

アンガーマネジメントに出会うマエとアトを大公開!

私のアンガー・ヒストリー



# アンガーマネジメント ビフォー・アフター

Vol.4

怒っていることに気づかず  
「仕方ない」とあきらめる日々



「こうしてほしい、私はこう思っている」  
我慢せず伝えられるようになった

理不尽な上司に正論を振りかざしていた



その場を立ち去ることは負けではない

何でも白黒つけたい0か100か  
完璧主義だった私



アンガーマネジメントは  
私にとってより良い人生を送るヒントになった

相手の感情ばかり気にして疲れる  
自分の気持ちは伝えない



他人の感情に振り回されない  
自分の気持ちを上手に伝える

自分ルールはあるのに  
伝えることも怒りを表現するのも下手だった



相手の考えを認め  
自分の気持ちを伝えられるようになった

謝ることだけがお客様対応なのか?



謝るだけではないお客様対応で  
店や自分のファンが増えた

「自分は常に正しい」と思い込み  
周りにもそれを求めていた



アンガーマネジメントを学び  
相手に寄り添うことができるようになった

怒りの感情に振り回されて  
人間関係もモノも壊す後悔の日々



感情をコントロール出来て  
仲間と笑顔が増える充実の日々

# はじめに

「アンガーマネジメント※1を知って人生が楽になった」

「アンガーマネジメントファシリテーター※2になって人生が変わった」

という声は、以前からたくさん聞いていました。

しかし、「なぜ楽に?」「どう変わったの?」「私のような普通の人でもできるの?」

と聞かれることもしばしば。そんな疑問にお答えするべく、この冊子は誕生しました。

全国のさまざまなケースのビフォー・アフターが載っています。

さっそく読んでみてください。

※1: アンガーマネジメントとは、1970年代にアメリカで生まれたとされている怒りの感情と上手に付き合うための心理教育、心理トレーニングです。

※2: アンガーマネジメントファシリテーターとは、アンガーマネジメントのインストラクター(指導者)です。

## Contents

#025	怒っていることに気づかず「仕方がない」とあきらめる日々	3
	北海道旭川市／岡澤史子さん	
#026	理不尽な上司に正論を振りかざしていた	5
	神奈川県川崎市／高山秀之さん	
#027	何でも白黒つけたい0か100か、完璧主義だった私	7
	東京都練馬区／山本周子さん	
#028	相手の感情ばかり気にして疲れる、自分の気持ちは伝えない	9
	新潟県小千谷市／高橋貞子さん	
#029	自分ルールはあるのに伝えることも怒りを表現するのも下手だった	11
	東京都三鷹市／森戸加代子さん	
#030	謝ることだけがお客様対応なのか?	13
	兵庫県赤穂郡／平井祐一さん	
#031	「自分は常に正しい」と思い込み、周りにもそれを求めていた	15
	広島県広島市／梶田多恵子さん	
#032	怒りの感情に振り回されて人間関係もモノも壊す後悔の日々	17
	東京都府中市／伊浪里奈さん	



#025

岡澤 史子 さん

北海道旭川市／塾講師

## ● Profile ●

学習塾経営・講師。アンガーマネジメントのテクニックを活かし子どもたちと楽しく勉強しています。

（岡澤史子さんの  
アンガー・ヒストリー）納得できないことや  
理不尽と思うことを  
諦めていたどうしようもない、  
どうせわかってくれないと  
我慢していたアンガーマネジメント  
に出会う感情をコントロールし  
冷静に自分の望みを  
伝えることができる伝え方が変わって  
関係性が変わり  
我慢しなくてよくなった

\\ いいね! /



## 波乱万丈、人生理不尽なことばかり

時代もありますが父は「女だから家事をするのは当たり前、結婚が女の幸せだ」と信じている人でした。「女だから」という理由で小学生の頃から家事を任せられ、高校のときは祖母の介護のため病院から通学。でも振り返ると助けてくれる人がいつもいたのが救いです。高校3年の時の担任の先生が「進学するべきだ」と言ってくれ「女に学問は必要ない」という父に対し説得を続け、最終的に「短大なら」と父が折れ進学できました。

卒業後自立したいと思い、男女関係なく一生働くことのできる職業として教員になりました。その頃は結婚し子どもがいるのに働く女性への風当たりが強く、自分は一生独身でいようと思っていました。縁あって結婚。子どもができ、辞めたくないのに学童保育がないため退職。その後養護教員として復職できましたが、今度は難病を患い一時は寝たきり状態にもなりました。「助からなければ…」と罰当たりなことを考えた自分に「このままではダメだ」と思い学習塾をはじめました。

## アンガーマネジメントとの出会い

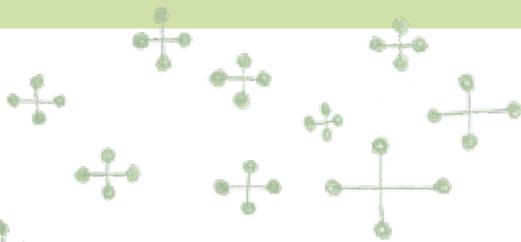
塾運営をする上で病気でどうにも出来ないことがあり感情の勉強が必要だと心理学を学びました。そんな中で夫がアンガーマネジメントを新聞で見つけ教えてくれました。

