

嶋津良智著
Yoshinori Shimazu

怒らない技術
2

Forest
2545
Shinsyo

はじめに

本書を手にしていただきありがとうございます。

おかげさまで、前作『怒らない技術』は五〇万部を超えるベストセラーとなりました。これも読者のみなさまのおかげと深く感謝いたします。

前作では、私が怒らないと決めてから、仕事も、人生もうまくいった体験を元に本書かせていただきました。

『怒らない技術』によって怒らなくなった、イライラが消えた」

というメッセージを多数いただきました。つい先日、

「以前の私はほんのささいなことで家族を怒鳴っておりました。そういうことはよくないと思います、専門家の力を借りて怒りを抑えようと思いました。効果はほとんどありませんでした。しかし、「怒らない技術」の効果はてきめんであります。その日のうちに

「イライラが消えました」

というメールをいただき、著者冥利みまうりに尽きる思いです。

同時に、怒りに悩んでいる人、イライラをコントロールしたいと思っっている人が数多くいることをあらためて実感いたしました。

いただいた多くの手紙やメールのなかには、

「こうした怒りに悩んでいるのだがどうしたらよいか」

「毎日こんなことでイライラしてしまうのだがどうしたらよいか」

という具体的な相談が数多くありました。

そして、私は考えました。その結論は、

- ・イライラしたらどうするかではなく、そもそもイライラしない方法を提供しよう
- ・怒ったらどうするかではなく、そもそも怒らない方法を提供しよう

というものです。

体質改善と7つの対症療法が具体的にわかる！ 実践できる！

イライラや怒りへの対応方法には二つあります。

一つは体質改善です。そもそも怒らない地頭じあたまをつくります。これは風邪をひかない体をつくるために、日頃から食事に気をつけたり、運動することに似ています。

もう一つは対症療法です。怒りの感情が生まれたとき、どう対処するかです。

これは風邪の初期症状、たとえば悪寒を感じたときに、ひどくならないよう早めに薬をのんだり、温かくして寝てしまうのに似ています。早めに対処することで、症状が悪化するのを防ぐことができます。

イライラや怒りについても兆しが見えた時点で対処することで、むくむく育っていくのを防ぐことができます。

イライラの芽が出たとしても育ちにくくなります。

少なくとも怒りの花がぼつと咲くことはなくなりません。イライラやムカムカを感じても、**最小限度で収まる**。これがここでいう**対症療法**です。

本書の第2章では、すぐに使える七つの**対症療法**を紹介しています。

次に**体質改善**についてですが、**体質改善**のときの有力な武器となるのが、「**アンガールグ**」(怒りの記録)です。いつ、どこで、どんなときに、どのくらい怒ったかを記録していくと、**自分の怒りの傾向**がわかり、**イライラや怒りを少なくしていくことができます**。

食事を記録することで**痩せていく**「**レコーディングダイエット**」という方法がありますが、同じように、**怒りやイライラを記録**することで、**怒りやイライラのダイエット**をすることが可能です。体質改善については**第4章**から詳しく解説していきます。

体質改善と**対症療法**は同時に進めることをおすすめします。くだらないこと、どうでもいいことで怒らないような**地頭づくり**をしながら、**そうは言っても、怒ってしまうこ**

とはあるので、対処法も同時に身につけていただきます。

みんな、自分の枠をもっている

かつての私は一〇〇の出来事に遭遇すると、その八〇くらいにイライラや怒りを感じ、そのまま相手にぶつけていました。

ところが**体質改善を進めていくと、イライラや怒りを感じる機会が一〇くらいまで減りました。**

たとえば、人から気に触るようなことを言われたとします。

それに対していちいちカチンと来て、「それは違うでしょう！」と言い返したのが、かつての私だとすると、いまの私は、同じことを言われても何も感じなくなりました。「世の中にはこんな人もいるのか」くらいで、言われたことについて何も感じなくなりました。

それでも、ときにイライラの芽が出そうになることはあります。

体質改善してもイライラは一〇〇%なくなるわけではありません。ですが、そのイライラの芽を摘みとるテクニクを学べば、トータルとしていい人生が送れます。

人は誰でも心の中に自分の粹をもっています。他人の言葉や態度、ふるまいが粹のなかに収まれば、心は平穏なままです。イライラやムカムカ、怒りにはつながりません。ところが、言葉や態度、ふるまいが粹のなかに収まらないと怒りの対象になります。ただし、この粹の大きさはいつも一定というわけではありません。

