

キャリアコンサルタントのための
カウンセリング技法

“雑談”の効果

松尾一廣 編





松尾一廣 (まつお かずひろ)

1949年、兵庫県生まれ。大阪市立大学文学部を卒業。月刊誌編集、情報誌編集を経てフリーランスライターに。大阪で編集プロダクションを経営しながら、主として住宅・都市・環境問題をテーマに取材・執筆活動。関西の新聞・雑誌メディアを中心に発表。1990年代には2つの短期大学で環境問題の講師をつとめる。対人援助にも関心があり、心理やキャリア支援、精神保健福祉を学び、2005年からキャリアコンサルタントとして活動。ハローワークや福祉事務所で勤務したのち、ひきこもり支援、メンタルサポート支援に携わる。現在は電話相談活動も行っている。さまざまな支援の経験のなかで、雑談が持つ支援効果に関心を持ち、2022年にキャリアコンサルタント仲間たちと雑談療法研究会、表現セラピー研究会を開催した。

著書／『環境とライフスタイル』(有斐閣アルマ、共著)、『キャリアカウンセリングとメンタル』(Parade Books)

キャリアコンサルタントのためのカウンセリング技法 “雑談” の効果

編集・執筆者代表 松尾一廣

初版発行 2023年1月30日

発行 地人館

〒116-0014 東京都荒川区東日暮里 6-56-6 長戸ビル 3階

Tel 03-6806-7937 Fax03-6806-7939

<http://chijinkan.com/>

印刷・製本 有限会社 朋栄ロジスティック

©2023 Kazuhiro Matsuo and others

「はじめに」 雑談療法研究会・表現セラピー研究会の実践

不安や悩みを解消する相談相手として、現代では心理やキャリア関係の専門家を頼ることも多くなってきました。一方で、一般の人々自身が成長過程で、あるいは日常生活のなかで生きることや進路について考え、話し合う機会が少なくなっている時代です。このことが、豊かな人間性の成長を阻害したり、困難があったときの回復力（レジリエンス）を弱くしていると感じています。イギリスのある調査では、心理支援で効果をもたらしたのは専門家が理論や支援技術は15%にすぎず、他はさまざまな要因がからんでいると指摘しています。その他の要因の一つが、相談者の人間力回復へのアプローチ不足ではないかと感じてきました。筆者は、キャリアコンサルタントを長くつとめてきましたが、そのさい、教科書通りの支援の話ではなく、単なる雑談としてしゃべったことに相談者が乗ってきて、距離感を縮めてきたという経験を何度もしてきました。カウセンシング活動のなかでの雑談や、そこで語られる物語や歴史の話、アートの話に注目してよいのではないかと思うようになった次第です。

雑談やアートが、実際に人を力づける効果があるかどうか、確かめたくて、キャリアコンサルタントの仲間たちと一緒に「雑談療法研究会」「表現セラピー研究会」という二つの研究会を立

ち上げて、おしゃべりやアート表現をもとにした話が支援に効果があるのではないかという私の体験をお話し、メンバーにもそれを検証していただくようお願いし、その一部を本書でも紹介しています。

この研究会に参加した一人、後藤ゆかりさんから書籍化に向けて、「雑談療法研究会に参加して」と題した次のような感想をいただきました。端的に雑談の意義を書いていただいていますので、ここに紹介します。

「(雑談療法研究会とは) 始めはなんて強引なネーミングなのだろう、身近な雑談がどのような効果があるのか、との興味で参加した研究会でした。回を重ねるごとにカウンセリング時にする雑談の意味の深さを考えるように。普段何気なくしている雑談とは少し異なり、細部まで気を遣い、その内容を相談者とのラポール(巻末注参照) 形成、興味や価値観を探るきっかけにするとすることは、気軽に雑談と言ってもいいものか。とも思えました。しかし、諸先輩方の事例や意見を聞くうちに、雑談の中から相談者の内面を知る事、相談者自身が気づくこと等 相手の背景や思いが伺える貴重な時間だとも思えるようになり私にとって有意義な学びとなりました」

