

Communication skills in clinical practice

**Эмнэлзүйн харилцааны ур
чадвар**

Анагаахын шинжлэх ухааны
үндэсний их сургууль

Mongolian National
University of Medical Sciences

ЭМПАТИ



**Т. Ганцэцэг, АУ-ны
Доктор,**

Gantsetseg.T, MD., Ph.D,

**Сэтгэцийн эрүүл мэндийн
тэнхим, АУС, АШУҮИС-
ийн багш**

**Mental Health Department,
SoM, MNUMS**

ЭМНЭЛЗҮЙН ХАРИЛЦАА

- Эмч-үйлчлүүлэгч
- Эмч-үйлчлүүлэгчийн ар гэрийнхэн
- Эмнэлгийн мэргэжилтэн-үйлчлүүлэгч
- Эмнэлгийн мэргэжилтэн-үйлчлүүлэгчийн ар гэрийнхэн
- Эмч-эмнэлгийн мэргэжилтэн
- Эмч-эмчтэй
- Алдаанаас сэргийлэх

CLINICAL COMMUNICATION

- Doctor-patient
- Doctor- patient`s family
- Medical professionals-patient
- Medical professionals-patient`s family
- Doctor-medical professionals
- Doctor-doctor

Prevent from failure

- Эмнэлзүйн харилцааны гол цөм **ЭМЧ – ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧ** 2-ын харилцаа бөгөөд энэ нь **эмчилгээний гол суурь** болж өгдөг чухал асуудал юм.
- Эмч өвчтөн түүний ар гэртэй сайхан харилцаа тогтоож **чадаагүй** бол тэдэнд сэтгэл ханамж үүсдэггүй байна.

- Effective doctor-patient communication is a central clinical function in building a **therapeutic** doctor-patient relationship, which is the **heart and art of medicine**.
- Much patient dissatisfaction and many complaints are due to **breakdown** in the doctor patient relationship

ЭМЧ – ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧИЙН ХАРИЛЦААНЫ үндэс нь.....

- Эмчид эрүүл мэнд, амь насаа итгэж хариуцуулсан **үйлчлүүлэгчийн** итгэл найдвар
- Нөгөө талаас эмчийн үйлчлүүлэгчдээ хандах, чин сэтгэлийн хандлага, эрх тэгш байдал, анхаарал халамж юм.
- Өөрөөр хэлбэл: **Үйлчлүүлэгч** өөрт тулгарсан асуудлаа эмчдээ ний нуугүй, сэтгэлийн гүнээсээ ярих хүсэлтэй байдаг. Харин эмч цаг зав гаргаж **үйлчлүүлэгчийг цаг гарагж** чөлөөтэй сонсож санал, бодлоо хуваалцаж зохих зөвлөлгөө, эмчилээг зөвлөх нь чухал.

Root of doctor-patient communication is.....

- Patient`s belief towards doctor
- Doctor`s attitude towards patients
- Patients want to open their heart and tell everything without hiding to doctors. Doctors should make time to listen and give advise to patients

ЭМЧ – Үйлчлүүлэгчийн ХАРИЛЦАА

- Эмч үйлчлүүлэгчийн шууд харилцаа (итгэлцэл, хүндэтгэл г.м)
- Эмчээс үйлчлүүлэгчийн гэр бүл төрөл төрөгсөд, хамт олонтой харилцах харилцаа
- Ажил мэргэжлийн ба үйлчлүүлэгчийн нууцыг хадаглах
- Ёс зүй ба Үгийн соёлтой байх
- Эмчийн нэр хүнд гэх мэт өргөн хүрээний асуудал хамаарагдана.

Doctor-Patient communication

- Doctor-patient direct communication(respect, trust)
- Doctor-patient`s family communication
- Keep work and patient`s secret
- Good morality
- Reputation of doctor etc.,

Эмнэлзүйн харилцаа

1. Үйлчлүүлэгчийн ойлголтыг үнэлэх
2. Үйлчлүүлэгчийн мэдэхийг хүсч
буй зүйлийг үнэлэх
3. Эмпатитэй байх
4. Тайван байх
5. Энгийн байх
6. Үнэнийг хэлэх
7. Итгэл найдвар төрүүлэхүйц байх
8. Үйлчлүүлэгчийн нүүр, биеийн
байдлыг сайн ажиглах
9. Ямар нэгэн хариу үйлдэл хийхэд
бэлэн байх

Clinical Communication

1. *Assess What the Patient
Already Knows*
2. *Assess What the Patient
Wants to Know*
3. *Be Empathic*
4. *Slow Down*
5. *Keep it Simple*
6. *Tell the Truth*
7. *Be Hopeful*
8. *Watch the Patient's Body
and Face*
9. *Be Prepared for a Reaction*

ЭМПАТИ ГЭДЭГ НЬ

- Сэтгэл судлалд үйлчлүүлэгчийн сэтгэл, дотоод ертөнц ба сэтгэл хөдлөлийг ойлгож харилцах ур чадварыг **эмпати** гэдэг.
- “Бид үйлчлүүлэгчийн сэтгэцийн байдлыг харгалзан үзэхийн тулд өөрсдийгөө өвчтөний оронд тавьж түүний сэтгэцийн байдлыг ойлгохыг хичээж, түүний сэтгэцийн байдлыг өөрийнхтэйгээ харьцуулдаг”

(З. Фрейд, 1905)

Эмпати бол (Emphathy) бол эмнэлгийн ажилтан нэг бүрийн заавал эзэмших ёстой харилцааны ур чадваруудын нэг юм.