絶えず膨らんだり縮んだりしています。ちよつとした気持ちの変化で、粹は大きくなったり、小さくなったりします。心の粹については三四ページ以降で詳しく解説します。

そして、体質改善とは心のなかの粹を大きくしていくことです。粹が大きくなりますから、多くの出来事が粹のなかに収まり、イライラすることが少なくなります。

一方、イライラしそうになったとき、別の粹をつくったり、粹を一瞬だけ膨らませる

のが対症療法です。

本書ではこうしたスキルを、事例を交えながら紹介していきます。

巻末では、2週間でイライラ体質を改善するプログラムを紹介します。

ほんの少し怒りをコントロールするだけで人生は劇的に変わります。

いままで失っていた「成果」「人間関係」「時間」「お金」「健康」があなたのもとに戻ってきます。あなたがハッピーになり、周りの人もハッピーになります。

本書によってあなたがイライラ体質を改善し、ハッピーな人生を送れますよう！

二〇一二年三月

嶋津良智

第1章

そもそも怒りやイライラの原因は何なのか？

「イライラが引き起こす心と体の問題とは？」

- ささいなことでキレる「ごく普通の人」が大幅増加..... 20
- ワールドカップ優勝の栄光が一瞬でパー..... 21
- 仕事ができなくなる人、商談がパーになる人..... 22
- あなたも「怒ること」を選択している..... 25
- 怒ったあとの時間ももつたいない..... 28
- 体の免疫機能が低下し病気になるやすい..... 29
- なぜ怒らないと幸せになれるのか..... 30
- 「つまらない本がよく売れましたね」と言われても怒らなかつた理由..... 33

- 怒りの原因はすべて自分のなかにある……………38
- 気分によって事実の受け取り方はまったく変わる……………41
- 怒りをコントロールするメリット……………43
- 怒らないことでお金が返ってきた……………45

第2章

イライラや怒りの芽を摘みとる「七つの対症療法」

（それでも怒ってしまうあなたのために）

- 【対症療法1】 価値観のメガネをかけかえる……………50
- 他人の心の枠を借りてみる……………52
- あなたの価値観がいつも正しいとは限らない……………54
- 思い込みにとらわれてはいないか……………55
- 【対症療法2】 相手のよい部分に焦点を当てる……………57

- 【対症療法3】第一の感情を探す……………61
- 【対症療法4】相談相手に小さな不満を聞いてもらう……………64
- 相手に怒りのメールを書く……………65
- 【対症療法5】目の前の景色を変える……………67
- 【対症療法6】尊敬する人を演じる……………70
- 【対症療法7】魔法の呪文をもつ……………72

第3章

体質改善のための「三つの準備」

「たったこれだけでイライラが消え、人間関係もうまくいく！」

- 【体質改善の準備1】自分にできることに焦点を当てる……………78
- ひと工夫でイライラが消えた……………82
- 嫌いな上司がイライラの原因……………83

●【体質改善の準備2】怒りの伝え方をマスターする	86
●そもそも伝えられない人は褒める練習から	89
●【体質改善の準備3】二つの捨てるべきもの	91
●人の責任にすることを捨てる	92
●人に好かれないという気持ちを捨てる	94
●素直に伝えることで信頼を得る	95
●勝手な思い込みを捨てる	97

第4章

自分の「怒りのパターン」を知る

「アンガーログ」でどんどんイライラがなくなる！

●怒らないと決めると何が起きるのか？	102
●イライラが伝染すると健康にも悪影響	107

- 自分がイライラしないために周囲のイライラを消す……………108
- 「アングァーログ」(怒りの記録)をとってみよう……………110
- 原因がわかったら対策を考える……………115
- 自分のイヤなことを明確にして減らす……………116
- 加齢はパフォーマンスを低下させる……………120
- 記憶力の低下とメモをとる習慣……………125
- 記憶の配線がいつぱいになったら連想で覚える……………129
- メモをとって脳を楽にする……………131
- 捨てて、やめて、減らす……………133
- 自分の時間を奪われるイライラ……………134
- 月に一回自分の行動を振り返る……………136
- 無駄なことで忙しいのではないか……………138
- 目的達成に不必要なことをどんどん捨てる……………139
- 人は誰でも年をとるもの……………142

