

1. はじめに：

人間は、自分の考えや気持ちをできるだけ正確に伝えたい欲求を持っています。対話においては、この欲求を互いに認め合うことが大切です。お互いを尊重し合うことによって信頼関係が深まり、本音の交流ができるようになります。

2. コミュニケーション・エラー：

- (1) 私たちが1対1で話すとき、また数人で話し合いをするとき、必ずしも「自分が言いたい（伝えたい）こと」を正確に表現しているとは限りません。逆に、ひとの話聞く場合、「相手が言いたい（伝えたい）こと」を正確に理解しているとも限りません。ここから伝達ミスや誤解が生まれます。これらは事故や対人トラブルの原因になります。
- (2) 対話の場面において、お互いの考え方や意見が対立しているようにみえても、じつは単なるコミュニケーション・エラー（言い間違い・あいまいな言い方・言葉足らず・聞き間違い・思い違い・思い込みなど）にすぎない場合があります。たったそれだけの原因で対人関係が悪くなるのはもったいないことです。

3. 〈対話法〉の提唱：

伝達ミスや誤解を防ぐためには、1994年に、浅野がコミュニケーションの質の向上を目的として考案した〈対話法〉が役立ちます。適切なコミュニケーション技法をつかえば、対話や話し合いがスムーズになり、伝達ミスやトラブルの大半は小さいうちに解消できます。また、生じてしまったトラブルも、解決の方向に向けることができます。浅野は、この技法を〈対話法〉と名付け、その有効性を主張しながら普及活動を進めています。また、一般のひとが習得しやすいように、技法を極限まで簡略化したことが〈対話法〉の特徴です。

4. 応答の種類：

私たちは、ほとんどの対話場面において、相手の話を聞いたあと、すぐに自分の判断（賛成か反対）・意見・5W1Hを含む質問などで応答します（反応型応答）。しかし、私たちがあまり意識してこなかった応答に「確認」という方法があります。これは、聞き手が理解したことや受け取った内容などを、「こう理解していいですか、こう受け取っていいですか」という気持ちをこめて相手に確認することです（確認型応答）。この応答は、伝達ミスや誤解を防ぐために役立ちます。

5. 確認の方法：

- (1) 確認というのは、「…ですね」「…ということですね」「…ということを言いたいのですね」「…というように理解していいですね」などが語尾になるような応答です。…のところに、「相手が言いたいことの要点」を入れます。ただし、語尾をこのようにすればいいという形式的な確認は禁物です。
- (2) 「相手が言いたいこと」というのは、「相手はこういうことを言いたいのだろう」と、聞き手が理解したり推測した内容です。自分の理解や推測に自信がないときは、例外的に、「…ですか」「…ということですか」という疑問形になることもあります。

6. 〈対話法〉の原則と効果：

- (1) 〈対話法〉の原則は、「自分の考えや気持ちを言う（反応型応答）前に、相手が言いたいことの要点（に対する自分の理解が合っているかどうか）を、（想像や推測を交えて）相手に言葉で確かめる（確認型応答）」ことです。私たちが対話をするとき、必要に応じて、この原則をつかおうと効果的です。
- (2) 重要な話をするときはもちろんのこと、対話の途中で伝達ミスや誤解が生じたり、意見や感情の対立が起こりそうになった場合、それに気付いたひとが「対話法の原則」を意識的につかうことにより、対話の軌道修正ができます。
- (3) 対話がスムーズに進行しているときは、いちいち確認する必要はありません。また、確認が大切だというのは、自分の意見を言うてはいけないという意味ではありません。むしろ、適切な確認をしながら対話を進めることにより、お互いの本音が言いやすい雰囲気をつくるのが、〈対話法〉の一番の目的です。
- (4) 確認には、心理的な安心感や信頼感を育むはたらきもあります。

7. 練習の必要性：

適切な確認は、自動車の運転、スポーツ、習い事などと同様、一種の技術ですから、練習と実践によって身につきます。

■ 〈対話法〉の詳細や練習方法については、ホームページまたは浅野良雄著『こころの通う対話法』をご覧ください。

■ このメッセージの内容は少しずつ改訂します。最新の内容はホームページで確認してください。