

## **Как помочь себе в острой стрессовой ситуации**

1. В острой стрессовой ситуации не следует принимать никаких решений. Исключение составляют стихийные бедствия, когда речь идет о спасении самой жизни.
2. Сосчитайте до десяти, и лишь затем вернитесь к ситуации.
3. Займитесь своим дыханием. Медленно вдохните воздух носом и на некоторое время задержите дыхание. Выдох осуществляйте постепенно, также через нос, сосредоточившись на ощущениях, связанных с вашим дыханием.
4. Если стрессовая ситуация застигла вас в помещении:
  - а) встаньте, если это нужно, и, извинившись, выйдите из помещения. Найдите место, где можно побыть одному;
  - б) воспользуйтесь любым шансом, чтобы смочить лоб, виски и артерии на руках холодной водой;
  - в) медленно осмотритесь по сторонам, даже в том случае, если помещение, в котором вы находитесь, хорошо вам знакомо или выглядит вполне заурядно. Переводя взгляд с одного предмета на другой, осмотрите их;
  - г) посмотрите в окно на небо, сосредоточьтесь на том, что видите.
  - д) набрав воды в стакан (в крайнем случае в ладони), медленно, сосредоточенно, выпейте ее. Сконцентрируйте свое внимание на ощущениях, когда вода будет течь по горлу;
  - е) выпрямитесь, поставьте ноги на ширине плечи на выдохе наклонитесь, расслабив шею и плечи, чтобы голова и руки свободно свисали. Дышите глубже, следите за своим дыханием. Продолжайте делать это в течение 1-2 минут. Затем медленно выпрямитесь. Выполняйте упражнения осторожно, чтобы не закружилась голова.
5. Если стрессовая ситуация застигла вас где-либо вне помещения:
  - а) осмотритесь по сторонам. Попробуйте взглянуть на окружающие предметы с разных позиций. Детально рассмотрите небо, называя про себя все, что видите;
  - б) найдите какой-нибудь мелкий предмет (листок, ветку, камень) и внимательно рассмотрите его. Разглядывайте предмет не менее четырех минут, знакомясь с его формой, цветом, структурой таким образом, чтобы суметь четко представить его с закрытыми глазами;
  - в) если есть возможность, выпейте воды;
  - г) проследите за своим дыханием. Дышите медленно, через нос. Сделав вдох, на некоторое время задержите дыхание, затем также медленно, через нос, выдохните воздух. При каждом выдохе концентрируйте внимание на том, как расслабляются и опускаются ваши плечи.В качестве первой помощи себе этого вполне достаточно. Не повредит и прогулка, словом, любая деятельность, требующая физической активности и сосредоточения, но, опять же, не переусердствуйте.

## Предстартовые состояния. Профилактика сильных стрессов

В практической работе и обыденной жизни учитель часто попадает в состояния, именуемые **предстартовыми** (они предшествуют какому-либо событию, явлению, способному вызвать стресс). Это открытые уроки, ответственные выступления, напряженный разговор с начальством и т.д. Если человек умеет справляться с такими стрессовыми ситуациями, то у него повышается бдительность к тем сторонам дела, от которых зависит его позитивный исход. Для него предстартовое состояние - это сигнал на мобилизацию резервов и подготовку к действию.

У психики неподготовленного человека другой тип реакции на предстоящее событие. У него может возникнуть высокий уровень тревожности (страха), чаще всего из-за опасения не успеть сделать все необходимое или сделать это не лучшим образом (негативное программирование). Тревожность проявляется в суетливости, несобранности, многократных непродуктивных проигрываниях в уме предстоящих событий (на что, естественно, уходит время), в анализе окончания событий с неблагоприятным итогом и размышлениях о негативных последствиях такого исхода. Появляется напряженность в отношениях с людьми, нарушается сон, нередко начинают давать себя знать ранее перенесенные болезни. Управлять своим состоянием, планомерно и продуманно готовиться к предстоящему событию становится все труднее. Даже если это удастся, продуктивность труда оказывается ниже, чем того требует дело, или даже намного ниже продуктивности труда в обычных условиях. Человек хватается за десятки дел, не доводя ни одного до конца. В худшем случае человек оказывается деморализованным настолько, что практически становится не способным к какой-либо продуктивной деятельности.

