**Реферат на тему:**

Процес комунікації та емоціїЗміст

Вступ 3

Процес комунікації та емоції 3

Вираження емоцій 5

*Вираження особистих емоцій* 5

*Розпізнавання почуттів* 5

*Заохочення прояву емоцій* 5

Вміння слухати та вираження емоцій 7

Вираження емоції в невеликих групах 10

Висновок 12

**Список використаної літератури**…………………………………………...12

**Додатки**…………………………………………………………………………13

# **Вступ**

Спілкування – це невід’ємна складова нашого життя. Всі люди відчувають потребу в спілкуванні. А чому? Звичайно хтось може відповісти, що це лише необхідність і нічого більше. Тоді чому з деякими людьми нам більш приємно спілкуватись, деяким ми виражаємо симпатію, а деяких ненавидимо чи відчуваємо відразу. Тоді постає питання нове питання, а через що все це відбувається.

Відповіддю є “Емоції”. Кожного дня, стикаючись з різними речами, ми реагуємо на них радісно, сумно, позитивно чи негативно. Кожна подія викликає у нас певні почуття. Особливу роль емоції відіграють під час спілкування. Комунікації можуть бути різних видів, але протягом кожної ми відчуваємо певні відгуки нашої душі щодо теми розмови чи співрозмовника.

Під час комунікації кожна людина повинна навчитись виражати доречно свої емоції та почуття, зважаючи на ставлення інших та ситуацію, а також розпізнавати почуття інших людей, давати їм можливість виразити себе та допомагати в прояві почуттів. Такі навички є дуже складним завданням, навчитися якому дуже важко, але потрібно, оскільки вдале спілкування, успішне досягнення своїх цілей та позитивне ставлення до нас інших осіб залежить саме від цього. Таким чином дану роботу присвячено позитивним та негативним емоціям, вмінню їх проявляти та розпізнавати у інших людей при спілкуванні.

# **Процес комунікації та емоції**

Комунікаційний процес насправді є дуже складною взаємодією, яка викликає у нас, учасників бесіди певні реакції на тему комунікації чи нашого комунікатора. Таким чином, процес комунікації містить вісім складових: комунікаторів (особи, між якими відбувається комунікація), цілі комунікації, відносини, які підпорядковані певним правилам, двосторонній вплив, вербальні та невербальні повідомлення, канали комунікації, контекст та результат.

Також варто зазначити, що спілкування передбачає, окрім висловлення повідомлення, і зворотній зв’язок. Тобто відбувається двостороння взаємодія. Двосторонній вплив означає, що кожна особа під час комунікації перебуває під впливом інших та одночасно здійснює на них вплив сама. Протягом спілкування кожний учасник на своєму обличчі чи тілом виражає інформацію стосовно свого ставлення до повідомлення.

Здатності до спілкування останнім часом давали багато визначень. Одним з них є те, що компетентний комунікатор – це індивід, який має базові знання принципів комунікацій, але може і не демонструвати їх у взаємодії. Іншим, найбільш прийнятним, визначенням є те, що здатність спілкуватись – це здатність діяти відповідно до специфіки ситуації чи умов спілкування. Ця здатність об’єднує набір навичок спілкування, які можна дослідити, вдосконалити на практиці та розвити.

Здатність до комунікації можна покращити за допомогою вдосконалення комунікаційних навичок та надбанням нових. Незважаючи на специфіку кожної комунікації, існують загальні навички, які можуть допомогти зорієнтуватись в будь-якій ситуації.

Здатність до комунікації можна розподілити на п’ять загальних компонент, які визначають процес спілкування: символізація, обробка, пристосування, контроль та вираження (див. *Додаток №1*).

Символізація використовується для створення повідомлення за допомогою вербальних та невербальних символів. Обробка є розумовою діяльністю, яку використовують комунікатори для того, щоб зрозуміти ці символи та уявити, як використовувані ними символи вплинуть на інших. Пристосування – це здатність модифікувати поведінку в залежності від контексту, взаємовідносин та участі індивідів у взаємодії. Контроль дозволяє впливати на процес взаємодії та на інших учасників, але в такому розумінні, що ви можете направляти розмову в напрямку позитивному та корисному для всіх сторін.

Остання складова комунікативної здібності це вираження, яке містить розпізнавання власних почуттів та вміння сприймати і розпізнавати почуття, виражені іншими. Існує три типи навичок вираження:

1. Вираження власних емоцій.
2. Розпізнавання та розуміння почуттів інших.
3. Заохочення інших до вираження емоцій.

