

通信指令に関する講演会を開催しました。

○概要

茨城県内24消防本部の通信指令員を対象に通信指令に関する講演会を開催しました。この講演会は、119番通報の聴取に際し、心理学の観点から通報者との円滑なコミュニケーション方法を学ぶことを目的に開催したものです。

講演会では、通報者はもとより、通信指令員自身の心理状態にも客観的な分析を行い、シンプルな情報伝達や丁寧で穏やかな接遇の重要性、通報者の感情に配慮した欲求充足の必要性等について学びました。

今後とも、通報者の心理状態に配慮しつつ、通報内容の迅速かつ的確な聴取に努め、通信指令業務能力の向上を図ってまいります。

○日付 令和4年9月27日

○場所 いばらき消防指令センター

○講師 神戸女学院大学 人間科学部 心理・行動科学科 木村昌紀教授

○テーマ 119番通報の心理学 -通報者と通信指令員の円滑なコミュニケーションに向けて-

○参加者 50名 (茨城県内 24 消防本部 通信指令員)

○講演会風景

