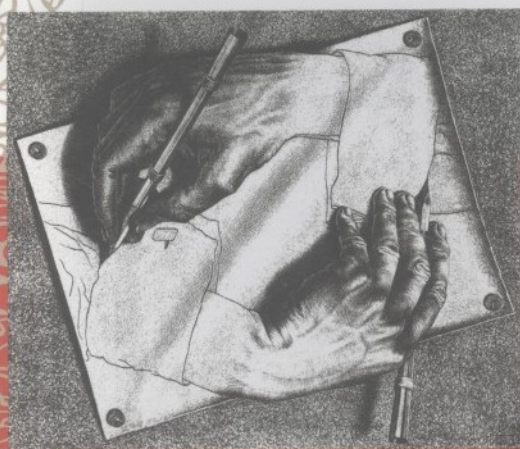


40个

[英] 露西·塞弗特 著 唐卫峻 刘申燕 译

自我灌能培训工具



*40 Activities
for Training
in Self-empowerment*

上海远东出版社



世纪出版



40个自我潜能培训工具

自我潜能训练鼓励人们承担自己在工作和生活中的责任,目的是增加工作动力,从而提升自己对所服务组织的贡献。

露西·塞弗特的这本新著包含了丰富的练习材料,使得课程参与者认识并利用他们的内在力量为自己和雇主带来利益。

本书包括以下主题:

- 责任感与主动性
- 声明自己的权利
- 清晰沟通
- 为团队作贡献
- 战胜不良行为
- 解决冲突与差异
- 鼓励与激励

每个活动包括为培训师准备的详细指导和为学员准备的便于复制的参考材料,许多活动可以用于集体活动,也可以用于一对一的活动,通篇的重点是通过培训强化个人和组织在工作中的优势。

本手册的目的在于满足培训需求,致力于建设各种积极、和谐的组织文化,建立清晰的沟通和共同的责任感。

露西·塞弗特作为一名独立的培训咨询顾问,为公立和私立组织提供服务,她还是《开放坦诚训练》活动手册的作者。

ISBN 7-80706-150-2



9 787807 061502 >

www.ewen.cc

定价:320.00元

上架建议:人力资源管理类



www.ewen.cc

PDG

国际培训与发展资源库

40 个自我灌能 培训工具

[英] 露西·塞弗特 著

唐卫峻 刘申燕 译

上海遠東出版社

图书在版编目(CIP)数据

40个自我潜能培训工具/(英)露西·塞弗特著;唐卫峻,刘申燕译. —上海:上海远东出版社,2006

(国际培训与发展资源库)

ISBN 7-80706-150-2

I. 4... II. ①露...②唐...③刘... III. 企业管理-职工培训 IV. F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第124274号

40 ACTIVITIES FOR TRAINING IN SELF-EMPOWERMENT

Copyright © 1996 by Lucy Seifert.

Simplified Chinese edition copyright © 2006 by Shanghai Far East Publishers.

This edition is published by agreement with Gower Publishing Limited.

All Rights Reserved.

本书由 Gower Publishing Limited 授权上海远东出版社独家出版。
未经出版者许可,本书的任何部分不得复制或抄袭。

图字:09-2005-399号

责任编辑:李琳 应韶荃

策划:学习事件

装帧设计:卜允台

版式设计:李如琬

责任制作:晏恒全

· 国际培训与发展资源库 ·

40个自我潜能培训工具

著者:[英]露西·塞弗特

译者:唐卫峻 刘申燕

出版:上海世纪出版集团 上海远东出版社

地址:中国上海市仙霞路357号

邮编:200336

网址:www.ydbook.com

发行:新华书店上海发行所 上海远东出版社

制版:南京理工出版信息技术有限公司

印刷:上海望新印刷厂

装订:上海望新印刷厂

版次:2006年12月第1版

印次:2006年12月第1次印刷

开本:889×1194 1/16

字数:296千字

印张:18.5

ISBN 7-80706-150-2/F·237 定价:320.00元

版权所有 盗版必究(举报电话:62594779)

如发生质量问题,读者可向工厂调换。

零售、邮购电话:021-62347733-555

前言

“当一扇门关闭时，另一扇门打开了。”

