

大阪賃問研 第5回定例研究会

アンガーマネジメント とハラスメント

～「怒るな、叱れ！」でパワハラは防げるか！？～

2020年3月6日
社会保険労務士 天野 勉

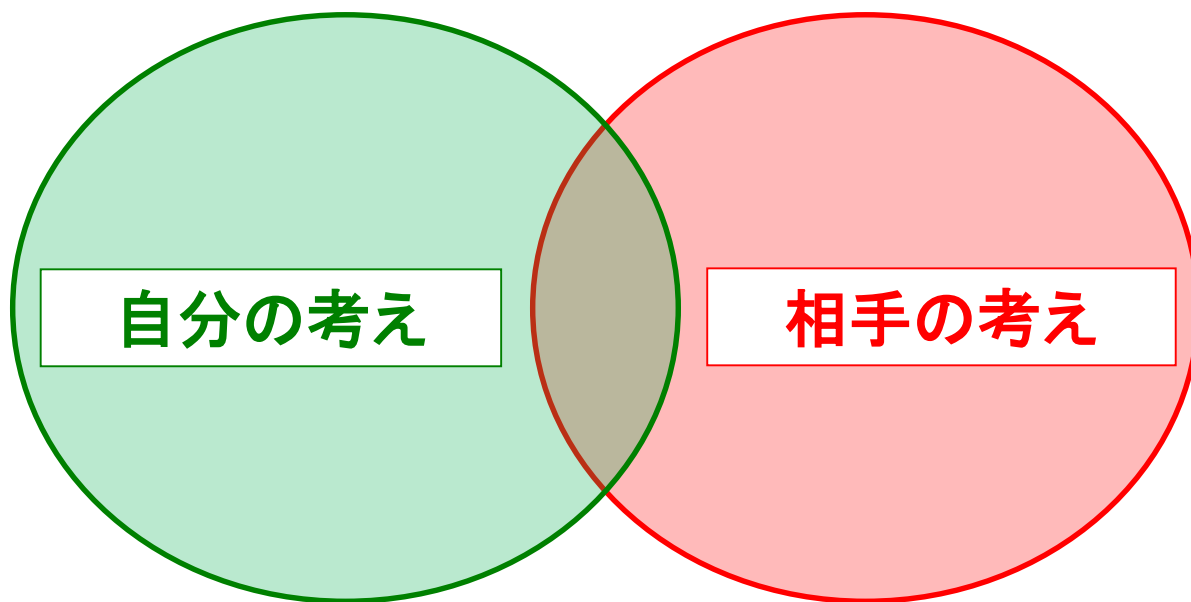
ハラスメントとは

「
相手方に不利益や損害を与え、
若しくは個人の尊厳又は人格を
侵害する行為」

つまり、「
が通用しないものである！」

ハラスメントの根底にあるもの

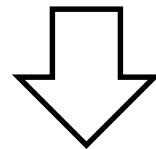
ハラスメントの根底にあるものは、
「 」という思い込み



アンコンシャスバイアス（無意識の思い込み）

無意識のうちに偏ったものの
見方をしてしまうこと

過去の経験や知識が、偏った見方を
つくり出している



ハラスメント防止の大原則は、自分を客観視すること

パワハラについて

「パワハラ防止措置」を義務化へ

(大企業：2020年6月～、中小企業2022年4月～)

行為者への懲戒規定作成・周知、社内研修・調査体制の整備、相談窓口の設置、プライバシーの保護等

「パワハラ」の定義

「職場での優越的な関係を背景とした、業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動により、職業環境を害すること」

パワハラ予防として

① 6類型に合致する行為はブラックゾーン

→やれば懲戒！注意喚起

② グレーゾーンについては、
コミュニケーションスキルの問題

→パワハラとは切り離す
(NGリスト集は逆効果)

NG行為リスト例

- ✓問題がある企画書について、書類を投げつけて修正を命じる
- ✓部下を叱責しながら、近くにあった物差しで頭を叩く
- ✓「説明しても分からないだろう」と、一人だけ打ち合わせから外す
- ✓仕事が終わって帰ろうとする部下に、「俺が残っているのに先に帰るのか」と言う
- ✓顧客からの苦情について、部下の説明を疑い、結果的には部下には責任がなかったにも関わらず、「疑われるのはお前の日ごろの態度が悪いからだ」と謝ろうとしない
- ✓やる気を引き出そうとの意図で「意欲がないなら会社を辞めるべき」とのメールを本人に送るとともに、職場の同僚もccにいれて送信する
- ✓明らかに納期に間に合わないと分かっていて、資料の作成を命じる
- ✓能力に見合わない程度の低い業務を継続的に命じる
- ✓「俺の若いころは、もっと厳しかったんだ。それに比べ、今の若い者は、甘やかされている」と日ごろから言う
- ✓個人的な趣味・嗜好について必要以上に聞く
- ✓特定の部下だけを、何度も同僚の前で叱責する
- ✓特定の同僚を仲間外れにする