Какие же можно предложить методы, приемы нейтрализации негативных моментов предстартовых состояний и выведения их на уровень интеллектуально-психологической мобилизации, достаточной для подготовки и успешного осуществления ожидаемых событий?

Опишем лишь наиболее эффективные из них и легко осваиваемые.

**1. Метод полной рационализации предстоящего события**, т.е.

многократное осмысление его с такой степенью детализации, которая создает ощущение привычности будущей ситуации и действий в будущих условиях.

А, как известно, привычное и знакомое волнует меньше, чем неопределенное. Негативные эмоции возникают прежде всего там, где высока степень неопределенности процесса и исхода значимого для человека события. Метод рационализации как раз и уменьшает эту неопределенность.

**2. Метод имитационной игры**, суть которого заключается в практическом проигрывании своих ролей участниками будущих событий. Это своеобразные репетиции перед спектаклем. Чем их больше и чем тщательнее они проведены, тем больше уверенность в успехе дела и тем большая

вероятность снятия мешающих делу зажимов психики и уменьшения предстартовой апатии или предстартовой лихорадки.

**3. Метод избирательного позитивного вспоминания** заключается в анализе своего личного опыта удачно закончившихся сложных жизненных ситуаций. Последовательное и детальное мысленное повторение всех возможных тонкостей успешно разрешенных проблем является содержательной базой сохранения здорового предстартового состояния тем больше, чем больше число таких ситуаций со счастливым концом обдумано (психика заполняется позитивным опытом) и чем сложнее были эти удачно окончившиеся события. Вывод: «Я решил много сложных проблем, могу решить и эту».

**4. Метод осмысления наихудшего исхода ситуации (дела).** Результатом этого является ослабление внутреннего напряжения, что позволяет в ответственный момент быть собранным и достаточно спокойным.

## **Средства защиты от стресса**

Практика убеждает, что невроза вполне можно избежать, если сформировать у себя установки и привить навыки выхода из стрессовых ситуаций с минимальными потерями, что для учителя чрезвычайно важно.

Каковы же средства защиты от стресса?

1. **Динамичность установок.** Неудача, постигшая человека в достижении какой-либо жизненно важной(или представляющейся важной) цели, если у него одновременно нет других целей, движение к которым сглаживает остроту неудачи, довольно часто ведет к сильным эмоциональным переживаниям и напряжению.

Поэтому важно время от времени корректировать свои цели и установки в зависимости от того, как изменяется ситуация.

2. **Умение переоценивать то, чего не смог достичь.** Оно во многом следует из динамичности установок. Переносить малые потери легче, чем значительные.

3. **Объективизация стрессов.** Суть заключается в умении отличать неудачу от катастрофы, неурядицу - от беды, частный промах - от крушения всех жизненных планов и т.д. Иначе говоря, это способность объективно оценивать то, что вначале представляется катастрофическим или трагическим. Попробуйте сравнить размер вашей неудачи с размером Вселенной. Теперь представьте себе размер Вселенной. Каковы масштабы вашей неудачи в нем? Можно ли ее увидеть вообще?

4. **Навык к расслаблению.** Серьезная результативная деятельность без мобилизации усилий немислима. Но остающаяся после этого напряженность лишает человека возможности отдохнуть, при этом истощается нервная система. Приводимые далее способы могут быть охарактеризованы как умение отвлечься. Они позволяют быстро снять напряжение и перейти к активным позитивным действиям.

## **Научитесь расслабляться**

Для того чтобы успешно преодолевать внутреннее напряжение, учителю важно уметь расслабляться, то есть владеть приемами релаксации, которые основаны на расслаблении мышц.

Давайте посмотрим, как этого можно достичь.

1. Отложите на время решение проблемы, которая вас беспокоит.
2. Займитесь в течение 2-3 минут расслаблением, используя один из способов, представленных ниже.
3. Освободившись от напряжения, вы можете вернуться к решению первоначальной проблемы. Из приводимых ниже техник выберите наиболее приемлемую для себя.