●自分の将来に対するイライラを消す……………144

第5章

こうすればイライラが生まれない！

～いますぐできる！「イライラの芽」を摘みとる方法～

●イライラを防ぐことはできる！……………148

●テコンドーの先生のイライラ防止の秘策……………150

●日常生活のイライラを消し去る工夫……………153

●正しい逃げ根性は改善を生む……………155

●一生懸命やらない状況を一生懸命つくる……………158

●「できないままでもいい」のか、「できるようにになりたい」を見極める……………159

●アンガーログで見つけたイライラの種を発芽させない……………161

●イライラしないためのチェックリスト……………163

●週一回送信済トレイをチェックする習慣……………164

●ルーズな人への対処法……………165

●気分良く仕事をするためのスケジューリング……………167

怒っている人は仕事ができない！

第6章

「仕事」での怒り・イライラをなくす方法

●ギャップはあって当たり前……………170

●最近の部下が望んでいること……………172

●「ワンピース世代」「ガンダム世代」……………173

●仕事に対する疑問や不満はいつの時代も変わらない……………176

●上司は理想を掲げつつ現実を一步步ずつ進め……………180

●相手は信じられないほど何もわかっていない……………184

● 勝手な期待がイライラを生む……………187

● 伝え方次第でストレスを減らせる！……………189

● ときにはあきらめも肝心……………190

● 異文化コミュニケーションは「まあ、いつか」の連続……………192

● 上司としてきちんと部下に期待する……………194

● 「戦略的あきらめ」という作戦……………196

第7章

当たり前だけど、怒りが人間関係を壊してる！

↳ 恋人、夫婦、友人とのイライラを消す方法

● 価値観の差からくるイライラ……………200

● 二人の共通の価値観を少しずつつくる……………202

● 話し合いながら二人の決めごとを決める……………204

イライラ体質を改善する2週間プログラム

- コミュニケーション不足をなくす……………206
- 共通体験で価値観のすり合わせをする……………212
- 相手のイライラの原因を摘みとる……………214
- 深いテーマは時間をさいてじっくり話し合う……………220
- 欠点も価値観メガネを変えれば長所に見える……………222
- 子育ても解決方法に焦点を合わせる……………225
- 時間が解決してくれるものは時間にまかせる……………227
- 嫁と姑は仲よくできなくて当たり前……………229
- 家族の信頼や絆を再確認する……………232

第1章

そもそも怒りや イライラの原因は 何なのか？

～イライラが引き起こす
心と体の問題とは？～

「ささいなことでもキレる」「ごく普通の人」が大幅増加

突然怒り出す人が増えています。

駅や空港、病院などの公共の場で、ささいなことでもキレてしまい、駅員や職員に手を出したり、言い寄ったりする人が目立っています。

私鉄やＪＲがまとめた調査によると、駅員などへの暴力件数は増加傾向にあり、二〇一〇年度は八六八件と二〇〇六年度に比べて、三割増えたといえます。

駅員が客同士のトラブルの仲裁に入って殴られる、自動改札機に定期券を忘れた客に声をかけて殴られる、寝入った酔っぱらいに終電や終点を告げただけで暴力を振るわれるなどのケースがあるのです。

暴力に至らなくても、詰め寄ったり、暴言を吐いたりする迷惑行為は後を絶ちません。**最近の特徴は、ごく普通の人突然、怒り出すことです。**

市役所、区役所などの窓口で、大した理由もなく「あんた、失礼じゃないかっ！」と

怒り出す、病院での待ち時間が我慢できずに看護師に怒鳴る、店のカウンターで延々がなり続ける、などです。

しかし、怒った結果、何かよいことがあるのでしょうか。

いや、まったくくないと言ってよいでしょう。怒ることはデメリットばかりであり、ときには人生を棒に振るケースもあります。

ワールドカップ優勝の栄光が一瞬でパー

徳川家康の言葉に、「怒りは敵と思え」というものがあります。

感情的に腹を立てて怒ると、人の反感を買ったり、自分の判断ミスにつながって、身を滅ぼすことになりかねないから、「怒りは敵」と考えて慎むべきだという教えです。

現在でもこの教えはとても有効だと思います。

イライラや怒りは、仕事の成果、人間関係、お金や時間、健康など、私たちが多くのものを奪ってしまうのです。

二〇〇六年のサッカーW杯ドイツ大会の決勝で、フランス代表チームキャプテンのジネディーヌ・ジダン選手が、イタリア代表チームのマテラッティ選手に対し怒りのあまり頭突きをしまい、一発レッドカードで退場処分になりました。

