

Работа

Атмосфера: Салон красоты

Персонажи:

1. **Клиент, недовольный результатом (К)** - на протяжении всей сценки находится в злом состоянии: на всех орет, много жестикулирует и тд. Все это из-за того, что ему испортили прическу.
2. **Молодой стажер (С)** - на протяжении всей сценки очень стеснителен, во время своих реплик заикается и чуть ли не плачет
3. **Администратор (А)** - тревожница
4. **Мастер со стажем (М)** - спокоен на протяжении всей сценки, но в конце должен отыграть раздражение
5. **Директор салона (Д)** - с клиентом ведёт себя очень прилично, а когда орет на сотрудников должен быть деспотичен (может довести до слез)

Конфликты:

1. **Клиент и стажер:** молодой работник неправильно подстриг клиента, тем самым испортил ему прическу. Стажер не считает себя виноватым, потому что во время работы несколько раз спрашивал, всё ли устраивает клиента по прическе
2. **Администратор и клиент:** увидев ужасный результат клиент потребовал книгу жалоб, но администратор не сделал этого, так как ранее начальник говорил, что надо делать все что угодно, но чтоб в книге жалоб не было ничего написано
3. **Администратор и мастер со стажем:** мастер заступается за стажера, ведь считает, что на него сбросили все проблемы. Администратор же объясняет коллеге, что это так и есть, что им всем крупно влетит и что не понимает, почему его друг защищает новенького
4. **Администратор и стажер:** также как и клиент, администратор ругает стажера за плохо выполненную работу, но кроме этого еще и угрожает увольнением и штрафами. У молодого работника все такие же отговорки, как и с клиентом
5. **Директор и клиент:** клиент жалуется директору, что все в его салоне работает не так, как надо, и грозит, что подаст в суд.
6. **Директор и администратор:** директор заявляет, что у администратора легчайшие рабочие задачи, и приносить книгу жалоб по просьбе клиента туда входит. Администратор пытается оправдаться, говоря, что начальник сам запретил ему это делать, но ничего не выходит
7. **Директор и мастер со стажем:** директор дает понять мастеру, что вся ответственность за проделанную работу стажера лежит на прикрепленного работника, поэтому во всей ситуации виноват только старший сотрудник. Из-за этого начальник лишает работника части зарплаты, но мастера это не устраивает и он решает высказать все, что чувствовал все года работы

Внутренние переживания героев:

1. **Стажер** - если его уволят, то где он будет работать, куда его возьмут после такого большого скандала. А если он не будет нигде работать, то не самореализуется в жизни и навсегда останется бедным студентов, живущим на шее родителей, чего стажер боится больше всего. Также молодого работника беспокоит штраф, ведь денег у него пока что немного, да и все они лежат в копилке на переезд от родителей.

2. **Клиент** - персонаж после стрижки должен был идти на собеседование мечты, поэтому ему надо было выглядеть на все 100. С испорченной прической девушка выглядит неопрятно, из-за чего ее могут не взять на работу.
3. **Администратор** - персонаж не понимает, почему мастер со стажем встал на сторону стажера, ведь если они оба свалят все на стажера, то директор наругает только его, а так достанется всем. Администратор также считает, что ругать будут больше всего его, так как его основная работа - это смотреть на порядком. Из-за тревожного типа личности любое замечание - это трагедия для героя и сильный удар по самооценке
4. **Директор** - Героя очень сильно беспокоят деньги и репутация салона, ведь в последнее время отзывы на салон становятся все хуже и хуже, а каждый плохой комментарий он автоматически переносит на себя. Для него фраза «ужасный салон» = «я ужасный»
5. **Мастер со стажем** - он защищает стажера при стычке с администратором, потому что видит себя молодого и неопытного в этом персонаже. Он помнит, как сильно его ругал директор, когда тоже был стажером. Не желая, чтобы у стажера было такое же тяжелое будущее, он защищает его. По поводу директора: во время конфликта персонаж впервые решает возразить директору, ведь его достала ви. Он впервые решает что-то изменить, хотя сам безумно боится, но желание защитить молодого стажера сильнее. (В общем: мастер делает все, потому что видит в стажере маленького себя, которого хочет спасти (синдром спасателя))

Сценка:

На локации стажер стрижет клиента, а не далеко от них стоят администратор и мастер со стажем, что-то весело обсуждая. Закончив работу, молодой работник даёт зеркало посетителю, чтобы тот посмотрел результат. Увидев новую стрижку, клиент приходит в ярость и начинает истерику, так как стажер испортил ему волосы.

