



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ И ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ

**Психолого-педагогическая коррекция негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий**

**Выпускная квалификационная работа по направлению  
44.04.02 Психолого-педагогическое образование**

**Направленность программы магистратуры**

**«Медиация в социальной среде»**

**Форма обучения заочная**

Проверка на объем заимствований:

74,04 % авторского текста

Работа рекомендована к защите  
рекомендована / не рекомендована

«11» 01 2022 г.

зав. кафедрой ТиПП

Кондратьева О.А.

Выполнила: студентка группы

ЗФ-310-224-2-1

Антоненко Мария Александровна

Научный руководитель:

доктор психологических наук,

профессор, декан факультета

психологии

Долгова Валентина Ивановна

Челябинск

2022

## Оглавление

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ ИССЛЕДОВАНИЯ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ НЕГАТИВНЫХ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ СОСТОЯНИЙ УЧАСТНИКОВ ПРОЦЕССА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С ПРИМЕНЕНИЕМ МЕДИАТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ	
1.1 Эмоциональные состояния как предмет психолого-педагогического исследования .....	9
1.2 Особенности эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.....	17
1.3 Теоретическое обоснование модели психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий.....	25
ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ НЕГАТИВНЫХ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ СОСТОЯНИЙ УЧАСТНИКОВ ПРОЦЕССА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С ПРИМЕНЕНИЕМ МЕДИАТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ	
2.1 Этапы, методы и методики исследования .....	34
2.2 Характеристика выборки и анализ результатов исследования....	40
ГЛАВА 3. ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ НЕГАТИВНЫХ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ СОСТОЯНИЙ УЧАСТНИКОВ ПРОЦЕССА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С ПРИМЕНЕНИЕМ МЕДИАТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ	
3.1 Программа психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий .....	51
3.2 Анализ результатов опытно-экспериментального исследования	57

3.3 Психолого-педагогические рекомендации участникам защиты прав потребителей по коррекции негативных эмоциональных состояний	64
3.4 Технологическая карта внедрения результатов исследования в практику .....	69
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	78
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	82
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Методики исследования эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.....	94
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Результаты исследования эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.....	100
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 Программа психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.....	104
ПРИЛОЖЕНИЕ 4 Результаты опытно-экспериментального исследования психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий .....	114
ПРИЛОЖЕНИЕ 5 Технологическая карта внедрения результатов программы психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий.....	121

## ВВЕДЕНИЕ

В литературе в области юриспруденции понятие «законодательства о защите прав потребителей» трактуется как общность нормативно-правовых актов различных отраслей, имеющих какой-либо общий предмет регулирования отношений предпринимателей и покупателей. Базой данного законодательства служат нормы ГК РФ, а также Закона РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей». Ответственность субъектов хозяйствования сферы торгового и иных видов обслуживания (включая ресторанное хозяйство) установлена ответственность за нарушение законодательства о защите прав потребителей законом РФ «О защите прав потребителей». В повседневной жизни субъекты правовых отношений постоянно сталкиваются с управлением психологическими состояниями и поиска наиболее эффективных способов эмоциональной регуляции.

Юридическая деятельность сопряжена с высоким порогом эмоционального переживания. Перед каждым юристом стоит задача, состоящая в управлении своими эмоциями и психическими состояниями для обеспечения непрерывной работоспособности.

Особенную роль в юридической деятельности играет умение юриста не допускать и решать эмоционально-правовые конфликты. Разновекторность интересов участников общественных отношений является основой для воспроизведения проявления споров в массиве общественных отношений. При таких условиях вопрос об определении правового (юридического) конфликта сводится к установлению существенных признаков, что дополнительно отличает его от других споров в социуме.

Способность к контролю и умение решать эмоционально-правовые конфликты служат урегулированию прежде всего юридических споров, предостерегая от эмоциональных крайностей и формируя у юриста высокую эмоциональную выносливость, благодаря чему ему будет легко владеть

собой и избегать стресса. Это может осуществить высоко профессиональный юрист, реализующий эмоциональную культуру в юридической деятельности [2].

Проблемой эмоционального состояния занимались следующие отечественные ученые: Ю. Л. Александровский, П. К. Анохин, Н. Я. Батова, В. К. Вилюнас, Н. Н. Грот, Б. И. Додонов, А.Н. Леонтьев, П.В. Симонов, Е. Д. Хомская и др., а также зарубежные психологи и педагоги: М. Арнольд, В. Вундт, Д. Гоулман, Ч. Дарвин, Р. Декарт, У. Джемс, Д. Линдсли, Дж. Локк, У. Мак-Дугалл, Э. Ортони, Х. Остер, Р. Плутчик, С. Томкинс, Дж. Уотсон, П. Н. Фрийд и др.

Проблему эмоционального благополучия (неблагополучия) изучали в своих работах А. Адлер, М.И. Буянов, Л. С. Выготский, А. И. Захаров, Л. В. Макшанцева, М. Мюррей, Р. С. Немов, А. М. Прихожан, Э. Фромм, К. Хорни и др.

Теоретический анализ показал недостаточную разработанность вопроса психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей. Актуальность данного вопроса обусловило выбор темы диссертации «Психолого-педагогическая коррекция негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей».

Цель исследования: теоретически обосновать и экспериментально проверить эффективность программы психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий.

Объект: эмоциональное состояние участников процесса защиты прав потребителей.

Предмет: психолого-педагогическая коррекция негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий.

Гипотеза:

1. Эмоциональное состояние участников процесса защиты прав потребителей характеризуется такими негативными проявлениями, как: средний уровень агрессивности, тревожности, фрустрации, ригидности.

2. Коррекция негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей возможна при реализации, разработанной нами программы психолого-педагогической коррекции.

Задачи исследования:

1. Рассмотреть эмоциональное состояние как предмет психолого-педагогического исследования.

2. Выявить особенности эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

3. Теоретически обосновать модель психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

4. Определить этапы, методы и методики исследования.

5. Охарактеризовать выборку и проанализировать результаты констатирующего эксперимента.

6. Разработать и реализовать программу психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

7. Проанализировать результаты опытно-экспериментального исследования.

8. Составить рекомендации по психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

Теоретико-методологическую основу исследования составляют: положения о развитии личности в деятельности (А. Н. Леонтьев, Б. Г. Ананьев); теории изучения эмоциональных состояний (К. Изард, К.Лоренц, Я. Рейковский, П. К. Анохин, Г. М. Бреслав); концепции

стрессоустойчивости (Л. А. Китаев-Смык, В. В. Бойко, Н. Е. Водопьянова, Р.М. Грановская); теории исследования роли негативных эмоциональных состояний в формировании соматических заболеваний (Е. П. Ильин, Л. И. Вассерман, А. Н. Алёхин, Е. А. Трифонова, С. Н. Ениколопов, А. В. Садовская).

Методы и методики исследования:

1. Теоретические: анализ литературы, синтез, конкретизация, обобщение, целеполагание, моделирование.

2. Эмпирические: констатирующий, формирующий эксперименты, тестирование по методикам: методика и диагностика самочувствия, активности, настроения (САН), разработана В. А. Доскиным, Н. А. Лаврентьевой, В. Б. Шараем и М.П. Мирошниковым; опросник «Самооценка эмоционального состояния» Г. Ю. Айзенка; опросник «Эмоциональный интеллект» Н. Холла.

3. Математико-статистический метод: Т-критерий Вилкоксона.

Теоретическая значимость заключается в том, что систематизированы и обобщены зарубежные и отечественные исследования проблемы психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей; конкретизированы теоретические представления особенностей негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

Практическая значимость исследования заключается в разработке и апробации программы психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей, с использованием медиативных технологий, которая может быть использована в практике юридических организаций.

База исследования: ООО «Челябинское Бюро Юридической Помощи». В исследовании принимали участие 36 юристов-участников

процесса защиты прав потребителей. Возраст испытуемых составляет 19-20 лет.

Апробация результатов исследования: Research on the effects of conflict interaction among college students (jurisprudence) [Текст] / V.I. Dolgova, M.A. Antonenko, K.N. Apushkina, E.V. Baryshnikova, E.V. Melnik // The European Proceedings of Social & Behavioural Sciences EpSBS (Грозный). – 2022. – ISSN: 2357–1330.



# ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ ИССЛЕДОВАНИЯ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ НЕГАТИВНЫХ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ СОСТОЯНИЙ УЧАСТНИКОВ ПРОЦЕССА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С ПРИМЕНЕНИЕМ МЕДИАТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

## 1.1 Эмоциональные состояния как предмет психолого-педагогического исследования

За все время развития психологии как науки изучение эмоциональных состояний больше всего привлекало исследователей. Это происходило из-за важности эмоциональной сферы в личностном определении. Начиная с донаучного периода, началось изучение данной сферы. Так или иначе, практически все психологические создавали концепции появления и онтогенеза эмоциональных состояний. Сфера эмоций многогранна, соответственно, может быть рассмотрена с разных аспектов.

За всю историю психологии разные исследователи в попытках осветить эмоционально-личностную сферу индивида, ее специфику создали множество теорий эмоций. Например, Аристотель занимался созданием теории аффектов. Согласно его исследованию, на те или иные поступки индивида во многом влияют эмоции.

В своем исследовании К. Лоренц пришел к выводу, что эмоции тесно связаны с мышечными импульсами. В своей работе ученый приводит следующий пример. Индивид, как только заплачет или хотя бы изобразит хмурое выражение лица, начинает грустить [59, с. 163].

Проблемы, затрагивающие исследование эмоциональных состояний, остаются актуальными и по сей день. Множество ученых продолжают рассматривать эмоции с различных аспектов.

В сфере психологии в настоящее время существует множество работ зарубежных и отечественных ученых, занимающихся исследованием эмоциональной сферы человека. Например, изучением специфики эмоций в

качестве проявления механизмов психики занимались П. К. Анохин [4], С. Л. Рубинштейн [73] и др. Факторы, влияющие на появление эмоций в человеческом сознании, изучал А. В. Вундт [18]. Вопросами определения важности эмоциональной сферы в целостном онтогенезе индивида, ее нравственных ориентирах, установок занимались Л. И. Божович [10], А. Н. Леонтьев [57] и др.

Эмоции сопровождают человека во всем происходящем в жизни. Они являются индикатором важности для личности явлений и ситуаций. Но эмоции, вместе с тем, служат механизмами регулирования психики, следовательно, являются вектором на закрытие необходимых личностных потребностей.

К. Изард выдвинул свою теорию дифференциальных эмоций. Приведем основные ее положения:

– «во-первых, десять фундаментальных эмоций (радость, удивление, печаль, гнев, отвращение, презрение, горе-страдание, стыд, интерес-волнение, вина) образуют мотивационную систему человека; все остальные эмоциональные состояния возникают на основе фундаментальных эмоций и являются их производными;

– во-вторых, каждая из этих эмоций обладает мотивационным и феноменологическим свойством;

– в-третьих, базовые эмоции представляют собой внутренние переживания, которые имеют внешние проявления (мимические);

– в-четвертых, все эмоции взаимосвязаны друг с другом (могут активизировать, усиливать или ослаблять друг друга)» [41, с. 56].

Весь спектр эмоций поддается разделению по модальности на положительные (например, восторг, облегчение) и отрицательные (например, злость, ненависть).

К. Изард отмечает: «Эмоциональные процессы взаимодействуют с гомеостатическими, перцептивными, когнитивными и моторными процессами, оказывая на них влияние» [41, с. 86].

Согласно исследованию В. К. Вилюнаса: «В основе всех эмоций лежат два признака: длительность и степень выраженности» [4, с. 41].

Исследователь Я. Рейковский, отталкиваясь от выделенных утверждений, определяет: «Существуют кратковременные (волнение, аффекты и т.п.) и более продолжительные и устойчивые эмоциональные состояния. Устойчивая склонность реагировать определёнными эмоциями на некоторые стимулы в типичных ситуациях может быть названа эмоциональной установкой» [72, с. 114].

В своей работе П. К. Анохин выдвигает пункты оценки эмоций: происхождение, уровень осознанности, динамика онтогенеза, вектор развития, способ выражения, нейрофизиологическая база [4].

Исследователь В. В. Бойко подчеркивает, что эмоции служат индикатором зависимости между потребностями субъекта и фактическими имеющимися ресурсами для их закрытия. Напряжение психики неоднозначно сказывается на характере деятельности. Но, стоит отметить, что высокий уровень напряженности (особенно при нестабильной психике), приводит к деструктивному характеру, сбою некоторых процессов психики, и, как следствие, к низкому уровню продуктивности. Следовательно, появляется потребность оценивания и создания прогноза эмоциональной стабильности [11].

В своей работе Г. М. Бреслав рассматривает эмоции в аспекте их воздействия на деятельность индивида. Исследователь пришел к выводу, что, исходя из заданного им критерия, существуют два типа эмоциональных состояний: стенические и астенические. Специфика стенических эмоциональных состояний заключается в том, что происходит стимулирование познавательной и продуктивной деятельности индивида в сферах профессиональных и образовательных. Также для стенических эмоциональных состояний характерен рост энергии и ресурсов, побуждение к деяниям и коммуникации. Специфика астенических эмоциональных состояний, наоборот, заключена в проявлении пассивности, зажатости,

желанием находиться в своей зоне комфорта и не вступать в коммуникацию [Цит. по: 12, с. 54].

К. Изард классифицирует эмоциональные состояния человека и выделяет 5 категорий, которые идентифицируются по силе, качеству и длительности проявления:

1. «Настроение—представляется одним из самых продолжительных эмоциональных состояний. Оно влияет на деятельность человека и может возникать как постепенно, так и внезапно. Настроение бывает положительным, отрицательным, временным и устойчивым.

2. Аффективные эмоциональные состояния. Это группа кратковременных эмоций, которые внезапно охватывают человека и характеризуются ярким проявлением в поведении. Несмотря на кратковременность, влияние аффектов на психику очень велико и имеет деструктивный характер, снижая ее способность к организованности и адекватной оценке действительности.

3. Стрессовые эмоциональные состояния. Они возникают, когда человек попадает в экстремальную ситуацию с субъективной точки зрения. Сильный стресс может сопровождаться аффектом, если был понесен большой эмоциональный урон. С одной стороны, стресс – негативное явление, которое пагубно влияет на нервную систему, а с другой стороны, он мобилизует человека, что иногда позволяет сохранить ему свою жизнь.

4. Фрустрация. Характеризуется ощущением трудностей и препятствий, «вводит» человека в подавленное состояние. В поведении наблюдается озлобленность, иногда агрессивность, а также отрицательная реакция на происходящие события вне зависимости от их характера.

5. Эмоциональные состояния страсти. Эта категория эмоций вызывается реакцией человека на материальные и духовные потребности: так, сильное желание чего-либо вызывает стремление к объекту, которое трудно преодолеть. В поведении наблюдается активность, личность

ощущает подъем сил и чаще всего становится более импульсивной и инициативной» [41, с.103].

Исследователь Е. А. Пырьев делает акцент на том, что классическая психология рассматривает довольно небольшое число элементов эмоционального спектра. Часто в работах психологов фигурируют следующие эмоциональные проявления: стресс, фрустрация, депрессия, аффект, настроение. Разница эмоциональных состояний в сравнении с трудно различимыми во времени процессами (радость, гнев, восторг и т.п.) в том, что состояниям свойственна устойчивость. К примеру, настроение может протекать целыми часами или даже несколькими днями. То же самое можно касаться и стресса, который индивид может испытывать на протяжении длительного времени. Самое короткое эмоциональное проявление – это аффект. Его длительность варьируется от пары минут до некоторого количества часов. Одна из специфичных черт эмоционального состояния – ощущение множества эмоций. Например, настроение одновременно может становиться и радостным, и грустным. Стоит отметить, что и аффект может вбирать в себя сразу несколько эмоций [53].

Итак, стабильность и длительность психических эмоциональных состояний дает возможность анализировать их под призмой мотивов. Такие состояния выступают резонером деятельности и ее мотивом. В первом случае поведению индивида присущ поисковый характер. Во втором случае эмоциональному состоянию присуще определенное направление. Вызванная эмоциональным состоянием деятельность индивида приобретает вектор на обретение эмоций. Причем эти эмоции могут, как иметь сходства с первичными, так и быть совершенно противоположными первичным.

В своей работе Л. А. Китаев-Смык рассматривает теорию эмотивного стресса. Исследователь подчеркивает: он преодолел вектор, перейдя от стадии физиологического стресса до стадии психологического стресса. Если на первом этапе у него произошли изменения в виде роста ЧСС и артериального давления, то второй этап сопровождался неадекватной

реакции в эмотивной сфере на внешние раздражители. Стоит отметить, что стресс создает подспорье к тому, чтобы индивид испытал благоприятные эмоции, а дистресс – к тому, чтобы человек смог пережить негативные [49].

Если сослаться на исследование И. В. Грубовой, то во время стресса можно заметить новообразования к приспособливанию, а также всяческие модификации на уровне физиологии, психологии и общего поведения. В физиологии происходит общая ответная реакция систем организма индивида. В психологии усиливается тревожность, которая рассматривается и на уровне общего поведения, а также сравнивается с реакциями физиологии [25].

Во время стресса самыми популярными проявлениями эмоциональных состояний выступают грусть, страх, волнение, раздражение. Степень распространения этих состояний обусловлена характером сложившейся ситуации, повышенной напряженностью, а также предполагаемыми отрицательными результатами. Фрустрация обычно наступает при неуспехе. Эмоциональный негатив провоцирует индивида на борьбу с возникшими трудностями. Тогда фрустрация становится мотивацией, которая помогает начать действовать и справиться с проблемой.

В своей работе И. В. Грубова акцентирует внимание на том, что депрессия исследуется в качестве состояния, для которого характерны слабость эмоционального фона, уныние, подавленность и упадок жизненной энергии. Основополагающее звено в развитии депрессивного состояния – аспекты психологии. Депрессивное состояние может появиться вследствие эмоциональных потрясений (утрата родственника, увольнение, снижение социального статуса). Важно подчеркнуть, что хронический стресс увеличивает риски развития депрессивного состояния [24, с. 66].

Исследователь Е.П. Ильин трактует термин «аффект» следующим образом: это ярко выраженное эмоциональное потрясение в формате проявления набора разнообразных эмоций. В своей работе Е. П. Ильин

подчеркивает, отличие этого состояния от стресса и фрустрации. Специфичная черта аффекта – это небольшая длительность по времени. Практически во всех форматах своей реализации (от злости до радости) данное явление имеет вектор в сторону разрушения [42, с. 55].

Настроение в сравнении с другими состояниями (аффектом, стрессом, фрустрацией) обладает большей естественностью в своем проявлении для индивида, чей эмоциональный фон находится в зависимости от специфичных личностных особенности. Некоторые индивиды в основном грустные, другие – веселые и т. д. Роль эмоций, способных быть мотивационными, выступают лишь те, которые импонируют индивиду. Настроение не отличается от иных эмоциональных состояний в том плане, что, вещественные факторы и факторы среды становятся средством пути к необходимым мотивационным эмоциям.

Исследователь Е. А. Пырьев в своей работе отмечает: специфичной чертой подобных состояний индивида выступает факт вектора, нацеленного на эмоции. Таким образом, рождается тяга к рефрену конкретной эмоции либо – к похожей на нее. Эмоции в данном аспекте становятся цельным проявлением психики. Это преобразует их из обычного резонера в настоящую доминанту мотивов в сознании индивида. Данная роль открывает возможность сделать перемещение эмоции со следствия процессов психики к их первопричине. С этой точки зрения эмоции рассматриваются в качестве базы многих побудителей деятельности индивида - потребностей, желаний, решимостей и т.д. [70, с. 53].

В своей работе М. Е. Гурьев [26] отмечает, что личность индивида неповторима, что обуславливает ее различие в реакциях на внутренние и внешние факторы среды. Большинство ученых делают акцент на наиболее действенных методах и приемах регулирования эмоциональных состояний.

По мнению Л. И. Вассерман, В. А. Абабков, Е. А. Трифонова, за последние десятилетия внимание ученых сосредоточено на формировании и упорядочивании предполагаемых стресс-факторов, а также на анализе

факторов чрезмерного напряжения в деятельности и вытекающих из этого последствий, отрицательно влияющих на здоровье людей [16].

Д. Б. Белинская [8], М. В. Гурьева [26] связывают профдеятельность юристов с чрезмерной напряженностью в работе, что зачастую влечет за собой рост нервозности и стресса.

Е. В. Каменева, А. Ф. Караваев, В. М. Крук, И. Н. Носс, М. В. Виноградов уверены, что реакция психики на те или иные раздражители среды обусловлена внутренними потребностями индивида, его багажом знаний, умением отвечать за последствия. В любом случае индивид должен обладать готовностью к непредсказуемому ходу событий и учитывать негативные исходы.

Как считают Н. Е. Водопьянова [17] и Д. Гоулман, непоколебимость перед стрессом играет большую роль в способности поддерживать работоспособность на высоком уровне, продуктивно коммуницировать с другими и сохранять гармонию человека в сложных условиях [17].

Такие психологи, как Р. М. Грановская, А. Г. Маклаков, Р. Г. Есин, Е. А. Горобец, К. Р. Галиуллин, О. Р. Есин, ориентируясь на системный и деятельностный подходы, выдвигают стрессоустойчивость важнейшим фактором гармоничной адаптации, связывая ее с регулировкой эмоций. Иными словами, исследователи подчеркивают, что умение индивида сохранять психическую стабильность напрямую влияет на его работоспособность.

По мнению Н.Е. Водопьяновой, «стрессоустойчивость – это:

- 1) способность выдерживать интенсивные или необычные стимулы, представляющие собой сигнал опасности и ведущие к изменениям в поведении;
- 2) способность выдерживать чрезмерное возбуждение и эмоциональное напряжение, возникающее под воздействием стрессоров;
- 3) способность выдерживать без помех для деятельности высокий уровень активации» [17, с.38].



В своих работах Л. И. Вассерман, В. А. Абабков, Е. А. Трифонова подчеркивают, что в нарушениях здоровья умение справляться со стрессом обладает большим весом, чем число и природа стресс-факторов. В этом случае выстроенная борьба со стрессом способна ослабить болезненные последствия стресса. Исследователи подчеркивают, что неумение четко выстроить стратегию по борьбе с возникающим стрессом повышает риск индивида к расшатанности соматических и вегетативных системы, что влечет за собой ухудшение общего состояния организма. Подобная зависимость обусловлена увеличением отрицательного воздействия стресса при завершении неулаженных проблем, и негативных результатов неотработанного поведения [16, с. 79].

Таким образом, эмоциональное состояние включает в себя зависимость потребностей индивида от реальной вероятности их удовлетворения. Напряжение психики неоднозначно сказывается на характере деятельности. Но, стоит отметить, что высокий уровень напряженности (особенно при нестабильной психике), приводит к деструктивному характеру, сбою некоторых процессов психики, и, как следствие, к низкому уровню продуктивности. Часто в работах психологов фигурируют следующие эмоциональные проявления: стресс, фрустрация, депрессия, аффект, настроение. Разница эмоциональных состояний в сравнении с трудно различимыми во времени процессами (радость, гнев, восторг и т.п.) в том, что состояниям свойственна устойчивость.

## 1.2 Особенности эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей

В литературе в области юриспруденции понятие «законодательства о защите прав потребителей» трактуется как общность нормативно-правовых актов различных отраслей, имеющих какой-либо общий предмет регулирования отношений предпринимателей и покупателей. Базой данного

законодательства служат нормы ГК РФ, а также Закона РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» [66].

Ответственность субъектов хозяйствования сферы торгового и иных видов обслуживания (включая ресторанное хозяйство) установлена ответственность за нарушение законодательства о защите прав потребителей законом РФ «О защите прав потребителей» (ст. 23) [66].

Государство защищает права потребителей, что является одной из фундаментальных признаков современного демократического общества и является составной частью защиты прав человека.

В своих работах Е. А. Климов и А. К. Маркова подчеркивают, что образ профессии находится в тесной связи с «Я-образом» и включен в него. На тип профессии индивида влияют внешние факторы и условия работы, а также предметная отнесенность его черт.

Как считает В. В. Простякова, профессий, независимо от их типа, нуждаются в хорошем уровне работоспособности индивида. Но не каждый умеет продуктивно справляться со своими профессиональными обязанностями. Один из значительных показателей хорошей работоспособности – необходимые профессиональные черты [Цит. по с: 51, с. 43].

Такие исследователи, как Г. С. Човдырова, М. И. Осипова, Т. С. Клименко подчеркивают, что в создании психологической концепции деятельности значимую роль играют профессионально важные черты, которые являются внутренними чертами индивида и дают представление о внешних факторах воздействия определенной профессии. Именно эти черты часто являются обязательными требованиями к претендующему на должность индивиду. Эффективная деятельность работника зависит от необходимых качеств труда и уровня мотивации, которая выступает как психологический щит, если мотивация помогает справиться с трудовыми обязанностями [Цит. по: 61, с.33].

Исследованием совершенствования значимых трудовых черт и их специфики в процессе труда занималось большое число ученых. В Основном Законе РФ предписана необходимость каждого гражданина следовать Конституции Российской Федерации и законам Российской Федерации, не ущемлять права и свободы, честь и достоинство других людей. Незнание законов не освобождает от юридической ответственности (Конституция Российской Федерации) [65, 66].

Юридическая ответственность является важным элементом правового регулирования общественных отношений. Ее суть заключается в целенаправленном воздействии на поведение индивида при помощи юридических мер, а целью является охрана и защита общественных отношений от любых незаконных нарушений с помощью принудительных мер, что приводит к упорядочению общественных отношений и придания им системности и стабильности.

С помощью юридической ответственности устанавливаются действенные механизмы охраны и защиты общественных отношений от неправомерных посягательств путем наказания деяний, нарушающих условия нормального развития общества, противоречат интересам государства, общества в целом и отдельных индивидов. Еще К. Маркс определял ответственность как средство самозащиты общества против нарушения условий его существования.

Государство защищает права потребителей, что является одной из фундаментальных признаков современного демократического общества и является составной частью защиты прав гражданина.

Полноценное исследование правонарушений в области защиты прав потребителей считается неполным без освещения вопросов о сущности такого законодательства и зависимости предписанных в нем правовых норм от норм отраслей права (прежде всего – административного).

