

仕事に活かす アングーマネジメント

振り返りワークシート付



EdWorks

本資料は、仕事において「怒り」を適切にコントロールし、仕事の成果を上げることを目標としております。

人間は感情の動物と言われるように、ビジネスにおいても感情に配慮することが欠かせません。そのため、本資料は新入社員から経営層まで対象としています。

一章ではなぜビジネスにアンガーマネジメントが必要か説明をした上で、二章、三章で「怒り」の正体、コントロール方法について解説を行っています。

最後に振り返りワークシートをつけていますので、本資料を読んだうえで、ご自身の感情と背景の考え方の整理に役立てて頂くことができます。

本書の内容

1. なぜビジネスでアンガーマネジメントが必要か？
2. 「怒り」とは何か？
3. コントロール方法とは？
4. 振り返りワークシート

Chapter 1

なぜビジネスでアンガーマネジメントが必要か？

1. ビジネスの遅延・停滞を引き起こす
2. 心の安定が生産性を高める
3. 人材育成に役立つ

ビジネスの遅延・停滞を引き起こす

これまで感情に任せて怒ってしまい後悔した経験はないでしょうか。怒りを発露することで大失敗とまではいかないまでも、失敗の経験は多くの方が持っているはずです。怒りを発露した結果として、人間関係の悪化、そしてビジネスが遅延・停滞してしまうこともあります。



怒りの発露



人間関係の悪化
信頼関係に爪痕



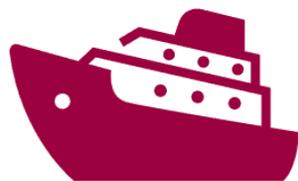
信頼関係回復までの
ビジネスの一時停止

チーム編成の見直し

結果として

心の安定が生産性を高める

「怒り」の感情に支配されてしまうと、イライラが募り、時には仕事が手につかなくなることがあります。心が常に安定していれば、日々起きるビジネス上のトラブルも冷静に判断できるため、結果として生産性を高めることができます。



海が穏やかな時の方が、海が大荒れの時よりも
目的地にたどり着くまでの時間もトラブルも少ない



感情も同じように大荒れの時は、仕事の遅延やトラブル
を引き起こしてしまう

人材育成に役立つ

「怒る」と「叱る」ことは別物です。部下の指導をする際も、感情をそのまま表現した「怒る」では相手を変えることはできません。感情を適切にコントロールし、成長を願って「叱る」ことで相手を変えることができます。



怒る

相手のことを考えずに感情をぶつける

≠



叱る

相手のことを考えて、間違いを冷静に正す

Chapter 2

「怒り」とは何か？

1. 怒りは二次感情
2. 「怒らない」必要はない
3. 体調と機嫌
4. 「こうあるべき」が怒りの源
5. 期待を裏切られると怒りとなる

怒りは二次感情

怒りを感じる前には必ず別の感情が発生しています。そのため、最初の感情を一次感情、怒りを二次感情と言います。仕事相手が期待した通りの仕事をせずに怒りを感じてしまった時は、一次感情で「悲しい」「困った」「むなしい」などが潜んでいます。



部下が期待通りの仕事しなかった

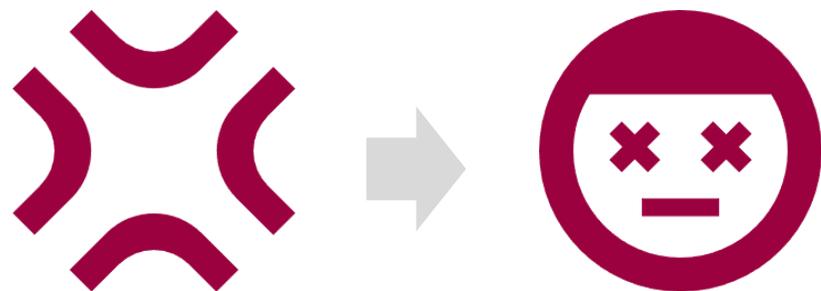
期待を裏切られて**悲しい**

部下に対して**怒り**を感じる

怒らない必要はない

誰しも「嬉しい」「悲しい」という感情があるように「怒り」という感情を持つのは当たり前です。怒らないようにするのではなく、怒りの感情をコントロールすることが重要です。

