

問題解決手法を取り入れたアンガーマネジメントの提案 —共感マップを利用して—

高橋 B. 徹・佐藤愛結

現代生活学科

Proposal of Anger Management Empathy Map

Toru B. TAKAHASHI, Ayu SATO

Department of Studies on Lifestyle Management, Jissen Women's University

This paper proposes an anger management empathy map. Anger management is an important stress control skill that allows us to avoid unneeded conflict. However, anger management methods are not easy to use. Therefore, we are proposing a new anger management method based on an empathy map as a method to solve problems. We evaluated the map through an experiment. Results showed that the anger management empathy map enables awareness about the user or the target of the anger. However, to enable the anger management empathy map to help us consider each step of our anger, we need to modify it.

Keywords : Anger Management (アンガーマネジメント) , Empathy Map (共感マップ) , Problem Solving (問題解決)

1. 背景と目的

これからの人材に求められる能力として社会人基礎力¹⁾や21世紀型スキル²⁾など様々なものがまとめられているが、そのいずれにも含まれる欠かせない能力に、チームワークを含むコミュニケーション能力がある。これは多くの仕事は一人で成り立つものではなく、多くの人とのかかわりの中で作られていくものであるため、コミュニケーション能力は仕事の成否に大きな影響を与えるためである。

特に社会人基礎力では『チームで働く力』のなかでストレスコントロール力を上げている。コミュニケーション能力は主には他者に意見を伝えるための発信力や、他者の意見を聞くための傾聴力が注目される。しかし、それらの能力を持っていても、必ずしもスムーズに話が進むとは限らない。例え、それがチームとしてより良い意思決定のためのコミュニケーションであっても、その過程では軋轢が生じることもあり、それが各人のストレスにつながることもある。そのストレスのままに感情的なぶつかり合いになってしまえば、生産的なコミュニケーションは行えなくなってしまう。ゆえに、そのストレスをコントロールする能力はコミュニケーション能力としても欠かせないものである。

一方で、厚生労働省の労働安全衛生調査³⁾によれば、20代から50代の労働者が多い世代の中で強いストレスとなっていると感じる事柄があると答えた回答者の中で、3割程度がその原因を対人関係にあると回答している。これは対人のストレスコントロールはチームとして良い結果を出すためだけでなく、労働上の安全衛生面においても重要な事項であることを示している。

コミュニケーションに伴うストレスの中で、特に怒りに関してのストレスコントロールにつながる方法としてアンガーマネジメントがある。アンガーマネジメントは怒りを抑えるための方法ではなく、怒る必要があるときにはうまく怒り、怒る必要がないときには怒らずに済ますための方法である⁴⁾。アンガーマネジメントは1970年代のアメリカでBeckの認知行動療法を基本とした方法として提案されている。当時はDVなどを対象にしていた。現在では、パワハラ対策などのために様々な分野でアンガーマネジメントの教育、研修が行われている。

例えば、医療分野においてアンガーマネジメント教育が行われているものがある⁵⁾。医療分野は医師や看護師、患者やその家族など、様々な立場のものがかわる分野である。その立場の違いから、自身が怒りを感じたり、他者の怒りに直面したりすることも多い。そのため、こう

いった分野ではアンガーマネジメント教育が必要になる。

日本アンガーマネジメント協会の調査によれば、小中学校で担任を持ったことがある回答者のうち、96.1%が学校教育において「怒りのメカニズムについての勉強」が必要であると回答している。この背景は、主には学校内のいじめや校内暴力といった問題の抑止があるが、それに加えてこの段階で社会に出てからのストレスコントロールの基礎としてアンガーマネジメントを学ぶことも重要であると考えられる。実際に中学校の授業に導入したという報告もある⁶⁾。この授業ではアンガーマネジメント教育としてアンガーマネジメントのほか、ストレスやアサーティブコミュニケーションに関する内容を教示した。結果として、憂うつが抑えられ、アンガーマネジメントに関する知識や技術を身につけることができている。

アンガーマネジメントはいくつかのメソッドが確立しており、光前⁷⁾はそれを「怒りのパターンを知る」、「衝動のコントロール」、「思考のコントロール」、「行動のコントロール」、「感情の伝え方を身につける」に分類した。「怒りのパターンを知る」方法は自身の怒りのパターンに気づく方法が含まれ、「衝動のコントロール」は衝動的に沸いた怒りを感情的にならないためにやり過ぎするための方法であるが、本稿では特に「思考コントロール」に注目する。