アンガーマネジメントとは？

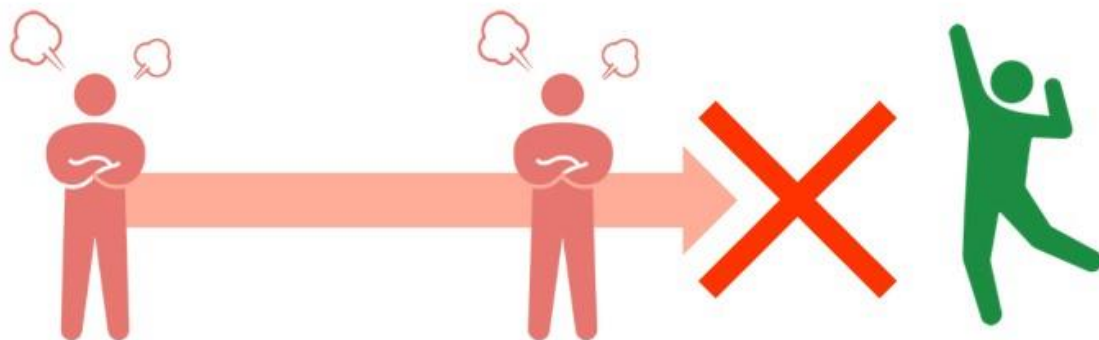


怒る必要のあることは上手に怒れ、
怒る必要のないことは怒らないようになること



怒らないこと

怒りの連鎖を断ち切ろう



すべての人が自分の感情に責任を持てれば、
私達は怒りの連鎖を断ち切ることができる
と信じています

問題となる怒りとは？

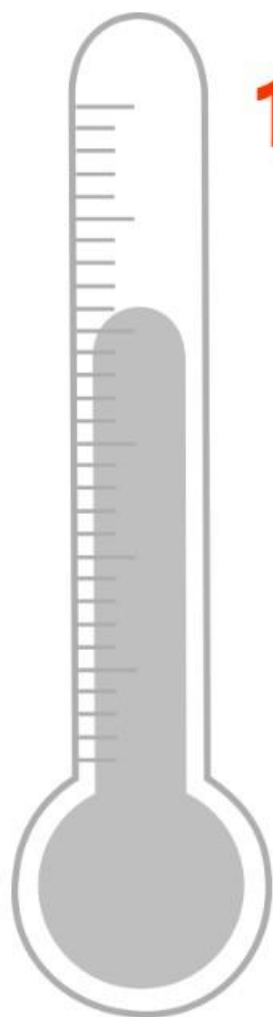
タイプ	特性
強度が高い	小さなことでも激昂する、強く怒りすぎる
持続性がある	根に持つ、思い出し怒りをする
頻度が高い	しょっちゅうイライラする、カチンとくることが多い
攻撃性がある	他人を傷つける、自分を傷つける、モノを壊す