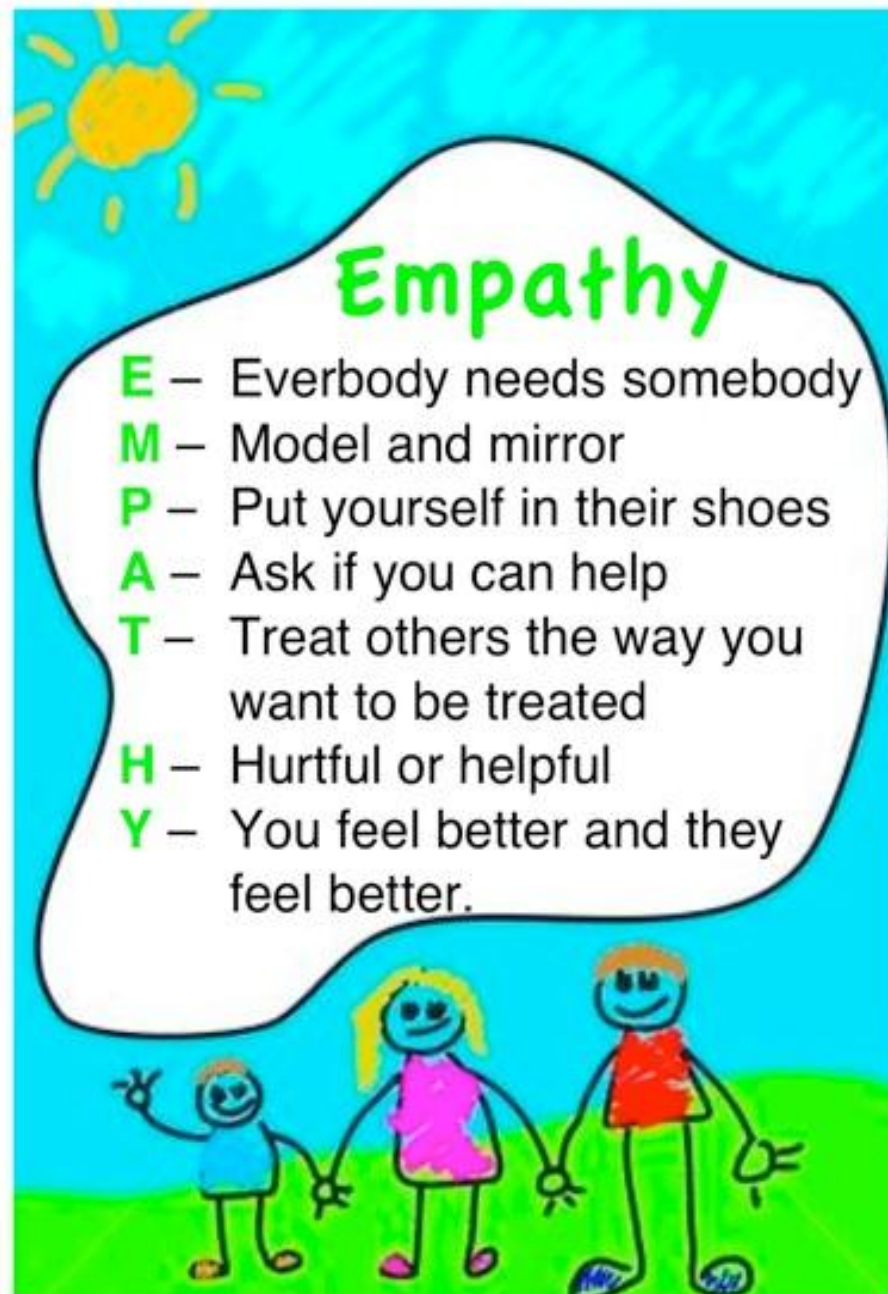
Meaning of Empathy

- understand another's state of mind or **Empathy** is the capacity to recognize or **emotion**.
- It is often characterized as the ability to "**put oneself into another's shoes**", or to in some way experience the outlook or emotions of another being within oneself.



ЭМПАТИ

- Е** – хүн бүрт хэн нэгэн хэрэгтэй
- М** – Үлгэр дууриалал ба толин тусгал
- Р** – өөрийгөө оронд нь тавиад үз
- А** – тусалж чадах эсэхээ өөрөөсөө асуу
- Т** – бусдыг өөртэйгөө хэрхэн харьцаасай гэж хүсдэг яг түүн шигээ бусадтай харилц
- Н** - гомдоох уу эсвэл туслах уу
- Ү** – чамд сайхан байвал бусдад бас сайхан байх болно



Эмпати бол

- Бусдын нүдээр харж
- Бусдын чихээр сонсож
- Бусдын зүрх сэтгэлээр
мэдрэх

Empathy is...