Для отстаивания нарушенных прав потребителей, необходимо применить к нарушителю таких прав определенные меры,

восстанавливающие эти права. Если потребитель приобрел товар несоответствующего качества, гражданин в праве потребовать ликвидации дефектов приобретенного товара, тем самым восстановив свои права. Стоит отметить, что восстановление нарушенных прав потребителя не всегда возможно. В случае ненадлежащего обращения с потребителем, в результате которого ему причиняется моральный ущерб, возможна лишь компенсация в судебном порядке.

Юридическая деятельность сопряжена с высоким порогом эмоционального переживания. Перед каждым юристом стоит задача, состоящая в управлении своими эмоциями и психическими состояниями для обеспечения непрерывной работоспособности.

Установление истины по уголовным делам, разрешение гражданско-правовых споров в суде зачастую влечет за собой разнообразные эмоциональные проявления, которые играют значимую роль в специфике тех или иных поступков граждан. Иногда специалисты с трудом переживают эмоции, соответственно, становятся подверженными внутренним кризисам, которые приносят серьезный ущерб психологическому и физическому здоровью. Важно подчеркнуть, что подобные состояния иногда побуждают индивида к реакциям агрессивной природы, включая противоправные деяния, носящие насильственный характер [12, с. 23].

Особенную роль в юридической деятельности играет умение юриста не допускать и решать эмоционально-правовые конфликты. Разновекторность интересов участников общественных отношений является основой для воспроизведения проявления споров в массиве общественных отношений. При таких условиях вопрос об определении правового (юридического) конфликта сводится к установлению существенных признаков, что дополнительно отличает его от других споров в социуме. Таким критерием является специфический правовой характер общественного «противостояния» интересов, которое лежит в основе

возникновения юридического конфликта. То есть такое противоречие опосредуется феноменами правовой сферы, например, коллизийность правового регулирования определенных общественных отношений ит. п.

Способность к контролю и умение преодолевать правовые конфликты, возникающие на эмоциональной почве, помогает в решении юридических споров, ликвидируя эмоциональные крайности и способствуя росту у работника сферы юриспруденции эмоциональной стабильности, за счет чего повышаются навыки самообладания и устойчивость к стресс-факторам. Ключевое значение в самоконтроле эмоций работника сферы юриспруденции принадлежит не столько навыкам по снятию напряженности и умениям ликвидировать возникшие противоречия, сколько минимизации вреда от потенциального столкновения. Такие навыки присущи юристам, обладающим высоким профессионализмом и умеющим применять знания эмоциональной сферы в профессиональной деятельности [12, с. 22].

Важную роль в ходе юридической деятельности играет развитие правовой эмпатии. Правовая эмпатия подразумевает чувствительное отношение юриста к эмоциям подопечного.

К низкому уровню эмпатии можно подобрать синонимичный ряд: равнодушие, безразличие, черствость, бессердечность. Но, стоит отметить, что чрезмерно высокий уровень эмпатии приводит к психологическим трудностям в устранении проблемы. Повторение правовых ситуаций и возникновения профессиональных стрессов приводит к истощению нервной системы юристов, эмоциональным срывам, нервно-психическим заболеваниям. В связи с этим в своей повседневной работе юрист постоянно сталкивается с необходимостью управления эмоциональными состояниями, которые вызывают проблему поиска наиболее эффективных способов эмоциональной регуляции и саморегуляции юриста в напряженных ситуациях профессиональной деятельности [34, с. 12].

Работнику сферы юриспруденции свойственна нарастающая эмоциональная напряженность, наложенная на желание законности, чувства долга, необходимости принятия справедливого решения, сохранении сострадания, при этом и поддержание высокой ответственности. Такой спектр эмоций возникает из-за специфики ситуаций, в процессе которых граждане, находящиеся во власти чувств, обращаются за помощью к юристам. Однако толерантность и бережное отношение к субъекту – это обязанность юриста.

Эмоциональная культура подразумевает умение работника сферы юриспруденции проявлять самоконтроль эмоций, а также осуществлять необходимые манипуляции эмоциональным аспектом ситуации при профессиональном труде. Стоит отметить, что деятельность работника в сфере юриспруденции разбивается на три этапа: сбор необходимой информации (на этом этапе от работника необходимо пристальное внимание к тонкостям дела); анализ данных первого этапа (на этом этапе работник должен быть объективен в оценке дела); решения по конкретному делу (здесь существует риск выноса вердикта под действием эмоций, следовательно, работник должен быть справедливым).

Эмоциональная культура юриста должна характеризоваться устойчивостью, что обеспечивается двумя составляющими: «системой его эмоциональной тренировки и тщательным обучением, то есть подробнейшим информированием по интересующим клиента фактам, проигрыванием возможных сложных ситуаций и т.д.» [1, с. 5]. Стоит отметить, что развитие эмоциональной культуры проводится с учетом следующих предписаний:

- 1) для работника сферы юриспруденции не допустим высокий уровень проявления эмоций, иначе последует неподобающее отношение к работнику со стороны подопечного, что приведет к отсутствию доверия со стороны обратившегося в фактическую возможность помощи юриста;

2) для работника сферы юриспруденции допустимо ради сбора нужных фактов по делу в допросе искусственно показывать позитивные эмоции;

3) для работника сферы юриспруденции допустимо намеренно провоцировать реагирование на значимые слова в ходе допроса путем копирования эмоционального состояния подопечного.

Для успешности разрешения ситуации любая эмоциональная реакция подопечного на допросе должна сопровождаться необходимой (схожей) реакцией работника сферы юриспруденции. Эмоциональная культура позволяет найти баланс в сфере непредвиденных деяний, создать гармонию эмоциональных проявлений и аспектов права. Данный принцип обладает способен регулировать действия под воздействием эмоций, направлять их в необходимую сторону.

Таким образом, в литературе в области юриспруденции понятие «законодательства о защите прав потребителей» трактуется как общность нормативно-правовых актов различных отраслей, имеющих какой-либо общий предмет регулирования отношений предпринимателей и покупателей. Базой данного законодательства служат нормы ГК РФ, а также Закона РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей». Ответственность субъектов хозяйствования сферы торгового и иных видов обслуживания (включая ресторанное хозяйство) установлена ответственность за нарушение законодательства о защите прав потребителей законом РФ «О защите прав потребителей» [80].

Юридическая ответственность является важным элементом правового регулирования общественных отношений. Ее суть заключается в целенаправленном воздействии на поведение индивида при помощи юридических мер, а целью является охрана и защита общественных отношений от любых незаконных нарушений с помощью принудительных мер, что приводит к упорядочению общественных отношений и придания им системности и стабильности.

С помощью юридической ответственности устанавливаются действенные механизмы охраны и защиты общественных отношений от неправомерных посягательств путем наказания деяний, нарушающих условия нормального развития общества, противоречат интересам государства, общества в целом и отдельных индивидов.

Деятельность работников сферы юриспруденции сопровождается повышенной степенью эмоциональной напряженности. Самообладание, умение владеть эмоциями и навыки контроля своего состояния психики выступает важной задачей для каждого работника сферы юриспруденции. Для большинства юридических профессий характерна высокая эмоциональность труда. При этом в ряде случаев деятельность сопровождается отрицательными эмоциями, необходимостью их подавлять, а эмоциональная разрядка бывает отсрочена на сравнительно большой период времени.

Важную роль в ходе юридической деятельности играет развитие правовой эмпатии. Правовая эмпатия подразумевает чувствительное отношение юриста к эмоциям подопечного. К низкому уровню эмпатии можно подобрать синонимичный ряд: равнодушие, безразличие, черствость, бессердечность. Но, стоит отметить, что чрезмерно высокий уровень эмпатии приводит к психологическим трудностям в устранении проблемы. Повторение правовых ситуаций и возникновения профессиональных стрессов приводит к истощению нервной системы юристов.

Работнику сферы юриспруденции свойственна нарастающая эмоциональная напряженность, наложенная на желание законности, чувства долга, необходимости принятия справедливого решения, сохранении сострадания, при этом и поддержание высокой ответственности. Такой спектр эмоций возникает из-за специфики ситуаций, в процессе которых граждане, находящиеся во власти чувств, обращаются за помощью к



юристам. Однако толерантность и бережное отношение к субъекту, соответственно, владение своими эмоциями – это обязанность юриста.

Эмоциональная культура подразумевает умение работника сферы юриспруденции проявлять самоконтроль эмоций, а также осуществлять необходимые манипуляции эмоциональным аспектом ситуации при профессиональном труде.

В связи с этим возникает важность для овладения работником сферы юриспруденции этим сложным психологическим механизмом, который открывает возможности не только для личностного, но и для профессионального роста.

1.3 Теоретическое обоснование модели психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий

Модель – это некий образ, напоминающий реальный объект, но более в простом виде считают Б.Г. Мещеряков и В.П. Зинченко [9].

Первым этапом моделирования является целеполагание. В основу целеполагания заложена концепция «дерево целей», которая впервые была предложена Ч. Черчменом и Р. Акоффом в 1957 году и представляет собой упорядочивающий инструмент, используемый для формирования элементов общей целевой программы развития.

В системном анализе концепция «дерево целей» является основным методом, который позволяет распределить цели по уровням, начиная с самого верхнего – с так называемой основной цели с дальнейшим разукрупнением и конкретизацией, разбивкой на подцели таким образом, чтобы их объединение было определением исходной цели. Ориентир концепции «дерево целей» – получение полной и устойчивой структуры, состоящей из целей, проблем и направлений [57].

В.И. Долгова широко использует концепцию «дерево целей» в своих работах, выделяя, основой данного метода теорию графов, представленный

в траекторных и точечных движениях, что позволяет достичь как стратегические, так и тактические цели [33].

Ниже схематично представим дерево цели по психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

Реализация генеральной цели включает три подцели первого уровня:

1. Теоретические основы исследования проблемы негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

2. Организация опытно-экспериментального исследования негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей

3. Опытное-экспериментальное исследование психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

1. Теоретические предпосылки исследования психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

1.1. Рассмотреть эмоциональное состояние как предмет психолого-педагогического исследования.

1.1.1. Определить понятие «эмоция», «эмоциональное состояние»

1.1.2. Определить компоненты эмоций.

1.1.3. Рассмотреть классификацию эмоциональных состояний.

1.2. Выявить особенности эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

1.2.1. Рассмотреть в юридической литературе нормативно-правовые акты о защите прав потребителей.

1.2.2. Изучить особенности эмоционального состояния участников процесса защиты прав потребителей.

1.3. Теоретически обосновать модель психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.



Рисунок 1 – Дерево целей психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий

1.3.1. Определить понятия модель, моделирование.

1.3.2. Разработать дерево целей психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

1.3.3. Составить модель психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

2. Организовать исследование негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

2.1. Определить этапы, методы и методики исследования.

2.1.1. Охарактеризовать этапы исследования негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

2.1.2. Охарактеризовать комплекс методов и методик исследования негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

2.2. Охарактеризовать выборку и проанализировать результаты констатирующего эксперимента исследования

2.2.1. Охарактеризовать выборку участников процесса защиты прав потребителей.

2.2.2. Проанализировать результаты исследования негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

3. Опытное-экспериментальное исследование негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

3.1 Разработать и реализовать программу психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

3.1.1. Определить цель и задачи программы психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

3.1.2. Определить структуру занятий программы.

3.2. Проанализировать результаты опытно-экспериментального исследования негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

3.2.1. Провести повторную диагностику исследования негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

3.2.2. Проанализировать результаты опытно-экспериментального исследования негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

3.2.3. Определить эффективность реализованной программы психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных

состояний участников процесса защиты прав потребителей с помощью расчёта Т-критерия Вилкоксона.

3.3. Составить рекомендации по психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

3.3.1 Разработать участникам процесса защиты прав потребителей упражнения по коррекции агрессивности.

3.3.2. Разработать участникам процесса защиты прав потребителей упражнения по коррекции тревожности.

3.3.3. Разработать участникам процесса защиты прав потребителей упражнения по формированию эмпатии.

3.4. Разработать технологическую карту по внедрению программы психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

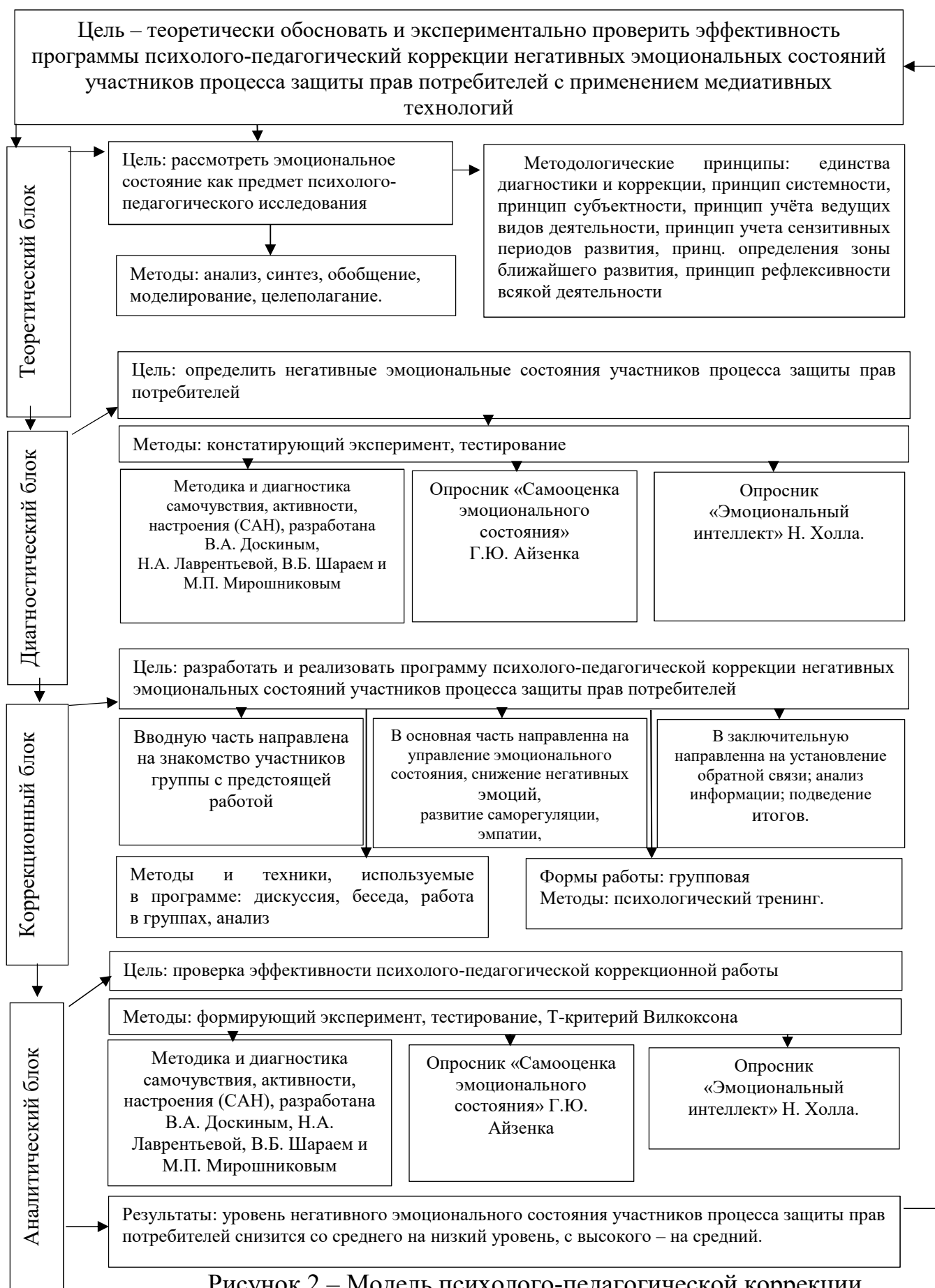
3.4.1. Определить последовательность внедрения технологической карты.

3.4.2. Раскрыть последовательность реализации этапов технологической карты внедрения результатов исследования в практику.

Изложенные ранее теоретические положения о психолого-педагогических исследованиях, позволили разработать модель психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей (Рисунок 2).

Модель психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей, представляет собой структуру, включающую теоретический, диагностический, коррекционный и аналитический блок.

Теоретический блок включает теоретические предпосылки исследования психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей:



**Рисунок 2 – Модель психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий**

определение понятия «эмоция», «эмоциональное состояние»; определение компонентов эмоций; изучение классификаций эмоциональных состояний; выявление особенностей эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей; изучение в юридической литературе нормативно-правовых актов о защите прав потребителей; изучение особенностей эмоционального состояния участников процесса защиты прав потребителей; теоретическое обоснование модели психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

Диагностический блок включает получение психолого-педагогической информации о негативных эмоциональных состояниях участников процесса защиты прав потребителей (проведение констатирующего эксперимента, используя методику и диагностику самочувствия, активности, настроения (САН), разработана В.А. Доскиным, Н.А. Лаврентьевой, В.Б. Шараем и М.П. Мирошниковым; опросник «Самооценка эмоционального состояния» Г.Ю. Айзенка; опросник «Эмоциональный интеллект» Н. Холла).

Коррекционный блок – осуществление психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

Таким образом, для более наглядно представить логику исследования и осуществлять его на более высоком методологическом уровне, мы сочли необходимым применить системный подход к процессу целеполагания использовать метод «дерево целей». Модель психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей, представляет собой структуру, включающую теоретический, диагностический, коррекционный и аналитический блок. Особенностью психолого-педагогической модели является направленность на достижение поставленных задач.

## Выводы по первой главе

Эмоциональное состояние включает в себя зависимость потребностей индивида от реальной вероятности их удовлетворения. Напряжение психики неоднозначно сказывается на характере деятельности. Но, стоит отметить, что высокий уровень напряженности (особенно при нестабильной психике), приводит к деструктивному характеру, сбою некоторых процессов психики, и, как следствие, к низкому уровню продуктивности. Часто в работах психологов фигурируют следующие эмоциональные проявления: стресс, фрустрация, депрессия, аффект, настроение. Разница эмоциональных состояний в сравнении с трудно различимыми во времени процессами (радость, гнев, восторг и т.п.) в том, что состояниям свойственна устойчивость.

В литературе в области юриспруденции понятие «законодательства о защите прав потребителей» трактуется как общность нормативно-правовых актов различных отраслей, имеющих какой-либо общий предмет регулирования отношений предпринимателей и покупателей. Базой данного законодательства служат нормы ГК РФ, а также Закона РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей». Ответственность субъектов хозяйствования сферы торгового и иных видов обслуживания (включая ресторанное хозяйство) установлена ответственность за нарушение законодательства о защите прав потребителей законом РФ «О защите прав потребителей»

Деятельность работников сферы юриспруденции сопровождается повышенной степенью эмоциональной напряженности. Самообладание, умение владеть эмоциями и навыки контроля своего состояния психики выступает важной задачей для каждого работника сферы юриспруденции. Для большинства юридических профессий характерна высокая эмоциональность труда. При этом в ряде случаев деятельность сопровождается отрицательными эмоциями, необходимостью их подавлять,



а эмоциональная разрядка бывает отсрочена на сравнительно большой период времени. Работнику сферы юриспруденции свойственна нарастающая эмоциональная напряженность, наложенная на желание законности, чувства долга, необходимости принятия справедливого решения, сохранении сострадания, при этом и поддержание высокой ответственности. Такой спектр эмоций возникает из-за специфики ситуаций, в процессе которых граждане, находящиеся во власти чувств, обращаются за помощью к юристам. Однако толерантность и бережное отношение к субъекту, соответственно, владение своими эмоциями – это обязанность юриста.

Для более наглядно представить логику исследования и осуществлять его на более высоком методологическом уровне, мы сочли необходимым применить системный подход к процессу целеполагания использовать метод «дерево целей». Модель психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей, представляет собой структуру, включающую теоретический, диагностический, коррекционный и аналитический блок. Особенностью психолого-педагогической модели является направленность на достижение поставленных задач.

## **ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ НЕГАТИВНЫХ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ СОСТОЯНИЙ УЧАСТНИКОВ ПРОЦЕССА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С ПРИМЕНЕНИЕМ МЕДИАТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

### **2.1 Этапы, методы и методики исследования**

Исследование психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий проходило в 3 этапа.

1. Поисково-подготовительный. На первоначальном этапе проводился подробный анализ психолого-педагогической литературы по проблеме исследования с последующим его структурированием и обобщением. Далее формулировались цели, задачи и гипотеза исследования. Поисково-подготовительный этап был посвящен изучению проблемы психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей, где отмечались возрастные особенности проявления негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей. После изучения теоретического материала, разрабатывались «дерево целей» и модель психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

2. Опытно-экспериментальный. На втором этапе проводился подбор психодиагностических методик, требуемых для определения негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей. После проведения диагностической работы, осуществлялся констатирующий эксперимент (методика и диагностика самочувствия, активности, настроения (САН), разработана В. А. Доскиным, Н. А. Лаврентьевой, В. Б. Шараем и М. П. Мирошниковым; опросник «Самооценка эмоционального состояния» Г. Ю. Айзенка; опросник

«Эмоциональный интеллект» Н. Холла) с последующей обработкой и интерпретацией полученных результатов. Составлялась программа психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.

3. Контрольно-обобщающий: на завершающем этапе проводилась вторичная диагностика. Далее, анализировались полученные результаты констатирующего и формирующего экспериментов, проводилась статистическая обработка зафиксированных данных с их теоретическим обоснованием. После оценивания эффективности реализованной программы психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей, формулировались заключительные выводы и составлялись психолого-педагогические рекомендации.

В работе применены следующие методы и методики исследования:

1. Теоретические: анализ литературы, синтез, конкретизация, обобщение, целеполагание, моделирование.

2. Эмпирические: констатирующий, формирующий эксперименты, тестирование по методикам: методика и диагностика самочувствия, активности, настроения (САН), разработана В. А. Доскиным, Н. А. Лаврентьевой, В. Б. Шараем и М.П. Мирошниковым; опросник «Самооценка эмоционального состояния» Г. Ю. Айзенка; опросник «Эмоциональный интеллект» Н. Холла.

3. Математико-статистический метод: Т-критерий Вилкоксона.

Охарактеризуем далее использованные методы и методики исследования.

Анализ литературы – это метод научного исследования, предполагающий операцию мысленного или реального расчленения целого (вещи, свойства, процесса или отношения между предметами) на составные части, выполняемая в процессе познания или предметно-практической деятельности человека [34, с. 20].

Синтез – метод, дающий возможность связать отдельные части объекта в совокупность. Синтез реализуется в деятельности, обладающей практической направленностью, и в ходе познания.

Конкретизация осуществляется в чувственно-наглядной или словесной форме. Наглядными средствами конкретизации выступают таблицы, предметы и др.; словесно-отвлечённая форма конкретизации осуществляется путём пояснений. В обучении конкретизация чаще используется при разъяснении нового материала. Применение различных форм и средств конкретизации в процессе обучения зависит от характера изучаемого материала. Вместе с абстракцией и обобщением конкретизация – необходимое условие формирования теоретического мышления учащихся.

Обобщение представляет собой метод, который дает возможность вычленять и осуществлять фиксацию более или менее устойчивых, неизменных качеств объектов и их отношений [39, с. 88].

Эксперимент – центральный эмпирический метод научного исследования, получивший широкое распространение в педагогической психологии. Различают лабораторный (в специальных условиях, с аппаратурой и т.д.) и естественный эксперимент, проводимый в обычных условиях обучения, жизни, труда, но со специальной их организацией, влияние которой и изучается [53, с. 45].

Тестирование представляет собой метод исследования, благодаря которому можно увидеть уровень знаний, умений, навыков, способностей и других качеств личности, и сопоставить степень их развитости с возрастными нормам посредством использования аналитического метода в отношении алгоритмов прохождения испытуемым череды специальных заданий.

Констатирующий эксперимент – это метод, позволяющий установить наличное состояние знаний, умений и навыков (особенностей развития).

Формирующий эксперимент – целенаправленное воздействие на испытуемого (испытуемых) с целью создания, выработки определенных качеств, умений [100, с. 221].

Моделирование – исследование объектов познания на их моделях; построение и изучение моделей реально существующих объектов, процессов или явлений с целью получения объяснений этих явлений, а также для предсказания явлений, интересующих исследователя [58, с. 121].

Целеполагание – представляет собой процесс создания системы целей, соотнесения их между собой и выбора наиболее предпочтительных, оно неразрывно связано с планированием – формированием модели средств достижения целей и последовательности их применения [58, с. 302].

В качестве основных методов исследования использовались анализ, обобщение, систематизация, тестирование с помощью следующих методик:

1. Методика и диагностика самочувствия, активности, настроения (САН), разработана В. А. Доскиным, Н. А. Лаврентьевой, В. Б. Шараем и М. П. Мирошниковым (Приложение 1).

Цель: определить эмоциональное состояние испытуемых.

Методика используется в работе со школьниками и студентами. При разработке методики авторы исходили из того, что три основные составляющие функционального психоэмоционального состояния – самочувствие, активность и настроение могут быть охарактеризованы полярными оценками, между которыми существует континуальная последовательность промежуточных значений. САН представляет собой карту (таблицу), которая содержит 30 пар противоположных характеристик, отражающих исследуемые особенности 41 психоэмоционального состояния (самочувствие, активность, настроение). Каждое состояние представлено 10 парами слов.

На бланке обследования между полярными характеристиками располагается рейтинговая шкала. Испытуемому предлагают соотнести свое состояние с определенной оценкой на шкале (отметить степень

выраженности той или иной характеристики своего состояния). При обработке результатов обследования оценки пересчитываются в «сырые» баллы от 1 до 7.

Количественный результат представляет собой сумму первичных баллов по отдельным категориям (или их среднее арифметическое) [8, с. 141].

При интерпретации данных, мы принимаем, что положительное самочувствие/настроение/активность – это высокий уровень; отрицательное – это низкий уровень; нормальное – это средний уровень. Также проанализировав данные по трем характеристикам (самочувствие, активность, настроение) мы выявили общий уровень благоприятного эмоционального состояния. Подробное описание методики, стимульный материал и описание интерпретации результатов представлено в Приложении 1.2.

