

## 「相手が怒っている時、どうしたらいいのだろう」



◇◇◇◇◇

◇◇◇◇◇  
 どうして、人は「怒り」という感情を持つのでしょうか？

怒ったり、イライラしたりしたくないと思っても、つい怒りの感情が湧きあがってくるということはありませんか？

一時的な怒りの感情で、人間関係を壊してしまうということもあります。まず「怒り」を知り、怒った時にどうしたらいいのかわかっておきますか？

「怒り」ということについて、橋本カウンセラー（埼玉県）にお聞きしました。

◇◇◇◇◇

一人が人に対して怒りを向ける時というのはどんな時ですか？

「怒り」というのは生理現象なので、汗をかくのと同じです。

「怒り」を感じる時で多いのは正義感に関わる時でしょうか。自分が正しいと思われていることや一般に正しいと強要されていることを他人が破ったりするときにイラつくことが多くでしょう。

例えば子供が自分の母親から「これは、やってはいけないことよ」と教えられたことを、友達が平気でやっているのを目の当たりにするときはどうでしょうか。

「それは、やってはいけないんだよ」と言いますよね。

大人でも同じようなことがあります。例えば、自分が信号待ちをしている際に、他の人が、信号無視を

するのを見ると、「自分はルールを守っているのに」と、イラつくことはありませんか？

また、心理的な例としては、自分が弱音を吐くのを我慢してがんばっているときに、悩み事相談などを受け、他人の弱音を聞いているとイライラしてしまうというような経験がおありの方はいらつしやるのではないのでしょうか。

このように、自分がやってはいけないと守っていることや、正義感にまつわることを、他人が破るとき「怒り」が出やすいものです。

喧嘩というのは、両方の怒りがぶつかっていると思うのですが、どうして起るのでしょうか？

否定されたくないという感情が原因のひとつとしてあります。

例えば、意見を言った時に、それに対して、「そうだね」と言うと、話は終わるのですが、「違うよね」と言われると喧嘩が始まることがあるでしょう。

それは、自分の伝えたことに対して、「NO」と言われた状態と言えます。そして、自分が考えていることを否定されたと同時に、自分の存在自体も否定されたと感じているわけです。

そして、否定されたことを取り戻すために、また話します。内面では、相手が出してきたモノを否定して、自分が出したものを正しいとしたという動きがあるわけです。

こういったやり取りには、「受け取る」行為がありませんから、お互いが否定されているという勘違いが続く、結果、喧嘩という形になっているわけです。

—では、相手に怒りを向けられた時  
というのはどうしたらいいので  
しょうか？

「そうか…」というフレーズを、返  
す言葉の前につけてみてください。

—「そうか」と言うことでどんな効  
果があるのでしょうか？

一般的な通常の会話は、「そうだ  
ね」とか「そうか」という言葉を挟  
まずに進んでいくことが多いです。

普段、「そうか」という言葉は、  
頭の中で起こっているだけなので、  
言葉には出ていないことが多いで  
す。

「受け取った」という行為を割愛し  
て次の意見を言っていることがほ  
とんどです。ですから、この「受け  
取る」というワンクッションを入れ  
ることで、お互いにスッキリしなが  
ら話を進めていけるといいう効果が  
あるでしょう。

—「そうか」と口に出して言ったほ  
うがいいのですか？

そうですね。言葉に出したほうが  
いいですね。

例えば、「あなただってこういう人  
だよな？」と言われた時に、「そ  
うだね」と言うのと、「それはね・・・」  
と始めるのでは印象が違うでしょ  
う。

「それはね」は、説明を始めるとい  
う接続詞ですが、いきなり説明が始  
まるのは、何か否定された感じや、  
何か考えを押しつけられるような  
感じがしませんか？

「そうだね」とか「そう思うんだ」  
という言葉が挟まると、受け取って  
もらえたような感覚があるでしょ  
う。

—怒りを向けられている時、怒られ  
ている時に注意することは何かあ  
りますか？

怒られている時、どのように対応  
したらいいのかというのはなかなか  
難しいことですよ。

例えば、何も言葉を返さずに聞く  
という態度を見せるのは得策の一  
つだと思えます。怒っている人は、  
言葉を返されたとき、反抗と似たよ  
うな感覚を感じることがあります。  
怒られている時のポイントは、怒っ

ている人の何を聞くかです。

コミュニケーションがヒートア  
ップしてしまうことが多い方は、言  
葉だけを掴んで、それ以外が掴めて  
いない方が多いように思います。

例えば、「君はここがダメで、こ  
うしたほうがいいんじゃないか、何  
でできないだ」などと助言やお説教  
をされるとき「ああ、こうしたら  
いいですね」と言葉だけを掴む方は  
少なくないかと思いますが、すると  
相手から「違うよ、分かってないな、  
君は！」という言葉が返ってきてし  
まいがちですね。怒られている側と  
しては、「そういったじゃない」「あ  
なたが言った通りに返したのに、何  
で違うと言われるの」と思っていま  
いますね。

