

AD スキルⅣ：対話・対話力

千葉県健生東葛会所属、財団スタッフ（学術・研修担当）

医学博士 橋爪 武司

hashizume@ikigai-zaidan.or.jp

takeshi55123@gmail.com

はじめに

健康生きがいがづくりアドバイザー（AD）が活動する上で種々のスキルが必要であり、対話力はその一つで、AD 活動には欠かせない。個々人の対話力を向上させましょう。

1. 対話・対話力とは
2. 「対話力」を磨くために必要なこと
3. 「対話」と「会話」「コミュニケーション」「談話」「ディベート」「議論」との違い

なお、対話力については無料 e-ラーニング（gacco）が取り上げており、確認テストを含め参考にして下さい。

1. 対話・対話力とは

伝わる話し方、自然な話や心地のよい対話は簡単ではない。まず対話・対話力についての知識の理解から始めましょう。

1) 対話とは

対話とは、直接に向かい合って互いに話をする事。また、その話。多くは二人の場合にいう。対談。（精選版 日本国語大辞典）

対話とは、向かい合って話し合うこと。また、その話。（デジタル大辞泉）

広義には 2 人以上の人物間の思考の交流をいい、広く文学的表現法として用いられるが、特に哲学では問答によって哲学的主題を追究していく形式。

（ブリタニカ国際大百科事典 小項目事典）

多数の話し合いにも対話は使えるが、その場合には、主張や立場に違いがあり、対する関係になっている必要がある。対話は信頼関係を築くためのコミュニケーション、という意味合いが強い。

対話には、準備・観察・解釈・介入といった 4 つの段階がある。

準備段階では、情報収集と整理、自分と相手のナラティブ（様々な体験を通して形づくられる体験者自身の物語・語りのこと）には隔たりがあることを理解する。

向こう岸にいる相手が、一体どんな環境、職業倫理などの枠組みの中で生きているのか、そのナラティブをよく知ろうとするのが観察段階である。

見解の相違は立場の相違の反映であるから、相手の立場を考慮して、即ち、相手に対して好意的な態度をとることで、相手の主張を再解釈し、その限りにおいて、受け入れるべきだということが解釈段階である。

介入とは「当事者以外の者が入り込むこと。争いやもめごとなどの間に入って干渉すること」が介入段階である。「介」という漢字には「間にはさまる。間でとりもつ」という意味があり、「入」という漢字には「ある範囲の中に、はいる」という意味がある。

キーワード1 言葉の背景を読む力

キーワード2 人それぞれが違うということ

キーワード3 フィードバックの仕方を考える

観察「溝の向こうを眺める」



2) 対話力とは

対話力とは、広義には 2 人以上の人物間の思考の交流を言い、広く文学的表現法として用いられるが、特に哲学では問答によって哲学的主題を追究していく形式。

プラトンをはじめ、古代ギリシア・ローマ哲学で用いられ、中世、近世でも、宗教、政治、経済などの論争的思想の表現として対話形式がとられた。

現代では特に実存主義的傾向のある M. ブーバーが、我と汝という形而上学的な関連において、対話による出会いの哲学を展開している。

(ブリタニカ国際大百科事典 小項目事典)

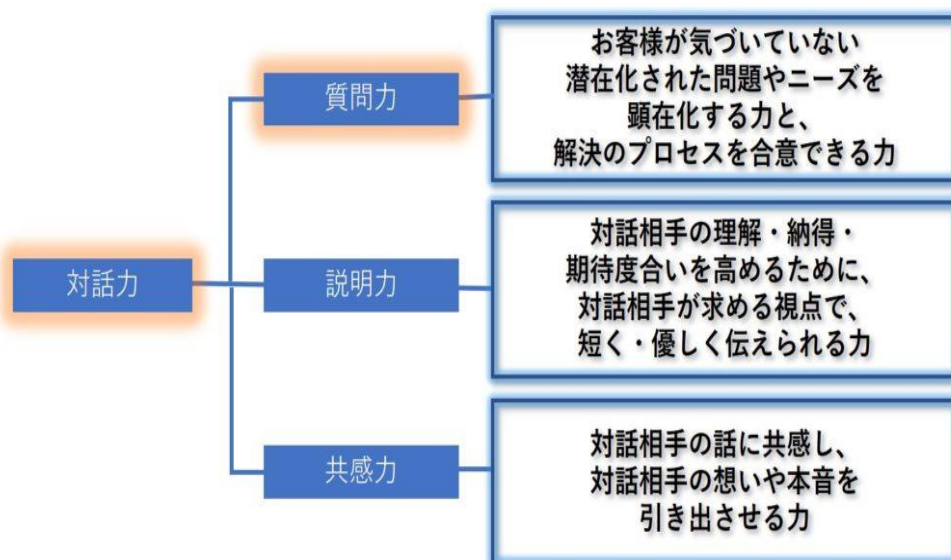
対話力を、「〈他者のことばをしっかりと受けとめ、自分の思いや考えと突き合わせた上で、返していく〉ことを繰り返す」力と規定すると、それは、「話すこと・聞くこと」領域だけでなく、言語・国語学習全体にとって極めて本質的な力・能力である。