ところで、キャリアコンサルタントとは何でしょう。すでにこの仕事に従事している人には無用かもしれませんが、この仕事に就こうとしたりご関心のある方に少し説明しておきましょう。

厚生省インターネットサイトでは、キャリアについて(過去から将来の長期にわたる職務経験やこれに伴う計画的な能力開発の連鎖を指すものです。「職業生涯」や「職務経歴」などと訳さ

れます」と説明しています。人生のある通過点をみるだけでなく、ここでは長期的な時間軸上の見方が加わっていると考えていいでしょう。そして、キャリアコンサルタントとは、へキャリアコンサルティングを行う専門家で、企業、需給調整機関（ハローワーク等）、教育機関、若者自立支援機関など幅広い分野で活躍しています」と記述しています。「幅広い分野」の中には、福祉的就労（障害のある人など福祉的支援による就労）や、刑与者支援、そして引きこもっている人の社会参加のための支援に携わる場合もあります。

キャリアコンサルタントは、たいていが公的機関や派遣会社などの組織に属して、相談は無料のことが多いですが、有料でのカウンセリングを行っている独立事業者もいます。前者では時間的な制約があったり、カウンセラーを選びにくい反面、後者では予約して時間を確保でき、希望のカウンセラーとの相談を継続して受けやすいというメリットがあります。公認心理師、精神保健福祉士、社会福祉士など他の国家資格を持ってその専門性と併用して活動している人もいます。ちなみに、キャリアコンサルタントも国家資格（名称独占資格）です。

なお、雑談そのものはカウンセリングに役立つ技法だと確立されてはいませんが、長時間の雑談をするのは難しいのが実際のところでしょう。しかし、本書の記述にあるように、短時間であっても上手に雑談を入れて、信頼感を向上させたり、話題展開に役立てていらっしゃる方もいます。決まった手順や方法論に縛らずに、個々のご相談者の個性に合わせた人間性豊かなコミュニケーションが、人を癒したり、変化へのエネルギーを沸かしてくれると考えています。

目次

「はじめに」 雑談療法研究会・表現セラピー研究会の実践 3

第1章 雑談カウンセリング的関わり事例 15

- 1 ひきこもりの若者が動き出す 松尾一廣 16
- 2 成功に学び、失敗に学び 小林由香 21
- 3 文章を書くのが好きという話に寄り添う 窪田弘之 33
- 4 こだわりが強い個性を生かす 窪田弘之 35
- 5 うまくいった事例、うまくいかなかった事例 深澤勉 38

第2章 雑談の活用 41

第1節 雑談活用術、私の場合（個人的振り返り）

く 苦手の雑談を克服する過程で新しい感覚が入ってきたく 倉谷和夫 42

1 雑談が与えてくれるモノ（私が雑談を必要とする理由） 43

(1) 雑談ができなかった私 43

(2) 私が雑談で心がけていること 44

(3) 改善途上の経験 45

(4) 伝えたいこと 47

(5) 雑談で広がった視野 49

2 雑談が活かせる事例（雑談の影響） 51

(1) 気分転換に使う 51

(2) 雑談から問題点を見つける 52

(3) 目線を変えることで良い結果がでたケース 53

(4) 話が広がって良い結果がでたケース 54

(5) 雑談による活性化 55

3 相談現場で雑談を使うなら（相談者のために心がけること） 56

(1) 心がけること 56

- (2) 相談員が雑談を始める場合 57
- (3) 相談者側の雑談を聞く場合 58
- (4) 雑談のネタについて 59

第2節 成功と失敗に学ぶ活用のヒント 小林由香 61

- 1 初期の失敗事例 62
 - 2 自己開示について 63
 - 3 雑談カウンセリングにおける雑談 64
 - 4 雑談でその方の輝きを振り返る 67
- (2) 持ち物やファッションからも雑談のきっかけ 68

