

平成29年度
廃棄物処理団体懇話会 研修会

講演資料

平成30年1月18日
ANAクラウンプラザホテル札幌

廃棄物処理団体懇話会

一般社団法人北海道環境保全協会
公益社団法人北海道産業廃棄物協会
北海道環境整備事業協同組合
公益社団法人北海道浄化槽協会

アンガーマネジメント

コーディネアルスタッフ

協力講師 長谷川 久美子 様

アンガーマネジメント研修

2018年1月18日 〈木〉

アンガーマネジメント

1970年代にアメリカで生まれたイライラや怒りの感情と上手に付き合うための心理教育プログラムです。

アメリカでは、ビジネスパーソン、政治家、弁護士、医師、スポーツ選手等、職業にとらわれず実に様々な人たちが、より良い生活や仕事、人間関係を手に入れるために、アンガーマネジメントを学んでいます。

- ・怒りにまかせた行動で信頼を失わないために
- ・職場でイライラせずに効率的に仕事をするために
- ・ストレスの高い人はストレス対策として
- ・良好な人間関係構築のために

◆アンガーマネジメントを学ぶことによって、自身の怒りを理解しコントロールすることで、職場の問題解決や、家族、友人など人間関係全般に良い循環が生まれます。

■ 怒りの感情が業務に及ぼす影響に関する調査 〈1〉

2016年3月11日～14日実施 〈回答サンプル〉

部下・後輩に怒った者及び顧客に怒った者515名
 上司・先輩に怒られた者及び顧客に怒られた者774名

一般社団法人日本アンガーマネジメント協会調査

◆ 調査結果①

怒った〈怒られた〉とパワハラの関係性について<SA>

怒られた部下が上司に対してパワハラだと感じる 53.8%
 怒った上司がパワハラだと感じている 16.7%

〈理由〉<MA>

	部下側 N = 556	上司側 N = 288
◇ きつい口調〈文章〉だった	53.1%	15.1%
◇ 怒鳴るなど感情的だった	60.2%	22.1%
◇ 他の社員がいる前で叱責した	59.4%	10.9%

3

■ 怒りの感情が業務に及ぼす影響に関する調査 〈2〉

◆ 調査結果②

怒った〈怒られた〉後の業務状況について

怒られた〈怒った〉後、業務状況は変わったか？<MA>

◇ 怒られた部下自身 / N = 556	
1. 仕事のモチベーション低下	40.6%
2. 相手を避けるようになった	25.7%
3. 精神的に不安定になった	23.2%
4. どのような状態にもならなかった	18.0%
◇ 怒った上司側から見た部下 / N = 288	
1. どのような状態にもならなかった	58.7%
2. あなた〈上司〉を避けるようになった	13.9%
3. 仕事のモチベーション低下	6.3%
4. 仕事の処理速度が遅くなった	5.2%

4

■ 怒りの感情が業務に及ぼす影響に関する調査 (3)

◆ 調査結果③-1

怒った〈怒られた〉後の感情の継続期間について〈SA〉

◇ 怒られた部下側／N = 572

- | | |
|--------------|-------------------|
| 1. 1年以上 | 20.3% |
| 2. 2,3日～1年程度 | 64.1% 〈18.5%～・・・〉 |
| 3. 1日程度 | 15.6% |

◇ 怒った上司側／N = 314

- | | |
|-------------|---------------------|
| 1. 数分程度 | 44.3% |
| 2. ほんの一瞬 | 18.2% |
| 3. 数十分～終日程度 | 28.0% 〈14.3%+13.7%〉 |

※怒った上司側の90.5%が一日以内で気持ちを切り替えられると答えている

◆ 調査結果③-2

怒られた後、人間関係は回復したか？〈SA〉

◇ 怒られた部下側／N = 277

- | | |
|--------------------|-------|
| 全く戻っていない〈悪化したまま〉 | 46.9% |
| だいぶ良くなったが、まだ戻っていない | 30.0% |
| もとに戻った | 7.6% |

■ 怒りの感情が業務に及ぼす影響に関する調査 (4)

