**Профилактика и возможные способы разрешения проблемных ситуаций, возникающих в процессе проведения ЕГЭ**

**1. Повышение эффективности деятельности организаторов ЕГЭ**

Процедура экзамена является стрессором не только для учащихся, но и для педагогов. Следование четким инструкциям, ограниченное количество функций, некоторая монотония в деятельности приводит к нарастанию напряжения и раздражения у педагогов. Еще одной проблемой является возникновение в ходе ЕГЭ проблемных ситуаций переходящих в конфликтные. Примером может быть отказ ученика покинуть аудиторию, при зафиксированных нарушениях инструкции или желание пройти на пункт ЕГЭ опоздавших участников ЕГЭ, родителей и других лиц. Педагоги, являющиеся организаторами ЕГЭ должны быть готовы к возникновению конфликтной ситуации, должны уметь предотвращать и разрешать конфликты.

**1.1. Некоторые способы снятия эмоционального напряжения педагогов**

Автор: Алексей Игоревич Луньков, доктор педагогических наук, кандидат психологических наук, профессор, зав. кафедрой психологии и психологического консультирования МЭГУ.

 Человек знает, как меняется его лицо в зависимости от внутреннего состояния; в известных пределах он может придавать лицу выражение, соответствующее ситуации. Стоит в обычной обстановке посмотреть на себя в зеркало не торопясь и внимательно, а затем волевым путем придать ему выражение человека в уравновешенном состоянии, как по схеме обратной связи может сработать механизм стабилизации психики. В момент действия напряженных факторов, при росте эмоционального напряжения необходимо запустить вопросы самоконтроля:

Как выглядит мое лицо?

Не скован(а) ли я?

Не сжаты ли мои зубы?

Как я сижу?

Как я дышу?

Если выявлены признаки напряженности, необходимо:

1. Произвольно расслабить мышцы. Для расслабления мимических мышц использовать следующие формулы:

Мышцы лица расслаблены.

Брови свободно разведены.

Лоб разглажен.

Расслаблены мышцы челюстей.

Расслаблены мышцы рта.

Расслаблен язык, расслаблены крылья носа.

Все лицо спокойно и расслаблено.

2. Удобно сесть, встать.

3. Сделать 2—3 глубоких вдоха и выдоха, чтобы «сбить» учащенное дыхание.

4. Установить спокойный ритм дыхания.

Упражнение «Искусство перевоплощения»

Встаньте перед зеркалом и внимательно рассмотрите свое лицо. Затем максимально растяните углы рта («рот до ушей»), максимально вытяните губы трубочкой. Эти приемы необходимо проделать 10—15 раз. Далее следует выполнить несколько заданий:
1. Улыбнуться себе в зеркале, внимательно рассмотреть свое улыбающееся лицо; сделать себе комплимент: «Какое оно приятное и милое». Представить самое приятное, радостное жизненное событие, еще раз улыбнуться.

2. Вспомнить какое-то неприятное событие и утешить себя в зеркале «утешительной улыбкой» («Все будет хорошо!»).

3. Представить картину хмурого дня поздней осени, проникнуться ощущением этого серого и тоскливого дня. Рассмотреть свое лицо: как оно выглядит, какова мимика. Затем постепенно менять воображаемую картину на летний полдень с ярким солнцем и прекрасным пейзажем, представить эту картину как можно ярче, подробно «рассмотреть» ее. Обратить внимание, как изменилась мимика, как она соотносится с эмоциональным состоянием.
4. Изобразить перед зеркалом разные состояния — сосредоточенности, удивления, скуки, недовольства, осуждения, недоумения, огорчения, злости, озадаченности, нежности, радости, наслаждения, восторга, блаженства. Чтобы облегчить себе задачу, можно вспомнить соответствующие эпизоды из жизни, произнести вслух реплики, соответствующие воображаемой ситуации (следить за своими внутренними ощущениями). Повторить эти приемы несколько раз и проанализировать свое состояние.
5. Выбрать одну положительную эмоцию, «вживание» в которую в предыдущем упражнении удалось легче всего. Вызвать неприятную эмоцию... И как только появится ощущение наполнения неприятными чувствами, переключиться на вызывание положительной эмоции. Проделать это необходимо несколько раз подряд, постепенно ускоряя темп. Таким же образом необходимо проработать различные отрицательные эмоции.
6. В повседневной жизни данное упражнение может оказать действенную помощь при нормализации эмоционального состояния в острой эмоциогенной ситуации, если навык вызывания желательной эмоции доведен до автоматизма. Для этого приятная эмоция должна быть ассоциирована с конкретными воспоминаниями-«якорями» (мыслями, образами, ощущениями), позволяющими восстановить нужное состояние достаточно быстро.

