



ICAO

Symposium on Assistance to Aircraft Accident Victims and their Families (AAAVF2021)

1 to 3 December 2021
Canary Islands, Spain

Hosted by



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD
Y AGENDA URBANA

Gilberto López Meyer

Korean Air | Senior VP

Corporate Safety, Security & Compliance

Former

IATA, Senior VP, Safety & Flight Operations

Mexican Civil Aviation Authority, Director General

Mexican Government Airport Corporation (ASA), Director General

Mexico City International Airport, Director General

Mexicana Airlines, Pilot



Contents

- 01 Korean Air Overview
- 02 Korean Air ERP/Family support plan
- 03 The future

Korean Air Overview



Korean Air People



Korean Air Family Members

Total number of staff : 20,115

Overview / as of Oct 2021



Awards in 2021

7

ATW '2021 Airline of the Year'

No. 1 in Global customer satisfaction competency index (GCSI)

☆ *For 17 consecutive years*

5-star Global airlines, 2021 Official airline ratings™

Grand prize, the Logistics Society Awards

5-star Airline, COVID-19 Airline safety rating (Skytrax)

Airbus A220 aircraft best carrier ☆ *recorded a 99.63% on-time rate*



**Safety is
our first priority
and
WE MEAN IT!**



But we learned the lesson the hard way!



A few decades ago,
we had airplanes
being shot down, hijacked,
and we had accidents, as well.

Korean Air invested a lot of resources
to radically improve
our safety and security levels, ...and we did it!



After more than 2 decades of efforts,
situation has radically changed:



Safety Performance Target management / as of Oct 2021

12

1.37 *occurences per 10,000 flights*

- *2021 National SPT : 4.54 per 10,000 flights*
- *19 Safety performance indicators*

Successful audit results / foreign entities



2021 US DOD Audit



9th IOSA in 2021

Our commitment achieved

14

21 *years of operation*
without loss of human lives



But we know that
being properly prepared for emergencies is paramount!

**We understand the crucial importance of
Emergency Response Planning; ERP**



Korean Air (KAL) ERP

- **Emergency Operation Manual (EOM)**
 - The essential manual for KAL ERP
 - Any KAL staff can access and study
- **KAL ERP will be applied when :**
 - An accident or serious incident occurs
- **Family Support Plan is included in KAL ERP**



References for Korean Air ERP

01 ICAO ANNEX 9
Facilitation

02 ICAO DOC 9998
Policy on Assistance to
Aircraft Accident Victims
and their Families

03 ICAO DOC 9973
Manual on Assistance to
Aircraft Accident Victims
and their Families

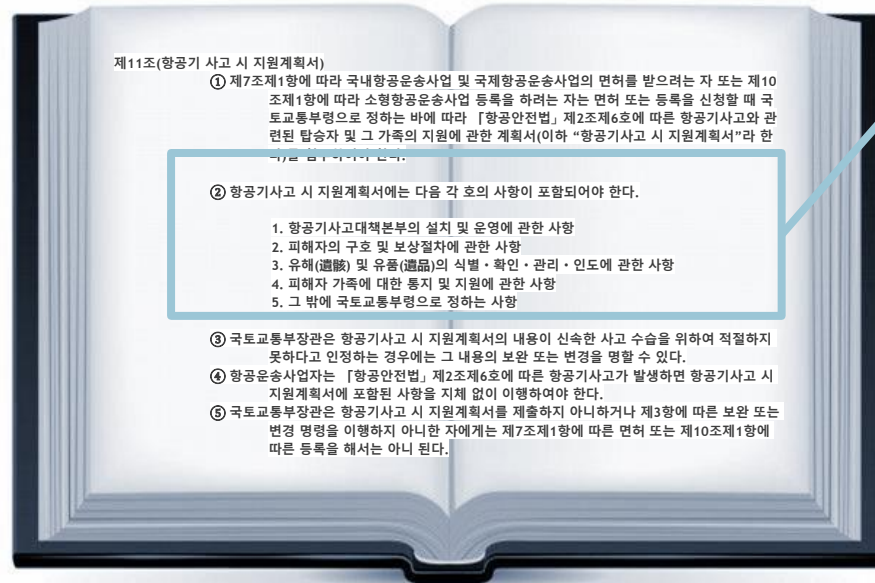
04 Foreign Air Carrier
Family Support Act
(USA)

05 Family Assistance Code
(Australia)

06 Korea Aviation Business
Act Article 11

And all of this is already considered in the Korean law!

