

POSITIVE



รู้จักกับ Positive Thinking ?

เป็นกระบวนการทางความคิดของบุคคลที่เกิดจากการรับรู้และแปลความหมายไปในทางที่ดีเช่นเดียวกับการมองโลกเชิงบวก คือการที่บุคคลยอมรับความเป็นจริง ที่เกิดขึ้นมองสิ่งต่าง ๆ อย่างเข้าใจ ยอมรับได้ในด้านลบ มองปัญหาความทุกข์ความไม่ราบรื่นเป็นเรื่องธรรมดาและสามารถรับมือได้ด้วยความคิดเชิงบวก นำไปสู่การมี Growth Mindset ในการทำงานที่ดี ในงาน Call Center จำเป็นต้องอาศัยการคิดบวก (Positive Thinking) ในงานบริการต้องใช้พลังใจสูงเป็นพิเศษ การมีความคิดเชิงบวกเข้ามาช่วยส่งเสริมจะช่วยให้งานออกมาราบรื่นและประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น ทุกอย่างในงานที่ดูยากและดูทำไม่ได้จะสามารถผ่านไปได้อย่างง่ายดายช่วยเปลี่ยน Fixed Mindset ให้เป็น Growth Mindset ได้ หรืออาจจะทำให้คนที่กำลัง Burnout ดีขึ้นได้ด้วย



ความสำคัญของการคิดบวก

เนื่องจากในปัจจุบันคนที่ทำงานมานาน ๆ มักจะติดอยู่กับ Fixed Mindset คิดแบบจำกัดและไม่อยากเรียนรู้อะไรใหม่ ๆ การคิดบวกจะช่วยให้เราผ่อนคลายกับการทำงานมากขึ้น ไม่ตั้งเครียดมากเกินไป นอกจากนี้การคิดบวกยังสามารถดึงศักยภาพของคนที่อยู่รอบข้างออกมาได้ จะช่วยเพิ่มกำลังใจ ด้วยคำพูด การกระทำ และมีความเชื่อที่ว่าทุกสิ่งทุกอย่างที่ดี ๆ จะเกิดขึ้นกับเราได้เสมอ หากเรามีความเชื่อมั่นและมีจิตใจที่ไม่ถดถอย ดังนั้นการคิดบวกถือเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานอย่างยิ่งเพื่อให้พนักงานได้ทำงานอย่างมีความสุข และรับมือกับปัญหาได้อย่างมืออาชีพ จะพาองค์กรประสบความสำเร็จไปได้อีกขั้น

เปลี่ยนความคิด ชีวิตเปลี่ยน

ถ้าในวันนี้ตัวเรายังเป็นคนที่มีความคิดในแง่ลบ หรือมีความกังวลในด้านลบ ๆ มากกว่าความคิดในแง่บวก ไม่เป็นไรเลย เพราะเราจะเริ่มต้นเปลี่ยนตัวเองตั้งแต่วันนี้แล้ว เรายังมีกลยุทธ์ที่สามารถใช้เพื่อฝึกให้ตัวเองให้เป็นคนคิดบวกมากขึ้น การเริ่มต้นปรับความคิดพลิกชีวิตบวกเริ่มต้นได้ง่าย ๆ จากการเริ่มโฟกัสหรือจับไปที่ความรู้สึกของตัวเอง การฝึกฝนเป็นประจำ จะทำให้คุณมีนิสัยในการรักษาทัศนคติเชิงบวกต่อชีวิตมากขึ้น

ประโยชน์จากการคิดบวก



ลดภาวะซึมเศร้า

การคิดบวกบ่อยทำให้ร่างกายและจิตใจเรียนรู้ที่จะมองหาแง่ดีในทุกสถานการณ์ที่ย่ำแย่ โดยเฉพาะการเผชิญกับความเศร้า การคิดบวกจะช่วยบรรเทาปัญหาทางอารมณ์ และช่วยลดการเกิดโรคซึมเศร้าได้อีกด้วย



ลดความเครียด

การคิดบวกช่วยรักษาระบบฮอร์โมนความเครียด ส่งผลให้ระบบประสาททำงานได้ดี ไม่สูญเสียการควบคุมตัวเอง และช่วยให้ทำงานภายใต้ความกดดันได้ดี



