

‘공감’의 개념의 적용 교안 개발

가. 수업 청사진

- **설정 배경 및 논리**

하남시 자가격리자 전담 공무원이 자가격리자들에게 제공할 심리지원 서비스는 ‘심리적 응급처치(Psychological First Aid, PFA)’ 방법을 기반으로 진행된다. ‘심리적 응급처치’는 재난 경험자들이 스스로 회복할 수 있도록 현실적인 도움과 함께 공감, 존중, 관심과 지지 등을 제공하는 것이다(보건복지부, 국가트라우마센터, 2020). 해당 공무원들을 위한 교육을 준비하며 ‘공감’이 수행에 가장 어려운 부분이라는 것을 발견했으며, 이를 수행하기 위한 첫 번째 단계로 ‘공감’의 개념에 대한 명확한 인지와 오개념 수정이 필요하다.

학습 대상자인 공무원은 성인이며, 현재 업무 과중과 해당 업무 수행에 대한 동기 저하를 느끼고 있다. 이를 감안하여, 최근 주목받고 있는 마이크로러닝 기법을 활용한 6분 내외의 영상으로 해당 개념의 적용에 대한 교안을 설계하고자 한다. 이로 인해 교안은 영상과 음성을 구분하여 영상기획안의 형식을 차용하여 구성한다. 또한 짧은 시간 내에 연습과 피드백이 구성될 수 있도록 제시 내용의 앞 단에 연습문제를 발제하고, 설명을 들은 후 답변을 하게 된다. 답변 후, 캐릭터를 눌렀을때 듣는 질문을 바탕으로 스스로 셀프 피드백하는 방식으로 구성했다.

- **개념: 공감**

상대방의 관점에서 세계를 보고 타인이 느끼고 있는 감정을 파악하는 과정으로, 타인의 관점과 경험을 나눌 수 있는 능력(김춘경, 이수연, 2016)

- **학습 대상자:** 성인, 자가격리자 전담 공무원

- **결정적 특성**

- ① 공감은 전의식적이고 자동적으로 일어나며, 관찰되지 않는 인지적 과정이다.
- ② 공감은 중립적이고 비판단적이다.
- ③ 공감은 타인의 정서와 감정 상태를 느끼는 정서적 요소 뿐만 아니라, 내 의견에 편향되지 않기 위한 탈중심화, 정서적 반응조절과 같은 인지적 요소를 동시에 가지고 있다.

● 가변적 특성

- ① 공감은 수준에 따라 전체적 공감, 자기 중심적 공감, 타인의 감정에 대한 공감, 타인의 삶의 조건에 대한 공감의 4가지 발달 단계로 나뉘어질 수 있다.
- ② 공감은 사회성과 대인관계에 좋은 영향을 미칠 수도 있지만, 과도한 경우, 자신에게 부담으로 작용하거나 도덕적 판단을 방해할 수 있다.

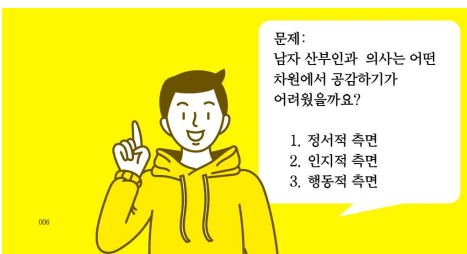
방법	실행
I. 제시	
1. 공감이란	
주의집중	자가격리자 전담 공무원들이 가장 필요하다고 생각하는 능력은?(설문조사 결과)
전형적 예시	EBS다큐멘터리 공감 관련 영상에서 18개월 아이와의 실험장면을 통해 공감의 사례 제시
개념 정의	‘공감: 상대방의 입장을 이해하여 같은 기분을 경험하는 능력’
2. 공감의 요소와 단계 (결정적 특성 3, 가변적 특성 1)	
주의 집중	모두가 공감할 수 있는데 왜 세상에 오해와 갈등이 있는 걸까?
전형적 예시	드라마 ‘슬기로운 의사생활’에서 습관성 유산인 환자와 공감하지 못하고 진료하는 산부인과 의사의 사례
개념 정의	호프만의 공감의 정의를 활용한 공감의 세가지 차원(정서적, 인지적, 행동적) 소개
연습문제	예시에서 의사가 세가지 차원에서 공감하지 못한 부분은?
피드백	정답 제시 및 해설
개념 정의	호프만의 ‘공감의 발달단계’ 제시
3. 보이지 않는 공감 (결정적 특성 1)	
주의 집중	2번 예시에서 여성 의사의 모습에 대해 살펴보며 위 연습문제에서 우리가 한 생각을 이사람도 하고 있다는 것을 제시
전형적 예시/ 개념적 정의	2번 예시의 뒷부분 재생, 실제로는 어떤 의사보다 더 공감하고 설명한 부분, 그리고 그걸 몰랐던 우리와 주변 인물들의 모습을 통해 공감이 보이지 않는 부분임을 인식