アンガーマネジメントを学んでまず思ったことは伝えやすいなということです。そして自分の感情をコントロールする力は子どもたちにも必要だと思いアンガーマネジメントキッズインストラクター、アンガーマネジメントティーンインストラクターの資格を取得。その後親御さんにも伝えたいとアンガーマネジメントファシリテーターの資格も取得しました。



▲ 点滴をしながら仕事をしています

怒っていることに気づかず  
「仕方ない」とあきらめる日々



メッセージ



## リクエストを伝えることを意識

アンガーマネジメントをはじめたことで今までずっと「言っても仕方ない」「どうせわかってくれない」と飲み込んで我慢していたけれど、自分が本当は怒っていたことに気が付きました。理不尽なことやどうしようもないことはあります。学びを深めることで今は解決できないイライラを昇華できる可能性があります。また、私にとって良かったのはアンガーマネジメントを学ぶ中で自分が望むものを相手に「こうしたい」と伝えることができるようになったことです。病気で苦しんでいた時に「どうせ」と諦めるのではなく自分のリクエストを伝えることができました。アンガーマネジメントで病気は治りませんが、先生や周囲の人との関係性は良くなりました。関係性が良くなったことで治療もしやすくなった気がします。それは家族との関係にも現れました。以前は既読スルーだった息子から最近返信がきます。息子も大人になったなと思っていましたが、読み返すと私が送るメッセージが変わっていたのです。伝える力は大切だと実感した出来事でした。

## つぶれない子どもを育てたい

現在塾運営をしながらアンガーマネジメントも伝えていきます。今の時代は失敗しないようにと大人が先回りして備え、失敗を許されない子どもたちが多い気がします。でも世の中思い通りにならないことはたくさんあります。そんな中で、アンガーマネジメントは生きていくうえでベースになるものじゃないかと思っています。アンガーマネジメントを知ったことで、これまでマイナスだと思っていたものがプラスになると感じました。学ぶことは未来を変える力があります。一般教養の一つとしてアンガーマネジメントを多くの人に伝えたい。そしてそのためにも自分自身がスキルアップしたいと思っています。

アンガーマネジメントは未来を切り開く！  
ちょっとカッコ付けのようですが、私が身をもって学んだ事です。

もちろん、受け取り方は人それぞれですが、学べば学ぶほど奥が深いのがこのアンガーマネジメントだと私は思っています。

この奥深さを沢山の方に体験して頂きたい。そして、大切な人にアンガーマネジメントを伝えて頂きたいと思っています。



▲ アンガーマネジメント  
キッズ講座風景



▲ 塾にいるときに自分が一番自分らしくいられる気がします

「いじりてほしい、私はいじり思ってる」  
我慢せず伝えられるようになった



#026

高山秀之 さん

神奈川県川崎市 / IT企業事務職

● Profile ●

IT企業にてシェアードセンターの推進と管理を担当。プライベートではシニアモデルの側ら、美魔女の男版「美魔男」を増やす活動中。



瞬間湯沸かし器だったころ

昔から、「自分は正しい」という思いが強くなると、それを貫こうとすることがよくあったと、今振り返ると気づきます。その中でもいちばん大きなぶつかり方をしたのは、入社して3年目頃の上司とのケンカ。私にとっては「理不尽」でしかない、上司にとっての「常識」を押し付けてくることに腹が立ち、電車の中で大ゲンカをし、先輩に止められる始末。それでも納得が行かずに社内でもケンカをし、本部長クラスの方が仲裁に入られるほどの事態になりました。

結局その後は、成績は一向に上がらず、どれだけ努力をしてもランクも上がらない状態を何年も過ごすこととなります。

アンガーマネジメントとの出会い

そのような状態で過ごし、「これ以上この部署にいても評価は上がらない」という気持ちと、「人に教えることが向いている」という気づきから、教育部門への異動願いを出し、異動をしたのが2002年のことです。

ここで多くの講師と知り合い、その中の一人に戸田理事がいました。その出会いがアンガーマネジメントに繋がります。その後、戸田理事の講座ではありませんでしたが、アンガーマネジメント入門講座を受講し、自分のためにも必要性を感じて、アンガーマネジメントファシリテーター養成講座を受講しました。それからは社内講師として、また、副業として外部企業での登壇もしています。



▲ Mr of the Year 2002 日本大会 幕張メッセのステージ

理不尽な上司に正論を振りかざしていた



# その場を立ち去ることは負けてではない

## 会話をすることが何よりも大事

今の部署に異動になったのは、もちろん自分の意志でもありますが、会社から「ぜひ部署の環境を整えて欲しい」という話もあってのことです。それだけ自分が変わったんだなと感じました。

異動した当初の部内は、隣の席に座っている人がどのような仕事をしているのか、お互いに知らない、興味もない、という状態。もちろん残業も多く、協力して業務を進めるという環境ではありませんでした。