这个西班牙的谚语广为流传。而在一次培训课上，一位参与者却这样补充道：“我们花了如此之多的时间关注那扇关闭的门，却忽略了新打开的那扇门。”

团队中的其他成员听后都陷入沉思。一个吸引人的讨论随之产生：有多少时间浪费在了对过去的懊悔，为某件事或者某种感觉责备他人，盼望时光能够倒流或者仍对过去想入非非？更多的时间浪费在了那扇关闭的门上，而不是刚打开的门。生活不是彩排。为什么不让它一开始就有如同奥斯卡一般的上佳表演？

关注过去，本质上并不是一个有害的习惯。相反，这是价值无穷的学习源泉，我们可从自己的失误和成功中学会如何创造一个硕果累累的明天。因此，让参与者回顾过去并排遣对于过去的种种情感是重要的。一遍遍回味特定的经验和情感，诸如大喜大悲、得与失，这可能是必要和有益的。

不管怎样，在每天的生活中，排遣情绪并将过去放在一边以便继续前进是重要的，尽管这样做也许有困难。我们需要时间来表达怨恨、愤怒、困窘等情绪。一个人也许会试图责备父母、老师、朋友、家人、陌生人、老板、职员，等等（总而言之，任何一个人都可以成为责备的对象），但当责备成为最终的结果或者成为不采取主动的借口时，问题就产生了。责备此时具有使人泄气和自我破坏的负面作用。

学员使用本书阐释的原理，可以完善自己的思考、感觉和行为方式，从而实现自我灌能。这与依靠一些外部因素获得力量不同，这些常见的外部因素包括身份或金钱。作为培训师，我们帮助参与者考量过去和现在的情形及其关联，以便让他们能够更好地理解自己是如何影响当前生活的。

通过揭示过去,他们学会如何在未来改变态度、策略和行为。

我们在培训时讲授新方法和沟通技巧并加以演练,因此参与者可以比以往更有信心和勇气来改善人际关系。

本书通篇的主题是个人的力量与责任。培训师很快就可以看出参与者是如何放弃他们的力量的。比如,有些人忙于为别人承担责任,却忘记为自己承担责任,或许认为自己没有那种权力。无论原因是什么,我们的任务是让他们退后一步,审视自己的生活,以便能够决定放弃哪些态度、行为和策略。我们为他们提供了新的方法和技巧,希望为他们打开一扇新的门。

正如桑妮雅·弗里德曼(Sonya Friedman)的一句话:“每一个生命都是戏剧中舞台中央的主角,而你生活中的主角就是你自己。”我们鼓励人们认识到这一点,找到他们内在的力量,站在舞台的正中央。

我要向为本书作出种种贡献的人们表示深深的谢意:感谢培训伙伴凯·巴维克(Kay Barwick)、苏茜·达尔(Suzi Dale)和凯伦·兰德(Karen Land),他们仔细阅读了本书中介绍的培训活动并提出了修改意见;感谢 Dark Horse Productions 公司的纪录片制作人吉莉安·麦克雷迪(Gillian McCredie),她在编辑本书的过程中表现出了独特的见解、精湛的编辑功力;感谢琼·埃尔克斯(June Elks)在输入手稿和排版上的精确和严谨。

我要感谢所有参加培训的参与者,没有你们的参与就不会有这本书。你们的灵感和创意给我带来了无穷无尽的启发。我特别要感谢以下一些组织提出了宝贵意见并作出了贡献:伦敦市警察与社区服务志愿者组织(the City of London Police and Community Service Volunteers)在以下主题上的工作——积极和消极的反馈、挑战和应对难应付的行为;库什住房合作社(KUSH Housing Association)在评价和反馈等主题上的工作;以及马丁·汉布林研究所(Martin Hamblin Research)在管理批评等主题上的工作。我还要感谢伦敦中心区互联网培训与电子商务公司(Central London ITEC)的培训参与者们,他们创造了 Robocomp,这是一台远程控制的计算机,可以完成常规性的工作,为设计师提供饮料和点心并提供肩部按摩服务,使得办公室职员减轻了工作负担。Robocomp 启发了“活动 17”的主题,培训活动的参与者还为基层职员创造出其他能够减轻工作量的作品。