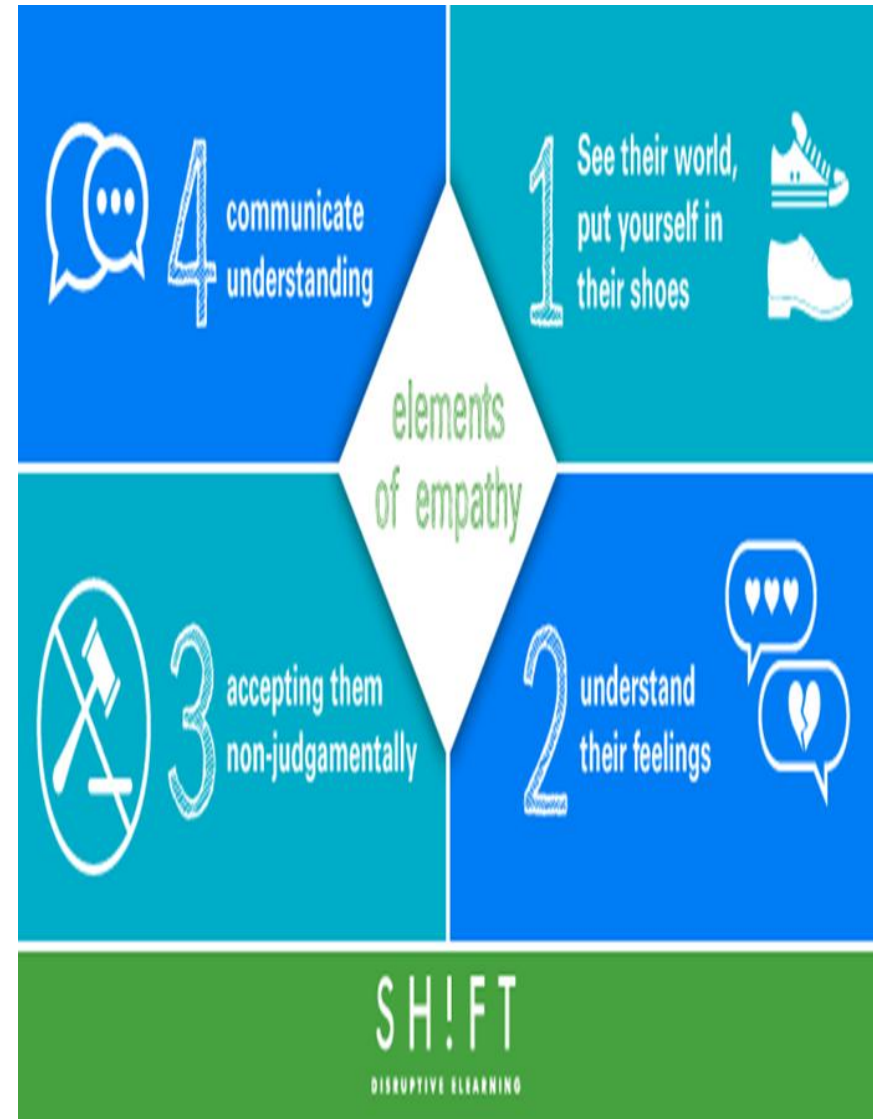
seeing with the eyes of another,
listening with the ears of another,
and feeling with the heart of another.



ЭМПАТИЙН ЭЛЕМЕНТ

1. Тэдний оронд өөрийгөө тавь, тэдний нүдээр ертөнцийг хар
2. Тэдний мэдрэмжийг ойлго (түгшил, гуниг, уур г.м)
3. Тэднийг шүүмжлэлгүй байгаагаар нь хүлээж авах
4. Ойлгож харилцах

ELEMENTS OF EMPATHY



Эмпати бол 3 бүрэлдэхүүн хэсэгтэй

- Үйлчлүүлэгчийн сэтгэлийн дотоод ертөнцөд **нэвтрэн орох**
- Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл зүйн тулгамдсан асуудлыг тухайлбал: түүний сэтгэл санааг **түгшээж** байгаа бодол санаа, сэрэл **мэдрэмжүүдийг ойлгох**
- Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл санааг зовоож байгаа бодол санаанууд ба сэрэл мэдрэмжүүдийг хэрхэн **ойлгосноо үгээр илэрхийлэх**

Empathy is communication skill with 3 basics.

- **Enter** to inner world of client
- Understand client`s psychological issues such as: thoughts or feeling that makes the person anxious.
- Express your feelings toward client .

АНГИЛАЛ

1. Танин мэдэхүйн эмпати
2. Сэтгэл хөдлөлийн
эмпати
3. Эмпатийг илэрхийлэх

Classification

1. Cognitive empathy
2. Emotional empathy
3. Express the
empathy

1. ТАНИН МЭДЭХҮЙН ЭМПАТИ

Үйлчлүүлэгчийнхээ өвдөлт ба тааламжгүй
сэрэл, таагүй мэдрэмж, сэтгэл түгшилт,
гутрангит бодол зэргийг **ЭМЧ** мэдэж авахыг
танин мэдэхүйн эмпати гэдэг

Өөрөөр хэлбэл:

- Яаж өвдөж,
- Хэрхэн гутарч байгааг
- Яаж түгшиж, хэрхэн айж, ичиж,
- Юуг буруу бодолд автаж,
- Яаж уурлаж байгаа зэрэг хэрхэн шаналж
байгааг нь **ЭМЧ мэдэж авахыг, ойлгохыг**
хэлдэг.

1. Cognitive empathy

- Cognitive empathy is knowing about client`s pain, unfavorable sense, feeling, anxiety and depression.