思考のコントロールは発生した怒りが怒る必要があることか、怒らなくてもよいことなのかを判断する方法である。怒りの中には衝動的に沸いたものの、冷静に考えるとそれほど怒る必要がないこともある。それにもかかわらず、怒りを抱えてしまうのはストレスにつながり、さらにそれを対象にぶつけてしまうと状況を悪化させ、仕事に悪影響を与えてしまう場合もある。そのため、この思考のコントロールはアンガーマネジメントの中でも重要であると考えられる。

思考のコントロールの方法論として「べきの境界線」がある。怒りの原因は自分が相手に対して「こうするべきである」という思いと、現実には起きていることのギャップであるにとらえることができる。その「べき」と上手に付き合うことができれば思考のコントロールが行える。「べきの境界線」では境界線を使って「べき」を三つのエリアに分ける。すなわち、自身の「べき」と一致する「自分と同じエリア」、次に少しだけ自身の価値観とずれるが許容できる「少し違うが許せるエリア」、そして自身の価値観からは受け入れることができない「許せないエリア」である。怒る必要があるのは「許せないエリア」だけであり、それを理解することで、対象の事象について怒ることが必要であることなのか、怒る必要がないことなのかに気づくことができるようになる。

べきの境界線は主には自身の思考の整理であるが、こ

れに加えて他者の行動がどういった考えによるものであるかについての理解も重要であると考えられる。他者の表層的な行動だけ理解をせず、その行動がどういった考えの上での行動であるかに気づくという視点取得ができれば、より怒る必要があることと、怒る必要でないことかに気づけるだけでなく、その対処方法を考えるのにもつながると考えられる。Mohrは実験により他者の視点取得により、怒りをコントロールできるようになる傾向があることを示している⁸⁾。

ただし、相手の考えがどういったものであるかについて考えるのは簡単ではない。特に、対象に対して怒りを感じているところなので、相手の考えについて考えるためには冷静に段階的に進める必要がある。

そこで、アンガーマネジメントに問題解決手法を取り入れることができなかと考えた。問題解決では問題発見が最も重要である。問題発見は問題解決の質を決定するため、これをうまく実施するために様々な手法が提案されている。これには問題を分析するのを補助するものや考えを整理するものがある。これらを怒りの対象について利用することで相手の思考を理解し、怒りに対する気づきを得たり相手に求める「すべき」の意識を変えることができるのではないかと考えられる。

本稿では、問題解決手法のなかでもマーケティングにも使われる手法である共感マップを利用した、アンガーマネジメント共感マップを提案する。共感マップはターゲットとする顧客層の考えや価値観を想像するために使われる手法である。アンガーマネジメント共感マップでは、顧客ではなく、怒りの対象の考えを想像するために利用する。これにより、より怒りに対する思考のコントロールが可能になると考えられる。これをストレスコントロールのためのアンガーマネジメント教育の場や、カウンセリングの場に使えるようになることが期待される。本稿では、フィージビリティ実験を行い、その有効性と限界について議論する。

2. 提案手法

2-1. 共感マップ

共感マップとはマーケティングの手法の一つであり、仮定の顧客の行動や考えを想像することによって、どういった商品・サービスを提供するべきかを考えるための方法である。共感マップは6つの項目から構成される。すなわち、「Say、Do」、「See」、「Hear」、「Think」、「Gain」、「Pain」である。それぞれ、表しているのは、「顧客は何を言うか、何をするか」、「顧客は何を見ているか」、「顧客は何を聞いているか」、「顧客は何を考えているのか」、「顧客にとって望ましいことは何か」、「顧客にとって望ましくないことは何か」かである。マップの

名前の通り、これらは顧客の絵を中心に6つのエリアに区切られている。それぞれに、該当する項目に対応する内容を想像して付箋などで貼り付けていく。これを行う事とて徐々に仮想の顧客の具体的なイメージが固まってくる。そして、それをもとに具体的な商品・サービスを考えられるようになる。

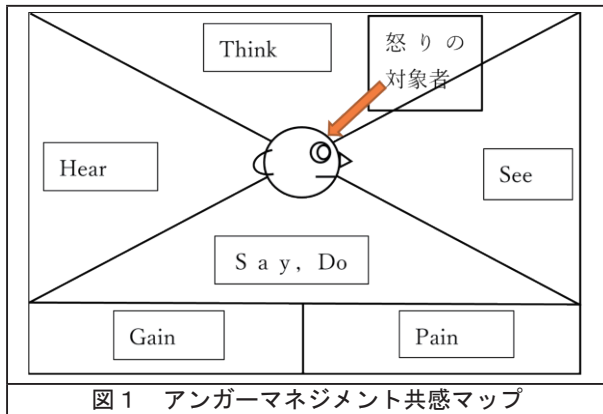


図1 アンガーマネジメント共感マップ

2-2. アンガーマネジメント共感マップ

アンガーマネジメントにおいて、怒りの対象について具体的に想像することは必要である。そこで、共感マップの顧客についての想像を具体化する特性に注目して、共感マップを怒りの対象に対しての想像を具体化させるアンガーマネジメント共感マップを提案する。アンガーマネジメント共感マップの図は共感マップと同様のものを使い、怒りの対象者に対して記述していく(図1)。

