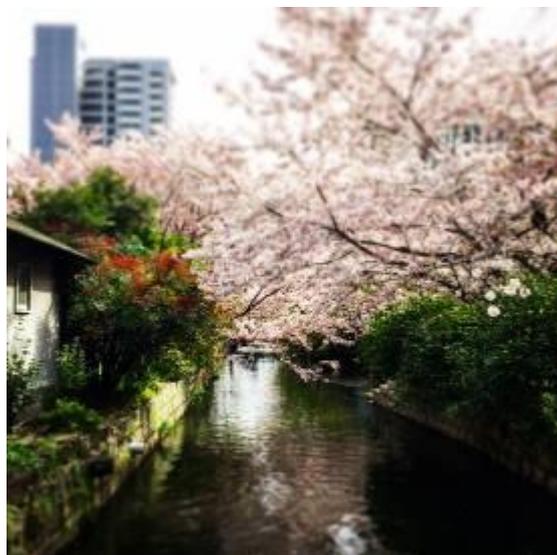


ウッディチキン／岡山例会

「例会レポート 114」

日 程	2016年4月6日(水)
会 場	『岡山国際交流センター』 〒700-0026 岡山市北区奉還町 2-2-1 TEL 086-256-2905
参加者数	約 45 名 (内県外 21 名)
講演会内容	PM18:30～20:00 ・ウッディチキン岡山支部部長挨拶 ・ウッディチキン伊藤豊代表の話 ・野村 恵里様 講演
親睦会	PM20:30～



ウッディチキン事務局

文章・写真提供／向井 健介

さくら散り始める晴天の岡山に、45名のメンバーが集まりました。



さわやかな春の風が吹く快晴の中、定刻の18時30分からスタートしました。

司会進行役は、パパスのディレクター南 竜徳さんでした。いつも通り安定の南さんの進行でテンポよく進みました！

その1

ウッディチキン岡山支部リーダー パパス代表 佐藤千景さんによる挨拶



その2

ウッディチキン代表 伊藤さんの挨拶&現状報告



- ・ あげぼの学園の報告

- ・ フィリピンボランティアの報告

- ① 今年のチャリティーカットは、2016年11月14日～17日で開催します。(20名前後予定)

② そして新しい試みのフィリピンでのブライダルヘアメイクができる子供たちを育てるプロジェクトです。フィリピンの富田さんからの依頼です。

どう進めていくか、7月に伊藤代表含むプロジェクトメンバーで視察に行きます。交通や治安等・

その3

講演「接客業に必要なアンガーマネジメント」

日本アンガーマネジメント協会

シニアファシリテーター 野村恵里さん

プロフィール

アンガーマネジメントとは、1970年代にアメリカで始まったアンガー（イライラ、怒りの感情）をマネジメント（上手に付き合う）ための心理教育です。

美容室では、お客様がいろんなことを感じ取る。スタッフ同士の人間関係・・雰囲気として伝わる。

感情が怒りになると、相手はその内容よりも感情のほうが気になり伝わらない。

以下スライドパネル

2016/4/4

接客業に必要な
アンガーマネジメント

雰囲気の良いお店は人間関係の良いお店

Colorful Communications
日本アンガーマネジメント協会シニアファシリテーター
野村恵里

アンガーマネジメントの効果

自分の希望やニーズが整理でき、満たせるようになる

仕事のやり取りがスムーズになる

自分の気持ちも分かってもらえる

怒りの感情を上手に伝えられれば、自分も同僚もお客様も幸せになれる

「怒る」ことは
悪いことじゃない!

雰囲気の良いお店、人間関係の良いお店づくりのために
知っておくと得をするコミュニケーション法

Colorful Communications

「怒る」を見極める!

怒らないことで後悔や罪悪感が生まれるなら怒る

相手や状況が重要なもので、怒るほうがお互いの為なら怒る

1

アンガーマネジメントとは

アンガー

↓

怒り

マネジメント

↓

後悔しない事

○ 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

出展：日本アンガーマネジメント協会

伝達手段としての怒り方

『怒る』目的を見失わないようにする



怒る

=

叱る

=

伝える

怒りとは

感情表現

人間にとってごく自然な感情の一つ
怒りのない人はいないし、なくすこともできない

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)

出展：日本アンガーマネジメント協会

「怒る」ことは悪いことじゃない！

怒るものか、怒らないものか
区別できていないことが問題



2分間で自己分析の三角形を引いてのワークショップ 2016/4/4

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

出展：日本アンガーマネジメント協会

怒りの性質



出展：日本アンガーマネジメント協会

なぜ、腹が立つのか？

怒りは二次感情

ネガティブ水がいっぱいになってあふれ出たときに

怒りの感情や行動となって現れる



- 不安
- ストレス
- つらい
- 不満
- 悔しい
- 苦しい
- うらやましい
- 悲しい
- 疲れ
- 痛い

出展：日本アンガーマネジメント協会

アンガーマネジメント3つの暗号

6秒



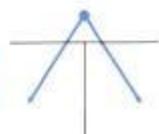
衝動のコントロール

三重丸



思考のコントロール

分かれ道



行動のコントロール

出展：日本アンガーマネジメント協会

暗号1 ストップ



カ〜〜〜ツとなったとき
待つ時間は・・・

6秒

すぐ言い返さない
すぐ仕返ししない

衝動のコントロール

出展：日本アンガーマネジメント協会

怒りはどれくらい続くのか？ (衝動のコントロールをしよう)