◆ 調査結果④

怒られ方と離職者について

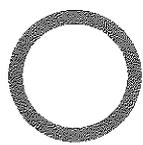
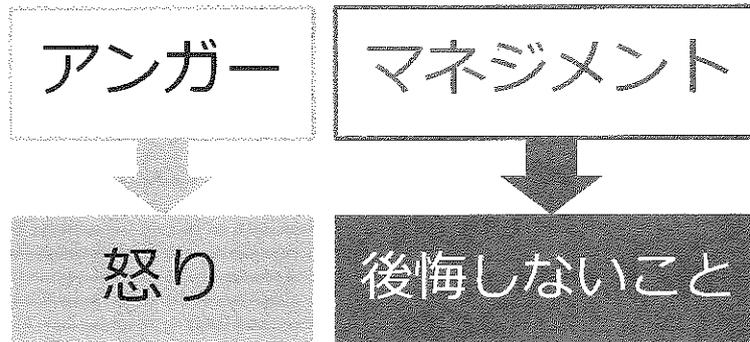
上司が怒り方を変えれば、仕事のモチベーション等に影響を与えなかったか 〈SA〉

◇ 怒られた部下側／N = 456

- | | |
|------------|-------|
| 1. そう思う | 70.0% |
| 2. そうは思わない | 16.6% |
| 3. わからない | 13.4% |

※ 「異動希望を出した」部下の内74%、
「離職した」部下の内57%が、怒り方が変われば、
その判断をしなかったと回答

アンガー・マネジメントとは



怒る必要のあることは上手に怒れ、

怒る必要のないことは怒らないようになること



怒らないこと

怒りとは

感情表現

人間にとって自然な感情の1つ

怒りのない人はいないし、なくすことも不可能

伝達手段

怒ることで伝わることもある

怒ることで伝わりにくくなることもある

機能・役割

身を守るための感情（防衛感情）

アンガーマネジメントの3つの暗号

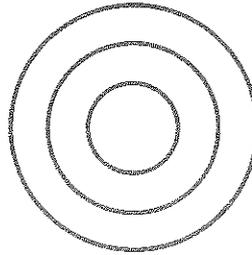
1

衝動のコントロール
 〈6秒〉



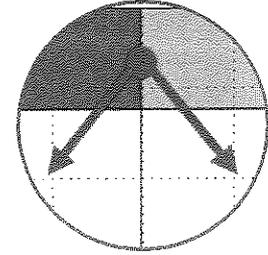
2

思考のコントロール
 〈三重丸〉



3

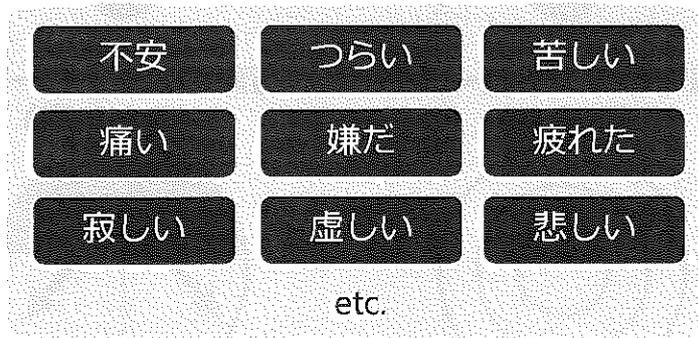
行動のコントロール
 〈分かれ道〉



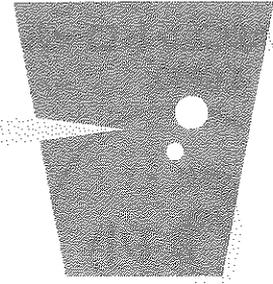
問題となる4つの怒り

タイプ	特性
強度が高い	一度怒ると止まらない、強く怒りすぎる
持続性がある	根に持つ、思い出し怒りをする
頻度が高い	しょっちゅうイライラする、カチンとくることが多い
攻撃性がある	他人を傷つける、自分を傷つける、モノを壊す