利用者は以下の手順でアンガーマネジメント共感マップを使用する。

- ① 対象者を決める
- ② Say、Do を記述する
- ③ ②の中で特に気になる事象を1つ決める
- ④ その事象に対して対象者はどうすべきであったかと思うかをワークシートに記述する
- ⑤ 怒りの度合いを10段階で評価する
- ⑥ ③で決めた事象について対象者の See、Hear を記述する
- ⑦ See、Hear に基づいて Think について記述する
- ⑧ 対象者の Think に基づいて Gain、Pain を記述する
- ⑨ 一連の作業から得られた気づきをワークシートにまとめ、改めて対象はどうすべきであったかを考え、自身はそれに対してどうするかを考える
- ⑩ 改めて怒りの度合いを10段階で評価する

①では自身が今現在最も怒っている・感じた人物を対象者として一人挙げる。

②では対象者がした行為を図1内の Say、Do と書かれた枠内(以下 Say、Do)に記入する。対象者に関して

はあくまで一人までだが、行為に関しては複数個挙げる。

③では、できる限り挙げた Say、Do 内から最も怒りを覚えたものを一つ選択する。

④ではその事象に対して対象者は現時点ではどうすべきであったかと思うかをワークシートに記述することで現時点での自分の考えを表出する。

⑤では Say、Do から選択した事柄に対しての現段階での怒りに最も当てはまる数値を10段階で記述する。この時、最も怒りを感じているときは10、ほとんど怒りを感じていないときは1として考える。

⑥からは対象者の立場になって考えていく。対象者が③で取り上げた事象のときに、見ていたと考えられることや、置かれていた立場についてのことなどを See の欄に、聞いていたと考えられることや、実際に聞かされていたことなどを Hear の欄に記入する。See と Hear に関しても、複数個挙げ、その中から最も③の行動の原因として相応しいと思うものを各一つずつ選択する。

⑦では⑥で選択した See、Hear から対象者が行動を起こした際の考えを想像し、Think の欄に記入する。

⑧では Think から考えられる対象者の得るものを Gain に、行動が失敗したときに受ける痛手を Pain に記入する。ここでは、そう Think するのはどういう Gain、Pain があるからなのかを考える。

⑨ではアンガーマネジメント共感マップを通して得られた相手の気づきや対象者がすべきだとかんがえることをワークシートにまとめて、それに対して自分は何をすべきかを考える。

⑩では、改めて数値で自身の怒りを捉えて、怒るべきものであるか怒る必要がないものであるかを考える。通常の共感マップとは違い、「Say、Do」、「See」、「Hear」、「Think」、「Gain」、「Pain」と順序関係を与えている。これは最初の段階は比較的事実に近いものから始めて、徐々に対象の考えていることを想像していくためである。こうすることにより、対象者の考えを冷静に考えることができると考えられる。

3. 実験

アンガーマネジメント共感マップの評価をするために実験を行った。実験では実験参加者に実際にアンガーマネジメント共感マップを利用してもらい、その評価を成果物とアンケートの結果から行う。

3-1. 実験方法

実験では実験参加者にアンガーマネジメント共感マップを実施してもらったあとに、さらにアンガーマネジメント共感マップに関するアンケートとして以下に回答し

てもらった。

1. アンガーマネジメント共感マップは簡単でしたか？
2. アンガーマネジメント共感マップで怒りの対象について何か気づき（捉え方が変わったなど）を得られましたか？
3. 特にどの工程から気づきを得られましたか？
4. 怒りの対象が「すべき」と考えていた内容に変化はありましたか？

1、2、4は7段階の選択式で回答してもらった。3は「Say、Do」、「Say」、「Hear」、「Think」、「Gain」、「Pain」から選んでもらった。

また、1に関連して個別の「Say、Do」、「Say」、「Hear」、「Think」、「Gain」、「Pain」のそれぞれについても簡単であるかを尋ねた。

3-2. 実験条件

実験参加者は20代から40代の女性18名である。このうち、2名が社会人であり、16名は大学生である。アンガーマネジメント共感マップの対象として身近に接する人を選ぶように指示した。