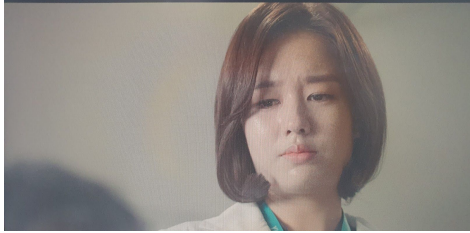
4. 공감의 중립성, 비판단성(결정적 특성 2) ✓	
주의집중 개념 정의	2번 예시의 여성의사와 남성의사의 공감능력 비교, 예측해보기 - 내 의견의 편향을 막기 위한 탈중심화, 정서반응 조절 등의 중립성과 들은 의견에 대한 비판단성
전형적 예 개념 정의	- 환자의 입장에서 필요한 말을 해주었던 공감능력 - 연구결과: 정서적 공감(감정 이해)과 인지적 요소(듣고 싶은 태도나 동기)는 개별적
전형적 예	남성 산부인과 의사 > 여성 레지던트
5. 공감과 공감이 아닌 것 (대응적 비사례)	
주의 집중 개념정의	“착각하면 안되는” 유사어 - 동정(Sympathy), 공감(Empathy), 연민(Compassion)의 차이 : 수동적 vs. 능동적, 타인 중심 vs. 자신 중심
전형적 예 개념 정의 다양성	- 자가격리자의 고통을 이해(동정), 그 사람의 입장에 서서 감정을 이입하여 돕고자하는 마음이 생기는 것(공감) - 연민의 감정이 공감보다 심적 부담이 적음.
6. 위험한 공감(가변적 특성 2)	
주의 집중 개념 정의	- 공감은 잘쓰면 약, 잘못쓰면 독 - 위험성1: 동정피로
전형적 예 개념 정의	- 상담가들이 내담자를 만날 때 겪는 증상 - 위험성2: 도덕적 판단을 흐리게 - 성취감을 통해 동정피로를 결과적으로 줄이게 될 수 있음.
연습문제	격리와 고통을 호소하는 자가격리자에게 적절한 공감을 보여주는 사람? ✓ <i>연민</i>
피드백	각 오답별 수정할 부분 코멘트
II. 종합연습	
연습문제:	[문제] 1. 의사가 최종적으로 진료한 내용에서 어떤 감정을 느꼈고, 어떤 생각을 했으며, 어떻게 표현했는지 기술하시오. 2. 현재 업무하는 자가격리자와의 대화에서 느낀 그 분의 감정과 이에 맞는 태도는 무엇이며 뭐라고 이야기하는 게 좋겠는지 기술하시오.
피드백	모범 답안 내 단어를 풍부하게 확보 → 학습자의 답과 일치되는 단어는 다른 색으로 표기하여 오답 체크 가능하도록 설계 <i>공감의 구분 이영희 복합?</i>