**«АНТИСТРЕССОВАЯ РЕЛАКСАЦИЯ»  
(РЕКОМЕНДОВАНА ВСЕМИРНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ)**

1. Лягте (в крайнем случае - присядьте) поудобнее в тихом, слабо освещенном помещении; одежда не должна стеснять ваших движений.
  2. Закрыв глаза, дышите медленно и глубоко. Сделайте вдох и примерно на 10 секунд задержите дыхание. Выдыхайте не торопясь, следите за расслаблением и мысленно говорите себе: «Вдох и выдох, как прилив и отлив». Повторите эту процедуру 5-6 раз. Затем отдохните около 20 секунд.
  3. Волевым усилием сокращайте отдельные мышцы или их группы. Сокращение удерживайте до 10 секунд, потом расслабьте мышцы. Таким образом пройдите по всему телу. Повторите данную процедуру трижды, расслабьтесь, отрешитесь от всего, ни о чем не думайте.
  4. Попробуйте как можно конкретнее представить себе ощущение расслабленности, пронизывающее вас от пальцев ног, через икры, бедра, туловище до головы.
  5. Повторяйте про себя: «Я успокаиваюсь, мне приятно, меня ничто не тревожит».
  5. Представьте себе, что ощущение расслабленности проникает во все части вашего тела. Вы чувствуете, как напряжение покидает вас. Чувствуете, что расслаблены ваши плечи, шея, лицевые мускулы (рот может быть приоткрыт). Лежите спокойно, как тряпичная кукла. Наслаждайтесь испытываемым ощущением секунд 30.
  6. Сосчитайте до 10, мысленно говоря себе, что с каждой последующей цифрой ваши мышцы все более расслабляются. Теперь ваша единственная забота - насладиться состоянием расслабленности.
  7. Наступает «пробуждение». Сосчитайте до 20. Говорите себе: «Когда я досчитаю до 20, мои глаза откроются и я буду чувствовать себя бодрым. При этом я осознаю, что ощущение напряжения исчезло».
- Это упражнение рекомендуется выполнять 2-3 раза в неделю. Поначалу оно занимает около четверти часа, но при достаточном овладении им расслабление достигается быстрее.

**«ПЕРЕДЫШКА»**

Обычно, когда мы бываем расстроены, начинаем сдерживать дыхание. Высвобождение дыхания - один из способов расслабления. Отложите в сторону все проблемы, которые вас беспокоят. В течение 3 минут дышите

медленно, спокойно и глубоко. Можете даже закрыть глаза. Если хотите, посчитайте до пяти, пока делаете вдох, и до семи, когда выдыхаете. (Затрата большего количества времени на выдох создает мягкий, успокаивающий эффект.) Представьте: когда вы наслаждаетесь этим глубоким неторопливым дыханием, все ваши беспокойства и неприятности улетучиваются.

### **«УБЕЖИЩЕ»**

Представьте себе, что у вас есть надежное убежище, в котором вы можете укрыться, когда пожелаете. Это место совсем не обязательно должно быть реально существующим. Вообразите себе хижину в горах или лесную долину, о которой никто, кроме вас, не знает. Личный корабль, сад, таинственный замок... Мысленно осмотрите это безопасное удобное место. Когда ложитесь спать, представьте себе, что вы направляетесь туда. Вы можете там отдыхать, слушать музыку или разговаривать с другом. После того как вы проделаете это несколько раз, можете фантазировать подобным образом в течение дня. Закройте на несколько минут глаза и войдите в свое личное убежище.

### **«ДУМАЙТЕ НЕЖНО»**

Этот прием с помощью воображения снимает физическое напряжение с какой-то конкретной части тела.

Направьте внимание на напряженную мышцу. Вообразите, что она превращается во что-то мягкое. Можете представить себе горящую свечу, которую вы держите в руке. Воск тает и капля за каплей капает вам на руку. Вы ощущаете его тепло. Ваши мышцы начинают расслабляться. (Некоторые люди представляют, как их напряженные мышцы превращаются в глину, хлопок, поролон или вату.)

Если способ «Думайте нежно» ослабляет напряжение хотя бы на 20% или более, вам стоит его использовать. В конечном счете вы научитесь достигать результатов в течение 60 секунд.

