

“ハラスメントになりにくいコミュニケーション”の第2回は、アンガーマネジメントと「Iメッセージ&Youメッセージ」についてご案内します。「怒りを抑えること」と誤解されがちなアンガーマネジメントですが、本当の意図はもっと根源的なところにあります。ぜひ内容をお読みいただき、実践してみてください。

ハラスメント防止に役立つ 職場でのコミュニケーションスキル



1. 「怒り」のメカニズムを理解する

管理職が部下との関わりの中で指示を伝えたり、相談を受けたりしている時、「イラっとする」「腹立たしい」「不快になる」など、怒りの感情がわき上がってくることがありませんか？ 怒りへの対処には「アンガーマネジメント」が有効だとされています。アンガーマネジメントは文字通り「怒りをコントロールする」ことですが、単に「怒りを抑える・怒りをなくす」ことではありません。「自分の気持ちを捉える」「怒りの感情の理解を深める」「怒りを作り出す習慣や特徴を見つけ、怒りを避ける」ということです。

心理学では「怒り」を第二次感情と捉えます。相手の言動や態度によって自分が「傷つけられた」と感じた時、最初に不安や恐れといった「第一次感情（自分の本当の気持ち）」が心の中に生じます。

そして、傷ついた自分の心を守るために「第二次感情」が生じ、相手に向けて表出されます。これが「怒りのメカニズム」なのです(図1)。

「怒り」の背景には、不安、悔しい、辛い、寂しい、苦しい、困った、怖い、恥ずかしい、情けない、などの第一次感情があります。怒りは自分自身の心が傷つくことによる不快な感情(欲しいものが得られない、負けるかもしれない、自信がない、恥ずかしいなど)と向き合うことを避けようとする反応でもあり、自己防衛の自然な感情なのでゼロにする必要はありません。ただ、

怒りをそのままストレートに相手にぶつけてしまうと、相手はおそらく「攻撃された」「責められた」「否定された」などと感じ、「ハラスメントを受けた」と言われてしまう可能性が高くなってしまいます。人の感情は瞬時に変わります。目の前にいる相手の行動、言葉、態度によって第一次感情が揺さぶられ、怒りがわき上がってしまう…。そんな時「わたしの本当の気持ちはなんだろう?」「どんな感情があるんだろう?」と自分の第一次感情に目を向けてみるのが、アンガーマネジメントの実践につながります。

図1. 怒りのメカニズム



図2. Iメッセージと Youメッセージの違い

	Iメッセージ	Youメッセージ
主 語	わたし (I)	あなた (You)
感 情	困っている、心配だ (第一次感情)	いい加減な奴だ、無能だ (第二次感情)
相手に 伝わる感情	正直な気持ち、本音	怒り、非難、侮辱
メッセージ	・(私は) 君が同じミスを繰り返す 原因が分からなくて、困っているんだ。 ・同じミスがどうして起きるのか、 (私は) 心配しているんだよ。	・何度同じミスをするんだ! (あなたは) いい加減な奴だな! ・だからお前はダメなんだ。 新人でもできることだぞ!
相手の行動	変わりやすい (自発的) 自分の行動を反省できる	変わる (指示に従う) / 変わらない 反発や恨みがましい感情が生じる

2. Iメッセージと Youメッセージの違い

怒り(第二次感情)が伝わってしまうメッセージを「Youメッセージ」といいます。You(あなた)を主語にして、「(あなたは)間違っている」「(あなたは)ダメだ」「(あなたは)改めるべきだ」といったメッセージが伝わってしまいます。そこで自分の本当の気持ち(第一次感情)を、I(私)を主語にした「Iメッセージ」で伝えていきましょう。自分の今の感情に気づき、不安や怒り、イライラする気持ちを我慢しないで、その場で率直に伝える方法がIメッセージです。

Iメッセージと Youメッセージの違いを、「部下が何度も同じミスを繰り返した」という例でまとめてみました。(図2)

3. Iメッセージを伝える時のポイント

部下(相手)の言動で、「困ったな」「受け入れられない」と感じるがあった時、相手の行動が変わりやすくなるためのIメッセージには3つのポイントがあります。

- ① 受け入れられない相手の言動を「否定せず」に伝える
- ② 相手の言動から受ける「私の影響」を具体的に伝える
- ③ その影響から受ける「私の感情」を素直に伝える

例えば、「私は明日の会議資料を作るために、Aさん(部下)に今日の13時までにはデータを集めるよう指示をしていた。しかし夕方になっ

You メッセージの繰り返しでは
良好なコミュニケーションは築け

ません。部下との人間関係にも亀裂が入ってしまいます。そうなる
と一事が万事、「ハラスメント」に
なってしまう危険性があるのです。

ハラスメントになりにくいコミュニケーションの方法としてIメッセージを使ってみましょう。Iメッセージは自分の本音を伝えるので、肯定的な気持ちを伝えることもできます。部下が同じミスを繰り返さなくなった時には、「君の

【筆者プロフィール】

■ 氏名

中條 潤子 (ちゅうじょう じゅんこ)

■資格

精神保健福祉士、公認心理師、産業カウンセラー、
ハラスメント防止コンサルタント、国家資格キャリア・コンサルタント

■ 略歴

愛知県名古屋市内在住。

1995年、産業カウンセラー資格を取得。

その後30年間に渡り、さまざまな形で「働く人の心の問題」に向き合ってきた。EAP関連業務としてストレスチェックシートの開発、メンタルヘルス対策導入に関するコンサルティング、休職者の職場復帰支援等を経験。

また、研修講師として管理職を対象としたコーチング、ハラスメント、コミュニケーション研修等の企画運営を行い、『現場で活かせる実践的な内容』であると好評を得てきた。

最近では、職場に馴染みにくい精神疾患や発達障害を抱えた従業員に対する職場の環境調整、適切な指導法等を提案している。

延べ35,000件のカウンセリング、300社以上の企業研修を通して、従業員の心の健康と活力ある職場づくりをサポートし続けている。



ベテラン営業担当が語る、外部通報窓口【PR】
進化と最新の動向。相談員が語る、通報相談の傾向と企業担当者に求められること。
ホットラインのデータから読み取るハラスメンの「声」と「心」。隠れコストがある人が企業で働くということ。相談員が語るメンタル不調の背景と、現場対応品質管理担当者から学ぶ「ストレスマネジメント」のヒント。コンプライアンス向上のための内部通報処理プロセスの留意点。マネジメントから考えるコンプライアンスの土台作り、NEXT...?

Monthly Seminar

月一開催・オンライン・参加費無料

日程・お申し込みは当社 HP・メルマガをご覧ください

SNS メンタル 相談

日常の不安や悩みを
チャットで相談しませんか？

日常の不安や悩みをスマートフォンからチャット形式で相談できます。

心の専門家が対応、相談者に寄り添った丁寧なやり取りで、心理的な負担を減らしたり、問題を一緒に考えたりすることができます。

詳細は当社 HP または担当営業までご相談ください



PR