Упражнения для расслабления мышц лица:

Приведем несколько принципов и правил, которые являются общими для всех аналогичных упражнений. Задача упражнений — дать возможность осознать и запомнить ощущение расслабленной мышцы по контрасту с ее напряжением. Каждое из упражнений состоит из двух фаз — начальной (напряжения) и последующей (расслабления).

В начальной фазе напряжение избранной мышцы или группы мышц должно нарастать плавно, завершающее расслабление («сбрасывание» напряжения) осуществляется резко. Медленному напряжению мышц сопутствует медленный глубокий вдох. Расслабление синхронно со свободным полным выдохом.

Закрепление упражнения можно выполнить в нескольких приемах в течение дня. Их не следует выполнять непосредственно перед сном, поскольку мышечное напряжение обладает возбуждающим действием. Каждое из упражнений повторяется 2—3 раза. Выполняя указанные упражнения, надо стремиться к тому, чтобы не упражняемые в данный момент мышцы были расслаблены. Дышать следует ровно и спокойно, через нос. Внимание необходимо сосредоточить на состоянии упражняемых мышц. Одновременно важно добиваться ярких представлений и ощущений вместе с расслаблением и напряжением различных групп мышц.

1. «Маска удивления». Закрыть глаза. Одновременно с медленным вдохом максимально высоко поднять брови, произнести про себя: «Мышцы лба напряжены». Задержать на секунду дыхание и с выдохом опустить брови. (Пауза 15 секунд.)

2. «Жмурки» — упражнение для глаз. С медленным выдохом мягко опустить веки. Вдыхая воздух, постепенно наращивать напряжение мышц глаз и, наконец, зажмурить их так, как будто в них попало мыло, жмуриться как можно сильнее. Произнести про себя: «Веки напряжены». Затем — секундная задержка дыхания, свободный выдох и расслабление мышц век. Оставляя веки опущенными, произнести про себя: «Веки расслаблены».
3. «Возмущение» — упражнение для носа. Округлить крылья носа и напрячь их, как будто вы очень сильно чем-то возмущены, сделать вдох и выдох. Произнести про себя: «Крылья носа напряжены». Сделать вдох, на выдохе расслабить крылья носа. Произнести про себя: «Крылья носа расслаблены».

4. «Маска поцелуя». Одновременно со вдохом постепенно сжимать губы, как будто для поцелуя, довести это усилие до предела и зафиксировать усилие повторяя: «Мышцы рта напряжены». На секунду задержать дыхание, со свободным выдохом расслабить мышцы. Произнести: «Мышцы рта расслаблены».

5. «Маска смеха». Чуть прищурить глаза, на вдохе постепенно улыбнуться настолько широко, насколько это возможно. На выдохе расслабить напряженные мышцы лица. Повторить упражнение несколько раз.

6. «Маска недовольства». Со вдохом постепенно сжимать зубы, плотно сомкнуть губы, поджать мышцы подбородка и опустить углы рта — сделать маску недовольства, зафиксировать напряжение. Произнести про себя: «Челюсти сжаты, губы напряжены». С выдохом расслабить мышцы лица — разомкнуть зубы. Произнести про себя: «Мышцы лица расслаблены». После некоторой тренировки в расслаблении и закреплении соответствующих условно-рефлекторных связей со словесными формулировками легко удается по «мысленному приказу» расслабить все мимические мышцы.

Техника выполнения расслабления лица («маска релаксации»). Сущность методики заключается в поочередном расслаблении мимических мышц, начиная с мышц лба. При этом веки опускаются, все мышцы лица разглаживаются, лицо становится несколько сонным, вялым, равнодушным. Глаза закрыты, нижняя челюсть чуть-чуть опускается, будто пытается произнести звук «ыыы», а язык слегка прижимается к зубам, словно собирается сказать «да». В такой позе рекомендуется побыть 4—5 минут, чтобы снять повышенное нервно-психическое напряжение или просто отдохнуть. Упражнение можно выполнять 5—6 раз в день и желательно сочетать его с легким массажем мышц лица, до выработки «маски» или после.

**1.2. Примеры конфликтных ситуаций и возможные их разрешения**

1 ситуация: учащиеся перепутали помещение или школу и пришли не туда, куда надо, в результате чего очень эмоционально и болезненно реагируют на обнаружившуюся собственную ошибку, вымещая свою злобу и агрессию на организаторах ЕГЭ.

**Действия организаторов ЕГЭ**, если вы не обнаружили учащихся в списках участников ЕГЭ, нужно спокойно помочь ученикам разобраться в ситуации, предложить присесть, выяснить, из какого образовательного учреждения прибыли учащиеся, подсказать, куда им следует обратиться: в свою школу или же государственную экзаменационную комиссию для поиска своей заявки на участие в экзамене. Главное здесь - понимание и доброжелательное отношение к участникам ЕГЭ, это и есть залог успешного разрешения конфликта.

