伝え方を考えてみよう>を記入してもらいます。</p>	<p>・発表したくないことはしなくてよいと説明しておきます。</p> <p>・相手の事情がわかることで怒りが和らぐことを確認し、今後意識して取り組むよう促します。</p> <p>・受講者の特性に合わせて、スタッフがアレンジしてロールプレイを実施してみせる方法をとってもよいでしょう。</p>

※事例3「上司から仕事を振られた」(1分2秒)も同様に繰り返します。

(3)話し合い

ワークシートの内容、自分はどちらのタイプかなどについて、話し合います。

5 伝え方について話し合い(10分)

レジュメでまとめを説明します。その後、怒りを感じた時の伝え方について気づいたこと、今後やってみようと思う伝え方等について話し合います。

6 アンガーログの追記(ホームワーク)(1分)

以前作成したアンガーログに、これまで学習した内容を踏まえ、6つの信念と今後の対処法について追記するよう説明します。次回のセッションは、その内容をもとに皆で検討する予定であることを伝えます。

7 まとめ(2分)

セッションの内容について簡単にまとめて伝えます。

・受講者に感想を述べてもらいます。

ポイント

- ・怒りを感じた時に自分がどのようなコミュニケーションをとっているか振り返り、適切な伝え方についての気づきを促します。
- ・相手に伝える目的は価値観の異なる相手との人間関係を維持しながら問題解決を図ることであること、相手の事情を確認することで怒りが和らぐ可能性があることを理解し、具体的な伝え方のポイントを踏まえることで適切な伝え方ができそうだと感じてもらうことが重要です。

1 これから、「怒りとうまくつき合うために」の第3回、「相手に伝える」について学習していきたいと思います。

怒りとうまくつき合うために③ ～相手に伝える～

平成 年 月 日

受講中、怒りを感じた人、不安や緊張を感じた人は、深呼吸をしたり弛緩法をしたりして、少しリラックスしましょう。または、スタッフに相談を。

2 今回の目的は、
①怒りを感じた時の対処策の一つとして、相手に伝える方法を理解する、
②自身の伝え方を振り返る、
の2点です。

まずは、怒りを感じた時の伝え方のヒントについて説明した後で、皆さんにワークシートを作成してもらい、それを発表してもらいます。その後、2つのタイプの伝え方を見てもらい、ワークシートを作成して発表してもらいます。最後に、気づいたことなどについて、意見交換を行いたいと思います。

● 目的

- 1 対処策の一つとして、相手に伝える方法を理解する。
- 2 自身の伝え方を振り返る。

● 流れ

- 1 レジユメの説明
- 2 ワークシート作成、発表
- 3 伝え方2タイプの紹介
- 4 ワークシート作成、発表

3

前回までの復習も兼ねて、怒りをコントロールするためのステップを再度確認してみましょう。

怒りを感じた際、まず大事なことは、怒りに気づき瞬間的に怒りを噴出させないことです。

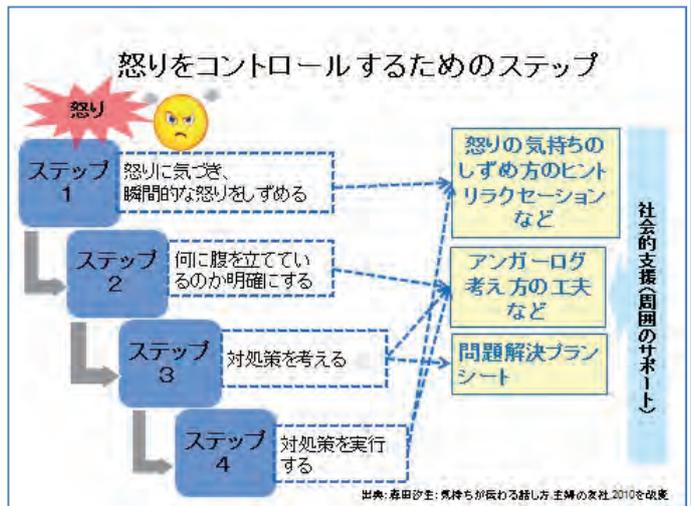
ステップ1の瞬間的な怒りをしずめる方法として、怒りの気持ちのしずめ方のヒントやリラクゼーションなどがあることを学びました。

瞬間的な怒りをしずめて一息ついたら、次のステップ2では、何に対して腹を立てているのか明確にします。明確にする方法としては、アンガーログに怒りを感じた状況を書き出して自分がなぜ怒りを感じたのか自分の信念について振り返ったり、考え方を工夫するといった方法があります。

何に怒りを感じたのか明確になったら、ステップ3では、どう対処するか考えます。対処策にはさまざまありますが、どの対処策がよいか考えるために、アンガーログや問題解決プランシートに書き出して整理してみる方法があります。

対処策を考えたら、ステップ4ではそれを実行します。

今回は、このステップ4、対処策を実行することについて学んでいきたいと思います。



4

ステップ4 対処策を実行する

5

もう少し復習です。

怒りを感じた時の対処策には、いろいろな方法があること、一つではなく複数の対処策を組み合わせる方法もあることを、前回お伝えしました。

今回は、さまざまな対処策の中から、「相手に伝える」ということに焦点をあてて、学んでいきたいと思います。

「相手に伝える」ということを今回取り上げるのは、問題が起きて怒りを感じた時に相手に伝えなければ問題解決につながらないことも多いの

ですが、伝えようとして攻撃的になってしまったり、遠慮して伝えられず怒りが蓄積してしまったりなど、誰にとっても「相手に伝える」ということは非常に難しいことだからです。

対処策の例



- ・具体的な対処策をいくつか挙げてメリットとデメリットを比較した上で対処策を決定する。
- ・対処策は一つではなく、複数の組み合わせる場合もある。

6

相手に伝える

～怒りを感じた時の伝え方のヒント～

7

怒りを感じた時に相手に伝える際には、アサーションの考え方が参考になります。

アサーションとは、相手との違いを認め相手を尊重しつつ、自分の気持ちや要望を率直に、誠実に伝えるコミュニケーションの考え方とスキルのことです。

人は誰でも、気持ちのよいコミュニケーションをしたいと望んでいます。私たちの経験や知識はそれぞれ違っているために、お互いに理解しにくいこともあります。理解しにくいことは、自分のせいでも相手のせいでもなく、当たり前のこと。そのため、自分のことを素直に表現して相手にも耳を傾け理解しようとするのが大切であり、その結果、相互理解が進み、お互いに信頼し合える関係ができていくのです。

アサーションでは、コミュニケーションでの自己表現のしかたを3つのタイプに分けて考えます。

＜非主張的＞というのは、自分よりも他者を常に優先し自分のことを後回しにするタイプです。このタイプは、言わなくてもわかってもらいたいと考え、自分の気持ちや考えを正直に表現せず、言い方があいまいだったり消極的だったりします。一見すると相手に配慮しているようにみられますが、「わかってもらえなかった」という気持ちが残りがちで惨めになり、不快感が欲求不満や怒りとなって心の中に溜まっていきます。

＜攻撃的＞というのは、自己主張はしているのですが、相手の気持ちや欲求を軽視・無視して、相手に自分の欲求を押しつけるタイプです。このタイプは、その場の主導権を握りたい、相手より優位に立ちたいなどと考え、相手を従わせたり相手に命令したりといった行動をとります。その結果、自分の意向は通っても、後味が悪かったり、相手との関係がギスギスしたものになりがちです。

＜アサーティブ＞というのは、自分も相手も大切にしたい自己表現です。このタイプは、多くの問題は話し合うことで解決できると考え、自分の気持ちや考えを正直に率直にその場にふさわしい方法で表現するとともに、相手の言いたいことをよく聞き、双方の納得のいく結論を出そうとします。

アサーションを身につけると、人間関係のストレスが減り、自信が持てるようになるといった大きなメリットがあります。アサーティブなコミュニケーションをするためには、性格を変える必要はありません。必要なのは、考え方とスキルを学ぶことです。

今回学んでいく内容は、アサーションの考え方とスキルに基づいたものです。

アサーションの考え方

● アサーションとは…

相手との違いを認め相手を尊重しつつ、自分の気持ちや要望を率直に、誠実に伝えるコミュニケーションの考え方とスキル

● 3つのタイプの自己表現

＜非主張的＞ 自分よりも他者を常に優先し自分のことを後回しにして、自分の気持ちや考えを表現しないタイプ

＜攻撃的＞ 相手の気持ちや欲求を軽視・無視して、相手に自分の欲求を押しつけるタイプ

＜アサーティブ＞ 自分も相手も大切にして、自分の気持ちや考えを正直に率直にその場にふさわしい方法で表現するタイプ

アサーションを身につけると、人間関係のストレスが減り、自信が持てるようになるなど、大きなメリットがある。

出典：平本典子：改訂版アサーショントレーニング 日本・精神技術研究所・金子書房 2009

8

それでは、アサーションの考え方を踏まえて、怒りを感じた時に相手に伝える場合の前提を説明します。

怒りの表出が問題となるのは、主に他者とのコミュニケーション場面です。

コミュニケーションは、価値観や考え方の異なる相手との間で行うものです。相手は、自分とは全く違う「他者」と考え、相手の立場や意見を尊重する必要があります。

相手の言動を深読みしたり誤解したりすることで、怒りが強まることもあるので、丁寧に相手の話を聞き、事情を確認することによって、怒りの感情が和らぐこともあります。

人によって価値観や事情は異なるものだと考え、コミュニケーションをとり相手の話を聞くことが重要です。それにより、怒りが和らぐこともあるのです。

伝える時の前提として①

- 怒りの表出が問題となるのは、主に相手とのコミュニケーション場面。
- コミュニケーションは、価値観や考え方の異なる相手との間で行うもの。相手は、自分とは全く違う「他者」と考え、相手の立場や意見を尊重する。
- 相手に対する誤解が、自身の怒りを強めることもある。
- 丁寧に相手の話を聞き、事情を確認することによって、怒りの感情が和らぐこともある。

人によって、価値観や事情は異なるもの。
コミュニケーションをとってみなければわからない。

9

怒りを感じた時、心のどこかで「相手をやっつけたい、攻撃したい」と思ったり、「理屈で説得してやろう」と思っていると、相手はこちらの姿勢を敏感に見抜いて心に防御線を張ってしまいます。

しかし、伝えるそもそもの目的は何でしょうか。それは、問題を解決するためのはずです。つまり、対峙するのは、「相手」ではなく、「問題」です。相手は攻撃すべき敵ではなく、問題を解決するための協力者なのです。

では、伝えさえすれば万事解決するか、というと、そうではありません。「言いさえすれば相手はわかってくれる」という思い込みは捨てて話し合うことが大切です。そして、それでも理解に至らないことはたくさんある、と心得ておく必要があります。

特に、職場の人間関係では、立場の上下や責任の重さも違うため、意見が衝突する場面がよくあるものです。でも、「よりよい仕事をしていきたい」「よいチームをつくっていきたい」という思いは共通のはずです。この共通のゴールを意識して、伝えるとよいでしょう。

怒りを感じた時に相手に言葉で伝えるそもそもの目的は、自分が望むことを伝えて問題解決を図ることと、相手との人間関係を維持すること、その両方を意識することが大切です。

伝える時の前提として②

- 言葉で伝えるそもそもの目的は何か、思い出す。
- 対峙するのは、「相手」ではなく、「問題」。相手は敵ではなく、問題解決の協力者であると心得る。
- 「言いさえすれば相手はわかってくれる」という思い込みは捨てて、話し合う。たとえ言葉にしとしても理解に至らないことはたくさんある、という前提に立っておく。
- 職場の人間関係では、立場の上下や責任の重さも違うため、意見が衝突する場面もある。「よりよい仕事をしていきたい」「よいチームをつくっていきたい」という共通のゴールを意識する。

