

# CONTENTS

## 1章 アンガーマネジメントとは？

- 01 怒りと上手に付き合おう ..... 8

## 2章 「怒り」のメカニズム

- 01 怒りってどんなもの？ ..... 12  
02 「怒り」は第二次感情 ..... 14  
03 問題となる4つの怒り ..... 16  
04 私たちを怒らせるものの正体 ..... 18  
05 怒りが生まれるまでの3ステップ ..... 20  
06 怒りの性質 ..... 22

## 3章 自分の怒りのタイプを知ろう

- 01 アンガーログ～最近どんなことで怒った？～ ..... 26  
02 べきログ～自分の大切にしている価値観は何？～ ..... 28  
03 3コラムテクニック～違った視点で捉えよう～ ..... 30  
04 アンガーマネジメント診断 ..... 32

## 4章 ソリューションフォーカスアプローチ

- 01 行動のコントロール ..... 38  
02 なぜ・どうして？の原因志向とどのようにしたら？の解決志向 ..... 40

**5章****アンガーマネジメントに基づいた叱り方**

- 01** 怒ると叱るは同じ? ..... 43
- 02** やってはいけない叱り方 ..... 45
- 03** 叱って好かれる人、嫌われる人 ..... 48

**6章****怒らない伝え方**

- 01** アサーティブコミュニケーション ..... 52
- 02** Iメッセージ ..... 56

**7章****アンガーマネジメント簡単テクニック**

- technique 1** 呼吸リラクゼーション ..... 60
- technique 2** ストップシンキング ..... 61
- technique 3** スケールテクニック ..... 62
- technique 4** グラウンディング ..... 63
- technique 5** カウントバック ..... 64
- technique 6** タイムアウト ..... 65
- technique 7** ミラクルデイエクササイズ ..... 66
- technique 8** 24時間アクトカーム ..... 67
- technique 9** ハッピーログ ..... 68
- technique 10** プレイロール ..... 69
- technique 11** 身体リラクゼーション ..... 70
- technique 12** べきログ ..... 71

8章

歯科医院で起こるイライラへの対応

01	クレームを言う患者さんへの対応	74
02	いつも遅刻をする患者さんへの対応	78
03	歯周病治療に積極的ではない患者さんへの対応	80
04	治療中に寝てしまい、口を開けてくれない患者さんへの対応	82
05	話が長く治療が進まない患者さんへの対応	84
06	休みがちな臨床実習生への対応	86
07	積極性がみられない臨床実習生への対応	88
08	インカムで返事をしないスタッフへの対応	90
09	悪口を言うスタッフへの対応	92
10	スタッフルームを汚すスタッフへの対応	96
11	LINE や SNS でのやり取りを苦痛に感じるときの対応	98
12	服装やメイクが派手なスタッフへの対応	100
13	「練習します!」と返事ばかりよく、何もしないスタッフへの対応	102
14	注意すると、ふてくされるスタッフへの対応	104
15	言いわけばかりで謝らないスタッフへの対応	106
16	スタッフに八つ当たりする院長への対応	108
17	患者さんを待たせる歯科医師への対応	110
18	子どもが泣きわめき、言うことを聞かないときの対応	114

column

01	娘からの手紙	10
02	感情日記をつける	17
03	パワーハラスメント	29
04	感謝を言葉で伝えよう	58
05	学習の5段階レベル	72