

言葉は窓
(あるいは壁)

O 観察
客観的記述

#解釈・ラベル

F 感情
ここちいい
居心地悪い

#思考

N ニーズ
普遍的な要件

#方法・手段

R リクエスト
方法・手段

つながりの試み
(共感的、確認)

行為のお願い
(具体的な提案：
誰が何をいつ?)

#強要

非難する
判断する
評価する
診断する
修正する

選択

1

観察する

私が～を見た・
聞いた時

感情に気づく

私は～と
感じる

ニーズを
理解する

それは～を大
切にしているから

ニーズを
満たすための
方法・手段を
探す

リクエスト
(お願い)

プロセスの起点

刺激

何かが起こった/起
こらなかった
私の中に反応がある

他の方法・手段を
試す

選択

2

- ① 自分自身を共感的に聴く心構えがある
- ② 相手と共にやりとりする心構えがある
- ③ [自己表現]か[相手に共感する]かを選択する

つながりリクエスト：

つながりをチェックする
「この理解で合ってますか？」

行動のリクエスト：

ニーズを満たす方法・手段の提案
「(特定の方法)をしてみるのはどうですか？」

つながりリクエスト：

1) 「私が何と言うのを聞いたか伝え返して
もらえませんか？」
2) 「それを聞いてどう感じたでしょうか？」

行動のリクエスト：

「～(すること/することに合意すること)
をしていただけませんか？」

相手のニーズ
を推測する

それは
あなたが～を大
切にしているか
らでしょうか？

相手の感情を
推測する

あなたは～と
感じています
か？

私のニーズ
を表現する

それは～を大
切にしているから

私の感情を
表現する

私が～と感じ
ているのは...

観察を
表現する

～を見た・
聞いた時...

選択