なぜそんなことをしてしまったかについては諸説あり、はっきりしたことはわかりませんが、結果として言えることは、ジダン選手は目的を見失い、成果を上げることができなかつたということです。

彼の目的とはフランス代表チームのキャプテンとして、チームを優勝に導くことでした。しかし退場によって、フランスチームは数的に不利になって決勝点を奪うことはできず、結局PK戦の末、苦杯を嘗めたのです。ジダン選手にとっては最後のW杯でもあり、引退の花道を飾ることはできませんでした。

仕事ができなくなる人、商談がパーになる人

冒頭でお話ししたように、突然怒り出す「ごく普通の人」が増え、通勤電車のなかで

の喧嘩も目立つようになりました。

ビジネスマンのAさんは、朝の通勤ラッシュで混雑する地下鉄の車内で、電車に乗り込んできた人たちに押され、思わず近くにいたBさんにもたれかかりました。

Bさんは顔を赤らめて怒り、両手で突き飛ばすように押し返しました。

押されたAさんは大声で「何をするんだ」と怒鳴りました。

するとBさんは「そっちがぶつかってきたんだろう」と言いながら、殴り掛かってきました。

二人は通勤電車のなかでつかみ合いの喧嘩をはじめました。車内は騒然となり、周囲の乗客を巻き込んで、小競り合いが続き、次の駅で駅員や乗客によって下ろされ、騒動は収まりました。

落ち着いてみるとAさんはメガネをなくしていました。

職員に探してもらいましたが、翌日見つかったメガネのレンズは割れ、フレームは曲がった状態で、新しいメガネができるまでの数日間、仕事や日常生活に支障をきたしました。

接客の仕事をしていたAさんは、

「それじゃ仕事にならないだろう。ずっと休んでいてもいいんだぞ」

と上司に嫌みを言われ、さらにイライラを募らせます。

一方のBさんは右手をひねってしまい、営業カバンがもてなくなっていました。

さらに書類が入った紙袋を網棚に置き忘れていました。

その日は朝いちばんで商談があり、置き忘れた書類は、昨晚つくったプレゼン資料でした。Bさんは約束していた資料のないまま、お客様と面談をしなくてはなりません。残念ながら商談はうまくいかず、さらには約束の資料をもっていかなかったことが自社にも広まり、信用を失ってしまいました。

通勤ラッシュの人波に押されたAさん。

AさんにもたれかかられたBさん。

最初のきっかけは、通勤電車ではよくある出来事でしたが、怒りの代償はとても大きかったといえます。

通勤の目的は、電車に乗って、定時まで会社にいくことです。

もたれかかられた、足を踏まれた、肩がぶつかったなど、いろいろな理由があるのでしょうが、怒ったり、喧嘩をしてよいことがあるでしょうか。

遅刻をして上司に叱られる程度ならまだましですが、ケガをしたり、大切なもちものをなくしてしまったり、あるいは他人にケガをさせて訴訟にでもなれば、会社を辞めさせられる可能性もあるでしょう。

そうなたら人生が狂ってしまいます。

あなたも「怒ること」を選択している

私は根が短気であり、かつては始終イライラし、怒ることも多かったです。

それについては、これまで何度か本に書いたので簡単にお話しすると、管理職になったばかりの私は部下に対し、K K D マネジメントを行っていました。「恐怖」「脅迫」「ドツキ」によるマネジメントです。

当時は、「上司が部下にできる最大の貢献は、部下に目標達成をさせてあげること」

と想っており、部下に目標を達成させるためなら、どんなことをしても構わないと思っ
ていました。

毎日、イライラしながら不機嫌な表情で部下をギロリと見回し、何かあれば「馬鹿野
郎！ やる気あるのか！」と叫びまくり、ホワイトボード用のマーカーを投げつけ、怒
りを示すために事務所のゴミ箱を蹴つ飛ばしていました。

現楽天、ゴールデンイーグルス監督の星野仙一氏が、若いころは、湯飲み茶わんをコンク
リートの床に叩きつけて怒りをあらわにしていたが、それと似た雰囲気がありました。
このように怒りによって部下をマネジメントしようとする人は多いと思いますが、実
際には効果は上がりません。