Можете использовать любые образы и картины, ассоциирующиеся с миром и доверием. Например, представить себя в виде свернувшегося клубочком спящего котенка. А может, вам понравится мягкая сила урчащего от удовольствия льва или львицы. Чтобы расслабить лицо, вы можете представить его себе в виде роскошного цветка.

Можно также ассоциировать свои ощущения с действиями над различными неодушевленными предметами. Например, отчаяние представить в виде туго натянутой резинки. Если вы отпустите ее конец, она сожмется, и отчаяние исчезнет. Представьте свою проблему в виде лески, которая зацепилась в воде за корягу. Вы отрезали леску, и проблема уплыла. Вообразите, что вы держите ваши несчастья в руке. Медленно раскройте ладонь и дайте им улетучиться.

В дополнение к образам можно использовать некоторые слова и фразы, которые тоже способствуют снятию напряжения. Слова обладают едва ли не магической силой воздействия на нас.

### **«САМОМАССАЖ»**

Прием эффективен при онемении мышц тела.

В течение дня необходимо найти время для маленького отдыха, чтобы расслабиться. Закройте глаза и массируйте определенные точки тела, не сильно надавливая. Вот некоторые из этих точек:

- 1) *межбровная область*: потрите это место медленными круговыми движениями;
- 2) *задняя часть шеи*: мягко сожмите несколько раз одной рукой;
- 3) *челюсть*: потрите с обеих сторон место, где заканчиваются задние зубы;
- 4) *плечи*: помассируйте верхнюю часть плеч всеми пятью пальцами;
- 5) *ступни ног*: если вы много ходите, отдохните немного и потрите ноющие ступни перед тем, как идти дальше.

### **«ПРОСТЫЕ УТВЕРЖДЕНИЯ»**

Повторение коротких, простых утверждений позволяет справиться с эмоциональным напряжением. Вот несколько примеров:

- Сейчас я чувствую себя лучше.
- Я могу полностью расслабиться, а потом быстро собраться.
- Я могу управлять своими внутренними ощущениями.
- Я могу справиться с напряжением в любой момент, когда пожелаю.
- Жизнь слишком коротка, чтобы тратить ее на всякие беспокойства.
- Что бы ни случилось, я постараюсь сделать все от меня зависящее для избежания сильного стресса.
- Внутренне я ощущаю, что у меня все будет в порядке.

Постарайтесь придумать собственные формулировки. Делайте их краткими и позитивными; избегайте негативных слов типа «нет» и «не получается».

Очень важно повторение. Повторяйте свои утверждения ежедневно по несколько раз вслух или записывайте на бумагу. Попробуйте использовать различные утверждения и выберите то, которое лучше всего вам помогает.

### **«СНЯТИЕ НАПРЯЖЕНИЯ В 12 ТОЧКАХ»**

Этот прием выделяется среди других своей эффективностью, так как приводит к снятию напряжения во всех основных точках тела.

Несколько раз в день занимайтесь следующими упражнениями. Начните с плавного вращения глазами - дважды в одном направлении, а затем дважды в другом. Зафиксируйте свое внимание на отдаленном предмете, а затем переключите его на предмет, расположенный поблизости. Нахмурьтесь, напрягая окологлазные мышцы, а потом расслабьтесь. После этого широко зевните несколько раз. Расслабьте шею, сначала покачав головой, а затем покрутив ею из стороны в сторону. Поднимите плечи до уровня ушей и медленно опустите. Расслабьте запястья и поведите ими. Сожмите и разожмите кулаки, расслабляя кисти рук. Теперь обратитесь к торсу. Сделайте три глубоких вдоха. Затем мягко прогнитесь в позвоночнике вперед-назад и из стороны в сторону. Напрягите и расслабьте ягодицы, а затем икры ног. Покрутите ступнями, чтобы расслабить лодыжки. Сожмите пальцы ног таким образом, чтобы ступни изогнулись вверх, повторите три раза.

Вы сейчас освободились от значительной части напряжения в 12 основных точках тела и одновременно избавились от раздражения. Таким образом, достигнут двойной эффект.

### **«ДЫХАНИЕ НА СЧЕТ 7-11»**

Данный способ помогает снять сильное физическое напряжение, не выходя из стрессовой ситуации.

