



登壇者
 一般社団法人日本アンガーマネジメント協会
 代表理事 **安藤 俊介 氏**

株式会社ウィザス（生駒富男代表取締役社長、大阪市）のCSカンパニーにおける能力開発・キャリア支援事業に携わる、一般社団法人日本アンガーマネジメント協会（安藤俊介代表理事、東京都）・株式会社レビックグローバル（柏木理代表取締役社長、東京都）・株式会社SRJ（堀川直人代表取締役、東京都）は、2023年6月30日（金）、『リスクリング』をテーマにオンラインセミナーを開催。

「コミュニケーションについて改めて考える～アンガーマネジメント的視点～」と題し、人との関わり方をアンガーマネジメント的視点から学び直すという観点で「コミュニケーション」のあり方を解説した。

（株）ウィザスの紹介
 「教育は人の幸せに寄与すべき」を第一義として教育・人材育成に幅広い視点で取り組み、幼児から社会人まですべての人の幸せへとつながる、社会で活躍できる人づくりの実現を目指している。2023年4月からはカンパニー制がスタート。本セミナーの主催企業である一般社団法人日本アンガーマネジメント協会、株式会社SRJ、株式会社レビックグローバルは、能力開発・キャリア支援事業カンパニーとして、アンガーマネジメントの講師育成、企業研修、小学生から社会人までを対象としたICT教育ソリューションの提供、法人向けオンライン教育サービスなど年齢・職業を問わず品質の高い講座を提供している。

ウィザスグループ 能力開発・キャリア支援事業カンパニー 主催セミナー

「コミュニケーションを上手にできたら改めて考える」

「アンガーマネジメント的視点」

良好なコミュニケーションとは

私たちは社会的生き物ですから、コミュニケーションなしで社会生活を送ることはできません。私の専門であるアンガーマネジメントは、怒りの感情と上手につきあうトレーニング。アンガーマネジメントの視点からコミュニケーションを改めて考えたいと思います。

皆さんがイメージされるコミュニケーションは、情報のやり取り、連絡、伝達、伝達される情報やメッセージ、手紙などだと思います。そこにお互いの意思疎通や共感、感情的つながりといったものが含まれます。単純に「ここに1本のペットボトルがあります」と伝えるだけなら、ほとんどミスコミュニケーションを犯さずに済みます。

ニケーションは起こらないと言えるでしょう。しかし共感や感情的つながりなど、気持ちの部分が入ることによって良好なコミュニケーションにもなれば、ミスコミュニケーションという残念な状態も起こりうる。コミュニケーションというのは、伝える側、受け取る側、双方方向による作業です。

良好なコミュニケーションとは、伝えたいことが伝わること。普段の会話の中で相手の表情、声のトーン、姿勢を通じて受け取る側に理解されているか理解されていないかを推察できます。また、日常会話の多くは、今どうしてほしい、これからどうしてほしいといったリクエストが含まれています。自分が出したリクエストが相手に正しく伝わっているか。受け取る側は、相手が伝えようとしていることを理解できているかが重要です。

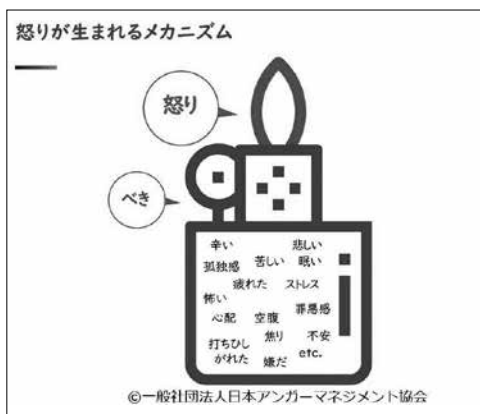
怒りの感情が生まれるメカニズム

コミュニケーションの中でも、怒る、叱るはハードルの高いコミュニケーションです。感謝の意などは心理的障壁がなく伝えることができますが、怒って

いることや嫌だと思っていることを伝えるのは難しい。弊社には叱り方やどうやってネガティブなフィードバックをすればいいかというご相談が数多く寄せられます。

私たちが怒らせるものは特定の誰かでしょうか、あるいは出来事でしょうか。実は自分を怒らせる原因は「べき」という言葉。時間は守るべき、マナーはこうあるべき、仕事はこうするべき、報連相はこうあるべき、会社や部下、上司や同僚はこうあるべき……いろいろな「べき」を持っている。その「べき」が裏切られると怒りの火種が生まれます。