Почуття є певним емоційним станом – злість, сум, страх, відчай, занепокоєння, радість та багато інших. Коли ви кажете “Я розлючений, бо…” чи “Мені неприємно, коли…”, ви виражаєте емоції та почуття.

Коли ви можете визначити почуття інших та пристосувати свою поведінку у відповідності з ними, ви розпізнаєте почуття. Повідомлення про визначення почуттів (“Я знаю, що ти на мене злий”) допомагають підтвердити думку про почуття інших стосовно вас. Також такі вислови, як “Це дійсно може розстроїти тебе” чи “Це могло б налякати мене також” показують, що ви розумієте почуття вашого співрозмовника.

Нарешті, комунікаційна здатність характеризується заохоченням інших до вираження емоцій хоча б в тих ситуаціях, в яких такий прояв емоцій буде вважатись доречним. Бути хорошим слухачем є одним з шляхів допомогти іншим почувати себе комфортно при обговоренні їхніх почуттів, особливо, коли поділитися цими почуттями для людини ризиковано або дуже важко через емоційні переживання. Описання власних почуттів у доречній ситуації також може заохотити інших поділитися своїми почуттями з вами.

Як і інші чотири категорії комунікативної здатності, навички вираження емоцій можуть допомогти наблизитись до кращого розуміння інших людей в житті. Мати можливість успішно встановлювати контакт з оточенням є найголовнішим в здатності до комунікації.

# **Вираження емоцій**

Розуміння здатності до комунікації часто базується на здатності особи володіти навичками вираження емоцій. Компетентні комунікатори вміють розпізнавати як свої емоції, так і емоції інших людей. Вони розуміють, що деякі ситуації вимагають відкритого вираження почуттів, а інші – ні.

Більшість взаємовідносин між людьми перетворюються на поверховий обмін привітаннями. Але компетентні комунікатори, зазвичай, використовують три навички: вираження особистих почуттів, розпізнавання почуттів інших, заохочення інших до вираження почуттів за допомогою розкриття своїх емоцій та вираження співпереживання.

## *Вираження особистих емоцій*

Здатність виражати почуття іншим є першим кроком. Фраза “Я почуваюсь гордим за те, що я зробив” виражає почуття оточенню прямо. Фраза “Деякі люди будуть розлючені, через те, що я зробив” не виражає.

Компетентний комунікатор не перешкоджає собі в прояві негативних почуттів, таких як злість, розчарування чи відраза, а навпаки проявляє будь-які почуття. Коли ви починаєте ідентифікувати людей та ситуацію, це породжує в вас певні почуття. Ця інформація може посприяти одночасно розумінню і інших, і себе.

## *Розпізнавання почуттів*

Потенційно важкою навичкою є вміння розпізнавати почуття, виражені іншими та зрозуміти, що вони мають право на такі почуття, навіть на негативні. Коли у вашої дитини починає червоніти обличчя, вона тупотить обома ногами, розмахує руками та плаче, ви можете ідентифікувати цю поведінку як прояв злості. Проінтерпретувавши її поведінку таким чином, ви повинні зрозуміти, що дитина має право почуватись сердитою. Це розуміння стає дійсно складним, коли злість проявляється щодо вас безпосередньо.

Розпізнавання та розуміння почуттів інших є важливим кроком для того, щоб бути до них ближче емоційно. Від міри, наскільки ви можете поділитись своїми почуттями та зрозуміти інших, залежить міра близькості ваших відносин та їх інтимності.

## *Заохочення прояву емоцій*

Існує декілька корисних можливостей у слухача допомогти співрозмовнику поділитись почуттями з вами, які більш докладно буде наведено нижче. Заохочення до вираження емоцій містить два комунікаційні підтипи навичок: розкриття себе та прояв співпереживання.

**Розкриття власних емоцій** має на увазі добровільне повідомлення комусь особистої інформації про вас, іншу особу, стосунки чи ситуацію, про які дана особа іншим шляхом дізнатись не могла б. Інформація повинна бути настільки особистою, що ви не могли б спокійно поділитись нею з багатьма іншими людьми. Кажучи своє ім’я, посаду чи улюблений колір, ви не розкриваєте себе. Коли ви розкриваєтесь, ви допомагаєте іншим краще зрозуміти ваші погляди. Якщо ви повідомляєте інформацію про те, що ви думаєте чи почуваєте, ви даєте можливість іншим більше зрозуміти вашу точку зору чи погляд на реальність.

