

電話対応者のためのメンタルヘルス研修

(公財)日本電信電話ユーザ協会 上野地区協会/東京東地区協会

本講座は、電話対応業務を取り巻くストレスに注目し、そのメカニズムからセルフケアの方法、またマネジメントの立場から心がけることなど、現場の具体例を交えながら解説し、学んでいただきます。
電話対応者本人はもちろん管理者の方々も、ぜひご参加していただきたいと思います。

【日 時】 2020年1月23日(木) 13:15~16:15 (受付13:05~)

【会 場】 すみだ産業会館 9階 第4会議室 (JR/東京メトロ 錦糸町駅 南口より 徒歩1分)
住所: 墨田区江東橋 3-9-10 丸井錦糸町店 9階 電話: 03-3635-4351

【募集人員】 40名様 ※ 定員になり次第締め切らせていただきます。

【受講料】 所属地区に関係なくユーザ協会会員様は、税込 3,300 円 (一般 4,400 円)

【講師】 (有)ミック研究所 佐藤 茂則氏 (NPO法人メンタルサポートアカデミー理事長)

【研修内容】

- 1.こころの健康に必要なもの3点
○経験、能力、関係
- 2.ストレス要因の大半は人間関係
○ストレスとは何だろう ○人の心理と人間関係
○対面の関係と電話を通じた関係の違い ○人と声、声の印象
- 3.ストレスをキャッチする自分の性格の見直し
○ストレスを感じやすい人 ○ストレスを上手に対処できる人
○座標軸で自己の見直しをしてみる ○簡単なストレスチェックと性格調査
- 4.ストレスマネジメント
○メンタルヘルスからレジリエンシー ~消極的対策から心の柔軟性回復を通じた強靱化~
○Cのスキルをあげる (Cとは何か)
- 5.あなたはカウンセラー
○カウンセリング効果は対面以上 ○声を通じた“癒し”の対応で社会貢献

【申込方法】 2020年1月15日(水)までに、以下の方法でお申し込みください。
HP : ユーザ協会東京支部 <http://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/> ⇒ イベント情報 ⇒ 研修・セミナーへ

※受講票は送付いたしませんので、筆記用具を持参し、当日会場へお越しください

【支払方法】 受講料は事前振込です。1月20日(月)までに下記口座にお振り込みをお願い致します。
みずほ銀行 上野支店 普通 4491793
口座名義 ザイ)ニホンデンシンデンワユーザキヨウカイ
※ 振込手数料は貴社でご負担をお願い致します。
※ 領収書は銀行の「ご利用明細票」をもって代えさせていただきます

【問合せ先】 ユーザ協会上野・東京東地区協会 事務局 星野 電話 03-3740-9401