

# イライラをなくす感情マネジメント術

リフレッシュコミュニケーションズ  
吉田幸弘

# 講師プロフィール

## リーダーシップ・営業研修講師

吉田 幸弘

コミュニケーションデザイナー  
人材育成コンサルタント



成城大学卒業後、旅行代理店・学校法人・外資系専門商社・広告会社の4社にて営業及び営業マネージャーを経験。  
いずれの会社においても、入賞したものの、降格人事なども経験。

「エリートではない痛みのわかるマネージャー・営業マン」をモットーに、コーチング及び独自のコミュニケーションデザイン術をもとにした営業職・管理職の研修やコミュニケーションセミナーを実施。

著書に「誰でもすぐ使える雑談術」(さくら舎)、「西郷どん流 リーダーの流儀」(扶桑社)、「リーダーの一流、二流、三流」(明日香出版社)、「部下がきちんと動く リーダーの伝え方」(明日香出版社)、「部下のやる気を引き出す上司のちょっとした言い回し」(ダイヤモンド社)、「部下を育てる承認力を身につける本」(同文館出版)があります。

## ■メディア取材・出演実績■

NHK「おはよう日本」、THE21、日経ウーマン、ダイヤモンドオンライン、RKB毎日ラジオ、みずほ総合研究所経営参考ブック、企業と人材、人事マネジメント、ヤフーニュース、Big Tomorrow、週刊SPA、ナックファイブ、中部日本放送、ダイヤモンドホームセンターなど多数

# 「怒り」は悪いこと？

---

# 「怒り」は悪いこと？

---

◆人間にとって自然な感情の1つ

◆怒りのない人はいないし、なくすことも不可能

◆怒りは危険から身を守るための感情(防衛勘定)

※悪いことではないが、問題となる怒りはある

# 「怒り」の特徴

---

◆怒りは、ほかの感情と比べると強いエネルギーを持っている

◆怒りの感情に振り回されがち

# 怒りについての3つの誤解

---

# 怒りについての3つの誤解

---

- ◆ 怒ればなんとかなる
- ◆ 怒りは吐き出せばいい
- ◆ 怒りはコントロールできない

# 問題となる4つの怒り

---

◆( )が高い

◆( )がある

◆( )が高い

◆( )がある

# 問題となる4つの怒り

---

## ◆(強度)が高い

⇒強く怒りすぎる、激昂する

## ◆(持続性)がある

⇒根に持つ、思い出し怒りをする、昔のことを引きずる

## ◆(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

# 怒りにみられる5つの性質

---

# 怒りにみられる5つの性質

---

- ◆ 怒りは高いところから低いところへ流れる
- ◆ 怒りは伝染する
- ◆ 身近な対象に対してほど強くなる
- ◆ あちこちにぶつけてしまうことがある
- ◆ 行動を起こすモチベーション(きっかけ)にもなる

