

専門委員の先生方のコメント

▶電話対応技能検定専門委員会 稲葉 一人 委員長 -----

『指導者部会が行ったアンケートの結果について、委員長としての立場ではなく、
メデイエーション研修担当者として』

メデイエーションの研修についていただいた質問について、応答をしておきます。

いくつかの質問がありましたが、その典型的なものが、「メデイエーションがこの検定に
必要かどうか疑問です。カウンセリング、アサーションを深めた方がより現場に生かせる
講習に繋がると思います（複数）」と思いますので、この点について、お答えをします。

メデイエーションを現実（かなりうまく）実施されている実践者はとても少ないと思いま
す。しかし、社会的にメデイエーションが求められる場面（暴力やパワハラやいじめでなく、
対等な人間関係での対話をもとにした理解）は、これまで以上に増大しています。

電話対応でも、会社と顧客の間に対立がある場合、クレームがクローズアップされる場面
が多くあります（カスハラもその一つです）。メデイエーションが対象としている場面は、
当事者間に対立（事実認識、価値、感情等）があり、信頼関係が崩れている（ないし崩れそ
うな場面）で、その回復を図ろうとする手法ですので、確かに、一度や二度の研修での習得
は難しいと思います。つまり、社会的にはメデイエーションは要求される場面は増大してい
るのですが、それを習得することはそれなりに訓練を要するという事です。そのことを踏
まえて、次のような点に注意をしてください。

- 1 もしも研修では、メデイエーションを実践できることを目標とするのではなく、
メデイエーションという方法があることを理解してもらうこと
- 2 メデイエーションは貪欲であり、カウンセリングやアサーションの手法を取り入れて
いるので、メデイエーションを理解することはそれらの理解を促すことになります
- 3 私の指導者級研修では、初期の段階での研修とは異なり、メデイエーションの場面を
見せ、私がいかに立ち回っているかを見て、言語化するトレーニングをしています。
そのトレーニングを受講することをお勧めします。
- 4 メデイエーションの事例は、家族間から対人関係紛争等あり、その紛争に出会ったと
きに、私たちはどのようにふるまうべきかを日々考えてみてください。
- 5 電話対応との関連性は、指導者級研修ではお話しており、また、最近のメデイエーシ
ョンの問題を詳しく読めば、理解できると思います。

▶岩野 敬一郎 委員 -----

いつも積極的な活動ありがとうございます。

今回の指導者級保持者アンケート、大変興味深い内容で、しっかりと読ませていただきました。

現状がよくわかり今後の取り組みの参考になりますね。

現状をきちんと解像度高く分析することは未来に繋がるのだと実感させられます。

各級の時間や内容、講習の進め方など、アンケートの内容を受け止め、もしもし検定をより良い検定にしていくためにヒントが詰まっています。この結果を元にどのように動いていくかが大切ですね。

みなさん、それぞれお忙しい中で時間をとりこのようなアンケートを実施し、まとめていただけたことにととても感謝いたします。これからももしもし検定を盛り上げていきましょう。

▶横山 達也 委員 -----

「現状でよい」と回答されている方が多数をしめており、また、現在の各級の合格率や合格者レベルを考慮しても、一定の質が保たれていることがわかります。

その一方で、少数ではあるものの、「見直しが必要」として、今回、顕在化したご意見は、今後の検定試験の在り方について貴重な情報となりました。

▶上野 恵美子 委員 -----

アンケート結果とコメントを大変興味深く拝読いたしました。ありがとうございました。もしもし検定と受検者“つなぐ”役割を担う皆さまが、たくさんのことを考えてくださっていることを素晴らしいと感じました。他の検定にはないカリキュラムが充実しているこの検定を、現状の質を保ちながら、未来へと“つなぐ”ことができればと思っています。

以上