In other words:

- Doctors efforts to try understand about customers
- How they get sick
- How they depressed
- Why they are anxious scared ashamed
- What they think in wrong way
- Why they get angry

2. СЭТГЭЛ ХӨДЛӨЛИЙН ЭМПАТИ

Өвчнөөсөө болж **ӨВЧТӨНИЙ СЭТГЭЛ**:

- хэрхэн түгшиж, айж
 - яаж уур хүрч,
 - хэрхэн ичиж зовж,
 - яаж бухимдаж,
 - хэрхэн гульж, гутарч, атаархаж
- байгаа зэрэг тааламжгүй **сэтгэл хөдлөлд хэрхэн автаж** байгааг нь эмч / сувилагч/ зүрх **сэтгэлээрээ мэдрэхийг** сэтгэл хөдлөлийн эмпати гэдэг.

Emotional empathy

To understand patient's perception about their illness

- What make them anxious
- How they depressed
- Why they frustrated
- Why they get angry

3. ЭМПАТИЙГ ИЛЭРХИЙЛЭХ

Үйлчлүүлэгчийнхээ өгүүлж байгаа

тулгамдсан тааламжгүй

мэдрэмжийг, сэтгэл хөдлөлийг,

бодлыг буюу сэтгэцийн бусад

тааламжгүй байдлыг зүрх

сэтгэлээрээ:

- хэрхэн мэдэрч,
- яаж ойлгосоноо

өвчтөний үгнээс иш татан түүнд

үгээр хариу мэдэгдэхийг

эмпатийг илэрхийлэх гэдэг.

EXPRESS THE EMPATHY

- Doctor should **express** what
he/she feels and
undertands from patients
information

1st thing to know...

Emotional
empathy

Cognitive
empathy



Reptilian brain



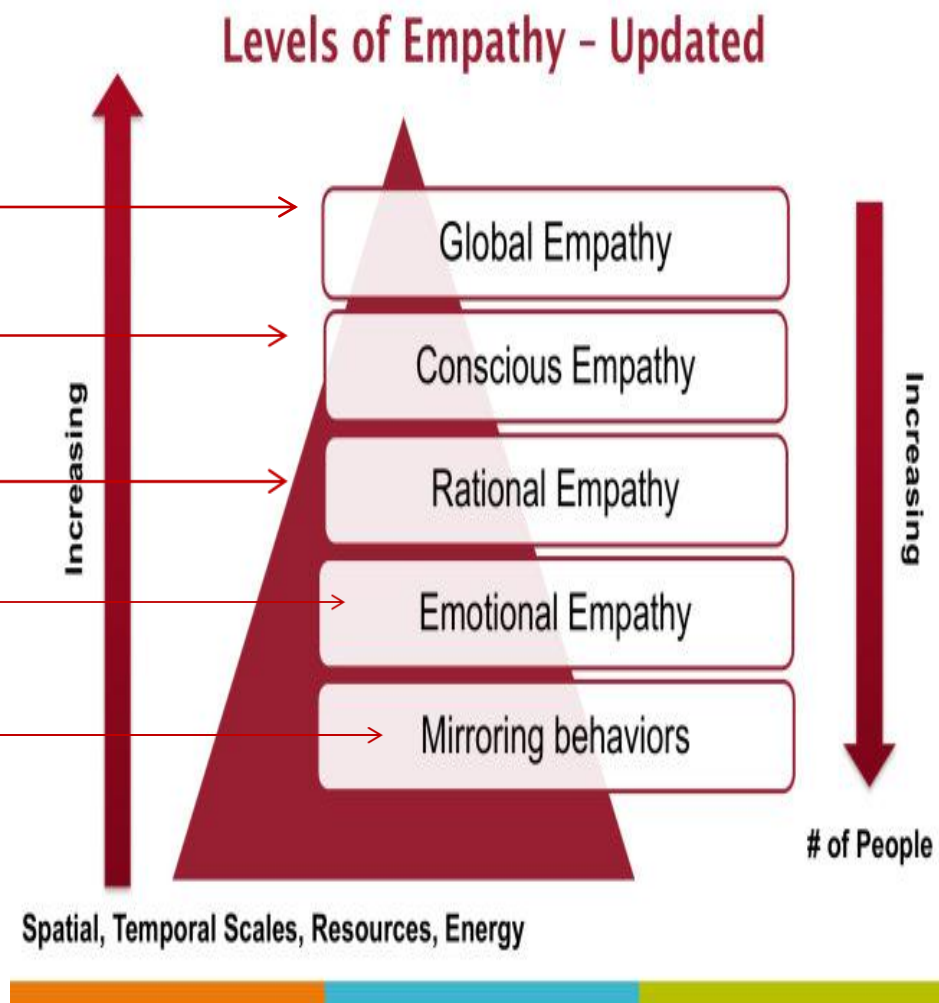
Limbic System
(+oxytocin)



Neocortex

ЭМПАТИЙН ТҮВШИН

- Нийтлэг Эмпати
- Ухамсарт эмпати
- Ёс зүйтэй эмпати
- Сэтгэл хөдлөлтэй эмпати
- Тусгалт зан үйл (тольдох)
(бусдын төрх үйлээс олж
харах түүнийгээ хүлээн
зөвшөөрөх эсэх)



Хүүхэддээ эмпатийг заах 5 арга

1. Хүн бүхэнд өөрийн гэсэн түүх байдаг гэдгийг ойлгуулах
2. Хүүхдийнхээ сэтгэлдээ юу хүсч явдагийг олж мэдэх
3. Хүүхдээ өөрт нь бусадтай адил юу байдгийг олж мэдэхэд тусла
4. Буруу үлдэл хийх үед хүүхэддээ хэлж бай
5. Юмыг олон талаас нь харж болно гэдгийг үргэлж сануулж бай

5

WAYS TO TEACH YOUR CHILD EMPATHY



EDUCATE EMPOWER KIDS

1

REMINDE HER THAT EVERYONE HAS A STORY.

