

보이지 않는 고릴라 찾기



곽효선
대구가톨릭대병원 외래간호팀 간호사

환자 중심 병원을 만들기 위한 환자경험 혁신프로젝트를 대구가톨릭대병원에서 진행하고 있다. 지난해 각 부서에서 다양한 혁신활동을 펼쳤고, 외래간호팀에서는 '사랑의 마음으로 섬김의 행동으로'를 목표로 '보이지 않는 고릴라 찾기'를 전개했다.

환자들의 좋은 경험을 방해하는 요소들을 '보이지 않는 고릴라'로 정의하고, 우리의 관점이 아닌 환자의 관점에서 환자가 중심이 되는 병원을 만들어가는 활동을 펼쳤다. '보이지 않는 고릴라'는 한 가지에 선택적으로 집중하다보면 나머지는 잘 못보고 넘어가며 착각과 그릇된 판단을 하게 되는 현상으로, 유명한 심리학