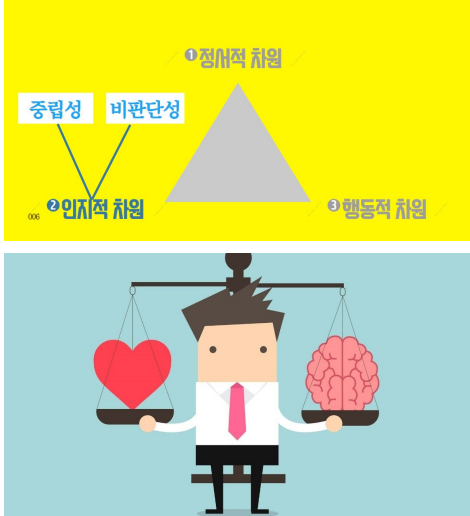
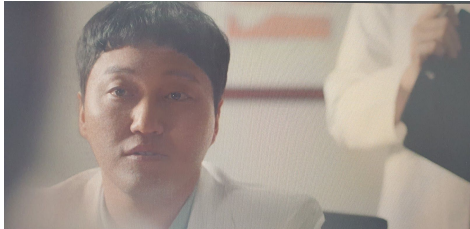
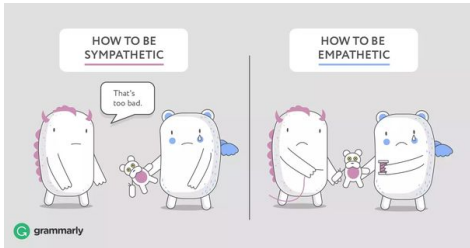
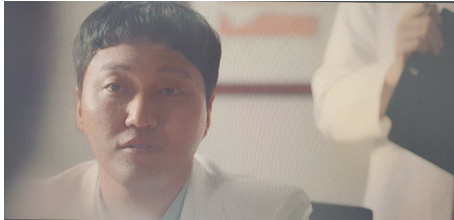
나. 수업 교안

구분	영상	음성	시간
I. 제시			
1. 공감이란?			2:30
주의 집중	공무원 필요능력 조사 결과 Word Cloud (공감능력에 네모 표시) 공감(한자): 함께 느끼다	자가격리자 전담 공무원들이 업무를 하는 데에 가장 필요하다고 생각한 능력이 무엇이였을까요? 그것은 바로 ‘공감능력’이었습니다. 인간은 선천적으로 ‘공감’하는 능력을 가지고 태어났다고 하기도 하는데요, 다음 실험을 한 번 보시겠습니다.	
전형적 예	EBS 다큐프라임, 18개월 아기의 공감능력 실험(1:30~3:05) https://www.youtube.com/watch?v=NvVdCr8o3xg 무거운 책들을 든 남자가 장 앞에서 서서 장문을 발로 두들기자, 아기가 다가와 문을 열어준다.	18개월 아기는 어떻게 남성이 말하지 않았는데도 문을 열어줄 수 있었을까요?	
개념 정의	공감(共感): 상대방의 입장을 이해하여 같은 기분을 경험하는 것	상대방의 입장을 이해하여 같은 기분을 경험하거나, 상대방에게 자신의 입장을 적절히 전달하여 상대방이 자신을 이해할 수 있도록 하는 능력, 바로 공감능력이 있었기 때문입니다.	

2. 공감의 요소와 단계 (결정적 특성1, 가변적 특성 3)	4:00
주의 집중 세상의 많은 갈등과 오해 장면들 전형적 예 드라마 '슬기로운 의사생활' 중 습관성 유산인 환자를 진료하는 산부인과 의사 분석(6화, 42:44~43:38) 개념 정의 호프만의 공감의 정의 공감이란, 다른 사람의 정서 상태에 정확하게 일치할 수는 없지만, 자신보다는 다른 사람의 상황에 좀더 적합하게 반응하는 대리적인 정서 반응 Martin L. Hoffmann  016 (주황색 글씨 차례대로 색변화)	그런데 모두가 이렇게 서로의 마음을 알고 경험하는 공감능력을 가졌다면 서로에게 상처를 주거나 갈등을 겪을 일이 없을텐데, 이 세상에는 그런 일들이 비일비재합니다. 왜 그런걸까요? 바로 사람마다 공감하는 수준이 다를 수 있기 때문입니다. 위 장면에서 남자 의사는 유산환자에게 얼마나 공감한 것으로 보이나요? 우는 환자에게 익숙한 듯 휴지를 건네고 무심한 말투로 증상과 치료방법을 설명하는데 표정이 환자의 표정과 많이 다릅니다. 미국의 심리학자 마틴 호프만은 공감능력을 '다른 사람의 정서 상태에 정확하게 일치할 수는 없지만, 자신보다는 다른 사람의 상황에 좀더 적합하게 반응하는 대리적인 정서 반응'이라고 정의합니다.