第3節 アンケートに見る雑談の記憶

- ↳ 雑談が支援促進の助けをになつた 70

アンケート結果 70

1 良い思い出 71

- (1) 共通の趣味（鉄道）の話で、精神疾患のある事務員との距離を縮める 窪田弘之 71
- (2) 名前を憶えてもらっただけでも大きな前進 深澤勉 73
- (3) 映画「三丁目の夕日」の時代、大人と子供たちの豊かな会話があった 松尾一廣 75
- (4) ご本人の話題の選び方や、仮説の立て方には反論しなかった 堀井正之 76
- (5) 年上男性（上司）とも雑談でなごやかに 後藤ゆかり 78

2 悪い思い出 79

- (1) 還暦の祝いの席で飲酒をたしなめて失敗 窪田弘之 80
- (2) 就活に関係のない話を遮ってストレスを生んだ 深澤勉 81
- (3) 孫との共通の話題づくりに悩む 松尾一廣 83

第4節 雑談と雑談カウンセリング整理図とコメント 堀井正之 84

第3章 効果を生むための姿勢と準備 松尾一廣 87

第1節 基本的な姿勢と考え方 88

- 1 「傾聴」を補強 88
- 2 過去を有効活用し、未来のエネルギー源に 89

第2節 関わり方の心得 90

- 1 相談者の症状や個性に合わせて 90
 - (1) 統合失調症 91
 - (2) うつ傾向 92
 - (3) 発達障害傾向 94
 - (4) ひきこもり、その家族 96
 - (5) 目標が定められない人 97

(6) 中・高年齢者 99

(7) 元気な人 101

第3節 情報整理と発信 101

1 カウンセリングでの雑談とは？ 101

2 雑談にも取材と対応力／準備は大切だが、その前に目的を考えよう／ 102

3 目的別取材と対応のヒント 103

その1 話題づくりや対応を考えておいたらよいもの 104

(1) ラポール形成(信頼形成)のための雑談 104

(2) 話が途切れたとき、沈黙が生まれたときの雑談 105

(3) やる気が見られない、話が合わないときの雑談 106

その2 特定の相談者をイメージしながら材料集め 106

(1) 目標が見つけれない人 106

- (2) メンタルな課題がありそうな人 108
- (3) 裏切られた感、絶望感のある人 109
- (4) 自営業が長かった人 110
- (5) 長くサラリーマンだった人 110

第4節 雑談のための準備 111

1 編集力を高める 111

2 雑談編集 112

(1) カウンセリングのための編集の特色 112

(2) 現代社会の必修スキル！ 必要な「編集力」とは 113

3 雑談のネタ 114

(1) 話してもらおうきっかけになったり、「深層」を見たり 114

(2) 物語を例に考えてみましょう 116

(3) 歴史を考えてみましょう 118

第4章 表現セラピー

↳ 他者理解、自己理解を深めて雑談力アップ ↳ 121

第1節 表現セラピー誕生まで 松尾一廣 122

第2節 感想会体験 倉谷和夫 126

(1) 作品1・作品2の解説 127

(2) 作品3・作品4の解説 131

アクリル画写真「祈り」 松本健吾作 1324

アクリル画写真「蛇口」 松本健吾作 133

第3節 表現セラピー講座の体験から 山田美和紀 134

第5章 今後に備える 139

第1節 今後のために自戒をこめて 小林由香 140

第2節 VUCAの時代〜雑談でリラククス〜 松尾一廣 143

【コラム】 雑談を上手に使う時代を乗り切ろう 松尾一廣 146

あとがき 松尾一廣 150

【用語解説】 152

執筆者プロフィール 154

2 成功に学び、失敗にも学び

小林由香

事例1（成功） 自分の体験を話す

対面の相談ではありませんが雑談を取り入れてうまくいった事例をお話します。面接対応セミナーで講師を務めたときの話です。

面接のときのマナーや服装についての解説をしていたときでした。予定していたレジュメの内容にはなかったのですが、暑い時の服装について「夏でもスーツ着用しないといけないですか」「工場なので普段着でもいいですか」「ジャケット着ていて、途中で暑くなったらどうするんですか」などの質問がありましたので、それに関連する過去の自分の経験談を話しました。

