

2022. 5. 12.

No.1

「叱る」を考える

皆さんの所属する店で、部下を叱る、上司から叱られる、といった場面があるでしょうか。

また、家で子供を叱る、奥さんから叱られる、なんて事もあるかもしれません。先日読んだ本に、とても興味深い事が書いてありました。指導する立場にある人はとても参考になるのではと思います。

そもそも、叱るという行為は何か？という所から書かれていたのですが、そこからもう引き込まれました。その本の定義によれば、

「相手にネガティブな感情や体験を与える事で、自分の思い通りにコントロールしようとする事」とありました。

ハッとさせられる表現ではありませんか？

大きな声で怒鳴る事も、冷静に叱る事も、相手に嫌な体験をさせることで叱る側の思い通りに変化させようとする行為と同じだと言う事です。大抵の場合、叱られた人は、その嫌な体験から逃れようと、行動をすぐに改める事を約束し、謝まるかもしれません。特に子供などはそうでしょう。

すると叱った側は、「わかってくれた!! 叱った甲斐があつた!!」と喜んでしまうのです。ごく普通の事のように思えますが、

この本ではこれを、「幻の成功体験」と呼んでいます。

その理由は、叱る事で、時間も手間もかけず、瞬時に自分の希望が叶うので、脳内から快感物質のドーパミンが分泌されるからです。

叱って良かった! と充実した気持ちに包まれる成功体験です。

すると、次にまた同じ状況になった時にドーパミンの放出を期待してまた叱りたくなるのだそうです。その結果次第に叱る行為自体が癖になり、気持ち良くなってしまうというのです。まさに依存症です。しかもそれはエスカレートする傾向もあるようで、

叱った時の行動をちゃんと起こさなかつたり、叱られ慣れてしまい、反応が悪くなつたりすると、叱った際に得られる成果が半減してしまい、逆にストレスになるので、もっと大きな声で怒鳴ったり、罵声を浴びせたり、手を出したりして以前と同じ成果を求めるようになってしまうのだそうです。こうなると負の連鎖です。

2022. 5. 12

n/02

また、「叱る側のニーズを満たす為に叱るようになる」

とも書かれていました。つまり、現状の何かが上手く行っていない事に苛立ちや苦痛を感じている叱る側の「苦痛を和らげる為の叱り」になるのだそうです。このような表現で言われると、そういう考え方もあるのだなと思います。子供や部下を叱る時に、

「私は心を痛めて努力しているのに、応えてくれないこの人が悪だ」と感じてしまうのです。もし、自分の苦痛を和らげる為に叱っているならば、相手の為ではなく、自分の為に叱っている事になります。いくら言葉で「あなたのため」と言っても響かないのではないのでしょうか？

もともと人間には、人に対して優位に立ったり、支配するときに感じる優越感を求める悪い傾向もあるので、叱った時に起こる体の変化と支配欲が合わさると、やめにくくなるのかもしれないのではと感じました。世の中に、ハラスメント、虐待、DVが横行しているのもこのようなメカニズムなのかもしれません。そこに、「悪を正した」という自己満足が加わると、すぐに声を荒げる癖がついてしまい、

丁寧に時間をかけて理解してもらう努力をしなくなってしまうのでしよう。

私は、個人的には悪い事をした人は懲らしめられる、という事に賛成です。でも、事前にそうならないよう導くのは、もっと大切だと思います。まずは、自分の感情をコントロールして、叱る行為が及ぶ影響をよく理解した上で「叱り」と上手に付き合っていかなければ、

結局は叱られた人の為にはならないと感じました。

その本には、ある実験の結果も書かれていました。

A、B、C という三つのグループに分けた犬たちのうち、

A、B グループだけに仕打ちを加えます。しかし B グループには、仕打ちを回避する方法を教えたそうです。C グループには何も仕打ちを加えていません。全てのグループを同じ檻に入れて、同じ仕打ちを加えた時に、B、C グループは回避行動を取れたそうです。（檻の柵が低いので飛び越えるという単純な事）しかし、A のグループは身動きせず、ただ仕打ちを耐えるだけで逃げ出す事を諦めてしまったそうです。

実は人間の脳も同じ傾向があるそうで、強制的に我慢を

2022.5.12.

№3

強いられていると、「学習無快感」という諦める癖に身に付いてしまうようです。本当に怖い事です。

叱れば叱るほど意欲が失われるのですから、成長など出来る筈ありません。

しかし、同じ刺激を与られたとしても、自分の意志でそれに耐える事を選択した人というのは、乗り越えた先にある未来をイメージして、寧ろドーパミンが分泌され、普段自分がしていない行動にもチャレンジをして、成功体験をする。学習モードに入れるのだそうです。

そうであるならば、私達は、叱るよりも、「できるようになるサポート」をしてあげる事で、未知の領域に興味を持って踏み込む「冒険学習」モードに導ける、という事でしょう。もともと私達は出来ない事を注意されるよりも、長所を伸ばすよう導かれた方が、どこまでも伸びていくと言われてますよね。

そうなれば、逆境でもへこたれず、自分を変化させながら成長する、自立した働き方になるのではないのでしょうか？

店舗で指導に当たっている店長、マネージャ、リーダーの皆さんは一度自分の接い方はどうだろうか？と自問してみてください。

私も、気付かぬうちに叱っていないだろうか？と考え、反省します。

家で奥様によく叱られている、という男性社員の皆さん！

社長通信をネタに、「ほら、やはり叱るのは良くないらいよ」と言って更に叱られぬよう気を付けてください。