

# 직장에서의 재해 발생 시 마음 케어 매뉴얼

재해나 사건 등의 참사를 경험한 후 강한 스트레스를 받은 노동자의 분들에 대한 직장에서의 마음 케어를 위한 참고 책자입니다.



이 책자는 사업장의 산업의, 보건사 등 전문직 종사자, 사업주, 위생 관리자, 노무 담당자 및 동료 노동자 분들이 재해나 사건 등을 경험한 노동자 및 그 가족 등을 어떻게 대해야 하는지, 기업이 어떠한 대응을 취해야 하는지 등에 대한 일반적인 지침을 설명합니다.

더 전문적인 대응이 필요한 경우는 산업보건종합지원센터와 상담하는 등의 대응을 하여 주십시오.



독립행정법인 노동자건강안전기구

# 목 차

1. 트라우마틱스트레스란 .....	3
(1) 스트레스란 .....	
(2) 트라우마틱스트레스(심적외상 사건)란 .....	
2. 트라우마틱스트레스에서 기인한 심신의 반응 .....	4
3. 트라우마틱스트레스와 마음의 질병 .....	5
4. 회복을 위한 마음가짐(재해자에게) .....	6
5. 이런 경우는 전문가와 상담합시다(재해자에게) .....	7
6. 재해를 당한 사람을 케어 하기 위해서(주변의 사람들에게) .....	8
7. 트라우마틱스트레스 반응에 대한 사업장으로서의 대응 .....	9
(1) 사업주의 역할 .....	
(2) 관리감독자의 역할 .....	
(3) 산업보건스텝의 역할 .....	
(4) 인사노무 담당자의 역할 .....	
8. 마음 케어의 위기 개입 시스템 만들기(1) .....	11
(1) 저리스크 분에게 .....	
(2) 중리스크 분에게 .....	
(3) 고리스크 분에게 .....	
9. 마음 케어의 위기 개입 시스템 만들기(2) .....	12
(1) 핫 라인(전화 상담 창구)의 개설 .....	
(2) 재해자에 대한 지원활동 .....	
(3) 가족에 대한 지원활동 .....	
(4) 일반 종업원에 대한 지원활동 .....	
(5) 관리감독자·인사노무 담당자에 대한 교육 .....	
(6) 사업장 외의 의료기관·상담기관과의 연계 .....	

# 트라우마틱스트레스란

# 01

## (1) 스트레스란

스트레스라는 말은 ‘스트레스 받는 것 같다’ ‘스트레스가 심하다’ ‘스트레스다’ 라는 말처럼 일상생활에서 피할 수 없는 용어가 되어 일상 다반사에서 사용되고 있지만, 원래는 공학 용어입니다. 어떤 물체에 외적 부하(외력)가 작용하면 물체는 외력이 작용한 부위가 일그러진 상태가 되며, 이 일그러진 상태를 스트레스라고 합니다. 그리고 스트레스의 원인을 스트레서라고 하며, 한랭, 소음 등의 물리 화학적인 스트레서부터 일, 직장의 인간 관계 등의 심리 사회적인 스트레서까지 다양합니다. 따라서 스트레스 반응이란 스트레서로 인해 불러 일으켜진 생체 반응을 가리키며, 일반적으로 심신에 신체적인 증상이나 불쾌한 감정을 일으키는 심리적 반응 문제 행동으로 나타납니다.

## (2) 트라우마틱스트레스 (심적외상 사건)란

거의 모든 사람들에게 큰 고통을 일으키는 특별히 위협적이거나 파국적인 형태의 스트레스를 트라우마 (심적외상) 라고 합니다.

즉, 일상생활에서는 경험할 수 없는 강렬하고 처절한 경험에 의해 불러 일으켜진 심각한 마음의 상처를 트라우마라고 부르며, ‘트라우마틱스트레스’ 란 심적외상을 입히는 정신적 충격을 일으키는 사건을 가리킵니다. 트라우마틱인 사건이란 사람이 일상적으로는 경험하지 않는 사건이며 그것들은 현저하게 비참하고, 공포감, 무력감과 같은 강렬한 반응을 불러 일으킵니다.

이러한 트라우마틱인 사건은 대부분 본인이나 친밀한 누군가의 생명이 위협에 노출되는 것과 관계합니다. 그리고 트라우마틱스트레스를 일으키는 사건에는 전투, 테러, 강간 등의 성적 폭행, 신체적 공격과 폭력, 약탈, 유괴, 감

금, 고문, 대지진, 해일, 호우 재해, 화산 대폭발, 사상 사건, 교통사고 및 산재 사고 등을 본인이 직접 당하거나 또는 가족이나 타인에 대한 폭행이나 사상 사건을 목격하는 것이 포함됩니다. 이러한 경험을 하면 다양한 심신 장애를 보이게 됩니다.

심적외상을 일으키는 경험(사건)의 기준은 다음과 같이 정의되고 있습니다.

- 1 ICD - 10(WHO 세계 보건기구):** 거의 모든 사람에게 큰 고통을 일으키는 특별히 위협적이거나 파국적인 형태의 스트레스가 많은 사건
- 2 DCR - 10(WHO 세계 보건기구):** 심하게 위협적이고 파국적인 형태의 강한 스트레스 사건
- 3 DSM - 5 의 진단 기준 (미국 정신의학회 APA):** 실제적이거나 위협적인 죽음, 또는 심각한 상해, 성폭력에 다음 중 한가지(또는 그 이상) 방식으로 노출되었다.
  - (1) 심적외상 사건을 직접 경험한다.
  - (2) 타인에게 일어난 사건을 직접 목격한다.
  - (3) 근친자 또는 친한 친구에게 일어난 심적외상 사건을 알게 된다.
  - (4) 심적외상 사건의 혐오스러운 세부 내용에 반복적이거나 극단적으로 노출되는 경험을 한다.

# 트라우마틱스트레스에서 기인한 심신의 반응

## 02

무서운 재해나 사건을 경험한 후 감정의 동요가 오는 것은 흔히 있는 일이며 극히 정상적인 일입니다. 이러한 감정의 동요는 트라우마틱인 재해나 사건의 발생 직후에 나타나기도 하고, 수시간, 수일, 혹은 1개월 경과 후에 나타나기도 합니다.

원래 스트레스는 위험한 상황에 대한 경고의 의미가 있으며, 생체는 위험에 대처하기 위해 반사적으로 교감신경을 흥분시켜 혈압이나 맥박을 올리고 근육을 긴장시켜 대처하는 체제를 만들면서, 스트레처라고 하는 외적 부하에 대한 침습을 완화시키려고 합니다. 이러한 긴장 상태가 사라지지 않고 지속되면 스트레스로 인해 마음이나 신체의 병이 유발됩니다.

또, 심적외상 사건 발생 후에는 회상이나 꿈 속에서 반복적으로 사건을 재경험하는 에피소드(플래시백)가 나타납니다.

