

## **ПРИМЕР ПРОГРАММЫ ОЧНОЙ ВСТРЕЧИ**

### **Вступительное слово (10 минут):**

Представьтесь и поблагодарите волонтеров за участие. Кратко напомните о миссии акции «Ёлка желаний».

### **Разминка (10 минут):**

- Игра «Волшебный круг»: Все стоят в кругу, первый человек говорит своё имя и жест/прилагательное о себе/хобби и тд., второй повторяет имя и жест/прилагательное о себе/хобби и тд. предыдущего, затем добавляет свой, и так далее по кругу. Это помогает запомнить имена и создает дружелюбную атмосферу.
- Игра «Ассоциации»: Каждый участник называет слово, ассоциирующееся с предыдущим словом. Например, «ёлка» — «праздник» — «новогоднее настроение» и так далее. Это развивает ассоциативное мышление и поднимает настроение.
- Игра «Найди пару»: Волонтеры получают карточки с изображениями или словами, и их задача — быстро найти свою пару. Это способствует активизации и быстрому знакомству.

### **Теоретическая часть (30 минут):**

Повторите ключевые моменты онлайн-курса: взаимодействие с посетителями, решение конфликтных ситуаций, привлечение внимания к акции.

Для закрепления знаний из курса устройте блиц-опрос с участниками встречи. Задайте несколько вопросов по пройденному материалу. Вот примеры вопросов:

1. Как правильно установить контакт с посетителем?
2. Какие методы решения конфликтов вы знаете?
3. Как привлечь внимание к акции в социальных сетях?
4. Как реагировать на негативные комментарии в интернете?
5. Как вести себя, если посетитель отказывается сотрудничать?
6. Как успокоить расстроенного ребенка?
7. Как объяснить правила акции пожилому человеку?
8. Как убедить скептически настроенного посетителя принять участие в акции?

Используйте презентации с иллюстрациями и схемами, чтобы наглядно объяснить материал.

## **Практическая часть (40 минут):**

Разделите группу на пары-тройки и разыграйте сценарии взаимодействия с различными категориями посетителей. Вот несколько примеров сценариев:

### **Сценарий 1: Приветствие и установление контакта с ребенком:**

#### **Кейс 1: Застенчивый и молчаливый ребенок**

Ребенок стоит рядом со своей мамой/папой и не хочет подходить ближе. Он избегает зрительного контакта и держится за руку родителя. Когда вы пытаетесь заговорить с ним, он отвечает односложными фразами или вообще молчит.

Задача: Установить контакт без давления, заинтересовать ребенка разговором.

#### **Кейс 2: Активный и любопытный ребенок**

Ребенок подбегает к вам сразу же, активно интересуется всем вокруг, задает много вопросов и пытается потрогать всё, до чего дотягивается. Он быстро переключается с одной темы на другую и сложно сосредотачивается на одном предмете.

Задача: Поддерживать высокую энергию ребенка, направляя её в нужное русло.

#### **Кейс 3: Расстроенный и плачущий ребёнок**

Ребёнок пришел на мероприятие с родителями, но что-то случилось, и теперь он плачет. Возможно, он упал, испугался шума или просто устал. Родители пытаются его утешить, но безуспешно.

Задачи: Отвлечь ребенка, предложить помощь родителям, создать комфортную атмосферу.

### **Сценарий 2: Презентация акции пожилому человеку:**

#### **Кейс 1: Человек с плохим слухом**

Пожилый человек плохо слышит, поэтому постоянно переспрашивает и просит говорить громче. Ему трудно уловить суть вашего сообщения, особенно если речь идет о сложном материале.

Задача: Говорить четко и громко, повторять важные моменты, использовать жесты и визуальные материалы.

#### **Кейс 2: Человек, который сомневается в подлинности акции.**

Пожилый человек настороженно относится к вашей акции, подозревая, что она может быть мошеннической. Он задаёт множество уточняющих вопросов и не спешит принимать участие.

Задача: Рассказать о целях акции и об участии высокопоставленных лиц, показать официальный сайт и подтверждающие документы.

### **Кейс 3: Человек с проблемами зрения.**

Пожилему человеку сложно рассмотреть мелкие детали или прочитать текст. Он просит вас описать, что изображено на плакатах или листовках, и нуждается в дополнительной поддержке.

Задача: Описывать визуальную информацию устно, помогать заполнять анкету.

### **Сценарий 3: Решение конфликтных ситуаций:**

#### **Кейс 1: Агрессивная реакция посетителя**

Посетитель подходит к вам раздраженным и начинает высказывать претензии о том, что акция проходит не так, как он ожидал. Он громко говорит, перебивает вас и ведет себя агрессивно.

Задача: Снизить напряжение, успокоить посетителя и предложить конструктивное решение проблемы.

#### **Кейс 2: Требование особого отношения**

Посетитель просит предоставить ему особые условия участия в акции, ссылаясь на свой статус или личные обстоятельства.

Задача: Объяснить принципы равноправия всех участников, но при этом проявить гибкость и предложить возможные компромиссные решения.

#### **Кейс 3: Непонимание правил акции**

Посетитель настаивает на своем праве участвовать в акции, хотя не соответствует ее условиям. Он считает, что правила несправедливы и требует их изменения.

Задача: Объяснить правила акции корректно и вежливо, предложив альтернативные варианты участия или поддержки.

### **Тренировка навыков активного слушания:**

Предложите волонтерам послушать короткие истории друг друга и повторить услышанное своими словами. Это поможет развить умение внимательно слушать собеседника.

### **Вопросы и ответы (20 минут):**

Откройте сессию вопросов и ответов, чтобы волонтеры могли задать любые интересующие их вопросы.

### **Заключение (10 минут):**

Подведите итоги встречи, поблагодарите всех за активное участие и назначьте следующее занятие, если оно запланировано.