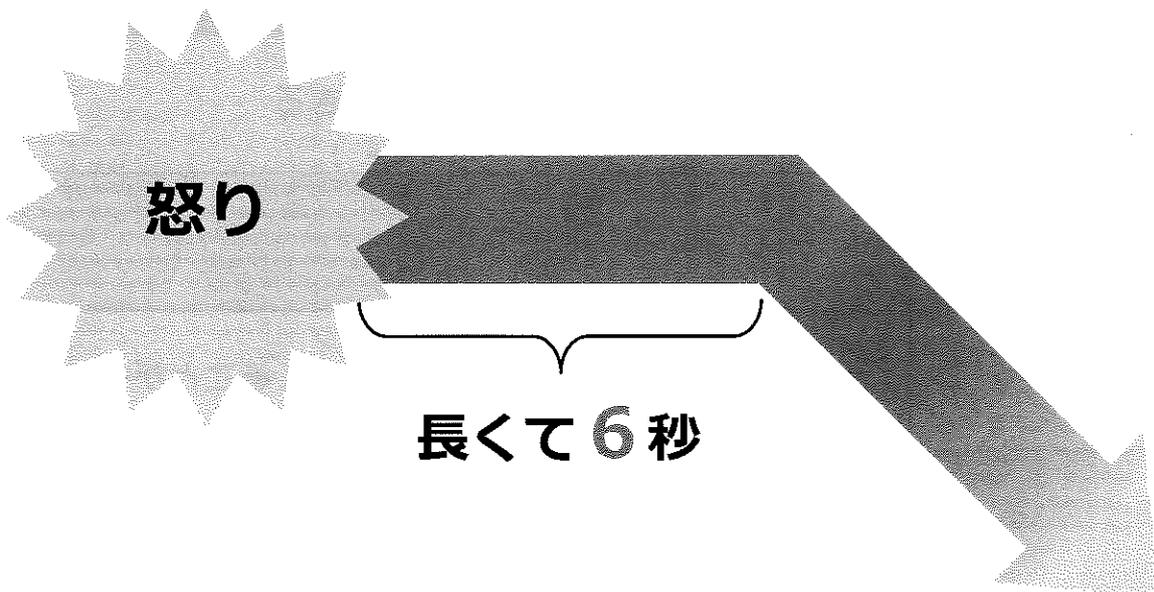
怒りは第二次感情



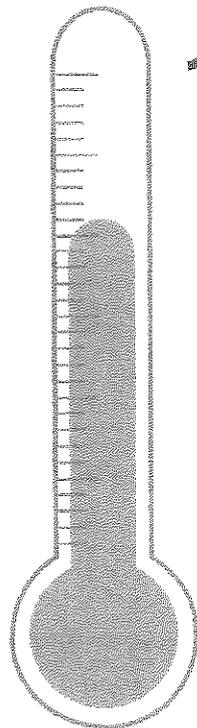
怒り



暗号 ① | 怒りの感情のピーク



イライラ・怒りの温度（点数）をはかる



10 人生最大の怒り

5

0 穏やかな状態

怒る理由

理想

ギャップ

現実

会社

子ども

上司

男性

女性

親

は、こうあるべきだ！

ルール

時間

その他

“べき”という言葉

全部正解

世の中のすべての“べき”はすべて正解
少なくとも本人にとっては、

程度問題

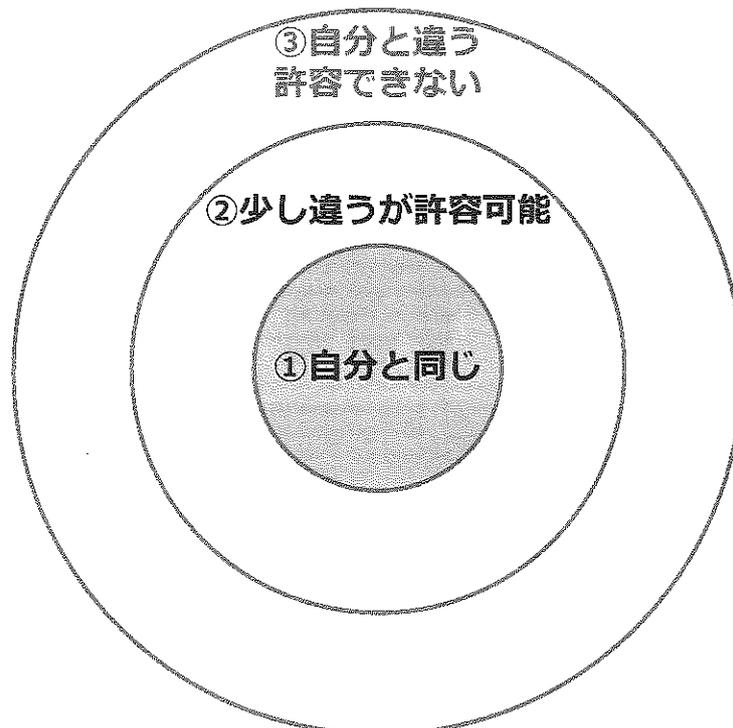
多くの“べき”は程度問題

変化する

時代によって変わる
立場、環境、場所によって変わる