相手の心に寄り添う対話力とは、相手が表層的に示している顕在ニーズに対するものではなく、「深層思考力」（言葉以外のメッセージを感じる力）と「仮説想像力」（仮説を創造する力）を発揮するために必要なスキルという観点である。

創造的な人を創る「対話名人」になることで、実務を通して常にメンバーを成長させることができる。自ら高い目標にチャレンジするメンバーを育てることができる。メンバーの主体性を引き出すことができる。

3) 対話・対話力の要素

それでは、対話力とはどのような要素から成り立っているのか。まず質問力、説明力、共感力が重要である。



相手の話を「聞く」「聴く」ことである。ただ単に人の言うことを聞くのではなく「傾聴」する。「傾聴する力」は「聞く」と「聴く」を分けて考えることが

必要で、ただ聞くのではなく、相手の言うことにしっかりと耳を傾け、集中して聴くのが傾聴である。次に聴いた話を「考える」、そしてその考えについて相手に「話す」、さらに話したことを「振り返る」ことで成立する。つまり対話力とは、聴いて、考えて、話すことの繰り返しである。

対話では、相手との考え方、世界観、価値観が違うことが重要になる。自分と違う考えを排除するのではなく、相手の世界を理解する必要がある。なぜ相手が自分と違う意見なのかという背景までを理解することが重要で、自分が賛成できない意見であっても理解することが対話力のポイントである。また、意見が違う場合には理解はするが、無理に同調しないで聞き流すことも必要でありどこに同調して、どこを聞き流すかが傾聴する力は重要になる。

対話において、通常相手はそれほど長い時間待つてはくれない。そこで短い時間の中で考えて行動する力が「考える力」である。考える力では、相手が自分の話にどう反応するかを考えながら対話することが必要になる。刺激に条件反射するマウスとは違い、刺激に対していかに反応するかを考えなければならない。

情報収集と思考の違いも重要である。インターネットの発達により、情報収集が容易になった昨今、レポートのコピー&ペーストの問題が顕在化している。コピー&ペーストは情報収集であり思考ではない。情報収集も大切だが、自分の考えを深めまとめる、考える力があるか、ないかが非常に重要になる。

短い時間の中で考え、応えていくためには「応答する力」が必要になる。対話のすべてに反応するのではなく、焦点を定めて反応することが重要。相手が何を求めているのかを直感的に理解して、リズムカルにツボを外さず応答する。そのため直感力を養うことも、応答する力では重要になる。

「話す力」は、友好的に、真心を込めて、誠実に礼節をもって話すことが重要である。基本的に対話は1対1の関係であることから、相手の世界や意識を理解することも必要で、相手の反応を見て、相手の世界や意識にチューニングしながら話をする。また適切な言葉やタイミング、長さを意識して話すことが重要になる。

最後に「振り返る力」であるが、思考が対話の中の非常に短い時間で行われる

ために、応答のための対応にベストを尽くすことになる。そのため対話中ではなかなか相手の話を理解することが難しい。そこで対話による経験を、次に生かして行くためにも対話が終わった後で振り返ることが重要になる。