最后,从个人的角度来说,我还需要感谢我的丈夫艾力克·赫斯(Eric Hess),以及红杉培训协会(Redwood Training Association)的女士们对我的支持和鼓励。

露西·塞弗特(Lucy Seifert)

导 论

要想打败在你头脑里有哨兵的敌人是困难的。

——帕特丽夏·桑普森

我们拥有比我们想像中多得多的力量。关于力量,我并不是指由于职业、社会地位、家庭中的地位或者金钱带来的力量——这些力量可以被迅速地剥夺。我的意思是指力量的核心——我们的自尊。

我们或许会忙于保护我们的财产、金钱或者社会地位,但我们会发现,保护自己的个人力量为什么是如此的困难?通常,我们会贬低自己的品质、能力和成就,而将自己的信念和希望放在别人身上!

本书的目的在于通过以下一些办法鼓励参与者承认和驾驭他们的内在力量:

- 为自己的生活承担责任
- 承认他们的能力和成就
- 从身体和情感两方面关心自己
- 在出现问题的时候勇敢面对
- 让别人感受到他们的存在

并通过培养积极的态度和沟通技巧来建立有益的关系。

本书按照以下结构进行组织:

- 导论——包括了原则的总结,这些原则成为每部分内容和实用性的培训要点的基础。
- 活动总览。
- 用于自我灌能的40项活动——这些活动也可灵活应用于压力和时间管理、评价、开放坦诚、反馈、人员管理以及其他的培训项目中。

这些活动被分成八个部分,它们汇聚在一起构成了自我灌能的原则和实践。

主题与原则

第一部分 承担责任

责任包括三个主要的组成部分：

- 采取主动
- 行为
- 对感觉的所有权

1. 采取主动

第一点可以部分地通过下面这个中国谚语加以说明：

弱者——等待机会

强者——寻找并抓住机会

智者——创造他们自己的机会

个体对于他们生活的责任是贯穿本书的一个突出主题。在培训阶段努力学习的责任；在培训阶段之外，将所学的策略和技巧付诸实践的责任；先发制人、采取主动以及抓住并创造机会的责任。

这涉及到克服障碍和拖沓。甚至当个体知道他们所愿意采用的路径时，也会设立巨大的障碍来阻碍前进的步伐。人们用消极的自言自语扼杀了自己的梦想，例如：“我并不认为我需要劳神去申请提升，我不会得到提升的，他们将会把机会给桑德拉。当我重新回到办公室时看起来将会相当的愚蠢，所有人都会知道我把事情弄砸了，或许我应当在下次采取行动。”

2. 行为

行为是自我灌能的中心。当个体学到哪些行为将会降低他们的自尊，哪些行为将会提升他们的个人力量时，他们认识到，自己可以作出选择，决定如何与人们发生关联。行为并不是永恒不变的，甚至那些最顽固的个体也可以发生改变。

3. 对感觉的所有权

最后，也是重要的，对于感觉的所有权是这个培训的基础。根据我们的感觉责备他人，实际上是将权力授予他人之手。但如果我们总是让他人来为我们的感觉负责，我们又如何能改变自己的感觉呢？说“我觉得……”而不是“你让我觉得……”（并允许别人这样说）的技巧，通常被参与者认为是他们在灌能学习过程中最重要的体验之一。

参与者同样了解到“我觉得……”与“有人觉得……”或者“你觉得……”之间的区

别——用“我”来表述多么具有力量和潜能的效果！请注意“我感到担心”和“有人感到担心”在效果上的区别。同样，泛指的你”和“有人”，意味着在一个给定的环境下，每个人的感觉都是一样的，这让我们可以对别人的感觉作出假设：“当有人迟到，你确实会感到生气。”“我不生气，我只是感到担心。”这是两个人的两种不同的感觉。

第二部分 自我尊重与个人力量

你的自尊程度有多高？你的行为是如何促进或者降低你的内在力量的？你对自己的评价与别人对你的尊重相比，哪个更加重要？

当我们中的绝大部分人看重别人的尊重时，过于依靠别人的认同已经成为一件值得担心的事：如果这个认同被撤销了该怎么办？固执地寻找认同降低了自尊，将会导致个体看不到他们真实的希望和渴望。