変えられたきっかけは、それぞれとの会話から。コミュニケーションをとった上で、大勢が共感したくなる「べき」を考えました。また、業務の「べき」の境界線を見せることで、部下自身も自分の境界が見え、お互いに納得がいく人事配置も可能になり、いまでは残業も1～2時間程度に改善されました。

## 正論を貫きすぎるとしっぺ返しがある

今でこそ「正論は決して正しいわけではない」「貫きすぎるとしっぺ返しがある」と、身をもって理解していますが、それに気づくことができたのは、アンガーマネジメントを学んだからこそ。今の自分ならどの選択肢を取るか考えると、フェードアウトを選択したかな、と思います。

なぜなら、フェードアウトすることは決して「負け」ではない、そもそも勝ち負けではないのだ、と学んだから。

現在副業としてモデルをしています。怒りの感情に振り回されない方は、より魅力的に見える。ぜひこれからも色々な方にアンガーマネジメントを伝えて、より魅力的になって欲しいと思っています。また、テレワークが増え、ワーケーションも可能になった今、その地域の方と繋がりを持ち、アンガーマネジメントを広めていけたらとも考えています。

さいたまランフェスにて  
日本アンガーマネジメント協会メンバーと



メッセージ



怒りが強くなると、被害者になるだけでなく、加害者になってしまふ場合も考えられます。どちらの意味でもまず「自分の身を守る」というために、これからぜひアンガーマネジメントを多くの方に学んで欲しいと感じています。



▲ NAHA マラソンの完走後



▲ 大阪マラソン 2023 完走



#027

山本周子 さん

東京都練馬区／会社員

● Profile ●

夫と子ども4人の6人家族。仕事と子育てをしながらアンガーマネジメントを広く伝える活動をしています。



（山本周子さんの  
アンガー・ヒストリー）

完璧主義であるがゆえ、  
思い通りにならない育児に  
イライラする毎日

常に家族に  
イライラしている自分に  
自己嫌悪の連続

アンガーマネジメント  
に出会う

自分と子どもは別の人格  
であり、子どもとの分離が  
出来るようになった

自分自身が楽になり、  
子育てが  
劇的に楽しくなった

\\ いいね! /



### 思い通りに進められない子育てに イライラする毎日

愛媛の実家近くに住んでいた時は、両親の支援があり仕事をしながら順調に子育てをしていました。ところが夫が転勤族で大阪への異動を機に、子育てに専念する生活になりました。群馬に異動した頃には4人目の子どもを出産し、上の子3人は小学生とまだまだ手のかかる時期でした。0歳児の子どもを抱え、ほぼワンオペ状態の育児生活。ここで一気にイライラした生活に一転しました。

「何でも白黒つけたい。0か100か。完璧主義」。昔から、私はそんな考え方が大半を占めていました。子育てを始めてからは特に、思うように進められないことに対してイライラし、子どもや夫にもイライラしていました。外では穏やかに振る舞いながら家の中では常にイライラしている自分に自己嫌悪の連続で、このままではダメだと思っていました。

### アンガーマネジメントとの出会い

「子ども コントロール 怒り ムカムカ」毎日のようにネットで検索をしていたある日、アンガーマネジメントキッズインストラクター養成講座の情報が目に留まりました。当時は怒りで悩んでいるということを家族にも誰にも言えず、2017年1月愛媛に帰省した時に「友人と会ってくる」と言ってこっそり受講しました。続いて2017年2月には東京でアンガーマネジメントファシリテーター養成講座を受講し資格を取得しました。



▲ 2007年第一子が2歳の頃

何でも白黒つけたい、0か100か、  
完璧主義だった私



Chikako Yamamoto



アンガーマネジメントは、私にとってより良い人生を送るヒントになった

## 自分自身が楽になり、 子育てが劇的に楽しくなった

「怒ってもいいんです」と言われた時に、心底肩の力が抜けて涙が出そうになったことを一番覚えています。まず自分と子どもは別の人格であって、一人一人それぞれ感じ方や考え方は違うのだということが分かりました。これまで「子どもを何とかしたい」と厳しくあたっていたのですが、ようやく子どもとの分離が出来るようになりました。また、怒ってはいけないのではなくて上手な怒り方をすればいいのだということを学びました。これが私にとっては大きなターニングポイントでした。

これまで怒りたくないのに必要以上に怒り過ぎていた自分自身を振り返りつつ、少しずつ分析していきました。アンガーマネジメントは日々実践しなければ身につけません。実践すればするほど自分に変化し、本当に必要な場面で適切な怒り方が出来るようになっていきました。アンガーマネジメントを通じて、自分を知ることの大切さも実感しました。そして自分にとっての不毛な「べき」をゆるめたり手放したりすることによって、自分自身が楽になり子育てが劇的に楽しくなってきました。

## アンガーマネジメントを伝えるために

現在、私はアンガーマネジメントの各種講座を開催したり、企業研修に登壇したりしています。ここ最近では、PTAの団体などから子育てを題材とした講演会をしてほしいと依頼がくるようになりました。アンガーマネジメントを伝えるということは、やりがいもあれば難しさもあります。これまで学んできたことを活かすためにも、常に基本に立ち返り、ブラッシュアップして

