

「開かれた対話」が日本を救う

世界の先端企業が実践する「対話」の新常識

多様な人たちが、異質な相手との開かれた対話「オープンダイアログ」が、停滞する日本の企業や組織を革新へと導く――。

大阪ガス(株)エネルギー・文化研究所の鈴木隆研究員が先ごろ上梓した『仕事に効くオープンダイアログ 世界の先端企業が実践する「対話」の新常識』の要諦から、シンブルなコミュニケーションに潜む多大な可能性を探る。

鈴木隆
Suzuki Takashi

すぎき・たかし

大阪ガス(株)エネルギー・文化研究所研究員。住宅リフォーム仲介サイト「ホームプロ」の起業経験を踏まえ、現場の実践と理論の統合を研究している。近著のほかに、『御社の商品が売れない本当の理由』『リフォームを真剣に考える』(ともに光文社新書)などの著書がある。

医学の常識を覆す

「オープンダイアログ」をご存じだろうか。森と湖の国フィンランドの辺境の地で、1984年に生まれた精神療法である。

入院せず投薬することもなく、「開かれた対話」をするだけで、初期の統合失調症が治ったのだ。しかも、投薬した場合よりも、圧倒的に治療結果が良かった。統合失調症には投薬が不可欠とする医学の常識が覆されたのである。2010年代に入り、世界各地で取り組みが進んでいる。

具体的にどのように対話をするのか。症状の訴えがあると、24時間以内に、本人とその家族、医療関係者が全員で集まって、症状が落ち着くまで毎日話し合うのである。例えば、どこで話し合うのか、自宅なのか病院なのかほかの場所なのかを決めるのも本人である。本人がいなくてこそ、医師たちだけで治療方針を話し合うこともない。本人がいるところだけでオープンに話し合うことを続けると、通常2週間もしないうちに治ってしまうのだ。

でもオープンダイアログを普及させるべく、2015年にオープンダイアログ・ネットワーク・ジャパンが設立され、情報提供や研修を行っている。

日本復活の処方箋

オープンダイアログが有効なのは、精神医療に限られるわけではない。

フィンランドでは、時期を同じくして、同根の「未来語りのダイアログ」が対人支援において行われ成果をあげている。

昨2018年、2月から3月に

ある。

日本経済にとって、平成はまさに「失った30年」であった。この間、国内総生産(GDP)は、欧米では平均して2倍となったが、日本ではほとんど横ばいのままである。株価指数は、米国ではダウ平均が9倍と

のを待ち続けるのではなく、一人ひとりが開かれた対話を実践して地道に現状を変えていくことではないか。遠回りに思えるが、実は日本経済の復活の近道であろう。

実践のポイント

ビジネスにおける開かれた対話は、その気になりさえすれば、だれでもできる。すぐに始められるのだが、実際に成果をあげるにはコツがある。

国内外の実践事例から導いた、成果につながるためのポイントをあげておこう。

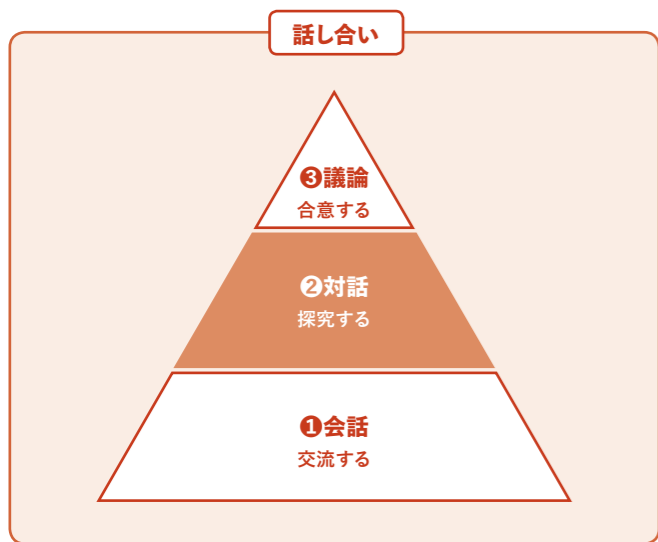
対話は、会話や議論とは異なる話し合いとして、使い分けことが大切である。話し合いは、①会話で交流し、②対話で探究し、③議論で合意する、という流れに応じて使い分けるのがよい(図1)。対話は、あるテーマについて、いっしょに知恵を絞って探究し理解することを目的とする。お互い対等な立場で、相手のことを尊重し、衆知を集めて広く深

く考えるのである。

ビジネスでも対話で効果をあげるためには、次の5つのポイントに留意するとよい。すなわち、①多様性(受け入れる)、②主体性(自立する)、③傾聴(よく聴く)、④質問(問いかける)、⑤内省(振り返る)である(図2)。日本がとりわけ弱いのが、①多様性と②主体性である。それだけ改善の余地が大きく、まだまだ伸び代があるともいえる。

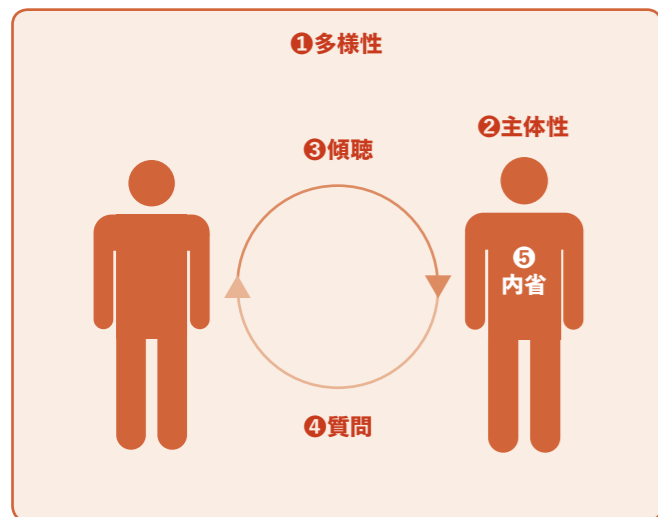
この小論が皆様の現場での取り組みのヒントになれば幸いである。

■図1: 対話と会話、議論との関係



知恵を出し合って探究し相互理解を目指す「対話」を「会話」や「議論」と区別し、使い分ける。

■図2: オープンダイアログの5つのポイント



イノベーションは、開かれた対話から生まれる。日本の弱い①多様性と②主体性を強化すれば、成果をあげられる。



『仕事に効くオープンダイアログ 世界の先端企業が実践する「対話」の新常識』
鈴木隆=著
(KADOKAWA / 2019年3月)