在行为与自尊之间存在一种解不开的联系。自尊鼓励了自我潜能的行为，这种行为将会提升自尊。自我认同以及不依赖别人的认同是潜能的根本；它让个体可以为自己作出决策，在平等的基础上与别人发生关联。

高水平的内在力量有助于人们应付沮丧的阶段。没有人可以总是把事情办得很漂亮；每个人在生活和工作中都会犯错误，或者业绩达不到自己或别人的期望值。这可能有多方面的原因：没准备好、厌倦、到过度劳累、健康状况不佳、心烦意乱、气馁或者丧失动力。接受自我，不要给自己或者别人提出不适当的要求，这对于一个健康水平的自尊是至关重要的。

另一方面，你需要有能力公开表达出你的素质、技巧和成就，这并不是为了将你的同事放在一个不利的境地，而是为了诚实地评价自己。如果你不相信自己，那怎么可能指望别人相信你呢？

第三部分 善待自己

有些人把如此之多的精力和思考放在了保护和照看别人的需求上，而将自己的需求置于无人照料的境地。人们有必要增强控制力，更积极地照顾好自己。被动消极的做法往往意味着人们已经错过了最佳时期。

参与者在部分探索到的策略包括：

- 拒绝无理的请求；认识到借口和逃避会产生多余的压力。
- 为你对自己的期望和别人对你的要求设定界限。

- 承认和表达感觉,不要将它们憋在心里(直到它们通过脾气或者疾病爆发出来)。
- 实施为自己潜能的行为,平等而有效率地与你周围的人交往。
- 规划能够保护你时间的策略。
- 知道什么时候该停下来,自我审视,并反问:“我应该采用什么步骤来管理这个局面,才不至于将这样的压力放在自己身上?”

第四部分 团队合作

通过良好的工作关系以及对于团队的归属感,使组织激励和承诺得以建立和加强。当个人为团队贡献了他们最擅长的能力,并对彼此的工作构成互补,他们通过对团队的投入增强了自尊。理想的情况下,个体间不应该对着干,而应当在工作中相互支持,从而达成共识。为了这么做,个体需要理解团队协作的好处,承认在工作场所内进行公开交流和建设性关系的价值。这涉及到理解团队是如何运作的,时刻准备着学习有效沟通的技巧,在异性之间以及相处不够融洽的地方建立沟通桥梁。

第五部分 展现自我

我们的非语言沟通,包括步调、音量以及语调,会给人产生重要的印象;它们或者强化了我们所说的话,或者会混淆我们的意思。在与别人交流的过程中,无力或者被动的肢体语言会立即将个体置于劣势。它降低了自尊,影响到了他的行为。参与者需要发展对于他们肢体语言的认知,将他们自己放在一个平等的谈判基础上,并学会如何给人留下积极的印象。

第六部分 挑战棘手行为

害怕冲突及其后果意味着许多难对付的行为将不再受到挑战,这会对个人、团队以及组织构成损害。培养技巧和勇气来有效应对各种棘手的行为是自我潜能的重要因素。

攻击性的、被动的以及欠考虑的行为造成了时间的浪费、压力以及筋疲力尽,还会导致关系恶化、生病和工作缺勤。行为方面的问题是多种多样的,从攻击性的沉默、坏脾气和骚扰直到被动的优柔寡断和无休止的聒噪。

通过在早期应对这些问题,寻求建设性的解决之道,管理者和职员可以找到解决方案并建立富有回报的关系。

第七部分 激励自我,鼓舞他人

每个人,无论他们的角色或者社会地位如何,都需要激励。这可以来自于我们为

自己设定的目标以及我们受到的感谢、勉励和鼓舞。赞赏别人、高度评价他人的贡献,也可使我们获得激励。

第七部分关注于目标设定、鼓舞、诚实、建设性的评价与自我评价以及自尊,将这些视作是激励的源泉。

第八部分 开始,结束,赋予力量

每天、一天中的部分时段或者培训阶段,都可以用开场和结束性的练习来获得收益,这些活动中至少有一部分要求全体成员出席。这样,团队在开始和结束的时候,大家总是在一起的。无论你是多么才华横溢的培训师,请记住,参与者将会因长时间的注意力集中、久坐不动和一些枯燥的项目而感到体力或者精神上的疲倦。通过富有创造力和运动的练习,能让他们充满能量,防止或者消除疲倦以及注意力不集中。打呵欠和鼾声是一个良好的指示器,表明到了需要使用“能量激发器”的时候了!