Korea Aviation Business Act Article 11



The assistance plan for aircraft accidents **shall include** the following matters :

1. Matters regarding establishment and operation of the aircraft accident management center;
2. **Matters regarding relief and procedures for passenger compensation;**
3. Matters regarding identification, verification, management, and delivery of remains and keepsakes of deceased passengers;
4. **Matters regarding notification and assistance to the families of passengers;**
5. Other matters prescribed by Ordinance of the Ministry of Land, Infrastructure and Transport.

Family Assistance Center; FAC



Responsibilities

Assist victims
and their families



Location

HQ Education Center
SEOUL, KOREA



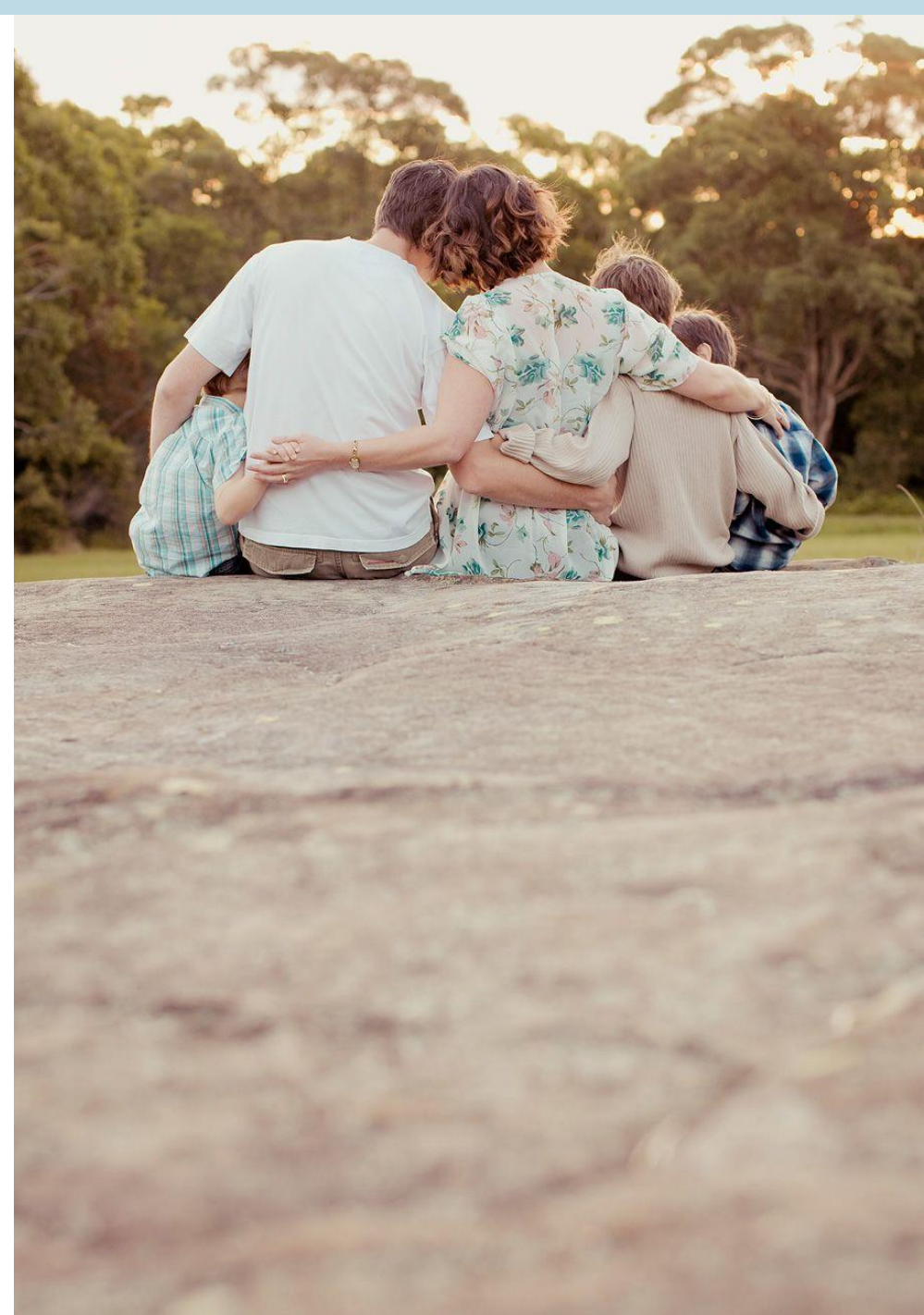
Staff

Department
representatives

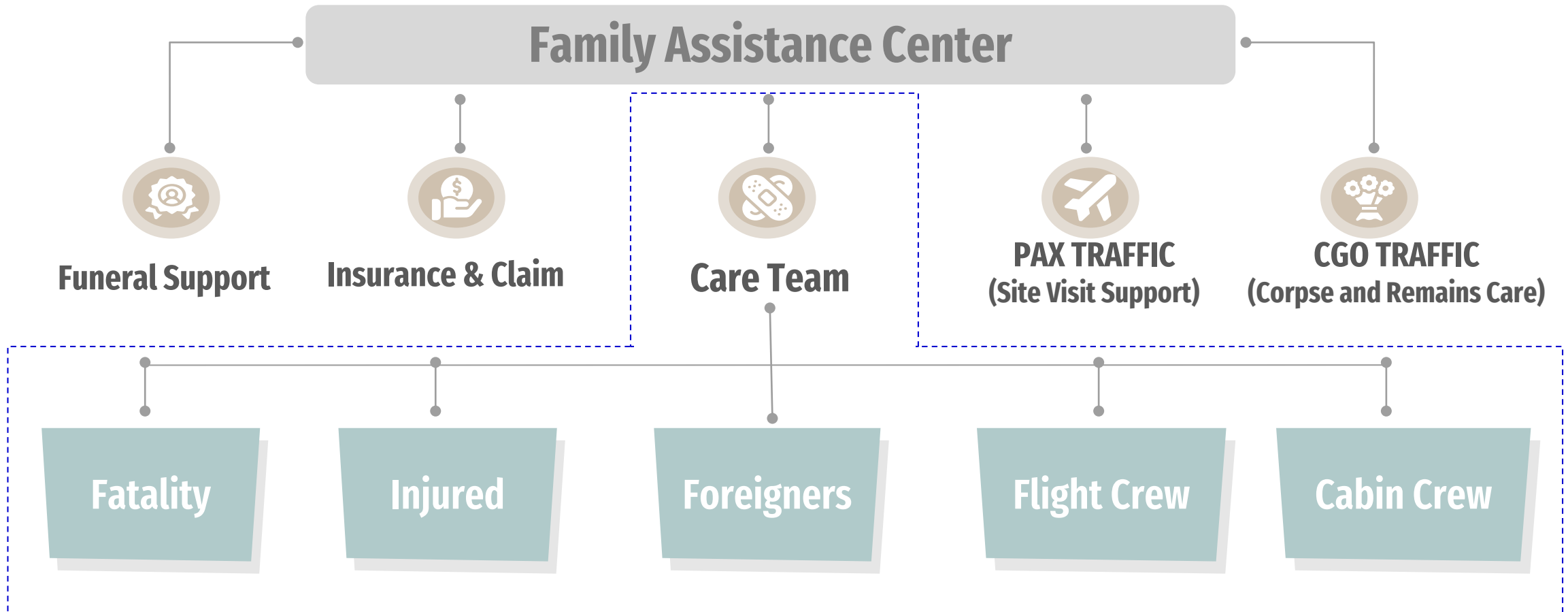


Organization

5 Teams
including Care Team



FAC Teams & Sub Teams