트라우마틱스트레스에 의한 심신의 반응에는 다음과 같은 증상이 일어납니다.

★ 이러한 증상 가운데는 의사 진찰이 필요한 경우도 있습니다. 의심 증상이 있는 경우 진찰이 필요합니다.

### (1) 감정·사고의 변화

믿을 수 없는 사건이 일어났기 때문에 망연자실하여 무엇이 어떻게 되었는지, 무엇을 어떻게 생각하면 좋을지와 같은 자신이 직면한 현실을 회피하려는 감정 상태가 되거나 비탄, 낙담(우울), 감정 마비와 같은 혼란을 겪기도 합니다. 그리고 재해나 사건을 일어난 것에 대해 화를 내거나 조바심이 생겨 그 재해나 사건에 대한 감정의 물결을 억제할 수 없게 되어, 돌연 울거나 자기 자신을 탓하기도 하고, 자기 탓이 아닌지 자책하는 비현실적 감각에 사로잡히기도 하면서 재해나 사건에 대해 회상할 수 없는 시기와 집요하게 회상하는 시기가 반복됩니다.

### (2) 신체의 변화

불안, 공포로 인한 수면 장애, 두통, 복통, 목의 갈증, 한기, 구역, 습진, 경련, 구토, 현기증, 가슴 통증, 고혈압, 동계, 근육 경련, 이갈이, 시력 저하, 발한, 숨 막힘 등의 증상이 출현하기도 합니다.

### (3) 인지·감각의 변화

방향 감각을 상실하거나, 주의력이 지속되지 않고 집중하기가 어려워집니다. 과도한 긴장 상태나 과다각성, 결단력의 저하, 방어 자세, 악몽, 재해나 사건이 빈번히 머리 속에서 떠오릅니다.

### (4) 행동의 변화

수면 리듬의 변화로 인한 수면 장애, 식욕 부진, 과식, 약과 알코올 의존, 행동이 원할하지 않음, 폐쇄운동·외부 단절, 사회로부터의 고립 등의 증상이 나타납니다. 그 밖에 분노 폭발, 과격한 행동 등, 트러블을 일으키기도 합니다.

# 트라우마틱스트레스와 마음의 질병

## 03

스트레스에 대한 감수성은 성격이나 행동 패턴 등의 개인적인 특성이나 그 당시의 심신 상태 등에 의해 강한 영향을 받습니다. 또, 사건 후 고립되어 상담할 수 있는 상대가 없는 등의 사회적·환경적인 상황과도 크게 관련됩니다.

트라우마적인 사건 발생 직후에는 놀라고 머리가 새하얗게 되는 것 같은 기분이 들 수 있습니다. 예를 들면 '여객기와 충돌해서 고층빌딩이 붕괴되다니 말도 안돼, 그런 무슨 일이 ...' 와 같이 비현실적으로 느껴거나, 떠오르더라도 악몽, 영화를 보는 것같이 느낄 수 있습니다.

### (1) 급성 스트레스 반응 ICD-10 (급성 스트레스 장애 DSM-5)

사람은 너무나 큰 충격을 받으면 발생 직후에는 사건을 받아들이려고 하는 반면에 현실을 부정하거나 거부하기도 합니다(회피 증상). 또, 일어난 사건을 기억할 수 없기도 합니다(해리성 건망). 특히 친한 사람의 행방을 알 수 없거나 혹시 죽었을지도 모른다고 생각하면 안절부절 못하고, 심장이 두근두근 거리고, 식은 땀이 나기도 합니다. 그 자리에서 도망가려 하거나, 가족이 걱정되어 허둥지둥 할지도 모릅니다. 그 가운데 냉정을 유지하고, 놀라보이지 않는 사람도 있습니다. 혹은 묘하게 부자연스럽게 떠드는 사람도 있을지도 모릅니다. 이런 반응들은 특별히 강하고 급격한 정신적·신체적 스트레스의 발생 직후 곧바로 증상으로 출현하지만 3일 ~ 1개월 이내에 소실됩니다.

### (2) 외상 후 스트레스 장애(PTSD)

재해나 사건 발생 후 1개월 이상 경과한 후에도 신경의 흥분이 가라앉지 않고, 과다각성 상태(사소한 일에도 과민하게 되어 자극받기 쉬운 상태)가 계속되어, 재해나 사건의 생생한 참상의 현상이 뇌리에 강하게 남아 있어, 자신

의 의사에 반하여 떠오르거나 재경험할 수 있습니다. 이러한 상태를 PTSD 라고 말합니다.

PTSD 는 강렬하고 처절한 체험에 기인한 반응이므로 심적인 스트레스가 약한 경우에는 출현하지 않습니다. 3개월 이내에 약 반수의 사람들은 완전하게 회복되지만 그 이상 증상이 지속되는 경우도 있습니다. 일부는 만성화되어 일상생활이나 일에 영향을 끼치기도 합니다. 재해 발생 후 3개월 정도 경과하면 커뮤니티의 변화로 인해 불안감과 고독감이 증가하여 폐쇄운동, 자살 등으로 이어지기도 합니다.

#### <체크 리스트>

강한 외상 사건이 일어난 후 1개월을 지나도 다음과 같은 증상이 계속된다면 외상 후 스트레스 장애(PTSD)가 의심되므로 전문가와 상담하여 주십시오.

- 무서운 사건이 다시 일어나는 것처럼 느낀다.
- 무서운 사건에 관련된 악몽을 반복해서 꾸다.
- 그 사건을 생각나게 하는 장소나 상황을 피한다.
- 그 사건을 기억해 낼 수 없다.
- 자기 자신이나 사람을 믿을 수 없다 (나는 나쁘다' '아무도 신뢰할 수 없다'고 느낀다.)
- 약간의 소리 등의 자극에도 몹시 움찔한다.
- 과잉 경계한다.
- 특별한 이유도 없이 초조해지고 갑자기 화를 낸다.
- 수면 장애

### (3) 해리 장애

비참한 사건에 대한 경험으로 인해 강렬한 정신적 충격을 받은 경우, 현실을 그대로 마음 속에 받아들이지 못하고 자신도 모르게 싫은 감정이나 참기 어려운 고통을 의식 밑으로 밀어 넣어 버리면 그 억압된 마음의 갈등이 신체 증상이나 정신 증상으로 발현될 수 있습니다. 예를 들어 너무 큰 충격을 받은 후 신체에는 이상이 없지만 목소리가 나오지 않거나, 서지 못하고, 아기처럼 말하기 시작하거나, 의식이 흐트러지기도 합니다. 또, 심적외상 또는 강한 스트레스 사건을 기억할 수 없게 되거나 (해리성 건망) 이인 증이나 비현실감이 발현되기도 합니다.

### (4) 우울증

신체적 피로, 정신적 피로의 지속, 환경 변화는 우울증 발증의 계기가 됩니다. 특히 책임감이 강하고 꼼꼼하고 융통성이 없는 사람은 요주의입니다.