アンガーマネジメント 3つの暗号①

暗号 ① 6秒 | 衝動のコントロール



イライラ・怒りの温度（点数）をはかる



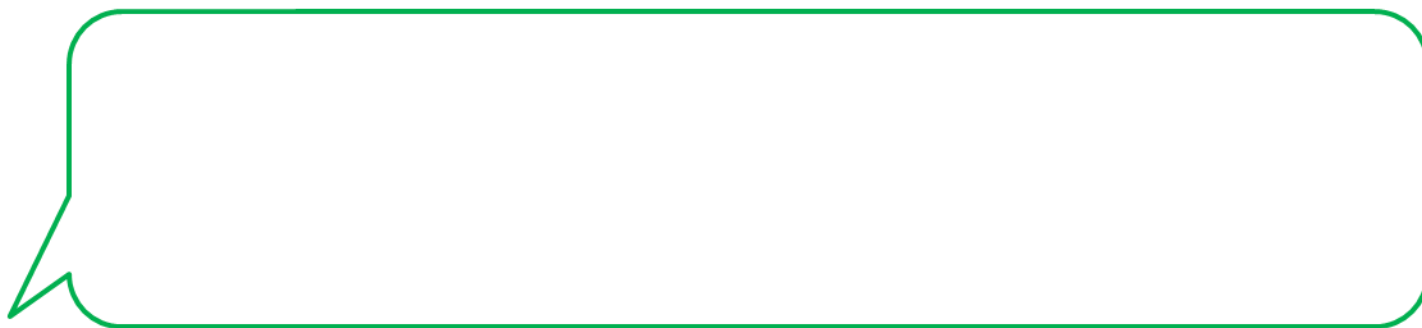
10 人生最大の怒り

5

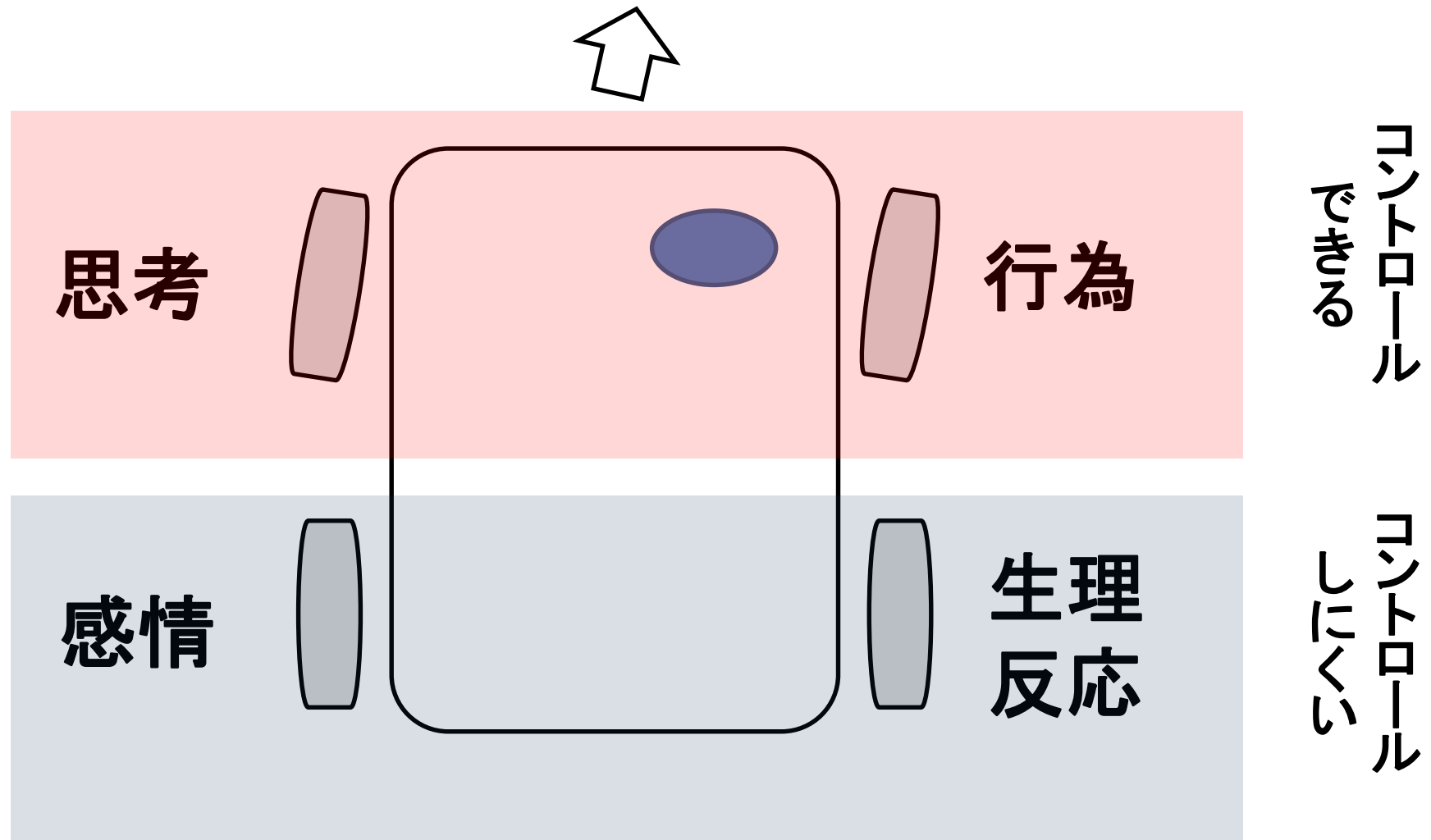
0 穏やかな状態

落ち着く言葉（コーピングマントラ）を唱えよう

オリジナルのコーピングマントラをつくってみよう



全行動の4つの要素(選択理論)