出来事

長くて6秒

怒りのピーク

出展：日本アンガーマネジメント協会

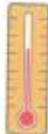
これって『イラツと何度？』 店長・スタイリストバージョン

- お客様のドタキャン()
- 機嫌の悪いお客様の態度()
- 昼食を食べる時間がなかった()
- 新人のブローの仕方が気に入らない()
- アシスタントがもたもたしている()
- アドバイスをしたら不機嫌な顔をされた()
- 出勤時間を守ってくれない()
- スタッフが提出物の期限を守らない()



これって『イラツと何度？』 新人・アシスタントバージョン

- お客様のドタキャン()
- 機嫌の悪いお客様の態度()
- 昼食を食べる時間がなかった()
- 店長、先輩に注意をされた()
- 雑用ばかりさせられる()
- 練習してもスキルが中々上がらない()
- 出勤時間より早く来るように言われた()
- 勤務時間外に親睦会に誘われた()



『べき』の境界線 (思考のコントロールをしよう)



③NG

②ちょっと違うけどOK

①OK

出展：日本アンガーマネジメント協会

私たちが怒らせるものの正体 「べき」

- 自分の願望・希望・欲求を象徴する言葉
- 少なくとも自分にとって大切なこと
- 『べき』に正解、不正解はない

自分のべき ≠ 相手のべき

出展：日本アンガーマネジメント協会

怒る理由



理想 ギャップ 現実

先輩	サロン	店長
オーナー	お客様	休み
ルール	時間	その他

は、こうあるべきだ！

出展：日本アンガーマネジメント協会

NG→「ま、いっか」にしてみる



O ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺

X

自分の考え方

ま、いっかゆるせる

自分と違う考え方

Colorful Communication

心がけたい3つのこと

①境界線を広げる努力

- ✓ 「べき」の許容範囲が狭いとイライラ
- ✓ 他人の「べき」を確かめる
- ✓ 分かっているはずと思いきまない

許容範囲が少し広がり、イライラが軽減する

Colorful Communication

心がけたい3つのこと

②境界線を伝える努力

- ✓ 自分のべきが世の中の当たり前だと思わない
- ✓ 自分の「べき」、どうしてほしいかを具体的に伝える
- ✓ 「ちゃんと」「しっかり」曖昧表現を避ける

お互いのズレがなくなる

Colorful Communication

心がけたい3つのこと

③境界線を安定させる努力

- ✓ 機嫌によって、境界線をコロコロ変えると相手を戸惑わせる
- ✓ 「怒らない」と決めたことには怒らない。「怒る」と決めたことは常に怒る

境界線の広さを、自分の機嫌によって広くしたり狭くすることのないようにする

Colorful Communication

「怒る」こと 「怒られる」こと!

上手に「怒る」「怒られる」

Colorful Communication

暗号3 分かれ道

頭に来ること
イライラすること

自分で変えられる
いつ?
どうやって?
どの程度?

自分では変えられない
対処策は?

行動のコントロール

出展：日本アンガーマネジメント協会

Colorful Communication

上手に怒る4つのポイント

感情的にならない

相手に理解してもらえ
るように怒る

伝達しやすいタイミン
グを掴む

NGワードに気を付ける

Colorful Communication

自分の身を守る4つのポイント

相手を観察する

相手の怒りを引き出
さないようにする

適切な距離、付き合
い方を考える

相手の怒りに飲み込
まれないようにする

Colorful Communication

ポイント

怒られても折れない心を持つ
怒られることを自己否定に結びつけず
単なる価値観の違いと捉えること

Colorful Communications

リフレーミングしてみよう！

- 短気→
- 冷たい→
- 忍耐力がない→
- 優柔不断→
- 無口→
- 威張っている→
- 頑固→
- 生意気→
- でしゃばり→



リフレーミングな見方をして、物の見方を広げよう

Colorful Communications

アンガーマネジメントを習得することで・・・

自分の希望やニーズが整理でき、満たせるようになる

仕事のやり取りがスムーズになる

自分の気持ちを分かってもらえる

怒りの感情を上手に伝えられれば、自分も同僚もお客様も幸せになれる

Colorful Communications

おしまい

おつかれさまでした♡



Colorful Communications
日本アンガーマネジメント協会シニアアドバイザー
野村恵里

Colorful Communications

「怒る」は「伝える」

怒りの感情を上手に伝えられれば、自分も同僚もお客様も幸せになれる

その3

懇親会

ほとんどの方が参加していました！
白熱した親睦会でした。



ありがとうございました！

次回は、仙台でお会いしましょう！