

NURSE

感情に対応するスキル

ステップ	例	注釈
NAME 感情を言葉で示す	「こんな話を聞いて驚かれましたよね。」	一般的に、感情を言葉で示すことによって、患者さんの緊張感を和らげる。
UNDERSTAND 理解を示す	「想像することも出来ないほど、大変なのでしょうね。」	すべてを理解しているような言い方は避ける (実際、理解していないから)
RESPECT 敬意を示す	「大変な治療を頑張って続けてこられましたよね。」	称賛することもここに入る。
SUPPORT 支持を示す	「医師として出来る限りのことをします。」	このような言葉は、患者にとって大きな支えになります。
EXPLORE さらに掘り下げて聴く	「もう少し詳しく話してもらえますか？」	本人の言った言葉について尋ねることで、その言葉の裏に隠れている本人の真意を探る。