コントロールできる前輪(思考や行為)の向かう
方向に後輪(感情や生理反応)もついていく

私たちが怒らせるものの正体

理想

ギャップ

現実

社会人

子ども

部下

男性

女性

仕事

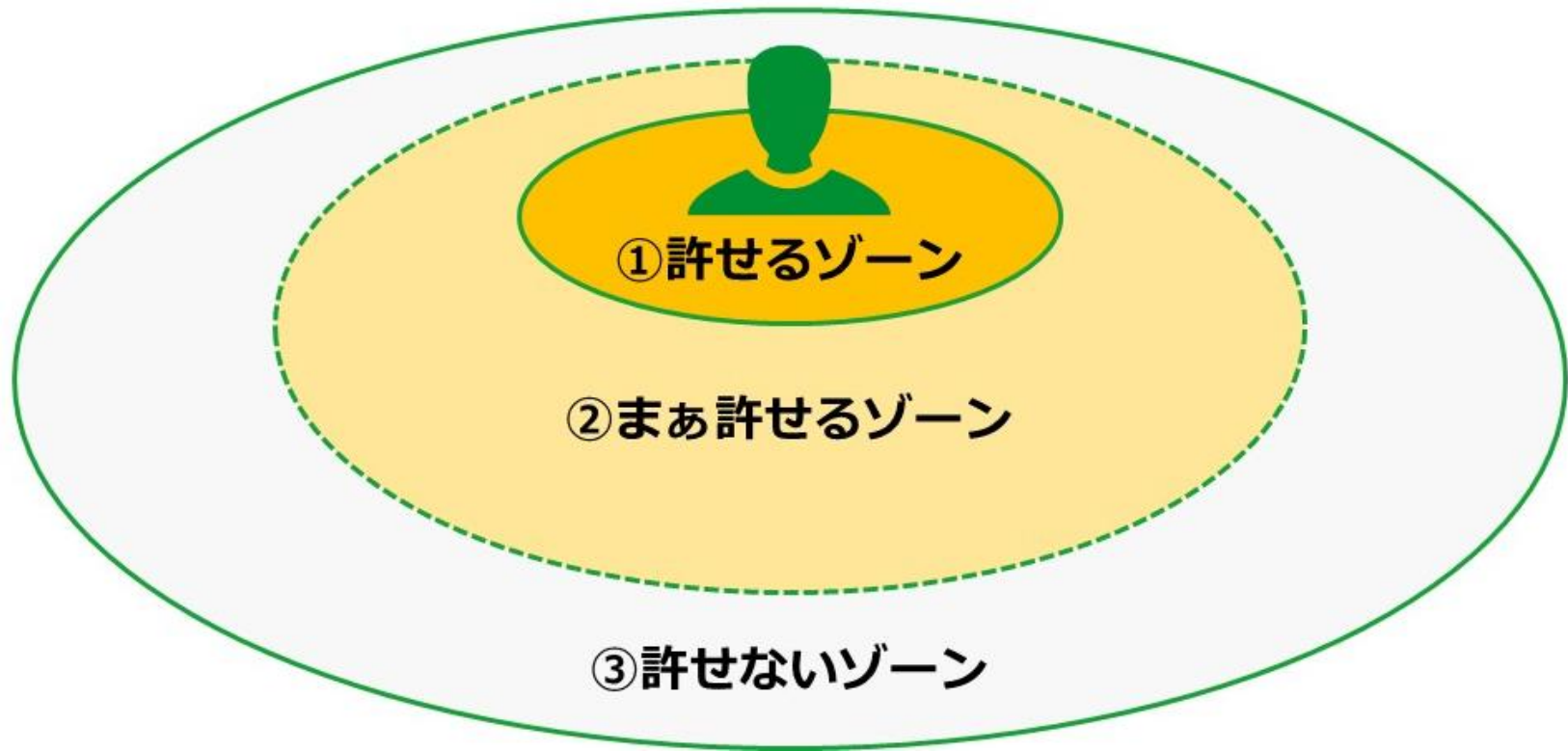
ルール

時間

その他

は、 _____ !

