

Empathic Communicator

김 성 수

부산대학교 의과대학 인문사회의학실

Communication? : Impression Management

Communication 종류

1. 언어적: 말을 사용
2. 비언어적: 목소리 tone, body language.

Communication = Building Relationship

- How to build a good doctor-patient relationship?
 - Empathic communication (공감적 커뮤니케이션)-Tools for building good relationship

공감적 의사소통(Empathic Communication)

- 정의('put yourself into a patient's position'): 환자의 입장에 서서 환자의 심리적 정신적 상태를 정확히 이해하고 이를 환자에게 다시 전달 할 수 있는 능력. 또한 이러한 이해를 바탕으로 환자가 보이는 심리적 정신적 반응을 개선 안정시킬 수 있는 능력.

Body Language

- 환자와의 위치 및 거리
- 눈 맞추기
 - 의사의 환자에 대한 지속적 관심/주의-환자는 의사가 진심으로 노력하면서 자기를 이해하려 한다고 느낌
- To touch - Yes or No?

Listening Techniques

- **Active Listening**- 얼굴 표정, 미소, 고개 끄덕임 등을 통해 환자에게 열심히 듣고 있다는 인상을 심어 준다

Empathic Listening

- 자신의 느낌과 생각, 사물을 보는 방식을 가능한 잠시 배제
- 환자와 공감하고 동일시 되려는 시도 필요
- “이해”와 “공감 (empathy)”을 전달하는 특별한 기술
- Empathy-일시적으로 세상을 바라보는 상대방의 방식을 경험하는 것

Empathic Listening

- 환자를 정확히 이해 했는지를 확인
- 동시에 환자에게 다시 한번 자신의 말에 대한 정확성을 확인
- 때로는 다음에 할 적당한 말을 찾는 시간을 벌 수도 있음
- 환자가 자기를 의사가 경청하고 있다는 느낌
- 환자의 필요를 요약할 기회

Empathic Listening 사례

사례: 평소 담배를 많이 피우던 53세의 남자환자가 폐암으로 진단받았다.

- 환자: “내가 진짜 담배를 안 피웠어야 되는데... 이제 내가 죽는구나. 나는 죽어도 싸다.”