培训师的实践要点

我不会深入探索培训实践,这是在做重复劳动。你可以在我早期出版的《开放坦诚训练》(*Training for Assertiveness*, 英国高尔出版有限公司 1994 年出版)一书中找到对于成功培训实践的详细指导。虽然那本书中的活动是设计用来进行开放坦诚训练的,但那个指导适用于所有的人际关系技巧的活动。它包括:

- 学习的方法
- (开放坦诚训练的)培训师(同样也适用于其他的培训师)的角色
- 解决纷争(在管理团队时应对难缠的人)
- 创造安全的环境
- 如何实践和扮演角色
- 活动总结
- 实践和角色扮演的好处
- 处理差异(工作中跨文化、性别问题、残障人士)
- 身份:与管理者和非管理人员一起工作
- 培训师的自我发展活动

本书独立于《开放坦诚训练》一书,但是这两本书可以同时用于人际关系技巧的培训项目开发。

《40 个自我潜能培训工具》一书假设你熟悉以下一些内容:为你的参与者设立一个安全的环境,在参与者之间、培训师与参与者之间建立信任。它同样假设你掌

握了角色扮演和技能实践。你将会发现,查阅《开放坦诚训练》一书中的“自我肯定技巧词典”将是有帮助的。

在培训开始之初,培训师与参与者达成一个团队约定的共识是重要的。这包含了培训师和参与者应同时遵守的基本规则,包括保密、使用“我”这样的表述、倾听和评价的重要性、尊重参与者之间的平等和差异、讨论发言不带评判性。这个团队约定可以被拓展,使其与不同的培训内容相关联。这也可以包括,例如,要求参与者不要贬低他们自己,或者不要与团队的其他成员进行竞争。这个约定对于创造一个适合学习和个人成长的安全环境是必不可少的。

对于任何培训师来说,时间安排都是一个重要的考虑因素。书中的建议时间都是大致的,均基于作者主持这些活动的经验。其实,时间长短很大程度上取决于培训师自己的风格、组织的需求以及团队和参与者的需求。同样的活动在一个团队可能只需要十分钟时间,在另一个团队可能需要半个小时,而有些团队可能需要一个小时。根据团队的活动实际来确定时间的长短,同时确保培训目标能够实现,这样做将是有益处的。

这些活动是由作者独立开发的,如果与任何其他材料出现相似,则纯属巧合。你可以按照原样使用这些材料,也可以进行改编适应你的风格以及顾客群体。最重要的是,从你的参与者那里吸收建议和灵感(培训不会是死水一潭),改造这些活动,这样它们将始终保持新鲜和相关性。

活动总览

第一部分 承担责任

1 责任

时间:35~45 分钟

这项活动鼓励参与者在培训活动中为他们的学习成效承担责任,并将学到的技巧应用到生活环境的实践中去。该活动打消了过分依赖培训师的想法,通过头脑风暴和讨论来明确每位参与者可以作出什么贡献,以及每位参与者希望从彼此身上获得什么。

2 等待游戏

时间:1 小时 15 分钟

为你的生活承担责任,采取主动而不是等待这个世界敲响你的大门。针对做事拖拉的人的头脑风暴、讨论和行动计划。

3 提问时间

时间:55 分钟~1 小时 5 分钟

这项活动使用测试来探索参与者灌能和丧失力量的行为,揭示他们在工作以及及与陌生人、家人和朋友相处时的表现如何。

4 满足与满足感

时间:35 分钟~1 小时

这项活动提供对于自我灌能的总体观察,提出了未来的希望。在双人结对的讨论活动中,参与者探索如何为自己灌能或者放弃他们的力量。

5 感觉

时间:35~45 分钟

这项活动让参与者为自己的感觉承担责任,并练习具有自我灌能作用的语言技巧——自我披露。掌控感觉可以给你带来力量,而埋怨别人会给你带来不好的感觉,将会让你丧失力量。这项活动包括了讨论、单独活动,以及向整个团队公开声明一系列积极或消极的感觉。

