苛立った一件を、相手に役立つ仕事へ。

代表の経験と顧客の依頼から、怒りの用途と、相手起点の訓練を開発しました。

2021年2月4日、怒りを需要創造へ使うリーダーシップ開発「Anger Leadership Program®」の発売を発表しました。

当社代表・甲畑智康が経験したこと

怒りに反応しない習慣で、
担当部門の仕事は滑らかに。
部下も辞めなくなった。

一方で、やる気やエネルギーが
減り、目的を考えなくなった
感覚もあった。

顧客から、ハラスメントと受け取られる原因・具体策・対策を続ける仕組みの開発を依頼されました。

開発背景：管理監督者延べ56,000人との関わりと、多い年で約2,000人のハイパフォーマーの観察。
個別手法の効果検証人数とは区別します。

何のために、その手段を使うか。

その場を整えることから、自分と相手が得る価値へ。目的に合う方法を選びます。

その場の進行を整える

【1】衝動を整える
【2】言葉・行動を変える
【3】理想の一日を描く
【4】出来事の意味を捉え直す

望む自分に近づく

【5】怒りの用途を設計

望む将来と現在の違いから、
問題と打ち手を考える。

相手と、価値をつくる

【6】私憤から公憤・義憤へ

特定の相手を演じ、
相手の状況・思考を想像する。

自分一人では実現できない、相手の利益をつくる。

部下を育てることも、その先の顧客・取引先に役立つ価値へつなげます。

提出を待つ上司と、承認を待つ担当者。

人物・やり取りは、使い方を伝える例です。落ち着いて話せる状況で一件をたどります。



上司が見ていたこと

**頼んだはずなのに、
まだ資料が届かない。**

話から見えてきたこと

**資料は作成済み。
他部署からの承認待ち。**

「姿勢の問題」という見方から、仕事が止まったところへ。

相手を演じ、試した反応で考え直す。

相手の言葉で想像し、実際の関わりから仮説を改める往復を、4つに整理しました。

01

相手の言葉で、状況を描く

何を見て、何を考え、
どう動いているか。

02

望む反応と、打ち手を考える

自分がその相手だったら、
どう受け取るだろう。

03

実際に関わり、反応を見る

想像した反応と、
実際に起きたことを比べる。

04

目的と、双方の利益へ戻る

何を実現したかったか。
相手と自分の役に立つか。

相手が次の仕事を進められるように。

提出を催促するだけで終えず、受け手と協力先の仕事へつなぎます。

	一方的に求めていたこと	一件を一緒に見直すと
届けるもの	「資料を出して」	承認済みの資料を、 会議で判断する相手へ。
相談の時点	決めていなかった。	承認の返信予定を 過ぎた時点で相談。
必要な協力	担当者に任せていた。	上司も、承認する部署と 優先度を調整する。

次の一件で、相談は間に合い、受け手は何を判断できたかを見ます。

反すうと、相手の仕事を知る関わり。

Bushman（2002）は、大学生の怒りと、その後の攻撃反応を実験で調べました。

実験で調べた条件

怒らせた相手を考えながら
サンドバッグをたたく群。
別のことを考える群と、
たたかない群も比べました。

**相手を反すうした群で、怒りと
その後の騒音による攻撃反応が
より高くなりました。**

原実践で、行ってきたこと

相手の言葉で状況を想像する。
実際の話と反応に触れる。
目的と、関わり方を見直す。

**何に注意を向け、
どんな行動を重ねるかを、
区別する参考にします。**

実験課題と職場の訓練では、対象・手続き・結果が異なります。

一次研究：Bushman（2002）Does Venting Anger Feed or Extinguish the Flame?

相手の話から、想像の続きをつくる。

Eyal・Steffel・Epley（2018）：相手の意見を予測する実験から考えます。

夫婦を含むカップルを対象に、相手の意見を予測する実験。
直接会話し、新しい情報を得た条件では、予測の正確さが高まりました。

想像した事情	→	本人の話・仕事の記録	→	変えて、試す関わり
「承認が返らず、 困っているのかもしれない」		依頼した時点と、返答。 本人の言葉で聴く。		足りない協力を選び、 次の一件で反応を見る。

上の流れは、原実践の「想像と、実際の反応の往復」を仕事へ使う整理です。
意見の予測を扱った研究を参考に、本人の話で想像を確かめ、次の関わりを選びます。

一次研究：Eyal・Steffel・Epley（2018）

最近の対話に近い、一つを選ぶ。

文章にまとめる前に、思い出せる場面から。10ページの振り返り資料へ進めます。

A 対話前の見通し

相手に必要なことは、
だいたい分かっていた。

B 提案への道筋

提案したいことがあり、
そこへ話を進めた。

C 予想外の発見

話を聴くと、予想外の
事情が見えてきた。

D 合意と理解

合意は得たが、どこまで
理解できたか、まだ分からない。

選んだ一件で、実際に見聞きしたことを一つ思い出してみてください。

四つの場面と、場面に合う問いを読む →