ここで大事なのは、怒っている人  
が「言葉」というツールを通して何  
を伝えようとしているかというこ  
とを受けとめるように聞くことで  
す。

「何を言おうとしているのかな」  
「一生懸命何かを伝えようとして  
いるんだな」という所を掴みつつ

「分かりました」と言うのと、掴め  
ないまま、「こうすればいいんです  
ね」と返すのでは、怒っている人に  
与える印象が全く変わってきます。  
怒られている時には、言葉だけを  
掴むのではなく、怒っている人が、  
どんな思いなのか、何を伝えようと  
しているのかというところや、感情  
の部分の掴まえるようにして聞く  
ことがポイントです。



—感情をつかむというのは、難しい  
のですが、どんな点を意識するとい  
いでしょうか？

感情を掴むというのは本当に難  
しいことですね。なぜ難しいかとい  
えば、これは実は正解がないのに正  
解を当てようとするからです。

もともと他人の感情ですし、本人  
にも、はっきり認識できているかわ  
かりませんから、感情を正確に掴む  
ことはもともと至難の業です。

正解を当ててを目的とせず、  
交流がうまくいくことを感情が掴  
めたかどうかの尺度にするとい

でしょう。

感情を捉えるには、話をしている相手の態度や表情、言葉から感じたものを推測したものが正解に近いのですが、そこには完全な正解も不正解もないということを知っておきましょう。

ひとつのきっかけとしては、受け取って返した時に、相手がスツとしているかどうかというのがひとつです。

全ては掴めないものですが、察しようにしている態度が怒っている人に伝わるでしょう。

察しようとする態度が見えるかどうかは大きなポイントです。

ですから、間違っていてもいいので、段々とすり合わせていくことができるようになるといいでしょう。

「怒られた時に怒っている人の言うことを聞けず、反発するとか、黙ってしまうのはどうしてなのですか？」

反発はプライド、黙ってしまうのは無気力です。反発には余裕がないという原因もあるでしょう。他の価値観を受け入れる余裕がないので反発するしかない。説明しようとするのも反発のひとつです。

「無気力になってしまおうとは、どういふことなのですか？」

交流分析の中で、「I'm O.K.」「You're O.K.」という『OK牧場』という理論があります。

「I'm O.K.」「You're O.K.」というのは、私もOKだし、他人（あなた）もOKという意味、みんなOKという状態です。

それに、「I'm not O.K.」「You're not O.K.」という4つを組み合わせた形でマトリックスができます。

|                                 |                             |
|---------------------------------|-----------------------------|
| I'm not O.K.<br>You're O.K.     | I'm O.K.<br>You're O.K.     |
| I'm not O.K.<br>You're not O.K. | I'm O.K.<br>You're not O.K. |

1. 私もあなたもOKの状態（右上）  
2. 私もダメ、あなたもダメという状態（左下）  
3. 私はOKだけど、あなたはダメの状態（右下）  
4. 私はダメだけど、あなたはOKの状態（左上）

の4つがあります。

無気力の状態というのは、2. または4. の状態です。「私はダメ」、「あなたもダメ」または「あなたは正しい」という状態です。

共通して言えるのは、自分自身は力がなく、自信もなくて、他人に言われて当然、しゅんとなつていく状態です。これは、怒られている時に限らず、社会に対しての態度としてその人が持っている。パターンと言ってもいいかもしれません。

「例えば、受け取るような習慣があるようになるのでしょうか？」

OK牧場を使って説明します。無気力は「I'm not O.K.」ですね。

そうすると、極端な話、反発は、「I'm O.K.」「You're not O.K.」になるわけです。私が正しくて、あなたは正しくない。

それに対して、「そうか」と一回受け取ってから話を進めるのは、対等な立場で、話を続けられる関係に見えませんか？

相手の発言を一度受け取るということは、相手の意見の直後に他の話を始めるよりも、相手を認めている姿勢を示すことができます。

「I'm O.K.」「You're O.K.」という状態につながるわけです。

反発や黙るといふ行為をした場合には、どちらかが優位（上下関係）になることへつながります。

「そうか」を挟むようにすると、立場的に上下関係があったとしても、心理的に上下になることはありません。

上下関係にならない、対等な関係を、子供の頃から経験できているということはとても大切なことです。

こころ相談.com <http://www.kokoro-sodan.com>

小さい頃は、どうしても主従関係のようなものが発生しやすいものです。力の強い人には従って、弱い人を従えるといったような上下関係があるということは、自由な関係ではありませんね。

どちらの立場であつたとしても、緊張感が出てしまいます。

上にいるならば、地位を奪われなように危機感を感じているので、従えている人に繰り返しプレッシャーをかけ続けます。従っている側は、上からのプレッシャーを感じ続けることとなりますね。