WHEN YOUR KIDS COMPLAIN ABOUT A FRIEND'S RUDE OR HURTFUL BEHAVIOR, HELP STEER THEM TOWARD LOOKING PAST THE SURFACE INTO WHY THE PERSON MAY HAVE ACTED THAT WAY. IT CAN BE EASY TO TAKE SOMEONE'S BEHAVIOR TOWARD YOU AT FACE VALUE, BUT SO MANY TIMES, OTHER UNSEEN FACTORS ARE INFLUENTIAL.

2

MEET YOUR CHILD'S EMOTIONAL NEEDS.

IF YOUR CHILDREN ARE SECURE IN GETTING THEIR EMOTIONAL NEEDS MET, THEY WILL BE MORE ABLE TO DEVELOP EMPATHY FOR OTHERS. TALK WITH YOUR KIDS ABOUT THEIR EMOTIONS, THEIR PERSPECTIVES, AND THEIR NEEDS. BE AVAILABLE FOR THEM AND BE DEPENDABLE.

3

ENCOURAGE YOUR CHILD TO FIND THINGS IN COMMON WITH THOSE AROUND HIM.

WHEN YOUR CHILDREN SEE THINGS IN COMMON WITH OTHERS, THEY ARE MORE ABLE TO UNDERSTAND AND SYMPATHIZE WITH THEM AND THEIR SITUATIONS. THIS PROCESS MAKES A CHILD SEE OTHERS AS HUMAN BEINGS RATHER THAN ONE-DIMENSIONAL OBJECTS.

4

CALL YOUR CHILD ON HER BAD BEHAVIOR.

IF YOUR CHILDREN DO SOMETHING RUDE OR MEAN TO YOU, CALL THEM ON IT. SETTING LIMITS IN THIS WAY HELPS YOUR CHILDREN UNDERSTAND THE EFFECTS OF THEIR BEHAVIOR ON OTHERS.

5

REMINDE HIM THAT THERE ARE MANY DIFFERENT POINTS OF VIEW.

TALK ABOUT HOW EVERYONE'S OPINION DESERVES RESPECT. THEY WILL LEARN TO THINK OUTSIDE THEIR OWN VIEWS AND COMFORT ZONE, WHICH WILL MAKE THEM MORE ABLE TO EMPATHIZE WITH OTHER PEOPLE.

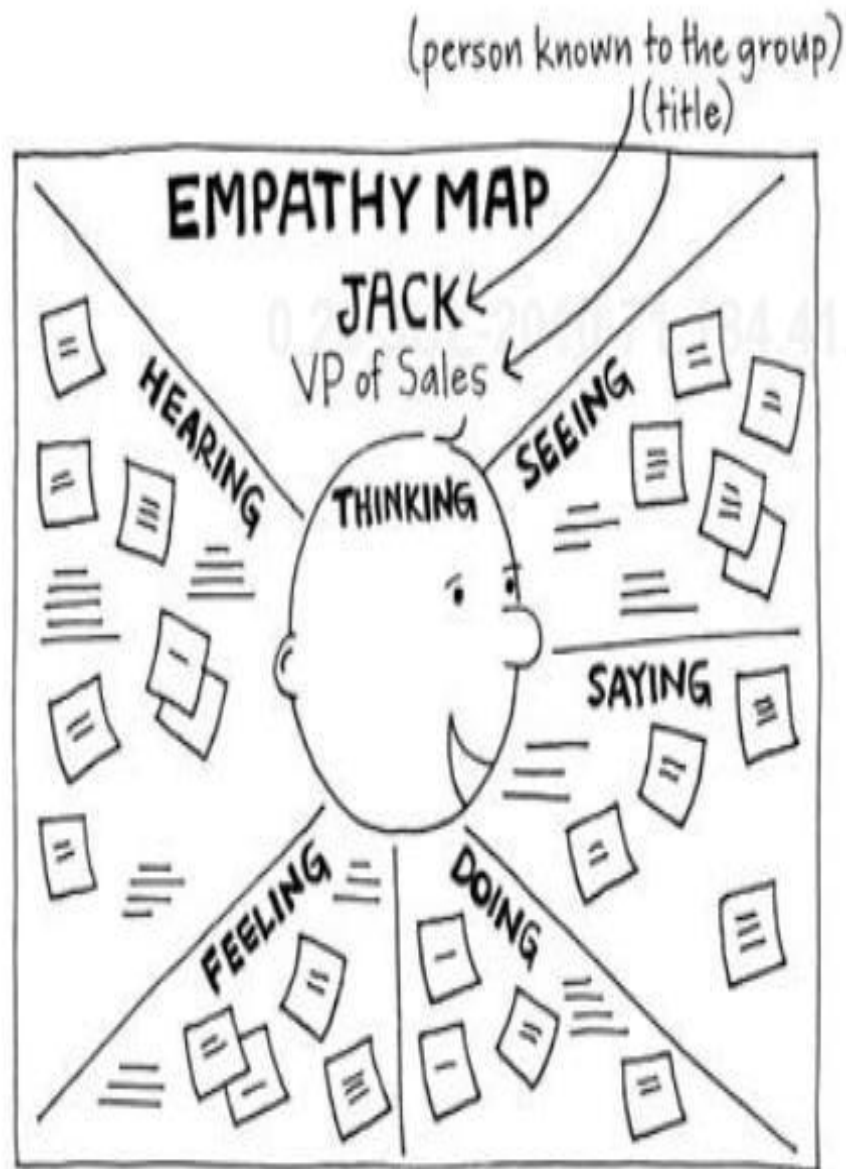
ХУВЬ ХҮНИЙ ҮНЭТ ЗҮЙЛС ГЭЖ
ЮУ ВЭ?