3-3. 実験結果

アンガーマネジメント共感マップを実験参加者に使ってもらった結果、怒りの対象として選ばれたのは職場の人や家族、友人などである。怒りの理由は怒れたことや所作にイラついたもの、自身を正当に評価してもらえないなど多岐にわたった。

図2にアンガーマネジメント共感マップの⑤と⑩で実験参加者に評価してもらった怒りの度合いがどの程度変化したかを示す。平均すると怒りは緩和しているが、内訳で見ると9人は怒りが緩和して、7人は変化がなく、2人は怒りが増加した。

図3にアンガーマネジメント共感マップの難易度について尋ねた結果を示す。値が高いほど簡単であることを表している。全体的に難しいと答えた実験参加者が多かった。

図4にはアンガーマネジメント共感マップの項目別難易度について尋ねたものを示す。比較的事実そのものであるSay、Doは簡単であったことが分かる。

図5にアンガーマネジメント共感マップを通して怒りの対象に対して何か気づきがあったかを尋ねた結果を示す。値が高いほど気づきを得られたことを表している。全体的に気づきを得られた実験参加者が多かったことが分かる。

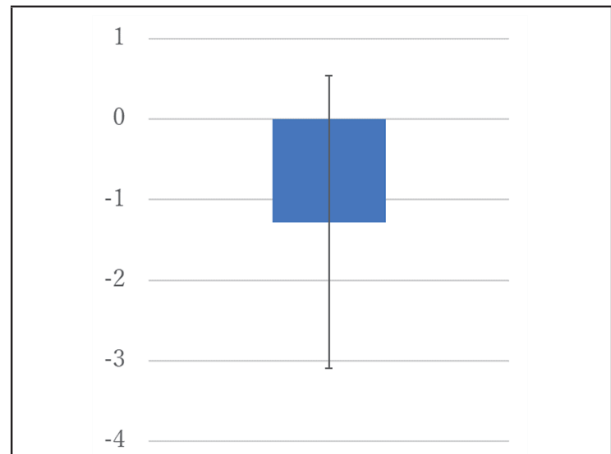


図2 怒りの度合いの変化

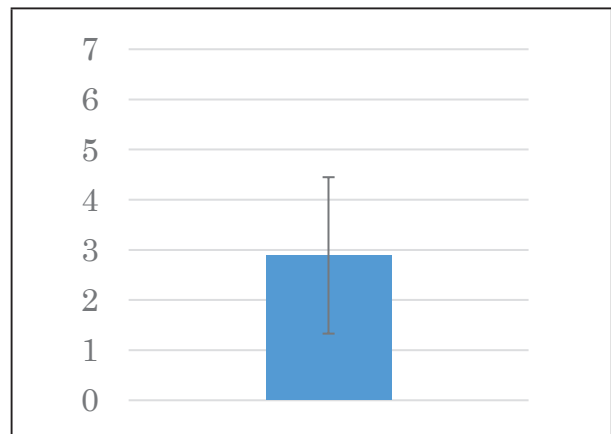


図3 アンガーマネジメント共感マップの難易度

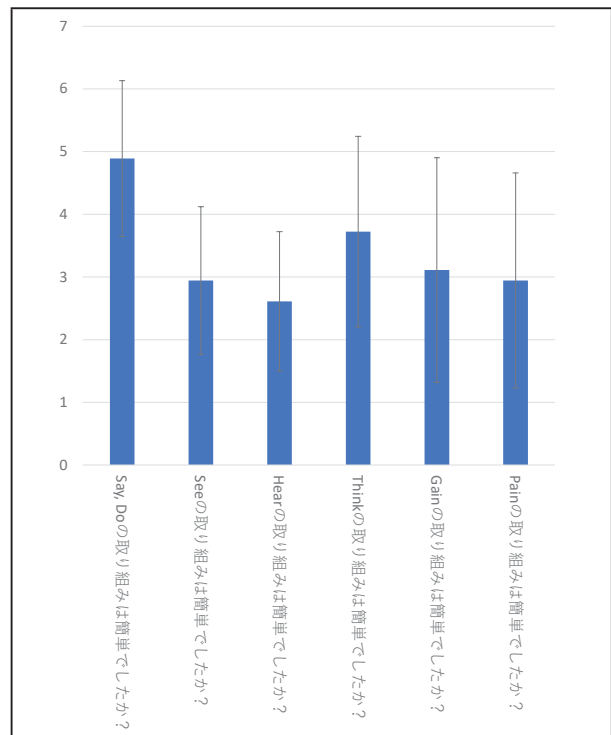


図4 アンガーマネジメント共感マップの各項目の難易度

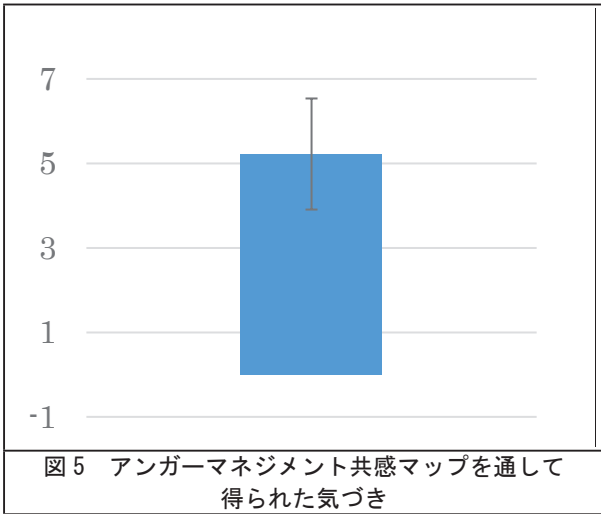