Дышите очень медленно и глубоко, причем так, чтобы весь цикл дыхания занимал около 20 секунд. Возможно, в начале вы почувствуете затруднение. Но не нужно напрягаться. Считайте до 7 при вдохе и до 11 при выдохе. Необходимость так долго растягивать дыхание требует полной концентрации внимания.

### **«ВОПРОСЫ САМОМУ СЕБЕ»**

Этот прием нейтрализует средства, блокирующие ощущения покоя, путем создания новых перспектив в ситуациях прессинга (давления). Когда вы подозреваете, что преувеличиваете значение какой-то проблемы, задайте себе следующие вопросы:

1. Это действительно так важно?
2. Рискую ли я чем-нибудь очень важным для себя?
3. Будет ли это так же важно для меня через две недели, через месяц?
4. Стоит ли за это умереть?
5. Может ли что-то быть еще хуже?
6. Стоит ли из-за этого так сильно переживать?
7. Устойчивое нежелание признать свои ошибки или правоту собеседника.
8. Постоянное навязывание своей точки зрения, давление.
9. Попытки подменить объект конфликта, сместить его в другую плоскость.
10. Систематические отказы и отрицания слов партнера.
11. Негибкость поведения (ригидность).
12. Демонстрация постоянной занятости и игнорирование попыток партнера установить контакт.
13. Создание Дефицита времени для решения проблемы или резкое убыстрение темпа беседы.
14. Проявления некомпетентности.
15. Неискренность.
16. Несдержанность.
17. Посягательство на реальные или воображаемые права человека.
18. Нарушение персонального пространства.
19. Нетерпимость.

## **КАК УПРАВЛЯТЬ КОНФЛИКТОМ**

Основные условия эффективного управления конфликтами в педагогической деятельности:

1. обнаружение причин конфликта педагогом;
2. осознание конфликта учителем;
3. учет особенностей социального опыта участников конфликта;
4. умение предугадать возможные варианты поведения участников конфликта в последующих жизненных ситуациях.

Возможны четыре стратегии управления конфликтом в работе педагога:

## **А. Предотвращение.**

## **Б. Подавление.**

## **В. Отсрочка.**

## **Г. Разрешение.**

Рассмотрим их более подробно.

**А. Стратегия предотвращения конфликта:** проанализировать конфликтную ситуацию и устранить реальный предмет конфликта.

**Б. Стратегии подавления конфликта**, которые применяются по отношению к конфликтам в необратимо деструктивной фазе и к беспредметным конфликтам:

1. Целенаправленно и последовательно сократить количество конфликтующих.
2. Разработать систему правил, норм, предписаний, упорядочивающих взаимоотношения между потенциально конфликтными по отношению друг к другу людьми (детьми).
3. Создавать и непрерывно поддерживать условия, которые затрудняют или препятствуют непосредственному взаимодействию между людьми (детьми), потенциально конфликтными по отношению друг к другу.

**В. Стратегии отсрочки** являются временными мерами, они помогают лишь ослабить конфликт с тем, чтобы позже, когда созреют условия, добиться его разрешения:

### 1. Изменить отношение педагога к конфликтующей стороне:

- а) изменить силу конфликтующих в воображении противоположной стороны;
- б) уменьшить или увеличить роль одного из конфликтующих в воображении другого.

Изменить представление педагога о конфликтной ситуации (условиях конфликта, взаимоотношениях людей, связанных с ним и т.д.).

Изменить значимость (характер, форму) объекта конфликта в воображении педагога и тем самым сделать его менее конфликтным (снизить или повысить ценность объекта конфликта, в результате чего он может стать ненужным или недостижимым).

Подумайте, где и каким образом вы могли бы использовать вышеперечисленные стратегии? Насколько это конструктивно?

## **Г. Принципы разрешения конфликтов.**

**1. Понимание конфликта**, то есть осознание реальной проблемы, соотношения сил в конфликте, предмета конфликта, знание трудных личностей, ориентация в фазах конфликта:

**а) фаза нарастания** (успешно блокировать развитие конфликта можно на стадии его возникновения. Один из эффективных способов блокировки конфликта - переводение его из плоскости общения в плоскость действия. Например, в тот момент, когда вы заметили нарастание напряженности между двумя учениками, дайте им обоим какое-либо поручение);



*б) фаза реализации* (страсти бушуют, участники возбуждены и всячески демонстрируют «силовые приемы». Желательно дать возможность каждому участнику отдельно выговориться);

*в) фаза затухания* (конфликтующие исчерпали силу и энергию. На этой стадии можно выявлять и устранять причины конфликтов, разрешать проблему).