いきたいと思っています。勉強会や練習会に引き続き参加して、自己研鑽しながらコツコツ取り組みを続けていきたいです。



▲ 2022年カンファレンス表彰式にて最優秀アンガーマネジメントファシリテーター賞受賞

メッセージ



アンガーマネジメントは、私にとってより良く生きるヒントになっています。イライラと上手に付き合えるようになることで、あなたにとっての理想の未来に一步でも近づきますように。



▲ 2019年イベントにてキッズ講座



▲ 2020年関東支部総会にて



▲ 2021年オンラインでの講座開催前のショット



#028

高橋 貞子 さん

新潟県小千谷市 / フリーランス

● Profile ●

今春会社を退職してフリーになりました。社会人が未来に夢を持てるように心身のサポート活動をしていきます



なぜ私の意見を否定でしか受け取らないの？

大企業で20年以上、健康管理の専門家として働いていました。看護師の資格を活かして毎年約300人の面談を担当し、年間を通じての心理面ケアの講座をつくり、仕事にやりがいを感じていました。一方で、チーム内で意見の食い違いが起こる度に、コミュニケーションの難しさを感じていたことも事実です。

メンバーは私と同じ看護師と保健師で全員専門職。「言わなくてもこれが当然のはずなのに」「なぜ私の思いを理解してもらえないのだろう」「なぜそんな勝手なことをするのだろう」メンバーに対してモヤモヤするのですが、私は自分の気持ちをうまく伝えることはできませんでした。

自分では「嫌なことはすぐに忘れる性格」と思っていたのですが、モヤモヤは残ったままです。今考えると、忙しさでごまかして自分を抑えつけていたのでしょう。

なぜ私の周りには個性的な人が多いのだろう

部署が変わると、今度は新しい上司との関係に悩むことになります。価値観の相違に悩む日常は変わりません。そんな時、仕事に役立たせようと取得していたキャリアコンサルタント資格更新講習としてアンガー・マネジメントを知ります。概要を見て、上司との関係性改善に役立つかもしれないと思い、キャリアコンサルタント資格更新のために受講しました。



▲ 相棒ルーク。オンライン会議中はケージで大人しくしています。

相手の感情ばかり気にして疲れる  
自分の気持ちは伝えられない





# 他人の感情に振り回されない

# 自分の気持ちを上手に伝える

## 悩んでいた人間関係改善に役立つかも

講師はキャリアコンサルタント資格を持つアンガーマネジメントファシリテーターの方でした。私の仕事にも役立つと確信し、さらに深く学ぶためにアンガーマネジメントファシリテーター養成講座受講を決めます。

養成講座では「私は事実と解釈を分けることが苦手」とわかって衝撃を受けました。長年の経験から個人面談技術に自信を持っていましたが、「本当に解釈を入れずに事実だけを伝えていたか」と内省することになります。また、「自分の気持ちを言葉にして相手に伝える」スキルを身につけたことは何にも代えがたい収穫でした。

## 私の接し方が変われば相手の反応が変わった

今までの私は言いにくいことを回りくどく説明しては相手に伝わらずイライラしていました。今では「手伝って欲しい」「これをしてほしい」などのリクエストを素直に端的に伝えることができ、求める通りに助けてもらえるようになりました。

アンガーマネジメントは日常のトラブル遭遇時にも役立ちます。昨年12月、全国ニュースにもなった新潟県の積雪による大規模道路渋滞に巻き込まれた時のことです。通常30分の移動に20時間かかりました。以前、渋滞に遭った時は「早く動いてよ」とずっとイライラしていたのですが、今回は「渋滞は自分で変えられない」と現実を受け入れて、今できる建設的な行動が取れたのです。「飲み物、食べ物、燃料、充電全てOK」を確認し、連絡する箇所と内容を整理して冷静に行動、20時間を心穏やかに過ごせたことに私自身も驚きました。

今は会社を退職し、これからアンガーマネジメントをより多くの方に届ける計画をワクワクしながら立てています。



▲ 小千谷ひいな祭では賑やかし一座の演奏があり楽しい時間です。



▲ 自宅隣の桜。毎春満開の花を咲かせます。



▲ 小千谷市冬の風物詩「風船一揆」が4年ぶりに開催されました

メッセージ



私は感情コントロールができるようになったことで、人との関わりがとても楽になったと実感しています。アンガーマネジメントは怒りに焦点を当てていますが、怒りの感情だけでなく自分のすべての感情に責任が持てるようになったのです。相手を尊重したうえで自分の考えも伝えることができるようになると人との関わりが楽になるのかと驚いています。周りが気になって疲れている方には、アンガーマネジメントのスキルがとても役に立ちますよ。