図5 アンガーマネジメント共感マップを通して得られた気づき

図6は特にどの工程から気づきを得られたかを尋ねた結果を表す。Thinkが最も気づきを得られた工程であることが分かる。Say、Do、See、Hearの前半は28%で、後半のThink、Gain、Painの工程は72%となり後半の工程からの方が気づきを得られたと感じた実験参加者が多かった。

図7には前半工程のSay、Do、See、Hearから特に気づきを得た実験参加者群と、後半工程のThink、Gain、Painから特に気づきを得た実験参加者群の気づきの強さを示す。後半の方がやや気づきが強く得られた方が分かる。ただし、t検定の結果、両群には有意な差は確認できなかった。

図7には前半工程のSay、Do、See、Hearから特に気づきを得た実験参加者群と、後半工程のThink、Gain、Painから特に気づきを得た実験参加者群の気づきの強さを示す。後半の方がやや気づきが強く得られた方が分かる。ただし、t検定の結果、両群には有意な差は確認できなかった。

図8には実験参加者が怒りの対象に求める「すべき」の意識に変化があったかを尋ねた結果である。値が大きいほど大きく変化があったことを表している。これを見ると意識に対する変化はどちらともいえないという結果であったといえる。

図9には実験参加者がは前半工程のSay、Do、See、Hearから特に気づきを得た実験参加者群と、後半工程のThink、Gain、Painから特に気づきを得た実験参加者群の怒りの対象に求める「すべき」の意識の変化を示している。後半の方がやや意識の変化が大きかったが、t検定の結果、両群には有意な差は確認できなかった。