**2. Предвидение конфликта**, то есть прогнозирование потенциальных конфликтов; прогнозирование поведения трудной личности в конфликте. Остановимся подробнее **на тактических приемах разрешения конфликтов**. Они включают в себя общие рекомендации, особенности тактики несловесного поведения и способы ведения беседы.

1. внимание к собеседнику;
2. доброжелательность, дружелюбие,
3. расположенность, уважительное отношение;
4. естественность;
5. терпимость к слабостям собеседника;
6. сочувствие к нему, участие;
7. выдержку и самоконтроль;
8. спокойный тон;
9. лаконичность и немногословность.

**А. Общие рекомендации. При возникновении напряжения можно проявлять:**

Необходимо строить фразы так, чтобы они вызывали нейтральную или позитивную реакцию со стороны собеседника. Избегать личностных оценок, типа: «Я никогда не думала, что ты, оказывается, такая грубая». Для этого можно выразить свои чувства в словах: «Когда ты делаешь X в ситуации Y, то я чувствую Z (гнев, раздражение, агрессию, разочарование, грусть, радость, счастье, окрыленность, легкость, подъем, спокойствие и т.д.)». Большинство отмечает, что после этой фразы появляется спокойствие и трезвая оценка ситуации;

9. чуть затягивать ритм, темп беседы, если собеседник излишне взволнован или слишком быстроговорит;
10. попытаться мысленно встать на место партнера и понять, какие события привели его в такое состояние;
11. попытаться почувствовать: «А каково было бы мне в том состоянии?»;
12. помните, что порой нет правильных и неправильных позиций и ответов.

**Б. Несловесное поведение:**

1. дать выговориться, избегать того, чтобы перекричать или перебить;
2. внимательно выслушать;
3. сделать паузу, если собеседник излишне активен;
4. показать, что вы понимаете состояние собеседника (кивнуть, немного наклониться в сторону собеседника и т.д.);

5. уменьшить дистанцию, уравнять позиции (приблизиться, присесть, если надо коснуться, может быть, улыбнуться).

### **В. Способы ведения беседы:**

1. доброжелательно поприветствовать собеседника;
2. предложить сесть (причем садиться по возможности под острым или прямым углом к собеседнику, не слишком далеко от него, избегать между вами барьеров в виде стола, парты и т.д.);
3. сказать о своем самочувствии, состоянии, которое вызвали у вас слова собеседника;
4. сказать о состоянии и самочувствии собеседника;
5. обратиться к фактам (избегать эмоциональных оценок);
6. признать вину там, где она есть;
7. признать правоту собеседника в тех пунктах, где он несомненно прав;
8. дать почувствовать собеседнику, что вы понимаете, насколько важен вопрос, о котором он говорит;
9. подчеркнуть общность интересов, целей, задач с собеседником;
10. показать, что вы заинтересованы в разрешении проблемы;
11. разделить с собеседником ответственность за решение проблемы;
12. отметить, что вы доверяете собеседнику;
13. подчеркнуть лучшие качества партнера, которые помогут справиться с решением проблемы;
14. отметить значимость партнера, его место, роль в группе, сильные качества, хорошее отношение к нему со стороны других;
15. попросить у собеседника совета, как бы он поступил на вашем месте в этой ситуации.

### **ПОДВЕДЕМ ИТОГИ**

Нам часто кажется, что невозможно решить проблему так, чтобы это удовлетворяло интересы всех сторон в конфликте. Тем не менее, определенная последовательность действий приводит именно к такому результату. Рассмотрим это подробнее.