第二部分 自我尊重与个人力量

6 名人

时间:30~35 分钟

这项活动是一个“安全”的练习,引出对于知名人士如何正确或者错误使

用他们内在力量的活跃讨论。活动为培训师指导提供了有效的例子,让参与者感到轻松,在要求他们考虑自己的行为之前,先看看别人是如何使用个人力量的。

7 力量的平衡

时间:50分钟~1小时50分钟

在这项活动中,参与者检验他们是如何正确或者错误使用自己的个人力量的。活动包括一个自我评价的练习以及备选的技巧练习。

8 我的过错

时间:1小时40分钟~1小时50分钟

这是一个激发思考的活动,害怕犯错误或怕业绩不达标想法。如何建设性地面对这两个问题,而不是带着被看不起的感觉。活动包括头脑风暴、讨论、规划策略以及技巧练习。

9 可接受的证据

时间:1小时~1小时5分钟

这是一项树立信心的练习,让参与者明确在工作中受到好评的技巧和品质,并表明他们自己也具有这样一些优点。培训师当着全体成员的面,请他们提供证据来证实这些优点,随后在双人结对的活动中还会引出进一步的证据。这项活动是一个简单的积极肯定练习,要求参与者阐明和提供具体的信息和例子。

10 备忘录

时间:1小时~1小时10分钟

这项活动阐明参与者如何发挥作用,如何提升或者破坏自我价值,还有明确积极地树立自尊的策略。该活动推进快,是就自尊进行简单培训的理想活动,它使用头脑风暴,并要求参与者为自己写下一个备忘录,采取实质性的步骤来增强他们的个人力量。

第三部分 善待自己

11 借口,还是借口

时间:55分钟~1小时

这项活动首先关注由于含糊其词或者好战地说“不”而导致的混乱局面,以及与之形成对比的,诚实和直接拒绝的价值。活动中组织讨论,进行头脑风暴并回忆个人的经历,考虑幽默的推辞及其效果。

12 界限设定

时间:25分钟~1小时15分钟

这项活动鼓励参与者检查自己所做的事情,并为之设立界限,这样就不必频繁地说“不”了。该活动包括了讨论、头脑风暴以及在全体成员和小组中的技巧练习。

13 解放**时间:1小时45分钟~1小时55分钟**

这项活动介绍了相对于压制情感表达而言,恰当表达情感的好处。参与者探索了哪些情感容易表达并且可以表达清晰,哪些情感不容易表达清晰;他们同样明确了自己以及文化上的限制性因素。这是一个休闲的、以顾客为中心的练习,将培训师的干预缩减到最低程度。活动包括了讨论、运动以及绘画。

14 压力工厂**时间:35~55分钟**

你是在制造压力还是在消除压力?活动中的自我评价包括了“解决紧张的20点技巧”,这是进行讨论和以后寻找降低压力方法的基础。

15 压力点**时间:1小时5分钟~1小时20分钟**

这项活动明确了参与者中的压力和紧张的来源,以及用来制止、降低和应对这些压力点的特殊策略和行动。活动包括了头脑风暴和在小组中解决问题,这个简明的练习提供了实用性的学习体会。

第四部分 团队合作**16 完美的男性,完美的女性 时间:1小时5分钟~1小时15分钟**

这项活动是在男性与女性之间加强合作与理解。活动以对两性不切实际的幻想和要求开始,以男女两性之间彼此的现实评价结束。使用了讨论、头脑风暴以及绘画;绘画活动在全部是男性或者全部是女性的小组中完成。

17 智能机器**时间:1小时50分钟~2小时**

这项活动通过观察团队的进程以及每个人所作的贡献,形成对人们如何在一起有效率或者无效率地工作的认知。这是一个设计活动;团队之间展开竞争,设计一款功能超群的机器来让忙碌的办公室工作人员生活更加轻松,培训师并不介入。设计完成后,培训师再向每个团队详细提问。