ร่างกายตื่นตัวมีพลัง

หากเราคิดดี คิดบวก ร่างกายจะรู้สึกตื่นตัว คึกคัก กระปรี้กระเปร่า พร้อมทำกิจกรรม เผชิญหน้าอุปสรรค และแก้ไขปัญหานั้น นอกจากนี้ช่วยจัดระบบความคิด คนคิดบวกจะมีสมาธิจดจ่อและทำงานรอบคอบ



เพิ่มเสน่ห์ดึงดูด มิตรภาพ

การคิดบวก เสริมบุคลิกภาพให้คุณเป็นคนที่น่าสนใจใคร ๆ ก็อยากเข้ามาสร้างมิตรภาพ เพราะอยู่ด้วยแล้วไม่เครียด ดึงดูดคนที่มีความคิดเชิงบวกเข้ามา บรรยากาศพูดคุยผ่อนคลายและสนุกสนาน ทุกขยับน้อยลง สุขเพิ่มขึ้น



ส่งเสริมความ เข้มแข็งให้ สภาพจิตใจ

มีความมั่นคง ไม่อ่อนไหวง่าย เมื่อเจอกับความเสียใจ จึงก้าวข้าม move on ได้เร็ว และเรียนรู้ที่จะแสวงหาจากสิ่งรอบตัวได้ง่ายกว่าผู้ที่คิดลบ

การคิดดี - คิดไม่ดี

คิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) = คิดดี

คิดแก้ปัญหา (Problem Thinking) = คิดดี

คิดวนเวียน (Mobius loop Thinking) = คิดไม่ดี

คิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) = คิดดี



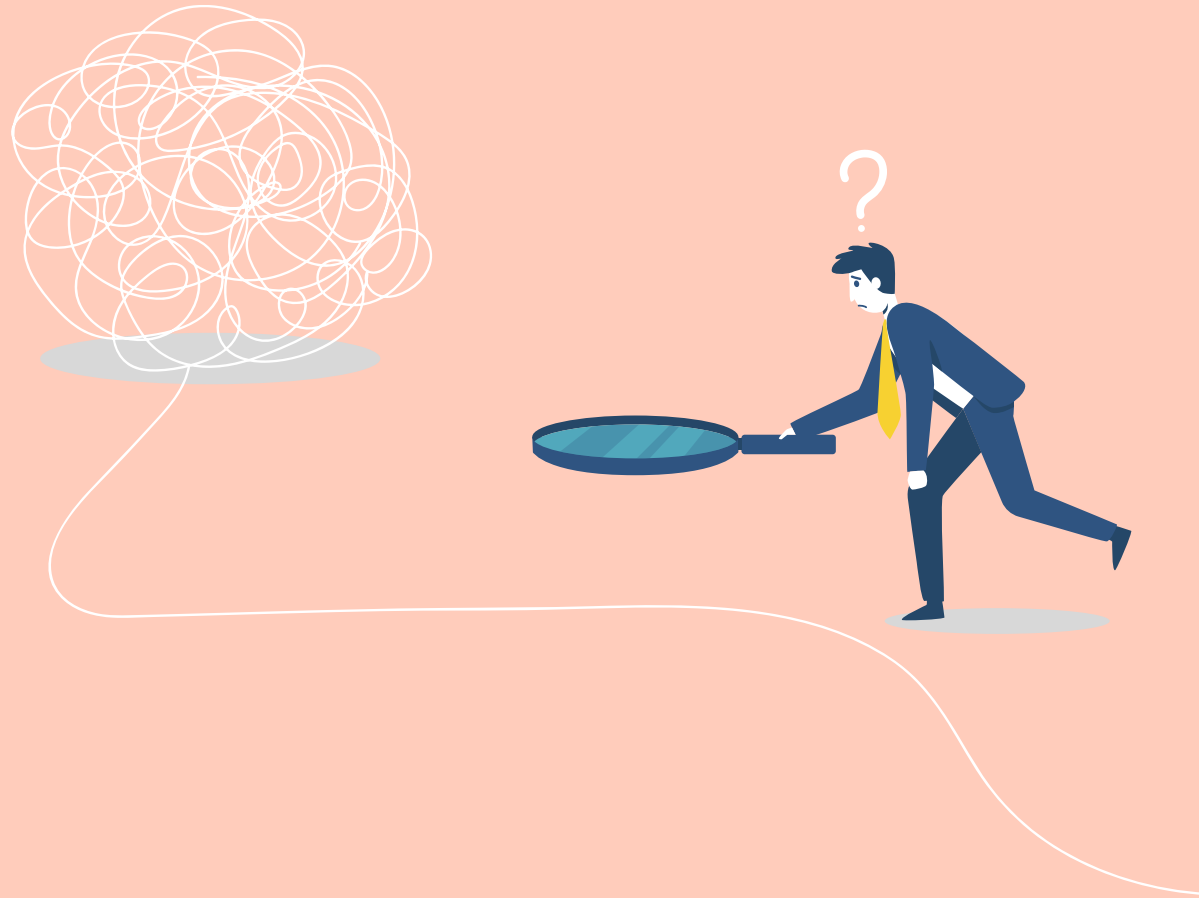
ความสามารถในการคิดริเริ่มสิ่งแปลกใหม่ คิดอย่างกว้างไกล คิดได้หลายทิศทาง มีความคิดที่หลุดออกจากกรอบเดิม ๆ
ทำให้สามารถแก้ปัญหายุ่งยากที่พบเจอในชีวิตประจำวันให้หมดไป