(C) Copyright All Rights Reserved. 一般社団法人日本アンガーマネジメント協会

暗号 ② 三重丸 | 思考のコントロール



(C) Copyright All Rights Reserved. 一般社団法人日本アンガーマネジメント協会

暗号 ③ | 分かれ道

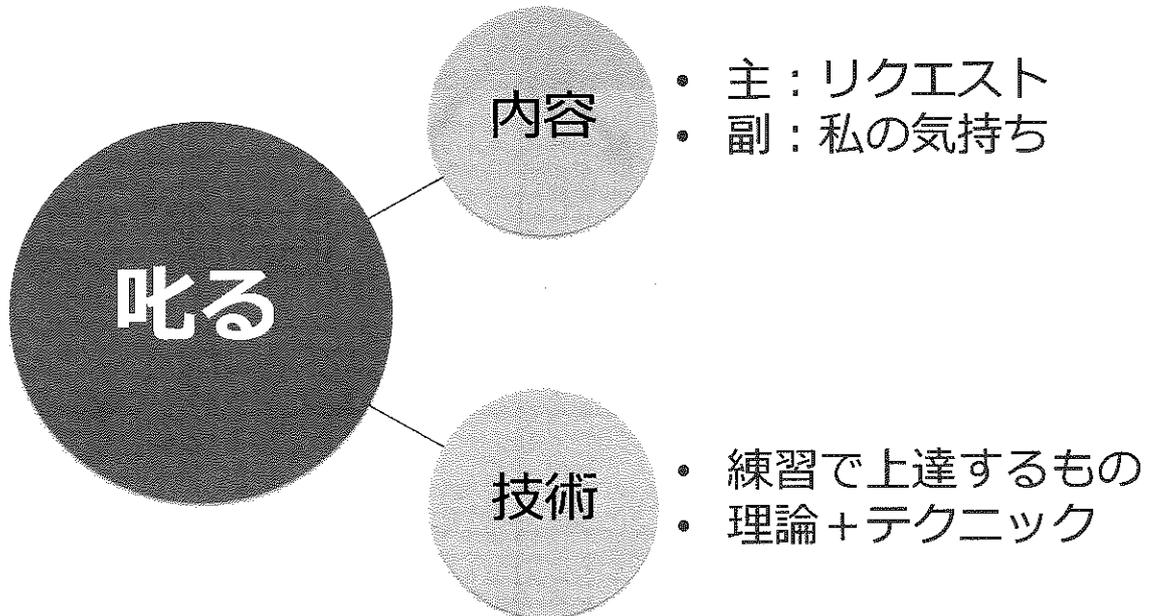
変えられる コントロール可能		変えられない コントロール不可能	
重要	<p>今すぐとりかかること</p> <p>いつまでに？ どの程度変わったら気が済むか？</p>	重要	<p>変えられない現実を受け入れる 現実的な選択肢を探す</p>
重要でない	<p>余力がある時にやればよい</p> <p>いつまでに？ どの程度変わったら気が済むか？</p>	重要でない	<p>放っておく 放置</p>