■体験についての雑談

〈夏、初めての訪問先で思ったより暑く、ジャケットを着用していたが、汗が始めて、緊張の汗なのか、暑いからなのかわからなかった〉

「そんな体験してみなさん今までにありますか？」と受講者に質問すると、みんな「あるある」みたいな感じ더군요。ききました。

「我慢していると、相手の方が『暑ければどうぞ上着脱いでくださいね』と声掛けしてくれました。その体験から、私は、新人の営業の人が汗だくになっていたりときや、採用面接に来られて暑そうにされている方へ同様の気づかいはできるようにになりました。なので、暑い時期の採用面接の服装はスーツではなくてもいいかもしれないし、暑くて汗ばむようなら、相手にひと言断わり、上着を脱いで快適な気分で面接を受けましょう』といった話をしました。レジュメの記載内容通りに進める講義よりも、自身の体験を入れて話す雑談の方が、情景が目には浮かぶような感じになったようで、場が盛り上がりました。

事例2（成功）過去の輝いていたことの話聴く

■個別面談における成功事例

クライアント・夫婦、生活保護受給者、夫が精神疾患（うつと双極性）で通院中

相談目的・求職活動

このお二人は、私が担当する前、私の所属する機関で別の担当者のもとで2年間相談に通っていました。奥様は、途中介護関連の訓練を受講し、介護施設に就労されることもありましたが、お二人は離職、転職を繰り返しておられました。

ご主人が、公務員を希望されて相談に来られたところ、私が担当になりました。週1回の面

談日とそれ以外に数回相談窓口に来られて、ご自身の過去、一番輝いていた時代、心身ともに健康だったころの出来事などをして1時間ほど話して帰っておられました。ご希望の公務員の仕事に何度も応募されました。毎回、不採用で落ち込んでおりましたが、それでも挑戦を続けられました。私の見立てでは、50代男性で、それまでの経歴は建築業、行政職の事務系での採用は難しい、と感じていたのですが、本人の希望もあるので、毎回お話を聴き、望まれる求人を紹介していました。ときどき奥様が同席されることがあり、家族の毎日の生活や好きな食べ物のことなどの話も聴きました。

CC (カウンセラー) 「毎日暑いけど体調はいかがですか。ごはんをちゃんと食べてますか」

CL (相談者) 「まあ、ぼちぼち……」

CC 「食べ物は何が好きですか」

CL 「うーん……焼肉」

CC 「おいしいですね。最近はどうですか」

CL 「うん、昨日も家で焼肉食べておいしかった」

CC 「奥さんと一緒に……。いいですね。おいしかったですよね」

CL 「うん。おいしかった。元気出たよ」

CC 「うーん。良かった良かった」

みたいな感じですよ。

そんななか、地域の障害者合同面接会があり、製造業でパソコン業務がある求人に応募し採用されました。奥様はご自身でいつも仕事をみつけれませんが、今回長い間求職活動を続けていたご主人の就職が決まり、夫婦でとても喜ばれていました。その後、仕事が休みの日に、近況報告のようにお話に来られるようになりました。それが1年ほど続き、上司への不満などもお聴きしました。途中で、一度退職され、もとの建築の仕事を少しされたときに、心臓疾患のため手術することがありました。その前後もお話に来られ、入院中は奥様が来られました。

私のことについて質問されれば、答えられる範囲で答え、ご夫婦ともに体調の上がり下がりがあるため、ひたすら「寄り添う、話を聴く、希望に添う仕事を探す」ことを続けて1年経ちました。地域の支援機関や臨床心理士との連携もあったものの、毎回、このままでいいのかという思いがありました。

そのご夫婦への支援は、ほぼ話を聴くこと（雑談）の継続でした。3年間（最近は、もう来られなくなり落ち着いているのだなと安心していますが）相談を続けるなか、【就職⇩生活保護受給からの脱出⇩入院、手術⇩もとの製造業への復職】とさまざまな出来事がありました。ただ話を聴いた最初のころは『このままでいいのか』と私の中に焦りがあつたのですが、途中から、この人への支援は雑談だと決めて向き合うようになり、焦る気持ちがなくなり、それが功を奏したのか、なりたい自分に近い形で就労を続けられています。支援策をあれこれ練るよりも、雑談を繰り返すなかで本人の中に何か気づきが生まれ出て、行動変容があり、結果に繋がったような印

