

## CEL ホームページ

<https://www.og-cel.jp/>

エネルギー・文化研究所 (CEL) の活動内容や  
情報誌「CEL」バックナンバーをご覧になれます。

※CEL ホームページに掲載する「読者アンケート」にご協力願います。  
下記の二次元コードで読みとることもできます。



## Facebook ページ

<https://www.facebook.com/osakagas.cel>

## note コラム

<https://note.com/ognwcel/>

volume133  
September 2023

## 特集

### 対話で変わる人と組織 ——精神療法を手がかりに

2023 (令和5) 年9月1日発行

#### 発行

大阪ガスネットワーク(株)  
エネルギー・文化研究所(CEL)  
〒541-0046  
大阪府大阪市中央区平野町4-1-2

#### 発行人

金澤成子

#### 企画・制作

熊走珠美

#### 特集担当

鈴木隆

#### 編集人

日下部行洋 (平凡社)

#### 編集

梶平凡社

#### アートディレクション & デザイン

okamoto tsuyoshi +

#### 校正

(株)アンデバンダン

#### 印刷・製本

(株)東京印書館

#### お問い合わせ窓口

大阪ガスビジネススクリエイト(株)  
TEL 06-6205-4650  
FAX 06-6205-4759  
CEL@ogbc.co.jp

Research Institute for Culture, Energy and Life  
©2023 OSAKA GAS NETWORK CO., LTD.

※禁無断転載複製

※本誌掲載の寄稿文、インタビュー、レポートなどの内容は  
必ずしも大阪ガスネットワークの見解を示すものではありません。

## CELからのメッセージ

# ChatGPTよりも真の対話を

大阪ガスネットワーク(株)エネルギー・文化研究所

所長 金澤成子 Kanazawa Shigeko

**精** 神療法の「オープンダイアログ」の進展と軌を一にして、  
ビジネス分野でも対話を重視した人材開発や組織変革の  
方法論が世界の先端企業で採用されている。今号では、精神療  
法が重視してきた「対話」のポテンシャルに注目し、対話を通じて  
人と組織が変わる先進事例を取り上げた。

中央大学の露木教授は、創造的な組織づくりに必要なものは、  
傾聴と対話と実践、この3つに尽きるとし、AIでは不可能な「学  
びなおし」など、現場での探究的な対話からの実践が共創を生み  
出すとした。ソリューションフォーカスの青木氏は、人が響き合う  
「場」の創造を支援するなかで、OK メッセージをたくさん出すこと  
が重要とした。精神科医の高木氏は、精神医療に「対話」を導入  
することで、薬物を用いなくても急性期の症状から回復することを  
日本へ紹介した第一人者であり、多様な対人支援の場でも対話後  
に参加者は「狐につままれたような不思議な爽やかさ」を感じると  
いう言葉は印象的だった。ヒューマンバリューの兼清氏は、対話  
は関係の質を高め「成功の循環」を引き起こす原動力とし、イノ  
ベーションを生み出し続ける「生成的変革アプローチ」を提唱した。

過去に自治体の業務効率化や企業のサービス開発などを支援  
したことがあるが、最後に突き当たるのは実践する組織の問題で  
あった。「問題志向」の診断型アプローチは、自組織の状態を可  
視化し、論理的・合理的に経営層を説得するには効果的であるが、  
変革をやらせる側とやらされる側に分断し、施策と現場の状況が  
不適合を起こすなど、期待する成果につながらないこともある。  
「解決志向」の対話型アプローチでは、やらせる側・やらされる側  
という垣根がなくなり、傾聴と共感で、人々の内側にある想いか  
ら取り組みが生まれてくるので、モチベーションも高まり、変革が  
継続しやすくなる。

ChatGPTのような対話型AIの出現で、既存知の活用は著しく  
効率的になったが、不確実性、複雑性、多様性が高まる現在や  
未来において、人と組織を変革へ導くためには、生身の人と人の  
真の「対話」によって生み出される未知のエネルギーやモチベー  
ションこそが、必要不可欠ではないかと思う。