К: Это что такое! Что вы сделали с моими волосами! Я вас что просила сделать?!

С (заикаясь и очень боясь): Сделать чуть-чуть покороче волосы и чёлку

К: Вот именно чуть-чуть! Вы меня почти под ежика подстригли! Откуда у вас только руки растут!

Клиент встает со стула, срывает фартук и кидает его в стажера

К: Ты вообще понимаешь, что сделала?! Мне же сейчас идти на собеседование!!! Да ты.... Ты мне все будущее испортил!!!

С: Но вы же сами на протяжении всей стрижки говорили мне стричь короче и короче...

К: Я?

С: Ну да...

К: Ты что совсем не в себе? Вот приди в себя!

Клиент берет стакан с водой со стола и обливает ею стажера

С: Вы что делаете?

К: В сознание тебя привожу, бестолочь, а теперь быстро позови мне администратора. От него больше толку должно быть

На крики сбегаются Администратор и Мастер со стажем

А (параллельно нервно стучит пальцами по ноге): Здравствуйте, у вас что-то случилось?

К (активно размахивая руками): А сами не видите? Меня эта бестолочь (показывая на стажера) всех волос лишила! Несите сюда книгу жалоб!

A (показывая рука «стойте»): Подождите, давайте обойдемся без книги жалоб. Сейчас я со всем разберусь, а вы может хотите зелёного чая или водички?

K: Какая водичка?! Девушка, дайте мне книгу жалоб! Или вы тоже ничего не можете сделать, как эта недопарикмахер?

A: (параллельно отодвинув стул, взяв клиента за руку и пытаясь усадить его обратно)

Нет, могу. Просто зачем нам книга жалоб, если все еще можно исправить. Девушка, не волнуйтесь, я разберу...

K (ПЕРЕБИВАЯ): Вы глухая что ли?!

Клиент бьет по руке администратора, от чего она её убирает

K: Во-первых, уберите от меня свои грязные руки, а, во-вторых, нельзя уже ничего исправить! Я выгляжу сейчас максимально неопрятно, ни один нормальный человек со мной серьезно не заговорит!!!

M (смеясь): Позвольте, но если постараться, то и из этого можно сделать модную короткую стрижку

K: Да что это за салон такой, в котором все со мной спорят и не выполняют свою работу! Хамы! Быстро мне зовите вашего директора!

A (заикаясь и трясясь от волнения): Да-да сейчас секундочку...

Мастер рукой показывает, чтобы клиент садился обратно в кресло и ждал.

Администратор же резко берет стажера за руку и уводит в сторону. После того, как клиент села, мастер подходит к своим коллегам.

A (рассерженно стажеру): Ты в своём уме?! Ты, что ты натворила?

C (заикаясь): Но я всё де...

A (ПЕРЕБИВАЯ и давая подзатыльник): Тебя где вообще стричь учили? Или ты просто настолько слепая, что не видишь сколько волос состригаешь?

C (очень тихо и заякаясь): Д-да я.....

A (ПЕРЕБИВАЕТ): Что?! Нормально говори, а не себе под нос!

C: Да я все правильно делала... Спрашивала ее несколько раз достаточно коротко подстригла или ешё, а ей все мало

A: Ну значит спрашивать надо было лучше! Ты вообще понимаешь, что тебя ждёт? В лучшем случае просто увольнение со скандалом, а в худшем - будешь ей еще выплачивать компенсацию, а видя эту женщину, платить придется много!

C (чуть ли не плача): Но у меня нет сейчас денег... Да и где я найду новую работу... И найду ли вообще... А если нет, то что же будет в будущем... Может я могу как-нибудь исправить ситуацию?

A Доисправлялась уже! Хватит!

M (отталкивая администратора и перегораживая собой стажера): Что ты на сорвалась так на неё? Не видишь, бедняжка уже почти плачет!