「べき」の境界線 3重丸

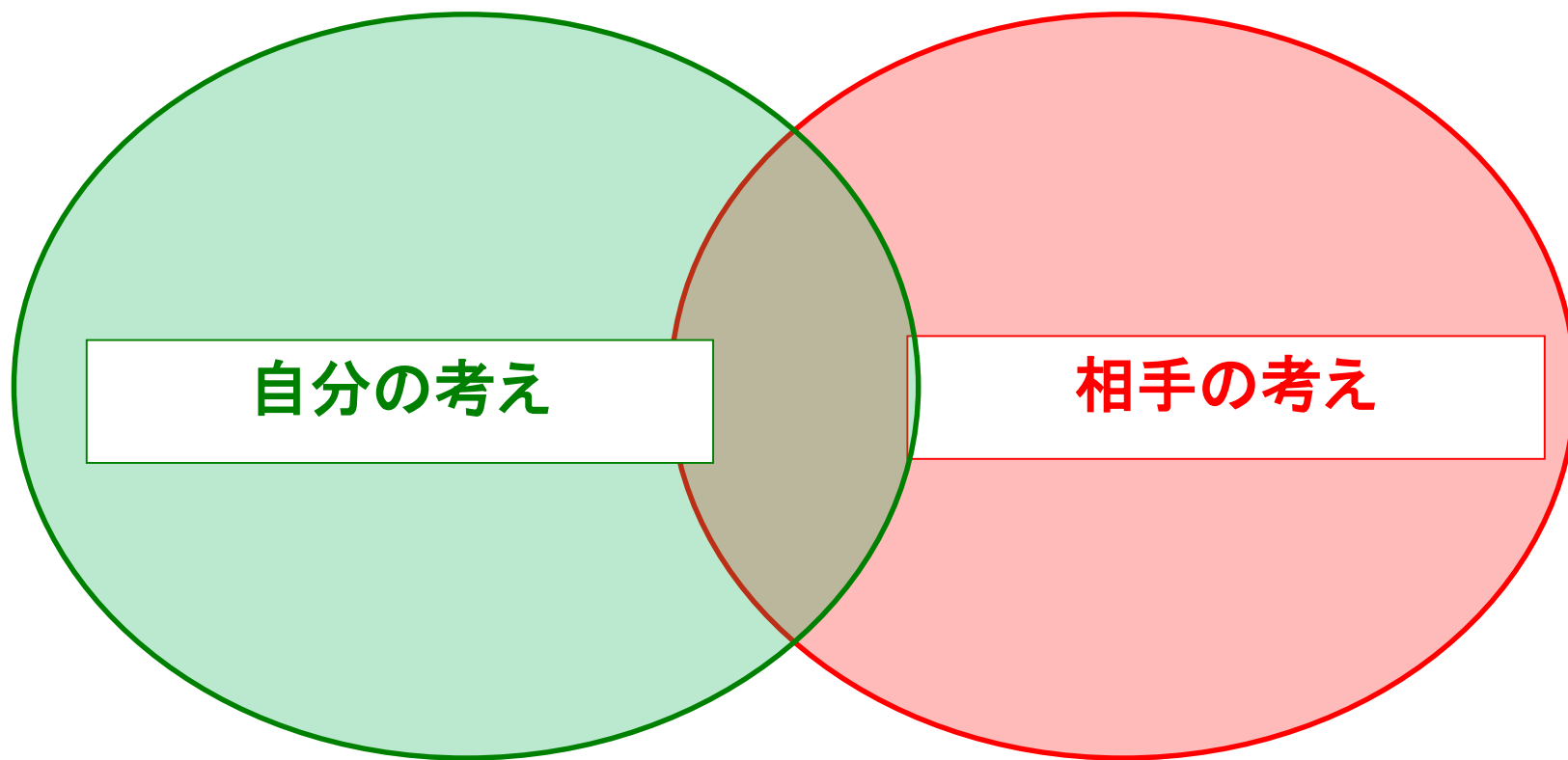


②と③の境界線がポイント！ここをなるべく広げ、安定させ、明確にすることが重要

グループワーク 価値観順位決定

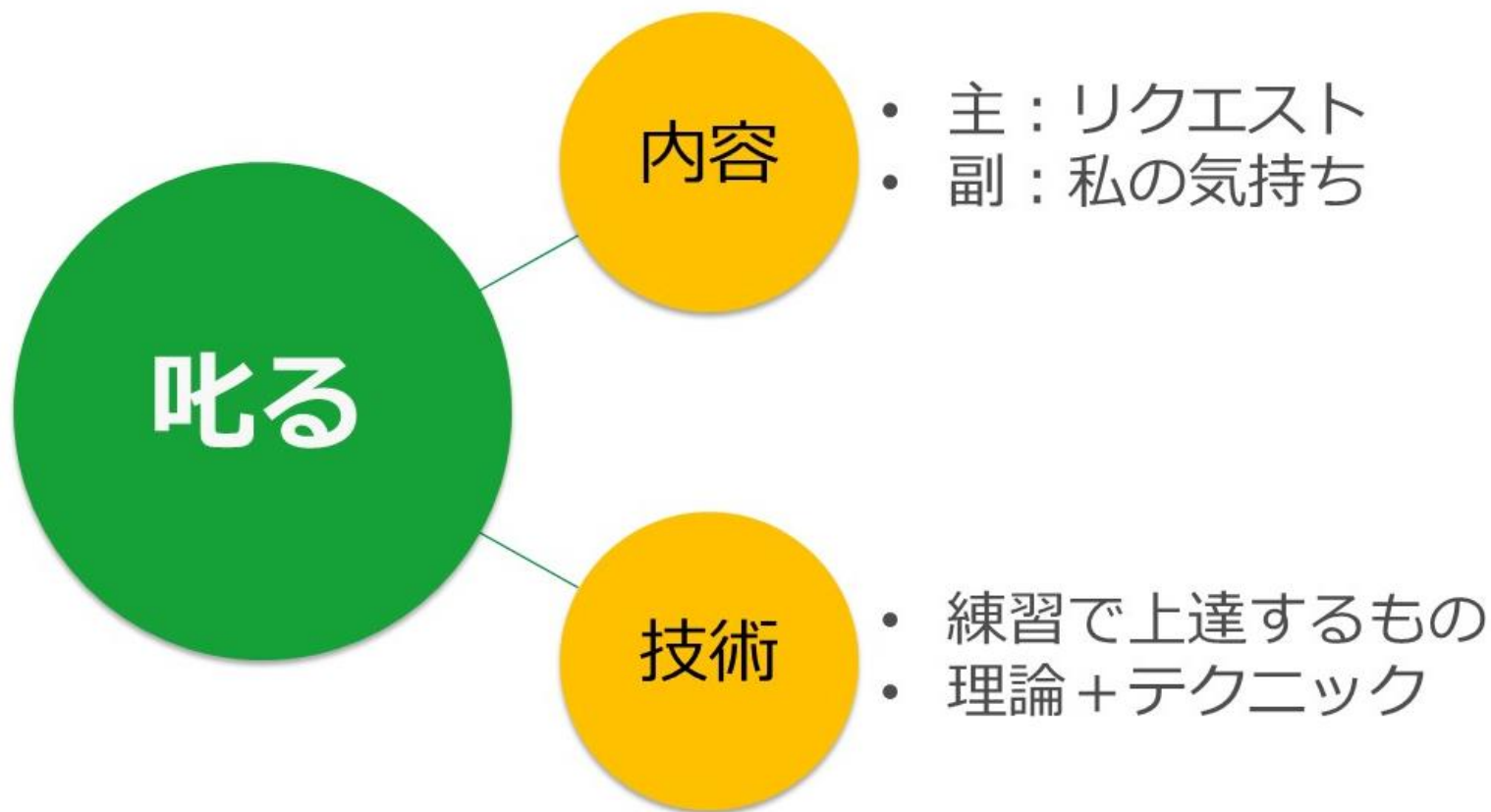
項目		順位
1	外出先であっても昼食後は歯を磨く	
2	食事の時、スマホやTVはやめる	
3	自分が使ったものは、自分で片付ける	
4	ご近所で、あまり知らない方とでも挨拶はする	
5	優先座席でなくても、ご老人には席を譲る	
6	電車内で、ゴミが落ちていたら自分のものでなくてもゴミ箱に捨てる	
7	靴はそろえる	
8	急いでいるときであってもエスカレーターは歩かずに乗る	

「べき」の境界線②を広げるために..