#029

森戸加代子 さん

東京都三鷹市 / 会社員

● Profile ●

20代の息子二人の母であり、20年来のシングルマザー。  
職歴は教授秘書から接客業まで様々。現在は看護寮の管理人。



表現下手で怒りの後悔体験満載だった

以前の私は「怖い」と言われていました。家庭でも仕事でも自分ルールと思込みが強く、上手く伝えられずイライラを爆発させるので相手は突然怒ると感じていたと思います。ある時乗ろうとしていたエレベーターが目の前で閉まってしまい、イライラしてドアを蹴ったらその衝動でエレベーターが戻ってきてドアが開きました。今考えると乗っていた人は相当怖かっただろうなと思います。他にも家族とケンカして足がつけなくなり、次の日病院に行ったら骨折して、なぜこうなったかを恥ずかしくて説明できなかつたら「泥酔」と診断書に書かれたこともあり。今では笑い話になりますが、怒りの失敗談は豊富です。自分の課題である「怒り」をどうにかしたいと思っていました。

アンガーマネジメントとの出会い

アンガーマネジメントはたまたま見た雑誌で知り、興味を持っていましたがタイミングがあわない状態でした。受講のきっかけは友人の死です。人はいつどうなるかわからない。何かあった時に「あの人楽しそうだったよね」と言われる人生にしたい。そのためには人にいい印象を持ってもらいたい。

最初はアンガーマネジメントティーンインストラクター養成講座を受講しました。その時の講師にアンガーマネジメントのコミュニティを教えてもらい、ちょうど自分の地元の三鷹で夏にキッズイベントがあることを知り、間に合うようにキッズインストラクター資格も取得。それがきっかけで支部活動にも参加するようになりました。何かに導かれるように縁が繋がっていきました。



▲ 追いかけるのが大変でイライラしていた頃

自分ルールはあるのに伝えることも怒りを表現するのも下手だった

（森戸加代子さんのアンガー・ヒストリー）

自分ルールが強く「普通気づくよね？」とイライラ

感情的に行動し失敗をして後悔する日々

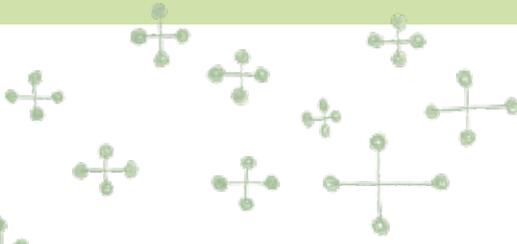
アンガーマネジメントに出会う

相手の意見を尊重し自分の意見も冷静に伝えられるようになった

色々な人と繋がりさらにその輪を広げ安心の語り場を作りたい

\\ いいね! /





メッセージ



十人十色といいますが、怒りも人によって様々です。自分の怒りが何から来ているのか、立ち止まって自分の中を覗いてみると、気持ちが楽になるための方法が見えてくると思います。怒りは防衛感情。自分を大切にするために、たまに覗いてみてください。

## 相手の考えを認め

# 自分の気持ちを伝えられるようになった

### 感情的にならずに自分の思いを伝えられる

私はアンガーマネジメント診断では外柔内剛。明確な怒りの境界線があるのに、人に見せるのが下手だったんだと思います。息子たちには「もっと早く、俺たちが子どものときにやっていたくれたら良かったのに」と言われ、怖かったんだろうなと思います。今は息子も穏やかに話してくれるようになった気がします。それは私がアンガーマネジメントを続けることで相手の意見を待てるようになったからかもしれません。相手の話をゆっくり聴くことをアンガーマネジメントコンサルタント養成講座で学びました。

相手は変えられない、だけど自分を変えられる。自分が変わると相手との関係性が変わる。家庭でも職場でも人間関係が良くなったと思います。以前秘書をしていた時に、准教授に「あなたとは一緒に働きたくない」と言い放ち、退職をしました。けれど、今でもその先生は尊敬する上司であり、信頼して話せる相手。そう口に出して言えるのは、アンガーマネジメントのおかげだと思っています。

### 安心して話す事ができる場を作りたい

アンガーマネジメントに取り組むようになった頃、ちょうど体調を崩していた時期でもありました。アンガーマネジメントのトレーニングのひとつで日々ログを取るというものがありますが、そのおかげでいつ頃から体調がおかしかったかを見返すことができました。記録をするって大切だと思いました。

今後やってみたいことは、コミュニティ作りです。落ち込むことやうまくいかないことはどうしたってあります。不安もあります。そんな思いを安心して話せる場を作っていきたいと思っています。アンガーマネジメントを知ることによって楽になる人が増えると嬉しいです。



▲ 2019年最優秀アンガーマネジメントティーンインストラクター賞を受賞



▲ このイベントから、始めました



▲ 2023年3月  
日本アンガーマネジメント協会  
関東支部総会の時



## #030

平井 祐一 さん

兵庫県赤穂郡 / 接客業

### ● Profile ●

THP指導者（心理相談員）として企業や個人のコミュニケーション問題に取り組んでいます。



### 怒りの処理がうまくできなかった

「怒りを溜め込んで処理できない」「怒りの記憶が自分の中で薄れるのを待つしかできない」というのが過去の自分の基本状態だったように思います。

接客業の従業員である立場上、いわゆる「お客様対応」を引き受ける機会が多くありました。その当時も『謝ることだけがお客様対応』だとは考えていませんでしたが、何も言えず、ただ相手の怒りを受ける日々。