象を受けました。

お二人への支援を振り返り、今思えば、「輝く側面に光を当てる」「過去の成功体験を話してもらう」「好きなことを自由に話してもらおう」など雑談カウンセリングの手法を使っていたのだなと思いました。

事例3（成功） 雑談でその方の輝きを振り返る

限られた時間のなかでの相談業務で、あえて雑談を避け、プライベートな話題の提供や相手と言わない限りこちらから話題を投げかけることを避けていました。最近、キャリアについての話し以外にこちらから話題提供をすると場がとても和むことに気づきました。しばらく忘れていた感覚かもしれません。2019年末からのコロナ禍で接客業や飲食店の閉鎖や縮小が続きました。22年10月ごろ、第7波が終息しかけているところには飲食関係や接客業の求人が出てきましたが、コロナとの生活が1年くらい続いたところは、先行きも見えない閉塞感を漂わせ、窓口に相談に来られる方がたくさんいました。

① ホテルマンのような雰囲気で長身の男性の方が来られました。

手順通り手続きなどについて話したのち、離職された会社欄に見覚えのある、洋菓子会社の名前が記載されていました。

「K堂さんにお勤めだったのですね」

「はい。レストランの部にいました」

「ランチで利用したことがあるのですが、静かな落ち着いた雰囲気のお店ですね」

「もう閉めたんですよ」

「以前の取引先に訪問したとき、その会社の方に連れて行ってもらいました。また行きたいなと思っていったんです」

「ご存知でしたか」

「老舗で有名なお店ですから、だれでも知ってるんじゃないかしら」

辞めたくで辞めたのではなく、事業縮小のために退職されて、手続きに来られた先でご自身が長く勤めていた会社の話題が出て、とても嬉しそうでした。

「もう行けなくて残念です」

「そうですね。店内の内装や食事のメニューなど、いろいろ考えて仕事を続けてきました」

その後の会話はよく覚えていないのですが、何か晴れ晴れとした顔つきで帰られたことは覚えていいます。少しの雑談の間に、それまでのお仕事の中で楽しかったことや苦しかったこと、いろんな思い出を少しの雑談のなかで思い出されたのかもしれない。

② 50代前半の女性、30年近く勤めたパート先を退職されて窓口に来られました。

その方のキーホルダーが個性的だったことが第一印象でした。パートでもかなりの高給（一般

企業の係長クラスくらいでしようか)をもらっておられました。

退職された企業名を見て「先月、お店を利用したのですが、閉店したのですね。子供や孫の誕生日には必ず利用していました。先月、閉店と聴いて、これが最後だなと残念に思っていました。長い間お勤めだったんですね」

雑談のきっかけは、想いだけでなく、その方の持ち物などにも触れる事があります。その方は、ファッションの異なる衣裳を身につけたお店の商品キャラクターのキーホルダーを数十個お持ちになっていました。

「すごい数のキャラクターグッズですね」

「働いてきたあいだに集めたものです」

などのお話しが始まりその方は30数年のご自身の子育てや、お店で大変だったことなどを話してくれました。

相談が継続する方、一度切りの方とさまざまですが、一度だけでもその瞬間、何か輝いてほしいなと思う事があります。そのようなときの雑談の効果は最大になるのだなと思いました。

事例4 (失敗) 感情への寄り添いが不十分だったケース

長くこの仕事を続けているため、うまくいった事例は数々あるいつぼうで、うまくいかなかった

たこともあります。次に失敗事例を紹介します。

雑談の時間を充分に取らないまま、ラポール形成が不足しているのに、結論や助言を伝えて失敗した事例です。内容は、限られた時間内での就労支援現場で、感情への寄り添いが不十分で、相談者の気持ちを傷つけてしまいました。

クライアント…20代

初回面談 主訴…応募書類作成、志望動機についての相談

前職は事務職。新卒で入社、勤務6年。パワハラのため、退職。

前職とは業種の異なる企業の事務職に3件応募を希望されました。

・本人が記載した志望動機内容

前の職場は、社員が協力して仕事を進めることのない職場だったため、困ることがありました。人間関係のよい職場で働きたいと願って応募企業を選択され、その会社の概要を聞き取りました。