A (берется рукой за нос, закрывает глаза и пытается успокоится): Пусть плачет, все равно ее слёзы ничем не помогут

M (толкает в плечо): Да хватит! Она же стажёр. Да ошиблась, ну и что? Не надо на нее всех собак скидывать. Все ошибаются!

A (тычет пальцем в грудную клетку мастера): Только она ошиблась по-крупному. Все волосы клиентке испортила! Мы как это исправлять будем? Ты понимаешь насколько сильно нам влетит? Хотя почему нам.... Михаил Юрьевич, он же убьет меня...

(закрывает ладонями лицо и вся сжимается в себя)

М (закатывает глаза и цокает): О боже, да не убьет он тебя. Хватит преувеличивать! Как-нибудь исправим эту ситуацию. В любом случае не надо срывать всю агрессию на стажера! Ты же его этим травмируешь! (Шепотом): по себе знаю...

А (поднимая голос на подругу): А ты чего вообще ее защищаешь? Напомнить, кто был ответственным за ее работу?

Спор между администратором и мастером прерывает появление директора, который тоже пришёл на крики

Д: Так что за балаган здесь?

К: А вы еще кто?

Д: Здравствуйте, я директор этого салона. Вас что-то беспокоит?

К: Ох ну наконец-то! Да, и еще как беспокоит! У вас не салон, а помойка какая-то! Это самый худший салон в моей жизни! Все спорят и не могут выполнить свою работу!

Д: Так, девушка, подождите. Сейчас со всем разберемся

Директор зовет к себе Администратора.

Д: Екатерина, расскажите, пожалуйста, что тут произошло

А: Михаил Юрьевич, наш новый стажер, Елена, случайно испортила прическу клиентке, а именно подстригла её короче, чем надо

К: Э вон оно как! Сначала ваша безрукая работница испортила мне волосы, (дергает себя за волосы) хотя задача была наилегчайшая — просто слегка состричь длину. Увидев ужасный результат, я потребовала книгу жалоб у администратора, но она отказалась. Представляете? Просто наотрез отказалась мне принести книгу жалоб, так ещё и вдобавок спорить начала: мол, может, можно ещё всё исправить? А я-то не слепая — вижу, что ничего уже поделать нельзя! И вишненкой на торте стала вот эта особа (показывает на мастера со стажем). Она решила меня подтебать: «Ой, ну из этого можно сделать короткую модную стрижку» (этая фраза должна произноситься писклявым голосом, типа клиентка передразнивает). Это просто всё невыносимо. Вы понимаете, что я не только ваш салон закрою, так ещё и в суд подам!

Д: (поправля галстук): Ситуация, и вправду, ужасная. Если вы позволите, то я отойду с коллегами на пару минут, чтобы всё выяснить и исправить

К: Да, конечно

Директор, стажер, администратор и мастер со стажем отходят в сторону

Д (раздраженно): Вы что совсем обалдели?! Решили окончательно испортить репутацию салону? (Стучит себе по голове кулачком) Вы чем думали, когда всё это делали? Неужели так сложно просто выполнять свою работу или хотя бы быть вежливыми!!!

А: Но мы и так были вежливыми....

Д (резко поднимая руку в метре от лица администратора (типо жестами молчать сказала)): Молчать! Когда я говорю, вы просто слушаете, и всё! Вы вообще понимаете, что обо мне теперь люди говорить будут? (изменив голос в писклявый) Ужасный владелец ужасного салона! (Прикусив губу и смотря вверх)

Все замолчали на несколько секунд.

Д (обращаясь к администратору): Екатерина, раз вы первая заговорили, то с вас и начнём. У вас есть всего четыре обязанности: следить за порядком, встречать клиента, предлагать ему чай или кофе и приносить книгу жалоб, если понадобиться.

(Замахивается для удара, но не делает его) Неужели так сложно было их выполнить?!

Тебя просто попросили принести книгу жалоб, зачем надо было спорить с клиентом?!

А (спрятавшись от ударов руками): Но вы же сами говорили, чтобы я делала всё, что угодно, главное, чтобы ничего не было записано в книгу жалоб....