私の場合、その結果、自部門を全国ナンバーワンにすることができましたが、それを
継続させることはできませんでした。

怒りという表現で何かを伝えようとしても、相手には伝わりにくいのです。

怒っているという事実は強烈に伝わる反面、その背景にある真意はわかりにくくなり
ます。

当時を振り返りながら、人がなぜ怒るのかを考えたことがあります。

一つの要素として「楽だから怒る」ではないかと思うのです。

動物の群れのリーダーは雄叫び一つで、群れを統率することがあります。まるでス
イッチ一つで相手を意のままにするような印象があります。人間の社会でもあのよう
にできれば何と楽でしょうか。

あとからお話するような「怒らない技術」（イライラや怒りの感情をコントロール
して相手にきちんと説明したりする方法）は、それに比べれば、面倒くさいものです。
だから「怒ってすませよう」というイージーな選択をしていたように思います。

背景にあるのは、自分に対する甘さです。甘いから楽なほうを選んでしまいます。

私は怒りという手段で、部下を鼓舞しようとしたわけですが、相手に自分の意図を伝
えることもできず、部下の業績を上げることがも一時的にしかできませんでした。

何時間怒ろうと成果が上がらないのであれば、時間の無駄です。かつての私は膨大な
時間の無駄づかいをしていたことになりました。

怒ったあとの時間ももつたない

個人差はあると思いますが、怒りの感情は尾を引きます。知り合いのある営業マネジャーの場合、「一度怒ると、その日一日は落ち込んで仕事に手につかない」と言います。よい発想もほとんど浮かばない。彼の場合、たった五分怒っただけなのに、その日一日が失われてしまうのです。

あるテニスプレイヤーは相手の反則ギリギリのプレーやマナー違反に対し、イライラして集中力を乱し、本来のプレーができなくなってしまいました。

そしてついに「ふざけるな！」と声を荒らげてしまったのです。その行為は審判から注意を受けました。

自分で大声を出したこと、審判から注意を受けたことで、心拍数は増え、動揺はさらに深まり、彼はそのゲームを落としました。

結局のところ、怒りの感情に支配されたために自分をコントロールできなくなり、本

来のプレーができなくなってしまったのです。

体の免疫機能が低下し病気になりやすい

怒っていると病気になりやすいこともわかっています。

米国のロチェスター大学医学部のデービッド・フェルトン博士は、免疫系と神経系が対話をしていることをつきとめました。

脾臓ひぞうやリンパ節など免疫系のすべての器官に神経線維が通っており、免疫系の細胞とじかに接触していることを発見しました。そして、この神経を取り除くと、免疫反応はただちに停止したというのです。これは、免疫系の主要な器官が、すべて神経線維を介して脳、つまり、心と結びついている証しなのだそうです。

新潟大学大学院の安保徹教授は、白血球を命令・指揮しているのは自律神経であると述べています。

自律神経には、体を活動的にする交感神経と、休めるように働く副交感神経があり内

臓のコントロールを担当しています。

白血球は、顆粒球かりゅうきゅうとリンパ球と単球という三者から成り立ちますが、このバランスの大きな崩れがさまざまな病気の原因になります。

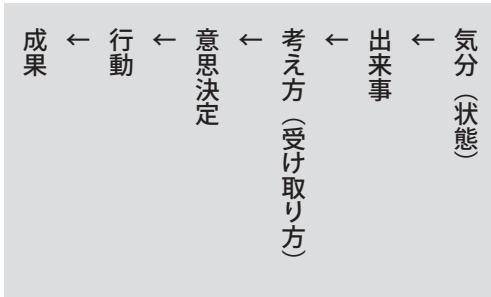
イライラや怒りなど、ストレスによって交感神経を緊張させると顆粒球が増え、リンパ球の産生を抑え、免疫不全になります。

増えた顆粒球の寿命は二、三日で、死に場所となる粘膜などで猛毒の活性酸素をまき散らします。そのため、粘膜が傷つけられ、潰瘍かいようや炎症を引き起こし、がんの原因にもなるそうです。

