



仕事の「イライラ」や「怒り」とうまく付き合う、4つの対処法(前編)



理不尽なことを要求されたり、常識を超えた失礼なことを言われたりもするクレーム対応は、とてもストレスfulなお仕事ですよね。クレーム対応をされている方の中には、行き場のない「怒り」や「イライラ」をうまく解消できずに引きずってしまう悩みを持つ方が、多数いらっしゃいます。

そんな暴走する感情を、どう自分でマネジメントするのか？

今回は怒りやイライラとうまく付き合う考え方、その「応急処置」のポイントを紹介します。

まずは自分の「怒り」のサインを知ろう

日常生活を振り返ってみてください。あなたは「怒り」やイライラを覚えたとき、ご自分はどうなりますか？

ちょっとした身体的反応の変化を意識して、「いま自分はイライラしている！」と気づくところから、感情のマネジメントをはじめましょう。

▼【例】あなたにも覚えがありませんか？「怒り」「イライラ」のサイン・集中力が続かなくなる・手が震える・肩がこる、肩に力が入る・ふと気づくと、歯を食いしばっている・心拍が早くなる・呼吸が早くなっている／浅くなっている・頭痛がする／頭や顔が熱くなっている・お腹に違和感を覚える・舌打ち、ため息などを頻繁にするようになる など

「イライラ」とうまく付き合う（1）すぐできる「応急処置」

イライラが募ってきたら、まずはこれらの5つを試してみましょう。

デスクまわりや、オフィスのなかでもできます！

●イライラを感じたら、まずは数秒間じっとする

イライラを感じた段階で、まずは5～10秒ほど、じっとしてみましょう。「怒りのピークは長くても6秒間」と言われています。まずはこのピークをやりすごすだけでも、怒りの「爆発」を防ぐことができます。

●ゆっくりと深呼吸する

呼吸を整えて、緊張状態から気持ちを落ち着かせます。大きくゆっくりと呼吸することで、精神だけでなく、身体の緊張もほぐれます。

●怒りの対象と関係がない、心やすらぐイメージを想像する

自分の意識を、イライラの対象からそむけます。ちょっと休憩して外の景色を眺めるだけでも、リラックスになるはずです。

●安心できる言葉を唱える

「安心感」を覚える言葉を唱えて、気持ちを落ち着かせる方法もあります。

●ひとりになれる場所へ行く

「イライラしている」と自覚できた時点で、いったん席を離れてみましょう。

トイレや給湯室、休憩室に赴くのも、喫煙所で一服したり、散歩がてら近所のコンビニに買いものに行ったりするのもいいでしょう。こうして場所を変え、少し時間をおくことで、冷静さを取り戻すことができます。

株式会社インソース より

【M&A速報、コラムを日々配信！】X（旧Twitter）で情報を受け取るにはここをクリック

【M&A Online 無料会員登録のご案内】6000本超のM&A関連コラム読み放題!!
M&Aデータベースが使い放題!!登録無料、会員登録はここをクリック