우울증의 증상은 수면 장애를 동반하는 경우가 많은데, 한밤중에 잠이 깨어 잠들 수 없거나, 일찍 잠이 깨거나, 잠이 잘 안 오지 않게 됩니다. 그리고 우울한 기분이 들어 흥미, 의욕, 식욕을 잃고, 무엇을 해도 즐겁지 않고, 비관적으로 되고, 자신을 탓하고, 살아 있어도 의미가 없다고 생각하게 됩니다.

#### \* 사별 반응

불행하게도 소중한 가족이나 친구를 잃은 경우, 낙담하고, 우울인 기분이 들기도 합니다. 절망하거나, 자신을 탓하거나, 분노를 풀지 못하고, 슬픔에서 잘 빠져나오지 못할 수도 있습니다. 그 가운데에는 자살을 시도하려고 하는 사람도 있을지도 모릅니다.

깊은 슬픔에서 회복하려면 수개월 또는 그 이상 걸리기도 하지만 애도 기간도 필요합니다. 이러한 기분이 수개월 지속되는 것은 상실 체험에 대한 자연스러운 반응으로 시간이 경과함에 따라 반드시 회복됩니다.

재해 등으로 인한 사별 반응은 통상의 사별 반응보다 격렬한 형태로 출현합니다.

사별 반응은 ICD-10 이나 DSM-5 에서 질환명으로서 다루지는 않지만 재해로 인한 사별 후에는 자주 강렬한 사별 반응과 트라우마 반응이 혼재하여 출현하기 때문에 유족 지원을 위해서는 이 두가지 문제를 이해하고 케어하는 것이 필요로 합니다.

★ 이러한 증상이 나타난 경우에는 혼자서 해결하려고 하지 말고, 정신과의·심리내과의 또는 공인 심리사·카운셀러 등 마음의 전문가와 속히 상담하는 것이 중요합니다.

★ 기업 내외에 상담 창구가 설치되어 있다면 그것을 활용하면서 산업보건센터프와 상담합니다.

## 회복을 위한 마음가짐(재해자에게)

# 04

- (1) 무서운 재해나 사건을 경험한 후 심신의 변화나 동요가 일어나는 것은 자연스러운 반응임을 이해하도록 합니다. 당신의 반응이 비정상인 것이 아니라, 재해나 사건 그 자체가 비정상인 사태인 것입니다. 이러한 비정상인 사태에 대처하기 위해 정상적인 반응으로서 여러가지 심신의 변화가 나타납니다. 또, 재해나 사건이 종결되고 시간이 경과한 후에도 심신에 강한 반응이 일어나기도 합니다.
- (2) 무기력에 빠져, 자포자기하여, 상황을 악화시키지 않도록 하여 주십시오.

- (3) 당분간은 혼자 있지 말고 가족이나 동료 등 안심할 수 있는 사람들과 지내도록 합니다.
- (4) 식사·수면·휴양 등 규칙적인 생활에 유의합니다.
- (5) 혼자서 고민하거나 떠안지 말고, 주변 사람이나 전문가와 상담합니다.
- (6) 스트레스 반응에 대한 회복은 반드시 전진만 있지 않고, 전진과 후퇴를 반복하면서 회복해 나간다는 것을 염두해 주십시오.
- (7) 과도한 음주는 삼갑시다.

## 이런 경우는 전문가와 상담합시다(재해자에게)

# 05

다음과 같은 증상이 있으면 전문가와 서슴없이 상담합시다. 혼자서 고민하지 않는 것이 중요합니다.

친한 사람에게도 털어놓기 힘들다는 기분이 들더라도, 전문가라면 차분히 경청해 줄 수 있습니다. 정신과의·심료내과의, 공인 심리사·카운셀러에 의한 적절한 치료·케어가 필요한 경우도 있습니다.

- (1) 재해 발생후 1개월 이상 경과해도 기분이 안정되지 않는다. 의욕이 없다.  
일, 공부에 집중할 수 없다.
- (2) 재해 발생후 1개월 이상 경과했는데도 사고 광경이 몇 번이나 떠올라 공포나 불안감에 휩싸인다.
- (3) 주변에 대한 관심이 없다. 무감동, 무감각해지고 공허한 느낌이 지속된다.
- (4) 몸의 긴장감, 탈진감, 피로감이 계속 가시지 않는다.
- (5) 빈번히 가위 놀리고 악몽을 보기도 한다. 잠 못 드는 밤이 계속되고 있다.
- (6) 마치 영화나 꿈 속에 있는 것 같고 현실감이 들지 않는다.
- (7) 작은 일로도 초초해지고 신경이 예민해지고 주위에 화풀이해 버린다.
- (8) 인간 관계가 악화되어 스스로 어쩔 도리가 없다.
- (9) 기분이 저하되고, 죽고 싶다고 생각한다.
- (10) 자신은 부족한 사람이고, 주위에 폐를 끼치고 있다고 느낀다.
- (11) 과음이나 과도한 흡연이 부쩍 늘었다.
- (12) 자신의 기분을 말하고 싶지만 들어줄 수 있는 상대가 없다.

아동의 경우 주의점이 몇 가지 있습니다. 아동은 어른 이상으로 민감한 부분이 있지만 자신이 느끼는 것을 말로 표현하기가 어렵습니다. 그 때문에 말이 아닌 몸의 호소나 행동에 유의하도록 합시다. 무리하게 캐물어 알아내기 보다는 꼭 껴안아 주는 등 스킨십 기회를 만듭시다. 우선은 가까이 다가가 안정감을 줍시다.

- (1) 학교나 유치원에 가려 하지 않고 집에서 떨어지려고 하지 않는다.
- (2) 밤에 잘 수 없다. 한밤중에 무서워해 하며 갑자기 깬다. 야뇨를 한다.
- (3) 부모의 관심을 끌려고 하고 매달린다.  
유아 퇴행을 보인다.
- (4) 지금까지 할 수 있었던 것을 할 수 없게 되어 부모에게 응석부린다.
- (5) 하지 않던 버릇을 다시 하기 시작한다.
- (6) 여러가지 신체 증상을 호소한다.
- (7) 혼자 있는 것을 싫어하고, 어두운 곳을 무서워한다.

고령자의 상태 변화에도 주의합시다.