なぜ怒らないと幸せになれるのか

イライラや怒りをコントロールすると、人生や仕事で成果を上げ、穏やかで豊かな人生を歩むことができます。

なぜ怒らないだけで、そんなことが起きるのでしょうか。そこには「成果決定のプロ



「セス」が大きく関係しています。
成果が上がるまでのプロセスは、

という流れになります。

すべての根源は、そのときの気分からはじまっているのです。

気分がいいと、起きた出来事をプラスに受けとります。

その状態でプラスの意思決定をして、プラスの行動を起こすことで、プラスの成果につながります。

ところが気分が悪いと、起きた出来事をマイナスに受けとります。

その状態でマイナスの意思決定をして、マイナスの行動を起こせば、マイナスの成果につながります。

つまり気分がプラスだとプラスの連鎖が起こり、最終的な成果もプラスになりますが、気分がマイナスだとマイナスの連鎖が起こり、最終的な成果もマイナスになります。

怒りは当然マイナスの連鎖を起こします。ですから怒らないほうが、仕事や人生の成果も上がっていくのです。

一つひとつの意思決定は小さなことかもしれませんが、

ですが気分よく、いい意思決定を繰り返していった人と、イライラしながら悪い意思

決定を繰り返していった人では、大きな差になって現れるということです。

わかりやすい例でお話すると、同じ大学を出て、同じ会社同期入社したのに、一〇年経ったら大きな差がついていることがあります。

その原因は、気分のよい状態をつくり、プラスの意思決定をして、プラスの行動をし続けた人と、ネガティブな状況でマイナスの意思決定をして、マイナスの行動をしたことによるのではないかと思います。

一つひとつはささいなことかもしれませんが、積み重なると大きな差になっていきます。意思決定の質の差が、人生・仕事の成果の質を変えていくということです。

「つまらない本がよく売れましたね」と言われても
怒らなかつた理由

そもそもあなたは、イライラやムカムカといった、怒りの正体について考えたことがありますか。

おぼろげながら「こんなものではないか」と感じていたとしても、いざ言葉にしよう

とすると、表現するのはなかなか難しいのではないのでしょうか。

私はイライラや怒りの正体について長いあいだ考えてきました。

もちろん脳科学や心理学の専門家ではありませんが、仕事や日常生活を送りながら、自分や周囲の人の言動や感情の変化に目を配り、関連する書物などをひもときながら、ずっと考え続けてきました。

私なりに、イライラや怒りの仕組みをまとめたのが、三七ページの図です。

人は誰でも心のなかに自分の枠をもっています。この枠はいろいろな名前と呼ばれています。

たとえば、「価値観」「自分なりの常識」「固定観念」「想定」「期待」「思惑」などが代表的なものでしょうか。

ひとまず、あなたの心のなかにも枠があるとイメージしてください。

大きさは人それぞれで、小さい人もいれば大きな人もいます。形もきつとさまざまなのでしょう。

毎日の生活のなかで、他人の言葉や態度、ふるまいなどがあなたの心に飛び込んでき

ます。それらが枠のなかに収まっていれば、心は穏やかなままです。イライラやムカムカ、怒りにはつながりません。

ところが、言葉や態度、ふるまいが枠のなかに収まらないときは、イライラや怒りにつながります。

あるパーティーで「こんな、つまらない本がよく売れましたね」と言われました。

つまらない本とは、拙著『怒らない技術』のことです。

その方が立ち去ったあとで、周りにいた人たちから、「あんなことを言われて、よく怒りませんでしたね」と言われました。

ですが、私は周囲の人たちの反応のほうが不思議でした。実際、「えっ、なぜ怒るのですか？」と聞き返したほどです。

これは私が「怒らない技術」をマスターしているとか、心の広い人間だからというわけではないのです。

私の心のなかに、『怒らない技術』がすべての人にとっておもしろい」という枠がな

かったからです。

著者である私がそんなことを言うと、本を買っていた方が不快に思われるかもしれないませんが、失礼を承知で申し上げるなら、「よいと思っただけの方は大勢いるだろうし、反対にそうは思わないという方も大勢いるだろう。よいと思っただいた方の、お役に立てばうれしい」と思っていました。

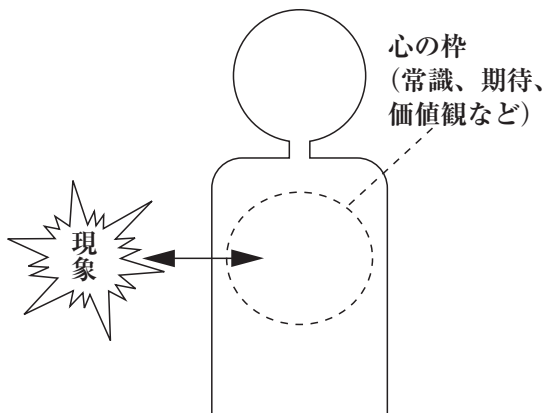
それが私のこの本に対する粹でした。ですから「つまらないと思われるかもしれない」という粹ももっていたから、心は穏やかなままでした。