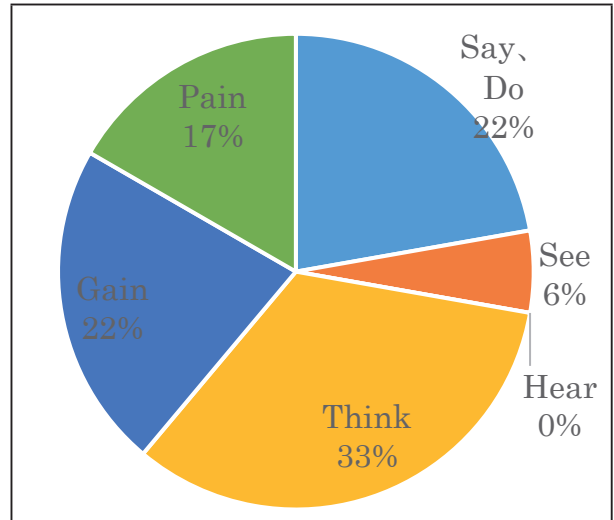


図6 特に気づきを得られた工程

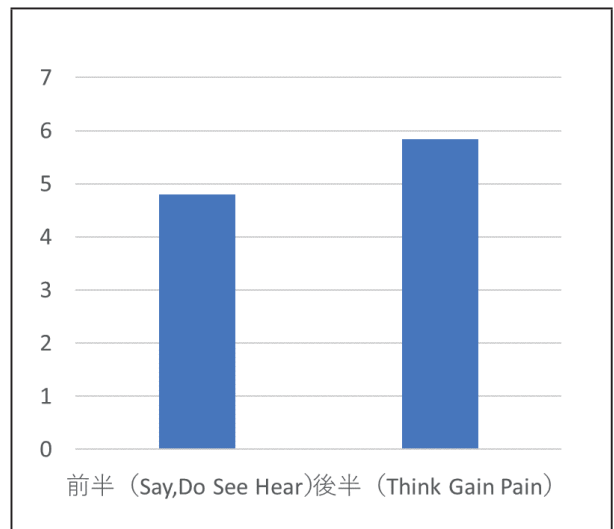


図7 特に気づきを得られた工程ごとの気づきの強さ

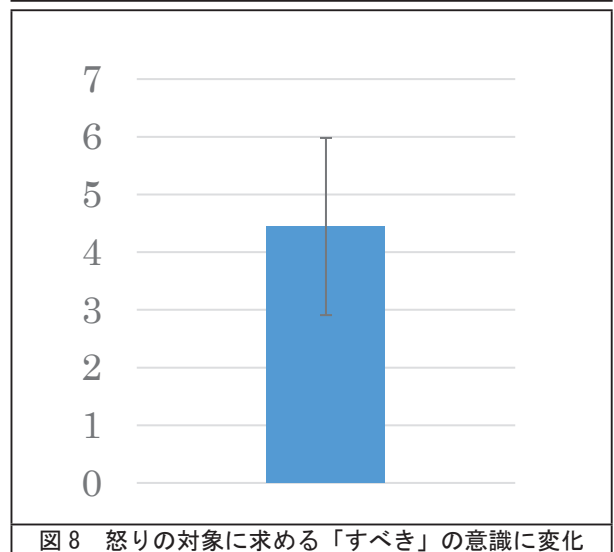
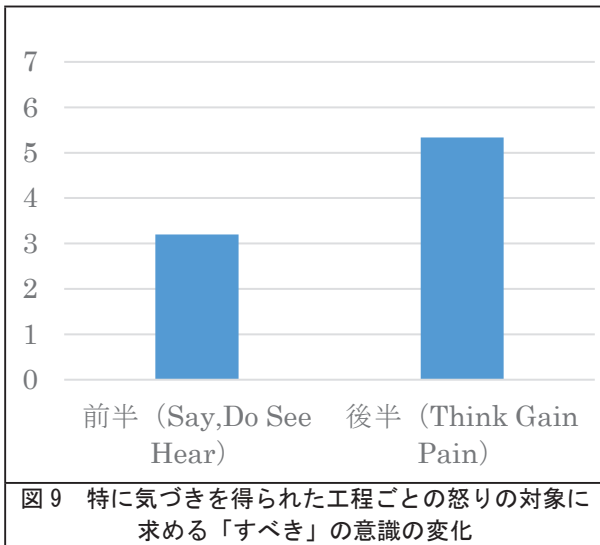


図8 怒りの対象に求める「すべき」の意識に変化



は人によってばらつきがあることが分かる。アンガーマネジメントの目的は怒りの緩和が必ずしも目的ではないため、このような結果になった可能性がある。ただし、それゆえに個々の実験参加者の結果について考察することが必要である。

図3を見ると全体的にアンガーマネジメント共感マップは難しかったことが分かる。あわせて図4を見ると、起きた事実を記述する Say、Do のみが中央の4点を超えているのみで、想像を要するそれ以降の部分は難しかったことが分かる。

アンガーマネジメントは先も述べた通り怒りの緩和が必ずしも目的ではなく、アンガーマネジメントを通して怒りのとらえ方が変わることが重要である。その意味で、図5を見てみると平均して気づきを得ることができ