Care Team Training

- Every member get their training biennially
- Contents
 - 1) Experience sharing session with veteran Care Team member



Care Team training

- Contents
 - 2) Psychological support services
 - 3) Case study and practical training for communication

03 Crisis Intervention

심리적 응급처치

심리적 응급처치의 활동원칙

준비하기

보기 Look, 듣기 Listen, 연결하기 Link

심리적 응급처치의 활동원칙

준비하라

위험 상황에서 벗어나서 이면에, 가능한 경우 언제나 정확한 정보를 입수함으로써 스스로 안전하고 효과적으로 활동할 수 있도록 해야 함

심리적 응급처치

- 1944년 미국정신의학회
 - 상신 승무원을 위한 커리큘럼
 - 1945년 미국정신의학회지
- 1954년 미국 정신의학회지
 - Psychological First Aid in Community Disasters
- 1942년 보스턴 나이트 화재
- 1995년 오를라호마 시청 테러
- 2001년 911테러
- PFA 모델
 - SAFER-R Model (Everly, 1995; Everly & Mitchell, 1999)
 - MHFA(Kitchener & Jorm, 2000)
 - RAPID PFAL(John's Hopkins University, 2006)
 - NCTSN(2006)
 - WHO(2011) 보고, 듣고, 연결하기(3L: Look, Listen, Link)

트라우마의 이해와 대응방법

학습 목표

- 충격적 사건이 개인에게 미치는 **트라우마 반응**을 이해할 수 있다.
- 상대와 나에게 **도움이 되는 행동**을 한다.