1. Определите интересы сторон в конфликте. Используйте вопросы: «Зачем они (я, он, она) этого хотят? В чем заключаются опасения каждого?»
2. Попробуйте взглянуть на проблему со стороны. Непредвзято оцените, в чем состоит проблема. Используйте для этого вопросы: «Что именно мы «осуждаем (будем обсуждать)? Как эта проблема «может выглядеть и чувствоваться со стороны?»
3. Попробуйте как бы стать над ситуацией.
4. Поймите, что каждый участник конфликта чувствует по-своему. Для достижения психологического удовлетворения дайте противоположной стороне возможность отразить свои чувства и покажите, что чувства поняты вами (дать возможность выговориться).
5. Выясните, какие события вызвали те или иные чувства.
6. Расскажите всем, чего вы хотите и что вам требуется.
7. Прислушайтесь к тому, чего хотят другие люди.

8. Обсудите со своими оппонентами препятствия и помехи, стоящие на пути к взаимному удовлетворению желаний и нужд.

9. Найдите общую цель, не обязательно относящуюся к возникшему конфликту.

10. Будьте открыты для обсуждения самых разных вариантов.

11. Придите к общему соглашению по поводу путей разрешения проблемы. Используйте вопросы: «Как мы это сделаем? Кто именно это сделает? В какие сроки?» и т.д. для достижения прочного соглашения и удовлетворения сторон по существу конфликта.

12. Обсудите пути предотвращения такого типа конфликтов в будущем (Вы можете найти для себя новые варианты поведения и реагирования в подобных ситуациях).

13. Обсудите, насколько приемлемым для всех участников конфликта оказался сам способ (процедура) достижения согласия. Готовы ли стороны и в будущем таким образом работать в других возможных конфликтных ситуациях?

Эта схема может быть использована и в том случае, когда вы выступаете посредником. Помните, что посредник - это не судья или арбитр. Деятельность посредника в конфликтной ситуации заключается в том, чтобы сблизить участников, развить и укрепить конструктивные элементы в их общении, облегчить улаживание конфликта. Сначала необходимо договориться о времени и месте переговоров. Помните при этом, что должны выполняться следующие условия:

1. разговор может быть длительным (2-4 часа);

2. помещение выбирается так, чтобы исключались различные помехи (телефонные разговоры, открывания двери, случайные заглядывания и проч.);

3. время для разговора определяется таким образом, чтобы ни один из участников не был им ограничен (никуда не спешил);

4. должны быть сформулированы два главных правила-запрета:

***а) если переговоры начались, то запрещается выходить из комнаты раньше, чем закончится условленное время. Нельзя выбежать, «хлопая дверью», нельзя говорить фразы типа: «Ну теперь все ясно, о чем здесь можно говорить?!», «Я вижу, что меня здесь не поймут!»***

***б) запрещается использовать «силовые приемы» (заставлять другого человека уступить, сдаваться). Нельзя унижать и оскорблять партнера, давать ему оценки, так как на многие вопросы не существует правильных или неправильных ответов.***

Педагогу важно помнить, что каждый человек имеет право стремиться к собственным целям и удовлетворять свои желания, необходимо только добиваться этого так, чтобы учитывать цели и желания других людей. Способность педагогической работы такова, что у учителей часто возникают специфические нагрузки общения, происходят значительные энергозатраты на межличностные отношения. Именно здесь и возникает множество недоразумений, приводящих к конфликтам и стрессам, весьма

опасных для педагога, ибо причина часто лежит в области бессознательного. То есть, сталкиваясь с конфликтными ситуациями, учителя действуют так, как им интуитивно кажется правильным. Такое поведение основывается на детском бессознательном опыте педагога (так ставились и разрешались различные вопросы в семье, в которой родился и воспитывался учитель). Для того, чтобы преодолеть сложившиеся стереотипы неконструктивного поведения, педагогу необходимо специальное образование теоретического и практического характера. Данные рекомендации не в состоянии полностью решить эту проблему, однако некоторые полезные советы психологов могут оказать вам существенную помощь:

1. Осознать свое состояние как результат, как следствие перегрузок. Вызвать желание изменить свою жизнь, преобразовать регламент своей профессиональной деятельности с ориентацией на уменьшение психологических перегрузок.
2. При подготовке к урокам планировать фазы самостоятельной работы учащихся, которые позволяют учителю расслабиться и немного отдохнуть.
3. Чаще находиться в такой обстановке, где возникает душевный психологический комфорт. Общаться с такими людьми, которые вызывают эмоционально позитивное состояние.
4. Осознать, что мир не совершенен и он не соответствует нашим ожиданиям. Поэтому нельзя отвечать за все и ожидать того, что всегда достигнешь желаемого результата. Старайтесь построить «свой маленький мир в пределах своей компетенции, в рамках собственной профессиональной и служебной ответственности».
5. Совершенствоваться в области межличностных отношений, используя для этого специальные тренинги (коммуникативные, гештальттерапевтические, арт-терапевтические и др.), консультирование у специалиста-психолога, организацию и проведение в школе различных психологических семинаров.
6. Стремиться преодолевать повседневную рутину. Использовать для этого различные эффективные средства.
7. Избегать профессиональной замкнутости и изоляции, обсуждать свои проблемы с коллегами по работе.
8. Заниматься физическими упражнениями, способствующими расслаблению, снятию психических напряжений.
9. Стремиться дистанцироваться от своей работы, переключаться на другие жизненные события. Необходимо осознать, что работа в школе - это не вся жизнь, а только ее часть.

Мировой и отечественный опыт и специальные исследования по стрессологии позволяют раскрыть для учителя довольно широкий спектр средств и способов преодоления стрессовых состояний и конфликтных ситуаций. Их условно разделяют на семь основных групп.

#### **ГРУППА 1. Изменения среды.**

1. Общение с домашними животными.
2. Общение с людьми, с которыми чувствуете себя комфортно.
3. Пребывание в эмоционально воздействующей среде: в доме ребенка, на спортивных состязаниях, в церкви т.д.
4. Путешествия в отпускное время и в выходные дни.
5. Смена класса, в котором работаете.
6. Смена места жительства.
7. Смена профессии.
8. Фитоконтакты при одушевлении любимых растений.
9. Экскурсии.

#### **ГРУППА 2. Антистрессовые средства.**

1. Общение с партнерами по увлечениям.
2. Дыхательная гимнастика.
3. Изобретение средств изменения рутинной работы и их применение.
4. Занятия гимнастикой.
5. Занятия хатха-йогой.
6. Исполнение молитвы.
7. Комплекс психомоторных разрядок.
8. Обращение к естественным эротическим эмоциям.
9. Использование средств, которые помогают нейтрализовать стрессовые переживания: музыка, литература, искусство, театр, природа и т.п.
10. Разговор о стрессе с коллегами и другими людьми.
11. Поиск выходов из стрессового состояния посредством мысленных экспериментов и сценариев с представлением себя в роли противников.
12. Прием успокаивающих процедур: водные, психотактильные.
13. Хобби.

#### **ГРУППА 3. Средства вытесняющего воздействия.**

1. Эмоциональное отреагирование (выговориться, поплакать, посмеяться).
2. Использование физических нагрузок.
3. Обращение к домашним хозяйственным делам.
  4. Планирование фаз расслабления во время уроков.
  5. Устройство на работу по совместительству.

#### **ГРУППА 4. Корректировка своего поведения.**

1. Избегание изоляции.
2. Изучение опыта работы и поведения коллег.
3. Переход на жесткий ритм труда и отдыха.
4. Смена стиля отношений с коллегами.

#### **ГРУППА 5. Анализ причин стрессовых состояний для их преодоления.**

1. Оценка причин стрессовых переживаний.
2. Осознание своего состояния, желание помочь себе.
3. Самоанализ и самокоррекция по критериям Я - концепции.

#### **ГРУППА 6. Самокорректировка личности.**

1. Внутренние диалоги с собой и партнерами на темы стресса.
2. Исповедь перед собой.

3. Совершенствование своего педагогического профессионализма.
4. Получение послевузовского (второго) образования.
5. Разработка и реализация программы самообразования.
6. Самовнушение, нейтрализующее стрессовые состояния.

**ГРУППА 7. Использование психотерапевтических средств.**

1. Использование психоделической музыки.
2. Комплекс психомоторных разрядок.
3. Консультации психологов (ученых), специализирующихся в педагогическом общении.
4. Консультации психотерапевтов.
5. Посещение кабинета релаксации.
6. Принятие успокаивающих отваров трав и т.д.