Опросник «Эмоциональный интеллект» Н. Холла (Приложение 1).

Цель: определение уровня эмоционального интеллекта.

По Ю.А. Кочетова, М.В. Климакова, методика предложена Н. Холлом для выявления способности понимать отношения личности, представленные в эмоциях, и управлять эмоциональной сферой на основе принятия решений. Данная методика содержит 30 утверждений и 5 шкал: эмоциональная осведомленность; управление своими эмоциями (скорее это эмоциональная отходчивость, эмоциональная неригидность); самомотивация (скорее это как раз произвольное управление своими эмоциями); эмпатия; распознавание эмоций других людей (скорее – умение воздействовать на эмоциональное состояние других людей).

3. Методика диагностики самооценки психических состояний Г. Айзенка (Приложение 1).

Данная методика направлена на изучение эмоциональных состояний, таких как: ригидность, агрессивность, тревога, фрустрация.

Инструкция:

«Предлагаем вам описание различных психических состояний. Если у вас часто бывает такое состояние, то при возникновении этого состояния будет начисляться 2 балла, но изредка 1 балл, если совсем не совпадает – 0 баллов». Обработка результатов проводится следующим образом.

#### 4. Т-критерий Вилкоксона

Т-критерий Вилкоксона используется для сравнения показателей, измеренных в двух разных условиях на одной и той же выборке испытуемых. Он позволяет установить не только направление изменений, но и их выраженность: является ли сдвиг показателей в одну сторону более интенсивным, чем в другую.

Суть метода заключается в том, что сравниваются абсолютные значения выраженности сдвигов в ту или иную сторону. Для этого сначала ранжируются все абсолютные значения сдвигов, а затем ранги суммируются. Если сдвиги в ту или иную сторону происходят случайно, то суммы их рангов будут примерно равны. Если интенсивность сдвигов в одном направлении больше, то сумма рангов абсолютных значений сдвигов в обратном направлении будет значительно меньше, чем для случайных изменений.

Таким образом, для достижения поставленной цели, исследование эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей проводилось в три этапа: поисково-подготовительный (теоретическое изучение психолого-педагогической литературы, подбор методик для проведения констатирующего эксперимента. На этом этапе выполнено изучение эмоциональных состояний, определение особенностей эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей. Были подобраны методики с учетом возрастных характеристик и темы исследования), опытно-экспериментальный (проведение констатирующего эксперимента, обработка результатов. Была проведена психодиагностика испытуемых по трем методикам (методика и диагностика самочувствия, активности, настроения (САН), разработана В.А. Доскиным,

Н.А. Лаврентьевой, В.Б. Шараем и М.П. Мирошниковым; опросник «Самооценка эмоционального состояния» Г.Ю. Айзенка; опросник «Эмоциональный интеллект» Н. Холла.). Затем полученные результаты были обработаны, выражены в виде гистограммы), контрольно-обобщающий (анализ и обобщение результатов исследования, составление рекомендаций по коррекции эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей). Для решения поставленных задач были применены методы (теоретические: анализ литературы, синтез конкретизация, обобщение, целеполагание, моделирование; эмпирические: констатирующий, формирующий эксперименты, тестирование).

## 2.2 Характеристика выборки и анализ результатов исследования

Эмпирическое исследование проводилось на базе ООО «Челябинское Бюро Юридической Помощи». В исследовании принимали участие юристы-участники процесса защиты прав потребителей, проходившие производственную практику на базе исследования в качестве участников процесса защиты прав потребителей. Все практиканты обучаются в Южно-Уральском государственном колледже. Возраст испытуемых на момент прохождения практики – 19-20 лет.

Проведя анализ специфических черт коллектива и собрав необходимое количество согласий на тестирование, открывшем возможность подтвердить первое положение гипотезы исследования, заключающейся в утверждении, что эмоциональное состояние участников процесса защиты прав потребителей характеризуется такими негативными проявлениями, как: повышенный уровень агрессивности, тревожности, фрустрации, ригидности. Со всеми участниками процесса защиты прав потребителей было проведено исследование, используя методику САН (Методика и диагностика самочувствия, активности, настроения), разработана В.А. Доскиным, Н.А. Лаврентьевой, В.Б. Шараем и М.П.



Мирошниковым; «Самооценка эмоционального состояния» опросник Г. Ю. Айзенка, опросник «Эмоциональный интеллект» Н. Холла.

Рассмотрим результаты исследования самооценки эмоционального состояния участников процесса защиты прав потребителей по тесту «Самооценка эмоционального состояния» Г. Ю. Айзенка, представленные на рисунке 3.



Рисунок 3 – Результаты исследования самооценки эмоционального состояния, участников процесса защиты прав потребителей по тесту «Самооценка эмоционального состояния» Г. Ю. Айзенка

Как видно на рисунке 3, преобладает среднее значение психических состояний по всем четырем показателям.

Высокое значение тревожности у 31 % (11 человек) – характеризуются чувством страха или опасения. Высокие баллы говорят о ярко выраженной эмоциональной возбудимости, приводящей к негативным переживаниям (тревоге, напряжению, тревоге, растерянности, раздражительности); трудности в общении; застенчивость и социальная зависимость.

Среднее значение тревожности составляет 54 % (19 человек). Данный уровень характеризуется раздражительностью.

Низкое значение тревожности – 15 % (6 человек) – характеризуются спокойностью, устойчивостью в стрессовых ситуациях. Низкая тревожность свидетельствует о том, что субъекту необходимо повысить чувство ответственности и осознание реальных мотивов собственной деятельности. Но есть случаи, при которых сниженный уровень тревоги – это факт отвержения индивидом истинной степени тревожного состояния в попытках представить себя в глазах окружающих с лучшей стороны.

Высокий показатель степени фрустрации у 42 % тестируемых (15 человек). Для них характерен низкий уровень самооценки, попытки игнорирования сложностей путем их избегания, страх перед неблагоприятным исходом ситуации. Здесь можно наблюдать проблему невозможности закрытия базовых потребностей, неудачной адаптации, отвержение тестируемыми реалий действительности, уход в пассивную позицию, протестное поведение, нерациональные защитные механизмы психики.

Средний уровень 44 % (16 человек) – респондентам свойственна нормальная самооценка, беспокойство по поводу неудач. Они часто живут в состоянии отчаяния, чувствуют себя сбитыми с толку перед трудностями.

Низкая степень показали 14 % тестируемых (5 человек). Группа респондентов имеет высокую самооценку, неудачи и трудности их не пугают.

Высокую степень агрессивности имеет 23 % (9 человек). Данной группе испытуемых свойственна непоследовательность, возникают трудности в общении с людьми.

Средний уровень агрессии у 69 % (24 человека), выражается в слабой способности к торможению, в некоторой анонимности и спонтанности.

Низкий уровень показало 8 % тестируемых (3 человека). Для них специфично умение вести себя спокойно и сдержанно.

Высокий уровень показало 15 % испытуемых (5 человек). Им свойственна постоянство поведенческих реакций, непоколебимость

собственных убеждений и мнений. В случаях расхождения их стереотипов с фактическими аспектами ситуации происходит несоответствие реальной действительности.

Средний уровень ригидности – 85 % (31 человек). Им свойственна сложная изменчивость сложившихся стереотипов в изменяющихся условиях.

Низкого показателя ригидности в группе испытуемых не выявлено.

Проанализируем результаты методики В. А. Доскина, Н.А. Лаврентьевой, В. Б. Шарая, М. П. Мирошникова «САН» (Приложение 2, Таблица 2).



Рисунок 4 – Результаты исследования самочувствия, активности, настроения участников процесса защиты прав потребителей по методике «САН» В. А. Доскина, Н. А. Лаврентьевой, В. Б. Шарая и М. П. Мирошниковым

Как видно из результатов, отраженных на рисунке 4, среди тестируемых наиболее твердую позицию занимает низкий показатель самочувствия и настроения у участников процесса защиты прав потребителей за временной отрезок, отведенный для организации самоподготовки к экзаменационной сессии.

Высокую степень самочувствия отметили 31 % тестируемых (11 человек). Им свойственны такие качества, как полное погружение в деятельность, повышенная энергичность.

Средний уровень самочувствия – 31 % (11 человек). Респонденты ощущают в небольшой мере вялость, также для них не свойственна высокая активность и присущая предыдущей группе энергия.

Низкий показатель самочувствия – 38 % (14 человека). Испытуемые отметили выраженное бессилие, безразличие к процессу деятельности, высокую степень изнеможения, состояние, схожее с физическими болезнями.

Высокий уровень активности выявлено у 10 % (4 человека). Респонденты отметили особую подвижность, высокую степень выполнения необходимых заданий, а также легкость в их решении.

Средний уровень активности – 46 % (16 человек). Респонденты обладают небольшими затруднениями в решении заданий, у них присутствует активность, но она не ярко выраженная;

Низкий уровень активности – 44 % (16 человек). Испытуемым свойственно неверное представление о факторах, с которыми они столкнулись, у тестируемых ярко выражено бессилие, апатичность.

Высокий уровень настроения выявлен у 38 % (14 человек). Респонденты отмечают прекрасное настроение, им легко ориентироваться в изменяющихся условиях среды, они коммуникабельны, легко идет на контакт;

Средний уровень настроения – 17 % (6 человек). Респонденты обладают неплохим настроением, им чуть сложнее, чем предыдущей группе, ориентироваться в преобразованиях факторов среды, в целом, они коммуникабельны, но не всегда легко идут на контакт и проявляют позитивные качества при коммуникации;

Низкая степень настроения – 44 % (16 человек). Испытуемые обладают неучтивостью при коммуникации, замкнутостью, они не

способны ориентироваться в преобразовывающихся аспектах окружающего мира.

Работники сферы юриспруденции, обладающие низкой степенью самочувствия, активности и настроения, зачастую ощущают внутреннюю психологическое и физическое бессилие, отмечают схожесть своего состояние с состоянием болезни, а также нуждаются в отдыхе. И напротив, участники процесса защиты прав потребителей, обладающие высокой степенью самочувствия, активности и настроения ощущают позитивные эмоциональные состояния и приливы бодрости, регулярно показывают эффективность в детальности.

Далее, приведены результаты диагностики по опроснику «Эмоциональный интеллект» Н. Холла (Приложение 2, Таблица 3).

Исходя из результатов, представленных на рисунке 5, подавляющее число тестируемых обладают низкими показателями по всем пунктам. Самый малый процент тестируемых составили участники процесса защиты прав потребителей, которым свойственна высокая степень, хотя средний уровень по показателю самомотивации немного выше низкого.

Высокий уровень эмоциональной осведомленности характерно всего лишь для 8 % испытуемых (3 человека). Им свойственно овладение навыком рефлексии, эмоциональным самоконтролем, умением путем анализа собственных эмоцией проектировать предполагаемый алгоритм поведения, наиболее удачный в изменяющихся обстоятельствах.

Средний уровень эмоциональной осведомленности показало чуть больше одной пятой тестируемых, а именно 23 % (9 человек). Для них свойственно осознание собственных эмоциональных проявлений при неумении осуществлять самоконтроль и регулирование эмоций.

Низкий уровень эмоциональной осведомленности характерен для большинства тестируемых – 69 % (24 человека). Для них свойственно неумение рефлексировать, неспособность ощущать и улавливать свои эмоциональные процессы, соответственно, отсутствие навыков по

самоконтролю и направлению эмоциональной составляющей в нужное русло.

Высокий уровень показателя управления своими эмоциями не характерен для данной группы испытуемых. Им обладает 0 % (0 человек). Таким личностям без труда дается самоконтроль, они способны фиксировать и направлять собственные эмоциональные состояния.

Средний уровень показателя управления своими эмоциями характерен для одной десятой части испытуемых – 10 % (4 человека). Им свойственна потеря самоконтроля в определенном временном интервале. Спустя некоторое количество времени (зависит от индивидуальных особенностей личности) подобные индивиды приходят в прежнее эмоциональное состояние покоя и гармонии.

Низкий уровень показателя управления своими эмоциями характерен для большинства тестируемых в данной группе – 90 % (32 человека). Для них свойственен повышенный уровень раздражимости, отсутствие самоконтроля. Тестируемых легко вывести из состояния покоя и эмоциональной гармонии. При этом в течение длительного времени такие индивиды не способны вернуться в прежнее состояние.

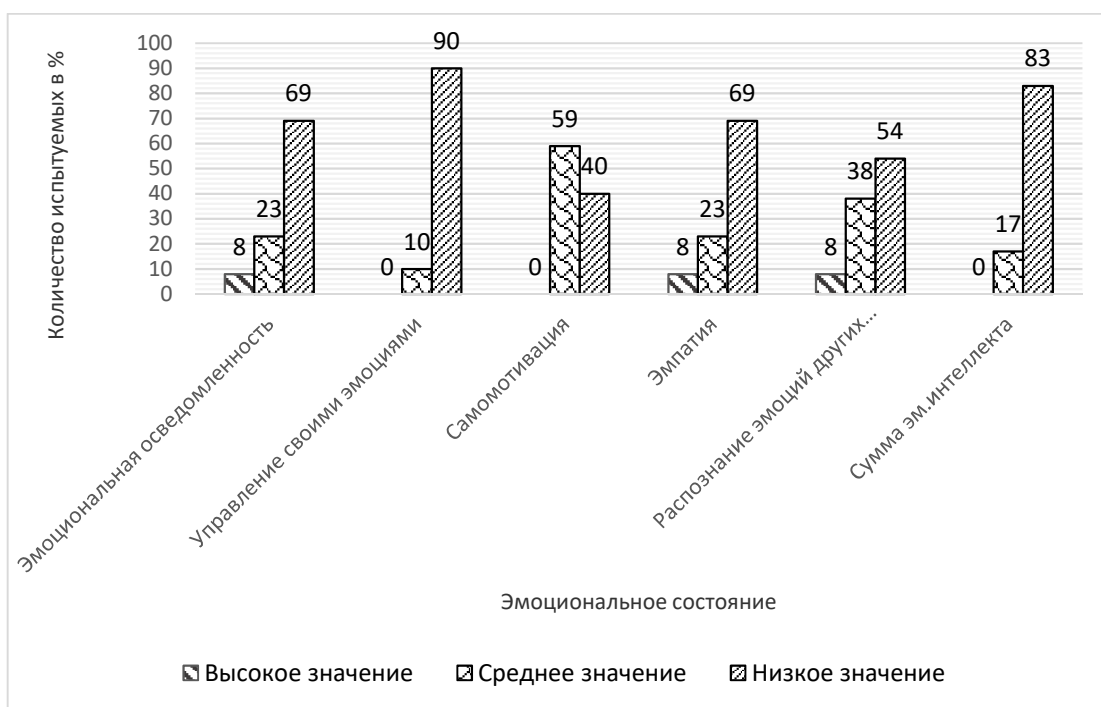


Рисунок 5 – Результаты исследования эмоционального интеллекта участников процесса защиты прав потребителей по опроснику «Эмоциональный интеллект» Н. Холла

Высоким уровнем показателя самомотивации не обладает никто из группы тестируемых – 0 % (0 человек). Для таких личностей свойственно умение без труда справляться с отрицательными эмоциональными проявлениями при необходимости направить всю свою энергию и внимание на какую-либо деятельность и достичь в ней высоких результатов.

Средней степенью самомотивации обладает чуть больше половины испытуемых – 59 % (21 человек). Если нет раздражающих факторов, то подобные личности обычно спокойны и способны контролировать свои эмоции. Но при осуществлении нескольких резонирующих факторов, у тестируемых наблюдается эмоциональный всплеск и потеря самоконтроля.

Низкая степень самомотивации характерна для двух пятых всего числа тестируемых – 40 % (15 человек). У таких индивидов отрицательные эмоциональные проявления берут верх при попадании личностей в серьезных и затруднительных положениях.

Высокая степень эмпатии характерна всего лишь для 8 % тестируемых (3 человека). Таким индивидам свойственно чуткое ощущение эмоциональных состояний окружающих.

Средняя степень эмпатии характерна для 23 % тестируемых (9 человек). Для них свойственны частотные ошибки и погрешности в процессе осуществления истолкования эмоциональных состояний окружающих.

Низкой степенью эмпатии обладает большинство тестируемых в данной группе – 69 % (24 человека). Для них свойственно неумение толковать эмоциональные проявления других.

Высокой степенью распознавания эмоций обладают всего лишь 8 % тестируемых (3 человека). Таким индивидам свойственны разумные

реакции на эмоциональные состояния окружающих, а также умение переводить в позитивные негативные проявления эмоций у других.

Средняя степень распознавания эмоций свойственна 38 % тестируемым (14 человек). Для них характерно успешное истолкование эмоциональных проявлений другого индивида в текущем временном промежутке, но они не всегда обладают нужными навыками и эмоциональным и жизненным опытом, чтобы преобразовать негативные эмоциональные проявления окружающих в позитивные.

Низкая степень распознавания эмоций свойственна практически половине тестируемых – 54 % (19 человек). Для них характерно неумение анализировать и истолковывать эмоциональные состояния окружающих.

Высокой степенью показателя суммы эмоционального интеллекта не обладает ни один человек из группы тестируемых – 0 % (0 человек). Для таких индивидов свойственно умение без труда осуществлять эмоциональный самоконтроль, частое пребывание в положительных состояниях, развитый навык толкования эмоциональных состояний окружающих.

Средняя степень эмоционального интеллекта свойственная для 17 % тестируемых (6 человек). Для них характерны частотные ошибки и погрешности в толковании эмоциональных состояний окружающих. Их собственные эмоции могут зачастую произвольно меняться, но такие индивиды контролируют свои эмоциональные проявления.

Низкая степень эмоционального интеллекта характерна для подавляющего большинства тестируемых – 83 % (30 человек). Для них свойственно неумение интерпретировать эмоции окружающих, неспособность осуществлять внутренний самоконтроль, частое пребывание в отрицательных эмоциональных состояниях.

Таким образом, по результатам констатирующего эксперимента установлено, что эмоциональное состояние участников процесса защиты прав потребителей характеризуется такими негативными проявлениями,



как: средний и высокий уровни агрессивности, тревожности, фрустрации, ригидности.

### Выводы по второй главе

Для достижения поставленной цели, изучение эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей проходило в три этапа: поисково-подготовительный этап (анализ теоретической литературы по проблеме исследования, а также поиск и выбор наиболее эффективных методов для реализации констатирующего эксперимента. На данном этапе проведено исследование эмоциональных состояний, выявление специфических черт эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей, осуществлен выбор наиболее эффективной методики с вниманием к возрастным особенностям тестируемой группы и темы исследования), опытно-экспериментальный этап (реализация констатирующего эксперимента, анализ полученных результатов. Осуществлена психологическая диагностика тестируемой группы по трем методикам (методика и диагностика самочувствия, активности, настроения (САН), разработана В.А. Доскиным, Н.А. Лаврентьевой, В.Б. Шараем и М.П. Мирошниковым; опросник «Самооценка эмоционального состояния» Г.Ю. Айзенка; опросник «Эмоциональный интеллект» Н. Холла. Далее результаты, полученные в ходе двух предыдущих этапов, были проанализированы и представлены посредством гистограммы), контрольно-обобщающий этап (анализ и обобщение итогов работы, формирование рекомендаций по корректировке эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей). Чтобы решить поставленные задачи, нами были использованы различные научные методы (теоретические: анализ литературы, синтез конкретизация, обобщение, целеполагание, моделирование; эмпирические: констатирующий, формирующий эксперименты, тестирование).

По результатам констатирующего эксперимента установлено, что эмоциональное состояние участников процесса защиты прав потребителей характеризуется такими негативными проявлениями, как: средний уровень агрессивности, тревожности, фрустрации, ригидности.

### **ГЛАВА 3. ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ НЕГАТИВНЫХ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ СОСТОЯНИЙ УЧАСТНИКОВ ПРОЦЕССА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С ПРИМЕНЕНИЕМ МЕДИАТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

3.1 Программа психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий

Деятельность работников сферы юриспруденции сопровождается повышенной степенью эмоциональной напряженности. Самообладание, умение владеть эмоциями и навыки контроля своего состояния психики выступает важной задачей для каждого работника сферы юриспруденции.

Для большинства юридических профессий характерна высокая эмоциональность труда. При этом в ряде случаев деятельность сопровождается отрицательными эмоциями, необходимостью их подавлять, а эмоциональная разрядка бывает отсрочена на сравнительно большой период времени.

Работнику сферы юриспруденции свойственна нарастающая эмоциональная напряженность, наложенная на желание законности, чувства долга, необходимости принятия справедливого решения, сохранении сострадания, при этом и поддержание высокой ответственности. Такой спектр эмоций возникает из-за специфики ситуаций, в процессе которых граждане, находящиеся во власти чувств, обращаются за помощью к юристам. Однако толерантность и бережное отношение к субъекту, соответственно, владение своими эмоциями – это обязанность юриста.

Медиативные технологии представляют собой набор эффективных техник, методов, приемов (инструментов) профессиональной медиации для достижения единой цели, заключающейся в отслеживании и ликвидации конфронтаций, создании компромиссного исхода, поддержании

благоприятных взаимоотношений с окружающими либо их регенерации при необходимости [28].

Цель программы: психолого-педагогическая коррекция отрицательных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий.

Задачи коррекционной программы:

1) знакомство участников процесса защиты прав потребителей со специфичными чертами эмоциональных проявлений, аспектами, способными влиять на эмоциональный фон, средствами и алгоритмами ликвидации негатива;

2) минимизация напряженности в эмоциональном плане, формирование навыков самоконтроля;

3) формирование навыков эмпатии и умения корректного выражения собственных эмоциональных переживаний.

Оборудование: реквизит для занятий, бумага, карандаши.

Занятия рассчитаны на помещение с необходимым свободным пространством для передвижения, необходимым оборудованием для рисования и предметами, поступающими в распоряжение обучающихся.

Занятия проводились 2 раза в неделю. Продолжительность занятия – 60-120 минут. Количество занятий в программе – 10 занятий.

Базу программы коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей составляет групповая форма работы.

В структуру программы коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей: вводная, основная и заключительная части.

1. Вводную часть. Составляет 1 занятие, его цель: знакомство участников группы с предстоящей работой.

2. Основная часть программы. Цель – развитие навыков самоконтроля эмоций, минимизация отрицательных эмоциональных проявлений психики,

повышение навыков эмпатии, минимизация напряженности в эмоциональном плане.

### 3. Заключительная часть программы.

Цель – заключается в получении обратной связи, анализе результатов, рефлексии, подведение итогов.

Правила проведения программы:

1) конфиденциальность – то, как ведут себя на тренинге его участники, не обсуждается вне группы;

2) «здесь и теперь». Важно, чтобы разбирались процессы, мысли и чувства, возникающие в группе в данный момент. Сосредотачивается внимание на себе и на происходящем вокруг них в настоящее время;

3) правило «Я». В группе запрещается использовать рассуждения типа: «У всех такое мнение...», «Мы считаем...» и т. п. Эти высказывания перекладывают ответственность за чувства и мысли конкретного человека на несуществующее «мы». Все высказывания должны строиться с использованием «я». Тем самым, мы учим человека брать ответственность на себя и принимать себя таким, каков он есть;

4) при обсуждении любых вопросов необходимо говорить по очереди, не перебивая друг друга, действует правило поднятой руки;

5) «освободи чашу» – для того, чтобы узнать что-то новое, мы предлагаем участникам на время тренинга освободить свою чашу знаний для нового опыта, хотя бы на время тренинга увидеть все новыми глазами;

6) не критиковать («нет критики, бывает обратная связь», все участники на тренинги учатся, и поэтому задача остальных членов группы – дать им максимально высказаться).

Содержание психолого-педагогической коррекционной программы:

Занятие № 1 – 1 час.

Цели: диагностика ожиданий от группы, вербальное и невербальное знакомство.

Задачи:

- знакомство с целью и задачами работы, программы;
- беседа о следующих занятиях;
- установка контакта между психологом и студентами. Упражнения:

Приветствие. «Визитка». «3 факта о себе».

Сбор ожиданий. Прощание.

Занятие № 2 – 2 часа.

Цель: повышение внутригруппового доверия, актуализация знаний об эмоциях.

Задачи:

- создать благоприятный психологический климат во время коррекционной работы;
- способствовать психологическому раскрепощению участников группы;
- познакомиться с различными эмоциями;
- определить какие эмоции знают студенты.

Упражнения: Приветствие. Разминка. «Номерки». «Испорченный телефон». «Лабиринт». «Веревочка». «Комплимент». «Знатоки чувств». «Объясняю-понимай!». «Эмоциональная память». Прощание.

Занятие № 3 – 2 часа.

Цель: научиться изображать и передавать эмоции окружающим.

Задачи:

- развитие эмоциональности и выразительности движений; – научить участников разделять и понимать эмоции других людей.

Упражнения: Приветствие. Разминка. «Передача чувств». «Эмоциональные загадки». «Чувства животных».

Прощание. Занятие № 4 – 1 час.

Цель: снятие эмоционального напряжения.

Задачи: – снятие состояния эмоционального дискомфорта;

- обучение способам нормализации эмоционального состояния.

Упражнения: Приветствие. Разминка. «Слон, кенгуру, пальма, обезьяна». «А я – не тормоз!». «Негативные образы». «Тень». «Общий рисунок».

Прощание.

Занятие № 5 – 1 час.

Цель: научить выплескивать накопившийся гнев в приемлемой форме.

Задачи:

- обучить приемам преодоления гнева;
- уменьшить ощущение эмоционального перенапряжения;
- снять психоэмоциональное напряжение.

Упражнения: Приветствие. Разминка. «Рисунок зла». «Мое настроение».

Прощание.

Занятие № 6 – 2 часа.

Цель: содействовать снижению агрессивности.

- обучение приемам снятия агрессивного поведения и эмоций;
- снятие состояния эмоционального дискомфорта.

Упражнения: Приветствие. Разминка. «Пирамида». «Выпустить пар». «Чудесный мешочек». «Создание монстра» «Ковер мира».

Прощание.

Занятие № 7 – 1 час.

Цель: коррекция тревожности.

Задачи:

- обучение приемам преодоления тревожности;
- снятия состояния эмоционального дискомфорта.