こういった上下関係を経験していると、男女関係でもそういうことが起きがちです。

男性の場合であれば、女性の方が弱いという観点で従えてしまったら、逆に女性の場合、やたらと怒れば男性は従うというような、上下の関係が生まれてきます。



また、上下があるということ安定していると勘違いしてしまっていることもあります。

本来、対等な立場というのは、上下関係がある時よりも不安定です。不安定だけれども自由なわけです。自由には不安定がつきものです。

上下があると、緊張が存在するものの、役割が決まっていたり、自分がどんな性格パターンを表しているかわかりやすく、楽だったりするものです。

幼少期に対等で不安定な状態でも自由に対して心地よさを感じられる関係をもっておくと、男女関係なり、友人関係などにも安心感を得ることができ性格を形成していくことが考えられます。

逆に「お互いに自由でいい」を知らないしていると「彼がいないと不安で、いてもたってもいられない」というような「依存」の傾向が強まるという例を見るとわかりやすいですね。

自由と不安定、不自由と安定については、よく鳥かごや重力に例えられます。

『鳥かごの中は不自由だけれど安全。外は自由だけれど、危険がつきまとう』



『重力があると、人は空を飛べないけれど、前後左右上下が分かる。大地に足をつけているし、安定感がある。重力がないと、自由にどこへでも行けるが、地面がどこだか分からなくなってしまう、自分がどこにいるかわからなくなる』

このことを人間関係に置き換えてみると、上下関係がきっちり決まっていると安心はするけれど、自由ではない。でも関係が自由だと拘束力がないので、不安定になるということがわかりますね。

—例えば、相手が怒っているんだけれど、無言状態の時はどうしたらいいんでしょう？

一番は現状維持でしょう。そのままにしておきます。

どうしても話かけたいとか、どうしても解決したいと思ったら、思うようにアプローチするといいいでしょう。

ただ、放っておくことが第一ですね。だからといって、離れる必要はないと思いますし、近づくのもよくないわけです。そういう意味での放っておくであり、現状維持です。

そのまましていると、きつと何かが起こるでしょう。状態を打開するためのキツカケが起こった時に、真剣に取り組んでみてください。無理に現状を変えようとすると、なかなかいいことにはなりません。

例えば、夫婦、恋人間で感じが悪くなっている場合、意図的に距離をあげすぎて離れて行ってしまったとか、別れてしまったなどということとは十分に起こります。しかし、何か手を尽くそうとして、逆に相手の機嫌を損ねてしまうことも多々あることです。

何かを意図的にする前に知っておくと得をすることがあります。人は自分勝手だということです。他者を自分勝手と思うだけでなく、い



カウンセラー 橋本 真利（埼玉県和光市）

hashimoto.biz カウンセリングルーム <http://blitzstorm.com>

（詳細情報）



に常識に則って生きていたとしても、自分自身もかなり自分勝手に生きています。そしてストレスがかかれば、かかるほど、その傾向が顕著に表れます。

しかし、「自分勝手」は、悪いものであると思いがちですが、実は、人にとってそれは当たり前のことで、そのおかげで個性ができていたりします。これを踏まえ、まず自分の気持ちを見ていきましょう。自分の気持ちを落ち着けて、自分が本当はどう思っているかということに目を向けていきます。

「相手が何で怒っているんだろう」と考える前に、自分のこと考えるのでしょうか？

そうですね。自分がどうしたいのか、自分の何がこれをまねいたのか、自分の内面に入っていくことが先

だといでしょう。他人が絡むことは、自分だけではどうしようもならないことばかりです。

自分一人でもままならないのに、他人まで巻き込んだらどうしようもなくなりますよね。同時に相手も自分自身の気持ちのままならないと思っているわけです。大変なのは当然のことですね。

このことを踏まえて、まず自分はどうしたいかと向き合うのが先です。その後で相手がどうしたいのかということや、接点を探していきましょう。その過程で、相手のことが分かるかもしれません。間違ってもいいから仮説を立てて、自分を掘り下げていきます。

私は、「2次的にアプローチする」という言葉をよく使います。

特に人は、何かを意図的に変えよ

うとすると曲がった結果につながりやすいので、2次的にこの結果につながるようなアクションを起こした方がうまくいきやすいです。

不具合を改善するために、ああしよう、こうしようと、プレゼントを用意したり、なだめたり、ほめたり、機嫌をとろうとしているうちに、求めている結果とは違う方向に進むことがあります。やればやるほど、逆に怪しまれたりすることもありますね。もしそうなってしまったら、それらは、相手が求めているものはなかったのでしょうか。

では、何ができるのでしょうか。自分に取り組むことで、結果として2人の関係が改善すればいいなと思うことでしょうか。

怒っている相手が求めているも

の核心の多くは、気持ちや安心感のようなものです。これらはよく考えないと感じ取ることができないものです。

そういったことをよく考えようとする態度や、そこから生まれてくる言葉が相手の心に伝わるわけです。それができた時に初めて怒りが緩和されることでしょう。

（注）本文は、橋本カウンセラーへのインタビュー内容です。（2009年9月）