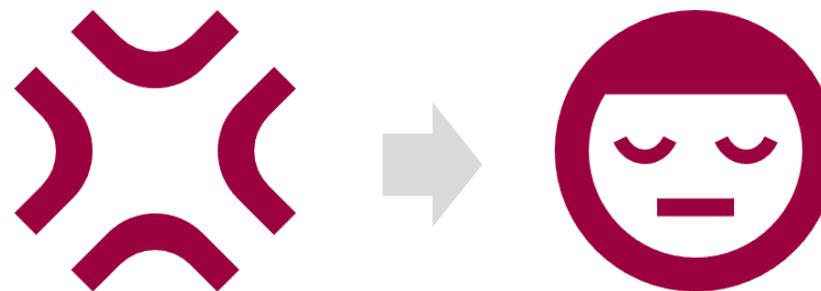
怒りを恥じる必要はない



怒りを感じる

怒っている自分を恥じる

怒りと上手に付き合うことが大切

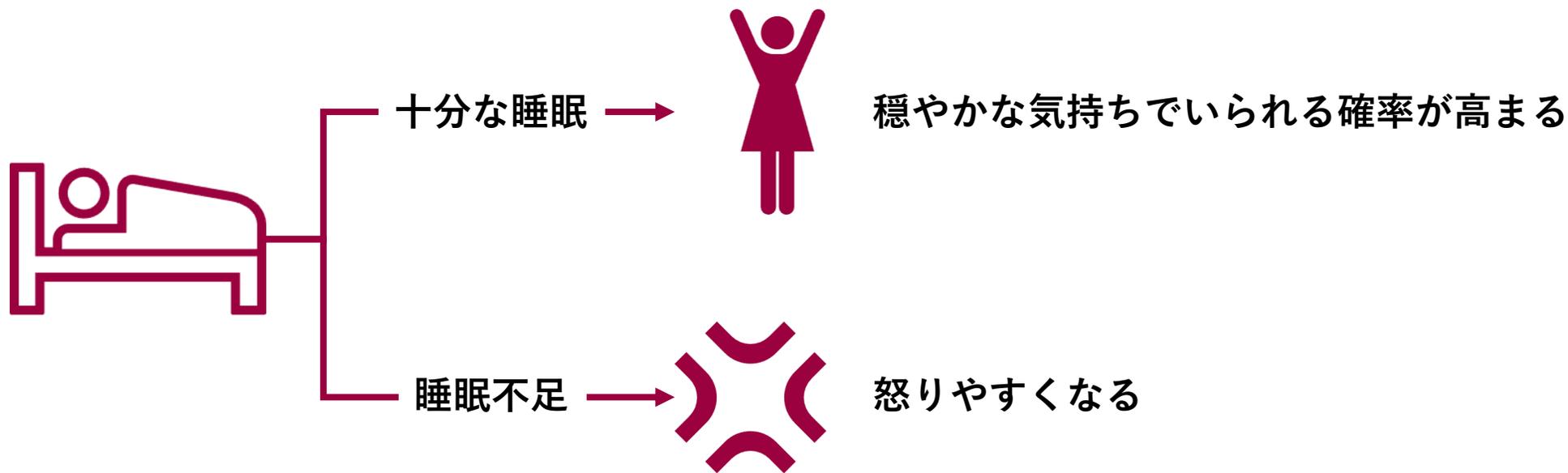


怒りを感じる

怒りをコントロールする

体調と機嫌

体調に不調をきたすと不機嫌になり、怒りやすくなるということがわかっています。特に睡眠は重要な要素です。睡眠が不足するだけで怒りの感情が増幅されやすくなることは理解しておいた方が良いでしょう。



「こうあるべき」が怒りの源

「お金をもらっている以上、仕事を優先すべき」「家族あってこそその仕事だから、家庭を優先すべき」。どちらも「こうあるべき」という考え方を持っています。自分の「こうあるべき」が破られると人は怒りを生じさせます。

仕事での様々な「こうあるべき」

- ◆ 徹夜してでも仕事を完遂すべき
- ◆ 飲み会は任意参加であるべき
- ◆ メールの返信は1日以内であるべき
- ◆ 電話はどんな時もすぐに出るべき
- ◆ オンライン会議は顔出しするべき

日常での様々な「こうあるべき」

- ◆ 優先席は空けておくべき
- ◆ 渋滞に遭遇したらハザードをつけるべき
- ◆ 近所の人との挨拶は欠かさずすべき
- ◆ 煙草は吸わないべき
- ◆ エスカレーターは立ち止まるべき

期待を裏切られると怒りとなる

他人に期待したことを裏切られると怒りとなります。厄介なのは本人はそんな期待を抱いていることを自覚していないことです。返信が遅いことに怒っているときは、無意識のうちに相手からこれくらいで返信がもらえることを期待しているのです。

怒っていること

メールの返信が来ない

新人から挨拶がない

資料のレベルが低い

期待していたこと

1日以内に返信がほしい

新人はみんなに挨拶してほしい

これくらいの資料は作れてほしい

Chapter 3

コントロール方法とは？

1. 怒りを仕事のエネルギーに変える
2. ほとんどのことはどうでも良いこと
3. 大事なことは未来志向
4. 多様性を認める
5. 客観的に感情を見つめる
6. 行動から先に変えてみる

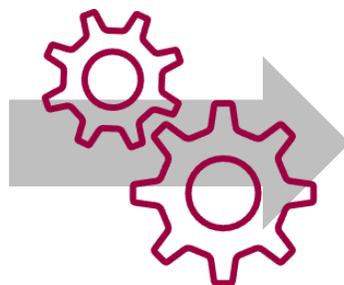
怒りを仕事のエネルギーに変える

怒りは不要な感情ではなく、生物として生きるために会得した感情です。それは、行動のエネルギーになるからです。「絶対に見返してやる」という怒りは、どんな困難も打ち破れる強いエネルギーに変わります。

