

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа №59 имени ветерана Великой
Отечественной войны дважды Героя Советского Союза подполковника
Григория Михайловича Мыльникова»

Управление чувством гнева

Работу выполнила

Ученица 10 класса «Б»

Трепакова Татьяна Владимировна

Руководитель:

учитель истории и обществознания
Заблоцкая Ольга Геннадьевна

Курск – 2023

Содержание

| | |
|--|----|
| Введение..... | 3 |
| Глава I. Изучение чувства гнева..... | 5 |
| 1.1. Чувство гнева..... | 5 |
| 1.2. Диагностические методики изучения чувства гнева..... | 7 |
| | |
| Глава II. Управление чувством гнева..... | 12 |
| 2.1. Изучение чувства гнева по методикам С.Розенцвейга и Л.Н.Собчика . | 12 |
| 2.2. Методы управления чувством гнева для сверстников | 16 |
| | |
| Заключение..... | 17 |
| Список литературы..... | 18 |
| Приложение 1. Обработка анкеты | 19 |

Введение

На современном этапе развития образования острой становится проблема управления чувством гнев. Социально-экономические преобразования в обществе диктуют необходимость формирования активной личности, обладающей способностью эффективно и нестандартно решать новые жизненные проблемы. Проблема управления чувством гнева актуальна тем, что этот процесс является неотъемлемой основой формирования социально-адаптированной личности. Необходимостью исследования является разработка стратегии подготовки конкурентно-способного, компетентного, ответственного специалиста, умеющего управлять своим чувством гнева, способного эффективно и нестандартно решать новые жизненные проблемы.

Цель исследовательской работы: научиться управлять чувством гнева.

В своем исследовании мы поставили следующие задачи:

1. Проанализировать научную литературу, определить влияние чувства гнева на окружающих людей.
2. Познакомить с различными методиками и практиками управления чувствам гнева.
3. Провести анкетирование среди учащихся 10-11-х классов по выбранной методике.
4. Создать интеллект-карту «Управление гневом»

Практическая значимость работы заключается в отборе методов для управления чувством гнева.

Объект исследования: школьники 10-11-х классов. Предмет исследования: чувство гнева.

Методы исследования:

- самостоятельная поисково-исследовательская работа;
- анализ методик управления чувством гнева;
- анализ научной литературы;
- мероприятия (анкетирование, беседы);
- анализ методов исследования, сбор информации.

Гипотеза: если мы найдем методики по изучению чувства гнева, проведем по ним исследование, выясним можно избавиться от чувства гнева, то сможем сами и поможем другим людям управлять чувством гнева.

Глава I. Изучение чувства гнева

1.1. Чувство гнева

В современном мире люди часто сталкиваются со стрессовыми ситуациями. В связи с чем, у человека возникают негативные эмоции и чувства, которые отрицательно влияют на здоровье. Избежать эмоций или вовсе избавиться от них просто не возможно. Но научиться контролировать свои эмоции можно. Чувства - это субъективная реакция человека на происходящие события. С помощью чувств человек оценивает важность события, ситуации или отношения с другим человеком. Для другого человека эти же события могут вызывать другие чувства. В зарубежной психологии отцом теории эмоций по праву считается К. Изард. К базовым эмоциям он относит эмоцию интереса, эмоцию радости, эмоцию удивления, эмоцию печали, эмоцию гнева, эмоцию отвращения, эмоцию презрения, эмоцию страха, эмоцию стыда, смущение (застенчивость), вину и любовь [2, с.6].

Владимир Даль писал, что гнев – сильное чувство негодования; страстная, порывистая досада; запальчивый порыв, вспышка; озлобление, злоба. Гнев – это одно из эмоциональных проявлений, при которой язык работает быстрее мозга. Гнев — это эмоция, охватывающая все, от легкого раздражения до сильной ярости. Триггеры гнева у всех разные и зависят от возраста, пола, жизненного фона, культуры. В мультфильме «Головоломка» мы видим человека, испытывающего чувство гнева. Он злится, становится красным, а из ушей выходит пар. На лице мы видим, как сжимаются губы, рот закрыт, глаза блестят, брови сведены вместе. Химические вещества, такие как адреналин и норадреналин, пронизывают организм. В мозгу в этот момент сходит с ума миндалевидное тело — часть мозга, отвечающая за эмоции. Причинами гнева К.Изард [2, с.33-34] относит ограничение свободы, препятствие в достижении цели, аверсивная стимуляция – событие или

физическое ощущение, которое человек считает неприятным и воспринимает как наказание.

Психологические исследования показывают, что привычка выпускать гнев полезна для здоровья. Люди, которые не держат в себе отрицательные эмоции – дольше живут. Если же накапливать в себе злость и неудовлетворенность, то это повышает риск заболеваний, начиная от сердечных, до рака. Поэтому важно соблюдать золотую середину.

Причины, вызывающие чувство гнева – идеализация, долженствование, мышление стереотипами, попытка манипуляции, намеренное преувеличение, незнание предыстории, неправильное выражение эмоций.

Мокрова А.П. рассматривает причины, вызывающие чувство гнева и выделяет следующие:

1. Фрустрация
2. Физическая угроза
3. Моральный вред (отказ, оскорбление, неуважение)
4. Действия, противоречащие моральным ценностям
5. Разочарование [3, с.2-3].

Когда мы видим или чувствуем, что на пути к нашей цели есть препятствие, в головном мозге активируются различные зоны, последовательно передающие сигнал в надпочечники, которые в свою очередь выделяют гормоны: адреналин, кортизол [1, с.2]. Гнев отрицательно влияет как на самого человека, так и на другого человека, на кого он направлен. Человек, испытывая гнев может выразить его двумя способами:

1. Словесно, при этом чувствуя себя безопасно.
2. Небезопасно, когда оппонент сильнее (переходит в стадию агрессии).

В состоянии гнева можно выделить несколько аспектов:

Эмоции - раздражение, злость.

Мысли о человеке или событии с негативной точки зрения.

Физические ощущения. Влияние гнева на состояние сосудов и сердца: мелкие кровеносные сосуды расширяются, человек становится красным, при этом вырабатывается гормон – кортизол. Может быть учащенное сердцебиение, внутреннее напряжение, нарушение дыхания.

Поведение – нападение, спор, избегание, причинение вреда.