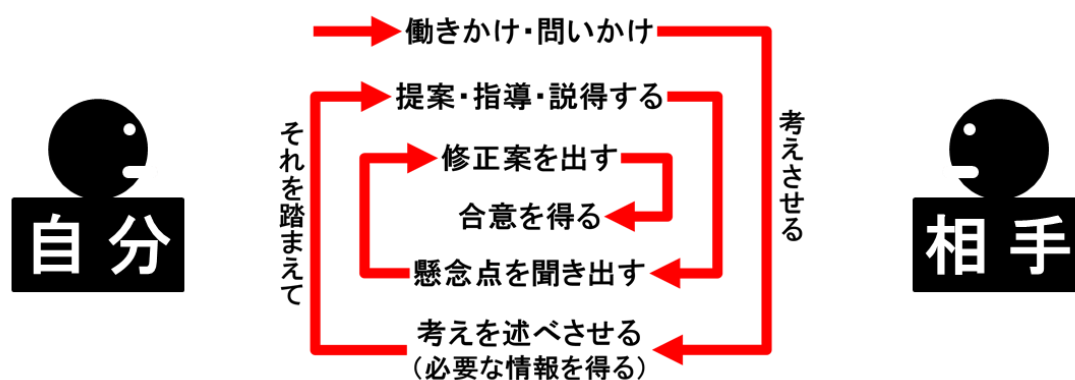
「能の世阿弥の言葉である“離見の見（りけんのけん）”は、自分が演じている舞を客席から見ている観客の目で見るというものである。これは対話の達人であれば簡単かもしれないが、一般的にはそれほど簡単なことではない。相手の立場や上から俯瞰して自分を振り返る力が重要になる」。

「聞く」「聴く」「訊く」力が必要な理由

- ・ 相手の気持ちが分かる
- ・ 相手が話しやすくなる
- ・ 相手の話に振り回されなくなる
- ・ 相手との関係が良くなる
- ・ 自分に協力してもらえる

2. 「対話力」を磨くために必要なこと

対話を磨くために必要なのは、「相手と向かい合う」「相手に対する親愛の気持ち」「相手の人格を尊重する」「注意力・精神力」「美德（仁、義、礼、智、信）」「時間」「気持ちの余裕」などである。



ソクラテス以来、対話の哲学は、対話や問答を通じて自分自身、議論を深めていき、真に近づいていく。完全な真実に近づくことは難しいので、私自身は「より深い考え方」と言っている。相手と自分にとって、何が一番よい解決法

なのかについて、議論を通じて、より良い考え方に到達することが対話の目的である。

哲学の方法や考え方を実際の人生やビジネスに生かすために対話は重要になる。ソクラテスの問答法は、対話法、弁証法へと発展している。弁証法は、正（テーゼ）と反（アンチテーゼ）という対立した考え方から、より高い考え方である合（ジンテーゼ）に到達するというもの。これは対話を通じて考えが発展することとしている。

1) 対話力を引き出す5つのスキル

「話を引き出す」のはもちろん、相手の「思い」や「本音」、「考え」や「価値観」「感情」なんてものも上手に引き出してくれる。そして、それらに留まらず、優れた対話者になると「やる気」や「モチベーション」、「希望」や「ビジョン」さらに言うなら「行動」までも引き出す。

対話力とは「引き出す力」である。それをさらに分解していくと、以下の「5つのスキル」に分けられる。

- ① 傾聴力：「興味を持って、肯定的に、耳を傾けてふむふむ聴くこと」
- ② 質問力：「不明点や疑問点などを問いかける能力」
- ③ 理解力：「物事の仕組みや状況を適切に判断する能力」
- ④ 再構成力：「他者の考えを想像し、自分の考えを再構築する能力」
- ⑤ フィードバック力：「対象者の言動に対して、他者が口頭や文章などで改良や調整を促すために指摘する能力」

2) 会話力を鍛えるトレーニング方法8選

- ① 相手の話に耳を傾けて、何を一番伝えたいのか見抜く
相手の話の要点をきちんと理解し、そこを上手く広げてあげられるのが聞き上手の特徴である。
- ② 話し相手と自分の共通点を一つでも多く見つける
会話を続けていても、その中に共通点がなければ話し手も聞き手も会話に飽きてしまう。
- ③ 5W1Hを活用して、相手の話を上手に深掘りする
会話を終わらせることは簡単ですが、続けるのは難しい。しかし、会話力を向上させるためには、自分の返しによって会話が終わらないようにすることが大切。
- ④ 相槌やリアクションは大きめにする
話し手は、相手が会話内容の意味をきちんと理解してくれているかを伺