- What is the individual's
valuable thing?

ЭМПАТИГИЙН ЗУРАГЛАЛ

Бодох:

- Сонсож буйг
- Харж буйг
- Хэлж буйг
- Хийж буйг
- Мэдэрч буйг



ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧ ТӨВТЭЙ ХАРИЛЦАА

GATER зарчим

- **G**-Мэндлэх
- **A**- Асуу
- **T**-Ярилц
- **E**- Тайлбарлах
- **R**-Лавлах

Patient-centered communication

GATER

- **G**-Greet
- **A**- Ask
- **T**-Tell
- **E**- Explain
- **R**-Refer

АНХААРАЛ ТАВЬЖ ХАРИЛЦАХ

Эмнэлгээр үйлчлүүлж буй
үйлчлүүлэгч, ар гэрийхэн
болон найз нөхөд нь эмч,
сувилагч, асрагч нарын тухай:

- “Үгийг маань сонсохгүй байна”
- “Үгийг маань анхаарахгүй”
намайг тоохгүй хажуугаар минь
өнгөрлөө”ГЭХ МЭТ
агуулгатай гомдол хамгийн
элбэг тохиолддог.

Communicate with full concentration

- In hospital there are many
complains about doctors
and nurses.
- Such as: they don't listen
my words, they don't pay
attention to us.

АНХААРАЛТАЙ СОНСОХ

Үйлчлүүлэгчийн мэдээ

мэдээлэлийг болон үг яриаг
анхааралтай сонсож харьцах
харилцааны ур чадварыг
эзэмшихийн тулд дараах
хандлагуудыг төлөвшүүлэх
ёстой.

Үүнд:

1. Анхаарлаа бүрэн төвлөрүүлж,
яриаг нь таслахгүй, идэвхитэй,
анхааралтай сонсох.

Listen careful

Doctors must have following
abilities:

1. Doctors should pay
attention and listen careful the
patient.

2. Мэдээлж байгаа зүйлийг хүлээн авч байна гэдгээ биеийн хэлээр, тухайлбал толгой дохих, толгой сэгсрэх, инээмсэглэх мэтийн төрх үйлээр хариу үйлдэл хийж эргэх холбоог үүсгэх.

3. Үйлчлүүлэгчийн мэдээлж байгаа бодол санааг, сэрэл мэдрэмжийг болон сэтгэл хөдлөлийг зүрх сэтгэлээрээ мэдэрч ойлгож байна гэдгээ биеийн хэлээрээ, нүүрний хувирлаараа дамжуулан илэрхийлж, үйлчлүүлэгчийн яриаг дэмжиж байх .

2. Express your feelings toward patient by your body language such as nodding.

3. Support the patients when they talk

СОНСОХ УР ЧАДВАРЫН ХЭВШИНЖҮҮД

1. Сонгож сонсох
2. Хамгаалж сонсох
3. Зориуд сонсох
4. Эмпати ур чадвартай

СОНСОХ

Types of listening

1. Selective listening
2. Defensive listening
3. Delibrate listening
4. Empathic listening

ЭМПАТИ УР ЧАДВАРТАЙ СОНСОХ

Үйлчлүүлэгч төвтэй эмнэлзүйн харилцааны
ЦӨМ юм.

Дараах эерэг нөлөөг үзүүлнэ. Үүнд:

1. тэдэнд харилцан ойлголцох болон бие биедээ итгэх итгэлийг төрүүлнэ
2. Өөрийгөө илэрхийлэх, стрессээ тайлах боломжийг үйлчлүүлэгчдэд олгоно.
3. Үгийг нь анхааралтай сонсохыг өөрийгөө хүндэтгэж байгаагийн илрэл гэж үйлчлүүлэгч үздэг
4. Үйлчлүүлэгчийн эрэлт, хэрэгцээ, тулгамдсан асуудлыг, зовиур шаналгааг болон өвчний субъектив (дотоод) шинжүүдийг илрүүлэх буюу зөв оношлох боломжийг эмнэлгийн мэргэжилтнүүдэд олгоно.

EMPATHIC LISTENING

- This is the **core** of patient centered clinical communication and positive effects are:
 1. They will trust each other
 2. Relieve the stress
 3. People feel as they are respected by doctors
 4. More easier to explore the patient`s pain and distress

ЭМНЭЛЗҮЙН ХАРИЛЦААНД БАРИМТЛАХ ЗАРЧИМУУД

1. Үйлчлүүлэгчийг бүхэл
бүтнээр нь авч үзэж хандах.

