

N

**naming**

Pojmenování emocí

U

**understanding**

Porozumění emocím

R

**respecting**

Respektování emocí

S

**supporting**

Podpora emocím

E

**exploring**

Prozkoumání emocí

# Naming

- „Vidím, že je to pro Vás velmi těžké.“
- „Hodně Vás to zarmoutilo, překvapilo.“
- „Jste nervózní.“
- „Jste napjatá.“
- „Máte obavy, že...“

# Understanding

- „Rozumím tomu správně, že...“
- „Aha, takže máte špatnou zkušenost s...“
- Můžete mi to vysvětlit, jak to vnímáte, abych Vám dobře porozuměla...“

# Respecting

- „to je přirozené, že se takto cítíte po tom všem...“
- „je přirozené, že pláčete...jste naštvaný, když jste se dozvěděl/a takovou zprávu..“
- „většina pacientů to prožívá stejně jako vy...zlobí se nebo pláčou..“
- „je zcela legitimní být naštvaný“
- „musí to být pro Vás velmi těžké“

# Supporting

- „udělám vše, abyste se cítil/a lépe“
- „jsem tu pro Vás“
- „náš tým se bude snažit udělat vše, abyste se cítil/a lépe“
- „jsme tady pro Vás“
- „nejsem si jistá, co bude pro Vás teď nejlepší“

# Exploring

- „povězte mi o tom víc...“
- „co máte přesně na mysli tím, když říkáte, že...“
- „co se Vám teď honí hlavou?“
- „Jaké obavy Vás trápí?“
- „co je to nejtěžší pro Vás“