

働く人の電話相談室 電話相談員事前研修

日 時 2020 年 8 月 29 日(土) 9 : 15～12 : 15 or 13 : 30～16 : 30

会 場 さいたま共済会館 501 会議室

ねらい

- ・「働く人の電話相談室」における電話相談の流れと留意点を確認する。
- ・電話相談の傾聴力と面接記録を的確に記録する力の向上を図る。

準備物

- ・スマートフォン（ラインを使用）、イヤホン、下敷きボード、筆記用具

※今年度は感染防止対策として、各自のスマートフォンでライン電話を活用して演習を行います。事前にスマートフォン等にラインを設定し、イヤホンもご持参ください。

内 容 （予定）

1. 働く人の電話相談室（北関東支部）の流れとルール

入室と順番
相談の流れ
面接記録作成の仕方
待機時の過ごし方
チームワーク

2. 面接記録作成ワーク

ラインを使用した電話相談ロールプレイ実習
面接記録作成
相互フィードバック

以上