2 ситуация: ученик, нарушающий правила поведения в аудитории пункта проведения ЕГЭ должен быть удален. Однако он отказывается подчиняться требованиям организатора

**Действия организаторов ЕГЭ.** При несоблюдении порядка проведения ЕГЭ организаторы удаляют участников ЕГЭ с экзамена. В этом случае организаторы совместно с уполномоченным представителем ГЭК составляют акт об удалении участника ЕГЭ с экзамена. Одновременно вносится запись в протокол проведения экзамена в аудитории с указанием причины удаления. На бланках и в пропуске проставляется метка о факте удаления с экзамена.

Важно вести переговоры с учащимся спокойным тоном, в случае необходимости вызвать руководителя ППЭ. Объяснить ученику, что даже если он продолжит сдавать экзамен, его результаты не будут засчитаны.

Ситуация 3. Обеспокоенный родитель хочет пройти на пункт ЕГЭ

**Действия организаторов ЕГЭ**. В этом случае необходимо задать вопросы, которые позволили родителю объяснить свое поведение и снять эмоциональное напряжение. Можно предложить воды, стул. Также должны быть разъяснены правила поведения в ППЭ. В случае необходимости пригласить руководителя ППЭ, медицинский персонал, полицию.

**2. Особенности взаимодействия организаторов ЕГЭ и учащихся в ходе ЕГЭ.**

В процессе ЕГЭ у педагогов практически нет возможности неформального общения с выпускниками. В тоже время учащиеся в ситуации экзамена остро нуждаются в поддержке. Экзамен для учащихся связан с переживанием беспокойства и тревоги, страха, неуверенности в себе. Если переживание эмоций и состояний оптимально для психики учащегося, то это помогает достичь хороших результатов. Но нередко учащиеся переживают сильный экзаменационный стресс, в результате чего снижается их работоспособность и результативность. Некоторым учащимся в процессе экзамена требуется медицинская помощь. Организаторы ЕГЭ должны быть готовы к таким ситуациям.

**2.1. Возможности эмоционального взаимодействия организаторов ЕГЭ и учащихся в ходе ЕГЭ**

|  |  |
| --- | --- |
| Этап ЕГЭ | Способы, формы взаимодействия |
| При встрече участников ЕГЭ. | Доброжелательное выражение лица,улыбка,слова поддержки |
| После рассадки учащихся и перед вскрытием спецпакетов | Действия по инструкцииСпокойное выражение лица, четкая речь, создание деловой обстановки |
| В ходе экзамена | Доброжелательное, спокойное выражение лица,собранная, но без напряжения поза,ходьба по аудитории в спокойном темпе, без шумаотсутствие посторонних разговоров |

**2.2. Признаки, свидетельствующие о нарастании у учащихся напряженности**

**Физиологические реакции:**

Резкое изменение диаметра зрачка.

Мимика лица напряженная, выраженная асимметрично раскрытым ртом с непроизвольно отвисающей челюстью.

Сжатая челюсть.

Зрительно наблюдается изменение в дыхании, его ритмичности, резкое сокращение фазы выдоха.

Обильное выделение пота.

Тремор лица, рук и ног.

Ухудшение согласованности движений.

Ухудшение точности движений, движения размашистые.

**Поведение**

Демонстрирует ступор.

Скованность позы.

Не может усидеть на месте, суетлив.

Постоянное беспокойство.

Сжимание челюстей, скрипение зубами.

Быстрая или бормочущая речь.

Долгое время сидит без движения.

Рвет бумагу.

Быстро чиркает по бумаге.

**Проявление эмоций**

**Страх** — брови подняты, растянуты и сведены; короткие морщины на лбу глаза раскрыты, вверху видна белая склера, нижнее веко очень напряжено; губы раздвинуты, сильно напряжены и оттянуты назад. Выражение эмоции страха отличается от выражения эмоции удивления четырьмя моментами:

1. при реакции удивления морщины проходят через весь лоб, при реакции страха они короче и обозначаются над переносицей;
2. глаза напряжены;
3. раскрытый рот бесформенно искажен, губы напряжены;
4. удивление — мимолетная реакция, а страх — более длительная.

***Гнев*** — у человека поднимается кровяное давление, от чего краснеет лицо, на висках и шее вздуваются вены, учащается дыхание, напрягаются мышцы. Основные проявления реакции гнева: брови сдвигаются, между ними появляются вертикальные складки, внешние концы бровей поднимаются; лоб без горизонтальных морщин; глаза сужаются; губы напряженно сжаты, иногда в гримасе обнажаются зубы.

**Отвращение** — брови опущены; отсутствие морщин на лбу; глаза сужены, почти закрыты; уголки губ опущены. Иногда при сильной степени отвращения рот открыт и напряженно, как при тошноте, высунут язык; на носу морщины. Чем сильнее отвращение, тем больше морщин и тем напряженнее нос.