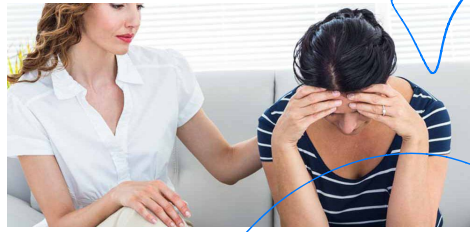
	공감의 3요소 공감의 3가지 측면  연습문제  문제: 남자 산부인과 의사는 어떤 차원에서 공감하기가 어려웠을까요? 1. 정서적 측면 2. 인지적 측면 3. 행동적 측면 피드백 정답: 정서적, 인지적, 행동적 (차례대로 밑줄 부분 글씨색 변화) 개념 정의 공감의 발달 단계 	여기서 두가지 특징에 주목할 필요가 있는데, <u>정서의 일치도와 정서 반응</u>입니다. (두가지 색 변화) 즉, 얼마나 다른 사람의 정서상태에 <u>일치(정서적 차원)</u>할 수 있는지와 이에 대한 <u>반응(인지적, 행동적 차원)</u>을 얼마나 잘 할 수 있는지에 따라 공감 수준이 달라질 수 있다는 것입니다. 반응은 또 머릿속에서 정서에 대해 사고하는 과정인 <u>인지</u>와 해당 사고의 결과로서 나타나는 <u>행동</u>으로 나뉘어질 수 있습니다. 그렇다면, 위 드라마 속 장면만 봤을 때, 남자 산부인과 의사는 어떤 차원에서 어려움을 느낀 걸까요? (클릭하여 고르기) 정답은 세가지 모두 다 해당될 수 있습니다. 정서적 측면에서 유산했을 때의 감정이나 기분을 못느꼈거나, 인지적 측면에서 울고있는 환자에게 대처할 방법을 생각하지 못했을 수도 있습니다. 행동적 측면에서는 밝은 표정으로 이야기 하는 것이 결국 환자에게 적합한 표현이 아닐 수 있습니다. 호프만에 따르면, 공감능력은 4가지 단계에 걸쳐 발달되는데요. 나와 타인을 구분하지 못해 다른 아기가 울면 함께 울고, 웃으면 함께 웃는 수준의 <u>전체적 공감</u>, 타인이 육체적으로 나와는 다른 존재라는 것까지만 인식하는 <u>자기중심적 공감</u>, 타인이 같은 상황에서도 나와 다른 감정을 느낄 수 있다는 것을 인지하는 <u>타인의 감정에 대한 공감</u>, 그리고 마지막으로 나와 다른 문화와 삶에서 살아온 타인의	여기까지 공감해온 것
--	--	--	--------------------

