**《呼叫中心新生代员工的激励与心理健康调试》**

主讲：顾樱英老师

**【课程背景】**

呼叫中心是一个人气汇聚的地方，每天有成千上万的呼出、呼入都是在和不同的客户打交道。金融支付企业呼叫中心的员工每天接听、打出那么多电话，其激发负面情绪的机会自然也比普通员工的多，比如，难缠的客户、工作的压力、领导的要求、同事的误解、客户的投诉等等。本课程以管理心理学和积极心理学的理论为基石，结合呼叫中心内外部的现实情况，帮助员工学习释放负面情绪的方式，运用冰山日记、心流、丰盛日记等工具和方法，培养积极乐观的心智模式和工作态度，在压力之下也能够激发自我的工作动机，最终完成组织的目标和绩效。

**【课程收益】**

理解呼叫中心工作中的压力，觉察压力背后的积极意图

升级认知系统，重新审视负面情绪，运用情绪的力量来达成目标

掌握自我情绪调节的方式，面对各类压力，可以进行释放和疏导

了解新生代员工的心理特点，运用同理心进行沟通和交流

在工作中找到使命和价值，化压力为动力

**【课程对象】**

呼叫中心员工和一线管理者

**【课程时间】**

1天（6小时/天）

**【课程大纲】**

**一、理解呼叫中心工作的压力**

1、压力一定有害吗？

--体感练习：压力背后的真实意图是什么？

--调整认知：每个人都有压力

--实验研究：压力的影响结果来自于对压力的认知不同

2、压力测试：

--探索压力的来源

--压力的背后来源于目标、需求、欲望等

--清晰自我可以做出的改变和调整

3、转念练习：

--不是得到就是学到，学到了什么？

--能量守恒原则，从负向转换到正向

--视角的转换，找到卡住自己的根源问题

**二、认知升级，改变思维模式**

1、思考：你是如何感知客观世界的？

--体感练习：传球实验

--深度探讨：眼见一定为实吗？

2、代际研究：

--理解85-00后员工的心理特征

3、突破限制性的信念

--理解代际传承中的差异化

4、从固定性思维到成长性思维：

--体感练习：属于固定型思维的认知

--突破固定型思维的方法

--案例练习：关于“新生代员工不好管理”的成长型思维

**三、清晰压力背后的情绪**

1、看见情绪：

--负向能量和正向能量的具体层级

--情绪的外在表现形式

--体感练习：负面情绪的渲染

2、觉察情绪：

--情绪认知行为的互相影响

--探讨：分清事实、观点和情绪

--练习：冰山日记的实践方法

3、负面情绪的积极意义：

--体感练习：情绪激发了自我防御

--每个负面情绪背后的积极意图

--练习：工作中焦虑的积极意义

4、综合练习：说出你的情绪故事

**四、情绪释放五步法**

1、能量的释放和转换  
--找到自己的核心能量

2、拥有一双发现美的眼睛  
--从消极走向积极

3、丰盛日记  
--从低自尊到高效能

4、每天进步0.01：  
--从习得性无助到习得性自信

5、松弛感日记

--从“我应该“到”我可以“

**五、协助新生代员工在工作中找到意义感**

1、在工作中找到兴趣：

--找到“心流”时刻

--如何为不感兴趣的工作创造价值

2、在工作中找到热爱：

--探索平衡生活和工作的方法

--找到工作中的第二曲线

3、在工作中找到使命：

--六维人生发展图

--向内探索，获得成长