1. 사회생활 또는 학교생활 중 본인이 응대한 고객 중에 가장 어려웠던 경험을 이야기해 주십시오. 당시 상황을 간략하게 기술하고 고객이 원하는 것을 파악하고 해결하기 위해 시행한 노력에 대해서 구체적으로 서술해 주시기 바랍니다.

코로나19 선별진료소로 파견 온지 달포 지난 어느 밤, 온몸에 두드러기가 돋은 3살 아기를 안은 엄마가 응급실로 왔습니다. 당직 의사가 ‘병원지침’이라며, 아기에게

기다란 코로나 진단키트를 가져오자, 아기 엄마는 ‘두드러기 때문에 병원을 왔는데,

왠 코로 나19검사’냐며 강력히 항의했습니다. 엄마는 아기의 두드러기 치료가 다급했고, 병원은 지침을 내세우는 갈등 상황이었습니다. 담당 간호사로서 문제의 원인을 알게 된 저는, 먼저 아기 엄마의 ‘두드러기’걱정에 고개를 끄덕이며 맞장구로 공감을 표시했습니다. 그리고 아기가 코로나19상황에서 안전하고 빠르게 치료받으려면 병원 지침을 잘 따라야 한다고, 병원의 입장이 아닌 부모님 편에 서서 설명 드렸습니다. 아기를 위한 ‘지침’ 준수를 수긍하신 엄마는 조금 전과 달리 우호적인 자세로 코로나19검사와 소아 진료에 협조하였고, 아기도 큰 탈 없이 치료를 잘 받았습니다. ‘I’가 아닌 ‘You’관점에서 경청하고, 진심어린 공감으로 상대의 니즈를 제대로 파악하면 복잡해 보이는 갈등도 쉽게 해결할 수 있다는 지혜를 얻은 소중한 경험이었습니다. 6개월 여 파견을 마치고 소아과 병동으로 돌아와서도 ‘I’관점이 아닌, 환자와 그 가족, 동료의 입장에서 한번 더 생각하고, 더 넓게 살펴보는 습관을 갖게 되었습니다.

2. 여러 과업을 동시에 진행했던 경험에 대해 기술하시오. 어떤 과업들이 있었는지 간략하게 기술하고, 당시 상황에서 본인이 처한 대처방안은 무엇인지를 중심으로 구체적으로 서술해 주시기 바랍니다.

매일 북새통을 이뤘던 선별진료소에, 확진자와 밀접 접촉한 인근 경찰서의 한 의경이 부서 직원 40여명이 한꺼번에 검사 받으러 온 적이 있었습니다. 때 마침, 119구급차에 호흡곤란과 객혈 증상을 보이는 중증 환자도 실려왔습니다. 현장 경험이 많지 않은 의사와 저 단둘이 근무하는 시간에, 갑자기 많은 사람이 방문하니 무엇부터 어떻게 해야할지 당황스러웠습니다. 저는 마음을 가다듬고 중요도와 긴급도에 따라 내원자들을 3개 그룹으로 분류했습니다. 첫째, 고열 또는 객혈 환자, 둘째, 미열 발생자 , 셋째, 무증상자로 우선순위를 정하고 대응방안을 마련했습니다. 우선, 응급환자인 1그룹은 의사가 진료 후 신속하게 음압격리실로 이동시키로 했고, 2~3그룹은 저 혼자서 감당하기 어렵다고 판단되어, 동료 간호사의 지원을 요청 했습니다. 바쁜 와중에도 흔쾌히 달려와준 동료는 다행히 경험이 많아, 효율적으로 업무와 역할을 분담할 수 있었습니다. 저는 검사 절차, 이동 동선과 유의사항 등을 안내 한 다음, 미열 증상자들의 코로나19를 먼저 검사하였고, 동료는 무증상자들의 진료 전 접수와 체온 측정을 시행했습니다. 전체 프로세스와 서로 해야할 일을 명확히 알고 나니, 막막했던 코로나19 검사가 순조롭게 진행되어, 근무 중에 방문한 경찰서 직원들은 1시간 후에 복귀할 수 있었고, 시간을 다투던 응급환자도 신속하게 입원할 수 있었습니다.

