

はじめに

アンガーマネジメントは「怒りという感情と上手に付き合う」ための心理教育、心理トレーニングで、1970年代にアメリカで生まれたとされています。一般社団法人日本アンガーマネジメント協会はアンガーマネジメントについて「怒りの感情で後悔しないこと」とし、常に怒らない自分になることではありません。怒る必要のあることに対しては上手に叱り、怒る必要のないことに対しては怒らないようにすること、つまり、感情的にならずに怒りを自分でコントロールできるようになることがアンガーマネジメントです。

世の中は新型コロナウイルス感染症に揺れる2021年、以前より自著の出版でお世話になっている中外医学社の岩松さんから、ドクターのアンガーマネジメントに関する本を書いてみないか、とお話がありました。

開業してから13年が経ち、組織が大きくなっていくに連れ、自分の仕事のウエイトが、医師としてよりも経営者としてのものへと移行しています。さらに新型コロナウイルス感染症によるパンデミックなど、社会環境の変化によるストレスも増えたことで、考えなければならないことも増加しています。思うようにならないことが増えてくるとイライラし、些細なことにも腹が立つなど自分自身の怒りのコントロールがますます大切になっていることを実感しています。また、どのような状況下でもクリニック運営を軌道に乗せ、クリニックが発展していくために、欠かせないポイントの一つが**スタッフも含めたアンガーマネジメント**であることも13年間の経験でわかってきました。

私自身もまだまだアンガーマネジメントできているとは言いきれませんが、13年前に比べれば飛躍的に改善されているとは思っています。開業した頃、ただただ感情に任せて、時間と場所を考えずに自分の思い通りに動かないスタッフに声を荒げ、同じチームで働く上で重要な信頼関係が決定的に壊れてしまい、そもそもの問題の解決に繋がらなかったばかりか、クリニック全体の雰囲気はダダ下がり……。挙句の果てには採用したスタッフは辞めていくという事態を招いていたのを思い出します。

今は、少なくともスタッフたちとクリニックの理念を共有し、同じ目標に向かって協力しながら、それぞれの職責を果たしていると感じています。

クリニックという組織の中では、トップである私だけでなく、看護師さんをはじめとする医療従事者すべてが、自らをアンガーマネジメントする必要があります。組織のトップにいる院長が背中ですす、トップとしての私の在り方がスタッフに及ぼす影響は大きいと思います。私は元来アンガーマネジメントの達人ではなく、むしろ逆で怒りっぽい方なのですが、だからこそ、私の試行錯誤は同じ医師の方には参考になるでしょうし、自分にとってももう一度自分の在り方を見直すチャンスになります。自分と自分のクリニックのアンガーマネジメントに関するアレコレを書かせていただく意義は大きいと感じました。そこで、「ぜひ書かせてください」と二つ返事でこの本をお受けすることにしました。

今まで私は、経営者として様々な学びの場を踏んできましたが、アンガーマネジメントに関しては、本場アメリカで学ばれ、日本におけるアンガーマネジメントの第一人者、日本アンガーマネジメント協会代表理事の安藤俊介さんの『アンガーマネジメント入門』（朝日文庫）という本を読んだのが最初でした。



○ 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おこらないようになること

✕ 怒らないこと

◆ アンガーマネジメントとは

読んでまず、怒ることは人の持つ大切な感情の一つであるから、アンガーマネジメントにおいては怒りそのものは否定するものではない、と書かれているところに強く安心感を覚えました。そして、そこに書かれている「怒ってしまったことで、その自分を否定し後悔しないようにする」ための方法は、想像していたよりハードルが低く、これなら自分も取り組めるのではないかと思ったことを覚えています。

私は幼い頃から、経営者としては先輩である父が、しばしば部下を怒鳴っている場面をよく目にし、その様や空気感にとっても不快な気持ちを持っていました。また父は、お酒を飲んで酔った時に、愚痴のように部下や知人の悪口を言っていることもありました。私はそれを嫌い、そういうことだけは絶対したくないとずっと思っていました。ですから、自分は大人になってもそうはならないつもりでしたが、開業して経営者となった時、無意識のうちに自分も父と同じようにスタッフに怒鳴り散らしていたことにハッと気付いて落ち込んで、さらにストレスを溜めたこともありました。そのことについて安藤先生の本には、私たちの感情表現は両親、特に男子は父親のコピーと言っても過言ではない……と書いてあり、大いに納

