

ストレスレベルが高いクレーム対応者の メンタルトラブル(うつ病等)を未然に防ぐ具体的手法 ～実践的メンタルヘルスマネジメントスキルを磨く～

【講師】 日本心理教育コンサルティング 代表 櫻井 勝彦 氏
(企業心理アドバイザー 心理カウンセラー)

■開催日:2018年6月22日(金) ■時間:午後1時30分～午後5時
■会場:厚生会館(東京都千代田区平河町1-5-9)
■受講費:20,000円(税込)※3名様以上同時お申込み:16,000円(税込・お一人様)

※堅苦しい講義をご希望の方は、ご参加をお控えください。

当セミナーは実践で学ぶ体験型・参加型の内容となります。

「クレーム担当者の15%がうつ病に」「モンスターペアレントに追い込まれ自殺」「苦情対応でうつ病を発症」・・・これは過去に報道されたニュースの見出しの一部となりますが、皆様の職場ではクレーム担当者の心のケアやメンタルヘルス対策をしっかりと行われておりますでしょうか。

先日たまたま見つけた苦情を担当する方のインターネットの書き込みには、「毎日仕事に行くのが辛くてこのまま死んでしまいたいと思うことが頻繁にある」と記されていました。人の怒りやクレームにさらされることはそれだけで大変な苦痛を伴うことですが、クレーム担当者が精神的に追い込まれてしまう原因としては、苦情への対応の仕方を含め職場から十分な支援が得られないことや、クレームを受けた場合の心の処理の仕方についての教育・ケアが充分になされていないことなどがあげられます。クレームを担当する方、またその管理者にとって、クレームへの向き合い方や激しいクレームを受けた場合の心のケア・サポートの方法を身につけておくことは大変重要になります。

本セミナーではクレマーの心理から、性格タイプ別のクレームによるメンタル不調へのかかりやすさ、クレームを受けた場合の心のケアの方法など、クレーム担当者のメンタルヘルスマネジメントに必要な知識・技術を様々なワークや実験を交えて学んでいきます。

1. クレマーの心理を理解するだけでも心の余裕が生まれる
2. 苦情対応でメンタル不調になりやすい性格タイプとは
3. 心理テストによる性格診断
4. あなたのストレスレベルは
5. 社員のストレス・メンタル不調を見分ける方法
6. 苦情対応を任せて良い社員とうつ病等の発症リスクが高い社員
7. 心の病気の発症原因と仕組み
8. 苦情担当者の心のケアとサポートの基礎
9. 気持ちをリセットさせる方法
10. 脳からストレスを消す
11. セルフケアの方法とストレスコントロール

※本講座をご受講いただくと、一般社団法人日本ヒューマンスキル教育推進協会(JAAHSE)認定のクレーム対応・接遇心理検定のstep-1の受験資格が得られます。

【講師プロフィール】 櫻井 勝彦(さくらいかつひこ)氏

日本心理教育コンサルティング 代表 企業心理アドバイザー 心理カウンセラー
一般社団法人日本ヒューマンスキル教育推進協会 代表理事/文学修士(大学院博士課程前期修了)
社会心理学/公益社団法人日本心理学会認定心理/中央労働災害防止協会認定心理相談員 他
【著書】「仕事が思い通りにできる心理術」明日香出版