재난의 이해

- 나와 가까운 사람의 이름을 떠올려 봅니다.
- 나에게 소중한 물건을 생각해 봅니다.

당신이 재난으로 인해
방금 떠올린 사람/물건을 잃게 되었다면,
어떤 기분이 들까요?

트라우마의 정의

- 트라우마란?
 - 죽음이나 심각한 부상을 실제 경험하거나 이러한 위협에 노출될 때 경험하는 심리적 반응
- 트라우마 발생 사례
 - 외상 사건의 직접 경험
 - 타인에게 들었던 외상 사건 직접 목격
 - 외상 사건이 가까운 가족이나 친한 친구에게 발생한 사실을 알게 됨
 - 외상 사건의 세부사항에 대한 반복적/극단적 노출

Aftercare for Care Team member

- “Hue” Clinic for Korean Air staff
- Clinical psychologist supports & helps mental problems
- To enhance clinic usage, No-Records-Policy guaranteed.

KALMAN의 마음 쉼터, [휴(休) 클리닉]

사내 심리상담실 [휴클리닉]은 임상심리전문가가 근무하며 전문 심리서비스를 제공하고 있습니다. MBTI, MMPI를 비롯한 각종 설문 검사, 무의식을 탐구하는 그림 검사 등 심도 깊은 평가를 제공하고 있으며, 업무 문제 뿐만 아니라 가족을 비롯한 대인관계 문제, 감정 조절, 불면증 등 다양한 어려움에 대한 상담이 가능합니다. 상담 이용 여부 및 상담 내용은 **철저히 비밀이 보장되며, 의료 및 인사 기록이 남지 않습니다.** 또한 비대면 시대에 발맞추어 GOOGLE MEET를 활용한 **화상 상담** 또한 가능하오니 마음의 고민이 있을 땐 언제든지 상담실의 문을 두드려주세요.

- ☞ 위치 : KOC 항공의료센터 A동 5층
- ☞ 상담 방법 : 방문 / 유선 / 화상 상담
- ☞ 이용 시간 : 오후 12시 반 ~ 오후 6시 반
- ☞ 신청 방법 : [구글 신청서 접수](#) → 2-3일 내 상담사 회신
- ☞ 문의 사항 : KALMAN > 건강관리 > 휴클리닉



마음과 대화하기 : 심리상담

상담가능 주제



직무 스트레스 관리
부서 내 관계 형성



우울, 불안, 분노 등
음주, 흡연, 불면
성격에 대한 고민



동료, 이성 등 대인관계
부부갈등, 의사소통
자녀문제, 양육 코칭 등

이용 절차

- 1 상담예약(GOOGLE 신청서)
- 2 예약시간 방문 또는 화상/유선
- 3 초기상담 실시(약 50분)
- 4 상담결과에 따라 추가상담 여부 결정
- 5 **예약 없이 바로 받고 싶을 때?**
유선 또는 메일 문의 ☺

상담실 이용 내역 및 결과는 철저히 비밀 보장됩니다

마음의 소리듣기 : 심리검사

심리검사의 종류



성격유형검사
기질 및 성격검사
다면적인성검사 등
각종 설문지형 검사



로르샤검사
주제동각검사
문장완성검사
집-나무-사람 검사



자녀 성격 및 기질검사
아동용 문제행동검사

이용 절차

- 1 검사예약(GOOGLE 신청서)
- 2 예약시간 방문 또는 화상/유선
- 3 접수면담을 통한 심리검사 선정
- 4 심리검사지 수령 및 실시
- 5 심리검사지 제출
- 6 해석상담 실시 (약 1주일 소요)

It's time for us to think about the future policies...

How can we define
“Family” ?



All passengers should
treated equally.



Supporting the
families for insurance
claim is paramount.



Support system for
international /
domestic passenger
should be similar.



Thank You