得することができました。また、そうわかったことでスーッと楽になり、「ストレス→怒り→さらなるストレス→さらなる怒り→ストレス」という負の循環を防ぐことができるようになりました。

何かとストレスの多い昨今、アンガーマネジメントに関する本は書店にたくさん並んでいます。私もこの本を書くにあたって多くの本に目を通しました。そしてわかったことは、アンガーマネジメントのノウハウの基本は同じ、安藤先生がアメリカから日本へ紹介し、日本アンガーマネジメント協会で提唱している方法を取り入れたものです。それらを読破したうえで、私にとっては、怒りやすい自分を根本から改善する方法の一つとして、**マインドフルネス瞑想**を取り入れることが自分の怒りという感情と上手く付き合うことに合っていると感じています。

私は、クリニックを経営する医師としての自身の経験をもとに、自分自身のアンガーマネジメントばかりでなく、スタッフへのアンガーマネジメント教育、さらには患者さんやスタッフからのクレームや自分に向けられた怒りへの対応についての私のやり方、私の取り組み方も紹介したいと思っています。なぜなら、クリニックをめぐる様々な怒りは、どのクリニックでもほぼ同じでしょうし、その怒りを上手くコントロールすることが、クリニックの発展につながると考えているからです。

先ほども言いましたが、私もアンガーマネジメントに関しては達人ではありません。また、私の取り組み方が誰に対してもベストなわけではありません。しかし、この本を読んでくださった皆様にアンガーマネジメントに興味をもっていただくこと、そして、実践してみようと思ってくださった方には、その際の一つのヒントになれば

れば幸いです。私自身もさらに怒りのコントロールが上手くなることを目指しながら、家族、クリニックの仲間や患者さん、友人……などなど、私の周囲の人たちみんなと楽しく活力ある毎日を過ごしたいと思っています。

医療法人社団梅華会理事長
開業医コミュニティ M.A.F 主宰
梅岡 比俊

医療業界におけるアンガーマネジメント

— 「怒り」と上手につき合い方 —

日本アンガーマネジメント協会 代表理事 安藤 俊介
梅華会グループ 理事長 梅岡 比俊

多様性から生まれる怒り

梅岡：安藤先生のご著書は何冊も拝読させて頂きました。先生も以前は私と同様、怒りっぽい方だったそうですね。

安藤：怒りっぽいというか、非常に好戦的なタイプでした。

梅岡：だからアンガーマネジメントを始められたのですか。

安藤：はい。別の仕事でニューヨークに駐在をしていたときにアンガーマネジメントを知り、これなら自分でもできるかもしれないと思って始めました。

梅岡：そうなのですね。アメリカ人のほうが日本人よりも感情が出やすいイメージがあります。

安藤：アメリカ人はすごく怒りますよ(笑)。だからアンガーマネジメントのような考え方が生まれたのでしょうか。

梅岡：アメリカには多様性があるからでしょうか。

安藤：そうだと思います。怒りについてごく簡単にいうと、私たちが怒るのは自分が信じていること、「〇〇すべき」と考えていることが裏切られたと感じるからです。多様性がある社会だということは、それだけ自分とは異なる考えの人が周囲にいるということになり、自分の考えや理想が裏切られる機会も



左：梅岡氏、右：安藤氏

増えるということでもあります。もちろん多様化が進むこと自体は社会にとって良いことなのですけどね。私たち日本人は多様性のある社会にまだ慣れていないのだと思います。

怒りやすい人は人権意識も低い

梅岡：「アンガーマネジメント」という言葉はメディアでもよく取り上げられるようになりました。私は医療業界にこそ、この概念が必要ではないかと考えています。

といいますのも、過重労働や睡眠不足などで、クリニックに来院する患者さんの多くは苛立っていますし、対するドクター側も疲弊している状況です。看護師や患者さんといった周囲の方々に対してカリカリしていて、**院内の誰もがすごく疲れている**という印象です。

安藤：患者さんには感情的な**パラドックス**が存在します。本来、怒っている人はそうでない人と比べて体の修復機能が落ちてしまいますから、体の悪い人は穏やかにしていたほうが良いはずです。しかし体を悪くしていることで怒りっぽくなって