

# 雑談とカウンセリング

取手市 藤原 琢也

カウンセリングを受けることのハードルは高く、気軽に利用できるものではないことは容易に想像できます。しかし「話を聴く」ことは、話をしている人が気づかないうちに、何気ない会話をカウンセリングに匹敵するものへと変えることができる可能性を秘めていると思います。

## 1. はじめに

私は、産業カウンセラーの資格を2016年に取得して以来、カウンセリングとは縁のない仕事に就いています。そのため、いつもの「産業カウンセラーを訪ねて」と趣を異にすることに思いますが、しばらくお付き合いいただければ幸いです。

## 2. 雑談への気づき（産カンになるまで）

私が産業カウンセラーの資格を知ったのは、2014年です。その頃、私が勤めていた職場ではいわゆる「こころの問題」によるトラブルが何件か起きていました。その後、このトラブルに関係した人の話を伺う機会が

あり、同じようなことが再び起きないようにするために、職場の一員として、立場には関係なく「話を聞く」ことを実践していくことが大切だということに気づきました。

その後私は管理職となり、「こころの問題」を起こさないためには、部下とのコミュニケーションを図ることが重要で、部下の「話を聞く」ことが大切だと考えていました。このとき、面談のような場では、場を設定すること自体が相手を身構えさせ、必要な話を引き出すことが難しいと感じていました。その後、「雑談」のような気軽に何気ない日常的な会話を重ねることで、気軽に声をかけてもらえる関係を作ることができた経験を思い出し、これを実践するために「話を聞く」こと



を勉強することになりました。その時「産業カウンセラー」の情報を接する機会があり、職場の業務に役立つことが勉強できると考えて養成講座を申し込みました。

養成講座での最初の学びは、「話を聴く」と「話を聞く」の違いでした。養成講座に入る前の私は、漠然と「話を聞く」ことが大事だと考えていましたが、養成講座開始後、本当に大切なのは「話を聴く」こと、言い換えれば「傾聴」が大切であることを学びました。

## 3. 雑談の実践（産カン資格を取得して）

産業カウンセラー資格を取得した後は、管理職としての業務が続き、カウンセリングと

は無縁でしたが、部下に「雑談」を持ちかけることは意識していました。「雑談」で部下と話をするとき、その話を受け止めるとともに、話しているときの部下の気持ちについて、以前よりも的確に理解することができるようになったという実感がありました。その時に意識していたことは、話の内容を理解することは勿論ですが、「どの言葉を伝え返すか」ということでした。

その後私は転職し、一職員として勤務することになりました。新しい職場は、業務の特性上、個人で行う作業が多いため、職員同士のコミュニケーションが少ない印象でした。このような職場こそ、それまで心がけていた「雑談」がコミュニケーションの改善に繋がると考え、同僚に声をかけるを試みしました。具体的には、お菓子のお裾分けや、仕事上の簡単な用事をきっかけとして「雑談」を始めています。そこでは、相づちを打ちながら「気持ち」に関わる言葉を伝え返すことを繰り返しています。このとき、決して「相談」の雰囲気で接しないことに気をつけています。

話しかける相手は、私から見て、何か大変そうと感じる人（忙しそうにしていることが長く続いたり、疲れた表情をしている人）

に話しかけるようにしていますが、きっかけがあれば、相手にはこだわりません。

このよう方法で「話を聴く」ことは、多くの場合、聴くだけで終わることがほとんどです。養成講座のように相手からのフィードバックがないので、効果のほどはわかりません。しかし、話の後で相手の表情に変化を感じたり、私に話かけてくれるようになる人もいて、気持ちの整理や、職場の雰囲気を変えることに多少なりとも役に立っていると考えています。

雑談は特別なことではなく、産業カウンセラー資格がなくてもできるものです。一方、働く人が日々考えていることや悩んでいることを、短い時間で理解することは、主に働く人の対応を行う産業カウンセラーが得意とするところだと思っています。雑談とはいえ、「傾聴」の手法を用いて相づちや伝え返しを使いながら話を聴いている場合は、ある種のカウンセリングになつていていると考えています。

一般的に、カウンセリングは日常生活から離れた特別なシチュエーションだと思えます。カウンセリングになじみのない人にとつて、カウンセリングを受けることのハードルは高く、気軽に利用できるものではないことは容易に想像できます。しかし「話を聴く」

ことは、話をしている人が気づかないうちに、何気ない会話をカウンセリングに匹敵するものへと変えることができる可能性を秘めていると思います。これこそ「傾聴」の技術を持つ産業カウンセラーならではの「職場の雑談」であるかも知れません。

#### 4. これから

「産業カウンセラーを訪ねて」への投稿は、私自身の行動を「産業カウンセラー」として振り返る機会となり、「産業カウンセラーとしての活動は、カウンセリングの場に限られたものではない」という、大切な気づきを得ることができました。この気づきを、日常の小さな行動で産業カウンセラーの知識や技能を活かす例として、皆様の研鑽の参考としていただければ幸いです。

今後も、いわゆる「職場の雑談」活動を続けていきたいと思えます。そして、将来は「カウンセリング」にも対応できるようにするため、研鑽を続けていきたいと思えます。末筆でございますが、このような機会を頂きましたこと、東関東支部の皆様にお礼申し上げます。最後までお付き合いいただき、ありがとうございます。