・志望動機についての助言を求められました。

「前職で、パワハラにあい仕事を辞めた。あの状況で私は転職するしかなかった」。何度も、このフレーズを繰り返して、不本意な離職に対する悔しい気持ちなどが伝わってきました。

面談中、パワハラという言葉が何回も登場しましたが、内容については、深く聴きませんでしたが。心理カウンセリングではないこともあり、過去の振り返りや、気持ちの部分への質問はあえ

て避けました。触れると時間が長引くことも気になりました。

最初に相談者から要望があった、志望動機について助言しました。【過去のことでなく、応募したい企業を中心に記載する必要がある】【過去のことについては、経験、スキル以外のマイナス要因になるような内容は記載の必要はない】とお伝えしました。

その際に、「いろいろ前職ではつらい思いをされたことでしょうか、それは気持ちの中の別の場所に置いてこの先の事を考えていきましょう」

と言ったとき、過去のことを思い出されたようで、涙を流されました。沈黙のあと、涙が止まり、また本題に入り、書類作成の話をし、面談は終了しました。その後、私はその時の応対や、相談者の方の帰り際の態度や顔つきなどを振り返り、後味の悪さや十分に対応できなかったことなど、いろいろ考えていました。

数日後、また、私が担当しようとした際、（体制上、順番に番号で呼び出すシステムで、2回目に来られたとき、私が当たった）担当を変えてほしいとの依頼があり、別の相談員が担当しました。

上記が、最近の失敗事例です。読まれている方は、「自分ならここはこうするのに」とか感じられることがあると思います。

私は、相談の最初の部分でもっと雑談の時間があれば、その方のその時の心境をもっと理解した上で適切な相談の進め方、助言の方法があったのにな、と反省をしました。

事例5（失敗） 結果を出さなくてはと焦って失敗

心理支援では数々の手法があり、いろいろと勉強するなかで興味がわき、学びの範囲を広げています。ある手法について学んでいる途中やその手法について、本を読む、あるいはセミナーを受講した直後などに、試してみたいとかこうしなくてはと思い過ぎ、失敗することがありました。

たとえば、来談者中心療法（巻末参照）の場合、初期の触りだけ知っていた頃の出来事です（『来談者中心療法↓ロジャーズ↓代表的なカウンセラー↓傾聴』と型で思いがち）。キャリアアコンサルティングの場面で助言したくなったときや提案したときでも、『傾聴しないと』とやら考えてしまうことがありました。聴くだけで終わってもクライアントは満足しないことを、あとで知りました。

具体的な事例では、社内のメンタルヘルスの担当者として、受託業務の請負先に中間管理職で配属された社員の相談を担当したときの出来事です。中途採用で入社し、入社時の研修を私が担当しました。そのときの印象は何か癖のある人だなと感じました。外見から見た印象で、毛髪や眉毛が全くなく、目つきの鋭い人でした。入社後、半年経過したころ、従業員のメンタルヘルスの窓口での相談を希望され、私が面談しました。

日々の社内での出来事や人間関係について話を聴きました。1時間以上、周囲の社員の愚痴や

ご自身への態度などを延々と話されました。1時間半くらいずっと話を聴きました。当時は面談の枠をやることや、目標設定について学んでいたのか知らなかったのかは覚えていませんが、1時間半経過後、この面談をどうやって終わらせたらいいいのかわからなくなってきました。「周囲の人間は全員自分の敵である。受け容れてくれない。いじわるをする」などの気持ちをお持ちのようでした。それなら、周囲の人たちとの人間関係の修復が出来ればいいと私は考えて、その人の周囲の社員のいいところを話したり、考え過ぎではないのかなど提案してみました。しかし、またご自身の日常のことを話し出されて2時間が経過。さらにそのあと、自殺経験があったり、毛髪がないのはストレスのせいだとか過去のご自身のことを話され、結果3時間くらいでようやく面談が終了しました。

