



前回好評だったコーチングのテーマについて、今回もお伝えしています(^-^)

< 今回の内容 >

I. 感情をマネジメントする  
..... P.1

平成30年5月1日発行

第 39号

新しい仲間が、さらに増えました！

# 感情をマネジメントする

EMP通信 発行者:EMP税務会計事務所・EMP行政書士事務所

## 感情をマネジメントする

### ■ はじめに

前回「アカウンタビリティ」のテーマでお話させていただきましたが、今回も引き続きコーチングの特集として、「感情のマネジメント」についてお伝えしたいと思います。

感情をマネジメントするスキルが身につくと、アカウンタビリティもより発揮しやすくなります。

### ■ 「感情のマネジメント」が、今、どうして必要？

「感情のマネジメント」とは、一言でいうと「自分や他者の思考や感情を理解して受け止める能力」です。

以前、あべきのメルマガ(No.328 感情に反応する人と対応する人)でもこの考え方に触れているのですが、感情に巻き込まれてただ「反応」をするのではなく、「対応」する。そのために、まず感情の仕組みを知り、その上で感情に対応できるような仕組みを作ろう！という発想なのです(‘ω’)。

感情なんて湧き上がるものなのに、対応するとか仕組みという言葉の響きやイメージに少し違和感を覚える…と感じる人もいらっしゃるかもしれません。

もちろん、思う存分感情をそのまま味わうことが大事な時もありますね。でも、感情が「湧き上がるもの」という性質であるがゆえに、つい相手に対してネガティブな感情をぶつけてしまったり、エスカレートした感情をそのまま表現してしまった…という経験を避けることができれば、相

手との関わりに大きなダメージを与えるようなこともなく安定した関係が築けます。

少し話題はそれですが、みなさんは「感情は伝染する」という話をこれまで耳にしたことがありますか？これは脳内の「ミラーニューロン」という神経細胞が関係しているのではないかとされています。

ミラーニューロン…共感をつかさどり、相手の行動や言葉などから自分の脳内で再現し、まるで自身が体験したように感じることで相手に共感するという働きをもつ神経細胞のこと。

たとえば、怖い体験を相手から聞いただけで自分も同じように恐怖を抱いたり、楽しかった旅行の話聞いて自分も行きたくなったり、ミラーニューロンによって自分も体験したように感じることで相手に共感することができるのです。ちなみに今年のプロ野球も開幕しましたが、スポーツを見て興奮することも、もちろん！ミラーニューロンが関係していますよね(\*´艸`)

ということで、一般的には、ミラーニューロンが活発に活動している人ほど相手に共感しやすく、相手の立場に立って物事を受け止め行動することができるかとされています。

ただ、喜んでいる人を見ることで組織全体が喜びを感じられるといったようなケースは歓迎すべきことですが、裏を返せば、たとえば組織の中に攻撃的な人がいると組織

全体が攻撃的になってしまう…というようなケースもありますね。つまり、ミラーニューロンで良い感情も悪い感情も周囲から影響を受けているということになります。

このミラーニューロン、当然ですが組織になればなるほどその影響力も結構大きなものになります。

それだけでなく、スピードの速さや変化に対応することを求められる現代なので、冷静さを心掛けるあまり自分の感情を抑えてしまうことに慣れてしまって、結果的に感情の起伏さえも感じられなくなったケースもあります。

組織のリーダーが感情をマネジメントできていると、組織全体に心地よい距離感や安心感が生まれていることで、創造性があるアイデアも出てきやすいと思いますし、課題を解決する力もきっとアップするのではないのでしょうか？