いながら話しています。そのため、聞き手は傾聴の姿勢を示すことが大切である。

- ⑤ 普段から人と話す機会を意図的に増やす
会話力を向上させるためには、話し手と聞き手、どちらにも回れる柔軟さと聞く姿勢が大切。頭では分かっている、実際にやってみようと思うと難しいものです。だからこそ、会話力を磨くためには実践を積むことが必要である。
- ⑥ 話すのが上手な人をロールモデルにして真似してみる
会話力を磨くための本を参考にすると、様々なノウハウが書かれている。会話力があると思う人を参考にし、同じように真似をすれば、会話力が自然と自分のものになっていく。
- ⑦ 話す時は相手の目を見て、ハキハキと喋ることを心がける
「目は口ほどに物を言う」と言うことわざの通り、だからこそ、話す時にはしっかり相手の目を見るようにする。
- ⑧ 雑学から時事ネタまで知識をインプットして、話題や会話のネタをストックしておく
普段から頭の中を整理しながら話す癖を身につける。日頃からテレビやSNS、書籍など様々な物事に興味を持つことが大切である。

4. 「対話」と「会話」「コミュニケーション」「談話」「ディベート」「議論」との違い

ビジネスにおいて、対話力は非常に大きな意味を持っているが、「対話」と「会話」を混同しがちであり、その違いには注意が必要である。会話は、相手の価値観の違いに立ち入らないで、友好的にコミュニケーションを行う。一方、対話は、お互いの考え方が違うからこそ、考え方を深めることができる。対話と会話とは違うことを記載してきたが、これまでは会話モード、これからは対話モードと、モードの違いを意識すればよい。

世間話をしているときは会話モードで、対話モードに切り替えたら相手の話意識を集中すればよい。このとき大事なところだけにフォーカスして、すべてに集中しないことが重要である。そのためにはトレーニングも必要。1対1や多人数での対話のトレーニングや、電車の中での振り返りなど、日常生活の中でできる範囲で行うことが重要になる。

「対話」には「向かい合って話し合うこと」という意味がある。一方で、「コミュニケーション」は「社会で暮らす人が互いに意志や感情、また思考を伝え合うこと」という意味がある。

「コミュニケーションを取る」という場合は、飲み会を開いたり、一緒にキャンプに行ったり、自己紹介をしたり、面談をしたりと様々な方法で、互いの意思や感情、思考を伝え合うことを示唆する。一方で「対話をする」という場合は、「向かい合って話すこと」を指す。

このように、「対話」は「コミュニケーション」の一手段にすぎず、「コミュニケーション」という言葉の意味の中に、「対話」も含まれていると考えることができる。

コミュニケーションと会話の違いはまず、コミュニケーションとは感情や意思、そして情報などを伝え合うことと定義されている。更に、思考を視覚や聴覚、そして言語や文字によって伝え合うこととも定義される。一方、会話は発声や手話を通して意思を表示し話をする事と説明されている。また、二人かそれ以上の人が互いに話すこととも定義される。

会話と談話との違いは、会話とは、二人以上の人が集まって互いに話すこと。また、その内容のこと。話のやり取りに重点が置かれる言葉で、特定の相手を意識したもの。会話は取り留めのない話なども含む。

談話とは、話をする事。盛んに喋る、打ち解けて語りあうこと。ある事柄についての意見を述べる事、また、その内容。くつろいで話すことに重点が置かれる言葉である。

一般的にディベートは戦いであり、ロジックで打ち負かし、勝てば満足しがちで、自分の意見は変えない。一方、対話は勝ち負けを目的としていない。相手の話を傾聴し、自分の考えを深め、ときに自分の意見を変えてもよい。対話が重要となるのは、立場や考え方が異なる相手、夫婦や親子、上司と部下、取引先とのコミュニケーションである。

議論とは、複数人がそれぞれの意見を交わすことを意味している。何気ない話をするものではなく、直面した問題に対してどのような解決策があるのかを導き出すために話し合うものである。

「議論」は「あるものごとについて、お互いに自分の意見を主張して相手と戦うこと」という意味で、「対話」は「話題を問わず、2人がお互い向かい合っ

話すこと」という意味である。

おわりに

対話力の向上については知識を学び身に付けることも重要であるが、向上を意識した体験・経験を積むことである。

まず真似ることから初め、次に自己研鑽を重ね独自性のあるものを作り上げることも1つの方法である。

参考文献・資料

・対話力・確認テスト (gacoo e-learning)

・

・