

하이테크 상담의 기본 'Rapport'

1. Rapport의 의미

- 프랑스어의 '다리를 놓다.'라는 의미에서 시작
- 두 사람 사이에서 인간적인 따뜻한 감정이 이루어지고, 공감에 있으며, 감정교류가 잘 되고 있는 것
- Rapport가 형성이 되면, 상대가 나의 말을 잘 듣게 되고, 서로 불편했던 마음의 문을 열게 해주어 서로 협력하고 동조하는 현상 발생
- Rapport 형성의 전제 조건
 - 공통점이나 공통관심사가 있어야 함
 - 환자에 대해 필요 이상의 경계심을 없애야 함
- 객관적으로 환자에게 인정받을 수 있는 권위가 있으면 쉽게 환자와 의료진간에 Rapport가 쉽게 형성됨

2. Rapport의 요소

- Pacing
 - 상대방의 음성, 어조, 신체 반응 등에 자신을 맞추는 것
 - 신념과 가치관을 존중하는 것
 - Pacing을 잘 맞추어 가는 것을 matching 되었다고 함
- Mirroring
 - 상대방의 행동을 거울처럼 반영하는 대화 기법
 - 거울처럼 상대방이 움직이는 방향으로 똑같이 움직임으로써 안정감, 친밀함을 형성함
- Back Tracking
 - 맞장구 치기
 - 상대방의 말에서 중요한 부분을 다시 한 번 반복하여 말하는 것

3. 의료현장에서 Rapport의 중요성

- 환자와 의료진의 관계는 치료를 목적으로 한 만남이 대부분이기 때문에 일반적인 관계가 아님
- 환자의 질병을 치료하기 위한 만남으로 이루어짐
- 환자의 치료를 잘하기 위한 관계 필요