(C) Copyright All Rights Reserved. 一般社団法人日本アンガーマネジメント協会

悪い叱り方、上手な叱り方

(C) Copyright All Rights Reserved. 一般社団法人日本アンガーマネジメント協会

“叱る”を再定義する



(C) Copyright All Rights Reserved 一般社団法人日本アンガーマネジメント協会

悪い叱り方の例（態度）

機嫌で叱る

人格を否定する

人前で叱る

ただ感情をぶつける

悪い叱り方の例（NGワード）

過去

責める

強い表現

程度言葉

上手な叱り方

基準

- ・ 叱る時の基準が明確であること
- ・ 叱る時の基準が納得性が高いこと

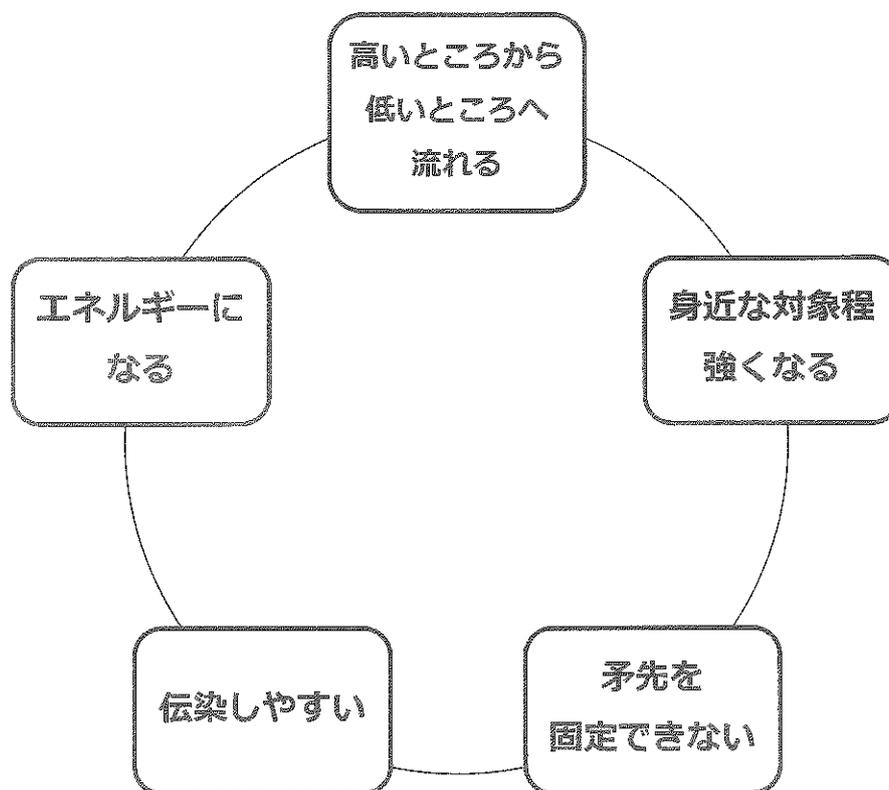
リクエスト

- ・ リクエストが具体的で明確であること
- ・ リクエストに応じる行動の評価が明確にできること

表現

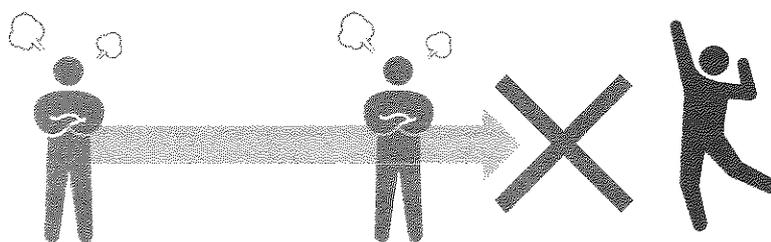
- ・ 穏当な表現、態度、言葉遣いであること
- ・ 相手を責めないこと

怒りの性質



(C) Copyright All Rights Reserved. 一般社団法人日本アンガーマネジメント協会

怒りの連鎖を断ち切ろう



すべての人が自分の感情に責任を持てれば、
私達は怒りの連鎖を断ち切ることができると
信じています

接客マナー研修・電話対応研修・クレーム研修・覆面調査等 実践重視の社員研修ならコーディアル・スタッフへ

研修の特長

1. ご要望に合わせたオーダーメイドの研修

納得されるまでヒアリングし、業務内容・ニーズに合わせたプランを作成いたします。

2. 実力と経験を兼ね備えた講師陣

実務経験があり、洞察性に優れた講師の中から、お客様の企業カラーにマッチした講師が担当いたします。

3. 実践中心で行動に結びつくカリキュラム構成

参加型のワーク、ディスカッション、ロールプレイングを取り入れた内容で主体性を養います。

人気の研修

「接客・電話対応マナー研修」



時代は変わっても、やはりオーソドックスなビジネスマナー研修が一番人気です。単なる知識の詰め込みを目指すのではなく、ビジネスマナーの必要性を今時の就業事情に合わせて落とし込みます。コミュニケーション力のアップ、顧客満足度の向上に繋がります。

「伝達力向上研修」



ご依頼が急上昇しているのが伝達力向上研修です。質問に的を射た答え方ができない、話が長く回りくどい、要点が伝わらないなど、最近のコミュニケーションの傾向から話が伝わらない原因を理解いただき、実践的なワークで対策を講じます。

「対応診断(覆面調査)+フィードバックセミナー(又は個人フィードバック)」