1. 소속된 팀에서 사기가 저하된 팀원들을 독려하여 조직의 목표를 달성했던 경험을 기술해주십시오. 당시 상황을 간략하게 기술하고, 팀원의 사기를 향상하기 위해 하였던 방법과 본인의 노력에 대한 팀원의 반응을 중심으로 구체적으로 서술해 주시기 바랍니다.

성인병동에서 독립업무를 시작한지 얼마 안된 신규 간호사가 아침 식전에만 투여하는 지속성 인슐린을 점심에도 투여하는 실수를 저지른 적이 있었습니다. 다행히 환자에게 저혈당이나, 의식저하 등의 응급상황이 발생하지 않았지만 그 후배 간호사는 매우 상심했습니다. 멘토였던 저는 풀죽어 있는 후배를 질책하기 보다는, 따뜻한 차 한잔을 나누며 이야기를 들어봤습니다. ‘아침 식전’을 ‘매 식전’으로 잘못 본 Human error였습니다. 가만히 살펴보니, 처방전을 확인하는 업무 프로세스가 없었던 것도 문제의 원인이었습니다. 이대로 라면 다른 신규 간호사가 언제라도 같은 실수를 반복하고, 큰 사고로 이어질 수도 있었습니다. 후배에게 ‘실수는 누구나 할 수 있다. 실수로부터 배우는 게 중요하다.’는 겪언을 들려주며, 자책하지 말고 함께 원인을 개선해 보기로 의기투합했습니다. 2주 정도 틈나는 대로 투약 오류를 줄기이 위한 아이디어를 도출한 결과, 인슐린 투여 전에 처방전을 한번 더 대조하는 간단한 체크시트를 만들었습니다. 수간호사님도 개선안을 승인해 줘서, 모든 간호사들이 즉시 적용하도록 했습니다. 동료 간호사들도 혹시 모를 자신들의 Human error를 막아주는 개선안에 적극적으로 호응해줬고, 퇴사까지 고민했던 후배 간호사는 사기가 크게 진작되어 다시 자신감을 갖고 좋은 간호사로 성장해가고 있습니다.

4. 주변의 권유에 흔들리지 않고 본인의 가치관을 지켰던 경험을 기술해주십시오. 당시 상황을 간략히 기술하고 주변의 권유를 이겨내기 위해 실행하였던 노력과 그 결과를 중심으로 구체적으로 서술해 주시기를 바랍니다.

코로나 바이러스가 대구를 중심으로 급속하게 확산되어, 모두가 공포를 느끼던 시기에 격리병동 파견근무 인사명령을 받았습니다. 가족과 친구들은 그 위험한 곳에 왜 하필 가느냐며 파견근무를 만류했습니다. 저는 대학 3학년 때 나이팅게일 선서식을 하며 촛불을 들고 어떤 간호사가 될지 다짐했던 순간을 떠올렸습니다. 이런 전 세계적 재난 상황이야 말로 전정으로 봉사와 희생정신을 실천할 수 있고, 자랑스러운 경험이 될 거라고 판단했습니다. 이런 저의 생각에 처음에는 반대하던 가족과 친구들도 기꺼이 응원해 줬습니다. 또한 개인의 유불리를 넘어, 조직의 요구에 순응할 줄 아는 자세가 직장인의 중요한 덕목이라고도 생각했습니다. 신종감염병에 대한 두려움과 과연 ‘내가 잘 해 낼까’하는 걱정도 앞섰지만, 간호사로서 전문적 역량을 키울 수 있는 둘도 없이 좋은 선택이라고 스스로를 독려하며 근무에 임했습니다. 1개월 동안의 격리병동 근무와 2개월여의 선별진료소 경험을 통해 기존에 일했던 소아과 병동보다 훨씬 다양한 케이스의 환자들을 만나며, 문제해결 노하우를 쌓을 수 있었습니다. 그 이후 간호간병통합서비스 병동에서 근무할 때는 더 폭넓는 시각으로 더 세심하게 환자를 보살필 수 있었습니다.