自分自身の内面においても、「感情のマネジメント」を身につけることで物事の捉え方が変わり、いい意味で楽になれることももちろんあります。

このような理由から、私たちは、組織のリーダーにとって「感情のマネジメント力」は必須のスキルだと考えています。

#### ■「感情」の多面性

感情のマネジメントっていうけど、そもそも「感情」って何でしょう？

感情の成り立ちには、主に4つの仮説が立てられています。ここではごく簡単に説明しておきます。

##### ① 感情は「進化の産物」

…恐怖を感じれば逃げるなど、原始時代において生存と子孫の存続のために備わったという考え方

##### ② 感情は「身体の反応」

…「悲しいから泣く」のではなく「泣くから悲しくなる」という考え方

##### ③ 感情は「認知の結果」

…起こった出来事に対する認知の仕方によって感情が決定されるという考え方

##### ④ 感情は「文化の産物」

…感情はその人が属する文化が決めるものという考え方

感情を定義するのはなかなか難しいことですが、4つとも感情のもつ側面を表していると言えるのではないのでしょうか。そしてこうして列挙してみると、感情の多面性を改めて感じますね…(^-^;)。

#### ■自己観察

当たり前のことですが、いざ感情をマネジメントしようと

思ったら、まず自分をよく知らなければなりません。

自分を知る、というのはそのままの言葉通り「ありのままの自分を観察し、把握し、そのまま受け入れる」ことです。

私たちの内面には常に感情が流れているので、自分の感情を入れずに客観的に自分の状況を把握することは思いのほか難しいことがなんとなくお分かりいただけると思います。

なので、感情をマネジメントする力が高い人は、【意識的に】自分を観察する時間を設けていて、しかもそれを【習慣】にしている人だと言えます。

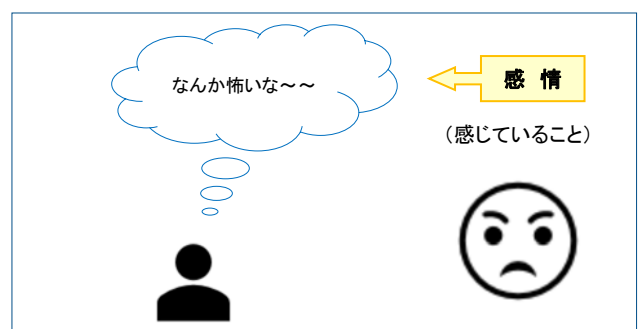
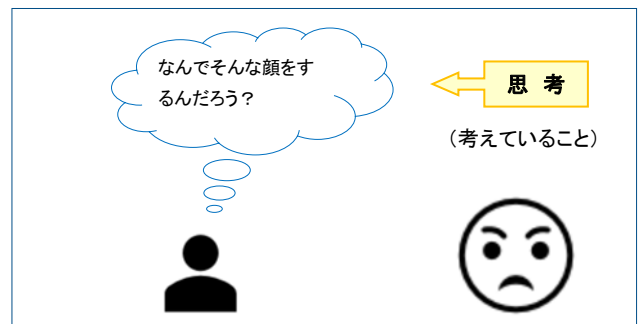
つまり、感情のマネジメント力は特別なセンスや向き不向きがあるわけではなく、意識して習慣化することで作られていくんですね(^)v！

自己観察の習慣を通じて客観的に自分を理解していくことで内側にゆとりが生まれ、外にも目を向けて他者を理解することができるようになります。

自己観察の方法については、後ほど詳しく説明します。

#### ■思考と感情

思考と感情の違いについて、例を使って考えてみましょう(^)v。



両方ともしかめ面をしている人を見たときのリアクションですが、「なんでそんな顔をするんだ？？」と疑問に思い、考えているのが【思考】、そして、「なんか怖いな〜」と感じている気分の状態を【感情】と区別しています。

この例を通して、思考と感情は別だということがお分かりいただけると思います。

思考と感情が「別なもの」だからこそ、思考で感情をマネジメントすることが可能なわけです(^o^)！

とはいえ、ごちゃごちゃになってしまいがちな部分なので、ぜひほんの少しでいいので、思考と感情の違いを意識してみてください。

### ■思考の背景にあるもの

【思考】と【感情】が別だということを前提に考えると、感情は思考によって引き起こされるものなので、「感情をマネジメントする」ためには、【思考】でその仕組みを新しく作っていく必要があります。

