



スモールサンゼミ 京都通信 9月号

2018年9月18日
第13号

8月ゼミ報告

内容報告 報告者 奥田英詔

この号の内容

1 テーマ

“アンガーマネジメントで怒りやイライラに振り回されない人生を作る”

2 講師

スモールサン・

人財育成プロジェクト NEUE(ノイエ)z
代表 飯島 敬子 氏

3 アンケートより

マネジメント=後悔しないこと

“ゼミでの一言

①怒りは2次感情

②“べき”は各自により違う。許容する

③アンガーマネジメントはトレーニング

8月ゼミは、アンガーマネジメント（以下AGM） 飯島先生の登壇となりました。

・AGMの資格やトレーニングの実例

①スポーツ：サッカー前園選手、ゴルフ片山晋呉選手。 ②司法取引 ③企業：CS向上 ES（従業員満足）向上といった場面。クレームでは、2次クレームの方が実際は影響が大きいので、クレーム対応のノウハウとしても使われている。あるいは、管理職教育。怒り方がわからない方のために怒り方を教える

→自分の感情コントロールがきかない上司の下では働きたくない

・アンガーマネジメントとは・・・怒らなくなるためのものではない。

怒ってもいい・・・が、結果後悔するような怒りや人間関係を悪くする怒りは避ける。怒っていいことかどうかを一回考えてみる。取扱いに注意する

＜避けるもの＞問題となる4つの怒りのパターン ①『強度が高い：手が出たりする』 ②『持続性：根に持つ。長い間継続するもの』 ③『思い出し怒り。あの時のことを思い出して怒る』 ④『頻度が高い：いつもイライラしている』

→攻撃性がある：人や物にあたる。自分を責める。

・怒りは第二次感情 怒りは、うつわがたまって発揮する。うつわの大きい人はうつわが大きい

・怒りをどう取り扱うか？：アンガーマネジメントの3つの信号

→事実は変わらない。物の見方を変える

①怒りの感情のピークは長くても6秒：反射反応の時間のため、一旦まつ。

②私達が起こる理由：「べき」 自分がそうあるべきと思うことを裏切られると怒る場合が多い。違いを許容する。他人に対して、自分とは違うが、許容できる範疇を広げる。自分の機嫌で判断しない。基準を作る→ 安定させていく

③思い込みの分かれ道・・・怒ることか怒らない事か？の基準について

1. 重要か重要ではないか？ 2. 変えられるか？変えられないか？

重要→変えられる：アクションを起こすべき

重要→変えられない：受け入れる。そしてできることを探す

重要ではない→変えられる：

重要ではない→変えられない：できもしないこと。仕方ない。受け入れる

アンガーマネジメントはトレーニング。聞いただけで変わるということはない

ゼミアンケート内容より

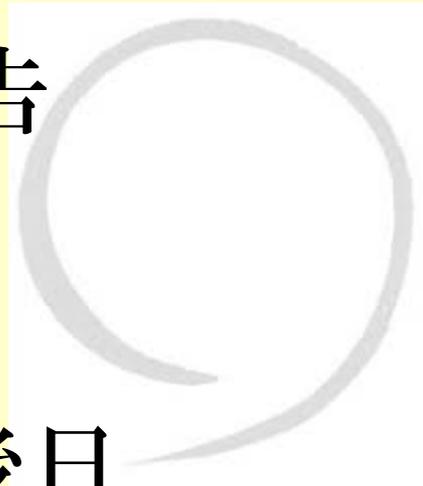
- ・流動的に動く。柔軟な対応
- ・自分と社員さんの感情コントロール
- ・同じ立場に立てる人との話し合いとチームワーク
- ・負の怒りを伝染してはいけない
- ・誰に対してどんな時に怒るかを書く。点数を書く。
- ・怒りをコントロールするには言葉の引き出しを多く持つこと



『スモールサンゼミ京都 秋のゴルフコンペ』

2018年10月14日(日)

予告



詳細後日

(予定だけはしておいてください！！)