お客様の振りをして電話又は訪問し、普段の対応を調査します。自社の問題点がどこにあるのかわからないというお客様におすすめです。課題を洗い出し、点数化、可視化してご報告。弱点補強に繋げるセミナーを実施します。定点観測が可能で長期リピーターのお客様が多数です。



上記の「電話対応診断+フィードバックセミナー」が期間限定の特別価格でご利用になれます。

資料をお求めのお客様はお問い合わせください。お申し込み数に限りがございますので、お早めのご連絡をお待ちしております。

※裏面に「注目度上昇中の研修」を載せております。

お問い合わせ・お申し込みは
コーディアル・スタッフ

☎ 011-533-6691

✉ info@cordialstaff.com

http://www.cordialstaff.com/

注目度上昇中!! 自信を持っておすすめする研修ラインアップです

■ 社員のコミュニケーション力不足が気になるなら

“迅速に・簡潔に・確実に伝えるスキル”を強化!
「伝達力向上研修」のご案内
 ~ 伝える力が仕事を変える ~

コーディネアル・スタッフ

なぜ伝えたいことが相手にきちんと伝わらないのか、どのように表現すれば伝わりやすいのか、本研修では仕事をスムーズに進めるための、わかりやすく明確に伝える技法を学びます。プラスアルファの答え方も実践します。



研修のねらいと効果

1. 簡潔な話し方を実践することにより仕事の効率が上がります。
2. 質問の意図を察知できるようになり、相手からの信頼が得やすくなります。
3. コミュニケーションの行き違いで起こる仕事のミスやトラブルが減少します。

研修カリキュラム 【ワークを中心に進めます】

「伝え方」の基本を知る

仕事をすすめるうえで「伝える」とは
 「伝え手」と「受け手」の意識の相違を理解する
 伝えるカチェック「伝が伝わらない原因とその対策」

わかりやすい伝え方実践ワーク Ⅰ
 押さえるべきポイントと実践練習
 ・ 簡潔に、明確に、プラスアルファも添える

わかりやすい伝え方ワーク Ⅱ
 いろいろな「伝える」を考える
 ・ イメージや言葉の伝達、表現の仕方を工夫

※ 上記は4時間コースです。どなたでも受講いただけます。

■ 成果の上がらない会議を改善したいなら

人・組織を動かす参加型の会議を目指して
「ビジネスファシリテーション研修」のご案内
 ~ 主体性のある話し合いのすすめ ~

コーディネアル・スタッフ

会議やミーティングに膨大な時間をかけているにも関わらず、それがチームや組織の活性化に結びついていないと悩むことはないでしょうか。一部の発言者と多数の傍聴者という構図では、有益な意見やアイデアが埋もれてまま終わってしまいます。本研修では、参加者の意見を引き出し、合意に至る参加型会議のノウハウを、実践を取り入れながら学んでいただきます。