もし「この本はすべての人にとっておもしろい」という価値観をもっていたら、相手の言葉は心の粹のなかに収まらないので、イライラしたり、さらに虫の居所が悪ければ、「ちよつと待っててください。いきなり失礼じゃありませんか」と怒っていたかもしれません。

そもそも万人受けする本はありません。

ビジネス書年間ランキングで二年連続第一位という快挙を記録した『もし高校野球の女子マネージャーがドラッカーの『マネジメント』を読んだら』（岩崎夏海／ダイヤモンド

▶なぜ、人は怒るのか？



発生した現象が心の枠のなかに収まるか？

「怒り」や「イライラ」はあたかも現象や対象者が自分に与えているものだと思いがちだが、じつは自分自身で「イライラする」という意味づけをして、自ら発生させている感情である。

ンド社)は二〇一一年末までに約二七〇万部売れたと言われています。

これはすごい数字です。ですが見方を変えると、日本の成人の三七人のうちの一人が買ったにすぎないので(日本の成人人口は約一億人)。残りの三六人は買っていないのです。

拙著『怒らない技術』はおかげさまで五〇万部売れましたが、成人の二〇〇人に一人が買っているにすぎず、残りの一九九人は買っていないのです。

「つまらない」どころか「読んでいない」人がたくさんいるのです。

そう考えると、「つまらない」と言われても、読んでいただいた二〇〇分の一の方に出会えたことにうれしくなったりもします。

怒りの原因はすべて自分のなかにある

心の枠の大きさは、いつも同じというわけではありません。

絶えず膨らんだり縮んだりしています。ちょっとした気持ちの変化で、枠は大きく

なったり、小さくなったりします。

枠が大きく膨らんでいれば他人の言葉や態度、ふるまいは、ほとんどすべて枠のなかに収まるでしょう。

反対に何かの拍子に枠が縮んでしまうと、ふだんはまったく気にならないようなことでも、イライラや怒りの対象になってしまうのです。

つまり、遭遇している出来事は同じでも、そのときの気分によって受け取り方は大きく変わります。さらりと受け流せることもあれば、イライラしたり、ときにはプツリと切れて怒り出してしまうこともあります。

たとえば、町を歩いているとき、すれ違いざまに誰かと肩がぶつかったとしましょう。そのとき、あなたは上司から叱られた直後だった。

「きみの報告書は何が言いたいのかまったくわからない。全然読む気にならないよ。明日までに書き直してくれ」

徹夜で書いた報告書を真っ向から否定され、むしゃくしゃした気持ちで町を歩いているとします。

そのとき、たまたま肩がぶつかりました。

あなたはどう思うでしょう。心のなかのマグマが小さな地上を目がけて一気に吹き出し、大声で「ふざけんな。どこを見て歩いてるんだ」と怒鳴るかもしれません。

そうなってしまったのは、上司に叱られたことにより、心の枠が全体的に縮んでいたからです。

一方で、好きな異性とはじめてのデートの約束をとりつけた直後だったらどうでしょうか。

肩が勢いよくぶつかった直後に、「すみません。大丈夫でしたか」と相手を気遣い、さわやかに通り過ぎていくかもしれません。

これは心の枠が全体的に広がっているからです。

同じ人が同じ出来事に遭遇したのに、受け取り方もその後の行動もまったく違ってしまいます。

じつは、ここにイライラや怒りの本質があるのです。

イライラや怒りは、他人が自分に与えているものと思いがちですが、原因は自分のな

かにあります。

目の前に起きた出来事には、じつは何の意味もない。

その出来事に対して、あなたが意味づけし、「イライラする」「イライラしない」「怒る」「怒らない」を決めているのです。

じつは、誰かの存在も、誰かの言動も、あなたをイライラさせることも、怒らせることもできない。

そこに「怒らない」「イライラしない」という選択肢があるにもかかわらず、自らが「怒る」や「イライラする」と意味づけをして、その感情を自ら発生させているのです。

気分によって事実の受け取り方はまったく変わる

私はこれまでに本を九冊書かせていただいています。本のゲラ刷り（校正刷り）は必ず三回、目を通すようにしています。

一回目は、気分のいいときに目を通します。二回目は、気分の悪いときに目を通しま

す。三回目は、普通のとくに目を通します。

心のコンディションによつて、内容をどう感じるかを自分自身でチェックするため、三回読み直すのです。やってみると同じ文章であるにもかかわらず、受け取り方はまったく変わります。