Упражнения: Приветствие. Разминка. «Разрыв». «Нарисуй свой страх». «Спрятанные проблемы». Прощание.

Занятие № 8 – 1 час.

Цель: развитие самоконтроля.

Задачи:

– развитие и закрепление навыков контроля своих эмоций.

Упражнения: Приветствие. Разминка. «Спокойные и агрессивные ответы». «Наши эмоции – наши поступки». «Воздушный шарик». Прощание.

Занятие № 9 – 3 часа.

Цель: просветить участников о влиянии различных зависимостей на жизнь человека.

Задачи:

– информирование о вреде гаджетов и интернета на организм и психику;

– информирование подростков о пагубности влияния зависимостей от ПАВ;

– создание правильного отношения к зависимостям;

– обучение приемам отказа.

Упражнения: Приветствие. Разминка. «Я могу заменить Интернет...». «Запретный плод!». «Поменяйтесь местами те, кто...». «Марионетка». «Конверт зависимостей». Игра «Отказ».

Прощание.

Занятие № 10 – 1 час.

Цель: получить отзыв об эффективности программы.

Задачи:

– настроить на дальнейшую самостоятельную работу;

– подготовить переход участников группы в повседневную жизнь;

– проанализировать эффективность программы.

Упражнения: Приветствие. Разминка. «Подведем итоги». «Воображаемый подарок». «Тебе на память». Анкета «Отзыв о программе».

Таким образом, разработанная программа психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий состоит из трех этапов: вводной, основной и заключительной. Целю



программы является психолого-педагогическая коррекция отрицательных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий. Данная программа отвечает следующим задачам: знакомство участников процесса защиты прав потребителей со специфическими чертами эмоциональных проявлений, аспектами, способными влиять на эмоциональный фон, средствами и алгоритмами ликвидации негатива; минимизация напряженности в эмоциональном плане, формирование навыков самоконтроля; формирование навыков эмпатии и умения корректного выражения собственных эмоциональных переживаний.

### 3.2 Анализ результатов опытно-экспериментального исследования

В целях проверки уровня эффективности программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания участников процесса защиты прав потребителей была проведена повторная диагностика. Оценка эффективности проводилась на основании двух показателей: психодиагностических данных «до» и «после» опытно-экспериментальной работы. При повторной диагностике использовались те же методики, что и на констатирующем этапе эксперименте: используя методику САН (Методика и диагностика самочувствия, активности, настроения), разработана В. А. Доскиным, Н. А. Лаврентьевой, В. Б. Шараем и М. П. Мирошниковым; «Самооценка эмоционального состояния» опросник Г. Ю. Айзенка, опросник «Эмоциональный интеллект» Н. Холла.

Проанализируем результаты исследования эмоционального состояния участников процесса защиты прав потребителей по тесту «Самооценка эмоционального состояния» Г. Ю. Айзенка до и после реализации программы, представленные на рисунке 6 (Приложение 4, Таблица 4).

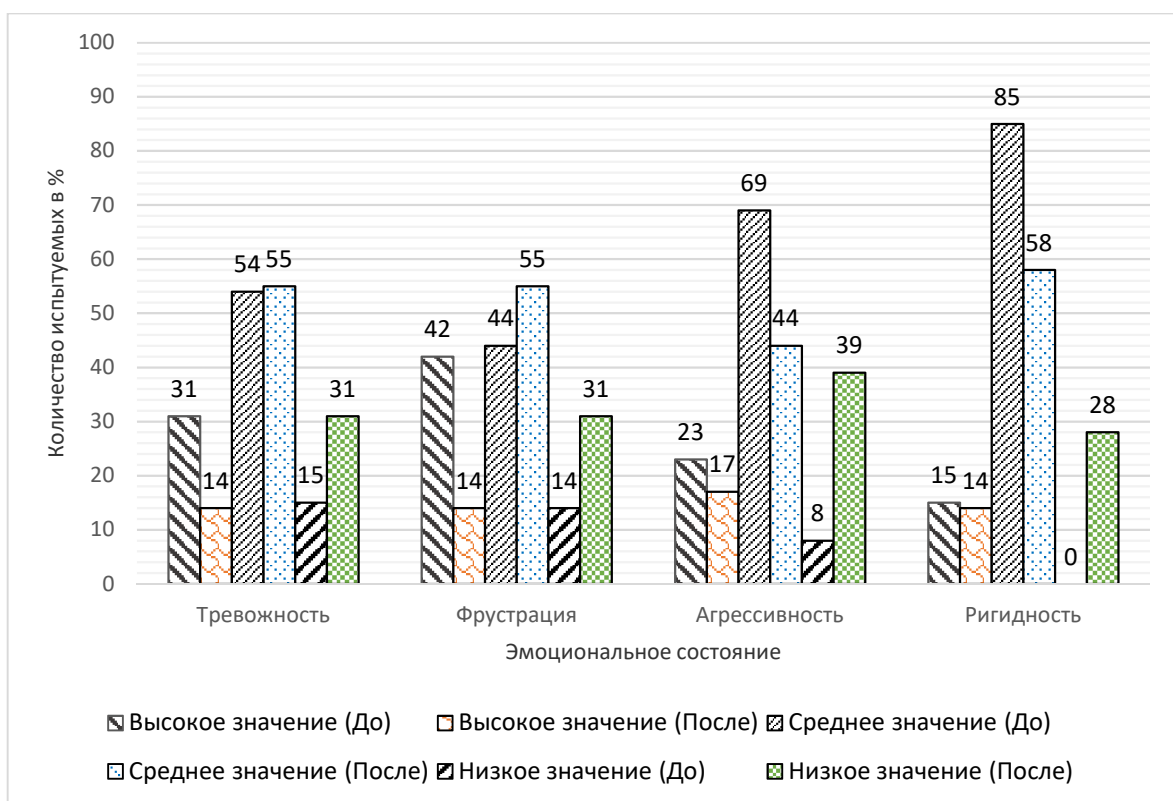


Рисунок 6 – Результаты исследования самооценки эмоционального состояния, участников процесса защиты прав потребителей по тесту «Самооценка эмоционального состояния» Г. Ю. Айзенка после реализации программы

Как видно на рисунке 6, после реализации программы уменьшились высокие и увеличились низкие значения психических состояний по всем четырем показателям. Проанализируем полученные результаты каждого психического состояния отдельно.

Высокое значение тревожности составляет 14 % (5 человек), до реализации программы – 31 % (11 человек); среднее значение – 55 % (20 человек), до реализации программы данный показатель был у 54 % (19 человек); значительно увеличилось количество респондентов с низким показателем – 31 % (11 человек), до реализации программы – 15 % (6 человек).

После реализации программы уменьшилось количество респондентов с высоким значением фрустрации – 14 % (5 человек), а до реализации программы данный уровень фрустрации был выявлен у 42 % (15 человек); среднее значение – 55 % (20 человек), до реализации программы – 44 %

(15 человек); низкое значение 31 % (11 человек), до реализации программы – 14 % (5 человек).

Высокое значение агрессивности снизилось от 23 % до 17 % (6 человек); среднее значение агрессивности снизилось от 69% до 44 % (16 человек); низкое значение увеличилось от 8 % (4 человека) до 39 % (14 человек) – характеризуются спокойствием, выдержанностью.

Наблюдаются значительные изменения в показатели ригидности: высокое значение ригидности снизилось от 15% (6 человек) до 14 % (5 человек); среднее значение снизилось от 85 % до 58 % (21 человек); низкое значение увеличилось от 0% до 28 % (10 человек).

Таким образом, мы видим, что по результатам данной методики значительно улучшились показатели тревожности, агрессивности и фрустрации. Респонденты стали более спокойными, в группе сформировалась атмосфера взаимоподдержки и доверия. В ходе проведения повторной диагностики в группе не наблюдалась тревожность, испытуемые были благоприятно настроены на совместную деятельность.

Далее, проанализируем результаты методики В. А. Доскина, Н. А. Лаврентьевой, В. Б. Шарая, М. П. Мирошникова «САН» (Приложение 4, Таблица 5, Рисунок 7).



Рисунок 7 – Результаты исследования самочувствия, активности, настроения участников процесса защиты прав потребителей по методике «САН» В. А. Доскина, Н. А. Лаврентьевой, В. Б. Шараем и М. П. Мирошниковым после реализации программы

По полученным результатам исследования самочувствия, активности, настроения по методике «САН» В. А. Доскина, Н. А. Лаврентьевой, В. Б. Шараем и М. П. Мирошниковым мы видим, что после реализации программы психолого-педагогической коррекции увеличились высокие и средние значения показателей самочувствия и настроения у участников процесса защиты прав потребителей в период подготовки к экзаменационной сессии.

Высокое значение самочувствия было выявлено 56 % (20 человек) после реализации программы, до реализации – 31 % (11 человек); среднее значение – 28 % (10 человек) после реализации и до – 10 %; а низкое самочувствия снизилось с 38 % до 17 % (6 человек).

Наблюдаются положительные изменения после реализации программы коррекции в показатели «активность»: высокое значение активности увеличилось с 10 % до 33 % (12 человек); среднее значение

увеличилось с 46 % до 53 % (19 человек); низкое значение снизилось с 44 % до 14 % (5 человек).

Следует отметить, что после реализации программы заметно улучшилось настроение респондентов: высокое значение увеличилось с 38 % до 53 % (19 человек); среднее значение увеличилось с 17 % до 33 % (12 человек); уменьшилось низкое значение с 44 % до 14 % (5 человек).

Таким образом, в группе респондентов при проведении повторной диагностики наблюдается склонность к хорошему настроению, постоянной активности и чувствуют себя отдохнувшими.

Далее, приведены результаты диагностики по опроснику «Эмоциональный интеллект» Н. Холла (Приложение 4, Таблица 6).

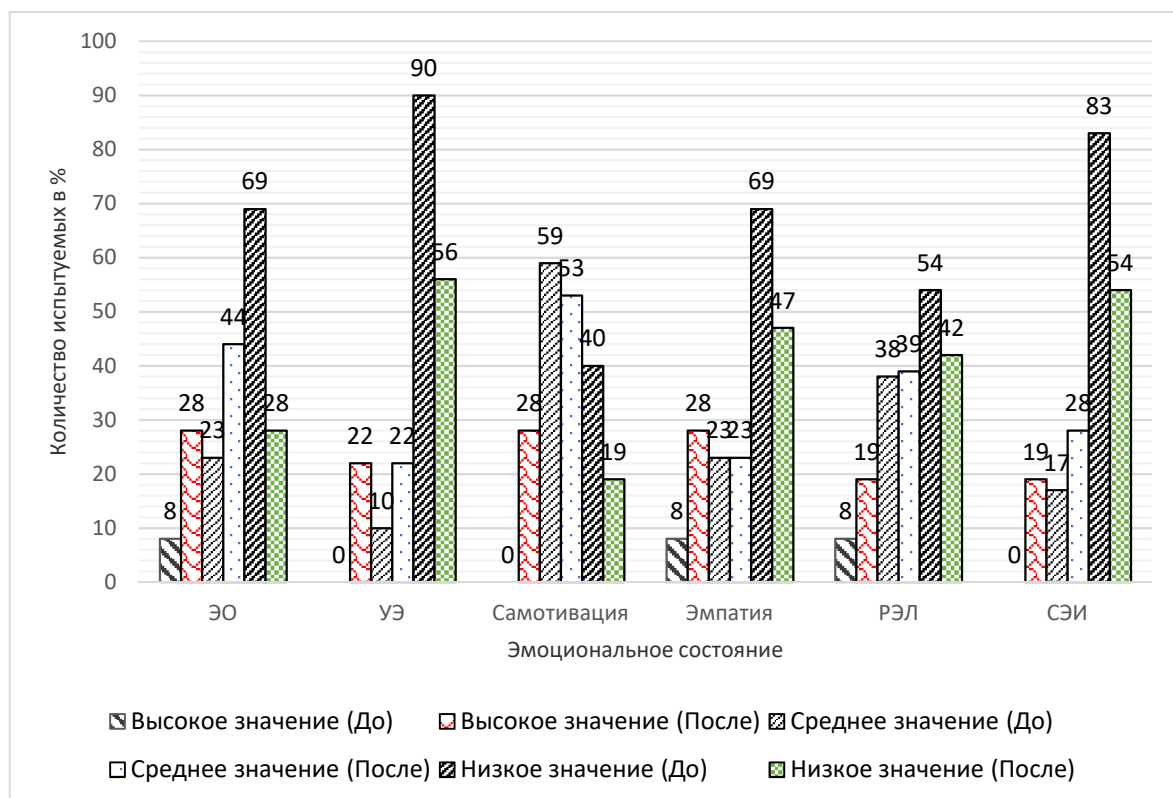


Рисунок 8 – Результаты исследования эмоционального интеллекта участников процесса защиты прав потребителей по опроснику «Эмоциональный интеллект» Н. Холла после реализации программы

Примечание: эмоциональная осведомленность – ЭО; управления своими эмоциями – УЭ; распознавание эмоций других людей – РЭЛ; сумма эмоционального интеллекта – СЭИ.

Как видно из результатов исследования эмоционального интеллекта участников процесса защиты прав потребителей по опроснику «Эмоциональный интеллект» Н. Холла, уменьшилось низкое значение по всем шкалам.

Высокое значение эмоциональной осведомленности имеют 28 % (10 человек), до реализации программы – 8% (3 человека). Среднее значение – 44 % (16 человек), до реализации программы – 23 % (9 человек). А низкое значение снизилось с 69 % (24 человека) до 28 % (10 человек).

Высокое значение управления своими эмоциями – 22 % (8 человек) после реализации программы и до – 0 %; после опытно-экспериментального исследования среднее значение составляет – 22 % (8 человек), до – 10 %; (4 человека) низкое значение с 90 % после реализации программы снизилось до 56 % (20 человек).

Высокое значение самомотивации увеличилось с 0 % до 28 % (10 человек). Среднее значение после реализации программы составляет 53 % (19 человек), до – 59 % (21 человек). Низкое значение выявлено у 19 % (7 человек), до реализации программы – 40 % (15 человек).

Увеличились показатели эмпатии: высокое значение – 28 % (10 человек), до опытно-экспериментального исследования – 8 % (3 человека). Среднее значение до и после составляет 23 % (9 человек); низкое значение снизилось с 69 % (24 человека) до 47 % (17 человек).

После реализации программы многие респонденты начали распознавать переживания окружающих, корректно выражают ответные эмоции и умеют при необходимости повысить настроение окружающих. Высокий показатель распознавания эмоций – 19 % (7 человека), до – 8 % (3 человека). Среднее значение до – 38 % и после – 39 % (14 человек). Низкое значение до реализации программы – 54 % (19 человек) и после – 42 % (15 человек).

Высокий показатель суммы эмоционального интеллекта – до – 0 % и после – 19 % (7 человек); среднее значение выявлено у 28 % (10 человек), до

реализации программы – 17 % (6 человек); низкое значение было установлено у 83 % (30 человек), после – 54 % (19 человек).

Для проверки гипотезы исследования была проведена математическая обработка (по T-критерию Вилкоксона) данных по методике «Эмоциональный интеллект» Н. Холла. Пробранный расчёт представлен в таблице 7 (Приложение 4).

В первую очередь определим  $H_0$  и  $H_1$ :

$H_0$ : интенсивность сдвигов в сторону повышения показателя «эмоциональный интеллект» у участников процесса защиты прав потребителей, не превышает интенсивность сдвигов в сторону его увеличения.

$H_1$ : интенсивность сдвигов в сторону повышения показателя «эмоциональный интеллект» у участников процесса защиты прав потребителей, превышает интенсивность сдвигов в сторону его увеличения.

$$T = \sum R_t = 0$$

Находим критические значения для T-критерия Вилкоксона для  $n=36$ :

$$T_{кр} = 185 \quad (p \leq 0.01)$$

$$T_{кр} = 227 \quad (p \leq 0.05)$$

Представим результаты на оси (Рисунок 9).



Рисунок 9 – Ось значимости T- критерия Вилкоксона по методике «Эмоциональный интеллект» Н. Холла

Эмпирическое значение попадает в зону значимости, из чего следует, что гипотеза  $H_0$  отклоняется и принимается гипотеза  $H_1$ : интенсивность сдвигов в сторону повышения показателя «эмоциональный интеллект» у участников процесса защиты прав потребителей, превышает интенсивность сдвигов в сторону его увеличения.

Таким образом, в целях проверки уровня эффективности программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания участников процесса защиты прав потребителей была проведена повторная диагностика. Оценка эффективности проводилась на основании двух показателей: психодиагностических данных «до» и «после» опытно-экспериментальной работы. При повторной диагностике использовались те же методики, что и на констатирующем этапе эксперименте: используя методику САН (Методика и диагностика самочувствия, активности, настроения), разработана В. А. Доскиным, Н. А. Лаврентьевой, В. Б. Шараем и М. П. Мирошниковым; «Самооценка эмоционального состояния» опросник Г. Ю. Айзенка, опросник «Эмоциональный интеллект» Н. Холла. По результатам диагностики мы видим, что в результате реализации программы психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий оптимизировались значения эмоционального интеллекта, активности, тревожности и др. Результаты расчёта Т-критерия Вилкоксона показывают, что эмпирическое значение попадает в зону значимости, из чего следует, что гипотеза  $H_0$  отклоняется и принимается гипотеза  $H_1$ : интенсивность сдвигов в сторону повышения показателя «эмоциональный интеллект» у участников процесса защиты прав потребителей, превышает интенсивность сдвигов в сторону его увеличения. Из всего сказанного следует, что гипотеза исследования доказана.

### 3.3 Психолого-педагогические рекомендации участникам защиты прав потребителей по коррекции негативных эмоциональных состояний

Результаты констатирующего и формирующего эксперимента позволили выявить уровни эмоциональных состояний и составить рекомендации по психолого-педагогической коррекции эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей.



Т.Г. Римская и Т.И. Мироненко считают, что при наличии высокой степени тревожности у участников процесса защиты прав потребителей, начнутся сложности в образовательном процессе, а также будет сложнее коммуницировать с окружающими, возрастет риск быть подверженными стрессу, бессоннице и иным негативным последствиям. Зачастую это может сказываться на результативности консультаций [64, с. 812].

Существует многообразие упражнений, направленных на снижение уровня тревожности. Приведем наиболее эффективные из них:

1. Упражнение: дыхание. Во время осуществления выдоха нужно постараться расслабиться. Во время последующего вдоха необходимо незначительно откинуться назад, а также поднять подбородок. После этого нужно принять первичное положение тела, а затем – выдохнуть весь воздух из легких. Далее снова необходимо расслабиться. Следующий шаг заключается в том, что нужно крепко сжать ладонями сидение стула, а при осуществлении вдоха сделать движение в попытке поднять стул, сидя на нем и не отрывая ладоней от сидения. В ходе этого действия мышцы напрягаются, необходимо задержать дыхание. После чего нужно не спеша сделать выдох, в процессе отпустив напряжение и разжав ладони. Для достижения наиболее эффективного результата рекомендуется повторить данное упражнение 4-5 раз.

2. Упражнение: настроение. Необходимо положить перед собой на стол белый листок бумаги и цветные ручки/маркеры/карандаши и т.п. Далее нужно визуализировать то, о чем думаете, на бумаге. Рисовать необходимо исходя из своего желания и эмоционального состояния. Рекомендуется заполнить цветом всю площадь листа (или рисовать до обретения полной эмоциональной гармонии).

Далее необходимо перевернуть лист чистой стороной и подписать, что выражает ваше эмоциональное проявление, не думая над этим долго. Затем необходимо с облегчением разорвать лист на куски и утилизировать

обрывки. Это упражнение позволяет избавиться от эмоциональной напряженности путем визуализации через творческое начало.

Барьеры общения. Коммуникативные барьеры – это особые психологические препятствия, мешающие эффективному общению. Их преодоление способствует повышению навыков коммуникации.

Осуждение человека. Старайтесь не оценивать и не судить другого человека, вы никогда точно не знаете, что с ним происходит, какие эмоции испытывает. Навешивая ярлык на собеседника, вы отстраняетесь от него, понимания между вами становится гораздо меньше.

Игнорирование слов собеседника. Проявляйте заинтересованность в том, что говорит собеседник, не лицемерно, а искренне относитесь к человеку, осознайте важность вашего общения.

Сложный язык.

В процессе общения старайтесь не использовать сложные технические или непонятные термины, потому что они способствуют нарушению взаимопонимания между вами, в результате диалог построить довольно трудно. Свою мысль донесите простыми словами. Непрошенные советы.

Контролируйте ваши высказывания, собеседнику вряд ли понравится вторжение в его личное дело, он начнет замыкаться в себе, испытывать раздражение в отношении вас, перестанет воспринимать ваши сообщения. Можно что-либо советовать только тогда, когда вас об этом попросят. Отсутствие эмпатии.

Важным аспектом эффективного общения является живой интерес к собеседнику, его заботам и делам. Обратив внимание даже на незначительную проблему человека, поддержав его в этом, вы расположите собеседника к себе, а отношения между вами станут гораздо лучше.

Рефлексия. Старайтесь анализировать вашу беседу, думайте, как общение выглядит со стороны собеседника. Задавайте себе вопросы, ответы на которые помогут понять: когда подходящее время для начала разговора,

будет ли уместно в данном месте обсудить ту или иную проблему, что данный собеседник из себя представляет, что он испытывает сейчас, можно ли с ним поговорить об этом, будет ли он готов эмоционально или морально воспринимать вашу информацию. Поймите для себя, что нужно вам и ему от этого разговора [63, с.125].

Обратная связь. Если вы не уверены в успешности вашего общения, спросите собеседника, что он думает по этому поводу. Попросите его или стороннего наблюдателя описать то поведение или реплики, которые они считают в ваших действиях неудачными и неуместными. Можете также спросить совета по улучшению ваших навыков коммуникации [6, с. 45].

Эксперименты. Если ваше обычное поведение не приносит успеха в общении, попробуйте изменить те аспекты, которые мешают коммуникативной эффективности. Например, при встрече вы никогда не улыбались собеседнику, попробуйте сделать это и посмотрите, как изменится ваше общение.

Эмпатия – это способность сопереживать, понимать чувства и мысли другого человека, смотреть на мир его глазами. Следуя данным рекомендациям, этот навык можно развить.

Общение является значимым в жизни человека и его личностном развитии. Однако не каждый способен легко заводить новые знакомства, вести непринужденную беседу с незнакомыми людьми, грамотно доносить свои мысли. Все зависит от того, насколько человек владеет коммуникативными навыками. Если же они не сформированы на приемлемом уровне, то данные рекомендации помогут развить необходимые способности общения.

1. Вступления в контакт. Располагающие действия: говорите с собеседником четко и понятно, постарайтесь запомнить его имя, во время беседы будьте вежливы и осмотрительны.

Комфортная дистанция: старайтесь не подходить слишком близко к новому знакомому, ваши отношения только начинаются, поэтому

нарушение его личной зоны может послужить препятствием для вашего дальнейшего общения.

**Зрительный контакт:** в процессе общения не забывайте смотреть в глаза собеседнику, так вы покажете вашу заинтересованность в разговоре.

**Открытая поза:** постарайтесь расслабиться, уберите скрещенные руки от тела, не напрягайте ноги. Также не стоит делать резкие, развязанные движения, собеседнику будет неприятно наблюдать рядом собой лишнее мельтешение. Открытую позу (не скрещивайте конечности, расслабьте мышцы).

**Интонация:** общаясь с другим человеком, старайтесь говорить доброжелательным тоном, говорите со средней громкостью (слишком громкие голоса раздражают, а тихие сложно расслышать и понять). Старайтесь говорить с умеренной скоростью, если говорить слишком быстро, теряется нить разговора, а медленная речь быстро утомляет.

2. **Активное слушание как навык эффективного общения.** Эффективное общение заключается в умении слышать и понимать собеседника, способности открыто выражать свои истинные мысли и чувства, также реализуя их в действиях. Чтобы овладеть навыком активного слушания, необходимо тренировать такие коммуникативные техники: **Формулирование правильных вопросов.** В общении с человеком задавайте ему открытые вопросы (развернутый ответ), закрытые (однозначный ответ) и альтернативные вопросы (варианты ответов).

Использование данной техники позволит углубиться в беседу, получить больше информации от собеседника. Искреннее любопытство к людям поможет расширить ваш круг общения. Поддержание малого разговора. Попробуйте в разговоре иногда цитировать сказанное ранее партнером, вспомните его рассказы о себе, своих занятиях, хобби, так вы покажете собеседнику свою внимательность к деталям в общении, а также, что он важен для вас, так как вы помните рассказанную им информацию.

Старайтесь положительно высказываться о событиях в жизни собеседника, о его и чужих достижениях, сообщайте такую информацию, которая представляет интерес именно для него и будет ему приятной. Вербализация разговора как умение слышать.

В процессе беседы иногда повторяйте те слова, которыми партнер завершает свое высказывание, задавайте вопросы по сказанному ранее, обращайтесь к его фразам, когда вы преподнесите свою информацию. Перефразируйте высказывание партнера, лаконично сформулируйте сказанное им, так вы покажите, что внимательно следите за беседой. Высказывайте предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания собеседника, это поможет понять его.

Таким образом, представленные рекомендации и упражнения позволят повысить уровень эмпатии, снять тревожность и скорректировать уровень агрессивности.

#### 3.4 Технологическая карта внедрения результатов исследования в практику

При разработке технологической карты внедрения результатов мы опирались на стимульный материал В.И. Долговой [33]. Технологическая карта внедрения результатов представлена в приложении (Приложение 5, Таблица 12).

Технологическая карта представляет собой совокупность всех необходимых целей, действий и времени для осуществления внедрения инновационной технологии по психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий.

Технологическая карта – документация в виде карты, листка, содержащего описание процесса, в котором представлено описание от цели до результата с использованием инновационной технологии работы с информацией [17, с. 211].

Технологическая карта внедрения результатов исследования включает в себя семь этапов, которые последовательные и взаимосвязаны.

I этап – целеполагание внедрения программы психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий.

Для реализации этого этапа необходимо последовательно выполнить следующие шаги:

1.1. Изучить нормативную документацию: Федеральные Законы и Законы РФ, касающиеся данной темы, главный документ для всех образовательных организаций – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г., Постановления Правительства РФ, региона и города в области образования, документацию образовательного учреждения.