# 怒りは第二次感情

## 第一次感情

不安

つらい

痛い

嫌だ

疲れた

苦しい

寂しい

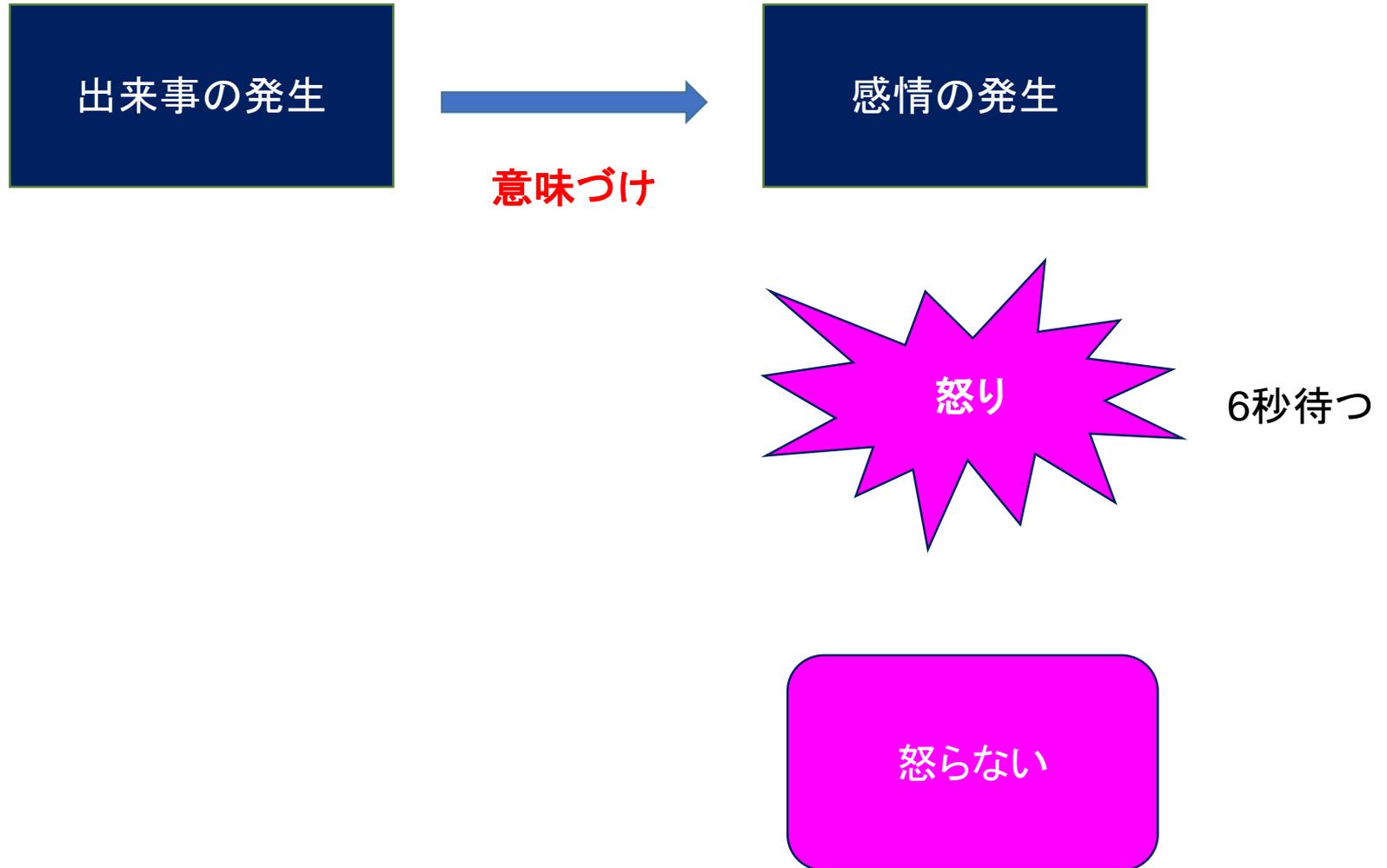
虚しい

悲しい



# 「怒り」の仕組みを知る

---



# 「怒り」の感情のコントロール術(対処療法)

---

- ◆イライラしていることを指で手のひらに書く
- ◆一度その場から離れる(タイムアウト)
- ◆カウントバック
- ◆自分の心を落ち着かせる言葉を唱える
- ◆自分の心を落ち着かせるグッズを使う
- ◆意識を別のものに集中する
- ◆怒りに点数をつける
- ◆水やコーヒーを飲む
- ◆深呼吸する