1.2. Диагностические методики изучения чувства гнева

Результаты исследования говорят о том, что очень важно контролировать свое чувство гнева, иначе человек утрачивает свой разум. Начинать необходимо, прежде всего, с контроля своего ума, речи. Если думать о цели без эмоций, то велика вероятность провала или отказа от этой цели. Но если ею сильно интересоваться, постоянно думать о ней, относиться к ней как к самому важному в жизни, со страстью и энтузиазмом ее достигать, то вероятность успеха колоссально возрастает.

В психологической литературе существует различные методики для диагностики агрессии [4]:

Опросник Басса-Дарки

Опросник «Агрессивное поведение» П.А. Ковалева

Опросник «Личностная агрессивность» П.А. Ковалева

Тест руки Вагнера

Ассоциативно-рисуночный тест для детей (модифицированный вариант теста С. Розенцвейга)

Вербальный фрустрационный тест Л.Н. Собчика

Методика «Дом. Дерево. Человек»

Тест «Несуществующее животное»

Методика «Кинетический рисунок семьи»

Рассмотрим более подробно методику изучения фрустрационных реакций С.Розенцвейга, которая была описана в 1944 году [5, с. 56-74]. Предложены несколько рисунков, на которых изображены различные ситуации: ситуация «препятствия», ситуация «обвинения» (см. приложение 1).

Фрустрационный вербальный тест Л.Н.Собчика (см. приложение 2) представляет собой гипотетические ситуации, на которые испытуемому необходимо дать ответы в свободной форме. Круг фрустрирующих ситуаций затрагивает такие области межличностного взаимодействия как отношения со значимыми близкими людьми (отец, мать, жена, муж, дочь, сын), а также сферу делового взаимодействия и бытового общения. Автор исходил из того, что:

1. Реакция на фрустрацию зависит от типа реагирования.
2. Реакция на фрустрацию зависит от иерархии ценностей обследуемого лица, то есть от того, насколько значима зона интересов обследуемого лица, которая при этом оказалась задетой.
3. Сила этой реакции тем сильнее выражена, чем менее значимо для конкретного индивида фрустрирующее лицо, так как непосредственные реакции проявляются более свободно именно в тех контактах, которые менее значимы: напротив, в общении со значимыми другими индивид максимально контролирует свои высказывания и поступки, особенно агрессивные реакции.

Также существенным плюсом управления гневом является успешность во всех сферах жизни. Ведь в этом случае полностью отсутствует вред при сильных эмоциональных «вспышках» и всегда есть энергия для достижения любой цели.

В любом случае, даже если эмоции не использовать для развития и самореализации, то они все равно необходимы для обычной жизни, чтобы быть в хорошем настроении, тонусе, быть счастливым, испытывать радость даже от мелочей и делиться своими эмоциями с близкими людьми.

Вывод: в результате у нас сформировались умения оценивать различные источники информации под критическим углом зрения, анализировать информацию, находить пути решения проблем, навыки сотрудничества, общественная активность, толерантность, коммуникативность, понимание того, что одно большое дело состоит из многих маленьких, и каждый человек может влиять на глобальные процессы.

Данная методика говорит о том, что важно следить и контролировать свой гнев, тогда в жизни будут преобладать положительные качества и эмоции. Это сделает жизнь насыщенной, радостной и интересной.

В ходе анализа методов управления чувством гнева было выявлено следующие способы управления гневом:

Заведение дневника «Я и мой гнев» может позволить развить умения понимать себя и то, что нужно от жизни, видеть закономерности вспышек гнева и развивать навыки управления гневом, так как пристальное внимание убивает гнев. Сформированная таблица чувств, в которой описываются события, которые произошли, мысли и ощущения. Чувства имеют свою локализацию в теле. Анализ таблицы чувств показал – 80% респондентов поменяли свои действия, реакции на обыкновенные ситуации.

Для выявления тем и проблем, остающихся не раскрытыми в вербальном общении, составлены коллажи на тему «Мир чувств и эмоций». Которые позволили нам проработать мысли и чувства, которые привыкли подавлять. В результате мы установили, что подавление гнева неизбежно ведет к разрушительным последствиям.

Необходимо ощущать свои гневные мысли как здоровые проявления. Ощущать, что гнев является универсальным человеческим феноменом. Это одно из основных чувств. Гневные мысли и отношение вполне приемлемы, в то время как действия должны быть соотнесены с моральными понятиями. Это очень важно, чтобы иметь возможность выразить гнев, имеет чрезвычайно положительный эффект в личных, профессиональных или социальных ситуациях. Необходимо признать, принять и испытывать свои гневные эмоции и выражать их в соответствии с моральными нормами.

Подавление гнева может привести к разрушительным последствиям организма человека.

Человек с древних времен стремился познать законы мышления. А наука логика помогает познанию этих законов.

Логика учит человека мыслить четко, лаконично, правильно. Она нужна людям самых различных профессий. В нашей работе логика помогала в процессе овладения многообразной информацией, с которой мы встретились, при изучении различных наук и в практической деятельности. Поэтому в своей исследовательской работе большое внимание было уделено решению логических задач.

Важнейший способ управления гневом заключается в стимулировании, умении задействовать, задать направление, понимать и уметь анализировать, выбирать стратегии поведения. Один из советов для управления гневом - «досчитайте до 10, прежде чем как-то реагировать». Это работает, потому что мозг успевает успокоиться. Разговор с обидчиком является наиболее

подходящим способом справиться с гневом. Такой способ выражения гнева может иногда сделать его полезным — мы стремимся убрать негатив из нашей жизни, а значит, конструктивное выражение злости может заставить нас, например, исправить проблемы в отношениях.

Изучая научные труды во взаимосвязи с современными реалиями необходимо анализировать конкретные факты и события реальной жизни. Поэтому рассмотрим методики, которые позволяют управлять чувствами и эмоциями. Рассмотрим практики управления гневом.

1. Дыхательная практика.

✓ Ровное дыхание

Начните вдыхать через нос, считая до четырех, сделайте задержку, выдыхайте, считая до четырех. Если хотите усложнить практику, попробуйте увеличить продолжительность вдохов и выдохов.

✓ Поочередное дыхание

Большим пальцем правой руки зажмите правую ноздрю и сделайте глубокий вдох через левую. Во время задержки дыхания закройте левую ноздрю безымянным пальцем и выдохните через правую.