Цель: изучение документации по теме: психолого-педагогическая коррекция негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий.

Методы, которые рекомендуется использовать: анализ психолого-педагогической литературы, обсуждение с коллегами, с административным персоналами, изучение документации и нормативных источников по теме, изучение опыта других организаций, наблюдение.

1.2. Выдвижение и обоснование целей и задач внедрения программы.

Цель: поставить цели и задачи внедрения программы психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий.

Методы: разработка и обоснование «Дерева целей», обсуждение, анализ материалов по цели внедрения.

1.3. Изучить и проанализировать содержание этапов внедрения программы, ее целей, задач, принципов, условий, критериев и показателей эффективности.

Цель: разработка этапов внедрения программы психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий.

Методы: наблюдение за психологическим климатом в группах, беседа с кураторами и психологом, анализ готовности образовательного учреждения к инновационной деятельности по внедрению модели.

1.4. Проанализировать уровень подготовки педагогического коллектива и психолога к внедрению инноваций, проанализировать работу образовательной организации по теме, подготовить методическую базу внедрения программы.

Цель: разработка программно-целевого комплекса внедрения программы психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий.

Методы: анализ, методическая работа.

II этап – формирование позитивной психологической установки на внедрение программы психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий.

Последовательные шаги:

2.1. Сформировать готовность внедрение программы в организацию, психологический подбор и расстановка субъектов внедрения.

Цель: формирование готовности к освоению предмета внедрения у администрации образовательного учреждения и заинтересованных субъектов внедрения.

Методы: анализ, наблюдение, обобщение полученных данных.

2.2. Пропаганда передового опыта по внедрению инновационных технологий и их значимости для образовательной организации.

Цель: сформировать положительную установку на предмет внедрения программы у педагогического коллектива и психолога. Методы: беседы, обсуждение, сравнение.

2.3. Продвигать передовой опыт по внедрению инновационных технологий вне образовательной деятельности и популяризировать значимость для системы образования.

Цель: сформировать ценность внедрения инновационной технологии в образовательный процесс.

Методы: метод проблемных технологий, обсуждение, беседа.

III этап – изучение предмета внедрения программы психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий.

Шаги: 3.1. Изучить материалы и документы о предмете внедрения инновационной программы и документацию образовательной организации.

Цель: изучение необходимых материалов и документов о предмете внедрения.

Методы: самоанализ проделанной работы, обобщение и изучение документации, определение понятий.

3.2. Освоить системный подход в работе над темой изучения предмета внедрения, его задачи, принципы, содержание, формы и методы.

Цель: изучение сущности предмета внедрения инновационной программы в организации.

Методы: анализ, обобщение, синтез, определение понятий.

3.3. Освоение системного подхода в работе над темой.

Цель: изучение методики внедрения темы программы.

Методы: анализ, обобщение.

IV этап – опережающее (пробное) освоение предмета внедрения.



4.1. Создание инициативной группы, организационная работа этой группы, исследование психологического портрета субъектов внедрения.

Цель: создать инициативную группу для организации процесса опережающего внедрения темы.

Методы: наблюдение, анализ, инструктаж.

4.2. Изучение теории предмета внедрения, теории системного подхода, методики внедрения.

Цель: закрепить и углубить знания и умения, полученные на предыдущем этапе.

Методы: самообразование, обсуждение, дискуссии.

4.3. Проанализировать созданные условия для опережающего внедрения инновационной программы.

Цель: обеспечить инициативной группе условия для успешного освоения методики внедрения программы психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий.

Методы: рефлексия, контроль, анализ документации, экспертная оценка.

4.4. Работа инициативной группы по новой методике.

Цель: проверить методику внедрения программы.

Методы: наблюдение, изучение, анализ, контроль.

V этап – фронтальное освоение предмета внедрения программы психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий.

5.1. Анализ работы инициативной группы по внедрению программы.

Цель: развить стремление в педагогическом коллективе колледжа для внедрения инновационной программы психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий.

Методы: демонстрация результата, лекция, отчетная деятельность.

5.2. Обновить знания о предмете внедрения программы, теории систем и системного подхода, методики внедрения.

Цель: развить знания и умения, сформированные на предыдущих этапах.

Методы: упражнения, самоанализ, беседа, дискуссии.

5.3. Проанализировать состояние условий для фронтального внедрения программы в организации.

Цель: создать условия для фронтального внедрения инновационной программы психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий.

Методы: анализ, обсуждение, наблюдение, проверка.

5.4. Фронтальное освоение предмета внедрения.

Цель: освоить всем педагогическим коллективом предмет внедрения.

Методы: самоанализ, рефлексия, обмен опытом, корректировка программы.

VI этап – Совершенствование работы над темой внедрения.

6.1. Улучшение знаний и умений по системному подходу.

Цель: совершенствовать знания и умения, сформированные на предыдущих этапах. Методы: лекции, беседа, инструктаж.

6.2. Проанализировать зависимость конечного результата от создания условий для внедрения программы.

Цель: обеспечить условия совершенствования методики работы по внедрению программы.

Методы: анализ состояния дел в образовательной организации по теме внедрения программы, наблюдение, отчетная деятельность.

6.3. Образование единого методического обеспечения освоения внедрения программы психолого-педагогической коррекции.

Цель: улучшить методику освоения внедрения.

Методы: анализ, методическая работа, контроль.

VII этап – распространение передового опыта освоения внедрения.

7.1. Исследование и обобщение опыта работы организации по инновационной технологии.

Цель: изучить и обобщить опыт внедрения программы.

Методы: анализ, синтез, обобщение.

7.2. Обучение психологов и педагогов других организаций по внедрению программы.

Цель: выполнить роль наставника над другими образовательными организациями, приступающими к внедрению программы, поделиться своим успешным опытом внедрения.

Методы: иллюстрация, демонстрация, беседа, инструктаж.

7.3. Популяризация внедрения программы в регионе.

Цель: способствовать популяризации передового опыта по внедрению программы в образовательных организациях.

Методы: лекция, беседа, демонстрация.

7.4. Обсуждение динамики работы над темой, научная работа по теме внедрения программы.

Цель: сохранить и углубить традиции работы над темой, сложившееся на предыдущих этапах.

Методы: рефлексия, беседа, дискуссия.

Перечисленные выше 7 этапов взаимосвязаны между собой и преследуют цель – достижение положительного результата при реализации и внедрении программы.

Таким образом, нами разработана технологическая карта внедрения программы психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий.

Выводы по третьей главе

Разработанная программа психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий состоит из трех этапов: вводной, основной и заключительной.

Целью программы является психолого-педагогическая коррекция отрицательных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий.

Данная программа отвечает следующим задачам: знакомство участников процесса защиты прав потребителей со специфичными чертами эмоциональных проявлений, аспектами, способными влиять на эмоциональный фон, средствами и алгоритмами ликвидации негатива; минимизация напряженности в эмоциональном плане, формирование навыков самоконтроля; формирование навыков эмпатии и умения корректного выражения собственных эмоциональных переживаний.

в целях проверки уровня эффективности программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания участников процесса защиты прав потребителей была проведена повторная диагностика. Оценка эффективности проводилась на основании двух показателей: психодиагностических данных «до» и «после» опытно-экспериментальной работы. При повторной диагностике использовались те же методики, что и на констатирующем этапе эксперименте: используя методику САН (Методика и диагностика самочувствия, активности, настроения), разработана В. А. Доскиным, Н. А. Лаврентьевой, В. Б. Шараем и М. П. Мирошниковым; «Самооценка эмоционального состояния» опросник Г. Ю. Айзенка, опросник «Эмоциональный интеллект» Н. Холла. По результатам диагностики мы видим, что в результате реализации программы психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий оптимизировались значения эмоционального интеллекта, активности, тревожности и др. Результаты расчёта Т-критерия

Вилкоксона показывают, что эмпирическое значение попадает в зону значимости, из чего следует, что гипотеза Н<sub>0</sub> отклоняется и принимается гипотеза Н<sub>1</sub>: интенсивность сдвигов в сторону повышения показателя «эмоциональный интеллект» у участников процесса защиты прав потребителей, превышает интенсивность сдвигов в сторону его увеличения. Из всего сказанного следует, что гипотеза исследования доказана.

Представленные рекомендации и упражнения позволят повысить уровень эмпатии, снять тревожность и скорректировать уровень агрессивности.

Нами разработана технологическая карта внедрения программы психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Эмоциональное состояние отражает отношение между потребностями субъекта и объективными возможностями их удовлетворения. Психическая напряженность оказывает неоднозначное влияние на деятельность, однако выраженные его формы и, особенно у эмоционально неустойчивых лиц, имеют явно деструктивный характер, вызывая нарушение ряда психических функций и, в конечном итоге, снижение эффективности деятельности. Часто в работах психологов фигурируют следующие эмоциональные проявления: стресс, фрустрация, депрессия, аффект, настроение. Разница эмоциональных состояний в сравнении с трудно различимыми во времени процессами (радость, гнев, восторг и т.п.) в том, что состояниям свойственна устойчивость.

В литературе в области юриспруденции понятие «законодательства о защите прав потребителей» трактуется как общность нормативно-правовых актов различных отраслей, имеющих какой-либо общий предмет регулирования отношений предпринимателей и покупателей. Базой данного законодательства служат нормы ГК РФ, а также Закона РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей». Ответственность субъектов хозяйствования сферы торгового и иных видов обслуживания (включая ресторанное хозяйство) установлена ответственность за нарушение законодательства о защите прав потребителей законом РФ «О защите прав потребителей». Юридическая деятельность сопряжена с высоким пороговым уровнем эмоционального переживания. Управление собственными эмоциями, направление в нужное русло собственного психического состояния является той задачей, решить которую необходимо каждому юристу. Деятельность работников сферы юриспруденции сопровождается повышенной степенью эмоциональной напряженности. Самообладание, умение владеть эмоциями и навыки контроля своего состояния психики выступает важной задачей для каждого работника сферы

юриспруденции. Работнику сферы юриспруденции свойственна нарастающая эмоциональная напряженность, наложенная на желание законности, чувства долга, необходимости принятия справедливого решения, сохранении сострадания, при этом и поддержание высокой ответственности. Такой спектр эмоций возникает из-за специфики ситуаций, в процессе которых граждане, находящиеся во власти чувств, обращаются за помощью к юристам. Однако толерантность и бережное отношение к субъекту, соответственно, владение своими эмоциями – это обязанность юриста.

Для достижения поставленной цели, изучение эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей прошло в три этапа: поисково-подготовительный этап (анализ теоретической литературы по проблеме исследования, а также поиск и выбор наиболее эффективных методов для реализации констатирующего эксперимента. На данном этапе проведено исследование эмоциональных состояний, выявление специфических черт эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей, осуществлен выбор наиболее эффективной методики с вниманием к возрастным особенностям тестируемой группы и темы исследования), опытно-экспериментальный этап (реализация констатирующего эксперимента, анализ полученных результатов. Осуществлена психологическая диагностика тестируемой группы по трем методикам (методика и диагностика самочувствия, активности, настроения (САН), разработана В.А. Доскиным, Н.А. Лаврентьевой, В.Б. Шараем и М.П. Мирошниковым; опросник «Самооценка эмоционального состояния» Г.Ю. Айзенка; опросник «Эмоциональный интеллект» Н. Холла. Далее результаты, полученные в ходе двух предыдущих этапов, были проанализированы и представлены посредством гистограммы), контрольно-обобщающий этап (анализ и обобщение итогов работы, формирование рекомендаций по корректировке эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей). Чтобы решить поставленные задачи,

нами были использованы различные научные методы (теоретические: анализ литературы, синтез конкретизация, обобщение, целеполагание, моделирование; эмпирические: констатирующий, формирующий эксперименты, тестирование).

По результатам констатирующего эксперимента установлено, что эмоциональное состояние участников процесса защиты прав потребителей характеризуется такими негативными проявлениями, как: средний уровень агрессивности, тревожности, фрустрации, ригидности. Гипотеза исследования доказана.

Разработанная программа психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий состоит из трех этапов: вводной, основной и заключительной.

Целью программы является психолого-педагогическая коррекция отрицательных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий.

Данная программа отвечает следующим задачам: знакомство участников процесса защиты прав потребителей со специфичными чертами эмоциональных проявлений, аспектами, способными влиять на эмоциональный фон, средствами и алгоритмами ликвидации негатива; минимизация напряженности в эмоциональном плане, формирование навыков самоконтроля; формирование навыков эмпатии и умения корректного выражения собственных эмоциональных переживаний.

в целях проверки уровня эффективности программы психолого-педагогической коррекции эмоционального выгорания участников процесса защиты прав потребителей была проведена повторная диагностика. Оценка эффективности проводилась на основании двух показателей: психодиагностических данных «до» и «после» опытно-экспериментальной работы. При повторной диагностике использовались те же методики, что и на констатирующем этапе эксперименте: используя методику САН



(Методика и диагностика самочувствия, активности, настроения), разработана В. А. Доскиным, Н. А. Лаврентьевой, В. Б. Шараем и М. П. Мирошниковым; «Самооценка эмоционального состояния» опросник Г. Ю. Айзенка, опросник «Эмоциональный интеллект» Н. Холла. По результатам диагностики мы видим, что в результате реализации программы психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий оптимизировались значения эмоционального интеллекта, активности, тревожности и др. Результаты расчёта Т-критерия Вилкоксона показывают, что эмпирическое значение попадает в зону значимости, из чего следует, что гипотеза  $H_0$  отклоняется и принимается гипотеза  $H_1$ : интенсивность сдвигов в сторону повышения показателя «эмоциональный интеллект» у участников процесса защиты прав потребителей, превышает интенсивность сдвигов в сторону его увеличения. Из всего сказанного следует, что гипотеза исследования доказана.

Представленные рекомендации и упражнения позволят повысить уровень эмпатии, снять тревожность и скорректировать уровень агрессивности.

Нами разработана технологическая карта внедрения программы психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий.

Цель исследования достигнута, задачи решены. Гипотеза исследования доказана.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Абрамова, А. В. Эмоции в свете психологии морали [Текст] / Анастасия Абрамова // Известия Тульского государственного университета. Гуманитарные науки. – 2014. – № 3. – С. 3-10.
2. Алексеева, М. О. Особенности личностного развития подростков, попавших в сложные жизненные ситуации [Текст] / Марина Алексеева // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – С. 35-38.: ил.
3. Алешина, Л. И. Аддиктивное поведение и меры его профилактики [Текст] / Л. И. Алешина, М. Г. Маринина, С. Ю. Федосеева // Грани познания. – 2016. – №2 (45). – С. 124-127.
4. Анохин, П. К. Психология эмоций [Текст]: учеб. пособие / П. К. Анохин; под ред. В. К. Вилюнаса, Ю. Б. Гиппенрейтер. – Москва: Изд-во Моск. Ун-та, 2004. – 288 с.
5. Бабанов, С. А. Аддиктивное поведение в молодежной среде и пути профилактики [Текст] / Сергей Бабанов // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. – 2012. – С. 98-102.
6. Баранов, А. А. Табакокурение детей и подростков [Текст]: учеб. пособие / А. А. Баранов, В. Р. Кучма, И. В. Звезда. – Москва: Изд-во «Литтерра», 2017. – 216 с.: ил.
7. Барканова, О. В. Методики диагностики эмоциональной сферы [Текст]: психологический практикум / Ольга Барканова. – Красноярск: Литерапринт, 2010. – Вып. 2. – 237 с.: ил.
8. Белинская, Д. Б. Психологические особенности прогнозирования деятельности сотрудников ОВД с учетом механизмов психологической защиты / Д. Б. Белинская, Е. С. Зайцева // Вестник Московского университета МВД России. – 2016. – №6. – С. 205-210

9. Белов, В. Г. Профилактика аддиктивного поведения [Текст]: учеб. пособие / Василий Белов. – Санкт-Петербург: Издательство РХГА, 2013. – 260 с.: ил.
10. Божович, Л. И. Этапы формирования личности в онтогенезе [Текст]: хрестоматия по возрастной психологии: учебное пособие для студентов / Л. И. Божович: под ред. Д. И. Фельдштейна, Л.М. Семенюк. – издание 2-е, дополненное – Москва: Изд-во Институт практической психологии, 2016. – 304 с.
11. Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других [Текст] / Виктор Бойко. – Москва: Информационно-издательский дом «Филин», 2009. – 256 с.: ил.
12. Боровиков, Н. Н. Динамика распространения табакокурения среди студентов [Текст]: учебник для СУЗов / Н. Н. Боровиков, Г. Н., Варварина, М. Т. Сальцева, Н. В. Аминьева. – Нижний Новгород: Литера, 2018. – 45 с.
13. Бороздина, Г. В. Психология и педагогика [Текст]: учеб. пособие / Галина Бороздина. – Москва: Изд-во Юрайт, 2014. – 480 с.: ил
14. Буданов, А. В. Педагогика профессиональной безопасности сотрудников ОВД / А.В. Буданов // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 1992. – №1 (3). – С. 37-41.
15. Букреева, А. А. Коррекция негативного эмоционального состояния подростков [Текст] / Анастасия Букреева // Научно-методический электронный журнал Концепт. – 2015. – №2. – С. 121-125.
16. Вассерман, Л. И. Совладание со стрессом [Текст]: теория и психодиагностика / Л.И. Вассерман, В.А. Абабков, Е.А. Трифонова. – Санкт-Петербург: Речь, 2010. – 92 с.
17. Водопьянова, Н. Е. Психодиагностика стресса [Текст] / Наталия Водопьянова. – Санкт-Петербург: Питер, 2009. – 336 с.
18. Вундт, В. Очерки психологии [Текст] / В. Вундт. – Москва: Просвещение, 1987. – 485 с.

19. Выготский, Л. С. Динамика и структура личности подростка [Текст]: хрестоматия по возрастной психологии: учебное пособие для студентов / Л. С. Выготский: под ред. Д. И. Фельдштейна, Л. М. Семенюк. – издание 2-е, дополненное – Москва: Изд-во Институт практической психологии, 2016. – 30 с.
20. Герцог, Г. А. Основы научного исследования: методология, методика, практика [Текст]: учебное пособие. / Галина Герцог. – Челябинск: Изд-во Челяб. гос. пед. ун-та, 2013. – 208 с.
21. Гитман, А. В. Нарушение взаимоотношений подростков со сверстниками как психолого-педагогическая проблема [Текст] / А. В. Гитман, К. А. Мусаелян // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – Т. 29. – С. 81-85.
22. Гнедова, С. Б. Социальные и индивидуально-психологические предпосылки «зависимости от отношений» у старшеклассников [Текст] / Светлана Гнедова // Категория «социального» в современной педагогике и психологии; материалы 4-й всероссийской научно-практической конференции с международным участием. – 2016. – С. 478-482.
23. Грецов, А. Г. Тренинговые технологии первичной профилактики аддиктивного поведения подростков и методика оценки их эффективности [Текст] / Андрей Грецов // Журнал Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. – 2012. – Выпуск № 153-1 – С. 178-185.
24. Грубова, И. В. Особенности психологической адаптации к заболеванию больных ишемической болезнью сердца / И. В. Грубова // Психология психических состояний: сборник материалов международной конференции. – Казань: Отечество. -2014. – Вып. 4. – С. 29-32.
25. Гулов, Д. М. Психологическая характеристика негативного эмоционального состояния [Текст] / Дмитрий Гулов // В сборнике: Научные основы современного прогресса. – 2017. – С. 145-148.

26. Гурьев, М. Е. Сущность и структура эмоциональной сферы личности / М.Е. Гурьев // Личность, семья и общество: вопросы педагогики и психологии: материалы международной научно-практической конференции. – Новосибирск. – 2014. – № 41. – С. 125-139.
27. Демина, Л. Д. Эмоциональный интеллект в организации психологической культуры личности и ее информационно-психологической защищенности [Текст] / Л. Д. Демина, Т. В. Манянина // Известия Алтайского государственного университета. – 2014. – № 2. – С. 17-21.
28. Дерманова, И. Б. Диагностика эмоционально-нравственного развития [Текст] / Ирина Дерманова. – Санкт-Петербург: Изд-во Питер, 2013. – 180 с.
29. Джеймс, У. Психология [Текст] / Уильям Джеймс. – Москва: Изд-во Академический Проект, 2011. – 320 с.
30. Дмитриева, Н. В. Психологические механизмы развития аддиктивного поведения [Текст] / Н. В. Дмитриева, Л. В. Левина // Сибирский педагогический журнал. – 2012. – № 9. – С. 65-72.
31. Дмитриева, Ю. А. Метод моделирования в социальной психологии [Текст] / Ю. А. Дмитриева, В. Г. Грязева-Добшинская // Вестник Южно-Уральского государственного университета. – Серия: Психология. – 2013. Т. 6. – № 1. – С. 18-22.
32. Долгова, В. И. Исследование самооценок эмоциональных состояний студентов с различным уровнем эмоционального интеллекта в период экзаменационной сессии [Текст] / Валентина Долгова // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия: Педагогика, психология. – 2017. – № 3. С. 54-59.
33. Долгова, В. И. Моделирование эмоциональной личности [Текст] / Валентина Долгова // Health as a factor of qualiti and lifetime of biological species: сб.труд. Международной виртуальной Интернет-конференции Великобритания. – 2012 – С. 67-70.

34. Долгова, В. И. Регламент аттестационных материалов [Текст] / В. И. Долгова, Л. В. Иванова, Н. В. Крыжановская. – Челябинск: Изд-во Челяб. Гос. пед. ун-та, 2015. – 132 с.
35. Долгова, В. И. Формирование эмоциональной устойчивости (студентов педагогического колледжа) [Текст] / В. И. Долгова, М. Ю. Буслаева – Челябинск: Изд-во РЕКПОЛ, 2010. – 205 с.
36. Дубровина, И. В. Психолого-педагогическая коррекция негативного эмоционального состояния [Текст] / Ирина Дубровина // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2015. – №2. – С. 121-125.
37. Егоров, А. Ю. Расстройства поведения у подростков: клинико-психологические аспекты [Текст] / А. Ю. Егоров, С. А. Игумнов – Санкт-Петербург: Изд-во Санкт-Петербург, 2015. – 436 с.
38. Ефремова, Г. И. Виды эмоциональных переживаний, специфичные для возникновения психосоматического риска [Текст] / Г. И. Ефремова, Г. В. Тимошенко, Е. А. Леоненко, И. А. Бочковская, Н. С. Булгакова // Вестник Северо-Кавказского федерального университета. – 2014. – № 6. – С. 256-260.
39. Жильцова, Т. В. Воздействие сети интернет, кинематографа и TV на агрессивное поведение в подростковом возрасте [Текст] / Татьяна Жильцова // Научный журнал о гуманитарных науках «Гуманитарный трактат». – 2017. – С. 13-19.
40. Зимин, О. А., Негативное эмоциональное поведение [Текст] / Олег Зимин // Научно-методический журнал «Приоритетные научные направления: от теории к практике». – 2015. – №18. – С. 39-45.
41. Изард, К. Психология эмоций [Текст] / К. Изард. – СПб.: Питер, 2007. – 464 с.
42. Ильин, Е. П. Психология агрессивного поведения [Текст] / Е.П. Ильин. –СПб.: Питер, 2014. –368 с.

43. Ильичев, Н. Р. Изменение эмоционального состояния человека под влиянием компьютерной игры [Текст] / Н. Р. Ильичев, Л. В. Трубицына // Конференциум АСОУ: сборник научных трудов и материалов научно-практических конференций. – 2020. – № 4. – С. 13-35.
44. Казанская, К. О. Детская и возрастная психология [Текст]: конспект лекций / Ксения Казанская. – Москва: Изд-во А-Приор, 2010. – 160 с.
45. Карелина, С. М. Влияние стрессовых ситуаций на эмоциональное состояние студентов [Текст] / С. М. Карелина, Д. С. Резникова // В сборнике: Современные аспекты формирования здорового образа жизни. Материалы IX региональной научно-практической конференции. – Новосибирск, 2020. – С. 190-193.
46. Карманова, Ж. А. Аддиктивное поведение подростков [Текст] / Ж. А. Карманова, Т. Г. Смагулова // Конференциум АСОУ; Сборник научных трудов и материалов научно-практических конференций. – 2017. – № 2. – С. 1250-1255.
47. Кирилловых, А. А. Защита прав потребителей: вопросы правового регулирования [Текст]: учебное пособие / Андрей Кирилловских. – Москва: Деловой двор. – 2012. – 304 с.
48. Кистанова, О. А. Концепции эмоциональных состояний с точки зрения когнитивной психологии [Текст] / Ольга Кистанова // Вестник Самарского государственного технического университета. – Серия: Психолого-педагогические науки. – 2016. – № 1. – С. 42-47.
49. Китаев-Смык, Л. А. Психология стресса. Психологическая антропология [Текст] / Л.А. Китаев-Смык. – Москва: Академический проспект, 2009. – 943 с.
50. Ковалец, И. В. Азбука эмоций [Текст]: практическое пособие для работы с детьми, имеющими отклонения в психофизическом развитии и эмоциональной сфере / Илона Ковалец. – Москва: Изд-во ВЛАДОС, 2004. – 217 с.

51. Ковальчук, М. А. Девиантное поведение: профилактика, коррекция, реабилитация [Текст] / М. А. Ковальчук, И. Ю. Тарханова. – Москва: Изд-во «Владос» 2010. – 286 с.
52. Колодкова, Э. И. Эмоциональное состояние подростков как психологический феномен [Текст] / Э. И. Колодкова, И. И. Бородина / В сборнике: Сборник научных трудов по материалам I Международной научно-практической конференции. – 2019. – С. 43-45.
53. Константинова, М. Н. Психология эмоциональных состояний [Текст] / М. Н. Константинова, А. Б. Михалева // Международный студенческий научный вестник. – 2016. – № 5-1. – С. 93-95.
54. Кравченко, Ю. Е. Психология эмоций. Классические и современные теории и исследования [Текст]: учеб. пособие для вузов / Юнна Кравченко. – Москва: Изд-во ФОРУМ, 2012. – 543 с.: ил.
55. Лавров, В. В. Классификация эмоций, вызываемых благоприятными, неблагоприятными и неопределенными поведенческими ситуациями [Текст] / Валерий Лавров // Путь науки. – 2015. – № 12. – С. 90-91.
56. Лазаренко, Д. В. Психологические особенности аддиктивного поведения студентов [Текст] / Д. В. Лазаренко, Л. Н. Антилогова // Журнал Психологическая педагогика правоохранительных органах – 2014. – №2 (57). – С. 40-43.
57. Леонтьев, А. Н. Деятельность. Сознание. Личность [Текст] / А.Н. Леонтьев. – Москва: Академия, 2005. –352 с.
58. Липунова, О. В. Эмоции, поведение и личность как психологическая проблема [Текст] / Ольга Липунова // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – № 6. – С. 1515-1523.
59. Лоренц, К. Агрессия [Текст] / К. Лоренц. – Москва: Изд-во МГУ, 2010. –272 с.



