

ビジネス成功のためのアンガーマネジメント

日本経営士協会 経営士 川崎 昌子

■ はじめに

私は、2014年から、日本アンガーマネジメント協会と、アメリカのナショナルアンガーマネジメント協会に所属し、アンガーマネジメントのセミナーや企業研修を行なっています。

アンガーマネジメントは、最近、テレビ、雑誌等で徐々に話題になってきていますが、その考え方、ノウハウには、ビジネスを成功に導くヒントがあるのではないかと感じます。

そこで、今回、アンガーマネジメントとはどういったもので、どのようにビジネス成功のために役に立つのかについて書いてみたいと思います。

■ アンガーマネジメントとは

アンガーマネジメントは、1970年代にアメリカで始まったと言われている、感情トレーニングです。

「アンガー」は怒りの気持ち、マネジメントは管理することですが、怒らない人になることではありません。

アンガーマネジメントでは、怒りを喜怒哀楽のひとつで、ごく自然な感情と捉えています。

怒らない人はいないし、怒りの感情が生まれないようにすることは不可能です。しかし、怒りの感情が生まれたときに、どう行動するか、何を言うか、言わないかは自分で選べ、コントロールできます。

怒る必要があると思えば、上手に伝え、怒る必要がないと思えば、怒らないようにするというのが、アンガーマネジメントの考え方です。

怒りの感情に振り回され、後悔する事態を引き起こしたり、言うべきことも言わずに我慢したりするのではなく、怒りの感情と上手に付き合うためのノウハウです。

■ 物事がうまくいかないとき、どう捉えるか

私は、偶然、アンガーマネジメントを知りましたが、その考え方は、経営にも役に立つと感じました。

これまで仕事を通じてたくさんの方の経営者とお会いしていますが、ビジネスがうまくいく人、成功する人には、共通点があると感じます。

そのひとつが、メンタル的に強いことで、逆境でも挫けず、むしろ、それをバネにできることです。

ビジネス、経営は、常に順風満帆とは限りません。うまくいくときもあれば、そうでないときもあります。なかなか計画通りにいかないことや、何らかの課題が発生することは多々あります。

そんなとき、その状況をどう捉え、どのような態度で、どう対処するかによって、事態は良い方向にも悪い方向にも向かいます。

物事がうまくいかないときは、誰でも、多かれ少なかれ、ネガティブな気持ちになります。不安、疑問、焦り、つらさ、苦しさ、疲れ、自信喪失、逃げたい気持ち、憤り、怒りなどを感じます。

それらのストレスから、経営者や経営幹部が、社員を責めたり、八つ当たりに怒りをぶつけたりすれば、社員のモチベーションは下がり、組織の雰囲気は悪くなります。うまくいくこともうまくいかず、さらに良くない状況を引き起こします。

逆に、経営者や経営幹部が、自分たちの本気度や実力が試されていると捉え、社員を鼓舞し、一丸となって知恵を絞り、懸命に動けば、良い方向に進みます。

感情のマネジメントは、感情を抑え込んだり、無理に笑ったりするのではなく、物事をどう捉え、どのような態度をとるかを自分で選択するということです。

そして、感情のなかでも、大きなパワーをもつ「怒り」の気持ちと上手に付き合うノウハウが、アンガーマネジメントです。

■ 怒りの正体は？

アンガーマネジメントでは、怒りの正体を



「べき」と捉えています。「こうあるべき」と、自分で強く信じていること、自分にとっての常識、当たり前が否定されたときに、怒りの気持ちが生まれます。

仕事はこうあるべき、会社はこうあるべき、上司はこうあるべき、部下はこうあるべき、時間は守るべき、ルールは守るべきなど、自分が当然だと思っていることと異なる状況や、そうしない相手に腹が立ちます。

怒っている人は、よく「信じられない」と言いますが、「当たり前のことをしない相手が信じられない」という意味を含んでいます。

怒っている人は、自分が正しくて、相手が間違っている、相手が悪いと思っています。

自分の気持ちをないがしろにされた。私のルールを侵害されたなどと感じるのです。

また、常識とは言えないけれども、「こうあって欲しい」という理想、期待が裏切られても、怒りの気持ちは湧き上がります。とくに、身近な人に対しては、期待が大きい分、期待外れになったときの怒りも大きくなります。

自分の気持ちや要望をわかってくれているはず、わかっただけで欲しいと思っているのに、わかっただけで欲しいと思わないという悲しみ、憤りが、怒りに変わります。

■ 部下に上手に伝え、力を引き出す

しかしながら、この「べき」や「理想」の中身は、一人ひとり違います。生まれ育った環境、仕事の経験、立場が違えば、価値観や考え方も違います。自分の「べき」と、人の「べき」は違って当たり前です。

また、自分の理想に対して、相手がコミットしたわけでもなく、そもそも伝えてもいないということも多々あります。

とくに、「以心伝心」「察する文化」の日本においては、言わなくても相手がわかっているはずと勝手に期待し、期待外れになり、相手に怒りをぶつけることが少なくありません。

ビジネスの場においても、「いちいち言わないとわからないのか」「気が利かない」などと、「べき」が同じであること、「以心伝心」を前提に、腹を立てている場合が少なくありません。

とりわけ、経営者や上司は、自分が簡単にできることは、ほかの人、部下もできて当然だと思っていたりしますが、自分と相手では、能力や経験、責任感、熱意も違い、同じようにはできないこともあります。

経営者や上司はそれを理解し、部下ができないとき、やり方がわかっていないのか、能力が足りないのか、やる必要がないと思っているのかを見極め、それぞれに即した対策を講じる必要があります。

すなわち、相手がやり方をわかっていなければ、やり方を教え、能力が足りなければ、能力を高めてもらう方法を一緒に考え、やる必要がないと思っているのなら、必要性を説き、モチベーションを高めるようにしたほうがよいでしょう。

経営者や上司は、部下を、自分の理想からどれだけ足りていないかという「減点方式」で見ることが多いですが、部下の現状に、プラスする「加点方式」で評価したほうが、部下のモチベーションは高まります。

できない相手に「できないお前はダメなやつだ」と、いくら怒りをぶつけても、できるようにはなりません。「これをできるようになって欲しい。できることを期待している」と、要望と期待を伝えたほうが、受け入れられやすく、可能性は高まります。

アンガーマネジメントの根底にあるのは、自分と他の人は、信じている「べき」（考え方、価値観）が違うという前提。そのうえで、相手の気持ちや要望を確認し、尊重しながら、自分の気持ちや要望も、相手に伝わるよう、伝えていくという考え方です。

ビジネスを成功させるためには、部下やビジネスに関わる人の力を引き出し、伸ばすことが重要です。アンガーマネジメントの考え方、伝え方、冷静になるための手法などは、大いに役に立ちます。

以上
川寄 昌子 記