

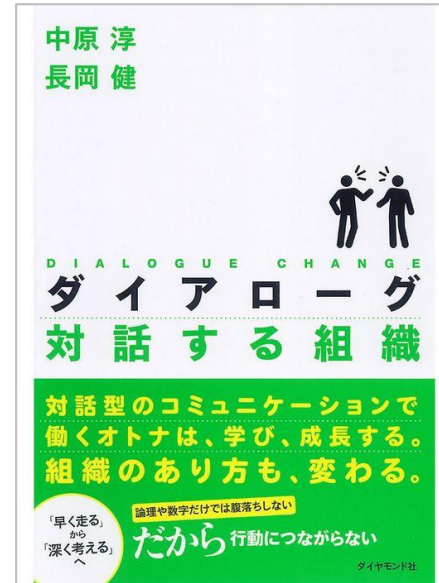
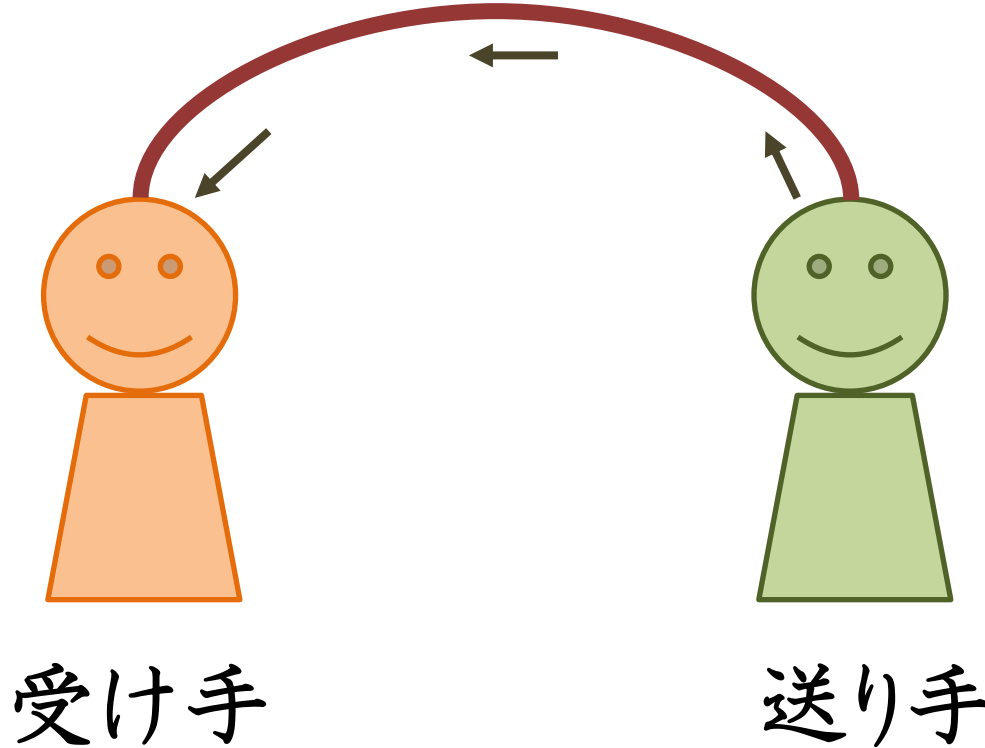
「何か伝わらないなあ」

「話が噛み合わないなあ」

# 導管メタファーというコミュニケーション観

一般的な情報伝達のカタチ

導管メタファー



# 導管メタファーというコミュニケーション観

“送り手から受け手へ情報をいかに早く  
正確に移動できるか”