言葉で伝えるそもそもの目的は・・・
・自分が望むことを具体的に伝え、問題解決を図ること。
・相手との人間関係を維持すること。

出典：森田沙生：アサーティブな話し方・伝え方 現代版 2012年27巻改定

10

怒りを感じた時に言葉で伝える時のポイントは、このスライドのとおりです。

基本的には、「〇〇について、私は△△だと感じた。だから、私は□□を望んでいる。」という伝え方になります。

それでは、一つずつ詳しく説明していきましょう。

言葉で伝える時の4つのポイント

- 問題に目を向ける
- 本当の気持ちを言葉にする
- 「自分が望むこと」を伝える
- 「私は」を主語にする

〇〇について

私は△△だと感じた

だから、私は□□を望んでいる

11

ポイントの1つめは、「問題」に目を向ける、です。

伝えるそもそもの目的は、相手を攻撃するためではなく、問題を解決するためです。つまり、怒りを感じた時に対峙すべきことは、「相手」ではなく「問題」、つまり「事柄」です。

まずは、解決すべき問題は何か、相手の行動や状況の具体的に何に対して腹が立ったのか、最初に伝えます。

例えば、「話している途中でさえぎられる」といった言い方です。

「問題」に目を向ける

- 「相手」ではなく、「問題」に目を向ける。
- 相手の行動や状況の「具体的に」「何に対して」怒りを感じたのかを最初に伝える。
- できるだけ具体的な内容に絞り込む。

◆例◆

※あなたがちゃんとしなから…

○話している途中でさえぎられると…

○説明がないまま指示を受けると…

○定期的に報告書が出てこないと…

出典：森田沙生「怒り」の上手な伝え方 ずばる舎 2013

12

ポイントの2つめは、「本当の気持ち」を言葉にする、です。

腹が立つ原因を伝えたら、怒りの裏にある「本当の気持ち」を伝えます。

例えば、「正直ガッカリして、それで腹が立ちました」といった言い方です。

相手の立場や意見を尊重するのはもちろんですが、まずは自分の怒りの感情に隠されている気持ちや意見を素直に伝えることが大切です。

自分の気持ちは自分のもの。自分の感情をきちんとつかんで伝えておくと、なぜ怒りの感情が湧いたのか、なぜ今伝えようとしているのか、相手に正しく伝わりやすくなります。

「本当の気持ち」を言葉にする

- 怒りの感情の裏にある「本当の気持ち」を、「私は今こう感じています」と素直に、相手責めことなく、話してみる。
- 自分の気持ちは自分のもの。自分の感情をきちんとつかんで伝える。
- 気持ちを添えることで、こちらの怒りが相手に正しく伝わりやすくなる。

◆例◆

- 正直ガッカリして、それで腹が立ちました。
- 期待してたから、ついイライラしてしまいました。
- この状況では困りますし、非常に戸惑っています。

出典: 森田沙生:「怒りの上手な伝え方」すばる舎 2013 を改題

13

ポイントの3つめは、「自分が望むこと」を伝える、です。

本当の気持ちを伝えた後に、自分は何を望むのか、何がどう変わってほしいのか、ポイントを一つに絞って伝えます。

自分が何を望むのか具体的に伝えると、問題解決につながる前向きで建設的なやりとりが生まれます。そのためにも、相手が具体的かつ現実的に、行動に移せる言葉にします。

一つのことを言い始めると、過去の同じような出来事を思い出して「1年前もそうだった！」などと言いたくなるかもしれません。ですが、過去に戻って相手の行動を変えることはできません。変えられない過去ではなく、変えられる可能性のある現在や未来について提案します。

また、相手が受け入れやすい言い方として、「～をしてもらいたいのですが、どうでしょうか」などと要望や依頼の形で伝える方法もあるでしょう。

「自分が望むこと」を伝える

- 自分は何を望むのか、何がどう変わってほしいのか、ポイントを一つに絞る。
- 相手が具体的・現実的に、行動に移せる言葉にする。
- 現在・未来について提案する。(過去は変えられない。)
- 「～をしてもらいたいのですが、どうでしょうか」などと要望や依頼の形で伝える方法もある。

◆例◆

- ちゃんと理由を説明してほしい。
- これからは決める前に、私に一言話してほしい。
- このやり方は、～というやり方に変えてほしい。



出典: 森田沙生:「怒りの上手な伝え方」すばる舎 2013
出典: 森田沙生:「働く人のコミュニケーションサポートブック」アサーティブな話し方・伝え方現代福祉出版 2012/17 を改題

14

ポイントの4つめは、「私は」を主語にする、です。

相手に伝える時、「あなた」や「一般論」を主語にすると、

「あなたのせいで・・・」

「あなたが○○だから・・・」

「常識では○○なのに」

という発言になり、相手は「責められた、否定された、評価を下された」と感じて冷静な話し合いができなくなります。

怒りは、自分の中で起きる感情であって、自分と相手の感じ方が違うから理解できず不愉快になったり戸惑ったりするのです。

「相手と自分の感じ方や考え方は違うもの」という前提に立って、「私は」を主語にして伝えましょう。すると、相手は「自分とは違う感じ方・考え方をするんだな」と受けとめやすくなります。

「私はこう思います」「私はちょっと違うと思います」といった言い方です。

「私は」を主語にする



- 「あなた」や「一般論」を主語にしない。
- 「あなたのせいで・・・」「あなたが○○だから・・・」「常識では○○なのに」と言うと、相手は「責められた」「否定された」「評価を下された」と感じて拒絶反応を示す。
- 「私は・・・」と言うと、相手は「自分とは違う感じ方・考え方をするんだな」と受けとめやすくなる。

◆例◆

- ×あなたは私を無視する。 → ○私は無視されているように感じる。
- ×常識じゃ考えられない。 → ○私はちょっと違うと思う。
- ×なんであなたはそうなの！ → ○私だったらそのやり方はしないな。

出典：森田沙生「怒りの上手な伝え方」p.2013

15

では次に、相手の事情を確認することで、怒りがどう変化するか考えてみましょう。

相手の事情を確認してみよう

16

まずは、この事例を自分のこととして考えてみてください。
※事例1を読み上げる。

状況は理解できたでしょうか。

事例1 部下が不機嫌な顔をした

あなたは、繁忙期の終盤でここしばらく残業続きです。今日は、業務が切迫しているため、グループ全員で残業し仕事の目処をなんとかつけなければならぬと考えています。終業時間前、部下のAさんに残業するよう指示したところ、Aさんは、ため息をついて眉をしかめ、「…はい…わかりました」と言いました。

「残業を指示されて不機嫌になるなんて！忙しくてみんなで残業しないとイケない状況はわかっているはずなのに！」
と怒りがこみ上げてきました。

17

①それではまず、怒りの強さをこのレジュメに書き込んでください。

※全員が書き終わったことを確認し、ワークシート<相手の事情を確認してみよう>を配付する。

②次に、部下のAさんに事情を確認してみます。普段は部下に事情なんて確認しない、という方も、事情を確認してみたらどうなるだろうと考えてみてください。

※ワークシートを読み上げる。

あなたは、怒りがこみ上げてきたので、深呼吸して少し落ち着いてから、部下のAさんにひとまず事情を確認してみることにしました。

「Aさん、残業するよう指示したけど、何か気になることがあるのかな」

「…みんなで残業しないとイケない状況だとわかってるんですが…実は…父親が昨夜急に倒れて救急車で運ばれたんです。命に別状はないので大丈夫なんですけど、昨夜はいろいろあって、ちょっと心配なこともあって…」と、Aさんは言いました。

Aさんが不機嫌そうに見えたのは、父親を心配する気持ちからだったとわかりました。

Aさんの事情がわかった後の、あなたの怒りの強さと考えをワークシートに書き込みましょう。感想や気づきがあれば、それも書いておいて下さい。

ワークシートを作成しよう

①あなたの怒りの強さはどの程度ですか。(%)

②あなたは、怒りがこみ上げてきたので、まず部下のAさんに事情を確認してみることにしました。Aさんに事情を確認することで、怒りがどうなるか確認してみましょう。

それでは、ワークシートの内容について、話し合ってみましょう。

皆さんに、事例のAさんの事情を確認した後の怒りの強さと考えを発表してもらい、相手の事情を確認する前と後でどのような変化があったか、また気づいたことなどを話し合いたいと思います。

※受講者に発表してもらい、意見交換する。
(DVD1-3に収録)

話し合ってみよう

- 相手の事情を確認することで、怒りの強さと考えは怎么样了でしょうか。
 - どのような場合に相手の事情を確認するとよいと思いましたか。
- 気づいたことを話し合ってみましょう。



※Aさんの事情を確認した後には怒りの強さが下がることが見込まれるが、上がったたり変わらなかったりする受講者が多かった場合は、その理由を発表してもらい、怒りを感じた事項は自身で大切にしていることであり、人それぞれ怒りのきっかけは異なること、怒りが下がらなくてもよいことを伝える。

相手の事情を確認すると、自分の思い込みとは違っていただわかって、怒りが和らぐこともあるのです。もちろん、相手の事情が予想通りだと怒りが高まることもあるかもしれませんが、自分の思い込みや誤解で怒りを抱え続けるよりは、実際にどうなのか確認することができれば、対処方法は違ってきます。自分の怒りが思い込みから発生しているかもしれない、と思った時には、相手の事情を確認することがとても有効です。

相手の事情を確認する時は、リラクゼーションなどを行って少し落ち着いてから、事実を確認してみようという気持ちで聞く姿勢が重要です。怒りをあらわにして尋ねると、相手から本当の事情を聞き出すことは難しくなるからです。

板書例

「怒りとうまくつき合うために③〈相手の事情を確認してみよう〉

		松本	中村	佐藤
怒りの強さ	前	30%	90%	60%
	後	0%	70%	30%
考え		そんな事情とは気が付かなくて申し訳なかった。人手が足りず大変だがなんとかやらずには。	どんな事情があっても、職場で不機嫌な態度を示すのは社会人として未熟だ。	どうい事情なら帰宅させよう。そもそも早く言ってくれば残業なんて頼まなかったのに。

19

では次に、怒りを感じた時に相手に伝える方法を考えてみましょう。

怒りを感じた時の 伝え方を考えてみよう

20

※ワークシート〈伝え方を考えてみよう〉を配付する。

怒りを感じた時に相手に伝えるという場面を見てもらいます。

一つの場面で、2つのタイプの伝え方を紹介しますので、それぞれのタイプの良かった点、改善したほうがよい点をワークシートに記入してみてください。

その後で、自分だったらどう伝えるか、考えて書いてみましょう。

伝える場面を見て、 ワークシートを作成しよう

怒りを感じた時の伝え方を2タイプ紹介します。
言葉で伝える時の4つのポイントを考えながら見てみましょう。

ワークシートに、それぞれのタイプの良かった点、改善したほうがよい点、自分だったらどう伝えるか(セリフ、ポイント)を記入しましょう。

「この状況では怒りを感じない」と思う方もいるかもしれませんが、もし怒りを感じたとしたら、問題解決のために自分はどう相手に伝えるか、考えてみてください。

21

では、この事例を自分のこととして考えてみてください。

※事例2を読み上げる。

状況は理解できたでしょうか。では、伝える場面を見てみましょう。

事例2 後輩が報告してこない

あなたは、後輩の鈴木さんの指導担当として、顧客からの電話はすぐ報告するよう指導してきました。鈴木さんは、報告を忘れることがまだ時々あり、そのたび優しく何度も指導してきましたが、なかなか徹底しません。

鈴木さんは、さっき顧客からの電話対応が終わったようですが、まだ報告してきません。

「何度言ったらわかるんだろう！もういい加減にして！」と思わずイラッとしました。

そこで、鈴木さんに伝えることにしました。

※事例2の動画を視聴し、ワークシート(事例2)に記入してもらおう。以下はリーダー用の参考資料。

相手役(後輩の鈴木さん)の状況

本人から何度も言われてきたので、顧客からの電話はできればすぐ報告したほうがよいと思っている。さっき、顧客からの電話対応が終わったので、すぐに本人に報告しようと思っていたが、本人が忙しそうにしていたこともあり、課長から指示された急ぎの資料作成が終わってからのほうがよいかもしれないと思っている。悪気はなく、優先順位がよくわかっていない。

