



## 위기상황 대응 서비스

오늘날 끊임없이 변화하는 직장 환경에서는 고유한 기회와 어려움을 경험하고 있습니다. 어려움들에는 COVID, 인종 트라우마, 정치적 스트레스와 사회적 불안과 같은 만성적인 스트레스 원인뿐만 아니라 자연 재해, 직장 내 사고, 사망 및 직장 내 변화와 같은 개별적인 트라우마가 포함될 수 있습니다. 급성 또는 만성 스트레스에 직면하게 되면, 사람들은 보통 폭넓은 감정적, 신체적 반응을 경험하게 되며 이는 직장 생활에 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다. Optum은 예정되거나 또는 예정되지 않은 사건들에 영향을 받은 개인들을 지원하고 직원들이 스트레스 반응에 좀 더 잘 대응하면서 직장 내 회복력을 증진하기 위해 이러한 광범위한 사건들에 대응해 현장 및 가상 지원을 제공할 수 있습니다.

### 위기 상황 지원 서비스에 접속하기

Optum은 국제적으로 인정된 표준과 증거에 기반한 관행에 일치하는 다중 요소 진료 모델을 이용하고 있습니다. 트라우마 반응은 사건이 일어난 후 수일 또는 수주가 지난 후에 지연 반응으로서 발생할 수 있습니다. 이 개입의 목적은 직원들의 경험을 정상화하고 어떤 사건 이후에 발생할 수 있는 증상에 준비하도록 하며 고통을 최소화하고 회복을 가속화하기 위한 것입니다. 트라우마적인 사건 이후, 상황 대처에 임상적으로 적절하고 외상으로 인한 재 피해를 방지하기 위해 최대한 빠르게 지원이 제공됩니다.

- 첫 단계는 우리의 CIRS 코디네이터 중 한 사람과 상담하는 것입니다. 귀하는 아래에 설명된 두 가지 방법 중 하나의 방법을 통해 상담을 요청할 수 있습니다.
  - **(번호)** 저희의 [웹 포털 사이트](#)를 통해 주 7일/ 하루 24시간 요청을 제출하십시오.
  - 귀하의 전용 EAP 전화번호로 주 7일/ 하루 24시간 연락하십시오. 귀하에게 위기상황 대응 서비스 이용이 필요하다고 명시하십시오. CIRS 코디네이터와 즉시 연결되지 않는 경우, 상담원은 사고에 관한 기본 사항 및 귀하의 연락처 정보를 받아서 훈련된 CIRS 코디네이터에게 전달할 것입니다.
  - 귀하의 EAP 전화번호 및 다음에 위치하고 있는 추가적인 리소스를 이용하십시오.
    - [Livewell](#) (해외)
    - [Liveandworkwell](#) (미국) 포털
- 코디네이터는 요청인에게 전화 또는 이메일을 통해 요청을 수령하였음을 알려드릴 것입니다.
  - 미국 - 1시간 이내
  - 해외 - 2-4시간 이내

## CIRS 코디네이터와 상담

---

저희의 국제 CIRS 팀은 정신 건강 임사의와 기타 훈련된 전문의로 구성되어 있으며 이들은 자신들의 전문성을 다음을 위해 사용합니다.

- 귀하의 조직 고유의 필요사항 이해. 여기에는 사건의 세부 내용 및 귀하가 목격하고 있는 현재의 감정적 반응이 포함될 수 있습니다. 그러한 정보는 CIRS 코디네이터가 상황에 완전히 접근하고 적절한 권고안을 제공하도록 돕기 위해 필요합니다.
- 귀하의 조직에 대한 최선의 서비스에 관한 권고안 제공. 코디네이터는 이용할 수 있는 서비스 유형을 논의하고 어떤 서비스가 효과가 있으며 언제 서비스가 제공되어야 하며 최대 효과를 위해 얼마나 많은 시간 이용해야 하는지에 관한 권고안을 제공합니다. 코디네이터는 또한 어떻게 해당 서비스를 공지하고 영향을 받은 사람들에게 이를 설명할지에 관한 지침을 제공할 수 있습니다.
- 코디네이터는 위기상황 대응을 전문으로 하는 임상의를 파악하고 서비스 일정을 잡아드릴 것입니다. Optum을 대신해 위기상황 대응을 제공하도록 승인을 받은 의료제공자들은 트라우마 사건이 사람에게 어떤 영향을 미치는지에 대해 포괄적으로 이해하고 있어야 합니다. EAP 서비스의 공동의 특성을 고려할 때, 이 내용에는 반드시 트라우마적 사건에 대한 노출이 직원, 직장에 어떻게 영향을 줄 수 있는지에 대한 실질적인 이해뿐만 아니라 언제 그 경험이 직장 또는 업무 관련 사건이 되는지에 대한 이해가 포함되어야 합니다.