その前に、この【思考】とは一体どういうふうになられているのでしょうか？

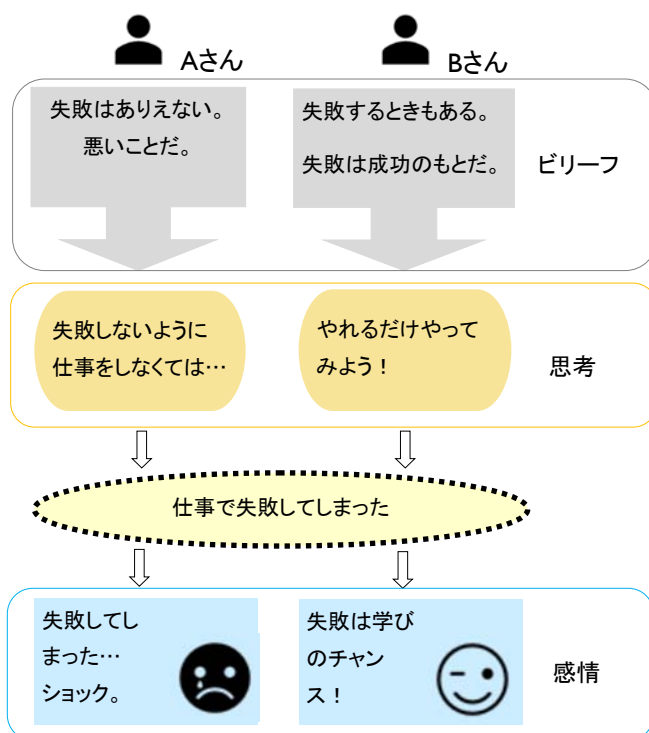
先に答えをお伝えすると、「思い込み」だったり「信念」といった、自分自身にとっては疑う余地もないくらい当然だと思っていることが「思考のもと」になっています。コーチング用語では、この思考のもとを「ビリーフ」と呼んでいます。

ビリーフは、過去の経験や、過去に下した決断がもとになっています。

考えてみれば当然なのですが、意識していただきたいのは、それは経験を重ねながら【個人が】思い込んでいることに過ぎない、ということです。

ビリーフは自分らしさとイコールですし、自分らしさがあるのはとっても素晴らしいのですが、ほかの人にもぴったり自分のビリーフがそのまま当てはまるかというと、もちろんそうではありませんね(^-^;)。

例えば、こんな感じです。

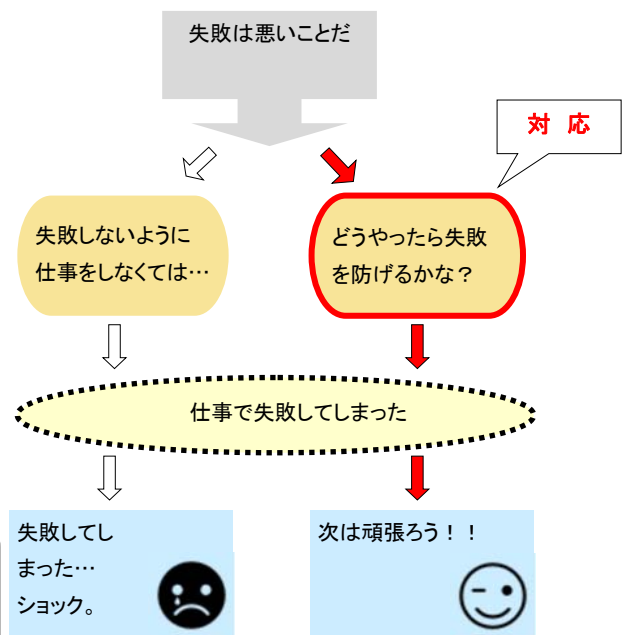


結論から元をたどって考えてみると、Aさんが落ち込んでいる(感情)のは、失敗をしないように頑張った(思考)にもかかわらず失敗してしまったからであり、なぜ失敗しないように頑張ったかという、「失敗なんてありえない。悪いことだ」と思い込んでいた(ビリーフ)からです。