Зважаючи на те, що поділитись особистою інформацією взагалі пов’язано з певним ризиком, ви можете розкрити лише деяку її частину на даний момент. Ви можете також захотіти оцінити вплив вашого розкриття себе на слухачів. Якщо ви розповісте, що вас було заарештовано за крадіжку в магазині, коли ви були юнаком, ви можете помітити шок і несхвалення у ваших співрозмовників. Якщо так, то вам варто зачекати, коли ваші стосунки стануть більш близькими, перш ніж розповісти, що ви і зараз відчуваєте спокусу щось вкрасти. Розповідаючи лише частину ваших почуттів і частину вашого досвіду водночас, ви даєте отримувачу можливість подумати над тим, що ви сказали, і відреагувати на ваші коментарі. Ви також дозволяєте йому оцінити кожне розкриття почуттів у відповідності до ваших стосунків та інших частин інформації, які він раніше почув від вас.

Коли ви відкриті для інших, ви показуєте їм свою довіру в тому, що вони не будуть використовувати цю інформацію у випадках, коли це може зашкодити вам або вашим стосункам. Демонструючи свою довіру іншим, ви допомагаєте їм почати довіряти вам. Коли вони починають почувати до вас довіру, стає більш вірогідним те, що вони поділяться особистою інформацією з вами, роблячи при цьому процес відкриття взаємним. Нарешті, ваша взаємна довіра дозволить покращити здібності до комунікації.

Ви можете також заохочувати інших до вираження їхніх почуттів через те, що покажете їм своє розуміння їх почуттів чи відчували самі подібні почуття в минулому. Цей специфічний тип розкриття себе називається співпереживанням.

**Співпереживання**, чи здатність розділити почуття інших, є ключовим моментом у людських стосунках та спілкуванні. Коли ви співпереживаєте, ви відчуваєте позитивні чи негативні емоції так само, як і ваш співрозмовник, ви розумієте його несхожу на інші ситуацію. Співпереживання іншим людям є однією з найпотужніших комунікаційних навичок.

Декілька років тому родина Карен втратила двох собак при пожежі. Її сім’я типових любителів собак вважала своїх любимців за членів родини, тому ця трагедія дуже вплинула на них. Коли Карен описувала Філу втрату та реакцію сім’ї, вона побачила сльози в його очах, що говорило про розуміння їх болю від цієї втрати. Здатність Філа уявити біль Карен демонструє його здатність співчувати. Його сльози були одним з шляхів вираження співпереживання.

Величина вашого досвіду дозволяє вам уявити ситуації інших, ви також можете уявити можливу поведінку в певних ситуаціях з іншими, які не траплялись з вами. Чим менше інформації ви знаєте про людей, чим менше у вас власний досвід, тим важче вам буде знаходити точне розуміння почуттів чи поведінки інших.

Частиною вираження співпереживання є ефективне використання мови. Якщо ви маєте великий словарний запас і ви застосовуєте його в доречній формі, ви з більшою вірогідністю зможете виразити співчуття. Мова дозволяє проявити ваші розумові уявлення та різні точки зору. Чим кращими є ваші мовні навички, тим більше образів ви можете уявити, а чим більше образів ви можете створити, тим краще ви можете відчути почуття інших. Фактично, ясність перебуває між співчуттям і розумом, характеристика людини часто оцінюється через його володіння мовою.

Вираження співпереживання є однією з найбільш складних здібностей при комунікаціях, і цієї здатності важко навчитись. Незважаючи на те, що ви можете успішно знаходити свій власний шлях в деяких ситуаціях в суспільстві без вираження співпереживання іншим, співчуття є суттєвим елементом в стосунках і вмінні спілкуватись.

Повідомлення також дозволяє людям виражати свої емоції і показувати розуміння почуттів інших. Коли ви виражаєте злість чи сум або відправляєте листа з симпатією, ви вступаєте автоматично в процес вираження емоцій. Коли ви заохочуєте інших поділитись своїми почуттями з вами, ви робити це через відправлення або отримання повідомлення.

Коротко кажучи, повідомлення дає вам можливість виразити те, що ви почуваєте та думаєте комусь іншому. Вони також дозволяють вам розділити думки та почуття інших. Коли ваше повідомлення є зрозумілим для отримувача та доречним, беручи до уваги ваші попередні стосунки, вас почнуть вважати вмілим комунікатором.