タイプA(攻撃的)の会話

本人 (怒った口調で)「鈴木さん、顧客対応が終わったらすぐ報告するよう何回も言ってるでしょ！」

後輩 「すみません。」

本人 「なんで鈴木さんはいつもそうなの。常識で考えてわかるよね！」

後輩 「…すみません…」

- ・後輩を非常識だと責めている。
- ・本当の気持ち(顧客対応がどうだったか心配)を言葉にしていない。
- ・望むこと(すぐに報告してほしい、すぐ報告できない時は後で報告すると言ってほしい)を具体的に伝えていない。
- ・自分の望む結果(すぐに報告してもらうこと)は得られるかもしれないが、後輩との関係性が悪くなり、後輩は報告しにくくなる。

タイプB(ノンアサーティブ)の会話

本人 (おずおずと)「あの、鈴木さん、忙しそうなところ申し訳ないんだけど…」

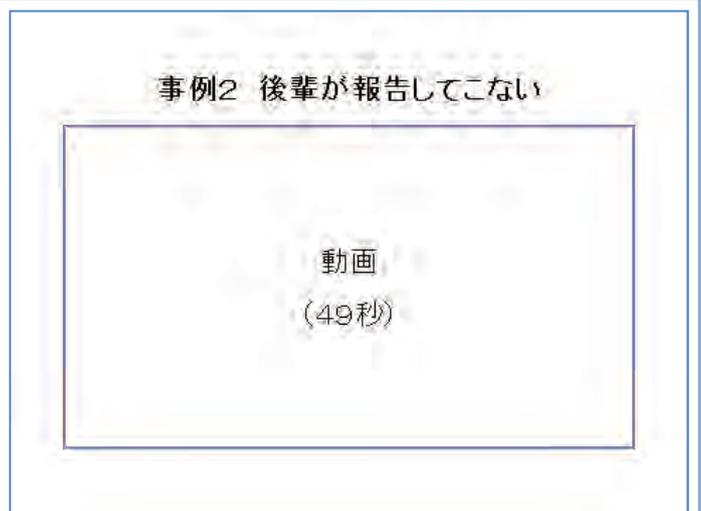
後輩 「はい、今、課長から急ぎの仕事を頼まれてまして、ちょっと今急いでるんですよ。」

本人 「あの一、さっきの顧客からの電話は…」

後輩 「あ一、さっきの顧客からの電話の報告、後ででいいですか。」

本人 「…わかりました。…(後輩がいないところで)もう、何度言ったらわかるんだろう。」

- ・本当の気持ち(顧客対応がどうだったか心配)を言葉にしていない。
- ・望むこと(すぐ報告してほしい、すぐ報告できない時は後で報告すると言ってほしい)を具体的に伝えていない。察してほしいと思っている。
- ・後輩との関係性は悪くならなかったが、自分の望む結果(今後すぐ報告してもらうこと)は得られない。



23

続いて、この事例を自分のこととして考えてみてください。
※事例3を読み上げる。

状況は理解できたでしょうか。では、伝える場面を見てみましょう。

事例3 上司から仕事を振られた

あなたは、上司の田中課長から指示された仕事の締め切りが迫ってきて焦っています。

夕方になって、田中課長からまた新たな仕事を振られました。

「田中課長は状況をわかってない！ヒマそうな人いるのに何で私なの！」と内心ムッとしました。

そこで、田中課長に伝えることはしました。

※事例3の動画を視聴し、ワークシート(事例3)に記入してもらおう。以下はリーダー用の参考資料。

上司の田中課長の状況

本人は、いつもきちんと仕事に取り組んでおり、信頼できる仕事ぶりなので、いつも安心して仕事を頼んでいる。本人が以前指示した仕事の締め切りが近づいてきて忙しいのは知っているが、これまでも仕事をこなしてきたので今回も大丈夫だろうと踏んでいる。手の空いている社員はいるにはいるが、経験が浅い人には任せにくい仕事なので、できれば本人にやってもらいたいと考えている。手一杯でできない場合は、本人のほうからその旨を言ってくるだろう、その時には別の社員にやってもらおうと思っている。

タイプA(攻撃的)の会話

本人 (怒った口調で)「田中課長！先ほど指示された新しい仕事の件なんですけど、田中課長は、状況を全くわかってないですね。他にやれる人いるじゃないですか。課長だったらもっと状況を考えるべきじゃないですか！」

課長 (困惑して)「・・・うん、状況はわかっているけどね・・・じゃあもういいわ。他の人にやってもらうから。」

- ・問題に目を向けず、上司を責めている。
- ・本当の気持ち(負担に感じている)を言葉にしていない。
- ・望むこと(仕事を分担してほしい)を具体的に伝えていない。
- ・自分の望む結果(仕事を分担してほしい)は得られたが、上司との関係性が悪くなる。

タイプB(ノンアサーティブ)の会話

本人 (目を合わせずおずおずと)「あの一、田中課長、あの、先ほど新しい仕事を担当するよう言われたんですけど・・・私の仕事が遅いからだと思うんですが、ちょっと前に指示された仕事もあって・・・うーん・・・」

課長 「いやいや、遅くないよ、仕事は。いつもちゃんとやってくれているから、安心して仕事を頼めてるし。」

本人 「・・・はい。(課長がいないところで)もう、何で調整してくれないの！」

- ・本当の気持ち(負担に感じている)を言葉にしていない。
- ・望むこと(仕事を分担してほしい)を具体的に伝えていない。察してほしいと思っている。
- ・上司との関係性が悪くならなかったが、自分の望む結果(仕事を分担してほしい)は得られない。

事例3 上司から仕事を振られた

動画
(1分02秒)

25

それでは、ワークシートの内容について話し合いを始めます。

タイプA、タイプB、それぞれの良かった点、改善したほうがよい点はどこでしょうか。また、自分だったらどんなセリフで、何にポイントをおいて伝えるでしょうか。

※ワークシートの記入内容を発表してもらい、意見交換する。(DVD1-4に収録)

話し合ってみよう

- ・タイプA、タイプB、それぞれの良かった点、改善したほうがよい点はどこでしょうか。
 - ・怒りを感じた時、自分だったらどう伝えますか。セリフでは何と言いますか。伝えるポイントは何でしょうか。
- 気づいたことを話し合ってみましょう。



板書例

「怒りどまりまくつき合うために③く伝え方を考えてみよう」

	松本	中村	佐藤
事例2	具体的に、自分が席にいる時はすぐ報告してほしいと説明する。	一呼吸ついて、伝えるべきことははっきり明確に伝える。 後輩が報告を重要視していないのであれば、重要であり次から気をつけるようにと少し厳しい口調で言う。	相手の事情を確認し、すぐに報告しない理由を尋ねる。 どうするとよいか具体的なルールを取り決める。
事例3	上司から指示された仕事なので、自分の状況を説明した上で、気持ちよく引き受ける。	部下の進捗管理ができていないようであれば、進捗管理をした上で分担するよう要望する。 自分がすべきであれば、今抱えている仕事の優先順位とどうするか指示を仰ぐ。	なぜ自分が新たな仕事を振られるのか、きちんと説明するよう求める。 課長に何らかの手伝ってもらいたいと交渉する。

まとめ



今回のまとめとして、怒りを感じた時に相手に伝える場合のガイドラインを確認しましょう。

まず1つめですが、怒りを表明するときには、怒っている事柄を明確かつ特定して伝えることが有効です。

また、自分の言ったことに責任を持つようにすることも必要です。決して相手の人格を否定するようなことを言わないようにします。

例えば、「あなたという人には本当に腹が立つ」というのではなく、「私はあなたが遅れたことを不満に思っている」といった相手の行動に焦点をあてた言い方のほうが適切です。

2つめは、相手の立場や言い分についてもよく聞くようにすることです。

3つめ、怒りや不満を伝えるときには、怒りを伝えることで何を達成したいのかを明確にした上で伝えたいことをはっきりと伝えるようにします。否定的な感情にまかせて攻撃することは得策ではありません。

次に4つめですが、私たちは怒ったときに、どうしてもその怒りをはっきりと表明するのを恐れ、表現を控えようとします。しかし、主張しようとする時には自分の感情を表出する権利が自分にはあるのだということをしっかりと意識するようにします。そして不満だと伝えたいのに笑顔を見せるといったことは避けるようにします。笑顔では、怒りを伝えることにはならないからです。

最後に、自分の怒りを表明するだけでなく、相手のことも気遣うようにします。

怒りを感じた時に相手に伝える場合のガイドライン

- 怒りを伝える時には、怒っている事柄を明確、かつ特定して伝える。また、自分の言ったことには責任を持つようにする。
- 必ず、相手の立場についても、よく聞くようにする。
- 怒りや不満を伝える時には、怒りを伝えることで何を達成したいのかを明確にし、自分の意思をはっきりと伝えるようにする。
- 主張する時には、自分の感情を表出する権利が自分にはあるのだということを意識する。
- 自分の怒りを表明するとともに、相手のことも気遣うようにする。



※参考: ジェーン・ハリー R.S.グレイサム共著「自己表現トレーニング-ありのままの自分を生きるために」岩崎学芸出版社 1996

28

ここまで、怒りを感じた時の伝え方について学んできました。

しかし、どんなに伝え方を気をつけたとしても、伝えているうちに思わず感情的になってひどいことを言ってしまった、不機嫌な態度をとってしまった、言いたいことが言えなかったなどと後悔することはあるものです。

とっさにアサーティブに伝えられなかったからといって、悲観することはありません。

「言い過ぎてしまった、悪かった」と思ったら、その時は、自分の非を正直に認めて謝罪しましょう。自分が本当に反省して謝罪することができれば、相手にその気持ちは届きます。

もし相手が許してくれなかったとしても、自責の念や後悔を引きずって生きていくことは避けられるのです。「やっぱりちゃんと伝えておこう」と思ったら、勇気をふりしぼって自分の正直な気持ちを伝えてみてください。言いたいことが言えなかった時も同様です。

タイミングは、できるだけ早めというのがスムーズな人間関係のコツです。

それでも伝え方に失敗したら

- どんなに気をつけたとしても、うまく伝えられないことはある。
- 言い過ぎた時は、自分の非を正直に認めて謝罪する。自分の非を正直に認めた上で出てくる謝罪の言葉は、相手の心に届く。相手が許してくれなくても、自責の念を引きずらずにすむ。
- 言いたいことが言えなかった時は、言いそびれたことを伝える。
- タイミングは、できるだけ早めがよい。

◆例◆

- さきほどは感情的になってしまって申し訳ありません。本当は～だったんです。
- 昨日は大きい声を出してすみませんでした。大人げない対応だったと反省しています。
- あの後じっくり考えたのですが、もう一度自分の考えをきちんとお伝えするべきだと思いました。お時間をいただけませんか。

29

今回は、怒りを感じた時に相手にどう伝えるかということ学びました。

伝え方について、気づいたことなど話し合ってみましょう。

※受講者に発表してもらおう。

話し合ってみよう

・怒りを感じた時の伝え方について気づいたことはどんなことでしょうか。

気づいたことを話し合ってみましょう。



では、次回までに取り組んでいただく
ホームワークを説明します。

以前、作成したアンガーログに、怒りの背景にある「信念」と、今後同様の出来事が起きた時にどうするか「考えられる対処」を追記して、提出してください。

なお、以前作成したアンガーログに取り上げた場面で、上手く対処ができていた場合には、対処法を検討してみたい新たな場面を書き出してもかまいません。

今回は、作成したアンガーログをもとに話し合いをしたいと思います。

ホームワーク

- 以前、作成したアンガーログに、以下を追記してください。

- 9 信念
(自分にあてはまる信念にチェックをしましょう)
- 10 考えられる対処
(同様の出来事が起きた時にどうするか検討しましょう)