時間をかけて面談をしたのですが、その人はもやもやした気分は変わらない様子のまま帰られました。その後、面談で話した内容は、上司（社長と役員）に報告義務があったので、報告しました。その人との面談はそれが一回きりでした。その1か月後にその人は、退職されたことを知り、あの時どうすればよかったのかと自問自答する日々が続きました。今から10年以上前の出来事です。どうすればよかったのか？ 今ならまず、面談の枠を作り、時間を決めてこの面談でどのようなればいいか目標設定をして共有します。自分なりの見立てをし、この1回の相談で問題を解決しようとするなど絶対考えないでしょう。当時は、とにかく話を聴いて、その場で解決しないといけない、結果を出さないといけないという考えが先走り、失敗してしまったのだ

と今振り返って思います。

また、ブリーフセラピーを学び始めたときのことです。ブリーフセラピーは、『短期療法』とか『解決思考アプローチ』などと呼ばれています。著名な先生の鮮やかな匠の技をデモで拝見し、事例紹介についての本を読み、頭がいっぱいになってそのことばかり気になっているころの失敗行動を紹介します。（本来は、ブリーフセラピーも最初はクライアントのお話をきちんと聴くところから始まります）

以前の就労先での出来事を延々とお話しされる方に、その出来事について私が理解できたと思ったところで、その出来事の話に区切りをつける狙いを含めて、「とても辛い出来事を体験されたんですね。すぐには忘れられないと思います」などと理解を示しながら次の展開をはかりました。そのあと、この先のことについて、出来そうなことやその方の希望をお聴きすれば滑らかに相談が進みそうに思えたのです。しかし、過去のことよりもこれからのことに話題を持つていこうと考えたり、解決策や何か違う行動を探すことに気を取られ、十分に最初に相手の話を聴く時間をとれていなかったのです。まだ十分に話し終えていない相談者は、私が早く面談を終わらせたいと思っているように感じておられたかもしれません。その人がその人なりの解決方法に気づき言葉に出してくださることを私は期待していたのかも知れないです。結果を急がされたような気持ちになられたようで、その後もうまく支援が進みませんでした。やはり、最初の段階では、回り道になる、時間がかかると感じて、まず雑談を交えてでも、その方の抱えておられる、前

第4節 雑談と雑談カウンセリング整理図とコメント 堀井正之

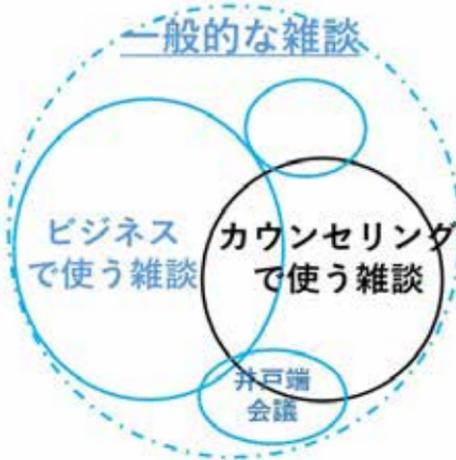
今回の出版検討メンバーとして複数回参加して、実は最初のうちは、「雑談って本当にカウンセリングの世界で有効なの？」というふうに懐疑的に感じていました。でも実際に参加し回を重ねるにつれて、いやーなかなか有効だなと感じてきました。そこで、体系的な雑談の在り方の整理を実例を交えて聞いていきました。

当検討 zoom 会に参加中に、早速実際に現場で使ってみたことがあります。すると再就職支援の現場で暗礁に乗り上げていたクライアントトマさんとの関係性を一気に改善できてびっくりでした。心を開いてくれました。一気に彼の一面がリアルに知れました。