Үүнд:

- **БИЕ** (өвчин эмгэг)
- **СЭТГЭЦ** (гэр бүл, хууль, санхүүгийн асуудал, хүүхдийн хүмүүжил, хамт олон)
- **НИЙГМИЙН** (ажилгүйдэл, нийгмийн халамж, улс төр)

талаас нь цогцоор хандаж
тулгамдсан асуудлыг үнэлэх

Rules of clinical communication

Doctor must explore:

-**Physical**-illness

-**Mental**-family, law, economy, children etc

-**Social** -(unemployment, Social care. Politic) of patients.

2. Раппорт (сэтгэлзүйн
холбоо тогтоох)

3. Үйлчлүүлэгчийг ойлгож
байна гэдгээ илэрхийлэх

Жнь:

- *Үйлчлүүлэгчийн биед
зөөлөн хүрэх*
- *Нүүр царайны хувирлаар
сэтгэлээ илэрхийлэх*
- *Уйлахад нь алчуур буюу
салфетка авч өгөх г.м*

2. Rapport-make an
emotional binding

3. Express that you
understand the patient:

- gently touch their body
- Express your emotion by
your face
- Give tissue when they cry

4. Өвчтөнд санаатай буюу
болгоомжгүйгээр **хор** бүү
хүргэ.

5. Үйлчлүүлэгчтэй
харилцахдаа **бодлоготой**,
ОНОВЧТОЙ үг хэллэг хэрэглэх

6. Өвчтөнд зөвлөгөө өгөхдөө
гадаад үг, нэр томъёо
хэрэглэхгүй байх

7. Нэг удаад **олон** сэдвээр
ярихаас **зайлсхийх**

4. Prevent from doing any
harm towards patient

5. Be careful on your words

6. Do not use any medical
terms

7. Do not talk many topics in
one time.

8. Зөвлөгөөг тодорхой өгч,
төөрөлдүүлэх болон
хоёрдмол утга санаа
агуулаагүй зөвлөмж өгөх
9. Үйлчлүүлэгчид боломжгүй
зүйлийг амлахгүй байх
10. Өвчтөн өөрийн санаа
бодол, мэдрэмжээ
илэрхийлэх боломжийг
олгох
11. Үйлчлүүлэгчийн яриаг
тасалдуулахгүй байх

8. Give an advise
9. Do not promise
impossible things
10. Make it possible for
patients to explore
themselves.
11. Do not interfere the
client`s conversation

12. Үйлчлүүлэгчийг **ялгаварлан**
гадуурхахгүй байх
13. Үйлчлүүлэгч бусдад ярихаас
эвгүйцмээр, айх, ичих
мэдрэмж ихтэй үед түүнд
итгэл төрүүлж хандах ба
туслах
14. Үйлчлүүлэгчийг ойлгож байна
гэдгээ өөрийн **биеийн хэлээр**
ойлгуулах
15. Өвчтөнд ямар **нэг нэр хоч**
өгөхгүй байх

12. Do not discriminate the
patient

13. Show hopeful attitude
towards patient when they
ashamed to tell about their
feeling

14. Show that you are listening
the patient by your body
language

15. **Do not stigma and
discriminate**

16. Өвчтөнийг нэрээр нь
дуудаж харилцах

17. Үйлчлүүлэгчийн нэр
хүндийг гутаах хандлага
гаргаж болохгүй

18. Сайн сонсогч байх

19. Үйлчлүүлэгч ярьж
байхад үгсийн бус
харилцааны
шинжүүдийг ажиглах

16. Patient should be called by
their name

17. Do not show any attitude to
minimalize the patient`s dignity

18. Be a good listener

19. Pay attention to non-verbal
language of patients when they
talk

- Эмч хүний энэ их хичээл зүтгэл гаргаж хийсэн хөдөлмөрийг үнэлсэн хамгийн том шагнал бол хамгийн энгийн атлаа, хамгийн хүндтэй үнэлэлт бол:
- Үйлчлүүлэгчийн чин сэтгэлээсээ хэлсэн “**БАЯРЛАЛАА ЭМЧЭЭ**” гэсэн 2 үг юм.

- The most valuable and simple reward for these good effort of doctor is:
- Three words “**thank you doctor**” that comes from patients heart.

Шалгах хуудас

- ☐ Ярианы чадвар, хэлний бэрхшээл
- ☐ Гадаад хэлээр ярьдаг
- ☐ Дисфони
- ☐ Цагт баригдах
- ☐ Нүүр нүүрээ харж уулзах боломжгүй байх
- ☐ Зовиурлах
- ☐ Сэтгэцийн байдал өөрчлөлттэй байх
- ☐ Эмчилгээний үр нөлөө
- ☐ Тархи судасны үйл ажиллагаа
- ☐ Сэтгэлзүйн дарамт
- ☐ Хүйсийн ялгаа
- ☐ Яс үндсийн ялгаа
- ☐ Бусад