けれどそのあと、胃の痛みにうずくまってしまうたり、帰ってからまた思い出し怒りをしたり、食事の支度すら満足にできなくなってしまうことも。振り返ってみると、当時はこんな事ばかりだったように思います。

### アンガーマネジメントとの出会い

アンガーマネジメントを知ったきっかけは、就職してすぐに取得した、心理相談員の資格更新のために行った中央労働災害防止協会（中災防）の研修でした。

その時の研修内容は怒りのコントロールをテーマにしていたもの。その中で、アンガーマネジメントにも触れているところがありました。そしてその時偶然隣の席に座っていた、他地区の保健師の方から、アンガーマネジメントの専門研修というのがあるということを知ってもらい、また、研修で自分の中に手応えを感じた事もあって、その年のうちにアンガーマネジメントファシリテーター養成講座を受講したのが6年前になります。



▲ 我が人生のドラゴンズクラウン

謝ることだけがお客様対応なのか？

（平井祐一さんの  
アンガー・ヒストリー）

接客業として、  
謝ることだけがお客様  
対応なのかと悩む日々

吐き出せずに怒りが溜まり  
体調にも影響が  
出てしまうことも

アンガーマネジメント  
に出会う

謝るだけではなく、  
『なぜ怒っているのか』  
に注目できるように

自分がお客様対応を  
すると店舗や自分の  
ファンが増えた！

\\ いいね! /





メッセージ



誰かの課題に寄り添えた時、同じ目線で解決のために協力できた時、『喉に刺さっていた小骨が取れたような』ほっとした笑顔が見られた時、きっとそれは貴方の明日を生きるための力になってくれます。

他者に寄り添う喜びを知った人、寄り添って貰える事の心地良さを知った人は、今日よりちょっとだけ優しくなり、今日よりは他人に怒りをぶつけなくなります。「ちょっとやってみようかな？」と思っただけだと嬉しいです。

## クレーム=お客様の希望

アンガーマネジメントファシリテーター資格を取得してからしばらくたったある日、とても激しい怒りを示すお客様が来られました。はじめは別の方が対応していたのですが、様子を見て私が交代し、話を伺いました。

お客様は私と交代した後も、変わらずに怒りで圧倒してきましたが、怒りに全く反応しない私に対し、うまくギアが変えられない状態に。解決の邪魔になるお客様の怒りの反応が取り除けたそのあとは、理不尽な願いはお断りをした上で、店舗としてお応えできる提案をすることができ、気持ちよくお買い物を済ませてお帰り頂きました。『なぜ相手が怒っているのか』ということに注目できるようになった今は、お客様対応は私にとって負荷ではなくなりました。そしてその方は今でも、店舗や私のファンとして通い続けてくださっています。

## だれでもファンは増やせると知って欲しい

このように、アンガーマネジメントは自身の元々持つ資格と併用しながら、仕事や生活の中で日々活かしています。

心理相談員は、働く方の気持ちの変化に気づき、より気持ちよく働いていただくようにコミュニケーションをとることが重要だと考えているので、その為にもアンガーマネジメントを今後は職場でも広めていけたらと切に願います。今はその必要性がなかなか伝わりませんが、アンガーマネジメントを知ること、従業員誰でもがファンを増やせるのだということ、その嬉しさを知って欲しいと思います。

また、今後の活動に関してはさらなるレベルアップ、より本格的なアンガーマネジメントファシリテーターとしての活動に従事できれば良いなと思っています。



▲ オレンジで一気に花開く！

謝るだけではないお客様対応で、店や自分のファンが増えた



#031

梶田多恵子 さん

広島県広島市／介護福祉士

● Profile ●

介護福祉士として働きながら、介護現場で働く方に向けアンガー・マネジメントを伝える活動をしています。



（梶田多恵子さんの  
アンガー・ヒストリー）

自分は常に正しいと信じ、  
周りの人にもそれを  
求めては怒り、責めていた

自分の失敗に落ち込み、  
本当は穏やかに接したいと  
いう思いもあった。

アンガー・マネジメント  
に出会う

トライ＆エラーを繰り返して、  
怒りの手綱を上手く  
扱えるようになった

自分にも周りにも優しく  
接することが  
できるようになった

\\ いいね! /



### 自分の思い通りにならないと怒り、 人を責め続けていた

思春期の頃から「自分は常に正しい」と思い込んでいました。自分の思い通りにならないと怒り、人を責め激しい言葉を投げつけていました。社会人になって派遣社員として働いていた会社で私の「怒りすぎ」が取引先や営業担当者からクレームとなり、契約を切られそうになったこともありました。その時は「自分が我慢すればいい」と仕事を続けていましたが、結局体調を崩して辞めてしまいました。「自分は常に正しい」と思うものの、失敗したり批判されたりすると、落ち込み引きずることもありました。また心のどこかでは「もっと怒らずに穏やかな気持ちで人に接していけたら」と思っていました。