- (1) 태연해 보이지만 반응이 감소했다 (멍해 보인다).
- (2) 신경이 과민해지고 걸핏하면 화를 낸다.
- (3) 잠을 자지 못한다. 등

## 재해를 당한 사람을 케어 하기 위해서 (주변의 사람들에게)

06

- (1) 무엇보다 휴식을 취하는 것이 가장 중요합니다. 초조해 하지 말고 제대로 휴식을 취할 수 있도록 배려합니다. 특히 수면은 중요합니다. 평상시보다 많이 취하는 것이 좋다고 합니다.
- (2) 안전감·안심감을 주도록 노력합니다.
- (3) 재해자가 안심하고 기분을 말로 표현하여 감정을 토로할 수 있도록 토닥여주는 분위기 만들기가 중요합니다.
- (4) 재해자 개인의 필요와 페이스에 맞추어 기분을 이해해 주십시오. 이야기를 듣고 기분을 그대로 수용해 주십시오. 절대 서두르지 말고 천천히 그 사람의 페이스에 맞추어 조금씩 기분을 말로 표현하게 해줍니다. 꼬치꼬치 캐묻는 듯한 질문 공세는 해서는 안됩니다.
- (5) 해결이 아닌 감정을 공유하는 것, 서로 사람으로서 연계되어 있는 신뢰감, 연대감을 느끼는 것이 중요합니다. 또, 자연스럽게 숏구치는 감정을 억제하지 말고 울고, 웃고, 화내도 된다고 안심시켜 줍니다.
- (6) 지금까지 경험한 적이 없는 여러가지 증상이나 상태는 트라우마틱스트레스에 의한 정상적인 반응으로서 자신이 나약하거나 이상해서가 아님을 알려주어 자신을 불필요하게 탓하지 않도록 도와줍니다.
- (7) 회복에 대한 확신을 갖는 것이 중요합니다. 케어를 일관되게 꾸준히 실시하면 마음의 상처가 조금씩 치유되고, 참사의 참혹한 기억이나 감정에 지배되어 압도되었던 것도 사라지게 됩니다. 재해 경험을 마음 속에서 처리할 수 있게 되어 자신을 되찾게 될 수 있습니다.
- (8) 혼자서 문제를 떠안지 않고, 케어에 참여하는 사람들과 관계를 가지면서 정보를 공유하여, 서로 돕고 서로에 대한 지지를 소중히 하고, 동료와 커뮤니케이션을 하고 노고에 감사합니다.





# 트라우마틱스트레스 반응에 대한 사업장으로서의 대응

## 07

### (1) 사업주의 역할

#### 1 사업주의 이해와 의사 표명

사업장에서 마음 케어를 실시할 때 '사업장에서의 노동자의 마음 건강 만들기를 위한 지침'에 따라서 대책을 실시합니다. 우선 사업주가 그 의의·중요성을 이해하고, 톱다운 방식으로 마음의 케어 대책을 추진하는 것이 중요합니다. '사업장으로서 이번 사건에 대한 마음의 케어를 추진한다'라는 의사 표명을 하는 것이 유용합니다.

#### 2 정보개시 및 공유

사업장에서 재해나 사건에 관련된 정보의 개시를 하여 관련 부서에서 정보의 공유를 하는 것이 중요합니다. 이는 불필요한 불안이 생기거나 소문의 유포를 막는데 도움이 됩니다. 또, 재해 등의 상황의 흐름을 정확하게 계속 제공하도록 합니다.

#### 3 인적자원의 정비·활용

사업장 내의 정신위생에 관련된 인적자원을 정비하고, 활용해 주십시오. 예를 들어 라인의 관리감독자, 산업보건스텝 등의 역할을 결정하고, 동시에 각부서의 연계를 취할 수 있는 시스템의 구축에 유의해 주십시오. 또, 상담 창구를 명확화하고 가능한 한 지원 자세를 주시시켜 당분간 유지하도록 노력합니다.

#### 4 위기관리팀의 편성

위기적 상황에서의 위기관리팀 편성을 실시해야 하며, 산업의가 그 중심이 되어야 할 것입니다. 또, 직장에서는 위생 관리자가 중심 역할을 담당하는 것이 바람직합니다.

위기관리팀은 신속하고 적절한 대응을 할 수 있도록 매뉴얼의 작성을 실시해 주십시오. 산업보건스텝과의 연계도 포함시킵시다.

#### 5 외부 자원에 대한 유효한 활용

외부 기관과 계약을 하여 사용하는 것이 효과적이겠지만 마음 케어의 모든 부분을 외부 기관에 위탁하지 말고, 사업장내에서 할 수 있는 것과 사업장 외 자원을 사용할

수 있는 것을 명확하게 구분해 주십시오. 사업장 내 자원과 사업장 외 자원이 서로 보완할 수 있는 시스템을 만들어 주십시오.

### (2) 관리감독자의 역할

#### 1 업무에 관한 배려

후술하듯이, 재해자인 부하직원이 비록 외견상 건강하게 보여도 무리하면서 스트레스 상태가 지속되고 있을 가능성이 있으므로 일정기간 휴양하게 하는 것이 좋을 것입니다. 복귀 후에도 본인과 충분히 상담하면서 서서히 업무량을 늘려 주십시오.

#### 2 부하직원의 케어

부하직원의 기분 변화, 언동 변화, 행동 변화에 주의해 주십시오. 이러한 변화를 인지한 단계에서 구체적인 행동을 취하기 전에 먼저 산업의, 보건사 등의 전문가들과 상담해 주십시오. 또, 본인이 부담을 느끼지 않도록 자연스러운 배려가 중요합니다. 그리고 적절히 말을 거는 것이 중요하지만 결코 과도하지 않도록 주의해 주십시오. 여러 사람이 말을 걸어오면 부담을 느끼는 사람도 있기 때문에 주의해 주십시오.

### (3) 산업보건스텝의 역할

#### 1 정보 제공

산업보건스텝의 중요한 역할은 건강 정보의 제공원이 되는 것입니다. 다양한 방법·수단을 사용하여 적절하게 정보 제공을 해 주십시오. 위기 상황에서는 완전히 정확한 것이 아닌 여러가지 정보가 흔히 난무할 수 있으므로 책임 있는 부서가 정보 제공을 하는 것이 중요합니다.

그 다음 복귀 후에는 본인과 충분히 상담하면서 서서히 업무를 늘려 주십시오.

#### 2 건강에 관한 개인정보의 일원 관리의 중추

산업보건스텝이 건강에 관한 개인정보를 일원적으로 관리하는 중추적 기능을 완수해야 합니다. 상담 창구가 다양하게 존재하는 경우에는 이것은 특히 중요합니다. 동시에 사업장 내 자원의 코디네이터 기능이 필요하게 됩니다. 또한 개인정보의 보호에도 충분히 유의해 주십시오.

#### 3 외부 의료기관·상담기관과의 창구 기능

항상 해 오셨겠지만, 외부 의료기관·상담기관과의 연계의 창구 기능의 역할을 다하여 주십시오. 이러한 연계는 쌍방향적인 것이며, 업무상의 배려 등에 관해 주치의로부터 적절하고 구체적인 지시를 받아 주십시오.

#### 4 문제에 대한 적절한 의학적 평가와 행동 계획을 세우는 것

문제에 대해 전문가로서 적절한 의학적 평가를 실시한 후 노동자 본인과 경우에 따라서 주치의 선생님이나 가족과 연계·상담하면서 적절한 행동 계획을 세워주십시오.