コミュニケーションを厄介にする大きな要因のひとつが感情です。皆さんに注目していただきたいのは、自分がどんな「べき」を持っているかなのです。私は、アンガーマネジメントを進める過程で、自分がどういう「べき」「はず」「常識」「当たり前」を会話や考えなどで使っているかを記録し、怒りの火種はどこにあるかチェックします。いわゆるリフレクションという自分自身を見つめ、内省する作業です。まずは自分の「べき」がどのくらいあるか、書き出してみよう。べき、普通、常識、当たり前……こんなキーワードに注目していただくことは、ミスコミュニケーションを起さないためのポイントです。



怒りが生まれるメカニズムというのはライターを模して説明することができます。ライターは、火花を火花させる発火装置。そしてその火花を受けて燃える燃料から構成されています。火を燃やすためには発火石をパチッとやっつて火花を発生させ、ガスライターなら、火花のところにガスを送り込むことで炎を燃え上がらせます。

自分の「べき」「はず」「普通」が裏切られると発火石をパチッと燃やして火花が発生する。そこにガスが必要。そのガスは、辛い、悲しいといったマイナスの感情。疲れている、眠い、体調が悪いといったマイナスの状態。ガスがいつぱいあると、ガスが大きくなり燃え上がるのです。

『怒りをコントロールするアンガーマネジメント』というような紹介のされ

方をすることが多いのですが、怒りをコントロールするわけではありません。怒りが生まれる前、怒りが生まれた後どうするかに取り組んでいます。メカニズムを知っておくと自分の「べき」は何か、自分の中にあるストレス、嫌だという思いや心配する気持ちが大きいか、小さいかを把握できるようにになります。そしてどれくらいの炎が燃え上がるかがわかるようになり、対処の仕方を考えることができるようになります。

アンガーマネジメントとは自分と対話すること

コミュニケーションが上手な人は、自分と対話ができ、自分の声が聞ける人。そういう人は相手の声も聞けます。そのためには普段から人間関係を良好にし、日常の中でどれだけこまめに話せるかが大切。コミュニケーション上手な人を真似るのもお勧めです。コミュニケーションが上手になるためには、まずは自分との対話ができる人になってください。

●良好な「コミュニケーション」のための4つのポイント
 ・主にリクエストを伝える
 ・感情的にならない、感情をぶつけない

お問い合わせ先

- 一般社団法人 日本アンガーマネジメント協会
<https://www.angermanagement.co.jp/>
 MAIL: info@angermanagement.co.jp
- 株式会社 SRJ
<https://speedreading.co.jp/>
 MAIL: kouhou@speedreading.co.jp
- 株式会社レビックグローバル
<https://www.revicglobal.com/>
 MAIL: po-accountsales@revicglobal.com

- 双方の常識／価値観の違いの理解
 自分の当たり前は相手の当たり前前ではない
- 穏当なトーン、表現
 大声を出さない、穏やかに、ゆっくりと
- 変わらない態度
 いつでも、どこでも 誰に対しても
- ミスコミュニケーションを起す4つのNGワード
- 過去を持ち出す言葉
 前から言ってるけど、繰り返し言っただけ
- 責める言葉
 なんで？ どうして？
- 決めつけ言葉
 いつも、絶対、必ず、みんな
- 程度言葉
 ちゃんと、きちんと、しっかりと