

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“