# **Вміння слухати та вираження емоцій**

Слухання може бути важливим шляхом для комунікаторів заохочення інших виразити почуття. Коли слухаєш, ти показуєш, що відкритий для розкриття іншими своїх почуттів. Звичайно, не кожна взаємодія буде вимагати того, щоб ви розуміли наявні почутті комунікатора. Коли хтось вказує вам дорогу до бібліотеки, вам не треба питати, що він відчуває. З іншого боку, трапляються випадки, коли вам просто необхідно показати, що ви розумієте почуття співрозмовника, наприклад, коли ваш друг телефонує розповісти вам його сумну історію.

Якщо комусь потрібно вирішити проблему, зазвичай існують почуття, які обов’язково треба виявити. Таким чином, однією частиною дій слухача є реакція на повідомлення, а другою – допомога співрозмовнику визначити, які почуття дійсно торкаються проблеми, а які він просто проявляє.

В деяких випадках розпізнати дійсні почуття є справжньою проблемою. Тобто вимовлене повідомлення може бути лише плацдармом до обговорення реальних почуттів. Наприклад, бос Жені лише продивився її кандидатуру, коли визначав, кому дати більш важливе завдання. Таким чином, Женя почувала себе проігнорованою, вона почала вважати, що помилялась відносно своїх здібностей і, в результаті, перестала бути задоволеною своєю роботою. В деякі моменти Жені можливо був потрібний слухач для того, щоб вона могла “випустити пар” відносно її боса. Але більш важливою для Жені, мабуть, була необхідність знайти того, хто послухав би її розповідь про негативну самооцінку її розвитку і як вона могла б змінити становище.

Існує два ключових елементи, які варто запам’ятати, коли хтось приходить до вас з проблемою та потребує виговоритись. По-перше, кожний має своє ставлення до проблеми. Якщо Луїза каже вам “Я найгірший студент”, а ви знаєте, що її середній бал є високим, вашою метою як слухача є не повертати її до вашої реальності. Луїза вважає, що у неї є причини почувати себе погано і вважати себе поганим студентом.

По-друге, люди самі мають навички для вирішення своїх власних проблем. Це проявляється в тому, що вони розробляють плани, як справитись з розчаруваннями чи провалами, таким чином вони вчаться виробляти вирішення проблем, починають бути впевненими в собі та відчувати себе незалежними. Тому, слухачі, які намагаються не зважати на почуття інших при вирішенні їх проблеми чи починають сперечатися щодо їх бачення реальності, стають лише співрозмовниками, не слухачами, навіть якщо вони можуть досягти таким чином рішення набагато швидше.

Замість висловлювання рішення проблеми, слухач може перефразувати, відобразити почуття чи поділитися ними для того, щоб допомогти іншим виговоритись щодо їх проблем. Існує декілька непродуктивних шляхів відгуку на такі вислови, як, наприклад, у Луїзи “Я найгірший студент”:

* проігнорувати почуття інших: “Ой Луїзо! А в мене сьогодні був такий важкий тест. Я тобі ще не розповідала?”;
* заперечувати почуття інших: “Ти хороший студент, Луїзо. І не заводь знову цю пісню”;
* соромити інших за їх почуття: “Ти знаєш, якщо ти не будеш такою невпевненою чи якщо будеш краще вчитись, у тебе не буде виникати таких думок”;
* принижувати інших через їх почуття: “О, ні! Ти що знову починаєш цю стару пісню? Ти що взагалі ніколи не можеш про це забути?”;
* висловлювати своє вирішення чиєїсь проблеми: “Я вважаю, що тобі слід поговорити з твоїм викладачем і почати вчитись краще”;
* сперечатись з іншими відносно їх почуттів: “Ти не повинна так почуватись. Ми з Сарою знаємо, що ти хороший студент, бо у тебе високий бал за тести”;
* інтерпретувати почуття інших: “Ти тільки-но казала, що сердита на своїх батьків за те, що вони збираються розлучитись, і ти хочеш зробити їм боляче”.

Будь-яка з цих технік може примусити співрозмовника почати оборонятись, зробити його замкненим та закритим. Йому буде важче знайти шлях до правильного рішення і він може перестати вважати вас своїм найкращим другом. Незважаючи на те, що використання цих семи методів є прийнятним у деяких ситуаціях, взагалі вони не сприяють поглибленню дружніх стосунків між співрозмовниками.