エネルギーに変換



悔しかった、悲しいことから
来る怒りの感情



達成するための行動を起こす



負けず嫌いも行動に移すことで大きな原動力となります。国民的なドラマになった「倍返し」のセリフも、怒りが原動力であることがわかります。

ほとんどのことはどうでも良いこと

いまイライラしていることは「自分にとって重要」で「自分に変えられること」でしょうか？
もし自分にとって重要ではなく、自分には変えることができないことであればスルーしましょう。
仕事相手の不躰なメールは自分にとって些細なことかもしれません。

—神様、私にお与え下さい。自分に変えられないものを受け入れる落ち着きを、変えられるものを変えていく勇気を、そして2つを見分けられる賢さを。

God, give us serenity to accept what cannot be changed, courage to change what should be changed, and wisdom to distinguish the one from the other.

アメリカの神学者ラインホルド・ニーバーの祈りの言葉は示唆に富んでいます。自分にとって変えられないものは受け入れてスルーする力を持ちたいものです。

大事なことは未来志向

一方で自分にとって重要で変えられことはあります。その場合は、過去に拘るのではなく、これからどうするかという未来志向で捉えることが重要です。

過去志向

なんで納期に間に合わなかったんだ？

なんでミスをしてしまったんだ？

なんで君はいつもそうなんだ？

未来志向

今後間に合わせるためにはどうすべきか？

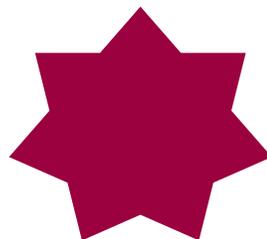
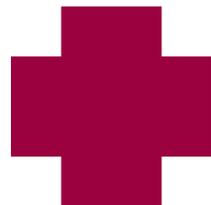
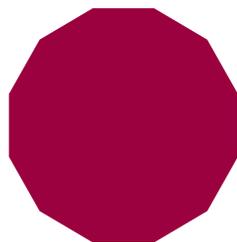
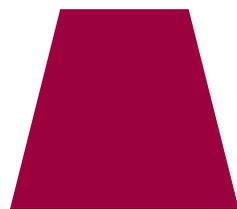
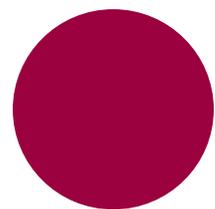
今後ミスをしないためにはどうすべきか？

今後同じことをしないためには？

多様性を認める

自分にとって居心地の悪い意見でも「そういう意見もある」と多様性を認めることが大切です。世界中の人が自分と同じ意見を持っている世界の方が怖いと思いませんか？仮にそのような世界があったら、いまの世界は維持できないはずですよ。

いろいろな価値観



多様性があるからこそ、様々な職業があり、
いろいろな考えの中から新しいことが生まれる

客観的に感情を見つめてみる

自分の感情を幽体離脱した気持ちで自分を見つめてみると、自分の気持ちのコントロールができるようになります。また、大きな視点で捉えると、一時の感情が小さなことのように思えるものです。



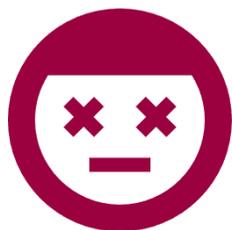
なぜ自分は慌てているのか？何がそんなに不安なのか？



—自分に起こるどんなことも、
宇宙から見ればまったく取るに足りないことだ。
バートランド・ラッセル

行動から先に変えてみる

いくつかストレスの対処法を持っておけば、心の処方箋をいつでも自分に与えることができます。また、行動から変えることで、心が変わることも知られています。笑顔が自律神経の乱れを整え、元気になるきっかけを与えてくれます。



怒りを感じる



気分転換を行う



笑顔をつくる



前向きになる

Chapter 4

振り返りワークシート



Chapter 4 振り返りワークシート

過去一か月で怒ったこと・イライラしたことを振り返り、自身の感情と背景を見つめてみましょう。

No	怒ったこと・イライラしたこと	その時の一次感情は？	背景にある自分の考えは？	自分でコントロールできること？	自分にとって重要なこと？	今後はどうする？
例	同僚が人に仕事を丸投げしていたこと	落胆	自分の仕事に責任を持つべき	フィードバックを与えて気づかせることはできる	直接関わるケースはほとんどないため重要ではない	それとなくフィードバックを与えるが、そういう人もいとスルーする
1						
2						
3						

セルフマネジメント力の課題を解決します

セルフマネジメント力などのソフトスキル強化を、週1時間で体系的に習得できるプログラムを提供しています。
導入に関するご相談・ご質問がある方はホームページまたはメールよりお気軽にお問い合わせ下さい。



株式会社EdWorks

〒160-0023 東京都新宿区西新宿3-3-13 西新宿水間ビル6F

Mail : info@ed-works.co.jp

Web : <https://ed-works.co.jp/>