

매니저들이 트라우마를 겪는 직원들을 도울 수 있는 방법



미국 심리학회(American Psychological Association)는 트라우마를 “끔찍한 사건에 대한 감정적 반응”이라고 정의합니다. 이 사건 자체는 여러 가지 형태일 수 있습니다. 사고, 폭력 범죄 또는 자연 재해일 수도 있습니다. 사건이 일어난 직후에는 충격을 받은 시기와 심지어는 거부의 시기가 있을 수 있습니다. 사람마다 트라우마에 대한 반응은 다를 수 있으며 회복하는 시간도 다를 수 있습니다.

스트레스에 대한 반응은 네 가지 방식으로 나타날 수 있습니다.

1. **신체적 반응** 예: 피로, 극심한 갈증, 메스꺼움, 비정상적인 발한, 호흡 곤란, 심박수 증가.
2. **인지적 반응** 예: 흥미한 정신, 기억 상실, 집중력 부족, 다른 사람 비난, 혼란.
3. **감정적 반응** 예: 성미가 급해짐, 불안감, 우울감, 공황, 예상치 못한 감정 폭발.
4. **행동적 반응** 예: 음주 증가, 반사회적 행동, 초조함, 친구와 가족과 어울리지 않음.

매니저 또는 관리자로서, 트라우마를 겪고 있는 직원들과의 상호작용이 그들이 사건에 대한 노출에 대응하는 즉각적인(그리고 장기적인) 역량에 상당히 영향을 줄 수 있다는 점을 인식하고 있는 것은 중요한 일입니다.

트라우마를 겪는 직원들을 도울 수 있는 방법:

- **이야기를 들어주십시오.** 여러분이 모든 해답을 가지고 있을 필요는 없습니다. 그러나 직원들은 여러분이 그들의 이야기를 들어주고 걱정을 하고 있다는 것을 알아야 합니다. 개방형 질문을 해서 직원들에게 그들이 느끼는 감정을 표현하도록 독려하십시오. 요청하지 않은 조언을 하거나 여러분 스스로의 경험을 공유하는 것은 피하십시오. 그 사람이 자신의 감정을 표현하도록 하십시오. 다른 사람이 이야기를 엿듣고 그리고/또는 방해할 받을 가능성이 적은 사생활 보호가 되는 공간에서 대화를 하십시오.

- **이해하고 있다는 것을 표현하십시오.** 언어적 및 비언어적 방법으로(예: 자세, 얼굴 표현, 보디랭귀지) 지지하는 태도를 보이십시오. 두 사람 모두 울어도 괜찮습니다. 이는 정상적이며 충분히 이해할 수 있는 반응입니다. 이전에도 언급했듯이, 사람마다 매우 다르게 반응한다는 점에 대비하십시오. 예를 들어, 어떤 직원은 업무의 일환으로 출장을 가야하지만 트라우마로 인해 운전 또는 비행기 탑승을 두려워할 수 있습니다. 이러한 사람들에게 EAP에 전화해 도움을 받도록 독려하십시오.
- **가능한 경우에는 유예기간을 주십시오.** 스트레스 반응은 업무 생산성에 부정적인 영향을 끼칠 수 있습니다. 마감기한, 업무량 및 기대치를 일시적으로 조정할 준비를 하십시오.
- **행동을 취하십시오.** 사람들은 이러한 상황에서 도움이 되는 일을 해야 할 강력한 필요가 있습니다. 직원들이 회복을 위한 노력에 어떻게 기여할 수 있는지에 대한 계획을 세우도록 하십시오. 예를 들면 부서 헌혈 운동, 피해자의 생존한 친척을 위한 성금 모금 운동 같은 것들이 포함됩니다. 생수 및/또는 카페인이 없는 음료를 준비하고 가능한 경우 저지방 및 저설탕 식품을 준비해보십시오.
- **자기 관리를 독려하십시오.** 직원들이 바람직한 식사를 하고 정기적인 운동을 하며 충분한 수면을 취하는 것을 우선시하여 스스로를 잘 돌보도록 상기시키십시오.
- **EAP를 자원으로 사용하십시오.** 여러분의 EAP는 여러분의 개인 문제에 대해서도 지원을 제공하고 여러분의 매니저로서의 역할에 대해서도 지원을 제공하고 있습니다. 여러분은 또한 추가적인 지원이 필요한 직원들을 추천할 수도 있습니다.
- **자기 자신을 잘 돌보십시오.** 귀하가 자신의 필요를 인정하지 않으면 귀하는 다른 사람들을 관리하고 지원할 수 있는 역할을 할 수 없습니다. EAP는 또한 매니저들을 위한 것이기도 합니다.

직원들이 트라우마를 주는 사건 이후의 스트레스를 어떻게 관리하느냐는 그들의 신체적, 심리적 회복과 그들이 얼마나 빨리 여러분의 팀 또는 그룹의 성과 좋은 구성원으로 되돌아올 수 있는지에 큰 영향을 줄 수 있습니다. 이 회복 과정에서 여러분이 할 수 있는 역할의 중요성이 과소평가되어서는 안됩니다.

개방형 질문을 해서 직원들에게 그들이 느끼는 감정을 표현하도록 독려하십시오.

이 프로그램은 응급 또는 긴급 치료가 필요할 경우 이용해서는 안됩니다. 응급상황인 경우, 귀하가 미국 내에 있다면 911에 전화하시거나 미국 외의 지역에 있는 경우 현지 응급 서비스 전화번호로 전화하시고 또는 가장 가까운 사고 및 응급의학과에 가십시오. 이 프로그램은 의사 또는 전문가의 진료를 대체하는 것이 아닙니다. 이해 갈등의 가능성으로 인해 Optum 또는 그 자회사 또는 전화를 건 사람이 이들 서비스를 직접 또는 간접적으로 받는 모든 당사자(예: 고용주 또는 건강보험)에 대한 법률 소송과 관련될 수 있는 문제에 관해서는 법률 자문이 제공되지 않습니다. 이 프로그램 및 프로그램의 모든 구성요소, 특히 16세 미만의 가족 구성원에 대한 서비스는 모든 장소에서 제공되지 않을 수 있으며 사전 고지 없이 변경될 수 있습니다. 직원 지원 프로그램 인력 자원의 경험 및/또는 교육 수준은 계약 요건 또는 국가 규제 요건에 기초해 다양할 수 있습니다. 혜택 제외사항 및 한계사항이 적용될 수 있습니다.

Optum®은 미국 및 다른 관할권 내에서 Optum, Inc.의 상표입니다. 모든 기타 브랜드 또는 상품명은 각 소유주의 상표 또는 등록 상표입니다. Optum은 동등한 고용 기회를 제공하는 기업입니다.

© 2021 Optum, Inc. 모든 권한은 귀속됩니다. WF4045877