		배경까지 고려하여 감정을 이입하는 가장 높은 수준의 공감(타인의 삶의 조건에 대한 공감)으로 볼 수 있습니다(김홍일, 2006, p.107). 이 발달 단계는 영아부터 성인에 이르기까지에 걸쳐 다양한 경험을 통해 발달하는데, 사람마다 단계가 오는 시기도 수준도 다릅니다. 사람마다 공감의 수준이 다른 것은 바로 이 때문인 것이죠.	
3. 보이지 않는 공감 (결정적 특성 1)			1:30
주의 집중	여성의사의 오해 	다시 아까 드라마 속으로 돌아가보겠습니다. 여기서 뒤에 있었던 여성 레지던트의 표정을 한번 살펴볼까요?	
전형적 예	드라마 뒷부분 재생 	남자의사의 표현이 몹시 불편한 표정입니다. 이 여성의사도 방금 여러분의 생각처럼 공감하지 못하는 것에 대해 불만이 있었던 걸까요?	
개념 정의	(산부인과 남자의사가 환자가 “선생님에게는 별거 아닌 병이냐”는 질문에, 유산은 질병이 아니고 산모 잘못이 없다고 하며 원인을 알았으니 노력해보자는 말을 하자, 환자가 안심하고 감동을 받는다) (예시 화면 음소거 상태로 Replay)	이어서 뒷부분을 보시겠습니다. 실제로 남자의사는 환자의 감정을 잘 이해하고 이에 적합한 태도를 가지고 있었다는 것을 알 수 있습니다. 공감은 이렇게 겉으로 드러나지 않기 때문에 누군가가 공감을 잘 하고 있는지 알수가 없다는 특징이 있습니다.	

4. 공감의 중립성, 비판단성(결정적 특성 2)	2:00
주의 집중 누가 더 공감을 잘했을까요? (초반 예시 Replay)  개념 정의  전형적 예  개념 정의  전형적 예 	여기서 한가지 짚고 넘어갈 중요한 부분이 있습니다. 뒤에 있던 여의사가 남자 의사보다 환자에게 공감할 수 있었을까요? 같은 여자기 때문에, 또는 유산 경험이 있는 사람이 그 사람과 공감을 더 잘 할 수 있는 것일까요? 정답은 아닙니다. 공감의 세가지 차원 중 정서적 측면에서는 유사한 경험을 했던 사람이 더 많이 공감할 수 있지만, 인지적인 차원에서 매우 중요한 것이 바로 “중립성”과 “비판단적 입장”을 유지하는 것입니다. 타인의 입장에서 감정을 해석하는 인지적 과정에서 내 의견에 편향되지 않기 위한 탈중심화, 정서적 반응조절과 같은 인지능력이 필요합니다. 슬기로운 산부인과 의사는 그 인지능력을 바탕으로 환자가 원하는 태아를 건강하게 지킬 수 있도록, 함께 슬퍼하며 부정적인 상황에 동의하기보다, 용기를 주고 문제를 해결하는 입장에서 사고하고 표현하는 뛰어난 공감능력을 보여주었습니다. 실제로의 연구결과에서도 단순히 상대방의 감정을 이해한다고 해서 공감을 잘하거나 ‘듣고싶다’는 태도와 동기를 가지게 되는 것은 아니라는 결과도 있었습니다(Winczewski, 2016). 같은 여자라고, 또는 같은 경험을 해왔다고 공감을 잘할 수 있는 게 아니고, 상대방의 감정에 공감하거나 도우려는 태도를 가지고 중립적, 비판단적 입장에서 행동을 취한 산부인과 의사가 공감능력이 뛰어났던 이유입니다.