✓ Дыхание через рот

Дышите через открытый рот, стараясь расслабить челюсти. Так вы отпустите напряжение. Выпишите все свои чувства.

2. Письменная практика

В течение 15–20 минут непрерывно записывайте все мысли, не оценивая их. Можно даже не ставить знаки препинания и не думать о том, как сформулировать предложение: эти записи никто не увидит. Когда поток мыслей закончится, лист можно выбросить.

3. Разговор вслух

Проговорите все, о чем вы думаете в данный момент, опишите эмоции. Проанализируйте возникшую ситуацию вслух — это позволит более четко сформулировать суть проблемы и, как следствие, разобраться с ней.

4. Занятие творчеством (рисование, музыка и т.п.)

Творчество позволяет не только успокоиться, но и изменить негативное мышление на позитивное.

5. Физическая активность

Монотонная физическая деятельность, например, уборка косвенно придает чувство уверенности.

6. Радовать себя

Создание «Альбома мечты» – переход от желаемого к действительному, это мощный сигнал для нашего подсознания. Поэтому мало просто абстрактно хотеть, нужно придавать своим воздушным замкам как можно более конкретный облик. Эта особенность нашего мышления позволяет правильно формировать свои запросы. Альбом «Мечты» исполняет мечты, являясь проводником наших желаний.

7. Избегать категоричных высказываний

Глава II. Управление чувством гнева

2.1. Изучение чувства гнева по методикам С.Розенцвейга и Л.Н.Собчика

Начальным этапом нашей работы был подбор методик для изучения реакций человека, испытывающих чувство гнева. Фрустрационные реакции

человека можно изучать, например, по методике С.Розенцвейга. Методика состоит из 24 ситуаций, на которых изображены лица, находящиеся во фрустрационной ситуации. Некоторые ситуации в настоящее время не совсем актуальны, поэтому часть ситуаций были взяты из фрустрационного вербального теста Л.Н.Собчика. На основании этих методик была создана анкета (см. рис 1), размещенная в сети интернет по ссылке <https://forms.gle/qWHNr8wkbumWk5tJ6>

Рисунок 1. Первые 2 вопроса.

На вопросы анкеты ответили 15 человек. Ответы были обработаны по методике Л.Н.Собчика. Все вопросы разделим на источники фрустрации:

Родители 11, 17-18

Приятель, одноклассник, друг 9, 14-16, 19

Классный руководитель, начальник – 8, 20-21

Посторонние 1 – 7, 10, 12-13, 22-24

Обработаем ответы. Для этого составим таблицу вопросов (см. приложение 1), ответов и баллов за каждый ответ. 6 баллов – резкие ответы,

5 баллов – обвинения, ругань, 4 баллов – отрицание вины, 3 балла – неловкость, 2 балла – признание вины, 1 балл – недовольство собой.

Далее составила таблицу (см. таблицу 1) на каждого респондента, значения записаны через пробел. Для того, чтобы посчитать сумму, можно воспользоваться калькулятором, но можно сбиться, приходится пересчитывать. Можно воспользоваться excel и в строке формул набрать =5+2+5+5+5+5+5+4+3+3+4+4+3+4+3+2+5+5+4+4+5+4+5+5+3. В этом случае придется между каждой цифрой писать знак +, что неудобно. Поэтому воспользуемся чтобы быстро посчитать сумму второго столбца и среднее значение третьего столбца возможностями python, с которыми познакомилась на уроке информатики. Для переменной a копируем, например, первое значение и программа находит сумму:

```
a = "5 2 5 5 5 5 4 3 3 4 4 3 4 3 2 5 5 4 4 5 4 5 5 3"
```

```
b = [int(x) for x in a.split()]
```

```
c= f'{sum(b)}'
```

```
print(c)
```

```
print(int(c)/24)
```

| № респондента | Баллы по респонденту | Сумма баллов | Среднее значение |
|---------------|---|--------------|------------------|
| 1 | 5 2 5 5 5 5 4 3 3 4 4 3 4 3 2 5 5 4 4 5 4 5 5 3 | 97 | 4 |
| 2 | 4 3 1 3 5 5 4 5 3 4 4 3 4 3 2 3 5 3 4 2 4 5 5 5 | 89 | 4 |
| 3 | 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 5 2 3 3 2 3 3 2 4 4 4 6 5 5 | 81 | 3 |
| 4 | 3 2 3 3 2 3 2 3 3 2 4 2 3 3 2 3 4 2 3 3 3 5 5 3 | 71 | 3 |
| 5 | 3 2 1 3 2 2 3 4 3 5 4 3 3 2 2 3 2 2 4 4 4 5 4 2 | 72 | 3 |
| 6 | 3 3 1 4 4 2 5 5 4 6 5 2 4 4 3 3 3 3 2 3 5 4 5 5 | 88 | 4 |
| 7 | 3 3 1 4 2 2 4 5 3 4 5 2 3 4 2 4 5 4 4 3 4 5 5 5 | 86 | 4 |
| 8 | 5 2 5 4 2 2 4 5 3 3 3 3 3 3 2 4 5 4 4 5 4 4 5 2 | 86 | 4 |
| 9 | 3 3 5 2 2 2 3 3 4 3 4 3 4 3 2 3 5 5 4 5 4 5 5 3 | 85 | 4 |
| 10 | 4 2 5 3 2 5 3 4 3 2 4 3 4 3 2 3 4 4 4 6 3 5 4 5 | 87 | 4 |
| 11 | 3 2 5 3 2 4 3 2 3 2 3 3 3 3 3 3 4 2 4 3 4 3 4 2 | 73 | 3 |
| 12 | 3 2 5 3 2 4 2 4 3 5 3 2 3 2 2 3 3 5 4 3 4 3 5 2 | 77 | 3 |
| 13 | 2 3 1 2 4 4 5 4 3 5 2 2 2 3 2 3 4 4 4 3 5 5 5 4 | 81 | 3 |
| 14 | 5 2 1 4 2 5 5 2 4 3 4 2 3 3 2 3 2 3 4 3 4 5 5 2 | 78 | 3 |
| 15 | 1 4 5 4 4 4 6 1 3 3 3 3 3 3 2 4 2 3 4 2 2 5 4 2 | 77 | 3 |

Таблица 1. Усредненная оценка степени агрессивности

Среднее значение показывает усредненную оценку степени агрессивности. Интерпретация ответов показала, что все респонденты не имеют выраженной степени агрессивности. Оценка 4 характерна для активных и оптимистичных личностей, оценка 3 – для умеренно выраженными гипотимными и тормозимыми чертами.