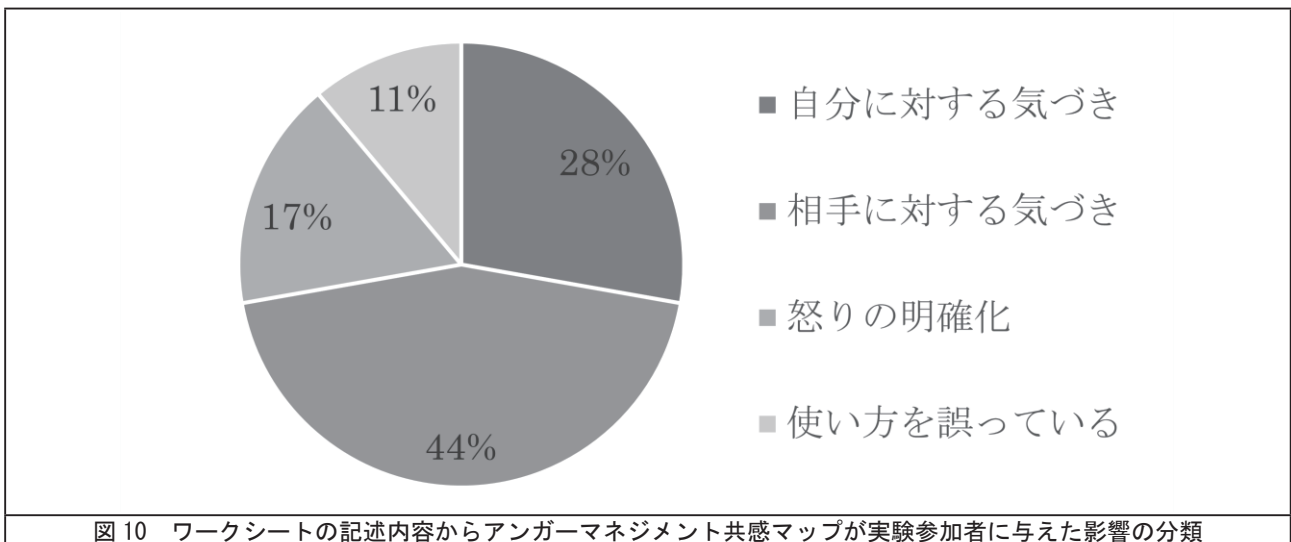


図10には実験参加者のワークシートの記述内容から、アンガーマネジメント共感マップが実験参加者にどのように影響をもたらしたかを分類した結果を示す。「自分に対する気づき」に含まれるものには、自分の行動にも改善する点が見つかって、結果的に怒りが緩和したものである。ただし、一方で気づきがあっても怒りの緩和には結び付かなかったものもいた。「相手に対する気づき」には相手の立場や価値観の違いに気づいたものが含まれる。それによって怒りが緩和したものもあれば、距離を置くと考えたものもいた。「怒りの明確化」はアンガーマネジメント共感マップを行う事で相手の悪意を確認できたものが含まれる。「使い方が間違っている」には、See、Hear の答えた方を間違えていたものなどが含まれる。

3-4. 考察

図2から平均としては怒りの緩和につながっているものの、標準偏差の大きさからも分かるように、その効果

ている。また、個別に見ていくと4点以下をつけた実験参加者は3人のみであり、うち2人は図10にもある使い方を誤った実験参加者であった。このことから、使い方を間違わなければアンガーマネジメント共感マップから気づきを得られることが分かる。一方で、怒りの対象に求める「すべき」の意識についてはそれほどの変化を確認できなかった。つまり、気づきは得られたものの怒りの対象に求める「すべき」には影響は少なかったといえる。それでは、何に気づいたかを図10で確認してみると、相手に対する気づきの次に多かったのが自分に対する気づきである。自分の行動にも問題があると気づいて、行動を変えた方がよいと気づいたものである。これも怒りのとらえ方を変えることができたアンガーマネジメントであると考えられる。一方で次いで多い怒りの明確化は、状況が整理されてより怒りがはっきりしたものである。これは状況への気づきともいえるが、自身や怒りの対象に対してまで思考が掘り下げられていないという点では、アンガーマネジメントとして不十分であると

いえる。

図7と図9を見ると怒りの対象に対する気づきについても「すべき」に対する意識についても、後半から特に気づきを得たという実験参加者の方が平均して高い傾向にあることが分かる。もともと、アンガーマネジメント共感マップは事実である Say、Do から徐々に想像を深めていき、Think、Gain、Pain を想像していくというものであった。しかし、前半部分から特に気づきを得たという実験参加者は後半部分の想像が十分に行えず、結果的に気づきや意識の変化に至らなかった可能性もある。そのため、うまく後半部分の想像が多くなる部分まで足場掛けをすることができれば、より気づきや意識の変化をもたらすことができる可能性がある。

結果として、アンガーマネジメント共感マップは自分や相手に対して気づきを得ることができるものであった。一方で、怒りの対象の考えについて想像をする後半部分が不十分なため、気づきや意識の変化がもたらされなかった可能性がある。これには、全体的に難易度が高かったことが原因であると考えられるため、何らかの足場掛けをすることでよりスムーズに後半部分に移行できるようにする必要があると言える。

4. 結論

本稿では問題解決手法を取り入れたアンガーマネジメント手法として、アンガーマネジメント共感マップを提案した。これは相手の行動から徐々に相手の考えに対する想像を深めていくことでアンガーマネジメントに結び付けるものである。