今回は、追記したアンガーログをもとに話し合いをします。

ワークシート<相手の事情を確認してみよう>

氏名 _____

平成 _____ 年 _____ 月 _____ 日

あなたは、繁忙期の終盤でこしばらく残業続きです。今日は、業務が切迫しているため、グループ全員で残業し仕事の目処をなんとかつけなければならないと考えています。

終業時間前、部下のAさんに残業するよう指示したところ、Aさんは、ため息をついて眉をしかめ、「…はい…わかりました」と言いました。



残業を指示されて不機嫌になるなんて！
忙しくてみんなで残業しないといけない状況はわかっているはずなのに！

と怒りがこみあげてきました。



あなたは、怒りがこみ上げてきたので、深呼吸して少し落ち着いてから、部下のAさんにひとまず事情を確認してみることにしました。

「Aさん、残業するよう指示したけど、何か気になることがあるのかな」

「…みんなで残業しないといけない状況だとわかってるんですが…実は…父親が昨夜急に倒れて救急車で運ばれたんです。命に別状はないので大丈夫なんですけど、昨夜はいろいろあって、ちょっと心配なこともあって…」と、Aさんは言いました。

Aさんが不機嫌そうに見えたのは、父親を心配する気持ちからだだったとわかりました。



Aさんの事情を確認した後の、あなたの怒りの強さと考えを書き込みましょう。

頭に浮かんだ考えは・・・

怒りの強さ 事情を確認する前 _____ % → 事情を確認した後 _____ %

ワークシート<伝え方を考えてみよう>

氏名

平成

年

月

日

<事例2:後輩が報告してこない>

1 良かった点、改善した方がよい点

・タイプA

・タイプB

2 自分だったらどう伝えるか

<事例3:上司から仕事を振られた>

1 良かった点、改善した方がよい点

・タイプA

・タイプB

2 自分だったらどう伝えるか

<感想・気づき>

集団セッションの実践法「ワークシート〈相手の事情を確認してみよう〉について話し合ってみよう」のシナリオ(DVD1-3)

セッションの説明			
このセッションの説明	<p>怒りとうまくつき合うために③「ワークシート〈相手の事情を確認してみよう〉について話し合ってみよう」の様子をご紹介します。このセッションは、ワークシート〈相手の事情を確認してみよう〉をその場で記入してもらった後で、皆で発表し意見交換を行うものです。</p> <p>このセッションの目的は、自分の考えと相手の事情が異なっているとわかった時、怒りの強さや考えが変化する場合があることを理解し、相手の事情を確認することの有効性に気づくことです。</p>		
事前準備	<p>記入した内容をもとに皆で意見交換をすることを伝え、発表したくないことは発表しなくてよいと説明しておきます。</p> <p>セッションを始める前に、受講者に各自で板書をしてもらおうと、リーダーは進めやすいでしょう。</p>		
セッション開始			
項目	キャスト	セリフ	ポイント
目的の説明	リーダー	<p>それでは、先ほど作成してもらったワークシート〈相手の事情を確認してみよう〉について、話し合いを始めます。</p> <p>皆さんに、事例のAさんの事情を確認した後の、怒りの強さと考えを発表してもらい、相手の事情を確認する前と後でどのような変化があったか、またはなかったか、気づいたことを話し合いたいと思います。</p>	受容的な雰囲気づくりをこころがける
各自の発表	リーダー	では、皆さんに順に発表してもらいましょう。どなたからでも結構ですよ。	
	松本	はい。(松本さん)はい。Aさんの事情を確認した後に頭に浮かんだ考えは、「そんな事情とは全く気づかなくて申し訳なかった。人手が足りず大変だが、何とかやらなくては」です。怒りの強さは、30%から0%になりました。逆に、申し訳ないとか大変だろうなという気持ちになりましたね。	
	リーダー	松本さんは、相手の事情がわかったことで、怒りが0%になり、逆に相手を気遣う気持ちが湧いてきたんですね。	
	中村	はい。(中村さん)はい。私は、「どんな事情があっても、職場で不機嫌な態度を示すのは社会人として未熟だ」という考えが浮かびました。わがままで不機嫌になっているという訳ではないとわかったので、怒りは90%から70%に少しは下がりましたが、やはり職場での態度はきちんとすべきと思ったので、そんなには下がりませんでしたね。	
	リーダー	中村さんは、職場で不機嫌な態度を示すのはよくないと考え、怒りの強さは大きくは下がらなかったんですね。それでも、相手の事情がわかったことで、少しは下がったんですね。	
	佐藤	はい。(佐藤さん)私は、「そういう事情なら帰宅させよう。そもそも、早く言ってくれれば残業なんて頼まなかったのに」と思いました。怒りの強さは、60%から30%になりました。事情も事情だからやむをえないと思うけど、それだったら上司である自分に事前に言ってくれればよかったのに、という気持ちもあって、0%まではいきませんでした。	
	リーダー	佐藤さんは、相手の事情からするとやむをえないと考えて、怒りが下がったけれど、事前に言ってくれればいいという気持ちから30%になったんですね。同じ状況でも、それぞれ考えも怒りの強さも違いますね。それでも、相手の態度の背景には事情や理由があることを確認して、自分の思い込みと違っていることがわかると、怒りが和らぐこともありそうですね。	
話し合い	リーダー	お互いの発表を聞いて、気づいたことはありますか。	
	松本	はい。(松本さん)はい。Aさんの事情がわかっても、怒りが0%にならないこともあるんですね。私は、そんな事情のAさんに怒りを感じてしまうなんて、とってしまったので、本当に人それぞれですね。	
	リーダー	松本さんは、相手の事情を確認することで怒りが0%になることもあれば、0%にならないこともあり、人それぞれだと気づいたんですね。	

中村	はい。(中村さん)はい。私は、怒りを感じた時に相手の事情を確認するなんて考えたこともなかったので、そういう方法もあるのかと思いました。まあ自分の場合は、相手の状況をきっちり把握した上で、なんでそうなんだ！というふうに怒りを感じるので、自分にとっては有効かどうかはわかりませんが。	
リーダー	中村さんは、怒りを感じた時に相手の事情を確認するという方法もあるということに気づかれたんですね。相手の状況をしっかり把握しておくことというのは、思い込みを防ぐためには必要ですね。	
佐藤	はい。(佐藤さん)はい。私は、不機嫌な態度を取られるとカチンとくることが多いのですが、実際の相手の事情は、自分の考えていたことと違うこともあるかもしれないと思いました。	
リーダー	佐藤さんは、相手が不機嫌な態度をとったと思うと怒りを感じやすいんですね。相手の事情がわかると、怒りの強さは和らぐかもしれませんね。	
佐藤	質問です。実際に思い込みのあることもあるかもしれませんが、事情を確認すると、やっぱり予想通りで、怒りが高まるということはないんですか。	
リーダー	相手の事情を確認してみると予想通りだった、ということもあるかもしれませんが、誤解なのか実際にそうなのか確認すれば、対処方法は違ってきますね。誤解や思い込みで怒りを抱え続けるよりは、相手の事情を確認することで怒りが和らぐ場合もありますので、いつも有効とはいえませんが、一つの方法として意識していただくとよいと思います。	怒りの原因が思い込みの可能性もあるため、相手の事情を確認することが有効だと伝える。相手の事情を確認することを意識して取り組むよう促す。

集団セッションの実践法「ワークシート〈伝え方を考えてみよう〉について話し合ってみよう」のシナリオ(DVD1-4)

セッションの説明			
このセッションの説明	<p>怒りとうまくつき合うために③「ワークシート〈伝え方を考えてみよう〉について話し合ってみよう」の様子をご紹介します。このセッションは、怒りを感じた時の伝え方2タイプを動画で視聴し、ワークシート〈伝え方を考えてみよう〉を記入してもらった後で、その内容を皆で発表し意見交換を行うものです。</p> <p>このセッションの目的は、怒りを感じた時に自分がどのようなコミュニケーションをとっているか振り返り、目的にそった適切な伝え方を考えることです。</p>		
事前準備	<p>記入した内容をもとに皆で意見交換をすることを伝え、発表したくないことは発表しなくてよいと説明しておきます。</p> <p>セッションを始める前に、受講者に各自で板書をしてもらおうと、リーダーは進めやすいでしょう。</p>		
セッション開始			
項目	キャスト	セリフ	ポイント
目的の説明	リーダー	<p>それでは、先ほど作成してもらったワークシート〈伝え方を考えてみよう〉について、話し合いを始めます。</p> <p>皆さんに、自分だったらどう伝えるか発表してもらい、他の人はどう伝えているか確認しましょう。そして、怒りを感じた時に相手に伝えるとしたら、どう伝えるのがよいか、話し合ってみましょう。</p>	受容的な雰囲気づくりをこころがける
事例2について発表	リーダー	では、皆さんに、事例2について発表してもらいましょう。どなたからでも結構ですよ。	
	松本	はい。(松本さん)はい。私は、どちらかというタイプBに近いかなと思います。先輩が忙しそうにしていると報告しにくいものなので、すぐ報告してほしいと思って言いにくいし、気を悪くされたらその後仕事がしにくくなるので言い方はすごく気を遣いますね。なので、自分だったら「自分が席にいる時はすぐ報告してもらいたいんですけどお願いできますか」と具体的に下手に出るような言い方をします。	
	リーダー	松本さんは、相手の気を悪くしないように、とても気を遣って下手に出る言い方をしているんですね。具体的に言うというのは、とても重要ですね。	
	佐藤	はい。(佐藤さん)はい。実際に同じような場面を経験したことがあります。優しく遠回しに言っても伝わらないことがあって、「なんでこの程度のことがわからないのかな」とどんどんイライラしてきました。直接的には言いにくいから、まずは相手の事情を確認して、すぐに報告しない理由を尋ねて、どうすればよいか具体的なルールを取り決める、という解決策を一緒に考えることだったらできるかなと思います。	
	リーダー	佐藤さんは、遠回しに言って伝わらないとイライラした経験があるんですね。こうやってほしいと直接的に言いにくい時に、まず相手の事情を確認して、解決策を一緒に考えるというのはいいですね。	
	中村	はい。(中村さん)はい。タイプAは言い過ぎだと思いますが、はっきり伝えないとわからない相手には、はっきり言う必要があると思います。後輩が報告を重要視していないのであれば、重要であることを再度説明して、次から気をつけるようにと少し厳しい口調で言いますね。私はちょっとカッとしやすいので、一呼吸ついて冷静に話すよう気をつけたいと思います。	
	リーダー	中村さんは、はっきり伝えているんですね。一呼吸ついて冷静に、というのを気をつけているんですね。	
事例3について発表	リーダー	では、続いて、事例3について発表してもらいましょう。(以下省略)	