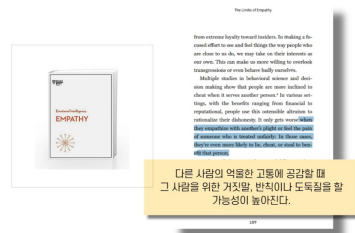
5. 공감과 공감이 아닌 것(대응적 비사례)	1:30
주의 집중 개념 정의 전형적 예 개념 정의 다양성	여기서 착각하면 안되는 공감의 유사어들에 동정과 연민이 있습니다. 먼저 공감과 비슷한 의미로 동정이라는 단어가 있습니다. 공감과 동정은 어떻게 다를까요? Mark H Davis는 동정은 대체로 수동적인 감정이며, 관찰자가 타인의 감정을 느끼게 된다거나 다른 사람의 경험에 움직이는 것이지만, 공감은 좀더 능동적인 시도로써 한 개인이 다른 사람의 안으로 들어간다거나 신중한 인지적 노력을 통해 표현되는 감정이라는 것을 강조합니다(이종형, 2004, p.86). 즉 감정의 이입 여부에 따라 그 차이가 있다고 볼 수 있습니다. 여러분이 담당하고 있는 자가격리자가 고통을 호소할 때 그 감정을 이해만 한다면 그것은 '동정'에 그치는 감정이고, 여기서 같은 입장으로 감정을 이입해서 이에 대한 태도나 동기를 갖는 것이 공감이라고 볼 수 있습니다. 또다른 유사한 감정으로 연민이 있습니다. 연민은 공감과 중심을 누구로 두느냐에 있습니다. 공감은 타인을 중심에 두고 상대방의 감정에 이입하는 것인 반면, 연민은 자신을 중심에 두고 상대방을 돕는 감정입니다. 신기한 것은 연민이 감정 이입에서 상대방을 돕는 행동까지 발현되는 더 깊은 수준의 감정이지만, 오히려 공감하는 사람보다 심적 부담이 덜하다는 것입니다(Singer, 2014).

6. 위험한 공감(가변적 특성 2)	1:30
주의 집중 개념 정의 전형적 예 개념 정의	바로 이 점이 공감이 어려운 이유가 아닐까 합니다. 잘 쓰이면 약이 되지만, 잘못하면 독이 될수 있는 공감의 위험에 대해 여러분도 잘 주의해서 듣고 적절한 반응으로 임하시길 바랍니다. 첫번째로, 과한 공감은 동정피로를 불러올 수 있습니다. 동정피로는 상대방의 감정에 과하게 몰입하고 자신을 이입하여 소모감과 스트레스, 불안, 무기력, 피로, 트라우마 등을 느끼는 증상으로, 상담가가 내담자를 만날때 겪기 쉬운 일종의 부작용 중 하나입니다(Figley, 2002). 이를 방지하기 위해서는 적당한 시점에 자신을 분리시킬 수 있는 연습이 필요합니다. 두번째로, 과한 공감은 도덕적 판단을 흐리게 합니다. 감성지수로 유명한 대니얼 골먼 교수는 하버드비즈니스리뷰의 도서 시리즈를 통해 공감에 몰입할 경우, 상대방의 억울함을 해결하는 방법이 도덕적이 아니더라도 옹하게 될 가능성이 더 높다는 연구결과를 밝혔습니다(Harvard Business Review, 2017,, p.107). 억울함을 해결해주고 싶은 마음도 가지는 동시에, 상대방이 올바르고 도덕적인 판단을 하는 것도 그 사람을 위한 길이라는 생각을 지속적으로 해야 하며, 이러한 위험요소들을 감안하여 적절한 수준으로 공감할 경우, 상담 지원 시 성취감을 느끼게 되는데, 이 성취감이 동정피로를 줄여줄 수 있는 가장 좋은 방법이라고 합니다.



동정피로, Compassion Fatigue
(0:00~0:22)
<https://www.youtube.com/watch?v=miL0yCEf9nk>

HBRP, Empathy



연습문제 (종합적)	다음 자가격리자와 가장 적절한 수준의 공감을 한 상담사는? 1) 힘드시죠? 조금만 참으시면 나갈수있어요. 2) 힘드시죠, 정 힘들면 문이라도 열어 놓으시면 어떠실지... 3) 힘드시죠, 제 코가 석자라 돕지 못해 죄송합니다. 4) 밖에도 못나가시고, 예전에 저도 자발적으로 세상과 스스로 격리했던 적이 있습니다.	자 그럼 사례를 하나 들고, 가장 적절하게 공감한 상담사를 한번 찾아볼까요? (음성 나레이션)	
피드백	(문제 화면에서 정답 하이라이트)	정답은 1번입니다. 우선 상대방의 기분을 헤아려주는 '힘드시죠'라는 말이 공감의 행동적 표현이라는 것을 알 수 있습니다. 2번의 경우에는 지나친 배려로 해서는 안될 행동을 하도록 하기 때문에 도덕적 판단을 하지 못한 경우입니다. 3번은 공감을 하지 못하고, 자신을 상황을 중심으로 발언하는 것을 알 수 있으며, 4번은 과한 몰입으로 동정피로를 느낄 수 있는 감정 이입으로 적절하지 못한 수준이라는 것을 알 수 있습니다.	✓