18 慷慨**时间:50分钟~2小时30分钟**

这是一个实用的团队建设活动,关注于积极的反馈。参与者对团队的每个成员表达自己真诚的鼓励。

19 团队合作**时间:1小时20分钟~1小时30分钟**

团队合作的生产潜能与非合作式工作的结果形成对照。活动通过回忆对于糟糕的团队和完美的团队的体验,以及先由参与者个人完成,然后在团队中完成的实践练习,来获取教益。

第五部分 展现自我

20 忙碌的身体

时间:1小时5分钟

这项活动让参与者懂得,不合适的非语言符号是怎样造成影响或者将别人甚至你自己弄糊涂的。在参与者给出对他们肢体语言的反馈之前,先以一份自我评价的问卷作为讨论的基础。

21 往后退

时间:20~25分钟

这项活动让参与者形成对于距离、高度以及姿势的认知,在正式以及非正式的情况下以一个平等的关系进行协商。人们需要平等的感觉,而不会受到某人是否在场影响。这是一个充满活力的活动,让参与者在房间里四处走动,遇到别人并调整自己个人的空间。

22 大逃亡

时间:50分钟~1小时15分钟

本练习表明第一印象和最后印象的分量,甚至会超过参与者所说的话的内容。在全体成员和小组中进行头脑风暴和讨论,随后是一个关于到达和离开的实践练习。

23 你好,你好

时间:20~25分钟

这项活动揭示了参与者见面时是如何彼此影响的。他们在房间里四处走动,演练消极的、富有进攻性的和积极的问候。这项活跃的全体活动最好以紧凑的风格进行。

第六部分 挑战棘手行为

24 冲突

时间:30~35分钟

本活动探索对于冲突的恐惧——这通常是人们不愿面对困难的根本原因。这项活动使用了头脑风暴,情节紧凑。该活动可以与许多由于害怕冲突而阻碍真诚交流的活动相结合,特别是本部分的其他活动。

25 审判日

时间:2小时20分钟~2小时50分钟

这项活动为批评者、被批评者以及组织证明了建设性批评的好处,并提供策略和沟通技巧来富有成效地阐明存在的困难。以早先在全体成员中通过头脑风暴搜集的困难行为与情境为素材,小组选择并编写相关情节;他们将在全体成员面前扮演这些场景,并从整个团队获得建设性的反馈。

26 应对沉默

时间:1小时35分钟~1小时45分钟

这项活动旨在分清为了威胁对方而表现出来的进攻性沉默和与一些文静或冷漠

的人的逃避性沉默之间的区别,并提出应对这两种行为的方法。面对培训师和参与者关于沉默本身的感觉,提醒我们沉默是金。

活动刚开始的10分钟将在完全的沉默中进行,然后再进入全体成员的讨论和技巧练习。

27 含糊的表态

时间:40分钟~1小时20分钟

含糊不清和优柔寡断的经理或者工作人员造成了多么巨大的时间浪费和混乱!这项活动包括了头脑风暴、创造性的卡通绘制以及技巧练习。

28 空间入侵者

时间:2小时~2小时30分钟

这项活动阐明了侵占个人空间导致的困难、威胁以及潜在的令人恐惧的事情,包括骚扰。在全体成员中进行讨论、交替阐述个人经历、练习若干场景,使得这项活动变得富有挑战性。

29 让我们坦诚起来

时间:55分钟~1小时55分钟

这是一个关于建设性批评的实践练习,参与者通过练习技巧进行直接的学习。在这项活动中,他们要批评的人被一把椅子所替代,每个人轮流与其对质,这将会对培训师和参与者形成挑战。在团队中需要信任和大胆。

30 脾气,脾气

时间:55分钟~2小时25分钟

这项活动主要探索面对别人发怒时的感觉。通过进行讨论以及开展选作项目的技巧练习,让参与者学习应对一般程度乃至极端的愤怒。这对绝大部分参与者来说是一个困难的领域。

31 没完没了

时间:1小时~1小时50分钟

你可以把说话滔滔不绝的人看作悲喜剧中的角色,但是他们是如此难以对付。听着一个人喋喋不休是多么令人头疼!这项活动首先是头脑风暴和叙述个人的经历,然后是全体成员和小组中的技巧练习。活动充满乐趣,富有实践性,同时也使参与者有机会来倾诉他们对于那些喋喋不休的人的感受。

第七部分 激励自我,鼓舞他人

32 灵感

时间:20~30分钟

这是一个关于灵感、刺激和动机的吸引人的活动。参与者展示他们珍视的物品,并说出他们为什么会受到这些物品的激发。这项活动可以安排在一个培训课程的第二天或者第三天的开始阶段。