人それぞれ違うということをしっかり認識
「 」がわかると納得できることも多い

叱ることとパワハラについて



3重丸の境界線が明確でないとリクエストできない

上手な叱り方とは

基準

- ・叱る時の基準が明確であること
- ・叱る時の基準が納得性が高いこと

リクエスト

- ・リクエストが具体的で明確であること
- ・リクエストに応じる行動の評価が明確にできること

表現

- ・穏当な表現、態度、言葉遣いであること
- ・相手を責めないこと

相手がリクエストを受け入れ、行動が変わること

悪い叱り方とは

機嫌で叱る

機嫌によって左右されない、ルールを基準にする

人格攻撃

OK : 事実、結果、行動、行為、ふるまい
NG : 人格、性格、能力

人前で叱る

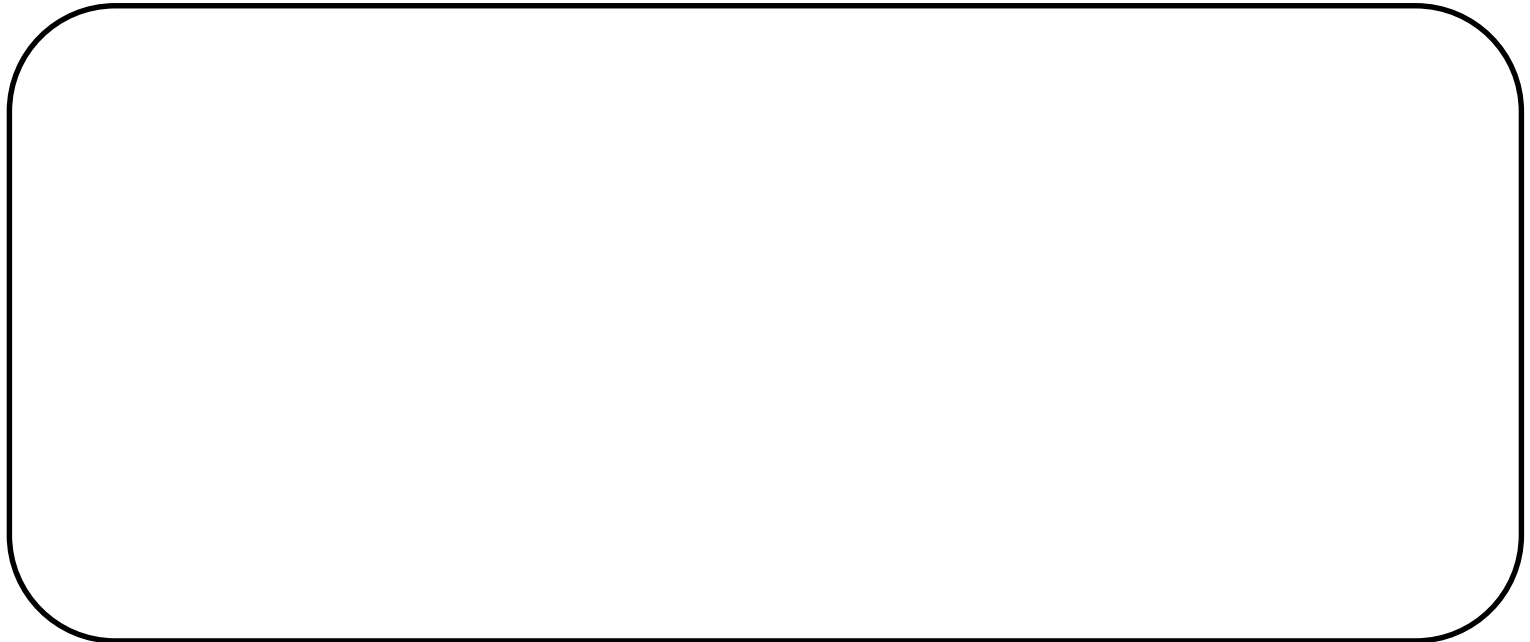