ということ、「雑談」の使われる場をあえて図に現してみるとこんな感じになりました。

【図1】 雑談の効果のある場面、活用の場面

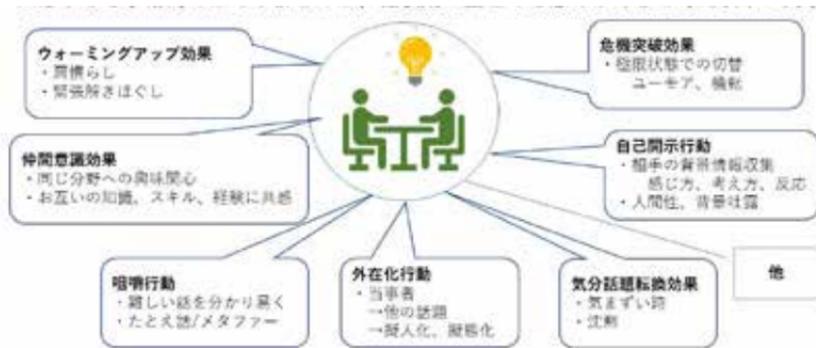
効果の領域のイメージ



一番外の丸印は広く全般的な雑談を示しています。左の丸はビジネスで使う雑談の円です。(私はサラリーマン経験者だったので、これが一番最初に頭に浮かびました)。右側の丸は、カウンセリングで使えるもしくは使う雑談です。両者の話題が被ることもあるかとは思いますが、他にもママ友の井戸端会議とか、子供同士の雑談とか色々意味があると思います。雑談って一般的に軽く見られるけれども、実はとても深い効果があるカウンセリングでも十分に使える(有効)。

【図2】 雑談がうまく機能している時に「考えられる理由」

※必ずしも学術的ではありませんが、経験則の整理でも意味があると考え、以下に列举します。



あとがき

松尾一廣

キャリアカウンセリングの相談窓口で、雑談が意外な効果を発揮してカウンセリングの進展につながった経験をする事が多く、そのことを広く知ってもらい、より深く研究しようとして、2022年の冬にキャリアコンサルタントの仲間たちと「雑談療法研究会」を始めたいきさつを、「はじめに」の中でも書きました。

でも、なぜ相談現場で私は雑談風の話になることが多かったのでしょうか。

養成講座で習い覚えたキャリア支援の方法の中には、「雑談」についての教えは記憶にありません。雑談に関心を持った原因として思い当たるのは、私が新聞社、雑誌社とかかわって取材の仕事が多かったこと。この仕事のなかで、とくにルポルタージュを書く場合は、会う人会う人がたいいてい初対面で、聞きたいことをいきなり質問しても答えてもらえないことが多く、まずは自分と相手の方の距離感を縮めながら、信頼感をもってもらうことが大切でした。そのために、私は自然と本題とは関係のない雑談を対話のなかで取り入れていたのです。初対面の人には、まずはラポール形成（信頼の形成）を図るといって、カウンセリングの基本と似ています。

さまざまな雑談をはさみながら、上場企業の経営者、企業人、中小企業創業社長、芸術家（絵

画、陶芸家、作家、詩人、画家……)、あるいは労働者、野宿者など、さまざまな人たちに取材、インタビューしました。何かを知りたい、教えてほしいという好奇心は、意外に人の心を打ったのかもしれない。思わず本音が出たり、エピソードや自慢話が出て、インタビューは実り多いものになりました。私もお返しに、自己開示したり、直近の面白い体験話をしたものです。驚いたり、感激したり……、私にとっては貴重な体験でした。さまざまな立場にあるさまざまな人たちの感性や考え方に触れました。その結果、何が正しいか、真実かを知ろうとすることよりも、それぞれの人の生きる努力に感動したいという欲求が心のなかに広がってきました。

そんな取材者時代が長かったからでしょうか。私はキャリアアカウンセリングの現場でも、相談者と話しながら、これがいい、あれがいいと方向性を指示したり教示したりするよりも、相談者の興味や関心にそって、話題を追いながら、それぞれの人が固有に持っている感受性や輝きを探そうとしていました。このことが、私の支援効果を結果として高めたのではないかと振り返ります。相談者自身も、いつしよに自分の輝く側面を感じていらつしやったのかもしれない。

雑談療法研究会や、この本の編集過程からも、それぞれの人の輝く側面に触れることができ、幸せを感じることができました。こうすればあなる、といった予定調和的な発想ではなく、対話や交流のなかから新鮮な感動に触れることは、人の幸せの大事な要素と感じています。雑談がそのための大きな役割を果たすことでしょう。