60. Липчиу, Н. В. Методология научного исследования [Текст]: учебное пособие / Н. В. Липчиу, К. И. Липчиу. – Краснодар: Изд-во КубГАУ, 2013. – 290 с.
61. Лэнгле, А. А. Экзистенциально-аналитическое понимание эмоциональности: теория и практика [Текст] / Альфред Лэнгле // Национальный психологический журнал. – 2015. – № 1. – С. 26-38.
62. Мельницкая, Т. Б. Особенности эмоционального состояния студентов с отклонениями в состоянии здоровья [Текст] / Т. Б. Мельницкая, Е. Ю. Петрушевская // Современная школа России. Вопросы модернизации. – 2013. – №4. – С. 206-212.
63. Муртазалиева, Ж. Р. Психолого-педагогическая коррекция негативного-эмоционального состояния [Текст] / Ж. Р. Муртазалиева, М. А. Гунашева // В сборнике: УЧИТЕЛЬ БУДУЩЕГО. Материалы всероссийского конкурса с международным участием. – 2016. – С. 242-246.
64. Наливайко, Т. Е. Эмоциональное благополучие как интегральная характеристика личности [Текст] / Т. Е. Наливайко, М. В. Шинкорук // Ученые записки Комсомольского-на-Амуре государственного технического университета. – 2014. – № 4. – С. 26-30.
65. Наместникова, И. В. Методы исследования в социальной работе [Текст]: учебник для бакалавров / Ирина Наместникова. – Москва: Изд-во Юрайт, 2015. – 430 с.: ил.
66. Осадчук, О. Л. Анализ эмоциональных состояний студентов медицинского вуза в учебно-профессиональной деятельности [Текст] / О. Л. Осадчук, Е. Г. Ожогова // Современные наукоемкие технологии. – 2015. – № 7. – С. 85-88.
67. Павлюк, О. И. Эмоциональные компоненты мотивации [Текст] / Ольга Павлюк. – Москва: Изд-во Просвещение, 2011. – 184 с.
68. Першикова, Д. А. Особенности эмоций в подростковом возрасте [Текст] / Д. А. Першикова, Н. Н. Рубцова, В. В. Виноградов // Вестник

Волжского института экономики, педагогики и права. – 2017. – № 1. – С. 92-95.

69. Прокопьева, В. И. Взаимосвязь эмоциональной направленности и самооценки личности в юношеском возрасте [Текст] / Виктория Прокопьева // Смальта. – 2015. – №5. – С. 77-82.

70. Пырьев, Е. А. Эмоциональные состояния, мотивирующие поведение человека [Электронный ресурс] / Евгений Пырьев // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. – 2012. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/emotsionalnye-sostoyaniyamotiviruyuschie-povedenie-cheloveka> – Загл. с экрана.

71. Рахимова, Г. К. Эмоциональные процессы и состояния [Текст] / Галина Рахимова // В сборнике: Молодежь и будущее: профессиональная и личностная самореализация. Материалы IX Всероссийской научно-практической конференции с международным участие. – 2020. – С. 65-66.

72. Рейковский, Я. Экспериментальная психология эмоций [Текст] / Я. Рейковский. – Москва: Прогресс, 2004. –283 с.

73. Рубинштейн, Л. С. Основы общей психологии / Л.С. Рубинштейн. – 2-е изд. – Санкт-Петербург: Питер, 2012. –713 с.

74. Рыжов, Д. М. Эмоциональный интеллект в системе психологических знаний [Текст] / Дмитрий Рыжов // Мир науки, культуры, образования. – 2014. – № 4. – С. 87-89.

75. Сидоренко, А. В. Особенности коррекции негативных эмоций [Текст] / Алексей Сидоренко // Педагогическое мастерство и педагогические технологии. – 2016. – № 2 (8). – С. 142-144.

76. Смирнова, Л. Э. Представления старшеклассников о трудных эмоциональных состояниях и способах овладения с ними [Текст] / Любовь Смирнова // Инновационная наука. – 2015. – № 11–3. – С. 279-284.

77. Сороковых, Г. В. Обучение студентов языкового ВУЗа выражению эмоциональности в межкультурной коммуникации [Текст] /

Г. В. Сороковых, О. В. Афанасьева // Психология образования в поликультурном пространстве. – 2016. – № 33. – С. 149-154.

78. Усманова, Н. М. Создание благоприятного эмоционального состояния у учащихся университета [Текст] / Наргиза Усманова // Вестник Бишкекского гуманитарного университета. – 2018. – №1 (43). – С. 33-35.

79. Федеральный закон Российской Федерации от 01.07.2011 г. № 170-ФЗ О техническом осмотре транспортных средств и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации) [Текст] / Закон РФ. – 2011. – № 27. – Ст. 388

80. Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 22.12.2020) «О защите прав потребителей» [Текст] / – Закон РФ. – 1992. – N 2300-1.

81. Хухлаева, О. В. Психология развития и возрастная психология [Текст]: учебник для бакалавров / О. В. Хухлаева, Е. В. Зыков, Г. В. Бубнова. – Москва: Изд-во Юрайт, 2013. – 368 с.

82. Шаповаленко, И. В. Психология развития и возрастная психология [Текст]: учебник и практикум для академического бакалавриата / Ирина Шаповаленко. – Люберцы: Изд-во Юрайт, 2016. – 576 с.: ил.

83. Шевченко, С. Г. Коррекционное обучение [Текст]: организационно-педагогические аспекты / Светлана Шевченко. – Москва: Изд-во Гуманитарное издание центр. ВЛАДОС, 2015. – 57 с.

84. Шипилина, Л. А. Методология и методы психолого-педагогических исследований [Текст]: учебное пособие для аспирантов и магистров по направлению «Педагогика» / Людмила Шипилина. – Москва: Изд-во Флинта, 2013. – 208 с.: ил.

85. Шкрябко, И. П. Профилактика стресса и улучшение эмоционального состояния с помощью арт-методов [Текст] / И. П. Шкрябко, А. А. Белоусова // В сборнике: Научное и образовательное пространство: перспективы развития. Сборник материалов XIII Международной научно-практической конференции. Чебоксары – 2019. – С. 121-123.

86. Щербатых, Ю. В. Психология стресса и методы коррекции [Текст]: учеб. пособие / Юрий Щербатых. – Санкт–Петербург: Изд-во Питер, 2016. – 256 с.: ил.
87. Якушкина, М. С. Разработка методических подходов к моделированию и реализации образовательных практик для взрослых [Текст] / Марина Якушкина // Вестник православного Свято-Тихоновского гуманитарного университета. Серия 4: педагогика и психология. – 2014. – №3. – С. 9–16.
88. Ясюкова, Л. А. Методика определения эмоционального состояния. [Текст]: методическое руководство / Людмила Ясюкова // Акмеология. – 2014. – №3–4. – С. 137-141.
89. Amber, N. Hughes. Understanding the Career Development of Underprepared College Students [Text] / Amber N. Hughes, Melinda M. Gibbons // Journal of College Student Retention: Research, Theory & Practice. – 2016. – volume 19, 4. – pages 452-469.
90. Andreeva, I. N. Azbuka emotsionalnogo intellekta [The ABC of emotional intelligence] [Text] / I. N. Andreeva. – Sankt Petersburg, BKhV-Peterburg Publ., – 2012. – 288 p.
91. Côté, S. Emotional intelligence, cognitive intelligence, and job performance [Text] / S. Côté, C.T.H. Miners // Administrative Science Quarterly. – 2006. – Vol. 51. – № 1. – P. 1-28.
92. Dimitriev, D. A. Regression to mean: modification of examination stress data [Text] / D. A. Dimitriev, E.V. Saperova, Yu.D. Karpenko, A.D. Dimitriev // Acta Physiologica. – 2011. – Vol. 202. – № S685. – P. 83.
93. Diomidova, N. Yu. Theoretical approaches to the definition of emotional intelligence [Text] / N.Yu. Diomidova // Naukoviy oglyad, – 2015. – no. 4. – pp. 175-185.
94. Dolgova, V. I. Problems of mental regulation of personal behavior patterns in stressful conditions [Text] / V.I. Dolgova, N.V. Mamylna, N.A.

Belousova, E.V. Melnik, N.I. Arkayeva // *Man in India*. – 2016. – Vol. 96. – № 10. – P. 3485-3491.

95. Dudina, M. N. The crisis of upbringing in the contemporary chronotope: potential solutions [Text] / M. N. Dudina, V. I. Dolgova // *Man in India*. – 2016. – Vol. 96. – № 10. – P. 3503-3511.

96. Ivcevic, Z. Emotional intelligence and emotional creativity [Text] / Z. Ivcevic, M.A. Brackett, J.D. Mayer // *Journal of Personality*. – 2007. – Vol. 75. – № 2. – P. 199-235.

97. Izotova, E. I. Psychological and physiological aspects of the study of emotional intelligence in adolescence and adulthood [Text] / E.I. Izotova, E.B. Maksimova // *Psikhologicheskie issledovaniya: elektronniy nauchniy zhurnal*. – 2016. – vol. 9. – no. 46. – p. 7.

98. Mayer, J. D. Emotional intelligence: Theory, findings, and implications [Text] / J.D. Mayer, P. Salovey, D.R. Caruso // *Psychological Inquiry*. – 2004. – Vol. 15. – № 3. – P. 197-215.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

### Методики исследования эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей

#### 1. Опросник «Самочувствие, активность, настроение» (В.А Доскин)

Методика В.А. Доскина, Н.А. Лаврентьевой, В.Б. Шараема и М.П. Мирошниковой САН (Методика и диагностика самочувствия, активности и настроения)

Инструкция: необходимо соотнести свое состояние со шкалой 3 2 1 0 1 2 3 каждой пары признаков. Цифра "0" соответствует среднему самочувствию, которое обследуемый не может отнести ни к плохому, ни к хорошему. Находящаяся слева от "0" единица отражает самочувствие — выше среднего, а цифра три — соответствует прекрасному самочувствию. Те же цифры в этой строке, стоящие справа от цифры "0", аналогичным образом характеризуют самочувствие исследуемого, если оно ниже среднего.

Тестовый материал:

Фамилия, инициалы Пол Возраст Дата Время

1	Самочувствие хорошее	3	2	1	0	1	2	3	Самочувствие плохое
2	Чувствую себя сильным	3	2	1	0	1	2	3	Чувствую себя слабым
3	Пассивный	3	2	1	0	1	2	3	Активный
4	Малоподвижный	3	2	1	0	1	2	3	Подвижный
5	Веселый	3	2	1	0	1	2	3	Грустный
6	Хорошее настроение	3	2	1	0	1	2	3	Плохое настроение
7	Работоспособный	3	2	1	0	1	2	3	Разбитый
8	Полный сил	3	2	1	0	1	2	3	Обессиленный
9	Медлительный	3	2	1	0	1	2	3	Быстрый
10	Бездеятельный	3	2	1	0	1	2	3	Деятельный
11	Счастливый	3	2	1	0	1	2	3	Несчастный
12	Жизнерадостный	3	2	1	0	1	2	3	Мрачный
13	Напряженный	3	2	1	0	1	2	3	Расслабленный
14	Здоровый	3	2	1	0	1	2	3	Больной
15	Безучастный	3	2	1	0	1	2	3	Увлеченный
16	Равнодушный	3	2	1	0	1	2	3	Взволнованный
17	Восторженный	3	2	1	0	1	2	3	Унылый
18	Радостный	3	2	1	0	1	2	3	Печальный
19	Отдохнувший	3	2	1	0	1	2	3	Усталый
20	Свежий	3	2	1	0	1	2	3	Изнуренный
21	Сонливый	3	2	1	0	1	2	3	Возбужденный
22	Желание отдохнуть	3	2	1	0	1	2	3	Желание работать
23	Спокойный	3	2	1	0	1	2	3	Озабоченный
24	Оптимистичный	3	2	1	0	1	2	3	Пессимистичный
25	Выносливый	3	2	1	0	1	2	3	Утомленный
26	Бодрый	3	2	1	0	1	2	3	Вялый
27	Соображать трудно	3	2	1	0	1	2	3	Соображать легко
28	Рассеянный	3	2	1	0	1	2	3	Внимательный
29	Полный надежд	3	2	1	0	1	2	3	Разочарованный
30	Довольный	3	2	1	0	1	2	3	Недовольный

Ключ: Самочувствие – сумма баллов по шкалам №: 1, 2, 7, 8, 13, 14, 19, 20, 25, 26; Активность – сумма баллов по шкалам №: 3, 4, 9, 10, 15, 16, 21, 22, 27, 28; Настроение – сумма баллов по шкалам №: 5, 6, 11, 12, 17, 18, 23, 24, 29, 30.

Оценка: полученные результаты по каждой категории делятся на 10. Средний балл шкалы равен 4. Оценки, превышающие 4 балла, говорят о благоприятном состоянии испытуемого, оценки ниже четырех свидетельствуют об обратном. Нормальные оценки состояния лежат в диапазоне 5-5,5 баллов.

Высокое значение самочувствия характеризуется включенностью в работу, большим количеством энергии, сил; среднее значение – небольшой усталостью, не проявлением повышенной активности, отсутствием энергичности; а низкое значение – апатией, сильно выраженной усталостью, ощущением себя больными.

Высокое значение активности характеризуется подвижностью, высокой скоростью; среднее значение – средней скоростью, средней активностью; низкое значение – непониманием условий, в которых находятся, усталостью, переутомлением.

Высокое значение настроения характеризуется отличным настроением, приветливостью; среднее значение – хорошим настроением; низкое значение – плохим настроением, не приветливы, закрытостью в себе.

## 2. Методика «Эмоциональный интеллект» Н. Холла

Инструкция: ниже вам будут предложены высказывания, которые так или иначе отражают различные стороны вашей жизни. Пожалуйста, напишите цифру справа от каждого утверждения, исходя из оценки ваших ответов: полностью не согласен (-3 балла); в основном не согласен (-2 балла); отчасти не согласен (-1 балл); отчасти согласен (+1 балл); в основном согласен (+2 балла); полностью согласен (+3 балла).

Тестовый материал:

Утверждение	-3	-2	-1	+1	+2	+3
1. Для меня как отрицательные, так и положительные эмоции служат источником знания о том, как поступать в жизни.						
2. Отрицательные эмоции помогают мне понять, что я должен изменить в своей жизни.						
3. Я спокоен, когда испытываю давление со стороны.						
4. Я способен наблюдать изменение своих чувств.						
5. Когда необходимо, я могу быть спокойным и сосредоточенным, чтобы действовать в соответствии с запросами жизни.						
6. Когда необходимо, я могу вызвать у себя широкий спектр положительных эмоций, такие, как веселье, радость, внутренний подъем и юмор.						
7. Я слежу за тем, как я себя чувствую.						

8. После того как что-то расстроило меня, я могу легко совладать со своими чувствами.						
9. Я способен выслушивать проблемы других людей.						
10. Я не закидываюсь на отрицательных эмоциях.						
11. Я чувствителен к эмоциональным потребностям других.						
12. Я могу действовать на других людей успокаивающе.						
13. Я могу заставить себя снова и снова встать перед лицом препятствия.						
14. Я стараюсь подходить к жизненным проблемам творчески.						
15. Я адекватно реагирую на настроения, побуждения и желания других людей.						
16. Я могу легко входить в состояние спокойствия, готовности и сосредоточенности.						
17. Когда позволяет время, я обращаюсь к своим негативным чувствам и разбираюсь, в чем проблема.						
18. Я способен быстро успокоиться после неожиданного огорчения.						
19. Знание моих истинных чувств важно для поддержания «хорошей формы».						
20. Я хорошо понимаю эмоции других людей, даже если они не выражены открыто.						
21. Я могу хорошо распознавать эмоции по выражению лица.						
22. Я могу легко отбросить негативные чувства, когда необходимо действовать.						
23. Я хорошо улавливаю знаки в общении, которые указывают на то, в чем другие нуждаются.						
24. Люди считают меня хорошим знатоком переживаний других людей.						



25. Люди, осознающие свои истинные чувства, лучше управляют своей жизнью.						
26. Я способен улучшить настроение других людей.						
27. Со мной можно посоветоваться по вопросам отношений между людьми.						
28. Я хорошо настраиваюсь на эмоции других людей.						
29. Я помогаю другим использовать их побуждения для достижения личных целей.						
30. Я могу легко отключиться от переживания неприятностей.						

Ключ к тесту:	
Шкалы	Вопросы
Эмоциональная осведомленность:	1, 2, 4, 17, 19, 25
Управление своими эмоциями:	3, 7, 8, 10, 18, 30
Самотивация:	5, 6, 13, 14, 16, 22
Эмпатия:	9, 11, 20, 21, 23, 28

Распознавание эмоций других людей: 12, 15, 24, 26, 27, 29

Уровни парциального эмоционального интеллекта в соответствии со знаком результатов:

14 и более – высокий; 8-13 – средний;

7 и менее – низкий.

Интегративный уровень эмоционального интеллекта с учетом доминирующего знака определяется по следующим количественным показателям:

70 и более – высокий; 40-69 – средний;

39 и менее – низкий.

Высокое значение эмоциональной осведомленности характеризуются умением различать свои эмоции, извлекать из них дальнейшую стратегию поведения; среднее значение – знанием своих эмоции, но не могут изменять себя; а низкое значение – не осознанием своих эмоции, отсутствием контроля их смену.

Высокое значение управления своими эмоциями характеризуется легкостью контроля своих эмоции, умением совладать с ними; среднее значение – потерей контроля, но по истечении промежутка времени вновь благоприятное настроение; низкое значение – раздражительностью, отсутствием контроля эмоции.

Высокое значение самотивации характеризуется легкостью отбрасывания негативных эмоции при решении сложных задач; среднее значение – отсутствием постоянного спокойствия, когда испытывают давление со всех сторон; низкое значение – преобладанием негативных эмоций, когда оказываются в сложных ситуациях.

Высокое значение эмпатии характеризуется хорошим пониманием эмоции других людей; среднее значение – отсутствием точного определения настроения других людей; низкое значение – неспособностью определить настроение людей.

Высокое значение распознавания эмоций характеризуется адекватным реагированием и способностью улучшить настроение других людей; среднее значение – умением выявлять эмоции, присущие человеку в данный момент, но не всегда способны помочь им; низкое значение – не способностью распознавать переживания других людей.

Высокое значение суммы эмоционального интеллекта характеризуется легкостью контроля свои эмоции, преобладанием позитивных эмоциональных состояний, хорошим пониманием эмоции других людей; среднее значение – частой сменой эмоций; низкое значение – не способностью определить эмоциональное состояние других людей, отсутствием контроля своих эмоции, преобладанием негативных эмоции.

### 3. «Самооценка психических состояний» Г. Айзенка

Предлагается описание различных психических состояний. Если это состояние часто наблюдается, то ставится 2 балла, если это состояние бывает, но изредка, то ставится 1 балл, если совсем не подходит - 0 баллов.

Обработка результатов.

1) Подсчитайте сумму баллов за каждую группу вопросов:

I 1...10 вопрос - тревожность; II 11... 20 вопрос - фрустрация;

III 21...29 вопрос - агрессивность; IV 31...40 вопрос - ригидность.

Оценка и интерпретация баллов.

I. Тревожность: 0...7 - не тревожны; 8...14 баллов - тревожность средняя, допустимого уровня; 15...20 баллов - очень тревожный.

II. Фрустрация (фрустрированность): 0...7 баллов - не имеете высокой самооценки, устойчивы к неудачам, не боитесь трудностей; 8...14 баллов - средний уровень, фрустрация имеет место; 15...20 баллов - у вас низкая самооценка, вы избегаете трудностей, боитесь неудач, фрустрированы.

III. Агрессивность: 0...7 баллов - вы спокойны, выдержаны; 8... 14 баллов - средний уровень агрессивности; 15...20 баллов - вы агрессивны, не выдержаны, есть трудности при общении и работе с людьми.

IV. Ригидность: 0...7 баллов – ригидности нет, легкая переключаемого”, 8...14 баллов - средний уровень; 15...20 баллов - сильно выраженная ригидность, неизменность поведения, убеждений, взглядов, даже если они расходятся, не соответствуют реальной обстановке, жизни. Вам противопоказаны смена работы, изменения в семье.

Описание состояний(Айзенк) I

1) Не чувствую в себе уверенности.

2) Часто из-за пустяков краснею.

3) Мой сон беспокоен.

4) Легко впадаю в уныние.

5) Беспокоюсь о только воображаемых еще неприятностях.

6) Меня пугают трудности.

7) Люблю копаться в своих недостатках.

8) Меня легко убедить.

9) Я мнительный.

10) Я с трудом переношу время ожидания.

II

11) Нередко мне кажутся безвыходными положения, из которых вle-таки можно найти выход.

12) Неприятности меня сильно расстраивают, я падаю духом.

13) При больших неприятностях я склонен без достаточных оснований винить себя.

14) Несчастья и неудачи ничему меня не учат.

- 15) Я часто отказываюсь от борьбы, считая ее бесплодной.
- 16) Я нередко чувствую себя незащищенным.
- 17) Иногда у меня бывает состояние отчаяния.
- 18) Я чувствую растерянность перед трудностями.
- 19) В трудные минуты жизни иногда веду себя по-детски, хочу, чтобы пожалели.
- 20) Считаю недостатки своего характера неисправимыми.

### III

- 21) Оставляю за собой последнее слово.
- 22) Нередко в разговоре перебиваю собеседника.
- 23) Меня легко рассердить.
- 24) Люблю делать замечания другим.
- 25) Хочу быть авторитетом для других.
- 26) Не довольствуюсь малым, хочу наибольшего.
- 27) Когда разгневаюсь, плохо себя сдерживаю.
- 28) Предпочитаю лучше руководить, чем подчиняться.
- 29) У меня резкая, грубоватая жестикация.
- 30) Я мстителен.

### IV

- 31) Мне трудно менять привычки.
- 32) Нелегко переключать внимание.
- 33) Очень настороженно отношусь ко всему новому.
- 34) Меня трудно переубедить.
- 35) Нередко у меня не выходит из головы мысль, от которой следовало бы освободиться.
- 36) Нелегко сближаюсь с людьми.
- 37) Меня расстраивают даже незначительные нарушения плана.
- 38) Нередко я проявляю упрямство.
- 39) Неохотно иду на риск.
- 40) Резко переживаю отклонения от принятого мною режима дня.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

### Результаты исследования эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей

Таблица 1 – Результаты исследования самооценки эмоционального состояния, участников процесса защиты прав потребителей по тесту «Самооценка эмоционального состояния»  
Г. Ю. Айзенка

Код	Тревожность	Фрустрация	Агрессивность	Ригидность
1	11	15	12	15
2	9	4	6	8
3	7	6	15	8
4	4	6	8	13
5	10	6	12	9
6	11	10	9	9
7	12	11	7	13
8	7	13	9	14
9	8	4	13	9
10	12	10	10	9
11	9	8	4	15
12	10	7	10	10
13	4	8	11	9
14	11	15	12	15
15	9	4	6	8
16	7	6	15	8
17	4	7	8	13
18	10	6	12	9
19	11	10	9	9
20	12	10	7	13
21	7	13	9	14
22	8	4	13	9
23	12	11	10	9
24	9	8	6	13
25	10	7	10	10
26	4	8	11	9
27	10	6	12	9
28	8	10	9	9
29	12	11	7	13
30	7	13	9	14
31	8	4	13	9
32	11	10	11	8
33	9	8	5	16
34	19	7	10	10
35	4	8	11	9
36	10	9	14	15

Высокий уровень тревожности: 6 человек; средний уровень: 19 человек; низкий уровень: 11 человек. Высокий уровень фрустрации: 4 человека; средний уровень: 16 человек; низкий уровень: 16 человек. Высокий уровень агрессивности: 3 человека; средний уровень: 24 человека; низкий уровень: 9 человек. Высокий уровень ригидности: 5 человек; средний уровень: 31; низкий уровень: 0 человек.

Таблица 2 – Результаты исследования самочувствия, активности, настроения участников процесса защиты прав потребителей по методике «САН» В. А. Доскина, Н. А. Лаврентьевой, В. Б. Шараем и М. П. Мирошниковым

Код	Самочувствие	Активность	Настроение
1	5.4	5.1	5.9
2	5.9	5.2	5.1
3	5.6	5.6	5.9
4	5.5	4.5	5.8
5	4.4	4.3	5.3
6	5.4	3.6	4.6
7	4.4	4.1	4.8
8	5.7	3.5	4.2
9	4.8	5	3.9
10	5.7	5.3	5.6
11	5.4	5.5	6.3
12	3.4	4.7	3.8
13	4.9	5	4.6
14	5.4	5.1	5.9
15	5.8	5.2	5.1
16	5.6	5.6	5.9
17	5.6	4.5	5.8
18	4.5	4.3	5.3
19	5.4	3.6	4.6
20	4.4	4.1	4.8
21	5.7	3.5	4.2
22	4.8	5	3.9
23	5.7	5.3	5.6
24	5.4	5.5	6.2
25	3.4	4.7	3.8
26	4.8	5	4.9
27	5.4	5.1	5.7
28	5.9	5.2	5.1
29	5.6	5.6	5.9
30	5.6	4.5	5.8
31	4.5	4.3	5.2
32	5.4	3.6	4.6
33	4.4	4.1	4.8
34	5.7	3.5	4.1
35	4.8	5.1	3.9
36	4.9	5.3	4.6

Высокий уровень самочувствия: 11 человек; средний уровень: 11 человек; низкий уровень: 14 человека.

