

【表紙】

タイトル：

仕事の対話力がアップ！

共感的コミュニケーション「NVC」とは？

【1ページ目】

「こんな悩みはありませんか？」

- ・相手のニーズをきちんと知りたい
- ・自分の意見がうまく言えない
- ・イライラしてしまうことが多い

この悩み、全て

「共感的コミュニケーション NVC」で解決できます！

【2ページ目】

共感的コミュニケーションNVCとは？

「自分も相手も尊重するコミュニケーション方法」です。

NVCとは、Nonviolent Communicationの略で、日本語では、共感的コミュニケーション、非暴力コミュニケーションと訳されます。1970年代にアメリカの臨床心理学者によって提唱されました。

【3ページ目】

NVCコミュニケーションには4つのプロセスがあります。

- ① Observation : 観察
- ② Feelings : 感情
- ③ Needs : ニーズ
- ④ Request : リクエスト

これらを順番に行うことで自分も相手も尊重したコミュニケーションが可能になります。
次のページから1つずつ見ていきましょう♪

【4ページ目】

① Observation : 観察

まずは観察です。これは、

「物事に対して評価を入れず、ありのままを見ること」です。

私たちは物事を捉える時、つい自分の評価を入れてしまいがちです。そうではなく、ビデオカメラの映像を言語化するイメージでありのままを見ましょう。

例:

× 評価を入れた見方	○ ありのままの見方
Aさんは仕事ができない	Aさんは1日に3件の仕事を終わらせる
私ばかり頑張っている	私は仕事の10の内、1から7をやっている

【5ページ目】

② Feelings :感情

次は感情です。これは、

「自分の自発的な感情を言語化すること」です。

ここで注意なのが、評価や解釈の言葉ではなく、あくまで自分が自発的に思った感情に目を向けることです。

例:

× 評価・解釈の言葉	○ 感情の言葉
あの人が悪い	怒り・落胆
私があのとこうしていれば、、	後悔・悔しみ

【6ページ目】

③ Needs: ニーズ

3つ目はニーズを見ていきます。これは、

「自分と相手のしたいことを明らかにすること」です。

NVCのニーズとは「自分の心を豊かにするための想いや価値観」をいいます。ここで注意なのが、「ニーズ」と「手段」を勘違いしてしまうことです。

例えばお金。これは手段です。お金を手に入れた先に「おいしいご飯が食べたい」といった本質的なニーズがあるはずです。

例:

× 手段	○ ニーズ
お金が欲しい	美味しいご飯が食べて食欲を満たしたい
スマホを見たい	友達と連絡して繋がっていたい

【7ページ目】

④ Request :リクエスト
最後はリクエストです。これは、

「肯定的かつ具体的に、自分の感情とニーズを伝えること」です。

NVCとは「相手と自分を尊重したコミュニケーション」です。

否定的だと相手を傷つけたり、怒らせてしまいます。抽象的だと自分のニーズがきちんと伝わりません。

肯定的かつ具体的に伝えてみましょう！

例：

× 悪いリクエスト	○ 良いリクエスト
お客様への仕事はもっと ちゃんとしてほしい	お客様に文面を送る前にダブルチェックを してもらえると助かるな

【8ページ目】

まとめ

NVCは下記のようなビジネスシーンにおいても効果を発揮します。

- ・職場の人間関係
- ・クライアントへのヒアリング
- ・部下の叱り方

NVCを使った具体的な方法に関しては

投稿やハイライトに掲載します！

興味が少しでもある方はぜひ保存をお願いします♪