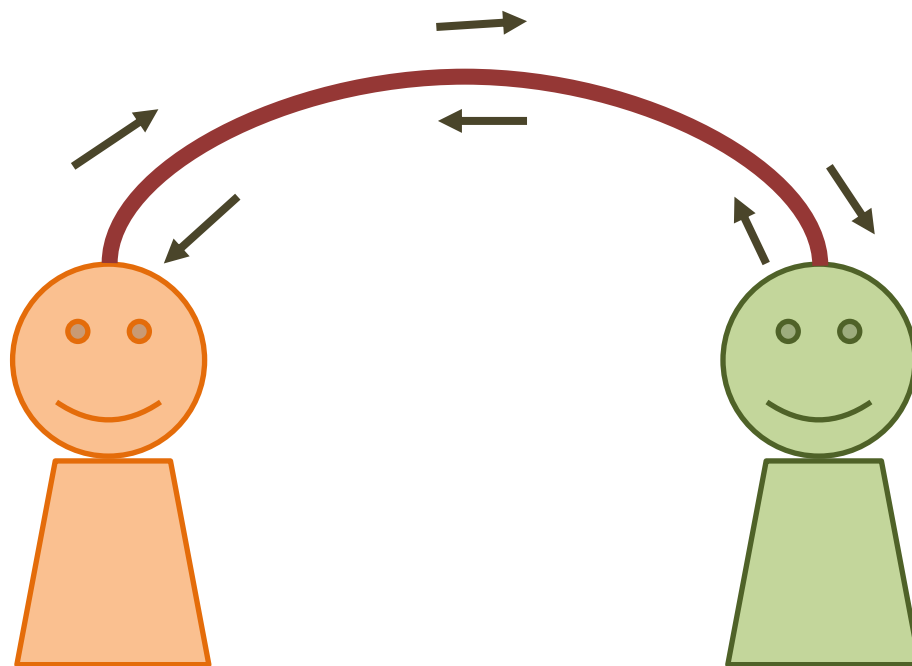
単なる“情報の移動” “情報の流通の効率化”

コミュニケーションの場を  
“情報の流通経路”とみなしているのではないか…

これで伝わるのか？

対話(ダイアログ)へ

# 対話(ダイアログ)とは



受け手

送り手

双方向のコミュニケーション

相互理解を深めるコミュニケーション

自分らしさを意識し、他者への語りかけ、まなざし、言葉で、  
さらに自分らしさを編み直し、紡ぎ出す

# 対話(ダイアログ)とは

話し手と聞き手が固定的な役割にとどまることなく、

あるテーマに基づいて

相互に入れ替わりつつ語り合い、

双方の意見を少しずつ変えていきながら

共通の理解に到達していく

各々の背景にある価値観、世界観、ストーリー  
を共有し他者理解、自己理解に近づける  
というコミュニケーション観

# 対話(ダイアログ)とは

コミュニケーション	ムード	内 容
対 話	自 由	真 剣
雑 談	自 由	たわむれ
議 論	緊 迫	真 剣

# 対話(ダイアログ)とは

① 共有できるテーマを決めて

② 自由なムードで

③ “私は～”と互いに真剣に語り合う

④ 何を言っても“安心”という場

# 対話(ダイアログ)の効用

- ① その状況に応じた問題設定を共同で意味づけることができる
- ② 自分自身の行動、考え方、経験を批判的に振り返ることができる
- ③ 経験やエピソードを語らうことで、ヒューマンネットワークが構築され、知識共有を進めることができる
- ④ 共通経験のストーリーを語らうことで、組織文化を醸成・共有でき、企業理念の実践を批判的・創造的に後押しできる



# 対話(ダイアログ)とは

各々の背景にある価値観、世界観、ストーリー  
を共有し他者理解、自己理解に近づける

聞き手の共感や行動、考え方の変化を引き出した時に  
“伝わった”と初めて確認できる  
“わかることと変わることは別”

“わかること”とは“変わること”

聞き手が変わっていないければわかったことにはならない

利用者支援で必要なコミュニケーション観・技術  
職員間・他職種間の相互理解にも不可欠なもの

# コミュニケーションのかたち

第四の道？！

オンライン

ダイアログ

“相互理解”を重視

“個人の主体性”を重視

第三の道

オープンな  
コミュニケーション

緊密な  
コミュニケーション

“組織の結束力”を重視

効率的な  
コミュニケーション

“情報伝達”を重視