Высокий уровень активности: 4 человека; средний уровень: 16 человек; низкий уровень: 16 человек. Высокий уровень настроения: 14 человек; средний уровень: 6 человек; низкий уровень: 16 человек.

Таблица 3 – Результаты исследования эмоционального интеллекта участников процесса защиты прав потребителей по опроснику «Эмоциональный интеллект» Н. Холла

Код	Эмоциональная осведомленность	Управление своими эмоциями	Самотивация	Эмпатия	Распознавание эмоций других людей	Сумма эмоционального интеллекта
1	9	1	3	2	9	24
2	8	9	5	9	12	43
3	4	2	8	6	12	32
4	5	1	5	14	19	44
5	6	9	10	9	5	39
6	6	2	4	2	6	20
7	5	3	11	7	2	28
8	6	1	6	5	2	20
9	5	1	10	10	4	30
10	14	1	1	7	2	25
11	3	2	2	4	9	20
12	12	2	9	6	8	37
13	2	2	12	1	8	25
14	9	1	10	1	9	30
15	8	2	9	9	12	40
16	5	1	8	6	12	32
17	6	2	3	15	18	44
18	6	2	10	9	5	32
19	9	3	4	2	6	24
20	5	8	11	6	1	31
21	6	1	6	5	2	20
22	5	2	8	10	5	30
23	14	1	1	7	2	25
24	3	3	2	4	9	21
25	14	10	9	6	7	46
26	2	2	12	1	8	25
27	9	1	10	1	9	30
28	8	3	9	9	12	41
29	3	2	8	6	12	31
30	6	1	4	15	18	44
31	6	3	9	9	5	32
32	7	3	4	2	6	22
33	5	3	12	6	2	28
34	6	1	6	5	2	20
35	5	2	9	9	6	31
36	9	2	10	6	5	32

Высокий уровень эмоциональной осведомленности: 3 человека; средний уровень: 9 человек; а низкий уровень: 24 человека.

Высокий уровень управления своими эмоциями: 0 человек; средний уровень: 4 человека; низкий уровень: 32 человека.

Высокий уровень самотивации: 0 человек; средний уровень: 21 человек; низкий уровень: 15 человек.

Высокий уровень эмпатии: 3 человека; средний уровень: 9 человек; низкий уровень: 24 человека.

Высокий уровень распознавания эмоций: 3 человека; средний уровень: 14 человек; низкий уровень: 19 человек.

Высокий уровень суммы эмоционального интеллекта: 0 человек; средний уровень: 6 человек; низкий уровень: 30 человек.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 3

### Программа психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей

Программа рассчитана на 10 занятий, каждое длится около 1 или 2 часов.

Занятия проводятся 2 раза в неделю.

Каждое занятие начинается с приветствия, разминки и заканчивается подведением итогов.

Цель программы: психолого-педагогическая коррекция отрицательных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий.

Занятие № 1. Цель: диагностика ожиданий от группы, вербальное и невербальное знакомство. Беседа о следующих занятиях.

Задачи: 1. знакомство с целью и задачами программы;

2. установка контакта между психологом и студентами.

Приветствие: Знакомство с участниками тренинга. Налаживание первичного контакта. Короткий рассказ о программе и что ждет на последующих занятиях. Упражнение № 1 «Визитка» (15 минут). Процедура проведения: психолог предлагает каждому участнику рассказать немного о себе, для знакомства: как зовут, сколько лет, интересы, чего ожидает от программы. При готовности всех участников, представляться начинает психолог и дальше по желанию, но представиться должны все участники

Упражнение № 2 «3 факта о себе» (15 минут). Участники по очереди сообщают 3 факта о себе, два из которых правдивы, а один ложный. Остальная группа должна угадать, где правда, а где ложь. Сбор ожиданий, установление соглашений. Каждый участник получает по 2 стикера разных цветов. На одном фиксирует ожидания от самого себя во время тренинга, а на другом – от группы. Участники по очереди озвучивают свои ожидания и крепят их на ватмане. Далее проговариваются основные правила (соглашения) тренинга.

Занятие № 2.

Цель: повышение внутригруппового доверия, актуализировать знания об эмоциях.

Задачи: 1. создание благоприятного психологического климата во время коррекционной работы;

2. способствовать психологическому раскрепощению участников группы;

3. знакомство с различными эмоциями;

4. определить какие эмоции знают студенты.

Приветствие (1 минута): «Здравствуйтесь ребята, сегодня мы с вами попытаемся расслабиться и настроиться на дальнейший рабочий лад. И подробнее поговорим про ваши эмоции» Разминка (5 минут)

Цель: установление контакта между участниками. Процедура проведения. Всех участников поделить на 4 группы. Первый номер складывает руки за головой, так чтобы локти были направлены в разные стороны. Второй номер упирается руками в бедра так, чтобы локти также были направлены вправо и влево.

Третий номер кладет левую руку на левое бедро, правую руку – на правое колено, при этом руки согнуты, локти отведены в стороны. Четвертый номер держит сложенные крестнакрест руки на груди (локти смотрят в стороны). За пять минут, участники должны поздороваться с наибольшим числом членов группы, назвав свое имя и коснувшись друг друга локтями. После, учащиеся возвращаются в свои группы и здороваются в них.

Упражнение № 1 «Номерки» (15 минут)

Цель: развитие сплочения группы. Процедура проведения: участники группы выстраиваются в одну шеренгу и поворачиваются спиной к психологу. Психолог



прикрепляет на спину участникам стикеры с номерками в хаотическом порядке, заранее заготовленные номерки, после чего просит повернуться их к себе лицом.

Задача участников как можно быстрее без слов, используя только мимику и жесты построиться по порядку номеров от 1 до 20.

Упражнение № 2 «Испорченный телефон» (20 минут).

Цель: развитие коммуникативной компетентности.

Процедура проведения: все участники, кроме одного, выходят за дверь. Оставшемуся участнику психолог передает в устной форме сообщение, содержащее несколько предложений. Участник зовет в кабинет следующего и передает сообщение ему, тот — следующему и т. д.

Повторить еще раз в обратном порядке. Упражнение № 3 «Лабиринт» (10 минут).

Цель: развитие доверительных отношений. Процедура проведения: группа разбивается на пары и тройки.

В каждой подгруппе один из участников с помощью устных указаний – команд «заводит» партнера в воображаемый лабиринт. Всего используется три команды. Первая, обозначающая вход в лабиринт, – «Прямо!», «Направо!», «Налево!», после которых идущий по воображаемому лабиринту должен повернуть соответственно в правую или левую сторону. Пройдя лабиринт, «ведомый» должен развернуться на 180 градусов и мысленно выйти из него, вслух сообщая обо всех своих перемещениях. Затем напарники меняются ролями.

Упражнение № 4 «Веревочка» (10 минут).

Цель: организация взаимодействия студентов. Процедура проведения: участники встают в круг и берутся двумя руками за веревку, которая находится внутри круга. С закрытыми глазами и не выпуская из рук веревку, нужно построить треугольник. Затем квадрат, звезду, овал, трапецию, восьмиугольник.

Упражнение № 5 «Комплимент» (10 минут).

Цель: наладить контакт между участниками группы. Процедура проведения: каждый участник, должен по кругу своему соседу сделать комплимент, сказать что-либо хорошее о нем или пожелать что-то приятное.

Упражнение № 6 «Знатоки чувств» (20 минут).

Цель: определить, какие эмоции знают участники группы. Процедура проведения: участники делятся на две-три команды. Команды располагаются по кругу, им нужно поочередно называть эмоции или чувства, которые может переживать человек. В случае неспособности команды в течение десяти секунд назвать нужное слово, ей записывается штрафной балл. Совершается десять кругов.

Упражнение № 7 «Объясняю — понимай!» (20 минут).

Цель: научиться определять эмоции. Процедура проведения: каждая команда задумывает какое-либо слово, связанное с эмоциональной сферой. Это может быть название какого-либо переживания, а может быть понятие, означающее форму переживаний. Нужно объяснить соперникам, что означает это слово, раскрыть его содержание, но само слово при этом не называть. Соперники должны после тридцатисекундного размышления определить слово. Отвечает та команда, представитель которой быстрее поднял руку. В случае правильного ответа именно этой команде дается право загадать свое слово. Если нет — пытаются другие. Каждая команда задумывает по три слова.

Упражнение № 8 «Эмоциональная память» (15 минут). Цель: научиться интонацией передавать эмоции. Процедура проведения: участникам раздаются карточки с различными эмоциями или эмоциональными состояниями и написанными предложениями. Предложение на всех карточках одинаковое. Участникам необходимо прочитать данной предложение с эмоцией, написанной на карточке, все остальные пытаются воспроизвести произнесенную фразу, сохранив эмоции читающего. Прощание (5 минут).

Цель: обобщение и подведение итогов занятия. Процедура проведения: участники дают обратную связь психологу, рассказывают, было ли полезно для них занятие, что нового узнали, были ли трудности при прохождении упражнений, и что помогло их решить.

Занятие № 3.

Цель: научиться изображать и передавать эмоции окружающим.

Задачи: 1. развитие эмоциональности и выразительности движений;

2. научить участников разделять и понимать эмоции других людей.

Приветствие (1 минута): «Здравствуйтесь ребята, в прошлое наше занятие мы познакомились с эмоциями и пытались их определить. Сегодня мы с вами будем учиться их воспроизводить и передавать.» Разминка (15 минут).

Цель: активизация участников, создание положительного настроения на работу. Процедура проведения: каждый участник выбирает карточку, на которой описано животное и указаны две эмоции, которые переживают персонажи. Каждому участнику необходимо инсценировать описанную в карточке ситуацию, не используя человеческую речь. Остальные участники группы должны определить и животных, и для каждой ситуации эмоциональное переживание.

Упражнение № 1 «Передача чувств» (20 минут).

Цель: развитие навыка передачи эмоции. Процедура проведения: участники выстраиваются в колонну, последний участник поворачивается к психологу и вытягивает из стопки карточек с названиями эмоций одну карточку. Определившись, как можно не вербально изобразить указанную в карточке эмоцию, он дотрагивается до плеча стоящего перед ним участника, он оборачивается и наблюдает за мимикой и пантомимой первого игрока; далее эмоция не вербально передается по цепочке. Впереди стоящий участник изображает эмоцию, которую он получил и называет ее. Ответ сопоставляется с надписью на карточке. Процедура повторяется еще дважды; при этом тот игрок, кто в первой серии был первым, оказывается замыкающим в колонне.

Упражнение № 2 «Эмоциональные загадки» (30 минут).

Цель: развитие эмпатии. Процедура проведения: участники делятся на команды, и каждая из команд задумывает три эмоции из списка, заранее подготовленного психологом, после чего отправляет своего представителя к команде-соперника и не вербально изображает задуманное слово. У каждой команды есть три попытки для угадывания. После, каждая команда загадывает по три слова, относящиеся к эмоциональной сфере и сообщает их психологу. Процесс отгадывания происходит так же.

Упражнение № 3 «Чувства животных» (25 минут).

Цель: развитие эмпатии.

Процедура проведения: каждому участнику дается карточка с названием животного и эмоцией, после он должен пройти по аудитории так, как движется животное, переживающее эту эмоцию. Группе нужно догадаться, что это за зверь и что он переживает.

Прощание (5 минут). Цель: обобщение и подведение итогов занятия. Процедура проведения: участники дают обратную связь психологу, рассказывают, было ли полезно для них занятие, что нового узнали, были ли трудности при прохождении упражнений, и что помогло их решить.

Занятие № 4. Цель: снятие эмоционального напряжения.

Задачи: 1. Снятие состояния эмоционального дискомфорта. 2. Обучение способам нормализации эмоционального состояния. Приветствие (1 минута): «Здравствуйтесь, когда мы с вами узнали различные эмоции, то попробуем научиться снимать накопившееся эмоциональное напряжение.» Разминка (5 минут).

Цель: развитие эмпатии. Процедура проведения: каждый участник показывает эмоцию, с которой пришел на занятие, а остальные пытаются ее угадать.

Упражнение № 1 «Слон, кенгуру, пальма, обезьяна» (10 минут).

Цель: снятие эмоционального напряжения. Процедура проведения: водящий стоит в центре круга и указывая на кого-то из круга, говорит «слон», то участник показывает хобот,

а рядом стоящие слева и справа руками изображают «слону» уши. Если водящий говорит «кенгуру», то тот участник на кого показали, показывает живот, руками соединив их перед собой, а стоящие рядом, заглядывают ему в живот и произносят «ого». Если водящий называет «обезьяна», то участник кричит и подпрыгивает, как обезьяна, а справа и слева участники делают это же. И если говорит «пальма», то тот, на кого показали, поднимает руки вверх, имитируя листья пальмы, рядом стоящие тоже показывают листья, поднимая руки вверх. Если кто-то из круга ошибся в движениях или забыл показать, то он становится ведущим.

Упражнение № 2 «А я – не тормоз» (10 минут). Цель: выплеск негативных эмоций. Процедура проведения: все участники стоят в кругу

плечом к плечу и повернувшись лицом к центру. Они рассчитываются по порядку, и каждый запоминает свой номер. Водящий стоит в центре круга и называет два номера, участники под этими номерами быстро меняются. Ведущий должен успеть занять место одного из игроков. Тот, кто остался 111 без места становится ведущим и при этом говорит: «А я не тормоз», остальные отвечают: «А мы заметили», после чего игра продолжается и называются два других числа.

Упражнение № 3 «Негативные образы» (10 минут). Ц

ель: выражение негативных эмоций через вербализацию чувств. Процедура проведения: участники разбиваются на пары и садятся друг напротив друга. Один из участников представляет человека, на которого зол, обижен и проговаривает вслух своему партнеру напротив, будто он и есть тот самый человек. Начиная фразу со слов «В этом человеке мне не нравится ...» и заканчивая словами «и потому я злюсь на него», «и потому мне хочется обругать его» и т. д. После того, как произнесете фразу, передайте слово партнеру, затем он вам. Упражнение № 4 «Тень» (10 минут).

Цель: снятие эмоционального напряжения. Процедура проведения: участники разбиваются на пары. Один из них будет человеком, а другой – его тенью. Человек делает движения, а тень их повторяет. Она должна догадаться о самочувствии, мыслях и целях человека, уловить все оттенки его настроения и т.д. После этого важно проговорить и узнать совпало ли понимание действия у тени и человека.

Упражнение № 5 «Общий рисунок» (10 минут).

Цель: создание положительного настроения. Процедура проведения: группа договаривается о тематике общего рисунка. Все участники группы закрывают глаза и по очереди рисуют на ватмане, столько предметов на договорившуюся тему, сколько они считают нужным. Те, кто нарисовал, могут открывать глаза, но говорить другим участникам ничего нельзя до окончания упражнения. В конце придумывается название рисунка. Прощание (5 минут).

Цель: обобщение и подведение итогов занятия. Процедура проведения: участники дают обратную связь психологу, рассказывают, было ли полезно для них занятие, что нового узнали, были ли трудности при прохождении упражнений, и что помогло их решить.

Занятие № 5. Цель: научить выплескивать накопившийся гнев в приемлемой форме.

Задачи: 1. Обучение приемам преодоления гнева.

2. Снятие состояния эмоционального дискомфорта.

Разминка (5 минут).

Цель: активизация участников, создание положительного настроения на работу. Процедура проведения: участники встают в круг, закрывают глаза и протягивают перед собой правую руку и начинают тихонько двигаться с закрытыми глазами. Столкнувшись, руки сцепляются. Затем участники вытягивают левые руки и снова ищут себе партнера. Ведущий помогает рукам соединиться и следит за тем, чтобы каждый держал за руки двух людей, а не одного. Участники открывают глаза. Они должны распутаться, не разжимая рук. Чтобы не происходило вывихов рук в суставах, разрешается «проворачивание шарниров» – изменение положения кистей без расцепления рук. В результате возможны

такие варианты: либо образуется круг, либо несколько сцепленных колечек из людей, либо несколько независимых кругов или пар.

Упражнение № 1 «Рисунок зла» (20 минут).

Цель: обучение способу снятия агрессии. Процедура проведения: каждому участнику предлагается нарисовать то, что вызывает много негативных эмоций. Рисунков может быть несколько. После рассказывают об изображенном и что участник применяет для решения изображенной проблемы. Затем, предлагается разорвать листок со всей злостью и отпустить проблему.

Упражнение № 2 «Мое настроение» (20 минут).

Цель: снижение агрессии и обучение саморегуляции эмоциональных состояний. Процедура проведения: Психолог просит участников нарисовать настроение, которое они имеют «здесь и сейчас». Далее они находят партнера или нескольких с одинаковым настроением и обсуждают, что повлияло на их настроение. Обмен впечатлениями в общем кругу, после некоторые участники могут поменять цвет своего настроения.

Прощание (5 минут).

Цель: обобщение и подведение итогов занятия. Процедура проведения: участники дают обратную связь психологу, рассказывают, было ли полезно для них занятие, что нового узнали, были ли трудности при прохождении упражнений, и что помогло их решить.

Занятие № 6. Цель: содействие снижению агрессивности.

Задачи: 1. Обучение способам снижения агрессивности. 2. Снятие состояния эмоционального дискомфорта.

Разминка (5 минут). Цель: активизация участников, создание положительного настроения на работу. Процедура проведения: участники становятся в круг и один из группы произносит как можно серьезнее: «Ха!». Следующий по кругу говорит: «Ха-ха!», следующий: «Ха-хаха!» и так далее. Тот кто произнесет неправильное количество «Ха!» или засмеется – становится зрителем. Игра заканчивается тогда, когда засмеется последний участник.

Упражнение № 1 «Пирамида» (15 минут).

Цель: снижение эмоционального напряжения. Процедура проведения: участникам предлагается построить пирамиду на маленьком резиновом коврик, чтобы каждый находился только на коврике. Группа должна простоять на коврике не меньше минуты, не имея никаких дополнительных внешних точек опоры. Можно становиться друг на друга, садиться, поднимать друг друга и пр.

Упражнение № 2 «Выпустить пар» (30 минут).

Цель: снижение агрессивности. Процедура проведения: участникам по очереди предлагается попробовать сказать остальным участникам группы, на что они сердятся на них или недовольны ими: Мне обидно, когда..., Мне не нравится, если... Остальные, пока кто-то говорит, только слушают, не возражая. Когда круг «выпускания пара» завершится, студенты, которые не согласны с замечаниями, могут высказаться.

Упражнение № 3 «Музыка шаров» (15 минут).

Цель: снятие эмоционального напряжения. Процедура проведения: участникам предлагается надуть свой воздушный шар и попытаться, выпуская из него воздух, издавать различные звуки. Около пяти минут необходимо дать для репетиции «оркестра воздушных шаров» (можно использовать сотовые телефоны).

Упражнение № 4 «Создание монстра» (20 минут).

Цель: знакомство со способами снижения агрессивности. Процедура выполнения: каждому участнику предлагается нарисовать своего монстра, то, чего он больше всего боится. Показать и рассказать его. После предлагается дать совет соседу справа, если в нем просыпается злость, агрессия, готовая поглотить не только его, но и всех вокруг, что ему сделать.

Упражнение № 5 «Ковер мира» (20 минут).

Цель: знакомство со способами снижения агрессивности. Процедура проведения: участникам предлагается подумать и записать, как необходимо себя вести, если конфликт все же начался. После, предлагается поделиться этими способами и разбившись на пары попытаться разрешить конфликт предложенными ранее вариантами.

Прощание (5 минут). Цель: обобщение и подведение итогов занятия.

Процедура проведения: участники дают обратную связь психологу, рассказывают, было ли полезно для них занятие, что нового узнали, были ли трудности при прохождении упражнений, и что помогло их решить.

Занятие № 7. Цель: коррекция тревожности.

Задачи: 1. Обучение способам преодоления тревожности.

2. Снятие состояния эмоционального дискомфорта. Разминка (5 минут).

Цель: активизация участников, создание положительного настроения на работу. Процедура проведения: участникам предлагается сесть в круг и по очереди в порядке возрастания считать числа, но не называть их вслух. Кому попадаете число, делящееся на три встает и говорит «Я с вами». При сбивании со счета, начинать заново. Продолжать до максимального количества раз.

Упражнение № 1 «Разрыв» (10 минут).

Цель: снижение эмоционального напряжения. Процедура проведения: психолог не объясняя правил начинает рвать бумагу, бросая ее в середину комнаты, и предлагает участникам делать то же самое. Если кто-то не подключается к работе, его нельзя заставлять. Когда куча становится большой, психолог начинает подбрасывать кусочки вверх, разбрасывает их по комнате. Можно делать кучки и прыгать на них, можно обсыпать ими друг друга.

Упражнение № 2 «Нарисуй свой страх» (20 минут). Цель: снижение тревожности. Процедура проведения: участникам предлагается нарисовать свой страх и дать ему имя, после по очереди рассказывают о своих рисунках и страхах. Идет обсуждение, затем участникам предлагается несколько вариантов на выбор избавления от своего страха: уничтожить рисунок (страх); превратить страшное в смешное, дорисовав рисунок; украсить его, чтобы оно само себе понравилось и стало добрым.

Упражнение № 3 «Спрятанные проблемы» (1 минут).

Цель: снятие эмоционального напряжения. Процедура проведения: в коробке проделывается отверстие. Участникам предлагается нарисовать или написать, что или кто их тревожит и спрятать это в коробку. После занятия необходимо спросить, что они хотят сделать с содержимым коробки и осуществить это. Прощание (5 минут).

Цель: обобщение и подведение итогов занятия. Процедура проведения: участники дают обратную связь психологу, рассказывают, было ли полезно для них занятие, что нового узнали, были ли трудности при прохождении упражнений, и что помогло их решить.

Занятие № 8. Цель: помочь овладеть навыками самоконтроля.

Задачи: 1. Развитие и закрепление навыков контроля своих эмоций.

Разминка (5 минут). Цель: активизация участников, создание положительного настроения на работу. Процедура проведения: участникам предлагается взять в руки карандаш, встать в пару и коснуться только указательными пальцами до карандаша своего соседа, который, в свою очередь держит карандаш тоже указательным пальцем, действуя «в связке». Затем пары пробуют, держа карандаши только кончиками указательных пальцев, вместе присесть, наклониться вправо, влево. Аналогичное упражнение необходимо предложить увеличивая число участников.

Упражнение № 1 «Спокойные и агрессивные ответы» (15 минут).

Цель: развитие адекватного реагирования. Процедура проведения: каждому участнику предлагается продемонстрировать в заданной ситуации спокойные, уверенные и агрессивные ответы. Для каждого участника используется только одна ситуация.

Упражнение № 2 «Наши эмоции – наши поступки» (20 минут).

Цель: развитие адекватного реагирования в различных ситуациях. Процедура проведения: участникам предлагается продолжить предложения: «Я огорчаюсь, когда... ; я злюсь, когда...; мне плохо, когда...; я радуюсь, когда...; я спокоен, когда...; мне нравится, когда...; мне не нравится, когда...; мне хорошо, когда...» Как только эта часть работы будет закончена, участникам предлагается продолжить предложения дальше: «... когда... и я поступаю...».

Затем, каждому из группы необходимо ответить на вопрос «Как часто вы поступаете правильно и думаете о принятии решения?»

Упражнение № 3 «Воздушный шарик» (15 минут).

Цель: обучение навыкам релаксирующего дыхания. Процедура проведения, речь ведущего: Представь, что в твоей груди находится «воздушный шарик».

1) Выдыхаем через нос (легкие наполняются воздухом). Шарик наполняется воздухом и делается все больше и больше.

2) Медленно выдыхаем через рот, как будто воздух тихонько выходит из шарика.

3) Делаем паузу и считаем до пяти.

4) Обращаем внимание на вдохе – задерживаем его, считая до трех.

5) Чувствуем, что полны энергии, а все напряжение пропало. Дыхание успокаивает нервную систему и гасит эмоции. Когда человек глубоко дышит, то избавляется от тревожных мыслей и ощущает, что может контролировать свои мысли, а не подчиняется им. Можно проделать несколько раз. Прощание (5 минут).

Цель: обобщение и подведение итогов занятия. Процедура проведения: участники дают обратную связь психологу, рассказывают, было ли полезно для них занятие, что нового узнали, были ли трудности при прохождении упражнений, и что помогло их решить.

Занятие № 9.

Цель: просветить участников о влиянии различных зависимостей на жизнь человека.

1. Информирование о вреде гаджетов и интернета на организм и психику;

2. Информирование подростков о пагубности влияния зависимостей от ПАВ;

3. Создание правильного отношения к зависимостям;

4. Обучение приемам отказа.

Разминка (5 минут).

Цель: активизация участников, создание положительного настроения на работу. Процедура проведения: все участники в кругу берутся за руки, по часовой стрелкежимают руку и говорят оппоненту, что они ему желают на этот день.

Упражнение № 1 «Я могу заменить Интернет...» (15 минут). Цель: активизировать внимание группы на других видах деятельности. Процедура проведения: каждому участнику предлагается проанализировать сколько времени проводится ежедневно в гаджетах (в телефоне, в компьютере), записать эту цифру в часах, далее умножить на 365 (дней в году, в среднем), далее разделить на 24 (часов в 117 сутках) и озвучить получившийся результат. Попросить каждого участника по кругу высказаться, что можно было бы сделать в это время, по 3-5 тезисов. Каждый участник составляет список собственных желаний (минимум 30), чтобы он хотел/мог сделать за это количество времени, которое он тратит на интернет.

Упражнение № 2 «Запретный плод» (15 минут).

Цель: осознать свое поведение в ситуации запрета. Процедура проведения: В центре круга лежит коробочка. Участникам говорится следующее: «Представьте себе, что в этой коробочке лежит предмет, на который смотреть запрещено. Однажды случилось так, что вы оказались одни в комнате, и вам очень хочется посмотреть, что там, но в тоже время вы помните о том, что это запрещено. Каковы будут ваши действия в этой ситуации?». Затем ребята по очереди выполняют упражнение. Далее идет обсуждение того, как вели себя участники, что было трудно, а что легко.