Составим таблицу фрустрационных ценностей (см. таблицу 2).

| № респондента | Среднее значение 11,17,18 (родители) | | | Среднее значение 9,14,15,16,19 (друзья, приятели) | | | Среднее значение 8,20,21 (кл рук) | | | Среднее значение 1-7, 10,12,13,22,23,24 (посторонние) | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|--------------------------------------|---|---|---|---|---|-----------------------------------|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|----|---|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 17 | 3 | 3 | 5 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 26 | 4 |
| 2 | 4 | 5 | 3 | 12 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 | 3 | 5 | 2 | 4 | 11 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 26 | 4 |
| 3 | 5 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 | 3 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 3 | 2 | 3 | 6 | 5 | 5 | 24 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 20 | 3 |
| 5 | 4 | 2 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 22 | 3 |
| 6 | 5 | 3 | 3 | 11 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 4 | 5 | 3 | 5 | 13 | 4 | 6 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 26 | 4 |
| 7 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 17 | 3 | 5 | 3 | 4 | 12 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 24 | 3 |
| 8 | 3 | 5 | 4 | 12 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 16 | 3 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 20 | 3 |
| 9 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 | 3 | 3 | 5 | 4 | 12 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 23 | 3 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 16 | 3 | 4 | 6 | 3 | 13 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 3 |
| 11 | 3 | 4 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 3 | 2 | 3 | 4 | 9 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 17 | 2 |
| 12 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 12 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 20 | 3 |
| 13 | 2 | 4 | 5 | 11 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 | 3 | 4 | 3 | 5 | 12 | 4 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 23 | 3 |
| 14 | 4 | 2 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 16 | 3 | 2 | 3 | 4 | 9 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 20 | 3 |
| 15 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 16 | 3 | 1 | 2 | 5 | 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 20 | 3 |

Таблица 2. Фрустрационные ценности

Анализируя таблицу 3, мы видим, что по фрустрационной ценности – родители два респондента № 7 и 9 имеют показатель 5, что соответствует агрессивным личностям с плохим самоконтролем. Остальные респонденты показали норму. По фрустрационной ценности – друзья, приятели все респонденты показали норму. По фрустрационной ценности – классный руководитель большинство респондентов показали норму, кроме респондента №8 – агрессивная личность. По фрустрационной ценности – посторонние мы видим в таблице 3 норму, кроме респондента №11, у которого тревожно-мнительные черты. В целом исследование показало, что практически все респонденты имеют норму.

2.2. Методы управления чувством гнева для сверстников

После проведения исследования по методикам С.Розенцвейга и Л.Н.Собчика на выявление как человек ведет себя когда испытывает чувство гнева нужно было продумать как помочь моим сверстникам контролировать это чувство. Для этого, изучая различные практики, были выделены следующие, самые простые в использовании:

1. Вдыхать через нос
2. Дышать через рот, стараясь расслабить челюсти.
3. В течение 15-20 минут непрерывно записывать все мысли, не оценивая их. Можно даже не ставить знаки препинания и не думать о том, как сформулировать предложение: эти записи никто не увидит. Когда поток мыслей закончится, лист можно выбросить.
4. Проговорите все, о чем думаете в данный момент, опишите эмоции. Проанализируйте возникшую ситуацию вслух — это позволит более четко сформулировать суть проблемы и, как следствие, разобраться с ней.

Эти практики легко запомнить, поэтому на мой взгляд лучше всего подходят, чтобы дать себе немного времени, а затем все будет видится в другом свете. Чтобы лучше запомнить эти практики создали интеллект-карту «Управление гневом». Её создадим в программе <https://coggle.it/?lang=ru>. Для этого подготовим рисунки по практикам управления чувством гнева (см. рис 3).