研修のねらい

- ① 時間を有効に使った、成果を出せる会議の在り方を考えます。
- ② メンバーの参加意欲を高める場作りや意見の引き出し方を身に付けます。
- ③ ケーススタディを通じ、参加者が相互に影響を及ぼし深め合う話し合いを体験します。

カリキュラム例

オリエンテーション
 会議が円滑に進まない要因
 ・ 2つの問題点

ファシリテーションとは
 ・ ファシリテーターの役割と手法

ファシリテーションに必要なスキル
 ・ 会議を円滑に進めるための4つのスキル
 ・ ファシリテーターが押さえておくべき注意点

ケーススタディワーク
 ・ ファシリテーションを意識した話し合いを体験する

※ 上記は4時間コースです。時間・価格をご相談ください。

■ 個人のレベルアップをお望みなら

お客様の企業事情に合わせて、より効果的に・巻の地やかな特別指導

「新人マンツーマン研修」のご案内

「少人数で研修を受けさせたい」「即戦力となるようにしてほしい」というお客様の声にお応えし、「新人マンツーマン研修」を新設しました。多人数での研修とはひと味違い、底と良い緊張感の中で効果的に学習できます。

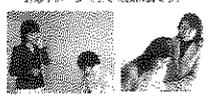
★ お客様の、こんなご要望にもお応えいたします

1. 新入社員が少ないため、研修の費用を抑えたい
2. できるだけ奥深くにマッチした内容で実践したい
3. 深く広くは無く、必要箇所を徹底して教えさせたい
4. 新入社員研修を受けられなかった中途採用の新人を教育したい

★ マンツーマン研修の概要

- ① 受講生のレベルに合わせて行います
- ② できるまで何度も繰り返し練習します
- ③ 「すぐに電話を取れるようにしてほしい」「訪問先で恥ずかしくないマナーを身に付けさせたい」など個々のご要望にお応えします

※ 一度研修を受けられた方への満足セミナーとしてもご利用いただけます



研修イメージ(全て実践形式です)

研修カリキュラム例…ご要望、業務内容に合わせて効果的なカリキュラムを作成いたします

「明日から電話を取るためのロープレ研修」

- ・ 実践でハッキリ 受話の練習
- ・ 困って対応している受講生のルール
- ・ 受講生が与える言葉遣い、対応姿勢
- ・ 研修後の対応、担当の受け方(メモの取り方)
- ・ 質疑応答の時間

「業務で案内！接客トレーニング」

- ・ 自然な笑顔と声かけの練習
- ・ 内容でお客様とコミュニケーション
- ・ 接客への対応、接客のマナー
- ・ 接客の作法
- ・ 業務に即した応対

※ 4時間コース。時間、価格をご相談ください

※ 研修の効果を高めるため、1回の研修受講は2名様以上とさせていただきます

※ 新人の方以外への対応も可能です

※ この研修は繁忙期(3月下旬~4月中旬)以外で受け付けておりますが、状況によっては上記期間でも受け付けますのでご相談ください

下記の研修にも力を入れております。

お気軽にお問い合わせください。

「クレーム対応研修」

※下記の2種からお選びいただけます。

- ① コミュニケーションに比重を置いた
 「二次・三次クレームに発展させない対応研修」
- ② 弁護士がわかりやすく解説する
 「悪質クレーム対応研修」

「ハラスメント研修」

※下記の3種からお選びいただけます。

- ① 心理カウンセラーが教える
 「ハラスメントを起こさない職場作り」
- ② アンガーマネジメントと組み合わせた
 「パワハラ防止のための感情コントロール」
- ③ 弁護士の視点から学ぶ
 「これってパワハラ? これってセクハラ?」

「メンタルヘルス研修」

※「一般社員向け」と「管理監督者向け」からお選びいただけます。

お問い合わせ・お申し込みは **コーディネアル・スタッフ** へお申し付けください。

☎ 011-533-6691 ✉ info@cordialstaff.com http://www.cordialstaff.com/