### (4) 인사노무 담당자의 역할

#### 1 산업보건스텝의 평가에 근거한 적절한 인사관리

산업보건스텝의 평가에 근거하여 관리감독자와 상담하면서 적절한 인사관리를 실시해 주십시오.

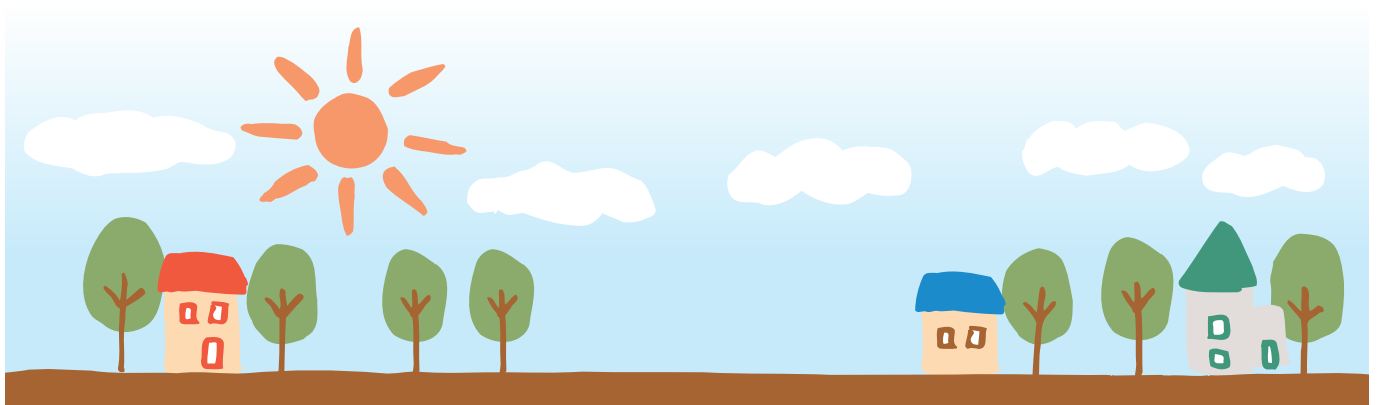
#### 2 직장의 보증·캐리어의 보증

노동자가 가장 불안하게 느끼는 것은 직장이 어떻게 되는지, 자신이 어떻게 되는지에 관한 것입니다. 재해나 사건에 관련된 스트레스 이외의 불안 요인은 가능한 한 제거해 주십시오. 직장·본인에 대한 캐리어 보증의 언질을 주는 것이 중요합니다.

#### 3 인사와 관련한 상담 창구 개설

2와 관련되지만, 인사 상담 창구를 개설하는 것도 하나의 방법입니다. 일반적으로 관리감독자를 통한 상담을 생각하게 되지만, 직접 상담할 수 있는 창구는 유용합니다.

또, 산업보건스텝과 연계하여 심신의 건강 상태를 확인하면서 케어를 진행시킵시다.



# 마음 케어의 위기 개입 시스템 만들기(1)

## 08

비상사태가 사업장내에서 일어났을 때 비상사태를 가능한 한 빨리 해결하여 재해나 사건 이전 상태로 환경을 회복하는 것을 위기 개입이라고 합니다. 비참한 재해와 사건의 발생 후 재해자와 관계자의 마음 상태를 위기 상태에서 재해와 사건 이전 상태로 회복하도록 돕기 위한 시스템을 만들어야 합니다. 이 장에서는 마음의 케어로서의 위기 개입 시스템 만들기를 설명합니다.

마음의 케어는 강제적일 때 효과가 없습니다. 먼저 대상자의 필요를 파악해야 합니다. 다음의 예는 대상자별 심리적 쇼크에 대한 리스크 분류의 예입니다. 리스크가 높을수록 마음의 케어가 필요합니다. 참사에 대한 관여도에 따라 대상자의 리스크가 변화할 수 있으므로 주의해 주십시오.

	고리스크	중리스크	저리스크
재해자	○		
사망한 재해자의 가족	○		
재해자의 가족		○	
재해자의 동료		○*	
재해자의 관리감독자		○	
구호 활동에 참가한 동료	○*		
인사총무 담당		○	
일반 종업원			○*

\* 대응례는 아래에 기재되어 있습니다.

위기 개입 시스템으로서 ‘위기관리팀’을 편성하고, 정보 수집, 책임자 담당자를 결정하여 관련된 스텝과 연계하여 대응합니다.

위와 같이 리스크를 배분한 후에 각각의 그룹에 대한 케어 방법, 타이밍 등을 결정합니다. 리스크별 대응례는 아래와 같습니다.

### (1) 저리스크 분에게

참사의 영향을 별로 받지 않은 일반 노동자도 텔레비전 등에서 보고 듣는 뉴스를 통해 스트레스에 노출될 수 있습니다. 사전예방을 위해 재해나 사건 발생 후 핫 라인이나 게시판 등을 통한 트라우마틱스트레스에 관한 정보 제공이나 상담 창구가 필요할지도 모릅니다.

또, 참사 후의 심리적 영향 등을 설명한 팸플릿을 노동자에게 배포하는 것도 좋을 것입니다.

### (2) 중리스크 분에게

죽은 재해자와 함께 근무한 사업장의 직원들은 매우 큰 쇼크를 받았을 것입니다. 유족에 대한 구체적인 지원이나 장례식에 참석하는 등의 활동은 갑자기 동료를 잃은 쇼크를 치유하는 첫걸음입니다. 사업장에서도 솔선하여 지원해 주십시오. 관리감독자가 솔선하여, 부·과 내의 회의 등에서 재해나 사건에 관한 기분이나 가족을 위해 하고 싶은 일 등을 서로 이야기하는 시간을 만듭시다.

### (3) 고리스크 분에게

재해 등으로 인해 사망한 재해자를 직접 확인한 동료는 고리스크군에 속한다고 할 수 있습니다. 이러한 분에게는 재해 등의 구호 활동이 일단락한 후, 일상업무로 복귀하기 전에 노고를 위로하면서 일상의 모드로 회복할 수 있도록 지원해야 합니다. 이 경우 구호팀에 관련된 사람들이 모여 그룹으로 서로의 ‘기분을 공유’하는 것이 효과적입니다.

# 마음 케어의 위기 개입 시스템 만들기 (2)

09

상기 외에도 필요에 따라 다음과 같은 메뉴를 조합해 주십시오. 케어는 강제적이지 않고, 신중하고, 계획적으로 진행해 주십시오.

## (1) 핫 라인(전화 상담 창구)의 개설

### 1 사내 핫 라인의 설치

사업장 내에 재해나 사건에 관한 쇼크나 불안에 대해 부담 없이 상담할 수 있도록 핫 라인을 개설해 주십시오. 핫 라인을 개설하게 되면 이용 시간과 이용 시간 외에 관한 지침을 정하고, 노동자에게 명시해야 합니다. 전화와 메일을 통한 상담에는 한계가 있으므로 증상이 심각한 경우 혹은 안정되었지만 카운셀링이 필요한 경우에는 상담 예약 통해 면담을 하도록 합니다.