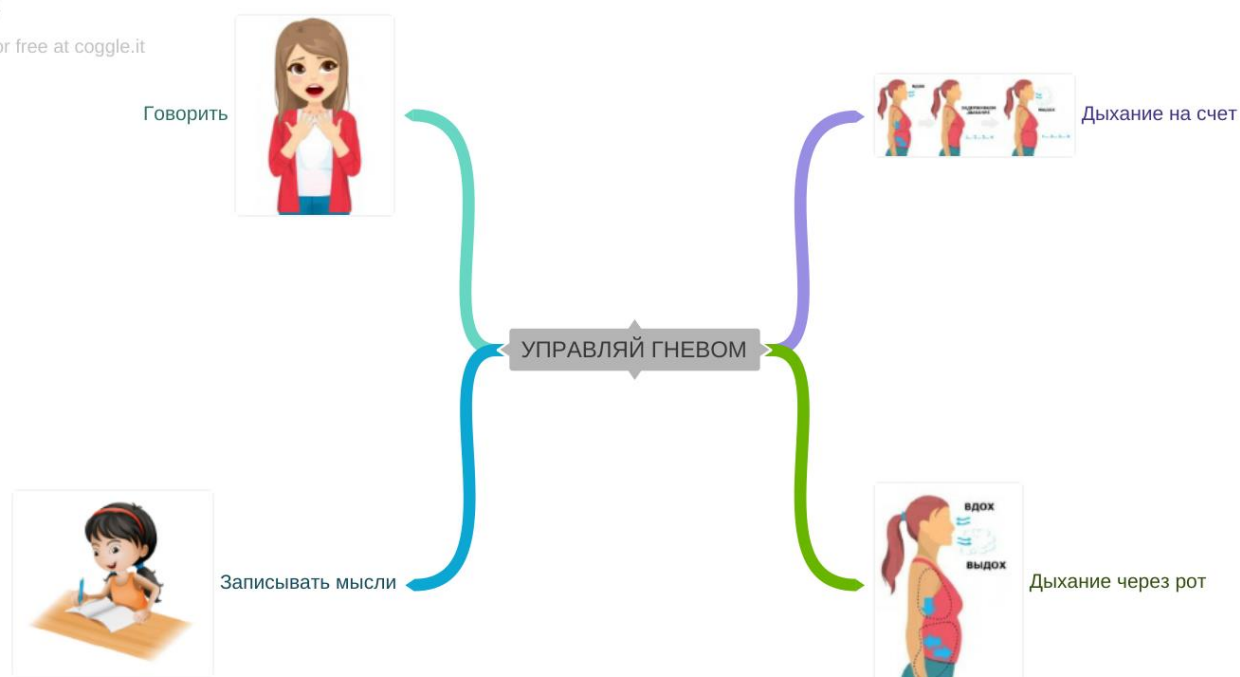


Рисунок 3. Интеллект-карта

Заключение

В ходе проведения исследования нами были рассмотрены причины и особенности проявления гнева, его влияние на организм человека как положительный, так и отрицательный. Было проведено анкетирование, состоящее из 24 вопросов, которое показало, что большинство старшеклассников умеют справляться с чувством гнева, но есть такие ребята, которым необходима помощь. Поэтому были рассмотрены практики по преодолению проявлений гнева у старшеклассников, изучены возможности целенаправленной работы по формированию самоконтроля и самообладания у школьников. На основе этих практик была создана интеллект-карта, которая может помочь моим одноклассникам справляться с негативными последствиями гнева. Хотя само чувство гнева нельзя назвать отрицательным, так как оно помогает справляться со стрессом, которого в нашей жизни достаточно много.

Список литературы

1. Биба, И. С. Проявление гнева и агрессии у обучающихся : последствия и возможности преодоления / И. С. Биба // Россия молодая : Сборник материалов XI Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, Кемерово, 16–19 апреля 2019 года – Кемерово: Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева, 2019.
2. Изард К. Э. Психология эмоций: пер. с англ. / К. Э. Изард. — Спб.: Питер, 2006. — 464 с.
3. Мокрова, А. А. Опыт гнева / А. А. Мокрова // E-Scio. – 2019. – № 8(35). – С. 118-123.
4. Методы психологической диагностики агрессии и агрессивности школьников: Учебно-методическое пособие / Сост Л.В. Шипова. – Саратов, 2016. – 56 с.
5. Сборник психологических тестов. Часть III: Пособие / Сост. Е.Е.Миронова – Мн.: Женский институт ЭНВИЛА, 2006. – 120 с.
6. Фрустрационный вербальный тест Л.Н. Собчика. URL: <https://studfile.net/preview/5247822/> (20.02.2023)

Приложение 1. Обработка анкеты

| № вопроса | Вопрос | Ответы | Баллы |
|-----------|---|---|---|
| 1 | На рисунке изображены два человека. Человек слева говорит "Мне очень жаль, что мы забрызгали ваш костюм, хотя так старались объехать лужу". Напишите первый пришедший на ум ответ на эти слова. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Вы испортили мне костюм. Вы за это ответите! 2. Ничего страшного, всякое бывает 3. Со всеми бывает. 4. Ну что ж, бывает. Конечно, я бы на вашем месте предложил помочь оплатить химчистку, о чем вас и прошу. Для меня это важно, а зарплата скромная. 5. Ничего страшного 6. Ничего страшного, всё в жизни бывает. 7. Ничего страшного 8. Поезжайте аккуратнее 9. Ничего страшного 10. Мне от этого не легче 11. Ничего страшного, будьте аккуратнее 12. Ничего страшного, я понимаю 13. Не переживайте, ничего страшного не случилось 14. Вы мне должны заплатить за испорченный костюм. 15. Пойду, переоденусь. | <p>5 4 3 3 3 3 3 5 3 4 3 3 2 5 1</p> |
| 2 | На рисунке изображены два человека. Человек слева говорит "Это ужасно. Вы разбили любимую вазу моей матери". Напишите первый пришедший на ум ответ на эти слова. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Сколько я вам за эту вазу должны! 2. Простите, пожалуйста, я случайно ее зацепил рукой. 3. Извините, мне очень стыдно. 4. Очень жаль, простите! Может, я могу исправить свою ошибку, например, постараюсь найти и купить такую же? 5. Извините, пожалуйста. Давайте я вам куплю новую 6. Мне очень жаль, простите меня. 7. Я случайно 8. Простите, я куплю новую 9. Извините 10. Я куплю новую 11. Простите, пожалуйста, я куплю вам новую 12. Простите, пожалуйста. я могу новую купить? 13. извините меня, я случайно 14. Простите, могу ли я купить другую. 15. Она же старая уже! | <p>2 3 3 2 2 3 3 2 3 2 2 2 3 2 4</p> |
| 3 | На рисунке изображены несколько человек. Человек слева | <ol style="list-style-type: none"> 1. Снимите шляпу, вы здесь не одни! 2. Все хорошо, я пересяду сейчас на другое место 3. Да нормально всё. | <p>5 1 3</p> |

| | | | |
|---|---|--|---|
| | говорит "Вам же не видно экрана!". Напишите первый пришедший на ум ответ на эти слова. | <p>4. Не беспокойтесь, я сейчас попрошу женщину снять шляпу.</p> <p>5. Вы правы. Нужно пересесть</p> <p>6. Промолчу</p> <p>7. Подвиньтесь</p> <p>8. Я скажу об этом человеку спереди</p> <p>9. Нет, мне видно</p> <p>10. Я сейчас попрошу снять головной убор</p> <p>11. Да, я попрошу снять шляпу</p> <p>12. Да, это кошмар, попрошу ее снять шляпу</p> <p>13. Да, к сожалению</p> <p>14. Я пересяду.</p> <p>15. Снимите, шляпу!</p> | <p>3</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>5</p> |
| 4 | На рисунке изображены два человека. Человек слева говорит "Как обидно, что моя машина сломалась, а вы опоздали на поезд". Напишите первый пришедший на ум ответ на эти слова. | <p>1. Вы мне должны вернуть деньги за билет на поезд.</p> <p>2. Ничего, бывает. Вы же не знали, что так получится</p> <p>3. От этого никто не застрахован. Значит судьба решила так.</p> <p>4. Ну что ж, это может случиться с каждым. Мне приятно, что вас это беспокоит.</p> <p>5. Бывает. Мы не застрахованы от неожиданных случаев</p> <p>6. Обидно это мягко сказано</p> <p>7. Это ужасно</p> <p>8. В следующий раз проверяйте машину заранее</p> <p>9. Веселая жизнь</p> <p>10. Нужно вызвать такси</p> <p>11. Очень жаль</p> <p>12. Да что уж теперь.</p> <p>13. Ничего страшного, вы здесь не причем</p> <p>14. Давайте отремонтируем машину и вы меня довезете до места назначения.</p> <p>15. Давайте, вызовем другое такси!</p> | <p>5</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> |
| 5 | На рисунке изображены два человека. Человек слева говорит "Вот уже третий раз я прихожу к вам с этими часами. Я их купила неделю назад, но как только приношу домой - они останавливаются". Напишите первый пришедший на ум ответ на эти слова. | <p>1. С вашими часами все в порядке. Что у вас дома происходит - это ваши проблемы.</p> <p>2. Где вы покупали эти часы?</p> <p>3. Это очень странно.</p> <p>4. Жаль, что вам покупка оказалось неудачной. Давайте попробуем еще раз установить причину поломки. Может, выберете другую модель?</p> <p>5. Давайте попробуем поменять модель часов</p> <p>6. Так может дело не в часах, а в вас?</p> <p>7. Оставьте их у нас</p> <p>8. Я поменяю на другие</p> <p>9. Сейчас исправлю</p> <p>10. Мы вам заменим их</p> <p>11. Простите, пожалуйста, сделаю всё возможное</p> | <p>5</p> <p>5</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>4</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> |