Checklist

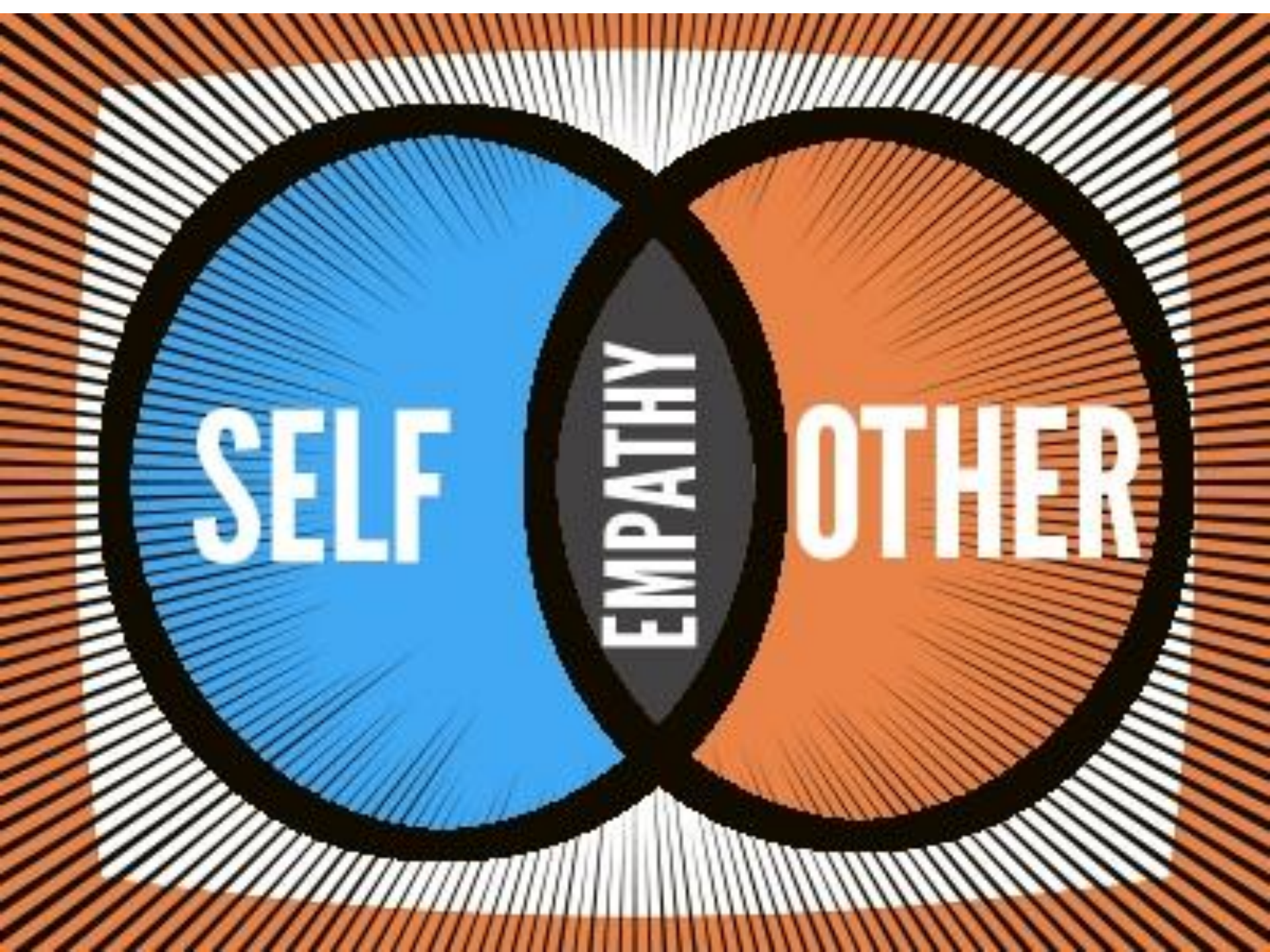
- ☐ Speech ability or language articulation
- ☐ Foreign language spoken
- ☐ Dysphonia
- ☐ Time constraints on physician or patient
- ☐ Unavailability of physician or patient to meet face-to-face
- ☐ Illness
- ☐ Altered mental state
- ☐ Medication effects
- ☐ Cerebral-vascular event
- ☐ Psychologic or emotional distress
- ☐ Gender differences
- ☐ Racial or cultural differences
- ☐ Other

Амжилттай эмчийн сэтгэл зүйн онцлогууд

1. Харилцааны өндөр ур чадвар
эзэмшсэн
2. Бие даах чадвартай
3. Итгэлтэй
4. Гадуурхагдсан ба алдаа гарсан гэх
мэтийн нөхцөлд байдалд сэтгэл
зүйн хувьд тогтвортой
5. Мэдээллийн болон сэтгэлийн
хөдөлгөөний хэт ачаалал даах
6. Стрессийг даван туулах чадвартай
7. Дасан зохицох чадвар сайн
8. Үзэл бодол, үнэт зүйлсдээ үнэнч

Successful doctor psychology

1. Managed in good
communication
2. Independent
3. Confident
4. Mentally stable in situations
like failure or discrimination
5. Competent for burden of news
and emotions
6. Able to deal with stress
7. Good to adapt
8. Honest with aspect



A Venn diagram consisting of two overlapping circles. The left circle is blue and contains the word 'SELF' in white capital letters. The right circle is orange and contains the word 'OTHER' in white capital letters. The intersection of the two circles is a dark gray shape containing the word 'EMPATHY' in white capital letters. The background features a pattern of thin, radiating lines in orange and white, creating a sunburst effect.

SELF

EMPATHY

OTHER