### 2 사외 핫 라인의 이용

권말 리스트를 참고로 하여 노동자에게 안내해 주십시오.

## (2) 재해자에 대한 지원활동

재해자는 일상에서는 일어날 수 없는 위기를 경험하고 있습니다. 일상 업무로 회복하기 전에 부상 등이 없더라도 가족과 느긋한 시간을 갖고, 이전과 같은 심신 상태로 회복하기 위해 1~4 주간 휴가를 제공하는 것이 좋을 것입니다.

재해자에게는 전문의 카운셀러를 소개하고 본인의 필요에 따라서 상담할 수 있는 체제를 마련해 주면 좋을 것입니다.

## (3) 가족에 대한 지원활동

사망한 재해자의 가족을 위한 마음의 케어는 재해 등의 현장에 동행한 회사 스텝의 원조에서 시작됩니다. 현장 안내나 병원 교섭 원조 등을 하면서 스텝과 가족은 참사 후의 경험을 공유했을 것입니다. 그러한 스텝 한 명이 가족에 대한 창구 역할을 하게 되면 가족도 혼란이 줄어들 것입니다.

개인마다 차이가 있겠지만 가족들의 쇼크는 현장 도착 후가 가장 크고, 그 후 장례나 보험의 수속 등으로 바빠져, 당분간은 감각적으로 마비된 상태가 계속됩니다. 여러 가지 수속, 장례 등에 대한 지원도 고려합니다. 이러한 모든 작업이 끝나고 주위가 조용해지면 쇼크나 슬픔은 다시 반복됩니다. 필요에 따라서 공인 심리사·카운셀러를 소개하는 것이 좋을 것입니다.

홀로 육아를 감당해야 하는 분을 위한 육아 안내, 취직 지원, 경제적인 상담 등과 같은 향후 생활을 위한 서포트가 필요하게 됩니다.



#### (4) 일반 종업원에 대한 지원활동

참사의 영향을 많이 받지 않은 일반 노동자라도 신문·텔레비전 등의 뉴스를 통해 스트레스에 노출될 수 있습니다. 또, 출장이 많은 경우 가족이 걱정하고 불안해할 수도 있습니다.

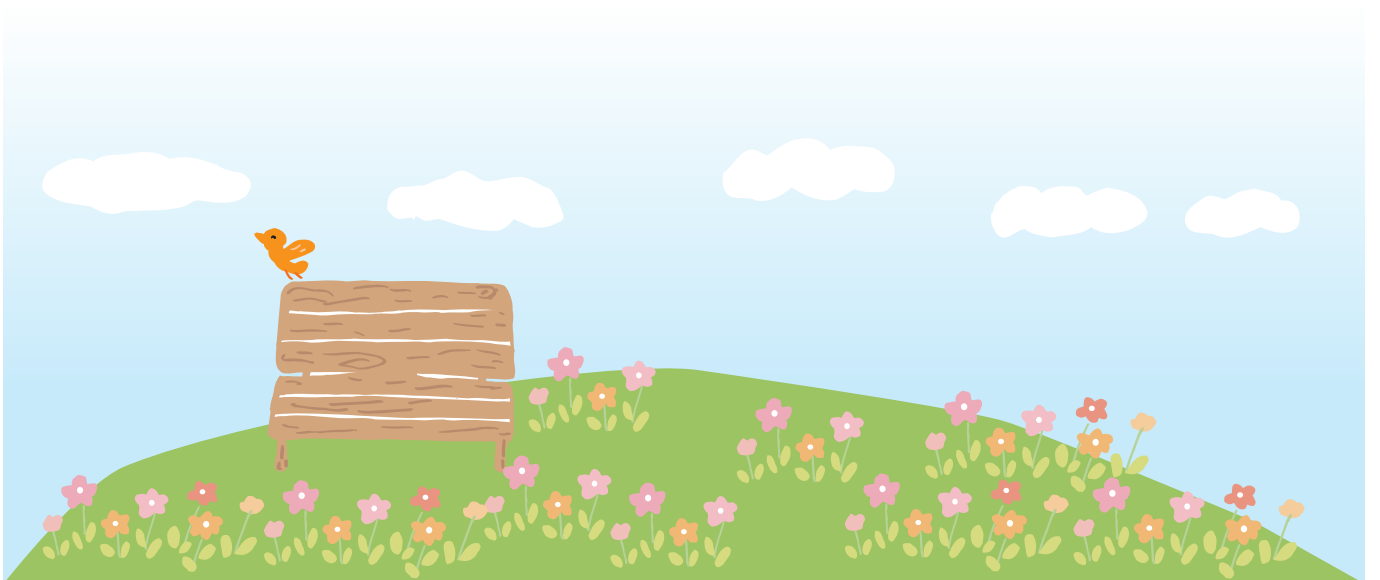
핫 라인이나 게시판을 통해 트라우마틱스트레스에 관한 정보 제공을 하거나, 상담 창구의 설치를 하면 그러한 불안이나 스트레스를 완화시키는데 효과적일 것입니다.

또, 참사로 인한 심리적 영향 등을 설명한 팸플릿을 작성해 노동자에게 배포하는 것도 좋을 것입니다.

#### (5) 관리감독자·인사노무 담당자에 대한 교육

재해나 사건 등의 참사를 경험한 후에는 쇼크나 불안감이 증폭하여 생산성이 저하됩니다. 이러한 때에는 작은 실수 등을 지적하기 보다는 먼저 쇼크를 완화시켜 종업원의 마음을 치유하는 것이 중요합니다. 관리감독자·인사노무 담당자가 노동자에게 전하는 메시지 안에 마음의 쇼크를 함께 치유하는 것의 중요함을 포함시키는 등 관리감독자가 이해하고 있다는 태도를 나타낼 수 있습니다. 그것은 종업원이 모랄을 원래로 회복하는데 있어서 중요합니다. 인간에게는 자연치유력이 있습니다. 수주 후 종업원은 심신 모두 재해나 사건 이전 상태로 자연 회복되어, 집중력도 높아져서 회사에서의 공헌도와 생산성을 되찾을 수 있습니다. 또한, 예를 들어 재해나 사건에 대한 공포가 일시적으로 증폭하여 출장을 원치 않은 사원도 있을지도 모릅니다. 그 경우는 강제하지 말고 출장 외의 수단(전화 회의 등)이나 출장 시기 대해 함께 조정하는 등, 유연하게 대응합니다.

무엇을 해도 공포심이 사라지지 않는 경우는 정신과의·심료내과의와의 상담을 권합니다.