| | | | |
|---|--|--|--|
| | | 12. Простите, я постараюсь разобраться в этом 13. Я не знаю в чем проблема, может вы что-то не так делаете 14. Давайте я заберу эти часы, а дам вам другие. 15. Очень странно! Они исправны! | 2 4 2 4 |
| 6 | На рисунке изображены два человека. Человек слева говорит "Твой(я) парень (девушка) пригласил(а) меня сегодня вечером на танцы. Он(а) сказал(а), что ты не придешь". Напишите первый пришедший на ум ответ на эти слова. | 1. Ты должен уйти, потому что я пришел. 2. Я поговорю с ней на этот счёт. 3. Удивительно. Спасибо, что сказала. 4. Эх, не очень приятно такое слышать, но насильно мил не будешь. 5. Да, верно. Я сегодня не могу 6. У меня нет парня 7. Не получается прийти 8. Я поговорю с ним об этом 9. Да, я не люблю танцы 10. Он лжец 11. Кошмар, спасибо, что предупредил 12. Кошмар. Больше ни слова ему не скажу, спасибо, что сообщила 13. Какой ужас, я от него такого не ожидала 14. Танцуй с ней. 15. Поступок не красит его! | 5 5 3 3 2 2 2 2 2 5 4 4 4 5 4 4 |
| 7 | На рисунке изображены несколько человек. Человек слева говорит "Вы - лжец! Вы сами это знаете". Напишите первый пришедший на ум ответ на эти слова. | 1. Это не так. Вы не правы. 2. Почему? Почему вы так уверенно говорите за меня, кем я являюсь? 3. Каждый останется при своём мнении. 4. Никто не идеален. 5. Допустим. Тогда зачем мне об этом снова говорите? 6. А вы хам! И это знаете не только вы 7. Вы ошибаетесь 8. Я знаю, что не вру. Ваше право верить мне или нет 9. Ваше мнение для вас так важны 10. почему вы так думаете? 11. Но я ничего плохого не сделал 12. Ладно 13. Кто? Я? Вы за собой сначала смотрите 14. Вы сам не лучше. 15. Вы – хам! | 4 4 3 2 3 5 4 4 3 3 3 2 5 5 6 |
| 8 | На рисунке изображены два человека. Человек слева говорит: "Я не могу вас принять, хотя вчера мы об этом и условились". Напишите первый пришедший на ум | 1. Очень жаль. В другой раз. 2. Так не делается. Вы безответственный человек. 3. Спасибо, что уделили мне время. 4. У вас какие-то неприятности? Случилось что-то, что требует срочного решения? Зайду тогда в следующий раз. *Вообще, очень зависит от того, | 3 5 3 3 |

| | | | |
|----|---|--|--|
| | ответ на эти слова. | какой человек. Могу поругаться, если догадываюсь, что делает на зло или чтобы унизить.* 5. Примите меня в свободное время тогда 6. Вы пустослов 7. Это беспредел 8. Если договаривались, значит принимайте 9. очень жаль 10. Обоснуйте 11. Как жаль, приду в следующий раз 12. как так можно поступать? ни о чем договариваться с вами я больше не собираюсь 13. Почему не можете принять? Мы же договаривались. Так нельзя поступать 14. Очень жаль. 15. Когда мне прийти? | 4 5 5 5 3 4 2 4 4 4 2 1 |
| 9 | На рисунке изображены два человека. Человек слева говорит "Она должна была быть здесь еще 10 минут тому назад". Напишите первый пришедший на ум ответ на эти слова. | 1. Давай позвоним ей и спросим где она? 2. Я ей позвоню. 3. Ну может у нее что-то случилось? 4. Это не очень-то приятно, но я и сама вечно опаздываю. Может, она застряла в пробке или упала в лужу? Давай позвоним ей. 5. Давай напишем ей. Может быть, что случилось 6. Пошли, она потом подойдет 7. Может быть, что-то случилось 8. Свяжись с ней и узнай где она 9. Возможно, что-нибудь случилось 10. Я ухожу 11. Да, очень холодно, нужно позвонить ей 12. Я знаю, подождем еще несколько минут и пойдём 13. Может у нее что-то случилось. Надо узнать 14. Ждать не будем, пойдём! 15. Давай подождем еще! | 3 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 3 3 3 |
| 10 | На рисунке изображены два человека. Человек слева говорит "Вы не имели права меня обгонять!". Напишите первый пришедший на ум ответ на эти слова. | 1. Я спешила, извините. 2. Приношу извинения, мне срочно нужно было домой и это крайние меры. 3. Не знаю что сказать. 4. Да, это так, виноват. Извините, опять опаздываю, волнуюсь, вот так и получилось. 5. Я с вами не соглашусь. Я ехала по правилам дорожного движения 6. Не смейте кричать на меня 7. Почему же 8. Прощу прощения, но думаю, что имела 9. изучите, пожалуйста, правила пдд 10. Мне очень жаль 11. простите, так получилось | 4 4 3 2 5 6 4 3 3 2 2 |