話し合い	リーダー	お互いの発表を聞いて、どう伝えるとよいか気づいたことなどを話し合いましょう。どなたからでも結構ですよ。	
	佐藤	はい。(佐藤さん)はい。私は、口に出して言うと言角が立つと思っていて、言わなくてもわかるはずだと考え、それでイライラすることが多かったと気づきました。少しでも伝えると、わかってもらえてストレスが減るかもしれないと思います。	
	リーダー	佐藤さんは、言わなくてもわかるはずと思って言葉にせず、相手がわかってくれないとイライラしていたんですね。ポイントを踏まえて、言葉で伝えることができれば、イライラは減るかもしれませんね。	
	松本	はい。(松本さん)はい。状況、自分の気持ちや要望、相手との関係などを考慮してうまく伝えることができるとよいと思いました。でも相手に誤解を与えないような言い方は難しいので、ポイントを頭に入れて使いこなせるとよいと思います。	
	リーダー	怒りを感じた時だけでなく、相手への伝え方というのは難しいものですよ。休職期間中を利用して、ポイントを意識した伝え方を練習していただくとよいと思います。	
	中村	はい。(中村さん)はい。説明されたような伝え方がよいと頭ではわかりますし、たいしたことではなければやれると思います。でも、陰で告げ口をするような相手にどう言えばいいか、モヤモヤした感じは残ります。	怒りに苦慮している受講者の場合、講習内容をすぐに納得できないこともある。
	リーダー	中村さんは、伝え方のポイントをご理解いただけただけですね。陰で告げ口をするような相手にどう言えばいいか、というのは、どういうことでしょうか。	
	中村	あることないこと陰で上司に告げ口をするような同僚がいるってことですよ！面と向かって言ってきたらこっちもはっきり伝えますけど、陰で言われたら、どう伝えたらよかったですか。どういう伝え方が正解なんですか。	
	リーダー	中村さんは、休職前に告げ口をされたことがあったんですね。その時どうすればよかったか、今でも思い出すんですね。つらい出来事を整理するのは時間がかかるものなので、どんな対処方法があるのか、一緒にじっくり考えていきましょう。 今はまず、伝え方のポイントを知識として理解してもらって、取り入れられるものを取り入れてもらえればよいと思います。これまでの自分の伝え方に加えて、バリエーションを増やすつもりで考えてもらうといいですね。	怒りを訴えてきた場合は、一旦発言を受けとめる。整理できるまでには時間を要すること、個別相談で一緒に検討していくことを伝える。

怒りとうまくつき合うために④ 怒りを向けられた時の対処、これまでのまとめ

目的	<ul style="list-style-type: none"> ・自身の怒りへの対処策を検討する。 ・怒りを向けられた時の対処策を理解する。 ・これまで学んだことを振り返る。
準備	<ul style="list-style-type: none"> ・レジュメ「怒りとうまくつき合うために④～怒りを向けられた時の対処～、～これまでのまとめ～」 ・アンガーログ(各自が作成したもの)
参考	受講者用自習教材(DVD2-5) 集団セッションの実践法(DVD1-5)

進行	留意点
<p>1 目的の説明(2分) レジュメを配付し、目的と進め方を説明します。</p>	
<p>2 アンガーログの発表(40分) 前回ホームワークとして追記を依頼した、アンガーログの「信念」と「今後考えられる対処」について受講者全員に発表してもらいます。怒りへの対処策として適切な方策を考えているかについて皆で検討します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・発表したくないことはしなくてよいと説明しておきます。 ・相手に伝える場合には、相手への配慮ができていないかについて確認します。
<p>3 怒りを向けられた時の対処について説明(30分) レジュメにより、怒りを向けられた時の対処について説明します。</p>	
<p>4 3つのリラクゼーションの体験(5分) (休憩5分)</p>	
<p>5 これまで学んだことについての整理(10分) レジュメにより、これまでに学んだポイントを説明します。</p>	
<p>6 これまで学んだことについて話し合い(25分) 怒りとのつき合い方について学んだことや疑問点について話し合います。</p>	
<p>7 まとめ(3分) セッションの内容について簡単にまとめて伝えます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・受講者に感想を述べてもらいます。

ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・怒りを向けられた時は、怒っている相手を困っている人と捉えると、相手の怒りに対して冷静に対処できます。 ・プログラム終了後も、怒りの内容を振り返り、適切な対処を心がけることによって、怒りとうまくつき合う方法の習得が望めます。
-------------	---

1 今回は「怒りとうまくつき合うために」の第4回目、「怒りを向けられた時の対処」と「これまでのまとめ」について学習していきたいと思います。

怒りとうまくつき合うために④

～怒りを向けられた時の対処～

～これまでのまとめ～

平成 年 月 日

受講中、怒りを感じた人、不安や緊張を感じた人は、深呼吸をしたり弛緩法をしたりして、少しリラックスしましょう。または、スタッフに相談を。

2 今回の目的は、①自身の怒りへの対処策を検討する、②怒りを向けられた時の対処策を理解する、③これまで学んだことを振り返る、の3点です。

まずは、皆さんにホームワークで書いてきていただいたアンガーログを発表してもらい、皆さんが怒りを感じた場面に影響を与えていた信念について振り返り、今後はどのように対処していけばよいか確認します。

その後に、レジュメを用いて怒りを向けられた時の対処について説明します。

最後にこれまでの講習の内容について意見交換を行いたいと思います。

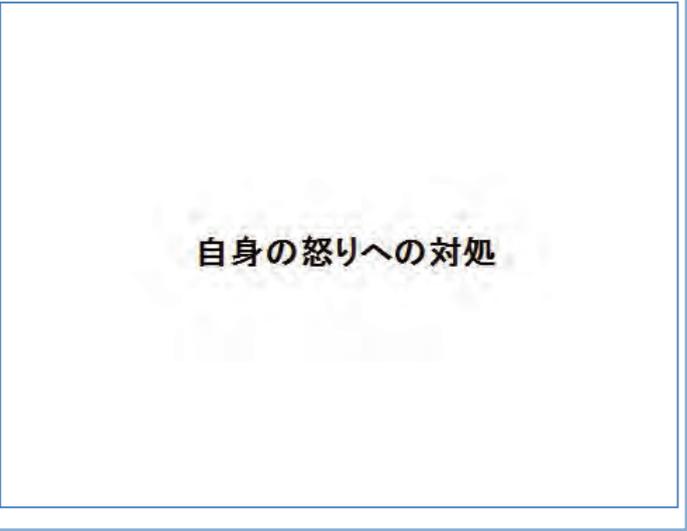
●目的

- 1 自身の怒りへの対処策を検討する。
- 2 怒りを向けられた時の対処策を理解する。
- 3 これまで学んだことを振り返る。

●流れ

- 1 アンガーログの発表
- 2 レジュメの説明
- 3 フリートーク

3 まずは、自身の怒りへの対処について、アンガーログへの記載内容をもとに話し合います。



4 これまでの講習で、怒りに影響を与える信念や、怒りの感情を相手に伝えるための方法について学んできました。そして、前回は、これまでに学んだことを踏まえ、アンガーログを書いてくることをホームワークに出しました。

今回は、まず、皆さんのアンガーログの内容を発表してもらいたいと思います。

※記入内容を発表し、怒りに影響を与えていた信念としてどんなものがあつたのか、どんな対処策が考えられるかについて意見交換する。(DVD1-5に収録)

話し合ってみよう

- ・アンガーログに追記した内容を発表しましょう。
- ・あなたが、怒りを感じた場面で、どんな対処策を取ったらよいか。

気づいたことを話し合ってみましょう。

板書例

「怒りと向き合うために④『アンガーログを発表してみよう』」

<p>日時 6月20日 午後2時</p> <p>場所 職場の会議室</p> <p>出席者 会議室で、今後開催予定のコンプライアンス委員会の実施方法について協議していた時、第1回コンプライアンス委員会の開催日時の調整を私が担当課長から指示された。コンプライアンス委員は5名、2名委員も本来業務が抱えていて、特にコンプライアンス委員会への出席には乗り気でない。日程調整に苦慮するに代表される。</p>	<p>思ったこと</p> <ul style="list-style-type: none"> ①係長でもない自分だけが、なんて難しい仕事ばかり任せられてはいけなないのか。 ②仕事の分担は公平にすべきなのに、不当な扱いで許せぬ。→コイントス <p>→信念: 自分ルール</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自分は大変な役割を担っているのだから周囲はバックアップすべきだ。 <p>言動 「そんなごめん」とおどおどして答えたものの課長の指示なので断れなかった。</p> <p>してほしかったこと 自分は他部署との調整業務等、難しい調整業務を抱えているので、今回の日程調整は他の人に担ってほしい。</p>	<p>結果 指示された業務は自分の対応するに決まらず、他部署の負担が重く感じていた。皆さんお忙しいとは思いますが、今回は別の方に対応してもらえたら有り難いので、相談してみる。</p> <p>怒りの強さ 80%</p> <p>考えられる対処 「他にも条件が揃ってこれ以上調整業務が重なるのは正直負担が重くつらいです。皆さんお忙しいとは思いますが、今回は別の方に対応してもらえたら有り難いので、相談してみる。」 「この対処で整理して最初が難しい時」 「正直、負担重く伝えるだけでよい。」 「私」を主語にして伝える。 「周囲に分かしてほしいことを、小分けでもよいので、言葉にしてやる。」</p>
---	---	---

5

ここからは、怒りを向けられた時の対処について学びたいと思います。

今日学ぶ内容は、怒っている相手を変える方法ではなく、怒っている相手に対峙した時に私たちができることについてです。

皆さんの中には、職場で、上司が自分を目の敵にする、先輩が嫌味を言ってくる、後輩が自分を馬鹿にしたような態度を取ってくる、など、職場で他者から「攻撃」を受けているように感じ、頭を悩ませている方もいるかもしれません。

皆さんには、第1回目の講習で、怒りに関するワークシートに記入してもらいました。

相手から怒りを向けられた時の反応は人それぞれです。おびえて怖くなってしまう方もいれば、自分が悪かったと思ってつらくなってしまう方、相手に煽られて怒りの感情が高まってしまう方など、さまざまだったかと思います。

職場では、苦手な人も含めていろいろな人とつき合っていくてはいけません。時には、相手から怒りを向けられて困ってしまうこともあるかと思いますが、相手から怒りを向けられた時に、過度に恐怖を感じたり落ち込んだりしてしまうと、職務遂行に影響が出ることがあります。

今回は、職業生活を送る上で知っておくと役立つ知識として、相手から怒りを向けられた時の対処法について取り上げます。

相手の怒りへの対処法を学ぶことは、他者とともに働く上で必要な知識が身につくだけでなく、相手の怒りのメカニズムを知ることで、自分の怒りをこれまでとは別の視点から振り返り、自分自身の怒りの感情とうまくつき合うための方法として活かすことにもつながります。

怒りを向けられた時の対処

6

相手の怒りについて学ぶにあたっては、まず、人はどういう時に他者への「攻撃」である怒りをぶつけてしまうのかを知っておく必要があります。

人には危険を察知し、身を守ろうとするシステムが備わっています。

私たちに、身の危険が及んでいることを知らせてくれる感情の一つに「怒り」の感情があります。

危険に感じる内容は、命の危険を感じる、といった大きな出来事だけではありません。自分が脅かされることはなんでも含まれます。例えば、自分の信念が脅かされたと感じる時なども、その一つです。

皆さんが誰かから攻撃された時、相手は何のきっかけもなく皆さんを攻撃してくるわけではありません。相手の攻撃は、相手が危険を察知した時の反応です。

人は、危険を察知した時、そもそも冷静でいられるものではありません。危険を感じた時の反応は感情的な反応なので、勢いは強いですが、その内容は支離滅裂だったりもします。ですから、攻撃の内容をよく吟味してみると、言いがかりだったり、八つ当たりだったりすることもあります。

例えば、ミスをした時、「だいたいあなたって人はいつも・・。」と嫌味を言われたことがある人もいるかもしれません。

本来、指摘すべきなのは、今回のミスであるはずなのに、皆さんに対する人格攻撃が出てきてしまうことがあるのでは、今回のミスだけでは、攻撃力が足りないのではと相手を感じ、攻撃のための燃料を追加したいからなのです。

怒りを感じている相手は、時として冷静さを欠いているので、皆さんに対する人格攻撃と受け取られるような発言をしてしまうこともあるのです。

人はどういう時に他者を攻撃するのか

- **人には、危険を察知し、身を守ろうとするシステムが備わっている。**
 - ・ 私たちに危険信号を知らせてくれるのが「怒り」の感情。
 - ・ 危険に感じる内容は、命の危険を感じるような大きな出来事だけでなく、自分が脅かされることなら何でも含まれる。
- **相手の攻撃は相手が危険を感じた時の反応**
 - ・ 相手は、なんらかの危険を感じた時に、あなたを攻撃してくる。
 - ・ 危険を感じた時の反応は、支離滅裂であることもある。