Ведущий: Ребята, представьте, что в этой коробочке находятся вещества, которые вызывают расстройство внимания, неспособность запоминания, путаницу и

непоследовательность в мыслях, плохое осмысление окружающего, отсутствие контроля за словами и действиями, снижение мышечной силы, нарушение координации движения и походки, снижение кровяного давления, учащение сердцебиений и т. д. Стали бы вы пробовать это вещество? Ребята, а к какому выводу можно прийти, выполнив это упражнение?

Запретный плод всегда сладок. Человеку всегда хочется попробовать то, что ему неизвестно и то, что ему запрещают. Так и поступило большинство из вас. Многие решились заглянуть в запретное место. Но когда я предложила вам вещество неизвестного происхождения и рассказала об ее опасном влиянии на организм человека, вы отказались пробовать. Затем, каждому из группы необходимо ответить на вопрос «Как часто вы поступаете правильно и думаете о принятии решения?»

Упражнение № 3 «Поменяйтесь местами те, кто...» (15 минут). Цель: понять ценностные ориентации участников группы. Процедура проведения: Я сейчас начну говорить вам «Поменяйтесь местами, те кто...» и если это будет относиться к вам, вы быстро встанете со своих мест и займете любое освободившееся место. Итак, начнем: «Поменяйтесь местами те кто, заботится о своем здоровье. Поменяйтесь местами те, у кого есть близкие и родные люди. Поменяйтесь местами те, у кого есть младшие братья и сестры. Поменяйтесь местами те, кто хочет быть успешным человеком. Поменяйтесь местами те, у кого есть заветная мечта. Поменяйтесь местами те, кто хочет быть независимым?».

Ребята, я заметила, что многие из вас хотят быть независимыми людьми. А что вы понимаете под словосочетанием «независимый человек»? Подберите, пожалуйста, несколько похожих слов к слову «независимый». В толковом словаре русского языка С.И. Ожегова «независимый» определяется как самостоятельный, не находящийся в подчинении, свободный. – Каковы преимущества есть у людей независимых, свободных, самостоятельных, ответственных? – А что или кто делает человека зависимым? (вредные привычки, плохая компания).

Упражнение № 4 «Марионетка (15 минут).

Цель: понимание чувств зависимого человека. Процедура проведения: Участники разбиваются на «тройки». Каждой «тройке» дается задание: два участника играют роль кукловодов – полностью управляют всеми движениями куклы-марионетки, один участник играет роль куклы. В роли куклы должен побывать каждый. Для «тройки» расставляются два стула на расстоянии 1.5 – 3 метра.

Цель кукловодов перевести куклу с одного стула на другой. При этом «кукла» не должна сопротивляться тому, что с ней делают кукловоды. Одновременно могут работать несколько «троек». Во время обсуждения участники высказываются по очереди. Вопросы:

1. Что чувствовали участники во время игры, когда были в роли куклы?
2. Понравилось ли быть куклой в чужих руках?
3. Хотелось ли что-либо сделать самому?
4. Приятно ли быть в зависимости от чужой воли?

Мы с вами смогли увидеть, что большинство людей, оказавшись в зависимости от чужой воли, чувствуют себя неприятно, неудобно. Подберите несколько ассоциаций к слову «зависимый». Ребята, а какие чувства у вас вызывает понятие «зависимость»?

Упражнение № 5. Конверт «ЗАВИСИМОСТЬ» (10 минут).

Цель: выявление типичных точек зрения по вопросам зависимостей. Процедура проведения: Участникам предлагается написать на листе бумаге свое мнение, предложите свой вариант предложения, начало которого: – когда я общаюсь с человеком, зависимым от наркотиков и алкоголя... – в общении с зависимыми людьми труднее всего мне бывает... – свое сочувствие к зависимому человеку я проявляю через... – когда я наблюдаю поведение зависимого человека, я понимаю... – ситуация, в которой я мог бы стать зависимым... – когда я замечаю, что становлюсь зависимым от кого или чего-либо, я... – быть независимым для меня означает... – я понимаю, что зависимость – это... Далее участникам предлагается

озвучить свои варианты, если остальные согласны с этим можно поднять руку. Упражнение № 5. Ролевая игра «Отказ» (20 минут).

Цель: дать возможность участникам овладеть навыками уверенного поведения, аргументированного отказа в ситуации выбора.

Процедура проведения: Участники делятся на 4 подгруппы.

Каждая группа получает карточки с приемами предложения ПАВ и со способами отказа. Каждый участник группы по очереди вытягивает карточки с одним из приемов, читает его вслух. Затем предлагает соседу справа, прочитать ответ. Каждому приему предложения ПАВ соответствует два ответа с отказом, участники могут придумать свои отказы. Примеры предложения ПАВ и способы отказа:

Привет! Присоединяйся к нашей компании. У нас есть кое – что выпить.

– Да ну! Сейчас по телевизору начинается классный фильм, пойдем лучше посмотрим;

– Нет, спасибо, мне сейчас нужно идти на тренировку (на встречу, на занятия).

Давай покурим. Чего ты боишься? Сейчас только младенцы не курят. Ты что салага?

– Нет, не хочу. Кстати, большинство людей как раз не курят;

– Нет, спасибо. Мне совсем не нравится запах табака. Меня от него просто тошнит.

Пойдем со мной в гости. Ребята обещали принести наркотики. В жизни надо попробовать все. Не упрямясь.

– Нет, это не по мне. Плохое место. Я не хочу, чтобы обо мне говорили, что я наркоман;

– Ты шутишь! Такие эксперименты всегда заканчиваются плохо. Я хочу оставаться здоровым.

Хочешь выпить?

– Нет, спасибо, от вина люди перестают соображать и совершают глупые поступки;

– Нет, спасибо, от вина у меня болит голова. Далее каждой группе предлагается продемонстрировать понравившиеся способы отказа от предложения ПАВ. 120 Ребята, надо помнить, что давление пить, курить, употреблять наркотики может быть преодолено с использованием навыков неагрессивного отказа, которые помогут отстаивать свои интересы и права, открыто и честно выражать свои чувства, не нарушая прав и интересов других людей. Прощание (5 минут). Цель: обобщение и подведение итогов занятия. Процедура проведения: участники дают обратную связь психологу, рассказывают, было ли полезно для них занятие, что нового узнали, были ли трудности при прохождении упражнений, и что помогло их решить.

Занятие № 10. Цель: получить отзыв об эффективности программы.

Задачи: 1. Настроить на дальнейшую самостоятельную работу;

2. Подготовить переход участников группы в повседневную жизнь;

3. Проанализировать эффективность программы.

Приветствие (1 минута): «Здравствуйте, сегодня наше с вами последнее занятие и надеюсь оно вам понравится и мы вместе сможем проанализировать наши успехи».

Разминка (5 минут). Цель: сброс мышечного напряжения, мобилизация участников. Процедура проведения: Каждый участник по команде ведущего в течение одной минуты должен: дотронуться до всех углов в комнате; прикоснуться к полу; прикоснуться к шести парам коленок присутствующих игроков; написать свое имя на доске. Упражнение № 1 «Подведем итоги» (10 минут). Цель: проверить и закрепить полученную информацию, осмыслить то, что происходило с группой за время проведения тренинга. Процедура проведения: Психолог делит участников на несколько групп, каждой группе выдается лист с вопросами, группы готовят ответы. Во время занятия мы поняли, что Самым полезным для нас было..... Мы были бы более откровенными, если..... Своими ошибками на занятии считаем..... Нам не понравилось..... На месте психолога я ..... Далее каждая группа высказывается. Упражнение № 2 «Воображаемый подарок» (10 минут).



Цель: сбор и интеграция опыта, завершение тренинга в позитивном эмоциональном ключе. Процедура проведения: участники разбиваются на пары и в течение 5 минут обсуждают, чему они научились в течение тренинга и как смогут применить изученное. Затем участники собираются в круг, и каждый участник делает «подарок» своему партнеру. Подарок не является предметом. Подарком может служить нечто реальное («Я дарю тебе свою дружбу и поддержку») или нечто воображаемое («Я дарю тебе ботинки, которые будут приводить тебя только в безопасные места»).

Упражнение № 3 «Тебе на память» (10 минут). Цель: оставить о прошедшем тренинге приятные воспоминания. Процедура проведения:

я: Обведите контур своей ладони и напишите на ней свое имя. Затем передайте листок с контуром ладошки вашим одноклассникам, и пусть каждый оставит свои пожелания или комплимент на одном из пальцев ладошки. Участники забирают на память свои листочки. Анкета «Отзыв о программе» (10 минут).

Цель: собрать конструктивную обратную связь с участников программы. Процедура проведения: Участникам предлагается заполнить анкету анонимно.

1. Оцените по 10-балльной шкале проведенную программу.
2. Был ли Вам понятен предоставленный материал?
3. Было ли Вам интересно принимать участие в программе?
4. Насколько предложенный материал полезен для Вашей жизни?
5. Сможете ли вы применить полученные новые навыки и знания в жизни?
6. Узнали ли вы что-нибудь новое для себя?
7. Насколько важной лично для вас была тема программы?
8. Что вам особенно понравилось в организации программы?
9. Что вам не понравилось в организации программы?
10. Ваши замечания и предложения.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 4

### Результаты опытно-экспериментального исследования психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий

Таблица 4 – Результаты исследования самооценки эмоционального состояния, участников процесса защиты прав потребителей по тесту «Самооценка эмоционального состояния» Г. Ю. Айзенка после реализации программы

Код	Тревожность	Фрустрация	Агрессивность	Ригидность
1	7	15	6	15
2	7	4	6	7
3	18	16	15	6
4	16	17	6	7
5	6	6	16	6
6	11	10	7	6
7	12	11	7	5
8	7	13	7	4
9	8	4	13	8
10	12	10	10	7
11	9	8	4	15
12	10	7	10	10
13	4	8	11	6
14	16	15	12	7
15	9	4	6	8
16	15	18	15	8
17	4	7	8	13
18	10	6	12	9
19	11	10	9	9
20	12	10	7	13
21	7	13	9	14
22	8	4	13	9
23	16	11	10	9
24	9	8	6	13
25	10	7	10	10
26	4	8	11	9
27	10	6	12	9
28	8	10	9	9
29	12	11	7	13
30	7	13	9	15
31	8	4	13	9
32	11	10	11	8
33	9	8	5	16
34	19	7	10	10
35	5	8	11	9
36	10	9	14	15

Высокий уровень тревожности: 5 человек; средний уровень: 20 человек; низкий уровень: 11 человек.

Высокий уровень фрустрации: 5 человека; средний уровень: 20 человек; низкий уровень: 11 человек.

Высокий уровень агрессивности: 6 человека; средний уровень: 16 человек; низкий уровень: 14 человек.

Высокий уровень ригидности: 5 человек; средний уровень: 21; низкий уровень: 10 человек.

Таблица 5 – Результаты исследования самочувствия, активности, настроения участников процесса защиты прав потребителей по методике «САН» В. А. Доскина, Н. А. Лаврентьевой, В. Б. Шараем и М. П. Мирошниковым после реализации программы

Код	Самочувствие	Активность	Настроение
1	4	3.5	4
2	4	4	4
3	4	3.6	4
4	4	3.3	4
5	3	3	4
6	3.7	3	4
7	3.3	4.1	4.1
8	3.5	3.5	4.2
9	4	4	3.9
10	4	5.3	4
11	4	5.5	4
12	3.5	3.6	3.8
13	4	5	4
14	4	5.1	5.9
15	4	5.2	5.1
16	3.5	5.6	5.9
17	5.9	4	5.8
18	5.9	3.6	5.3
19	4	3.6	4.6
20	5.9	4	4.8
21	4	3.5	4.2
22	4	5	3.9
23	5.9	5.3	5.6
24	5.9	5.5	6.2
25	3.4	4.7	3.8
26	4.8	5	4.9
27	5.4	5.1	5.7
28	5.9	5.2	5.1
29	5.6	5.6	5.9
30	5.6	4.5	5.8
31	4.5	4.3	5.2
32	5.4	3.6	4.6
33	4.4	4.1	4.8
34	5.7	3.5	4.1
35	4.8	3.6	3.9
36	4.9	4	4.6

Высокий уровень самочувствия: 11 человек; средний уровень: 19 человек; низкий уровень: 6 человека.

Высокий уровень активности: 12 человек; средний уровень: 19 человек; низкий уровень: 14 человек.

Высокий уровень настроения: 19 человек; средний уровень: 12 человек; низкий уровень: 5 человек.

Таблица 6 – Результаты исследования эмоционального интеллекта участников процесса защиты прав потребителей по опроснику «Эмоциональный интеллект» Н. Холла после опытно-экспериментального исследования

Код	Эмоциональная осведомленность	Управление своими эмоциями	Самотивация	Эмпатия	Распознавание эмоций других людей	Сумма эмоционального интеллекта
1	12	1	8	2	9	32
2	13	14	9	18	16	70
3	15	8	8	6	12	49
4	16	1	5	14	19	55
5	12	3	14	5	5	39
6	16	9	4	2	6	37
7	6	2	11	9	2	30
8	13	1	9	5	2	30
9	14	1	13	19	4	51
10	14	1	1	10	2	28
11	4	8	2	4	9	27
12	13	14	9	8	8	52
13	11	9	15	1	8	44
14	10	1	16	1	9	37
15	8	10	9	18	16	61
16	6	1	8	9	12	36
17	7	9	3	15	18	52
18	8	9	15	16	5	53
19	10	15	8	2	6	41
20	5	14	14	9	1	43
21	10	1	8	5	2	26
22	10	2	8	17	5	42
23	14	1	1	10	2	28
24	3	10	2	4	9	28
25	15	15	9	11	7	57
26	9	9	16	1	8	43
27	10	1	15	1	9	36
28	9	8	9	16	14	56
29	16	2	8	6	16	48
30	6	1	9	15	18	49
31	6	14	9	9	5	43
32	7	15	9	2	6	39
33	15	14	14	8	2	53
34	10	1	6	5	2	24
35	5	2	9	15	6	37
36	10	2	15	10	5	42

Высокий уровень эмоциональной осведомленности: 10 человек; средний уровень: 9 человек; а низкий уровень: 24 человека.

Высокий уровень управления своими эмоциями: 0 человек; средний уровень: 4 человека; низкий уровень: 32 человека.

Высокий уровень самомотивации: 0 человек; средний уровень: 21 человек; низкий уровень: 15 человек.

Высокий уровень эмпатии: 3 человека; средний уровень: 9 человек; низкий уровень: 24 человека.

Высокий уровень распознавания эмоций: 3 человека; средний уровень: 14 человек; низкий уровень: 19 человек.

Высокий уровень суммы эмоционального интеллекта: 0 человек; средний уровень: 6 человек; низкий уровень: 30 человек.

Таблица 7 – Результаты расчёта Т-критерия Вилкоксона по опроснику «Эмоциональный интеллект» Н. Холла после опытно-экспериментального исследования

До измерения, $t_{до}$	После измерения, $t_{после}$	Разность ( $t_{до}-t_{после}$ )	Абсолютное значение разности	Ранговый номер разности
24	32	8	8	14.5
43	70	27	27	36
32	49	17	17	27
44	55	11	11	19
39	39	0	0	1
20	37	17	17	27
28	30	2	2	2
20	30	10	10	16.5
30	51	21	21	33
25	28	3	3	3.5
20	27	7	7	12
37	52	15	15	23.5
25	44	19	19	31
30	37	7	7	12
40	61	21	21	33
32	36	4	4	5.5
44	52	8	8	14.5
32	53	21	21	33
24	41	17	17	27
31	43	12	12	21.5
20	26	6	6	9
30	42	12	12	21.5
25	28	3	3	3.5
21	28	7	7	12
46	57	11	11	19
25	43	18	18	30
30	36	6	6	9
41	56	15	15	23.5
31	48	17	17	27
44	49	5	5	7
32	43	11	11	19
22	39	17	17	27
28	53	25	25	35
20	24	4	4	5.5
31	37	6	6	9
32	42	10	10	16.5
Сумма				666

Сумма по столбцу рангов равна  $\Sigma=666$

Проверка правильности составления матрицы на основе исчисления контрольной суммы:

$$\sum x_{ij} = \frac{(1+n)n}{2} = \frac{(1+36)36}{2} = 666$$

Сумма по столбцу и контрольная сумма равны между собой, значит, ранжирование проведено правильно.

Теперь отметим те направления, которые являются нетипичными, в данном случае – отрицательными. В Таблице эти направления и соответствующие им ранги выделены

цветом. Сумма рангов этих «редких» направлений составляет эмпирическое значение критерия T:

$$T = \sum R_i = 0$$

По таблице Приложения находим критические значения для T-критерия Вилкоксона для  $n=36$ :

$$T_{кр} = 185 \quad (p \leq 0.01)$$

$$T_{кр} = 227 \quad (p \leq 0.05)$$



## ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Технологическая карта внедрения результатов программы психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий

Цель	Содержание	Методы	Формы	Кол-во	Время	Ответственные
1-й этап: «Целеполагание внедрения программы психолого-педагогическая коррекция негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий»						
1.1. Изучить документы по предмету Внедрения (Программа Психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий)	Изучение нормативной документации и Законов РФ, Постановлений Правительства РФ в области образования и безопасности среды и личности в РФ, документации	Обсуждение, анализ, изучение документации и нормативных источников по теме, наблюдение	Пед.совет, поиск и анализ литературы, работа психологической службы, самообразование	1	С 2020	Психолог, администрация
1.2. Поставить цели внедрения программы Психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий	Выдвижение и обоснование целей внедрения программы	Обсуждение, анализ материалов по цели внедрения программы, работа психологической службы	Работа психологической службы, наблюдение, беседа	1	Сентябрь	Психолог, администрация

<p>1.3. Разработать этапы внедрения Психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий</p>	<p>Изучение и анализ содержания этапов внедрения Программы, ее задач, принципов, условий, критериев и показателей эффективности</p>	<p>Анализ ситуации негативных эмоциональных состояний, анализ Программы внедрения, анализ готовности к инновационной деятельности и по внедрению программы</p>	<p>Работа психологической службы, совещание, анализ документации, работа по составлению программы внедрения</p>	<p>1</p>	<p>Сентябрь</p>	<p>Психолог, администрация</p>
<p>1.4. Разработать программно-целевой комплекс внедрения программы Психолого-педагогической коррекции негативных эмоциональных состояний участников процесса защиты прав потребителей с применением медиативных технологий</p>	<p>Анализ уровня подготовленности пед. коллектива к внедрению инноваций, анализ работы по теме внедрения, подготовка методической базы внедрения программы</p>	<p>Составление программы внедрения, анализ материалов готовности к инновационной деятельности</p>	<p>Административное совещание, анализ документов, работа по составлению программы внедрения</p>	<p>1</p>	<p>Сентябрь</p>	<p>Психолог, администрация</p>
<p>2-й этап: «Формирование положительной психологической установки на внедрение программы»</p>						

<p>2.1. Выработать состояние готовности к освоению предмета внедрения у администрации ОУ и заинтересованных субъектов внедрения</p>	<p>Формирование внедрить программу в школу, психологический подбор и расстановка субъектов внедрения</p>	<p>Обоснование практической значимости внедрения, тренинги (развития, готовности к инновационной деятельности, внедрения), беседы, обсуждения, популяризация идеи внедрения программы</p>	<p>Индивидуальные беседы с заинтересованными субъектами внедрения программы, работа психологической службы, участие в семинарах со смежной тематикой</p>	<p>1</p>	<p>Октябрь</p>	<p>Психолог, администрация</p>
<p>2.2. Сформировать положительную реакцию на предмет внедрения Программы</p>	<p>Пропаганда передового опыта по внедрению инновационных технологий в школе и их значимости для, значимости и актуальности внедрения программы</p>	<p>Беседы, обсуждения, семинары, выпуск стен-газеты</p>	<p>Беседы, семинары изучение передового опыта внедрения инновационных технологий в школе, творческая деятельность</p>	<p>Более 5</p>	<p>Сентябрь - ноябрь</p>	<p>Психолог, администрация</p>

2.3. Сформировать положительную реакцию на предмет внедрения программы	Пропаганда передового опыта по внедрения программы	Методические выставки, семинары, консультации и, научно-исследовательская работа, конференции и конгрессы	Участие в конгрессах, конференция, семинарах по теме внедрения, статьи, выставки	Более 5	Сентябрь - ноябрь	Психолог, администрация
2.4. Сформировать веру в свои силы по внедрению инновационной технологии в школе	Анализ своего состояния по теме внедрения, психологический подбор и расстановка субъектов внедрения, исследование психологического паспорта субъектов внедрения	Постановка проблемы, обсуждение, тренинг развития, консультации и с научным руководителем диссертационного исследования	Беседы, консультации, самоанализ	1	Сентябрь - ноябрь	Психолог
3-й этап: «Изучение предмета внедрения программ»						
3.1. Изучить необходимые материалы и	Изучение материалов и документов о	Фронтально	Семинары, работа с литературой и информационными источниками	1	Декабрь	Психолог
документы о предмете внедрения	предмете внедрения инновационной программы и документации					

3.2. Изучить сущность предмета внедрения инновационной программы	Освоение системного подхода в работе над темой изучения предмета внедрения, его задач, принципов, содержания, форм и методов	Фронтально и в ходе самообразования	Семинары, тренинги (развития, готовности к Инновационной деятельности)	1	Январь	Психолог, администрация
3.3. Изучить методику внедрения темы Программы	Освоение системного подхода в работе над темой	Фронтально и в ходе самообразования	Семинары, тренинги (целеполагания, внедрения)	1	Февраль	Психолог, администрация
4-й этап: «Опережающее (пробное) освоение предмета внедрения программы»						
4.1. Создать инициативную группу для опережающего внедрения темы	Определение состава инициативной группы, организационная работа, исследование психологического портрета субъектов внедрения	Наблюдение, анализ, собеседование, обсуждение	Работа психологической службы, тематические мероприятия, уроки	Более 6	Апрель	Психолог, администрация, научный руководитель диссертационного исследования
4.2. Закрепить и углубить знания и умения, полученные на предыдущем этапе	Изучение теории предмета внедрения, теории систем и системного подхода, методики внедрения	Самообразование, научно-исследовательская работа, обсуждение	Беседы, консультации, работа психологической службы	1	Апрель	Психолог, администрация
4.3. Обеспечить инициативной группе условия для успешного освоения методики внедрения программы	Анализ создания условий для опережающего внедрения инновационной программы	Изучение состояния дел в школе по теме внедрения программы, обсуждение	Производственное собрание, анализ документации	1	Май	Психолог, администрация

		экспертная оценка, самооценка				
4.4. Проверить методику внедрения программы	Работа инициативной группы по новой методике	Изучение состояния дел в ОУ, корректировка методики	Посещение уроков, работа психологической службы, внеурочные формы работы	Более 5	1-е полугодие	Психолог, администрации, инициативная группа по внедрению программы
5-й этап: «Фронтальное освоение предмета внедрения программы»						
5.1. Мобилизовать педагогический коллектив на внедрение программы	Анализ работы инициативной группы по внедрению программы	Сообщение о результатах работы	Пед. совет, работа психологической службы	1	Январь	Психолог, инициативная группа по внедрению программы
5.2. Развить знания и умения, сформированные на предыдущем этапе	Обновление знаний о предмете внедрения Программы, теории систем и системного подхода, методики внедрения	Обмен опытом внедрения программ, самообразование, тренинги (готовности и к инновационной деятельности, саморегуляции), работа психологической службы	Наставничество, консультации, работа психологической службы, семинар	1	Январь – март	Психолог, администрации, инициативная группа по внедрению программы

5.3. Обеспечить условия для фронтального внедрения программы	Анализ состояния условий для фронтального внедрения программы в школе	Изучение состояния дел в школе по теме внедрения Программ, обсуждения, работа психологической службы	Работа Психологической службы производственное собрание, анализ документов	1	Май	Психолог, администрация организации
5.4. Освоить всем педагогическим коллективом предмет внедрения	Фронтальное освоение программы	Наставничество, обмен опытом, анализ и корректировка технологии внедрения программ	Работа психологической службы, пед. совет, консультации, работа метод. объединений	1	Январь	Психолог, администрация организации
6-й этап: «Совершенствование работы над темой программы»						
»						
6.1. Совершенствовать знания и умения, сформированные на предыдущем этапе	Совершенствование знаний и умений по системному подходу	Наставничество, обмен опытом, корректировка методики	Конференция, конгресс по теме внедрения, анализ материалов, работа психологической службы	1	Январь	Психолог, администрация организации

6.2. Обеспечить условия совершенствования методики работы по внедрению программы	Анализ зависимости и конечного результата по 1-му полугодю от создания условий для внедрения программы	Анализ состояния дел в школе по теме внедрения программы, обсуждение, доклад	Производственное собрание, анализ документации, работа психологической службы	1	Январь	Психолог, администрация
6.3. Совершенствовать методику освоения внедрения программы	Формирование единого методического обеспечения освоения внедрения программы	Анализ состояния, методическая работа	Работа психологической службы, методическая работа	Более 3	Сентябрь - декабрь	Психолог, администрация
7-й этап: «Распространение передового опыта освоения внедрения программы»						
7.1. Изучить и обобщить опыт внедрения	Изучение и обобщение опыта работы	Наблюдение, изучение документов, посещение уроков	Работа психологической службы, стенды, буклеты, внеурочные формы работы	Более 5	Сентябрь - декабрь	Психолог, администрация
7.2. Осуществить наставничество над другими школами, приступающим и к внедрению программы	Обучение психологов и педагогов других школ работе по внедрению программы	Наставничество, обмен опытом, консультации, семинары	Выступление на семинарах, работа психологической службы		Март – май	Психолог, администрация



7.3. Осуществить пропаганду передового опыта по внедрению программы в школе	Пропаганда внедрения программы в районе	Выступления на семинарах, конференциях, конгрессах, научная и творческая деятельность	Участие в конференциях, конгрессах, написание статей и научной работы по внедрению программы	1-3	Январь - февраль	Психолог, администрация
7.4. Сохранить и углубить традиции работы над темой, сложившейся на предыдущих этапах	Обсуждение динамики работы над темой, научная работа по теме внедрения программы	Наблюдение, анализ, работа психологической службы, научная деятельность	Семинары, написание научной работы и статей по теме программы, изучение последнего опыта внедрения программы в различных школах	Больше 2	Октябрь - Февраль	Психолог, администрация