| | | | |
|----|---|--|---|
| | | 12. Да вы что? 13. Почему я не имела права? Я же закон не нарушала 14. Я спешила. 15. Виновата, спешила! | 5 5 3 3 |
| 11 | На рисунке изображены два человека. Человек слева говорит "Как нарочно, теперь ты потерял ключи!". Напишите первый пришедший на ум ответ на эти слова. | 1. С каждым может так произойти. 2. Извините, я кажется вспомнил, где оставлял их, сейчас поищу! 3. Вызывай слесаря. 4. Да, я рассеянный, это плохо. Прости, пожалуйста. 5. С кем не бывает. Найду 6. Не нужно меня винить во всех бедах 7. Не терял я их 8. С каждым может это случиться 9. у меня есть запасные 10. я вызову слесаря 11. Я очень сожалею, я случайно 12. Сейчас найду, в этом нет никакой проблемы 13. Извините, это произошло случайно 14. У вас тоже может так случиться 15. Простите, это больше не повторится! | 4 4 5 4 4 5 5 3 4 4 3 3 2 4 3 |
| 12 | На рисунке изображены два человека. Человек слева говорит "Мне очень жаль, но мы как раз продали последний экземпляр". Напишите первый пришедший на ум ответ на эти слова. | 1. Теперь придется искать в другом месте. 2. Ну ладно. Буду искать в другом месте. 3. Очень жаль. Посмотрю что-то другое. 4. Эх, не успел, надо было прийти раньше. Может, еще привезут когда-нибудь? 5. А можно посмотреть другой или сделать на заказ? 6. Очень жаль 7. Обидно 8. Не знаете где можно купить такой еще? 9. Ничего, куплю что-нибудь другое 10. Может быть, есть возможность заказать ещё? 11. Жаль 12. А, ну ничего 13. Очень жаль 14. Жаль, я надеялась его купить 15. Где можно еще купить? | 3 3 2 2 3 2 2 3 3 2 2 2 2 3 |
| 13 | На рисунке изображены два человека. Человек слева говорит "Что Вы, собственно думаете, проезжая мимо школы со скоростью 80 | 1. Спешила на концерт. 2. Приношу извинения, мне срочно нужно было домой и это крайние меры. 3. Извините, я признаю свою ошибку. 4. Действительно, виноват. Очень спешу, волнуюсь. 5. Простите, я задумался. Такого со мной никогда не происходило ранее 6. Я спешу | 4 4 3 3 3 4 3 |

| | | | |
|----|--|---|--|
| | км/ч". Напишите первый пришедший на ум ответ на эти слова. | <p>7. Я приношу свои извинения</p> <p>8. Я не увидела школу</p> <p>9. Ничего</p> <p>10. Ну детей же не было!!</p> <p>11. Простите, очень спешил</p> <p>12. Извините, не подумала</p> <p>13. Да вы правы, нельзя так делать</p> <p>14. Извините, не успела затормозить.</p> <p>15. Простите, не увидела школу!</p> | <p>3</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>3</p> |
| 14 | На рисунке изображены два человека. Человек слева говорит "Я бы хотела знать, почему она нас не пригласила". Напишите первый пришедший на ум ответ на эти слова. | <p>1. Наверное, были на то причины.</p> <p>2. Возможно потому, что у неё теперь новая компания.</p> <p>3. У нее наверное, есть на то причины. Можно спросить прямо.</p> <p>4. В конце концов, это ее праздник. В каждом из нас есть что-то, что бывает неприятно тому или иному человеку. Лучше не думай об этом. Например, я дружу со многими, но приглашаю не всех. В этом нет ничего страшного.</p> <p>5. Давай потом ей позвоним и спросим</p> <p>6. Потому что мы ей не нужны</p> <p>7. Может быть не посчитала нужным</p> <p>8. Я бы спросила у нее об этом</p> <p>9. это ее личное дело</p> <p>10. У меня были другие планы</p> <p>11. Наверное, не захотела</p> <p>12. Ой, я даже рада этому, не очень хотелось куда-то с ней идти</p> <p>13. Да мне тоже не понятно</p> <p>14. Не хотела, поэтому и не пригласила.</p> <p>15. Ее дело!</p> | <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> |
| 15 | На рисунке изображены два человека. Человек слева говорит "С человеком, которого Вы вчера обидели, случилось несчастье, и он теперь лежит в больнице". Напишите первый пришедший на ум ответ на эти слова. | <p>1. Мне очень жаль, что так случилось.</p> <p>2. Ох, это ужасно! Как он сейчас, я могу с ним связаться?</p> <p>3. Мне жаль, как он себя чувствует?</p> <p>4. Жаль, что случилась беда. Это может быть напрямую и не связано со мной, но я ему позвоню и извинюсь. Может быть, ему нужна какая-то помощь?</p> <p>5. Какой ужас! Нужно поскорее навестить его и извиниться</p> <p>6. Это карма</p> <p>7. Как?</p> <p>8. Мне очень жаль, что с ним?</p> <p>9. я его навещу и извинюсь</p> <p>10. я компенсирую расходы</p> <p>11. Я не хотела его обижать</p> <p>12. Какой ужас! Мне очень жаль!</p> | <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>2</p> |