▲ 会社員時代

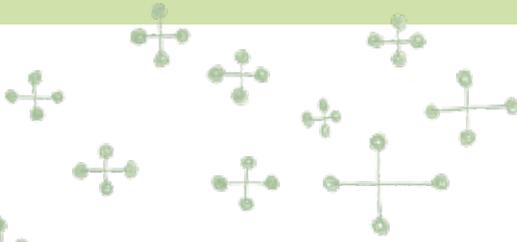
### アンガー・マネジメントとの出会い

今から10年以上前、夫婦間がぎくしゃくした時期があり「これは自分が変わらないといけない」と思うようになりました。また、仕事も事務職から介護職に変わり、利用者さまや同僚との関わり方に悩むことがありました。そんな中、まだ日本アンガー・マネジメント協会が発足する前、安藤代表の著書に出会いました。「怒りはコントロールすることが出来るんだ!」とまさに目から鱗が落ちたような感覚を覚えています。それからしばらくして2013年夏大阪でアンガー・マネジメントファシリテーター養成講座が開催されると知り、すぐさま申込みをしました。



▲ アンガー・マネジメント  
ファシリテーター資格を  
取得して2～3年後

「自分は常に正しい」と思い込み、  
周りにもそれを求めていた



メッセージ



「継続は力なり」という言葉がありますが、まさにアンガーマネジメントは「トライ＆エラー」です。失敗が一番の先生だと思います。

相手に寄り添うことができるようになった  
アンガーマネジメントを学び、

## トライ＆エラーを繰り返し、怒りの手綱を 上手く扱えるようになった

アンガーマネジメントを学び始めた頃は、なかなか自分の中に落とし込むことが難しかったです。でも、職場で自分の怒りのコントロールが出来なかった時に「あ、次はアンガーマネジメントのこのテクニックを使ってみよう」と、まさにトライ＆エラーを繰り返し、繰り返し行ないました。そうしていくうちにだんだんと自分自身の「怒りの手綱」を上手く扱えるようになっていきました。また自分にも周りの人にも優しくなれたと感じますし、立ち直りも早くなりました。「人間生きていれば誰でも多少の失敗はある。失敗したら次へのヒントにすればいい」と見方も変わってきました。今の仕事ではアンガーマネジメントが役に立っており、利用者さまに対して落ち着いて接することが出来るようになりました。それでも時にアンガーマネジメントが上手く出来ず、爆発して後悔する事もありますが、それも回数は減ってきました。また「怒ることはリクエスト」ということにも気づき、伝える方法も提案型にするなど変えていきました。夫との関係も10年前と比べるといい距離を保てるようになり、私のことを応援してくれるようになりました。

## 介護現場でアンガーマネジメントを 定着させたい

資格取得して半年後から、アンガーマネジメント入門講座を開催しました。当時広島にはアンガーマネジメントファシリテーターがほとんどおられなかったので、毎月1回は開催するようにはしていました。その後、アンガーマネジメントの各種講座も出来るように順に資格取得していきました。現在はコロナ禍の影響もありオンラインでの講座を中心にこなしています。研修のご依頼もいただくようになり、介護現場でのアンガーマネジメント研修を行なうこともあります。今後はアンガーマネジメントコンサルタントとしての活動（個人・グループセッション）を増やしていきたいです。そして介護現場で働く方の基本スキルとしてアンガーマネジメントを定着させていきたいです。



▲ 2019年  
日本アンガーマネジメント協会  
中国・四国支部イベントにて



▲ 2019年  
日本アンガーマネジメント協会  
親子イベントにて



▲ 2023年2月研修にて



## #032

伊浪里奈 さん

東京都府中市 / キャリアコンサルタント

● Profile ●

保育士資格を持つキャリアコンサルタントとして、親子向け講座を開催するなど、地元のママとキッズを応援しています。



### 大切な人、大切なモノ、なのに傷つけてしまう

以前の私はイラッとするとすぐに人脈を切ってしまうたり、何かを突然やめてしまったりすることがよくありました。衝動的な行動で高価なものを壊したこともあります。

大学生時代には、アルバイト先で就活のために準備した身なりについて助言され、その日にアルバイトをやめてしまいました。地元でお世話になった施設だったので、気まずい関係になってしまったことを今も後悔しています。

新婚旅行では後半訪れたドバイで、疲れや暑さでイライラがピークに達して夫に当たりました。夫に投げつけたスマホは地面に落ちて壊れてしまいました。

### 「出産前に身に付けておくといいよ」は本当だった

アンガーマネジメントとの出会いはアンガーマネジメントファシリテーター資格を持つ母の友人からの声掛けでした。まず母が友人からアンガーマネジメント入門講座を受講し、のちに妊娠中だった私も受講しました。

その後、もっと深く学びたいと思い、長女が4か月の時にアンガーマネジメントファシリテーター養成講座を受講します。他の受講者の方との怒りを感じるポイントの違いに、「怒っていて人それぞれなんだ」と実感できたことが新鮮でした。母に長女を連れて研修会場近くのホテルに滞在してもらい、休憩時間に授乳に駆けつけていたことも良い思い出です。