セミナーもそうです。まったく同じ話を聞いたのに、心のコンディションによつて、すばらしく聞こえたり、ピンとこなかったりします。

また、人の印象も心のコンディションに左右されます。

たとえば、夫が深夜に酔っぱらつて帰つて来たときとしましょう。このとき自分がどういう気分かによつて、出迎えたときの感情は変わります。

自分も友だちと会食して気分がよければ、「おかえり」と普通に迎えられるですが、約束がドタキャンされて気分が悪いと、「何時だと思つているの」と怒鳴つてしまうかも知れません。

あるいは、恋人にむかつく一言を言われたとします。

気分がいいときなら、「仕方ないか」と許せてしまうことが、会社でイヤなことが

あった日には、「なんだよ。そんな言い方しなくたっていいじゃないか」と喧嘩になってしまう。

同じ出来事なのに受け取り方が変わるの、そのときの気分が違うからです。

怒りをコントロールするメリット

私は短気です。いまでも短気なままです。いまと昔で何が変わったのかといえば、たった一つ、「怒り」という感情のコントロールの方法を覚えただけです。

短気でなくなったわけではないのですが、周囲からは「鬼から仏になった」、「いつも眉間に皺みけんを寄せていたのにニコニコしている」などと言われるようになりました。

これによって、どれだけ得をしたことでしょうか。

目をつり上げて、イライラしていた人。

笑顔で人を誰でも受け入れるような雰囲気をもっている人。

いったいどちらに人や情報が集まるでしょう。そして、どちらが成功する確率が高い

でしょう。

いつも笑顔で生活するようになってから、本当に人生が楽しくなり、成果も上げられるようになりました。

ほんの少し怒りをコントロールするだけで人生は劇的に変わります。

いままで失っていた成果、人間関係、時間、お金、健康があなたのもとに戻ってきます。

自分が変わり、周囲が変わります。

自分が幸せになり、周囲が幸せになります。

そして怒りをコントロールするのは簡単です。

なにしろ毎日怒鳴りまくっていた私が、仏と呼ばれるようになったのですから（笑）。

ぜひ、巻末の「イライラ体質を改善する2週間プログラム」を実践してみてください。1週間怒らないだけで、いままで見たこともなかったすばらしい世界が目の前に広がるはずです。

怒らないことでお金が返ってきた

さらに、怒らないことでこんなことも起こりました。

私は日本にいるとき、渋谷駅近くのサービスオフィスを借りていました。その際、保証金と一年分の賃貸料を支払いました。

契約途中でシンガポールに行くことになったので、未使用期間の賃貸料を返してほしいと頼むと、月割りでは返せないと断られました。そこでシンガポールの同じサービスオフィスにトランスファー（転用）してもらい、残った家賃分で充当できる期間だけ借りられるよう手続きしてもらいました。

やがて契約期間が終わったので、保証金を返してほしいと言ったら、「返せません。保証金分も入れて賃貸期間を計算するとお話ししており、そのぶんも消化されました」

という説明を受けました。

「ちょっと待つてくれ。そんなことは聞いていない」

とイライラの芽が心のなかで発芽しそうになりました。

以前の私なら、その場で「ふざけるな！」と担当者を怒鳴りつけていたかもしれません。しかし、「交渉の目的を見失ってはいけない」と落ち着いて考えることにしました。

交渉の目的は、お金を返してもらおうことで、怒ることではありません。では、どうしたらお金を返してもらえるか。

これ以上、担当者と交渉しても前には進まないと思いました。

私は英語で複雑な交渉はできないので、通訳を雇い、上司と話をさせてもらいました。それでも議論は平行線をたどりました。

次に統括本部が香港にあると知ったので、そこと交渉をしました。それでも埒^{らち}は明か
ず、二カ月近くもめました。

もうどうにもならないと思ったのですが、納得できなかつたので、シンガポールの日
本人弁護士のところに行き、事の経緯を説明しました。

弁護士は「裁判をしたら勝てるけれど、費用が高くつくからおすすめてできない。ダメ

元で訴訟を起こす旨を記した文書を送ってみたらどうか」とアドバイスしてくれました。文書は弁護士が無料でつくってくれ、香港の統轄本部にファクスで送ったのです。

すると、すぐにお金を返してくれました。

怒りをコントロールできず、イライラしたり、怒ったりして、目的も見失っていたら、成果は上げられなかったでしょう。怒らないと決めることはビジネスやお金の面でもとてもいいことなのです。

では、次章からイライラや怒りをコントロールする方法についてお話していきます。