Як, в такому разі, повинен відреагувати слухач, щоб показати іншим, що їх слухають і за них хвилюються? Один шлях містить зворотній зв’язок з співрозмовником через відображення почутого та побаченого у вашому розумінні. Ви можете зробити це за допомогою перефразування суті почутого повідомлення. Коли ви перефразовуєте, ви викладаєте повідомлення співрозмовникам своїми словами. Незважаючи на те, що повідомлення Луїзи досить коротке, його можна перефразувати, наприклад, так: “Ти почуваєшся погано через те, як ти вчишся?”.

При використанні перефразування треба бути обережним, щоб не додати додаткової інформації до початкового повідомлення. Наприклад, фраза “Ти почуваєшся як невдаха через те, що отримала низький бал за тест” перебуває поза інформацією, яку повідомила Луїза.

При перефразуванні треба використовувати вашу чергу говорити для того, щоб показати, що ви її слухаєте. Якщо вона погодиться з вашим перефразуванням, далі обговорення може піти на більш глибокому рівні. Якщо вона не погодиться з перефразуванням (“Ні, це не пов’язано з моїм навчанням, це пов’язано з моїми стосунками з іншими студентами в класі”), тоді ви можете без проблем виправити попереднє неправильне розуміння.

Другим методом реагування на вираження емоцій інших є відображення почуттів, які на вашу думку може відчувати співрозмовник. Фраза “Луїза, ти здаєшся пригніченою” може заохотити Луїзу прокоментувати далі її почуття. Якщо вона продовжить, то ви можете зрозуміти, що в основі її пригніченості лежать інші речі, а не її уявлення про себе, як погану студентку.

Коли ви відображаєте почуття, ви ділитесь розумінням того, що відчуває співрозмовник: “Ти виглядаєш засмученим”, “Ти здаєшся дійсно щасливим, коли це кажеш”. Знову ж, якщо особа буде незгодна з вашим визначенням її почуттів, у вас буде інший шанс прояснити, що саме відчуває співрозмовник.

Третім засобом продуктивного слухання, яке може дати зворотній зв’язок, без оцінювання співрозмовника є поділитись з ним своїми почуттями. Ви можете поділитись почуттями, які ви дійсно почуваєте на той момент: “Коли ти це сказала, я теж почала почувати себе розгубленою”. Чи ви можете поділитися тими думками, які виникли б у вас в подібній ситуації: “Я б почувала себе дуже одинокою, якби моя сім’я поїхала на відпочинок без мене”. Обидва випадки демонструють, що ви розумієте повідомлену інформацію без оцінювання емоцій співрозмовника.

Перевагою цих трьох методів реакції на повідомлення є те, що ви не нав’язуєте своє бачення реальності співрозмовнику. Коли ви ігноруєте почуття, сперечаєтесь, соромите почуття співрозмовника, ви створюєте атмосферу непорозуміння між вами, спричиняєте замкненість комунікатора. Для того, щоб потренуватися у вмінні правильно реагувати на вираження емоцій в *Додатку №2* наведено тест.

# **Вираження емоції в невеликих групах**

Групи, діяльність яких проходить в межах певних стандартів та норм, вважають, що почуття їх членів є важливим джерелом інформації для групи. Протягом певного періоду існування будь-якої групи, її члени відчувають різноманітні види почуттів, в тому числі розчарування, нетерпимість, нудьгу, хвилювання, ентузіазм, злість, неспокійність та інші. Група, яка діє ефективно, повинна розробити норми для заохочення вираження таких почуттів.

Почуття та емоції членів групи, які виникають протягом групової дискусії, впливають на успішне досягнення мети групи чи на залучення її членів до спроб групи проаналізувати проблеми. Якщо Лу поводить себе нетерпляче під час діяльності групи, то його участь може спричинити негативні наслідки. В групі, чия нормативна модель вважає таку поведінку Лу прийнятною та дозволяє прояв подібних емоцій, з таким можна миритись. Менш компетентна група буде примушувати своїх членів тримати почуття в собі чи не підтримувати почуття учасників такими зауваженнями, як “Не будь таким розгубленим”. Однією з найпоширеніших оман такої групи стосовно її діяльності є те, що вони вважають, члени групи повинні залишати всі свої почуття ззовні, щоб мати можливість працювати в групі раціонально.

