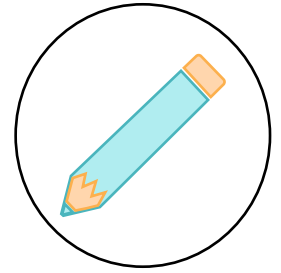


NURSE – PRÁCE S EMOCEMI

N	NAME IT: Popište, co vidíte
	„Vypadáte velmi zklamaně.“
	„Vidím, že jste hodně rozrušená. Máte slzy v očích.“
	„Mám pocit, že vás ta informace hodně rozčílila.“
	„Vidím, že to pro vás velmi těžké.“
	„Zdá se mi, že vás ta zpráva opravdu zaskočila.“



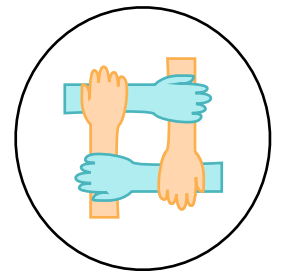
U	UNDERSTAND: Vyjádřete porozumění
	„Co vás teď napadá?“
	„Rozumím tomu správně, že ...“
	„Musí to být pro vás velký šok.“
	„Co se vám teď honí hlavou?“



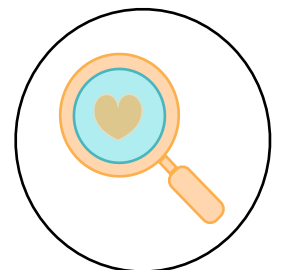
R	RESPECT: Vyjádřete respekt a uznání
	„Vidím, že jste se snažil/a dodržet všechna naše doporučení.“
	„Je obdivuhodné, jak jste dosud takhle těžkou situaci zvládal.“
	„To, co teď prožíváte, musí být strašně náročné.“
	„Položit takovou otázku vyžaduje velkou odvahu.“
	„Musí to pro vás být velmi těžké.“
	„Je normální se v takovou chvíli zlobit.“



S	SUPPORT: Vyjádřete podporu
	„Udělám vše pro to, abych vám pomohl/a.“
	„Společně teď promyslíme další kroky.“
	„Společně to zvládneme.“
	„Celý náš tým je tu pro vás.“



E	EXPLORE: Důkladně prozkoumejte emoci a pokuste se zjistit její pravou příčinu
	„Můžete mi k tomu říct víc?“
	„Co myslíte tím, když říkáte...?“
	„Řekněte mi, z čeho máte největší obavy.“
	„Touto otázkou mohou různí lidé myslet různé věci, co napadá vás?“



Můžeme také použít empatické obraty, kterými dáme najevo svou účast:
„Přál/a bych si, abych pro vás měl/a lepší zprávy.“
„Je mi to moc líto.“
„Kéž bych pro vás měl/a lepší zprávy.“