

「アンガーマネジメント&アサーション研修」の開催について

拝啓 時下益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

平素より当協会の運営に対しまして、会員の皆様には多大なるご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

当協会では毎年クレーム研修を実施しておりますが、今年度は昨年の「アンガーマネジメント」に加え、「アサーション」の手法を取り入れた研修を開催いたします。

アンガーマネジメントは、イライラや怒りの感情と上手に付き合っていくための心理トレーニング、アサーションは、自分と相手双方の考えや立場を尊重したコミュニケーションです。双方を身に付けることで、良好な人間関係が構築され、トラブルの未然防止、仕事の効率化に繋がります。また、職場内での良好な人間関係構築やストレスの軽減にも有効ですので、多様な業務にお役立っていただけます。

この機会に、ぜひ奮ってご参加くださいますようご案内申し上げます。

敬 具

記

1. 開催日時 2019年12月3日(火)
13時00分~17時00分(4時間)
2. 開催場所 室蘭プリンスホテル(室蘭市中央町1丁目4-9)
TEL0143-22-5555
3. 実施内容 アンガーマネジメント&アサーション研修
4. 受講料 ユーザ協会会員：無料 一般の方：3,300円(税込)
5. 講師 コーディアル・スタッフ 協力講師 長谷川 久美子
(日本アンガーマネジメント協会 コンサルタント)
6. 締切日 2019年11月22日(金)までに別紙申込書により
FAXでご連絡を、お願い致します。
7. その他 ①応募者多数の場合には、参加者数等の調整をさせていただきます場合がございます。
②当日は、筆記用具をお持ちください。

アンガーマネジメント&アサーション研修

カリキュラム (13:00~17:00)

- **怒り・イライラの構造を知る**
怒りやイライラの感情に振り回されるのは、怒りをよく知っていないから
怒りの感情と上手に付き合うために、ベースの知識を理解します
- **アンガーマネジメント三つの暗号で怒りを整理する**
怒りの感情発生から収束までの対処法
〈衝動・思考・行動〉のコントロール
- **アサーションを理解する**
自身の対人コミュニケーションの傾向を振り返る
 - ・攻撃的、非主張的、アサーティブ
 自他尊重の心構えを知る
 - ・アサーティブな伝え方のための心の持ち方
 - ・相手をイラつかせかねない NG 言葉
 事例から伝え方を考える
 - ・ケーススタディ「怒りに振り回されずに、誠実・素直に伝える」
- **チーム力向上のためのワーク**
アンガーマネジメント&アサーションスキルの応用
 - ・価値観の違いを認識し、感情理解を深める

講師プロフィール

長谷川 久美子

●plusM〈プラスエム〉代表 ●日本アンガーマネジメント協会コンサルタント ●日本礼法会教授
ホテルで結婚式やイベント、式典等の司会に従事。後にNTT東日本一北海道専任講師。平成14年から22年まで、日本電信電話ユーザ協会主催「電話対応コンクール北海道大会」の審査員を務める。現在はアンガーマネジメント、コミュニケーション、リーダー育成、接遇&電話、コールセンタースタッフ育成など、心理学の要素を加えながら、新入社員から管理職までを対象に、様々な研修や講演を行っている。

【研修企画担当：コーディネーター・スタッフ】

※ 切り離さずにお送りください

送付先：  日本電信電話ユーザ協会 室蘭地区協会事務局

FAX番号 0144-31-2019

(申込期日：11月22日まで)

アンガーマネジメント&アサーション研修参加申込書

会員名・連絡先	役職	(ふりがな) 氏名
会員名(事業所名)		
電話番号		

※お客様の個人情報につきましては本参加目的以外には使用いたしません。