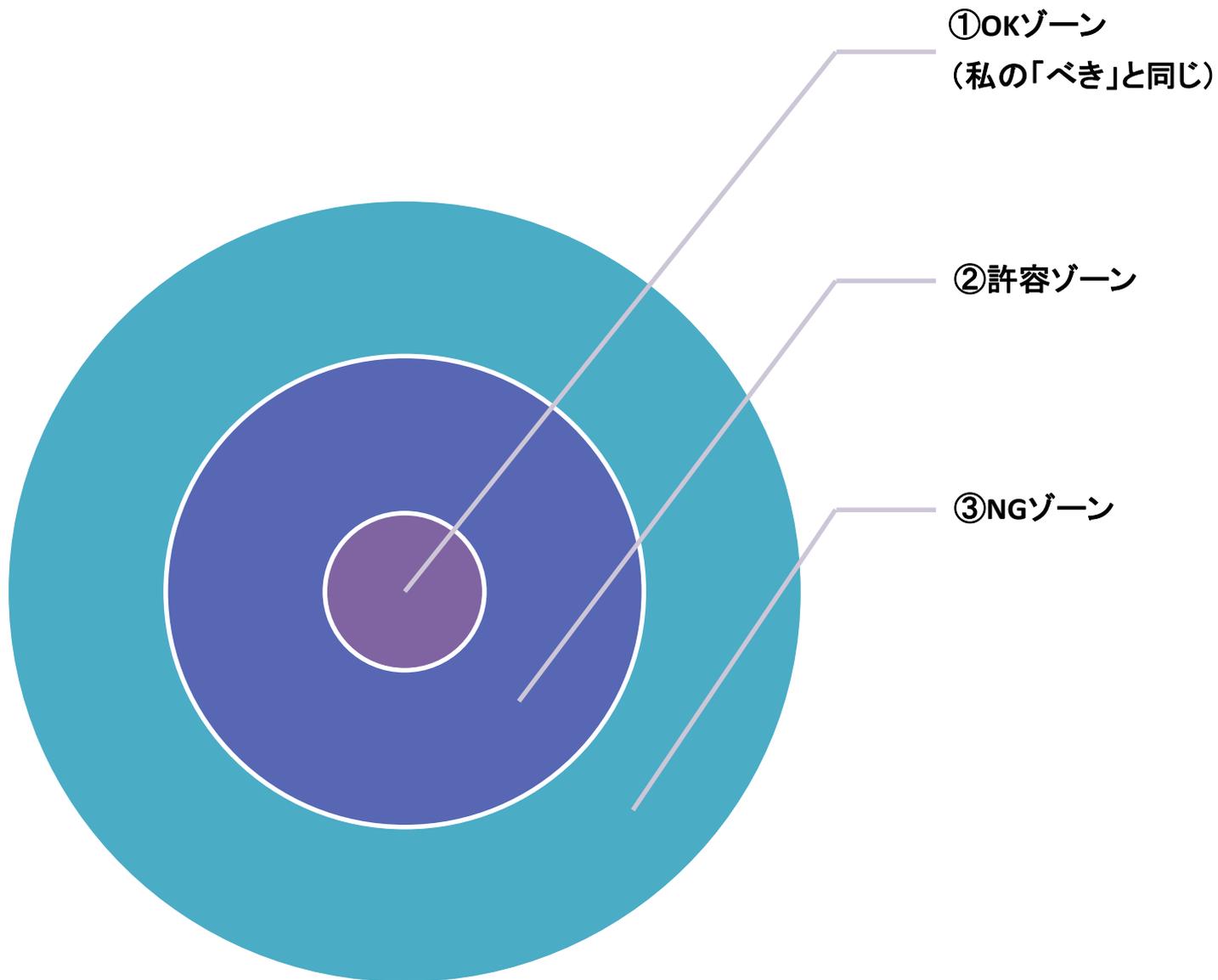


# 【ワーク】(イライラしたときの対処療法)

---

# 怒りにくくするための体質改善

---



# 自分にとっての「べき」を書き出す

---

- ◆集合は15分前に来ていなければならない
- ◆部下や後輩から挨拶するべきである
- ◆エレベーターや電車で先に譲ったら、「ありがとう」を言うべき
- ◆朝食は食べるべき
- ◆シャツは白であるべき
- ◆欠勤の連絡は電話ですべき
- ◆メールは2時間以内に返信するべき
- ◆コーヒーはブラックであるべき
- ◆乾杯はビールで合わせるべき