一対一、フェイス・トゥ・フェイス

感情をぶつける

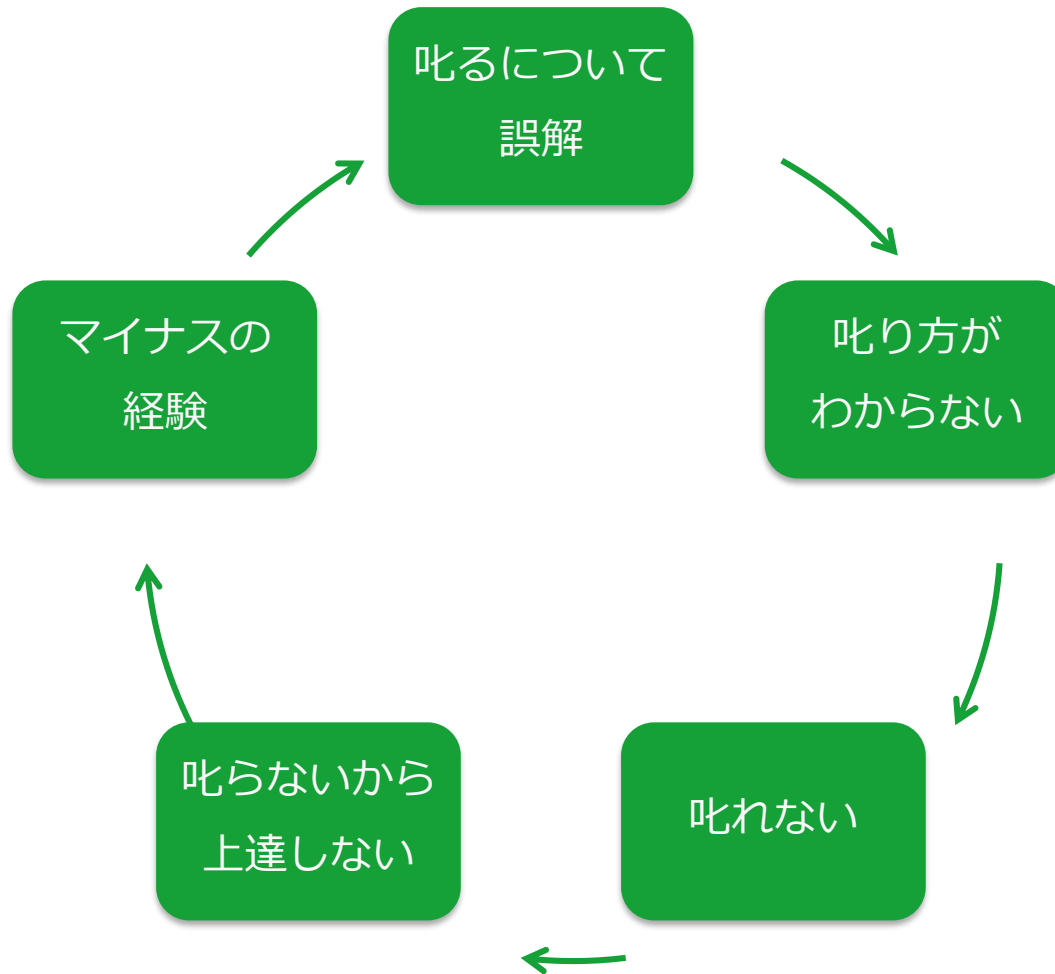
主目的 : リクエスト
副目的 : 私の気持ち

「怒る」は反応、「叱る」は対応
どうして欲しいかを伝える（リクエストする）技術

**パワハラについての動画
気づいたことなどをメモに残しましょう**

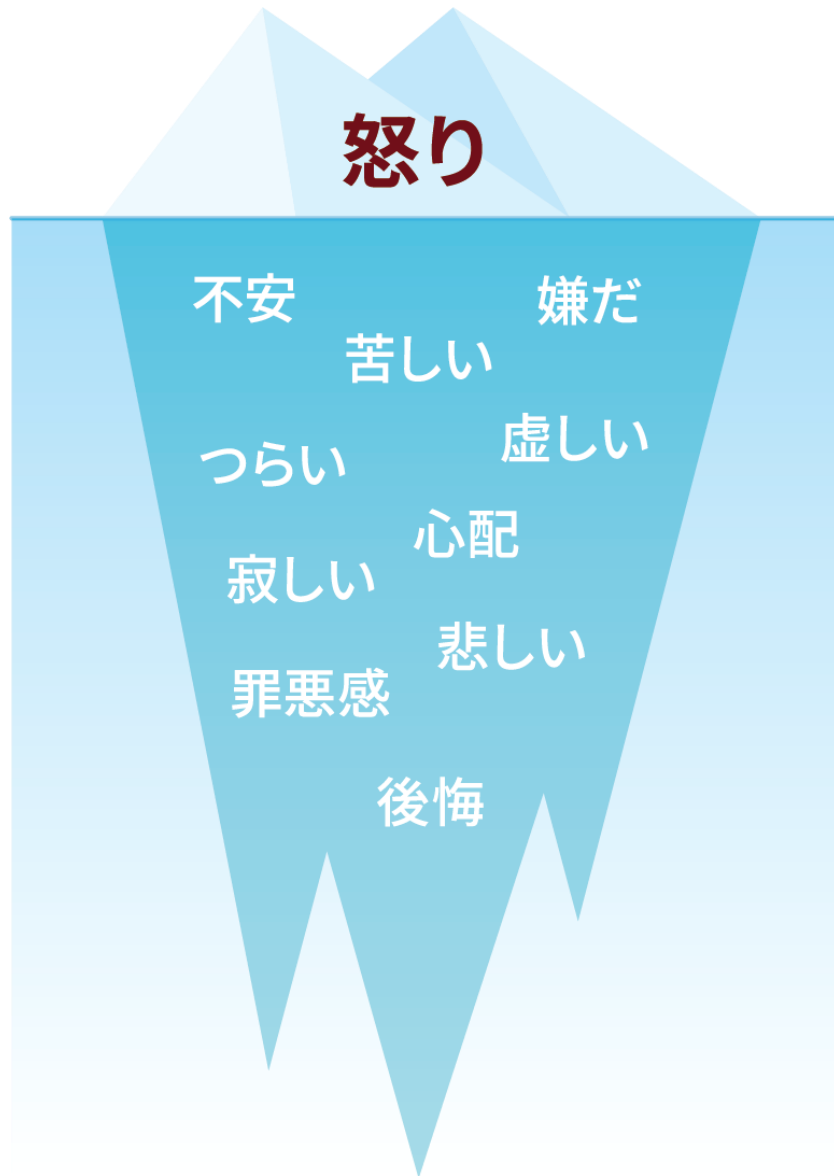
A large, empty rounded rectangular box with a black border, intended for users to write down their observations or notes from the video.