では、Bさんはどうでしょうか？

仕事で失敗したこと自体はAさんと同じですが、Aさんのように失敗を重く受け止めて落ち込んでいるように見えませんね。これは、Bさんの「失敗することだってある。失敗は成功のもとだ。」というビリーフによって、思考がAさんよりもポジティブになり、仕事で失敗しても、そこから生まれる感情がAさんとは異なるものになったと言えるからだと思います。

ですが、先に述べたように、誰もが最初からBさんのように前向きなビリーフをもてるわけではないですよ(^-^;)。つぎの図をご覧ください。一見合理的でないビリーフであっても、感情のマネジメントを身につけることで、あとに続く思考や感情に選択肢が生まれることがより具体的に分かります。



いかがでしょうか？たとえ合理的でないビリーフがあってもしっかりと【対応】することで、その後の行動を「選択」することができるようになりますね(^o^)。

この【対応】するとき参考になるのが、つぎに紹介する「セルフトーク」です。

### ■セルフトークを変える

セルフトークとは自分自身の内側で交わされる会話のことです。心の中での独り言、と言ったら想像しやすいでしょうか(^-^;)。



セルフトークには、

### ①「感情」に働きかけ、「反応」としての行動を引き出すセルフトーク

自分の意思にかかわらず自動的に生まれるセルフトーク。ちなみに「反応」とは私たちがコントロールできていない状態のこと。

### ②「理性」に働きかけ、「対応」を引き出すセルフトーク

私たちが意識して生み出すもの。「対応」とは、私たちがその状態を選択し、コントロールしている状態のこと。

の2種類があります。

もちろん問題は①の場合で、ネガティブなセルフトークをしてしまうようなケースです。

自分だけでなく周りの人も、ネガティブなセルフトークをポジティブなものに変えることができれば、組織全体のモチベーションももっと高くすることができますよね。

では、「反応」から「対応」へとセルフトークを変える方法をお伝えします♪

しっかり自己観察をし、望ましい状態でない場合には、その状態の原因となるセルフトークが何かを特定する。

特定できたら、ポジティブなセルフトークに置き換えてみましょう！具体的な方法は次のとおりです。

### ◇ポジティブなセルフトークの作り方◇

肯定質問に変える

コーチングでは、肯定質問をいかに創り出せるかを常に大切にしています。否定的な質問には、現状を変える力はないからです。現状が変わらないということは未来もありませんよね。

適切な肯定質問に変えることでモチベーションを上げることができます。

相手の背景を思いやる

コミュニケーションの相手がいる場合、セルフトークを相手の言葉や行動の背景を思いやる内容に置き換えてみることで、相手に対する「決めつけ」を防ぎます。



### ■おわりに(あべきより)

最後まで読んでいただきありがとうございました。どうですか？感情をマネジメント、もしかしたら人によってはあまりなじみのない考え方で難しそうだなと考えた方もいるかもしれません。

もちろん、感情を100%マネジメントできるに越したことはありませんが、いきなりこのニュースレターを読んで、さっそく完璧にマネジメントすることができるのは、なかなかイメージしづらいかもしれませんね(^^)。

とはいえ、まず第一歩として、「感情はマネジメントできるんだ」という事実を知ることによって大きく前進することができるのではないのでしょうか。

僕ももちろん、常に行えているとは思いませんが、まずは知って、そして少しずつ挑戦してみる。その姿勢が感情をマネジメントするスキルが身について、結果的に、アカウントビリティが発揮できるんだと思います。

もし、この「感情をマネジメントする」という考え方に今回初めて触れた方も、一度チャレンジしてみてください。

(ニュースレター本文：幡司)

EMP 税務会計事務所  
EMP 行政書士事務所  
株式会社オフィスEMP

〒530-0047 大阪市北区西天満5-6-10  
富田町パークビル207号  
TEL：06-6316-3755・FAX：06-6316-3756  
MAIL：info@office-emp.com  
Web：http://www.office-emp.com

### [取扱業務]

- 事業計画、キャッシュフローコンサルティング
- 税務顧問・税務調査対策
- 法人設立
- 各種セミナー
- ITコンサルティング、HP作成、SEO対策など