คิดแก้ปัญหา (Problem Thinking) = คิดดี



มีวิจารณญาณและแก้ปัญหาเองได้ ช่างสังเกต มองเห็นปัญหา ตั้งคำถาม
จากการอธิบายเหตุและผลตามสถานการณ์และมุมมองที่หลากหลายได้

คิดวนเวียน (Mobius loop Thinking)



มีการคิด แต่คิดวนเวียน ไม่แก้ปัญหาค ไม่สร้างสรรค์ คิดไม่มีประโยชน์กับการคิด
คิดเพียงแสดงภูมิ ไม่มีผลในทางเจริญงอกงามจากการคิด



การพัฒนาทัศนคติเชิงบวก

เริ่มต้นด้วยการมีเป้าหมายในใจ
อุปนิสัยของการมีวิสัยทัศน์
คือฝึกมองไปข้างหน้า



อุปนิสัยของการมีวินัย

เพื่อฝึกให้เกิดทัศนคติความคิดเชิงบวก การมีวินัยจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องมีเป็นอันดับแรก เพื่อจะได้รู้เท่าทันสถานการณ์ และความคิดตัวเองอยู่เสมอ

	เร่งด่วน	ไม่เร่งด่วน
สำคัญ	1	2
ไม่สำคัญ	3	4

การใช้ภาษาแบบคิดบวก

ภาษาที่ใช้

ทำงานไม่ได้เรื่องสักอย่าง ทำผิดอยู่ได้
ทำไม่ได้ก็ลาออกไป

งานยากเกิน สั่งอะไรมา ทำไม่เป็น

ลูกค้าก็โทรมาด่าอยู่ได้ ไม่ใช่ปัญหาเราสักหน่อย



ใช้แบบนี้ดีกว่า

งานมีปัญหาหรือไม่เข้าใจตรงไหนหรือเปล่านั้น
ปรึกษาพี่ได้นะ เห็นผิดพลาดหลายจุดเลย

ขอลองทำดูก่อนนะค่ะ ถ้าติดปัญหาตรงไหน
จะสอบถามไปค่ะ

ลูกค้าคงเดือดร้อนมาจริง ๆ ไม่จู้จี้จกใจไม่รีบโทรมา

มองทางเลือกมากกว่ามองว่าเป็นอุปสรรค

คนที่คิดบวกจะมองหาทางเลือก ส่วนคนทั่วไปจะมองเห็นอุปสรรค

เวลาเจองานหนัก

ให้บอกตัวเองว่า

นี่คือโอกาสในการเตรียมพร้อมสู่ความเป็นมืออาชีพ

เวลาเจอปัญหาซับซ้อน

ให้บอกตัวเองว่า

บทเรียนสำคัญจะทำให้เรารู้จักแก้ปัญหาเป็น

เมื่อทำผิดพลาด

ให้บอกตัวเองว่า

ยอมรับความผิดพลาด แก้ปัญหาแล้วไปต่อ
ยังมีวันข้างหน้ารออยู่

ถูกย้ายหน้าที่กระทบกัน

ให้บอกตัวเองว่า

เป็นเรื่องดีได้เรียนรู้อะไรใหม่ ๆ
ได้ความสามารถใหม่เพิ่ม



THANK YOU