▲ 客室乗務員時代



▲ 新婚旅行で疲れて暑すぎてイライラが募りこの後爆発

怒りの感情に振り回されて人間関係もモノも壊す後悔の日々

（伊浪里奈さんのアンガー・ヒストリー）

自分と違う意見を持つ人とは自分から関係を切っていた

サービス業界に就職、怒りをためこんで自分を責めるようになる

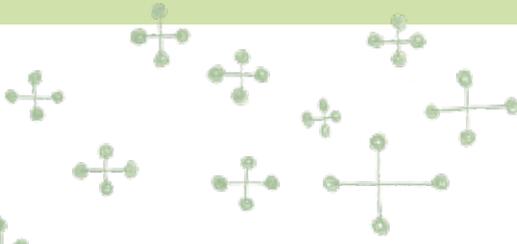
アンガーマネジメントに出会う

自分の行動が変われば相手の反応が変わることを実感する

迷っても頼れる仲間がいる安心感で子育ても仕事も趣味も充実

\\ いいね! /





メッセージ



## 感情をコントロール出来て

## 仲間と笑顔が増える充実の日々

## 自分自身も傷つけていたことに気づいた

結婚前は航空会社に勤務していました。定時運行や安全のためにお客様にリクエストを伝えなければならない場面が多くあるのですが、必ずしも納得して受け入れていただける訳ではありません。クレームを受けることもあります。「サービス業はお客様に何を言われても笑顔で対応するべき」と思っていた私は、無意識のうちに怒りの感情を押し込めて自分を傷つけていました。あの頃アンガーマネジメントを知っていたらもっと心が楽に生きられたらと思うます。

出産後は子どもに対して怒りを表してしまいがちなのですが、以前と違い、怒っている自分を客観視できるようになったことは大きな変化です。自分の接し方が変われば相手の反応が変わることを子ども相手でも実感しています。3姉妹の子育て中ですが、怒る基準をぶらさずにリクエストを伝えています。子どもがかんしゃくを起こす回数が各段に減りました。

## 自分のすべてを認めて理想の未来へ

私もまだまだトレーニングの毎日で、思い通りにいかないことや落ち込むこともあります。そんな時はいつでも話を聞いてくれるアンガーマネジメントファシリテーター仲間の存在がとても心強いです。アンガーマネジメントという共通言語があるので、否定されることがなく皆が「ありのままの私」を承認してくれるのです。

今は社会問題や子育てで怒りを感じても「自分はどうなりたいか」という理想の未来志向が身に付きました。

リラックスメニューもライフスタイルの変化で変わることなどに気付き、新しい毎日を楽しんでいます。

自分を変えたい、自分を取り巻く環境を変えたい、と思っている人には迷わずアンガーマネジメントをお勧めします。そして、資格取得後はぜひ支部活動に参加してくださいね。私が今夢中なのは協会ランニング部の活動です。上下関係なく一緒に楽しめて健康的なイベントがたくさんありますよ。

私が体験したように、日本全国の仲間と交流することで人となりが、世界が広がる喜びをたくさんの方に感じて欲しいと願っています。



▲ 3姉妹の子育て中



▲ アンガーマネジメントキッズ講座自主開催



▲ 打ち合わせ中



▲ 地元の子育てイベントに参加



◀ 日本アンガーマネジメント協会関東支部主催のキッズ講座。キッズ講座大好きです

## 日本アンガーマネジメント協会とは

アメリカに本部を置くアンガーマネジメントの国際団体、ナショナルアンガーマネジメント協会の日本支部です。

今、社会の分断が進んでいると言われています。人は自分と違う価値観の人に怒りを感じ、怒りは対立、分断につながります。アンガーマネジメントができると、価値観の違いを理解し、受け入れることができます。

私たちはアンガーマネジメントを人と人を繋ぐ共通言語として提案し、人権を尊重する社会を目指しています。

## アンガーマネジメントファシリテーターとは

アンガーマネジメントのプロフェッショナルとして、人に教える資格です。

人の助けになる資格ですが、ご自身のために受講される方も少なくありません。教えるための勉強、トレーニングをすることで、結果的に自分のアンガーマネジメントが上達します。

アンガーマネジメントファシリテーターの方へ  
あなたの「ビフォー・アフター」もぜひお聞かせください。

下記 URL または QR コードよりエントリーをお願いします。

[https://www.secure-cloud.jp/  
sf/business/1647686743FVekDNKq](https://www.secure-cloud.jp/sf/business/1647686743FVekDNKq)



## アンガーマネジメント ビフォー・アフター vol.4

発行：2023年4月20日

製作：一般社団法人日本アンガーマネジメント協会 ビフォー・アフタープロジェクトチーム  
小田林皇江・奈田由・藤城美幸・森戸加代子・川崎昌子

Copyright © 2023 Japan Anger Management Association.

私のアンガー・ヒストリー



# アンガーマネジメント ビフォー・アフター

Vol. 4



一般社団法人 日本アンガーマネジメント協会  
〒105-0014 東京都港区芝1-5-9 住友不動産芝ビル2号館4F  
<https://www.angermanagement.co.jp/>