| | | | |
|----|--|---|--|
| | | 13. Какой ужас 14. Попрошу у него прощения, навещу его. 15. Мне очень жаль! | 2 2 |
| 16 | На рисунке изображены два человека. Человек слева говорит "Вы не ушиблись?". Напишите первый пришедший на ум ответ на эти слова. | 1. А вы разве не видите? 2. Да, немного. 3. Ой, спасибо. Все хорошо. 4. Слегка. Большое спасибо за заботу! 5. Все нормально. Разве, что помогите мне встать, пожалуйста 6. Нет 7. Нет. Это беспредел 8. Ушиблась 9. Нет, все в порядке 10. Я вам помогу 11. Нет, спасибо 12. Да нет, всё отлично 13. да нет, все хорошо, спасибо что спросили 14. Ничего страшного, переживу. 15. Да, но вы уже не можете мне помочь! | 5 3 3 3 3 3 4 4 4 3 3 3 3 3 3 4 |
| 17 | Моя мать сказала мне: "Ты питаешься так, что бы окончательно испортить свое здоровье!" | 1. Я питаюсь так, как считает нужным мой организм и мое здоровье сейчас в полном порядке. 2. Я ем, то что хочет мой организм. 3. Да, это так. Я это понимаю. Надо постараться наладить питание, но все некогда. 4. Мне нравится эта еда 5. Мама, не переживай. Я обещаю, исправлюсь! 6. Это же моё здоровье, а значит моё дело 7. Не нагнетай 8. Я питаюсь так, как хочет мой организм 9. зато вкусно 10. я знаю, что я делаю 11. Нет, всё хорошо 12. Мамулик, ты чего? 13. Я нормально ем 14. Прости, исправлюсь. 15. Прости, не подумала! | 5 5 3 4 2 3 5 5 5 4 4 3 4 2 2 |
| 18 | Моя мать сказала мне: "И не стыдно тебе вести себя так безнравственно!" | 1. Нет, я просто отстаиваю свои личные границы. 2. Задумаюсь над этим. 3. Стыдно, действительно стыдно. Мне очень трудно бороться со своим характером. 4. Это не так 5. Извини мамочка 6. Стыдно когда видно, а этого не видно 7. Все нормально 8. Я прилично веду себя 9. вам ли судить о нравственности 10. да нет | 4 3 2 2 2 3 4 4 5 4 2 |

| | | | |
|----|--|--|---|
| | | 11. Стыдно 12. Я не веду себя безнравственно 13. на то была причина 14. Я не хотела, так вышло. 15. Мам, все нормально! | 5 4 3 3 |
| 19 | Мой друг сказал мне "А ты, как всегда, со своим особым мнением?" | 1. Да 2. Да. 3. Думаю да, каждый имеет право выразить свое мнение. 4. Куда ж без него? Не сердись, прошу тебя. 5. Что тебя не устраивает? 6. Да, это мое мнение 7. Да, оно у меня есть 8. Что тут такого? 9. Конечно 10. Да, не зря же каждый индивидуален 11. у меня хотя бы оно есть 12. Но оно же моё 13. Я человек и у меня должно быть свое мнение 14. Да, у меня свое мнение и что? 15. Да, такая я! | 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 |
| 20 | Мой классный руководитель "В таком виде в школу ходить не стоит" | 1. Извините, но как это повлияет на качество моего обучения и уровень знаний? 2. Простите, я исправлюсь. 3. *молчу и терплю* 4. хорошо, я вас поняла 5. Промолчу 6. Хорошо 7. Я учту 8. Что не так с моим видом? 9. Закон не запрещает самовыражаться 10. Вы не имеете права мне указывать 11. Хорошо, больше не буду 12. Хорошо, я вас поняла 13. Извините, такого больше не повторится 14. Извините, исправлюсь. 15. Не нашла другой одежды! | 5 2 4 3 4 3 3 5 5 6 3 3 3 3 2 |
| 21 | Мой классный руководитель "Уж вам то закончить нормально обучение вряд ли удастся" | 1. Почему? 2. Ну посмотрим, что будет в конце. 3. Ничего страшного, прошу вас, не беспокойтесь. Мне достаточно скромного результата. 4. Постараюсь это исправить 5. Вам не стоит говорить это ещё кому-то 6. Почему вы так решили 7. Я докажу вам, что удастся 8. какой учитель такой и результат | 4 4 4 3 4 5 4 4 |

| | | | |
|----|---|--|--|
| | | <p>9. Показатели ученика - показатели учителя</p> <p>10. Буду стараться</p> <p>11. Это мы еще посмотрим!</p> <p>12. Промолчу</p> <p>13. Ну и что, это мое дело</p> <p>14. Что поделаешь. Как получится.</p> <p>15. Обучение еще не закончилось!</p> | <p>4</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>5</p> |
| 22 | На улице прохожий говорит вам: Ну и чучело!» | <p>1. Вот знаете, в детстве была поговорка: «тот, кто обзывается, тот сам так называется» Это про вас.</p> <p>2. В зеркало посмотрел?</p> <p>3. От старого козла слышу.</p> <p>4. Где?</p> <p>5. Приятно, познакомиться!</p> <p>6. Не стоит обращать внимание</p> <p>7. На себя посмотри</p> <p>8. Спасибо, очень приятно</p> <p>9. На себя посмотри</p> <p>10. Вас забыл спросить</p> <p>11. Ладно</p> <p>12. Я даже не подумаю, что это мне</p> <p>13. На себя посмотри</p> <p>14. А сам ты кто?</p> <p>15. Сам такой!</p> | <p>5</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>5</p> |
| 23 | Продавец в магазине: Не трогайте товар, он вам не по карману! | <p>1. А вы что, заглядывали в мои карманы?</p> <p>2. Судите человека по внешнему виду ?</p> <p>3. Откуда вы знаете? Стив Джобс, например, тоже одевался скромно.</p> <p>4. Спасибо за комментарий, но я сама решу, что мне по карману, а что нет</p> <p>5. Проигнорирую</p> <p>6. С чего вы взяли?</p> <p>7. Как раз он то мне и по карману</p> <p>8. Не считайте чужие деньги</p> <p>9. А вам?</p> <p>10. Это не так</p> <p>11. Почему вы так думаете?</p> <p>12. Не буду вступать в диалог с такой хамкой</p> <p>13. Как вы себя ведете? Я клиент между прочим</p> <p>14. Это не ваше дело.</p> <p>15. У меня есть деньги!</p> | <p>5</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>4</p> |
| 24 | Это ваша газета. Мне очень жаль, что ребенок ее разорвал? | <p>1. Ничего страшного.</p> <p>2. Вы должны купить другую.</p> <p>3. Верните деньги за газету.</p> <p>4. Бывает.</p> <p>5. Понимаю, у самой дома маленький брат</p> <p>6. Купите мне другую.</p> <p>7. Верните не порванную</p> | <p>3</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>5</p> <p>5</p> |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | 8. Ничего страшного | 2 |
| | | 9. Понятно. | 3 |
| | | 10. Верните нормальную газету | 5 |
| | | 11. Не страшно | 2 |
| | | 12. Мне она не интересна, оставьте себе | 2 |
| | | 13. Следить надо за детьми! | 4 |
| | | 14. Не страшно! | 2 |
| | | 15. Ничего | 2 |