

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 東京支部主催

本講座では、メンタルヘルスケアの鍵となる「セルフケア」と「心の持ち方」を学びます。エゴグラム（性格診断）を実施し、参加者が自分の性格に合ったストレスへの対処法を考え、自分の心は自分でケアできる＝セルフケアが出来るようになることを目指します。また、話を聴くプロである心理カウンセラーが心得る「3つの心の持ち方」もご紹介します。皆様のご参加をお待ちしております。

【日 時】	2021年11月16日(火) 13:30~16:30 (受付13:15~)
【会 場】	台東区民会館 8階 第5会議室 住所：台東区花川戸2-6-5 都立産業貿易センター台東区民会館併設 TEL：03-3843-5391
【募集人員】	30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】	フル オブ ライフ 代表 心理カウンセラー 小室 知津子 氏
【研修内容】	I. アイスブレイク ※グループワーク II. 自分のコミュニケーションの傾向を知ろう 1.エゴグラム で性格診断 (個人ワーク) 2.エゴグラムの解説 3.対人反応を利用する 4.エゴグラムをもとにストレスへの対処法を考える ※グループディスカッション III. 顧客の心の状態を理解する 1.コロナ禍におけるストローク不足 2.クレームに隠された心理的なゲーム 3.心理的ゲームにどう対応するか ※グループディスカッション IV. どんな人の話も聴けるようになる! 「3つの心の持ち方」でストレスに対処しよう 1.傾聴の基本は「3つの心の持ち方」にあり 2.「3つの心の持ち方」を 意識した傾聴を体験 しよう ※ペアワーク 2人 1組で傾聴の ロールプレイを実施 V. 質疑 応答、結び
【申込方法】	2021年11月5日(金)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.pitua.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。 恐れ入りますが、11月12日(金)までに次の口座へお振込み願います。 みずほ銀行 品川駅前支店 普通 0561489 ザイ)ニホンデンシンデンワユーザキョウカイ トウキョウシブ ※お振込みの際は、振込人名の先頭に受講日を入力ください。(例：1116 会社名) ※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。
【その他】	① 新型コロナウイルス感染予防対策のため、会場内において適正な対人距離を保つため人数を制限して行います。また、受講にあたっては入口での検温及びマスクの着用をお願いいたします。状況によってはお断りする場合がございますので、その際はご了承ください。 ② 募集状況、新型コロナウイルス感染症の状況によっては、講座を中止する場合、又は、Zoom利用のオンライン研修に変更する場合がありますので、予めご了承くださいようお願い致します。
【問合せ先】	事務局 ユーザ協会上野・東京東地区協会 星野・箕屋 電話 03-3740-9401 当日の連絡先：090-7427-4997

プライバシーポリシー (プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約)
公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。ユーザ協会は、関係者様の個人情報とは当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。