自分にとっての「べき」を書き出してください

重要性の低いことは、許容してみましよう

# 自分が怒りやすいのはどんなケースかを知っておく

## 【時期】

どんな時？	理由
月曜日の朝	休み明けで対応が必要なメールや書類の量が多い
水曜日の14時～16時	取引先B社への週次報告書の作成の時間
金曜日の17時以降	週次の業務報告書の作成および翌週に仕事を残さないため
木曜日の午前中	早朝に経営会議が、部長に呼び出されることが多いため
11日～12日	締めが10日であり、入金チェックをしないといけないため
17日～18日	経営会議資料作成のため

## 【場所】

- ・通勤電車
- ・渋滞している車の中

自分が怒りやすいのはどんな時？

どのような対策を取ればいい？

# 短所を長所に変換してほめる要素にしましょう

---

短所	長所
話しベタ	聞き上手。相手から情報を引き出すことができる
言い方がきつい	ビシッと指摘できる
すぐ怒る	いつも真剣
大雑把	全体像が把握できる。まとめるのが上手い
飽きっぽい	好奇心旺盛
新しいことに挑戦しない	堅実である
理屈っぽい	論理的
行き当たりばったり	臨機応変
経験が少ない	既存の考え方にとらわれていない

# 【ワーク】

---

# 自己表現の特徴

---

非主張型

「断ることはよくない」  
「相手の気分を害するようなことは言ってはならない」

攻撃型

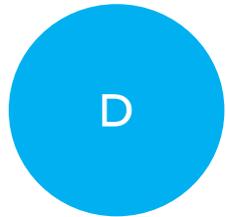
「やっていいに決まっている」  
「その場の主導権を握りたい」

アサーティブ

お互いの意見を出し合って、譲ったり、譲られたりしながら、双方にとって納得のいく結論を出そうとする。  
「自己主張する権利はある」

# 伝え上手な人が使っているDESC法

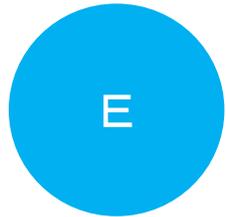
---



D

describe

状況を客観的に描写する



E

Explain  
Express  
Empathize

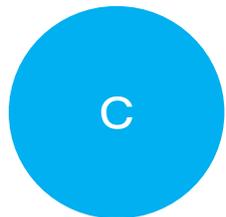
状況に対して自分または相手の気持ちを  
主観的に表現・説明・共感する



S

Specify

相手に望む解決策を提案する



C

Choose

相手から同意されたときと、同意されなかったときどうするか  
選択肢を考えておく

# DESC法(事例)

---

D

会議が始まってからもう2時間経ちましたね。

E

私は、今日はとても疲れていて、集中力が切れてきました。

S

今日は、いったん切り上げて、続きはまたにしませんか？

C

(yes)では、続きの日程はまたご連絡します。  
(no)もし、このまま続けるのなら、今日はA案の採否までにしませんか。

## 【ワーク】

---

**報告書の作成を部下に頼みました。  
今日の午前中までに出してくださいと伝えた書類が、  
午後2時を過ぎてもあがってきません。**

**明日の朝一番の会議で必要です。  
もし午後4時までには仕上げられないなら、自分も手伝おうか  
と思っています。**

**どのように頼んだらいいでしょうか。**

**DESC法を使ってお願いしてみてください。**

# DESC法(事例)

---

D

もう午後2時ですね。今日の午前中までに仕上げておいてくれと言っていた報告書だけどまだ受け取っていないね。

E

明日の朝一番の会議で必要なので困っています。

S

午後4時までにできますか？

C

(yes)では、よろしくお願ひいたします。  
(no)私も手伝うので、今どこまで進んでいるかから教えてくれるかな。