(6) 사업장 외의 의료기관·  
상담기관과의 연계

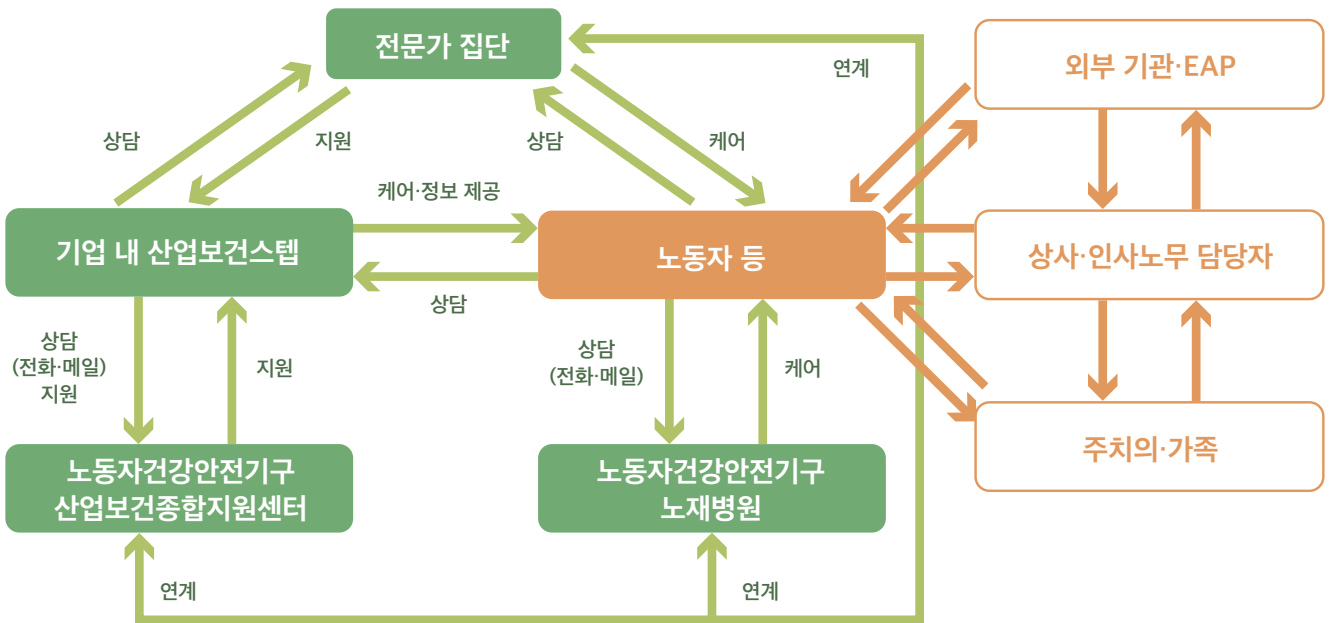
약물이나 카운셀링 등에 의한 치유가 필요한 노동자나 가족에게는 권말 리스트에 있는 노재병원 등의 사업장 외의 의료기관·상담기관을 소개해 주십시오. 이러한 전문적 치료는 의사 등과의 상성이 중요하므로 본인의 필요에 맞는 치료를 받을 수 있는 2, 3 개 곳을 선택지로 제시하면 좋을 것입니다.

재해 시의 위기 개입에는 복잡한 분석·평가와 계획이 필요합니다. 이 장에서 다룬 위기 개입을 위해서는 재해 시 마음 케어(Critical Incidence Stress Management: CISM) 전문가의 어드바이스가 도움이 됩니다. 도도부현의 산업보건종합지원센터로 문의해 주십시오.

참고에 사업장 외 지원 시스템이 개재되어 있습니다 (아래 그림).



재해 등을 경험한 노동자의 마음 케어에 대한 지원 개념도



맺음말

지원 활동을 하는 분도 재해자이시거나, 스트레스를 받고 있을지 모릅니다. 나는 괜찮다 고 과신하거나, 무리를 거듭하지 않도록 유의하여 주십시오.

상담 창구 등에 대해서는 도도부현의 산업보건종합지원센터와 마음 건강 상담 통일 다이얼 (0570-064-556) 로 문의해 주십시오.