叱ることが下手になる悪循環



アンガーマネジメントは「心の筋トレ」
やらないとうまくなならない（特効薬ではない）

「怒り」は第二次感情

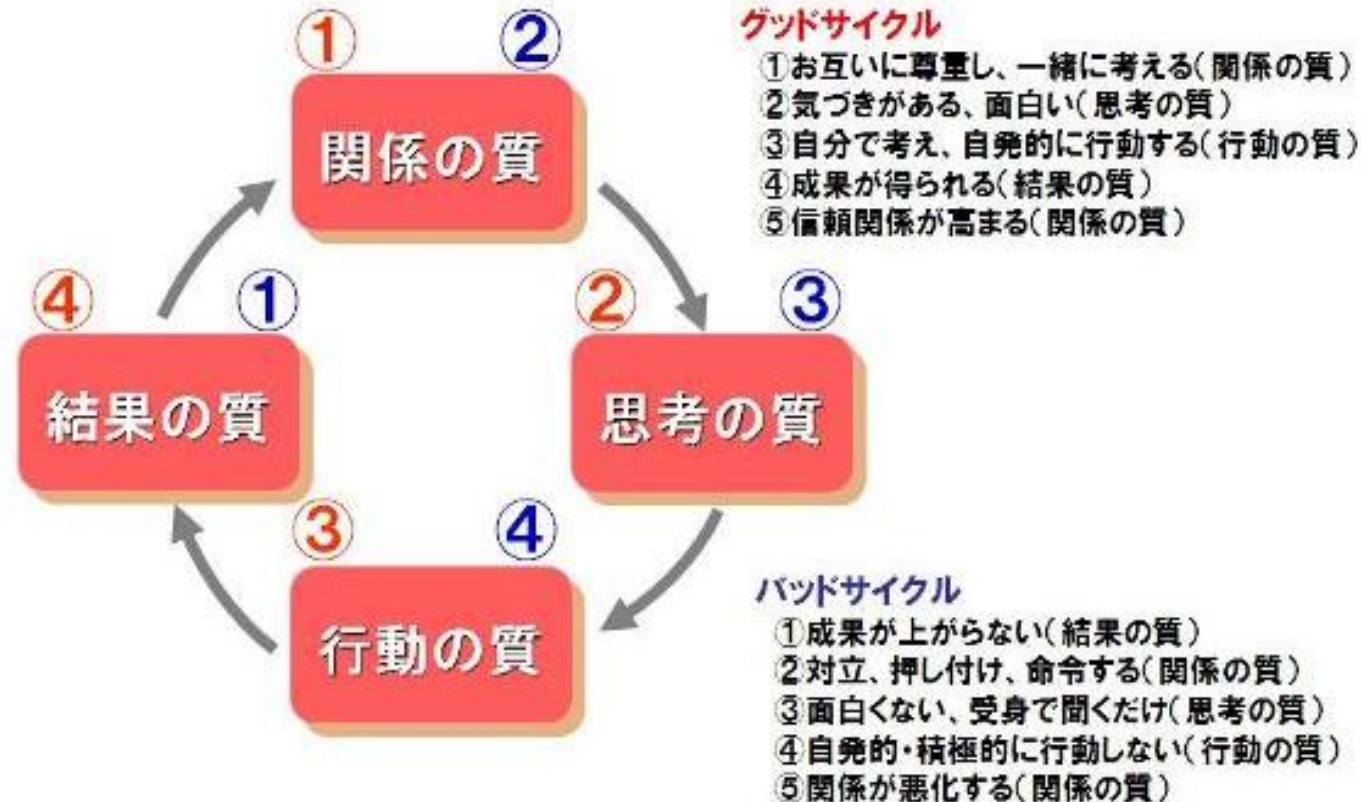


怒りの奥には、
第一次感情がある



一次感情がわかると、
「怒り」を客観視できる

組織の成功循環モデル(ダニエル・キム)



**「関係の質」を優先させることが組織として成果を上げる
ことにも繋がる(パワハラ対策義務化対応はおまけ)**



天野社会保険労務士事務所

所在地：高槻市東天川1－35－1

電話　：090-8487-3654

メール　：info@amano-sr.com

HP　　：http://amano-sr.com