Стандарт прийняття почуттів в групі передбачає, що почуття та емоції є невід’ємним результатом взаємодії у групі. Також він зазначає, що з почуттями легше справитись, якщо їх приймають, а не забороняють. Відмінності є джерелом творчої діяльності в групі, вони є природними і необхідними. Коли існують відмінності, то також існують і почуття. У групи є два шляхи діяльності: забороняти почуття, а вони все ж таки будуть залишатись і стримувати прогрес групи, чи використовувати почуття в групі, таким чином, група буде йти вперед.

# **Висновок**

Отже, зі всього вище зазначеного, можна зробити наступні висновки. ***Вираження*** – це складова здатності спілкування, яка містить вміння поділитись особистими почуттями та допомогти іншим розказати про їх почуття.

***Вираження почуттів*** – описання чийогось емоційного стану іншим особам.

***Почуття*** – певні емоційні стани.

Як видно з роботи, емоції є дуже важливою, невід’ємною частиною будь-якого спілкування. Вони визначають нашу поведінку ставлення інших людей до нас. Тобто, всі взаємодії в суспільстві супроводжуються вираженням емоцій.

Вираження може бути прямим чи непрямим, в залежності від ситуації, в якій відбувається спілкування, та попередніх стосунків між комунікаторами. Вираження поділяється на три складові: вираження власних емоцій, розпізнавання почуттів інших та заохочення інших до вираження емоцій. В свою чергу заохочення до вираження емоцій має дві підкатегорії. Ними є розкриття власних почуттів та співпереживання.

Варто зазначити, що емоційна складова спілкування є дуже важливою частиною цього процесу. Вмінню виражати емоції та розуміти почуття інших важко навчитись, але потрібно для того, щоб ви могли знайти шлях до серця кожної людини та щоб вас вважали дійсно вмілим комунікатором.

**Список використаної літератури**

1. Bucklund, Philip M., Brown, Kenneth L., Gurry, Joanne, and Jandt, Fred, *Recommendations for Assessing Speaking and Listening Skills*, Communication Education, 1982, pp. 9-18.
2. Buerkel-Rothfuss, Nancy, *Communication Competencies and Contexts*, New York: Random House, 1985, 365 p.
3. Почепцов Г.Г., Теорія комунікацій, К.: Університет ім. Т. Шевченка, 1999. – 307 с.
4. ***Додаток №1***

СИМВОЛІЗАЦІЯ

Використання вербальних символів

Використання невербальних символів

ОБРОБКА

Відбір

Систематизація

Інтерпретація

Оцінка

Уявлення

ПРИСТОСУВАННЯ

Визначення правил комунікації

Оцінка комунікаційної поведінки

Встановлення нової моделі поведінки

КОНТРОЛЬ

Управління інформацією

Контроль взаємодії

Створення враження

Встановлення зовнішніх умов

## ВИРАЖЕННЯ ЕМОЦІЙ

Вираження почуттів

Розпізнавання почуттів

### Заохочення вираження почуттів

***Додаток №2***

# ВИЗНАЧЕННЯ ПРИЙНЯТНОЇ І НЕПРИЙНЯТНОЇ РЕАКЦІЇ СЛУХАЧА

Прочитайте наступний діалог. Потім визначте декілька прийнятних та неприйнятних реакцій слухачки Мішель на повідомлення Дарен.

*Мішель:* Я не можу в це повірити, чому ти не слідкуєш за собою краще. Таке враження, що у тебе пневмонія і твої очі на вигляд жахливі.

*Дарен:* Ти саме те, що мені треба – ще одна мама. Якщо я буду почувати себе погано, я не настільки дурна, щоб знайти лікаря. Я не потребую твого бурчання на мене.

*Мішель:* Бурчання! Я твоя найкраща подруга. Я не можу залишатись спокійною, коли бачу тебе такою.

*Дарен:* Добре, може це через те, що ти просто не можеш мене бачити!

1. Визначте відповідь, яка перефразовує останню фразу Дарен.
2. Визначте відповідь, яка відображає почуття у фразі Дарен.
3. Визначте відповідь, яка заперечує почуття Дарен.
4. Визначте відповідь, яка ігнорує зауваження Дарен.
5. Визначте відповідь, яка виражає почуття Мішель.
6. Визначте відповідь, яка буде, на вашу думку, найбільш прийнятною в цій ситуації.
7. Визначте відповідь, яка буде зовсім неприйнятною в цій ситуації і поясніть, чому ви так вважаєте.