

Як впоратись з проблемною поведінкою
(Джерело: Adult Education: Training of Trainers. – Hungary, 1998.)

Той, що сперечається, – це той, хто постійно не згоден із тренером і учасниками

- Нехай група сама впорається з цією особою; запропонуйте їм зробити це, поставивши запитання, „Чи хоче хто-небудь відповісти на це запитання?”
- Уникайте дебатів або обговорення
- Просто скажіть: „Я розумію вашу точку зору” і зробіть узагальнення.
- Не будьте емоційним.
- Будьте терплячим.

Той, хто домінує, – це той, хто монополізує бесіду і багато розмовляє

- Спрямовуйте ваше питання „Тим, кого ми ще не чули.”
- Скажіть тому, хто домінує, що ви хотіли б почути іншу думку.
- Нагадуйте людям із самого початку, що ви просите їх коротко висловлювати свою думку, і м’яко переривайте того, хто домінує.
- Уникайте контакту очима.

Той, хто перебиває, – це той, хто перебиває інших, вставляє у коментарі інших, і не дослуховує, з нетерпінням бажаючи висловити свою думку

- Запитайте: „Як ваша думка співвідноситься з тим, що було сказано Х?”
- Скажіть: „Дозвольте Х закінчити його думку, потім ми послухаємо ваш коментар.”
- Запропонуйте: „Для того, щоб впевнитися, що ми всі на тій самій сторінці, будь ласка, повторіть те, що сказав Х, перед тим, як висловите вашу думку.”
- Підніміть руку, щоб просигналізувати „стоп”, а потім – попросіть того, хто почав відповідати, продовжити свою думку.

Неохочий учасник, – це той, хто вагається, сором’язливий і більшість часу поводить себе тихо.

- Використайте активні вправи, що розділяють учасників у пари та трійки. Це дозволить сором’язливому учаснику ближче познайомитися з іншими людьми у групі, і висловити свої ідеї.
- Поговоріть індивідуально з учасником, який не хоче брати участь у роботі і зацікавте його.
- Зреагуйте позитивно, коли неохочий учасник все-таки візьме участь у роботі.
- Ввічливо зверніться до особи і запитайте, „А який досвід був у вас?” Ставте питання, що не викликають застережень, щоб неохочий учасник не відчував тиску і не відчував, що з нього силою витягують відповідь.