実験結果からアンガーマネジメント共感マップは自身や相手に関する気づきを得ることができるものであることが分かった。ただし、今回は実験参加者が女性に偏ってしまったため、今後は男性も含めた実験を行う必要がある。

一方で十分に想像が深まらない場合もありその点についても改良が必要である。このために、アンガーマネジメント共感マップを実施する際により容易に各ステップに取り組めるようにするための足場掛けを加え、改良をする。

加えて、実験参加者の中には気づきは得たものの怒りの度合いは変わらなかったり、増幅したりする者もいた。これは遠藤が指摘している思考の未統合感が原因の可能性⁹⁾がある。今後はこの点にも注目してアンガーマネジメント共感マップ改善する。そのために、遠藤らが考案した構造化筆記開示法と比較検討、および統合を行うことを考える¹⁰⁾。これは怒りのエピソードの状況をとらえなおし、新たな意味を見いだすというものである。特にアンガーマネジメント共感マップは相手の視点取得

に注目したが、新たな意味を見出すための工夫は行わなかった。今後、その点について改良を行う。

また、今回の実験結果では、怒りの原因が多岐にわたってしまったためはっきり分からなかったが、怒りの原因や度合いによってはアンガーマネジメント共感マップと相性が悪いケースがあった可能性もある。今後、それらを特定する。加えて、比較的实施しやすいケースを利用したアンガーマネジメント教育への応用についても検討する。例えば、アンガーマネジメント共感マップで考えやすい仮想ケースを作成し、そのケースにアンガーマネジメント共感マップを使って考えさせることによって、アンガーマネジメントへの理解を深めることを検討する。

一方で、アンガーマネジメント共感マップは段階的に進めていくものなので、これをインタラクティブシステムとして構築しやすい。つまり、アプリケーションとして個人が気軽にアンガーマネジメントを実施できるようにすることを検討する。現在も自身の怒りの特徴を知るために怒りを記録するアンガログをスマートフォン向けアプリケーションにしたものがあるが、一つの怒りに関してアンガーマネジメントを実施するアプリケーションはない。今後、上記の改良を行ったうえでアプリケーション化することも検討する。

参考文献

- 1) 経済産業省産業人材政策室：人生100年時代の社会人基礎力について、(2018)
- 2) Griffin, Patrick, and Esther Care, eds.: Assessment and teaching of 21st century skills: Methods and approach. Springer, (2014).
- 3) 厚生労働省：平成30年労働安全衛生調査（実態調査）結果の概況、(2018)
- 4) 一般社団法人日本アンガーマネジメント協会、“アンガーマネジメントとは”、<https://www.angermanagement.co.jp/about> (2020年10月アクセス)
- 5) 田村清美, 節原光江, 橋本裕：アンガーマネジメントに関する院内教育の成果（特集 怒りの感情と上手に付き合う アンガーマネジメント）、看護, 69, 12, 82-85, (2017)
- 6) 宮城政也, 喜屋武享：中学校特別活動におけるアンガーマネジメント教育の効果, 日本健康教育学会誌, 26, 4, 372-381, (2018)
- 7) 光前麻由美：アンガーマネジメントを身につける（特集 怒りの感情と上手に付き合う アンガーマネジメント）、69, 12, 76-81, (2017)
- 8) Mohr, Philip, et al.: The role of perspective taking in

- anger arousal, *Personality and individual differences*, 43, 3, 507-517, (2007)
- 9) 遠藤寛子：怒りの維持と他者への共感, *エモーション・スタディーズ*, 1, 1, 3-8, (2015)
- 10) 遠藤寛子, 湯川進太郎.: 怒りの維持過程に基づいた筆記開示法の検討—思考の未統合感に着目して—, *カウンセリング研究*, 51, 2, 81-93, (2018)
(2020年12月28日受理)

和文抄録

本稿では、アンガーマネジメント共感マップを提案する。アンガーマネジメントはストレスコントロールにおいて重要なスキルである。アンガーマネジメントとは怒るべき対象には怒り、その必要がない対象には怒らずに済ます方法である。しかし、アンガーマネジメントを行う事は難しい。そこで、本研究では、問題解決のための手法である共感マップに基づいたアンガーマネジメント手法を提案する。実験により評価を行った結果、共感マップを用いることで自分自身や怒りの対象に気づきをもたらすことが可能であることが示された。一方で、アンガーマネジメントの共感マップを改良し、怒りの対象に対してより段階的に考えられるようにする必要があることも明らかになった。