出典: 池田信子「怒りがスーッと消える本」大和出版 2011

7

何か問題が起こった時に、それを危険と感じ、他者を攻撃するかどうかには、個人差があります。

危険信号を察知し、他者を攻撃しやすい人には主に2つのタイプがあります。

1つめは、心が傷ついている人です。

過去にひどく傷ついた経験がある場合には、その傷の部分が敏感になってしまうことはよくあることです。

そういった人は、以前と同じように傷つきたくないのに、傷につながる兆候を他人よりも敏感に察知し、危険と感じてしまうことがあります。

2つめは、変化に弱い人です。

性格的に不安になりがちな人は、何かしらの変化をすぐに危険と感じてしまうことがあります。特に悪いことをしたつもりでもないのに、相手からいきなりキレられた、という場合には、相手の変化に恐れを感じ、危険と感じている場合も含まれているかもしれません。

相手の攻撃について考える時、こういった個人差を頭に置いておくと対処しやすくなります。

つまり、自分からみればたいしたことのない場合でも、相手にとっては恐れであり危険信号となっているかもしれないのです。

他者を攻撃しやすい人

● 心が傷ついている人

- ・過去にひどく傷ついた体験がある場合、その傷の部分が敏感になっている。
- ・他の人なら危険と感ぜないことでも脅威に感じやすい。

● 変化に弱い人

- ・性格的に不安を感じやすい人。

自分からみればたいしたことのない場合でも、相手にとっては「危険信号」となっているかもしれない。

出典：水島広子「怒りがスーッと消える本」大和出版 2011

では、相手はこちらのどんな行動に恐れを抱き、危険と感じているのでしょうか。

1. 相手の敷地に踏み込んでいる。

人にはそれぞれの事情があります。そして、他者に踏み込まれたい領域があります。その領域について、他者から詮索を受けたり、勝手に決めつけられたりすると、その人に危険を感じる場合があります。

また、実は媚びるという行為も相手の敷地に踏み込む行為です。相手に気に入ってもらいたいとお世辞を言うなどの媚びるという行為は、相手の反応をコントロールしようとする態度です。相手の敷地に踏み込み、自分は媚びるからよい反応をしてね、と迫っているようなものなので、媚びられた側は息苦しさを感じてしまうものなので、注意が必要です。

2. 知らず知らずのうちに相手を責めている。

自分の不安を訴えているだけのつもりでも、相手に責められていると受けとめられてしまうことがあります。常に批判されて育った人は、それだけで責められていると感じやすいこともあります。

3. 相手が大切にしているものを踏みつけてしまっている。

大切にしているものや価値観を踏みにじられると、人は相手へ恐れを感じ、攻撃行動を起こしやすいものです。

自分が大切にしていることは相手から見ればどうでもよいことかもしれませんが、逆に、自分にとってはどうでもよいことを相手は大切にしていることもあるのです。

4. 相手が我慢していることをしている。

私たちは、よき社会人であろうとして、いろいろなことを我慢しながら暮らしています。ところが、自分が必死で我慢していることを平気でしている人が現れると、必死で我慢している自分への侮辱と感じ、むっとしてその人へ攻撃してしまうことがあります。

5. つい「余計な一言」を言っている。

私たちは、全く悪気がなく、気づきもしないでつい余計な一言を言ってしまうことがあります。ちょっとした一言に対する自分の感じ方と相手の受けとめ方は違うこともあるので、注意が必要です。

相手が危険を感じ、攻撃しやすい場合とは

- **相手の敷地に踏み込んでいる。**
 - ・人にはそれぞれ事情があり、踏み込まれたい領域がある。
 - ・媚びることも、含まれる。
- **知らず知らずのうちに相手を責めている。**
 - ・自分は相手を責めているつもりがなくても、相手に「責められている」と受け取られてしまうことはよくあること。
- **相手が大切にしているものを踏みつけてしまっている。**
 - ・自分にとってどうでもよいことを相手は大切にしていることもある。
- **相手が我慢していることをしている。**
 - ・人は我慢していると少しのことでも侮辱と受けとめやすい。
- **つい「余計な一言」を言っている。**

出典: 本島成子「怒りがスーッと消える本」大和出版 2011

ここまでは、主に攻撃してくる人の事情を説明してきました。

ここからは、相手から怒りを向けられた時の対処について説明します。

まず1つめのポイントは「怒って攻撃してくる人は何らかのことに恐怖を感じたり、不安を抱えているなど、なんらかの形で困っている人」と捉えることです。

例えば、明らかに先輩のミスなのに、自分のせいにされて怒られるという理不尽な「攻撃」を受けたとします。しかし、実は、一番困っているのは仕事をミスして困った立場に立たされている先輩です。自分に「攻撃」をしてくる時、先輩は「自分のメンツが丸つぶれになる、だから助けて！」と心の中で叫んでいるかもしれません。

相手から怒られた時には、「自分への攻撃」ではなく、「相手の悲鳴」ととらえることが大切です。「自分への攻撃」と捉えると、「嫌われた」「自分のせいだ」と傷ついたり、反撃したりすることになってしまいます。

また、相手から怒られた時には、何はともあれきっかけを作った自分が悪かったと思ってしまうがちです。でも、そうしてしまうと、相手の怒りに対して冷静に対処することが難しくなります。どんな状況でも、「自分が悪いから攻撃される」のではなく、「相手が困っているから『攻撃』してくる」という見方を徹底することが大切です。

また、怒っている相手は困ったり、不安を感じているのですから、相手の怒りに対処する際には、相手を安心させることを考え、伝えてみることも方法の一つです。

例えば、取引先とやりとりしていたら、「男性の方をお願いできませんか。」と言われた、といった例で考えてみましょう。今どき、男尊女卑と思うかもしれませんが、「女性はダメ」という思い込みのある相手から、こうした攻撃を受けることもあります。そんな時は、相手は「女性はダメ」といった思い込みを生むなんらかの事情がある人なのだ、と相手を困っている人と捉え、職場の上司に相談して、男女の区別なく教育しているから大丈夫であることを上司から取引先に連絡してもらったり、「男性の上司に逐一報告しているので大丈夫です。」と伝えるのも方法です。

2つめのポイントは、「相手の怒りに巻き込まれない」ということです。

相手が怒っている間は、あえてすぐに問題を解決しようとはせずに、一旦、距離を置くことも方法の一つです。

また、相手の発言に意味づけをせずに、「すみません」とお見舞いの一言を伝えることが有効な場合もあります。

例えば、先輩から「察しなさいよ、レベル低いわね。」という言葉が言われたとします。これから推測できるのは、先輩は暴言を吐くほど何か困った状況にあるということ。「私が助けを必要としていることを読み取って自発的に助けて」という意味です。確かに、相手を察して動けない自分が悪いと感じてしまうかもしれませんが、自分が何に困っていて相手にどう動いてほしいか伝えるのは、社会人の基本なので、

怒りを向けられた時の対処①

●「怒っている人は、困っている人」と受けとめる。

- ・相手から怒られたら、「自分への攻撃」ではなく「相手の悲鳴」ととらえる。「自分への攻撃」ととらえると、「嫌われた」「自分のせいだ」と傷ついたり反撃したりすることになる。
- ・どんな状況でも、自分が悪いから攻撃されるのではなく、相手が困っているから攻撃してくるととらえる。
- ・相手が不安から攻撃してくる場合には、安心させることを考えてみる。

●相手の怒りに巻き込まれない。

- ・怒っている間は距離を置く。
- ・相手の発言に意味づけをせずに、「すみません」とお見舞いの一言を伝える方法もある。

「被害者」の立場から脱して、相手に余裕を持って接する自分に変わる。

出典：水島成子「怒りがスーッと消える本」大和出版 2011

先輩が悪いともいえます。

そんな時には、「(ご期待に添えなくて)すみません」という言葉を伝えるとよいかもしれません。この「すみません」は自分の落ち度を認めるものではなく、「お見舞いの一言」です。相手は大変なストレスを抱えていると受けとめ、何も言わないまま黙ったり、気持ちを逆撫でしてしまうような余計な一言をかけるよりも、相手に「お見舞い」を述べてあげることで、相手の気持ちも少し落ち着きますし、こちらの心にも余裕ができます。

以上のようなポイントを守れると、「被害者」の立場から脱して相手に余裕を持って接する自分に変わることができます。

10

怒りを向けられた時に対処するためのポイントを押さえていただいたところで、相手の怒りに対処する上での考え方や方法を順を追って整理してみたいと思います。

まず、怒りを向けられた時に対処するための大原則として押さえていただきたい点は、「相手から怒りを出された時、相手の怒りの気持ちをすぐに引き取らなくてもよい」ということです。

4回シリーズの講習を通して、自分の怒りの感情は自然なもので、それを否定する必要はなく、あくまで自分の気持ちとして受けとめましようとお話してきました。皆さんが怒りを感じるのが自然なことであるように、相手が怒りを感じるのも自然なことであり、相手の怒りの反応は、相手にとっては自然な反応です。自分の怒りの感情への対処と相手の怒りの感情への対処で最も異なる点は、自分の怒りの感情は自分のものとしてしっかりと受けとめることが大切ですが、相手の怒りの感情は、相手の気持ちをすぐに引き取らなくてもよいですし、皆さんには、相手の怒りをしずめる責任はないということです。相手が怒るためのきっかけが、何かこちらにあったとしても、相手の怒りは、自分が責任を負うべきものとしてすぐに引き取らなくてもよいのです。そもそも相手の感情について、他者であるこちらが思い通りに変えようとするのは無理ですし、そうすればそうする程、互いの独自性を認め合うフェアな人間関係とは逆行してしまいます。

怒りを向けられた皆さんがまずできることは、相手の怒りを自分が原因だと引き取るのではなく、相手がどんなことに怒っているのか、その気持ちを受けとめ、相手が何を伝えようとしているか考えることです。

そして、次に、自分の気持ちを伝えます。例えば、「怒鳴られると私は頭が真っ白になり、困惑してしまって考えが浮かびません。もう少し冷静に説明してくれませんか。」といった伝え方があります。この伝え方は、アサーティブな伝え方の例ですが、相手があまりにも激高していて一緒にいるのが危険だったり、相手に協力したい気持ちが持てなければ、その場を立ち去り、あえて自分も相手も尊重したアサーティブなコミュニケーションを図らない、といったことも方法の一つです。

怒りを向けられた時の対処②

相手から怒りを出された時、相手の怒りの気持ちをすぐに引き取らなくてもよい。

- 相手の怒りは相手のもの。自分に相手の怒りをしずめる責任はない。
- 相手が何を伝えようとしているのか考える。
- 自分の気持ちや感情を伝える。我慢する必要はない。距離をとったり逃げてもいい。
- 怒りを伝染させない。「売り言葉に買い言葉」はNG。
- 相手と自分との違い(考え、価値観、行動様式)を話し合い分かち合う。
- 話し合い、今後のことを決めておく。
- 話し合いもできない時は、第三者の援助を求める。



出典: 土沼雅子「自分らしい感情表現 日本・精神療育研究所 2012」

この時、相手の怒りに扇動されて、感情的に言葉を返してしまうと冷静な対処ができなくなりますので、相手の怒りに巻き込まれ、「売り言葉に買い言葉」を言ってしまわないよう、一息ついてから対応することが必要です。相手から怒りを向けられた時には、先ほど例を挙げて説明したように、相手にお見舞いの一言を伝えて終える、といった方法もあります。お見舞いの言葉を伝えるだけでやりとりを終えるのか、相手とさらにアサーティブなやりとりをして相互理解を図ることを目指すのかは、皆さんが、相手から怒られた時に、その相手との今後の関係性をどうしていきたいかによって選ぶことができます。