Д (убирает руки администратора и хватает за плечо, параллельно притягиваясь к себе): Можно было додуматься, что это другой случай!!! Сейчас быстро пошла и принесла клиентке кофе и шоколадку с извинениями!!! (Легонько толкает администратора в сторону клиента)

Администратор уходит за чашками, чтобы принести клиентке кофе.

Д (обращаясь к стажеру): Теперь ты. (Осматривает стажера) Хотя видимо тебе уже досталось.... Да и вообще ответственность за содеянную работу лежит не на тебе, поэтому...

Директор подходит к мастеру со стажем.

Д (спокойно обращаясь к мастеру): Скажи-ка, пожалуйста, когда появляется стажер, что первым делом с ним делают?

М: (отходя медленно подальше от директора) Закрепляют к более опытному работнику

Д: (схватив за руки и подтянув к себе) Молодец. К кому была закреплена Елена?

М: (пытаясь высвободить руку) Ко мне

Д: Ага. А значит, что ответственность за все ее поступки лежит на ком?

М: (вся скавшись)На мне

Д (раздраженно): А как тогда получилось, что она испортила прическу клиентке?! Разве ты не должна была следить за всеми ее действиями?! Не должна была помогать?!

М: Должна

Д: А почему тогда произошла эта ситуация?! Ты сама работать не умеешь или слепой стала?! Почему ты не следила за действиями стажера?!

Мастер со стажем промолчала в ответ, за что в ответ получает подзатыльник от директора

Д: А я знаю почему. Ты просто вместо работы стояла и болтала с Екатериной! Я тебе деньги за болтовню плачу?! Наверное, много сплетен узнала. Столько же, сколько Елена отстригла волос клиентке! Значит, слушай меня сюда. Сейчас ты идешь и пытаешься исправить этот ужас на голове клиентке, а потом я вычитаю у тебя из зарплаты столько денег, сколько потребуется для компенсации. Понятно?

Мастер молчит в ответ, поэтому директор, улыбаясь разворачивается и начинает уходить

М: Подождите...

Д: (возвращаясь обратно) Что? Что ты сказала?!

М (рассерженно): Подождите! Почему деньги будут вычитаться только у меня? Все напортачили, а достается только мне!

Д (взяв опять мастера за руку и притянув к себе): Да я смотрю в тебя совсем мозги перестали работать? Может тебе еще раз повторить почему ты виновата? Или просто ударить разочек, чтобы ты думать начала

М: (Вырывая свою руку и отойдя): Да повторить! Да и вообще какое право вы имеете орать на своих сотрудников?! Вы же им всю психику ломаете!!!

Д: (смеется)

Мастер смотрит по сторонам, берет со стойки стакан с водой и обливает ею лицо директора. Директор, вытерев лицо, толкает мастера, от чего тот спотыкается и падает на пол

Д (рассерженно): Да ты в край охамела!!! Я теперь тебя не только всей зарплаты лишу, так еще и штраф трудовой повешу!!! Ты у меня замучаешься по судам ходить!!! Жди веселую жизнь!!

Верbalный исход событий:

Из хорошего: Решается конфликт между стажером и администратором (администратор больше не бьет стажера и говорит спокойно): стажер больше не плачет, но все равно чувствует вину и боится администратора, поэтому заикается. Также путем разговоров администратор и мастер со стажем понимают позицию друг друга и больше не чувствуют недопонимание.

Из плохого: разговоры не помогли успокоить клиентку, поэтому она все еще в гневе. Директор еще больше бьет работников

Невербальный исход событий:

Из хорошего: теперь во время разговора администратор может обнять и успокоить стажера, поэтому молодой работник больше не боится коллег и дружит с ними. Администратор может принести книгу жалоб клиенту или что-нибудь другое, в последствии чего клиент становится добрым и соглашается на предложение директора исправить прическу. Директор перестает бить своих работников.

Из плохо: Мастер все также остается без денег и со штрафом от директора Администратор кинет книгу жалоб, не закатывать глаза....

Совместный исход событий:

Все конфликты решаются как раньше. Мастер и директор приходят к компромиссу - вычесть не всю зарплату, а также не подавать в суд.