## 그룹 보고

---

- 위기상황 그룹 보고 전문 정신 건강 임상의인 대응자가 주도
- 일반적으로, 한 시간이 소요되며 항상 직원들의 자발적 참여임
- 대면, 가상 또는 이 두 가지를 결합해 진행 가능
- 비정상적인 스트레스 원인에 대한 공통적인 반응 정상화, 스트레스 관리 및 대처 기술에 관한 심리 교육 제공, 질서, 회복 및 다음 단계에 대한 의식 구축
- 보다 심리 교육 기반(비격식 토론, 시각 프레젠테이션 비사용)인 **교육 그룹** 및 보다 더 많은 토론을 하는 **대화형 그룹** 모두 이용 가능
  - 교육 그룹은 직접적으로 사고의 영향을 받지 않은 사람들에게 가장 적합; 대화는 적게 하고 심리 교육에 더 초점을 맞춤; 대처 및 회복력 구축에 관한 정보 제공을 위해 보다 대규모인 청중을 위해 설계
  - 대화형 그룹은, 보통 사건에 가장 밀접하게 영향을 받은 사람들을 대상으로 함; 보통 12명 이하의 직원들로 이루어진 소그룹형
  - 대화형 및 교육 그룹은, 그룹 치료, 지원 그룹 또는 사건에 대한 심도 깊은 토론이 아님

## 개인 회복력 계획 상담(1대1)

---

- 개인별 회복력 계획 수립을 위한 15분 개인 상담
- 1:1 참여는 항상 자발적 참여임
- 그룹 서비스 이후에 제공 가능
- 미국 전용: 대면, 가상 또는 이 두 가지를 결합해 진행 가능
  - 1대1 가상 서비스를 제공하기로 한 경우, 저희가 일정 도구를 제공합니다. 개인이 15분 회복력 계획 세션을 신청할 수 있는 링크가 제공됩니다. 참가자의 이름 및 이메일 주소는 저장되지 않으며 대응자 및 직원에게 예약 통지 이외의 목적으로 사용되지 않습니다. 항목들을 작성해야 하지만 직원들은 이름란에 익명이라고 입력할 수 있습니다. 세션 시간을 예약하면 해당 시간은 이용 불가로 표시되지만 예약자는 표시되지 않습니다.

## 관리자 상담

---

- 다음을 위한 매니저 15분 개인 상담:
  - 매니저들을 위한 감정적 지원 제공
  - 매니저들이 다음과 같은 상황에서 팀을 이끌어가는 데 도움이 될 수 있는 심리 교육 제공  
사건에 대한 전형적 반응; 업무 성과에 대한 합리적인 기대; 회복 촉진을 위한 전략
  - 광범위한 도구 및 자료 이용

## 일정 예약 서비스에 대한 처리 시간

---

CIRS 대응자 이용에 대한 저희의 표준 처리 시간은 귀하가 CIRS 코디네이터와 상담한 이후 24-48시간입니다.

당일 서비스를 요청할 수 있으며, 저희는 이 요청을 들어드리기 위해 최선을 다할 것입니다. 대응자가 안전하게 도착하거나 현장에 있을 수 있는 역량에 영향을 주는 요소들이 있을 수 있으므로 (자연 재해 및 전염병 유행과 같은 경우처럼) 저희가 당일 요청 처리를 보장할 수는 없습니다.

## 귀하의 서비스 이전

---

코디네이터는 귀하의 대응 일정이 예약되었다는 확인뿐만 아니라 대응의 세부사항이 담긴 이메일을 보내드릴 것입니다.

지정된 CIRS 대응자는 귀하의 사이트 연락처로 전화해 행동 계획을 논의할 것입니다. 현장 연락처와 대응자가 서비스 이전에 연락하는 것은 매우 중요합니다.

## 서비스 이후

---

현장 연락처로 이메일을 통해 설문지가 발송되며 귀하의 조직이 CIRS 서비스가 귀하의 조직 내 필요사항을 얼마나 잘 충족했는지에 관한 피드백을 공유하는 기회를 제공할 것입니다.

## 계획 팁

---

귀하의 CIRS를 위해 여러 현장이 있습니까?

- 저희는 구체적인 날짜/시간/장소 및 서비스 유형을 조정하기 위해 저희와 협력할 단일 연락 담당자를 권장드립니다. 저희는 이러한 서비스 구성 방법에 관한 질문과 최선의 관행 제안사항을 제공함으로써 해당 연락 담당자를 지원할 수 있습니다.
  - 대표 연락 담당자는 저희에게 개별 현장의 연락 담당자를 제공해 대응자가 현장에 가기 전 또는 가상으로 서비스를 시행하기 전 해당 사람과 이야기할 수 있도록 합니다.

가상, 대면 또는 가상과 대면의 결합 대응 중 귀하의 조직의 필요사항을 가장 잘 충족시키는 것은 무엇인지 고려해보십시오.

- 가상 대응은 유연성을 더 많이 제공해 직원들이 스스로의 근무 시간 외에 (더 편리한 경우) 참여할 수 있도록 하며 또한 그들이 다른 위치에 있는 직원들과 교류할 수 있는 기회도 제공합니다. □ 가상 서비스는 저희의 플랫폼(Zoom) 또는 귀하의 회사 플랫폼을 이용해 수행할 수 있습니다. 대응자들이 저희 플랫폼 사용 훈련을 받았으므로 저희 플랫폼 사용이 더 선호됩니다.
- 귀하가 현장 대응을 원하는 경우: 얼마나 많은 장소가 있는지 및 각 장소별 직원 숫자를 고려해보십시오; 보고를 하고, COVID 유의사항과 관련한 수용된 권고사항을 준수할 비밀 유지 공간을 파악하십시오;
- 관리자/HR을 직원들과 같은 그룹에 섞지 않는 것이 좋습니다. 권한의 격차는 직원들이 마음을 열고 도움을 받으려는 의지에 부정적인 영향을 줄 수 있습니다. 그룹 분리는 필요한 경우, 영향을 받은 직원들 및 영향을 받은 관리자/HR 그룹으로 계획할 수 있습니다.