相手が、自分にとってとても重要でこれからも関係を深めていきたいと考えている場合には、相手と自分の違いをアサーティブに話し合い、今後のことを話し合っておくと、今後、お互いに怒りを感じて嫌な気分になることを防ぐことができます。今後のこととは、例えば、「相手を傷つけるような言い方をしない」ですとか、「くどくど言わないようにする」といったことです。

こうしたアサーティブなやりとりをしても、相手の怒りが収まらない時や、話し合いもできないくらい相手が怒ってしまっている時には、第三者に客観的な立場で援助を求めることも必要になります。

では、「後輩から、なぜそういうやり方をしているのか、理解できないんですよ、と言われた」といった事例で、相手の怒りに対処する上での考え方や方法について整理してみたいと思います。

後輩から「理解できない」と言われ、怒りをぶつけられたら、ショックを受けてしまうこともあると思います。でもこの場合、まずは、後輩の怒りは後輩のものであると受けとめることが大切です。自分が悪かった、と後輩の怒りに関する責任をすぐに負う必要はありません。

そして皆さんがまずした方がよいことは、後輩がどんなことを伝えようとしているか考えることです。

後輩は、先輩である皆さんがどのように考えてそのやり方をしているのか、わからないのかもしれませんが、これ以上、自分と違うやり方を押しつけられるのは限界だと考えているのかもしれませんが。

後輩が何を考え、皆さんに何を伝えようとしているかを考えたら、次に、自分の気持ちを伝えます。例えば、「困らせているつもりはないのに、そういった言われ方をすると動揺してしまうので、もう少し具体的に教えてほしい。」といった伝え方があるかもしれません。この伝え方は、アサーティブな伝え方の例ですが、相手があまりにも激高していて一緒にいるのが危険だったり、相手に協力したい気持ちを持つなければ「申し訳なかったね。」とねぎらいの気持ちを伝え、あえて、自分も相手も尊重したアサーティブなコミュニケーションを図らない、といった方法も取ることができます。

ここでの留意点は、後輩の怒りに巻き込まれないということです。相手が怒っていると、自分も内心おびえているにも関わらず、相手の怒りに煽られて、怒って返してしまうことがあります。売り言葉に買い言葉がそれです。相手の怒りに対処する時には、冷静な対応が必要ですから、相手の怒りに巻き込まれないように、一息ついてから対応することが必要です。

後輩とこれからも関係の改善に努めていきたいと考えている場合には、相手と自分との違いをアサーティブに話し合い、今後のことを話し合っておくとよいでしょう。例えば、「あなたならどういったやり方をするの？」と後輩のやり方や考え方を聞いた上で、自分のやり方の改善点を一緒に考えてみるのも方法です。

こうしたアサーティブなやりとりをしても、後輩の怒りが収まらない時や、話し合いもできないくらい後輩が怒ってしまっている時には、上司や他の同僚など、客観的な立場の人に援助を求めてもよいでしょう。

怒りを向けられた時の対処～事例で考える～

後輩から、「なぜそういうやり方しているのか、理解できないんですよ」と言われた。

- **受けとめ方:**
例:後輩の怒りは後輩のもの。
- **後輩は何を伝えようとしているのか考える。**
例:先輩の考え方がわからない。
これ以上自分と違うやり方を押しつけられるのは限界だ。
- **自分の気持ちや感情を伝える。距離をとったり逃げてもいい。**
例:困らせているつもりはないのに、そういった言われ方をすると動揺してしまう。
- **怒りを伝染させない。「売り言葉に買い言葉」はNG。**
- **相手と自分との違い(考え、価値観、行動様式)を話し合い分かち合う。**
- **話し合い、今後のことを決めておく。**
例:あなたならどういったやり方をするの?と聞いて自分のやり方の改善点を一緒に考える。
- **話し合いもできない時は、上司や他の同僚の援助を求める。**



12

最後にこれまで学んだことについて振り返ります。

まとめ

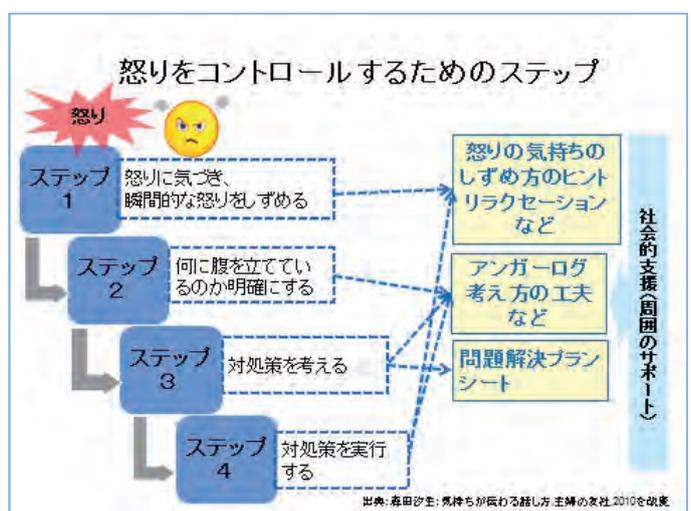


13

怒りをコントロールするためのステップについて再度確認してみましょう。

怒りを感じた際、まず大事なことは、瞬間的に怒りを噴出させないことです。怒りをコントロールするためのステップ1では、瞬間的に生じる怒りの感情をしずめる方法として、リラクゼーションなどの方法を確認しました。

怒りは小さなことが積み積もって大きな怒りへと変化することがあります。そのため、私達は、何に腹を立てているのか自分でもわからなくなってしまうことがあります。



そこで、ステップ2では何に対して腹を立てているのか明確にすることが大切であることを学び、皆さんにアンガーログをつけてもらいました。アンガーログに書き出すことで、怒りを感じた状況を客観的に振り返ることができ、アンガーログを繰り返し活用することで怒りをコントロールする力がつくことについても学びました。

また、自分がなぜ怒りを感じたのか自分の信念について振り返ることや相手の立場に立って考え直してみること(役割期待のずれの検討)などの認知的対処も、何に腹を立てているのか明確にする上では参考になることを学びました。

怒りへの対処策にはさまざまものがあります。ステップ3では、どう対処するのか、取り組みやすい方策を考えることが必要であることを学びました。

最後のステップであるステップ4は、ステップ3で検討した対処策を実行するステップです。怒りへの対処策として有効であるものの、私たちが難しいと考える方法に、相手に伝える方法がありますが、相手に伝えたいと思った場合には、相手の事情を確認すること、相手ではなく問題に目を向けること、本当の気持ちを言葉にすること、自分が望むことを伝えること、「私は」を主語にすることが大切であることを学びました。

14

最後に、これまで学んできたことを、自分の怒りに対処する7原則としてまとめましたので確認してみましょう。

1. 自分の中に怒りがあることを認める。

怒りは人間にとって自然で健康的な感情です。そして、怒りは自分を守る大切な感情です。怒りを抱いている自分を責めるのはやめましょう。

2. 怒りの程度を知る。

怒りは大きなもの、中くらいのもの、小さいものがあります。自分の怒りの程度がどの程度か、目を向けてみましょう。

3. 怒りを表現することを自分に許す。

アサーティブなコミュニケーションを行わない権利もあるので、相手に言わない選択をしてもかまいませんが、怒りを表現することも権利の一つです。

4. 怒りを表現する時は、穏やかにアサーティブに、なるべく怒りが小さいうちに表現する。

5. 怒りは溜め込まない。

小さな怒りも溜め込んでいくと、ちょっとしたきっかけで大きく爆発します。

6. 相手への期待をキャンセルすることも必要。

自分は何を相手に期待しているのか、期待しすぎていないかを考えて、期待をキャンセルすることも必要です。

7. 自分は何に脅威を感じているのか、非合理的思い込み(願望と命令)を区別する。

怒りの原因を探しましょう。「～すべき」という非合理的信念が含まれていませんか、あるいは、低い欲求不満耐性ではありませんか、相手に要求しすぎていたり、お願いや希望を命令にしているませんか、もしこれらのことに気づき、アサーティブに表現することを実行するなら、怒りは徐々に減少していくでしょう。

自分の怒りに対処する7原則

- 自分の中に怒りがあることを認める(自分を責めない)。
- 怒りの程度を知る(大・中・小)。
- 怒りを表現することを自分に許す(相手に伝えてもいいし伝えなくてもよい)。
- 怒りを表現する時は、穏やかにアサーティブに、なるべく怒りの小さいうちに。
- 怒りは溜め込まない。
- 相手への期待をキャンセルすることも必要。
- 自分は何に脅威を感じているのか、非合理的思い込み(願望と命令)を区別する。

出典: 土沼雅子「自分らしい感情表現」日本・脳神経研究所 2012



15

以上、4回に渡って怒りとのつき合い方について学んできました。

最後に怒りとのつき合い方について学んで気づいたことや、疑問点など、自由に話し合ってみましょう。

※受講者に発表してもらおう。

話し合ってみよう

- ・怒りとのつき合い方を学んで気づいたことはどんなことでしょうか。
- ・怒りとのつき合い方についての疑問点があれば確認しましょう。

気づいたことを話し合ってみましょう。



集団セッションの実践法「アンガーログを発表してみよう②」のシナリオ(DVD1-5)

セッションの説明			
このセッションの説明	<p>怒りとうまくつき合うために④「アンガーログを発表してみよう②」のセッションの様子をご紹介します。</p> <p>アンガーログについては、既に、アンガーマネジメント講習の2回目で、出来事の内容や怒りの強さについて話し合っていますが、今回は、アンガーログの中でも、怒りの背後にある信念や怒りへの対処を取り上げます。</p> <p>話し合いのもとになるアンガーログは、受講者が講習の2回目で提出したアンガーログに「信念」と「考えられる対処」を追記したものでかまいませんし、新たな場面を書き起こしたものでかまいませんが、ここには、受講者が2回目の講習で提出したアンガーログに追記した内容について話し合う様子を収録しています。</p> <p>このセッションの目的は、受講者が自身の怒りの背後にある信念をうまく捉えられているか確認し、怒りへの適切な対処策について検討することです。</p>		
事前準備	<p>講習を始める前に、受講者から、「日時」から「考えられる対処」まですべてを記入したアンガーログを提出してもらいます。また、受講者には、提出された内容について、皆で検討する予定であることを伝えておきます。提出されたアンガーログをもとに、スタッフで情報を共有し、スタッフの役割分担や受講者の課題について打ち合わせをしておきます。講習の前に板書がある程度しておく、リーダーは進めやすいでしょう。</p>		
セッション開始			
項目	キャスト	セリフ	ポイント
目的の説明	リーダー	<p>それでは、皆さんがホームワークで書いてきてくださったアンガーログについて話し合っていきます。この話し合いでは、皆さんが怒りの背後にある信念をうまく捉えられているか確認し、怒りへの適切な対処について検討したいと思います。</p>	受容的な雰囲気づくりをこころがける
記入に苦慮した点	リーダー	<p>ではまず、松本さんのアンガーログについて発表していただきたいと思います。松本さんは、2回目の講習で発表していただいたアンガーログに「信念」と「考えられる対処」を追記してくださいました。まず、松本さんに伺いますが、アンガーログを書いてみて難しかった点はありませんか。もしあれば教えてください。</p>	
	松本	<p>そうですね。信念も考えられる対処も自分なりに考えてみましたが、少し難しかったので、他の考え方もあるかもしれない、と思いました。</p>	
	リーダー	<p>わかりました。</p>	
信念の検討	リーダー	<p>それでは、松本さんのアンガーログの内容について検討を始めたいと思います。</p>	
	リーダー	<p>以前の発表内容を簡単に振り返っておきたいと思いますが、松本さんが怒りを感じた場面は、職場で、課長から、コンプライアンス委員会の日程調整という大変な仕事を指示されたというものでしたね。その時、松本さんが思ったことは</p> <ul style="list-style-type: none"> ・係長でもない自分だけが、なんで難しい仕事ばかり任されなくてはいけないのか。 ・仕事の分担は公平にすべきなのに、不当な扱いで許せない。 ・自分は大変な役割を担っているのだから、周囲はバックアップすべきだ。 <p>というものでしたね。</p>	
	リーダー	<p>では松本さん、その時思ったことの背後にあった信念を発表していただけますか。</p>	
	松本	<p>はい。「自分ルール」があてはまると思いました。</p>	
	リーダー	<p>どういった点が、「自分ルール」にあてはまると思いましたか。</p>	