II. 종합 연습

연습문제	1. 남성 산부인과 의사가 최종적으로 진료한 내용에서 환자의 어떤 감정을 느꼈고, 대처를 위해 어떤 생각을 했으며, 뭐라고 표현했는지 기술하시오. 2. 현재 업무하는 자가격리자와의 대화에서 느낀 그 분의 감정과 이에 맞는 태도는 무엇이며 뭐라고 이야기하는 게 좋겠는지 기술하시오.	다음 문제를 읽고 답해보세요. → 좋지만, 공감을 구분하는 것은 중요. 능동적	
피드백	위 답변에 대한 모범 답안을 제시하고, 학습자의 답과 일치하는 주요 키워드만 하이라이트하여 해당 키워드의 비율로 점수 산정	여러분의 답과 모범 답안에서 공통적으로 나타난 단어들이 뭐가 있을까요? 이 단어들이 공감을 위해 기억해야 할 내용들입니다. 공감!	
다음 차시 안내	모듈 2 안내.	다음 차시에서는 실제적 심리지원의 방법에 대해 학습하겠습니다. 해야 할 것?	

[참고 문헌]

김춘경, 이수연, 이운주, 정종진, 최웅웅 (2016), **상답학 사전**. 서울: 학지사. ✓

김홍일 (2006). 공감의 도덕교육적 함의 -M. L. Hoffman의 이론을 중심으로-. **도덕교육학연구**, 7(1), 97-117.

보건복지부, 국가트라우마센터 (2020). **신종 코로나바이러스 심리지원 가이드라인**.

<https://nct.go.kr/serviceCenter/noticeList.do>에서 2020. 4. 18. 인출.

미국정신분석학회 (2002). **정신분석용어사전** (이재훈 역). 서울: 한국심리치료연구소.

이우정(작가), 신원호(연출) (2020). **슬기로운 의사생활** [TV드라마]. TVN.

이종형 (2004). 공감발달과 이타적 행동: 호프만을 중심으로. **한국윤리교육학회 2004년 춘계 학술대회**, 84-96.

허순향, 남승규 (2019). 공감의 구성요소와 심리적 기제. **예술인문사회융합멀티미디어논문지**, 9(3), 939-947.

Canadian Virtual Hospice (2020, 05.10). *Recognizing compassion fatigue* [Video File]. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=miL0yCEf9nk>

EBS Documentary (2020, 05.10). **Docuprime_퍼펙트 베이비 3부 - 공감, 인간관계의 뿌리_#002** [Video File]. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=NvVdCr8o3xg>

Figley, C. (2002). Compassion fatigue: Psychotherapist's chronic lack of self care. *Journal of Clinical Psychology*, 58(11). 1433-1441.

Harvard Business Review, Daniel Goleman, Annie McKee, & Adam Waytz (2017). *Empathy (HBR Emotional Intelligence Series)*. Harvard Business Review Press.

Schairer, S. (2017, July 31). What's the difference between empathy, sympathy, and compassion? Chopra Center.

<https://chopra.com/articles/whats-the-difference-between-empathy-sympathy-and-compassion>

Singer, T. & Klimecki, O.M. (2014). Empathy and Compassion. *Current Biology*, 24, 875-878.

Winczewski, L. A., Bowen, J. D., & Collins, N. L. (2016). Is Empathic Accuracy Enough to Facilitate Responsive Behavior in Dyadic Interaction? Distinguishing Ability From Motivation. *Psychological Science*, 27(3), 394–404. <https://doi.org/10.1177/0956797615624491>