## 전국 산업보건종합지원센터 안내(전국 47 도도부현)

No.	시설 명칭	우편번호	주소	전화 번호
1	홋카이도 산업보건종합지원센터	060-0001	Presto 1-7 Bldg. 2F, 7-1 Kita 1 Jo Nishi, Chuo-ku, Sapporo-shi, Hokkaido	011-242-7701
2	아오모리 산업보건종합지원센터	030-0862	Asahi Seimei Aomori Bldg. 8F, 2-20-3 Furukawa, Aomori-shi, Aomori	017-731-3661
3	이와테 산업보건종합지원센터	020-0045	Marios 14F, 2-9-1 Morioka Ekinishidori, Morioka-shi, Iwate	019-621-5366
4	미야기 산업보건종합지원센터	980-6015	SS30 15F, 4-6-1 Chuo, Aoba-ku, Sendai-shi, Miyagi	022-267-4229
5	아키타 산업보건종합지원센터	010-0874	Akita-ken General Health Center 4F, 6-6 Senshukubotomachi, Akita-shi, Akita	018-884-7771
6	야마가타 산업보건종합지원센터	990-0047	Shokuryo Kaikan 4F, 3-1-4 Hatagomachi, Yamagata-shi, Yamagata	023-624-5188
7	후쿠시마 산업보건종합지원센터	960-8031	Fukushima Centland Bldg. 10F, 6-6 Sakaemachi, Fukushima-shi, Fukushima	024-526-0526
8	이바라키 산업보건종합지원센터	310-0021	Mito FF Center Bldg. 8F, 3-4-10 Minamimachi, Mito-shi, Ibaraki	029-300-1221
9	도치기 산업보건종합지원센터	320-0811	MSC Bldg. 4F, 1-4-24 Odori, Utsunomiya-shi, Tochigi	028-643-0685
10	군마 산업보건종합지원센터	371-0022	Gunma Medical Center Bldg. 2F, 1-7-4 Chiyodamachi, Maebashi-shi, Gunma	027-233-0026
11	사이타마 산업보건종합지원센터	330-0064	Zendentsu Saitama Kaikan Akebono Bldg. 3F, 7-5-19 Kishicho, Urawa-ku, Saitama-shi, Saitama	048-829-2661
12	지바 산업보건종합지원센터	260-0013	Nisshin Center Bldg. 8F, 3-3-8 Chuo, Chuo-ku, Chiba-shi, Chiba	043-202-3639
13	도쿄 산업보건종합지원센터	102-0075	Nippon Seimei Sanbancho Bldg. 3F, 6-14 Sanbancho, Chiyoda-ku	03-5211-4480
14	가나가와 산업보건종합지원센터	221-0835	6th Yasuda Bldg. 3F, 3-29-1 Tsuruyacho, Kanagawa-ku, Yokohama-shi, Kanagawa	045-410-1160
15	니가타 산업보건종합지원센터	951-8055	Asahi Seimei Niigata Bandaibashi Bldg. 6F, 2077 Ninocho, Ishizuechodori, Chuo-ku, Niigata-shi, Niigata	025-227-4411
16	도야마 산업보건종합지원센터	930-0856	Intec Bldg. (Tower111) 4F, 5-5 Ushijimashinmachi, Toyama-shi, Toyama	076-444-6866
17	이시카와 산업보건종합지원센터	920-0024	Confidence Kanazawa 8F, 1-1-3 Sainen, Kanazawa-shi, Ishikawa	076-265-3888
18	후쿠이 산업보건종합지원센터	910-0006	Kato Bldg. 7F, 1-3-1 Chuo, Fukui-shi, Fukui	0776-27-6395
19	야마나시 산업보건종합지원센터	400-0047	Yamanashi Medical Center 2F, 5-13-5 Tokugyo, Kofu-shi, Yamanashi	055-220-7020
20	나가노 산업보건종합지원센터	380-0935	Suzumasa Bldg. 2F, 1-16-11 Nakagoshjo, Nagano-shi, Nagano	026-225-8533
21	기후 산업보건종합지원센터	500-8844	Daido Seimei Hirose Bldg. 8F, 6-16 Yoshinomachi, Gifu-shi, Gifu	058-263-2311
22	시즈오카 산업보건종합지원센터	420-0034	Sumitomo Life Shizuoka Tokiwacho Bldg. 9F, 2-13-1 Tokiwacho, Aoi-ku, Shizuoka-shi, Shizuoka	054-205-0111
23	아이치 산업보건종합지원센터	461-0005	NHK Nagoya Broadcasting Center Bldg. 2F, 1-13-3 Higashisakura, Higashi-ku, Nagoya-shi, Aichi	052-950-5375
24	미에 산업보건종합지원센터	514-0003	Mie Medical Center 5F, 2-191-4 Sakurabashi, Tsu-shi, Mie	059-213-0711
25	시가 산업보건종합지원센터	520-0047	Otsu Shochu Sanraku Bldg. 8F, 1-2-22 Hamaotsu, Otsu-shi, Shiga	077-510-0770
26	교토 산업보건종합지원센터	604-8186	Urbanex Oike Bldg. East Bldg. 5F, 361-1 Umeiyacho, Oikesagaru, Kurumayamachidori, Nakagyo-ku, Kyoto-shi, Kyoto	075-212-2600
27	오사카 산업보건종합지원센터	540-0033	L:Osaka South Bldg. 9F, 2-5-3 Kokumachi, Chuo-ku, Osaka-shi, Osaka	06-6944-1191
28	효고 산업보건종합지원센터	651-0087	Geetex Ascent Bldg 8F, 6-1-20 Gokodori, Chuo-ku, Kobe-shi, Hyogo	078-230-0283
29	나라 산업보건종합지원센터	630-8115	Nara Kotsu Third Bldg. 3F, 1-1-32 Omiyacho, Nara-shi, Nara	0742-25-3100
30	와카야마 산업보건종합지원센터	640-8137	Wakayama Nisseki Kaikan Bldg. 7F, 2-1-22 Fukiage, Wakayama-shi, Wakayama	073-421-8990
31	돗토리 산업보건종합지원센터	680-0846	Tottori Ekimae Daiichi Seimei Bldg. 6F, 115-1 Oigimachi, Tottori-shi, Tottori	0857-25-3431
32	시마네 산업보건종합지원센터	690-0003	Matsue SUN Bldg. 7F, 477-17 Asahimachi, Matsue-shi, Shimane	0852-59-5801
33	오카야마 산업보건종합지원센터	700-0907	Okayama Daiichi Seimei Bldg. 12F, 2-1-3 Shimoishii, Kita-ku, Okayama-shi, Okayama	086-212-1222
34	히로시마 산업보건종합지원센터	730-0011	Gojinsha Hiroshima Kamiyacho Annex 5F, 11-13 Motomachi, Naka-ku, Hiroshima-shi, Hiroshima	082-224-1361
35	야마구치 산업보건종합지원센터	753-0051	Yamaguchi Kensetsu Bldg. 4F, 2-9-19 Asahidori, Yamaguchi-shi, Yamaguchi	083-933-0105
36	도쿠시마 산업보건종합지원센터	770-0847	Tokushima Medical Center 3F, 3-61 Saiwaicho, Tokushima-shi, Tokushima	088-656-0330
37	가가와 산업보건종합지원센터	760-0050	Asahi Seimei Takamatsu Bldg. 3F, 2-1 Kameicho, Takamatsu-shi, Kagawa	087-813-1316
38	에히메 산업보건종합지원센터	790-0011	Matsuyama Chifune 454 Bldg. 2F, 4-5-4 Chifunemachi, Matsuyama-shi, Ehime	089-915-1911
39	고치 산업보건종합지원센터	780-0850	General Relief Center 3F, 1-7-45 Marunouchi, Kochi-shi, Kochi	088-826-6155
40	후쿠오카 산업보건종합지원센터	812-0016	Fukuoka Medical Center Bldg. 1F, 2-9-30 Hakataekiminami, Hataka-ku, Fukuoka-shi, Fukuoka	092-414-5264
41	사가 산업보건종합지원센터	840-0816	Saga Chuo Daiichi Seimei Bldg. 4F, 6-4 Ekiminamihonmachi, Saga-shi, Saga	0952-41-1888
42	나가사키 산업보건종합지원센터	852-8117	Kenyusha Bldg. 3F, 3-5 Hiranomachi, Nagasaki-shi, Nagasaki	095-865-7797
43	구마모토 산업보건종합지원센터	860-0806	Sumitomo Life Kumamoto Bldg. 3F, 9-24 Hanabatacho, Chuo-ku, Kumamoto-shi, Kumamoto	096-353-5480
44	오이타 산업보건종합지원센터	870-0046	Ichigo Mirai Shinkin Bldg. 6F, 3-1 Niagemachi, Oita-shi, Oita	097-573-8070
45	미야자키 산업보건종합지원센터	880-0024	Yano Sangyo Gion Bldg. 2F, 3-1 Gion, Miyazaki-shi, Miyazaki	0985-62-2511
46	가고시마 산업보건종합지원센터	890-0052	Central Bldg. 4F, 25-1 Uenosocho, Kagoshima-shi, Kagoshima	099-252-8002
47	오키나와 산업보건종합지원센터	901-0152	Okinawa Industry Support Center 2F, 1831-1 Oroku, Naha-shi, Okinawa	098-859-6175



**독립행정법인 노동자건강안전기구**  
**근로자 의료·산업보건부 산업보건과**

(우)211-0021 가나가와현 가와사키시 나카하라구 기즈키스미요시초 1번지 1호

**TEL 044-431-8660 FAX 044-411-5531**

홈페이지: <https://www.johas.go.jp/sangyouhoken/tabid/649/Default.aspx>

감수 협력: 이시카와 산업보건종합지원센터 소장 코야마 요시코