	松本	はい。当時は当然だと思っていたのですが、冷静になって考えてみると、「係長でもないのになんで自分が難しい仕事を任せられなければいけないんだ」という考えも、「仕事の分担は公平にすべきだ」という考えも、自分の価値判断やルールに基づくものにすぎないのではと思い直した面がありました。	
	リーダー	いいですね。冷静に振り返ることができ、他者とは価値観の相違があったかもしれないと気づいたのですね。怒りをコントロールする上で、とても重要な点についての気づきを発表してくださいましたね。	他者と価値観の違いに気づくことは、怒りをコントロールする上で重要であることを伝える。
	リーダー	松本さんは、信念について考えるのは、少し難しかったとお話されていましたが、他の皆さんは、松本さんの発表を聞いて、気づいたことはありますか。	
	中村	はい。(中村さん)はい。私も同じように上司に対して怒りを感じたことがあります。私も、上司の扱いは不当だ、許せないと思うことがよくありましたが、よくよく考え直してみると、不当か不当でないかといったふうに、極端に物事を二つに分けて考えてしまっていたかもしれません。そう考えると、「コイントス」もあてはまるのではないのでしょうか。	
	リーダー	不当か不当でないか、というふうに物事を二つに分けて考えるところは、「コイントス」にあてはまるのではないか、との意見ですね。松本さん、いかがですか。	
	松本	確かに、中村さんの話を聞いて、それは「コイントス」にあてはまるかもしれないと思いました。	
	リーダー	いいですね。では他にご意見などはありますか。	
	リーダー	思ったことの背後にある信念として何があてはまるかは、その方の受けとめ方によるところもあります。そういった意味では、信念は何か、ということに対する答えは一つではない場合もありますが、自分が思ったことの背後にある信念を検討してみることは、思ったことを客観的に見つめ直すことにつながります。そして、客観的に振り返るといった取り組みは、怒りをコントロールする上では、とても役立つのでしたね。	
考えられる対処	リーダー	では続いて、松本さん、考えられる対処について発表してもらえますか。	
	松本	はい。本当は、引き受けるとつらいのですから、「今、他にも案件を抱えていて、これ以上、調整業務が重なると、私は正直、負担が重くてつらいです。皆さん、お忙しいとは思いますが、今回は別の方に対応してもらえたら有り難いのですが」と相談できるといいのではと考えました。	
	リーダー	いいですね。頼まれた仕事を断る場面ですが、負担が大きいつらい、と正直な気持ちをお話いただくことができましたね。また、別の人に対応してもらおうことについて、相談する、といったスタンスを取っている点も周囲への配慮が感じられますね。	
	リーダー	他の皆さんは、松本さんの対処策について何かご意見などはありますか。	
	佐藤	はい。(佐藤さん)私も同じように引き受けてしまい、怒りが募ることが過去に何度かあったので、松本さんの断り方は、上手だなと思いました。	
	リーダー	上手な断り方だと思うという意見ですね。他に皆さん気づいたことはありますか。	
	松本	はい。(松本さん)はい。とは言っても、とっさの対応で、ここまで整理して話すのは、正直難しい気もします。そもそも上司からの指示を断ることに躊躇もありますし……。	

リーダー	<p>そうですか。とっさの対応では難しい面があるかもしれないということですね。</p> <p>この点について、何かいい方法がないか、皆さんに聞いてみましょうか。</p>	
松本	はい。お願いします。	
リーダー	では皆さん、とっさの対応で整理して話すことができない時の対応として思いつくことはありますか。	
中村	はい。(中村さん)はい。確かに、怒りが湧き上がってきた状況で、ここまで整理して話すのは難しいですね。私だったら、イライラしてしまって、負担が重いですと強い口調で言ってしまうそうです。今後は一息ついてから、伝えてみようとは思いますが。	
佐藤	私も整理して伝えるのは難しいです。でも、怒りをぶつけてしまったり、引き受けて怒りを募らせるよりは、正直、自分は負担ですということ伝えるだけでもいいのではないかなと思います。つらそうな表情をすれば、周囲もわかってくれるかもしれないので。	
リーダー	皆さんがおっしゃるように、最初から整理して伝えるのは難しい面もありますね。でも、一息ついてから、自分は負担が重いといったように「私」を主語にして伝えてみると、相手を責めるような印象は防げそうですね。1度にすべてを伝えなくてもいいですが、言葉にして伝えないと周囲には伝わらないこともあるので、わかってほしいことは、小分けでもよいので、言葉にしていけるといいですね。	受講者の発言を受けとめる。その上で、怒りの気持ちを伝える際のポイントについて、補足説明を行う。
リーダー	松本さん、皆さんの意見を聞いてどう思いましたか。	
松本	そうですね。皆さんも難しいと感じているのを聞いて、少し安心しました。すべてを1度に伝えられなくても、一つずつでいいと思ったら、少し気がラクになりました。	
リーダー	いいですね。松本さんのアンガーログを通して、怒りをコントロールするためのいくつかのポイントが整理でき、とてもよかったと思います。	
	(受講者全員に発表してもらおう。省略)	

6 引用・参考文献

3 休職者の怒りの特徴と対応

- 1) 原田誠一, 怒りが見られる場合の面接の進め方ー上手な怒り方の学習の機会に, 精神科, 14(2), 2009
- 2) アスペハート vol.29 自閉症スペクトラム障害の人たちが怒りや不安との付き合い方を覚えるために, アスペ・エルデの会監修, 2011
- 3) ペーター・シュヴェンクメッツガー・ゲオルグス・シュテッフゲン, 市村操一訳, 怒りのコントロール 認知行動療法理論に基づく怒りと葛藤の克服訓練, ブレーン出版, 2004
- 4) 吉田富二雄編, 心理尺度測定集Ⅱ, 堀洋道監修, サイエンス社, 2001

4 アンダーコントロール支援の概要

- 1) ペーター・シュヴェンクメッツガー・ゲオルグス・シュテッフゲン, 市村操一訳, 怒りのコントロール 認知行動療法理論に基づく怒りと葛藤の克服訓練, ブレーン出版, 2004
- 2) 安藤俊介, イライラしがちなあなたを変える本, 中経出版, 2010

5 アンダーコントロール講習の内容と進め方

- 1) 平木典子, 改訂版アサーショントレーニング, 金子書房, 2009
- 2) 森田汐生, 気持ち伝わる話し方, 主婦の友社, 2010
- 3) シェーンリー・R. S. グレイアム, 自己表現トレーニングーありのままの自分を生きるためにー, 岩崎学術出版社, 1996
- 4) 佐藤紀子, 職場でへこまない実践テクニック, 島悟・佐藤恵美監修, エクスナレッジ, 2010
- 5) 安藤俊介, イライラしがちなあなたを変える本, 中経出版, 2010
- 6) アメリカ連邦政府 Evidence-Based Practices 実践・普及ツールキットシリーズ第5巻Ⅱ IMR・疾病管理とリカバリーワークブック編, 日本精神障害者リハビリテーション学会監修, 地域精神保健福祉機構, 2012
- 7) 田中ウルヴェ京・奈良雅弘, ストレスに負けない技術, 日本実業出版社, 2005
- 8) 水島広子, 怒りがスーッと消える本, 大和出版, 2011
- 9) 障害者職業総合センター職業センター, 障害者職業総合センター職業センター支援マニュアルNo. 9精神障害者職場再適応支援プログラム気分障害等の精神疾患で休職中のためのストレス対処講習, 2013
- 10) 森田汐生, 働く人のコミュニケーションサポートブック アサーティブな話し方・伝え方, 現代けんこう出版, 2012
- 11) 森田汐生, 「怒り」の上手な伝え方, すばる舎, 2013
- 12) 土沼雅子, 自分らしい感情表現, 日本・精神技術研究所, 2012

7 付属CD-ROM、DVDの内容一覧

■CD-ROM「アンガーコントロール支援資料集」

PCでそのまま印刷して使用できます。

項目	資料名	頁	種類	
3 休職者の怒りの特徴と対応	状態－特性－怒り表出インヴェントリー日本語版 (STAXI)	12	Word	
4 アンガーコントロール支援の概要	振り返りシート	25	Word	
	アンガーログ	26	Excel	
5 アンガーコントロール講習の内容と進め方	レジュメ「怒りとうまくつき合うために①～怒りの仕組み～」	29	PowerPoint	
	ワークシート<怒りとは？文章完成・気分温度計>	44	Word	
	第1回 怒りの仕組み	資料「3つのリラクセーション」	45	PowerPoint
		目標設定シート	48	Word
第2回 自分の怒りを振り返る・対処策を考える	レジュメ「怒りとうまくつき合うために②～怒りを振り返る・対処策を考える～」	54	PowerPoint	
第3回 相手に伝える	レジュメ「怒りとうまくつき合うために③～相手に伝える～」	77	PowerPoint	
	ワークシート<相手の事情を確認してみよう>	96	Word	
	ワークシート<伝え方を考えてみよう>	97	Word	
第4回 怒りを向けられた時の対処・まとめ	レジュメ「怒りとうまくつき合うために④～怒りを向けられた時の対処・これまでのまとめ～」	104	PowerPoint	

■DVD「アンガーコントロール支援における映像資料」

集団セッションの具体的な場面及び受講者が自習するためのレジュメの説明教材を、映像資料にして収録しています。

DVDプレイヤーまたはPCのDVD視聴ソフトで視聴できます。

No	種類	項目	資料名	頁	時間
1-1	集団セッションの実践法	第1回 怒りの仕組み	ワークシート<怒りとは？文章完成・気分温度計>を 発表してみよう	49	12分39秒
1-2		第2回 自分の怒りを振り返る・ 対処策を考える	アンガーログを発表してみよう①	71	12分07秒
1-3		第3回 相手に伝える	ワークシート<相手の事情を確認してみよう>に ついて話し合ってみよう	98	7分03秒
1-4			ワークシート<伝え方を考えてみよう>に ついて話し合ってみよう	100	7分20秒
1-5		第4回 怒りを向けられた 時の対処・まとめ	アンガーログを発表してみよう②	116	11分10秒
2-1	受講者用 自習教材	第1回 怒りの仕組み	レジュメ「怒りとうまくつき合うために①～怒りの仕 組み～」	29	31分25秒
2-2			資料「3つのリラクセーション」	45	13分30秒
2-3		第2回 自分の怒りを振り返る・ 対処策を考える	レジュメ「怒りとうまくつき合うために②～自分の怒 りを振り返る・対処策を考える～」	54	35分31秒
2-4		第3回 相手に伝える	レジュメ「怒りとうまくつき合うために③～相手に伝 える～」	77	24分48秒
2-5		第4回 怒りを向けられた 時の対処・まとめ	レジュメ「怒りとうまくつき合うために④～怒りを向 けられた時の対処・まとめ～」	104	28分59秒

障害者職業総合センター職業センター支援マニュアル No.12

精神障害者職場再適応支援プログラム
気分障害等の精神疾患で休職中の方のための
アンダーコントロール支援
～講習編～

発行日 平成 27 年 3 月

編集・発行 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター職業センター
〈所在地〉〒261-0014 千葉県千葉市美浜区若葉3-1-3
〈電話〉 043-297-9043(代表)
〈URL〉 <http://www.nivr.jeed.go.jp>

印刷・製本 株式会社 ブルーホップ

NVR