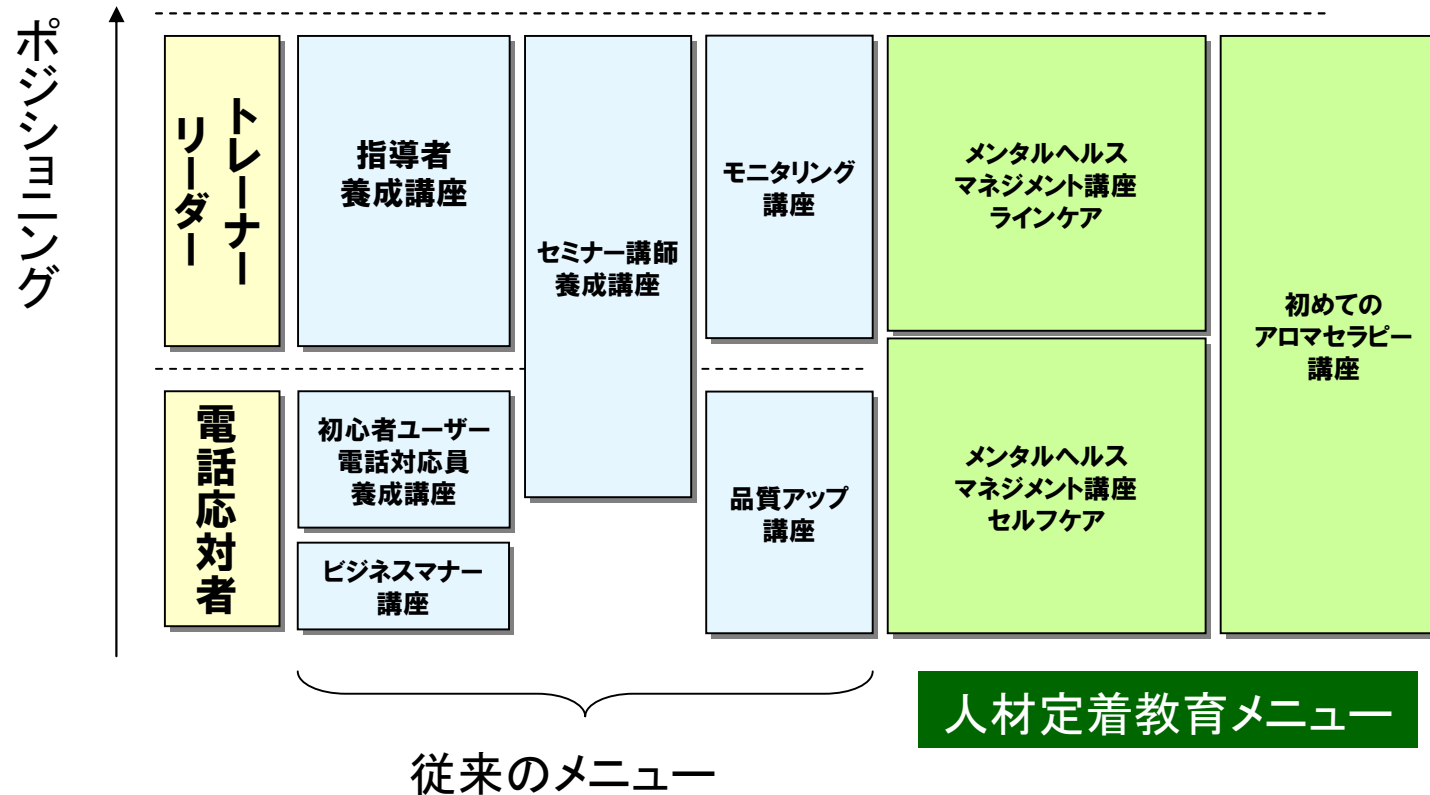


弊社「人材定着」教育メニューの位置づけ



メンタルヘルスマネジメント講座については、受講者のスキル・ミッション別に、

- ・ラインケア(管理職向け)
- ・セルフケア(テレコミュニケーター 中級向け)
- ・セルフケア(テレコミュニケーター 初級向け)

とメニューを用意しております。

研修カリキュラム 概要のご提案

①

メンタルヘルスマネジメント講座セルフケア(初級向け)

テーマ	研修概要
オリエンテーション	研修の進め方、考え方、目的など研修の重要性を理解する
ストレスってどんなもの？	普通の状態と違う感情を理解する
適度なストレス	適度なストレスの必要性を理解する
ストレスが多い・重い・大きい	過度のストレスが加わると・・・
ストレスが引き起こす病	過度なストレスが、人に影響を与えます
ストレスを溜めない為に	・簡単に出来る解消方法と誤った解消方法を理解する ・普段の考え方を変えることで予防が出来ることを理解する
こんな人はご用心	性格的に危険な可能性がある人に注意

コールセンターに入ったばかりの方、人生経験の少ない方は、ストレスについて、あまりにも無防備です。そんな方は、難しい研修がストレスになってしまいます。楽しく、マンガ形式でストレスの知識を学びます。



研修カリキュラム 概要のご提案

②

メンタルヘルスマネジメント講座セルフケア(中級向け)

テーマ	研修概要
オリエンテーション	研修の進め方、考え方、目的など研修の重要性を理解する
ストレスの正しい知識	ストレスをイメージだけでなく、正しくとらえる
ストレスの必要性	ストレスが、決して不必要なものではないことを理解する
職場におけるストレス	コールセンターは、ストレスの宝庫？身近なストレスを学ぶ
ストレス反応と身体のメカニズム	身体におこる反応とストレスの関連性を学ぶ
ストレスによる健康障害	ストレスによる病気を理解する
セルフケア	普段から必要な予防方法を学ぶ

普段の生活で、知らず知らず、ストレスと上手に付き合っている、知識がなければ大量のストレスが襲ってきては、対処ができません。

ストレスに対する知識と普段のメンテナンスを学び、ストレスへの影響を受けにくくします。



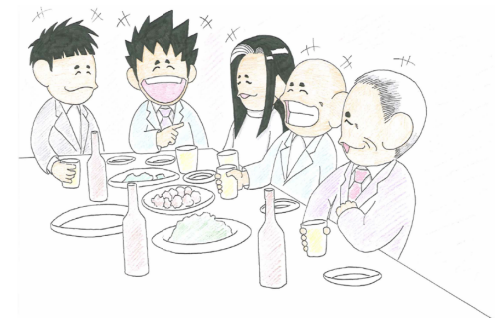
研修カリキュラム 概要のご提案

③

メンタルヘルスマネジメント講座ラインケア(管理者向け)

テーマ	研修概要
オリエンテーション	研修の進め方、考え方、目的など研修の重要性を理解する
セルフケアおさらい	部下が受講したポイントを復習し、部下との目線を併せる
ラインケアの役割	部下の変化に気づき、対処を行うまでの管理者の重要性を理解する
部下の変化に気づく為に	部下の変化に気づく為の情報収集方法を学ぶ
部下の変化に気づいたら	部下との面談方法、フォロー方法を学ぶ

コールセンターでは、部下の品質、生産性、勤怠等、部下の変化に気づききっかけはたくさんあります。本研修では、日常のコールセンター業務で、部下の変化にいち早く気づき、対処を行う方法を学びます。



※症状が現れた場合の治療は、専門医等に任せることが必要です。
弊社では、治療は行っておりません。