

장애인일자리사업

내가 만드는 행복일터



일반 교재 ▶▶▶

CONTENTS



1. 장애인일자리사업

1-1. 사업개요.....	6
1-2. 유형별 사업안내.....	8

2. 삶과 직업

2-1. 직장의 이해.....	16
2-2. 바람직한 직업윤리.....	18

3. 직장인 기본자세

3-1. 효과적인 시간관리.....	22
3-2. 타인의 가치관 수용 및 경청의 중요성.....	28
3-3. 인간관계의 중요성.....	32
3-4. 바람직한 매너와 에티켓.....	34



1. 장애인일자리사업

1-1. 사업개요

1-2. 유형별 사업안내

1 장애인 일자리사업

1-1. 사업개요

① 목적

- 취업취약계층인 장애인에게 일자리 제공을 통한 사회참여 확대 및 소득보장지원
- 장애 유형별 맞춤형 신규 일자리 발굴 및 보급을 통한 장애인일자리 확대
- 근로연계를 통한 장애인복지 실현 및 자립생활 활성화

② 사업근거

- 장애인복지법 제21조(직업)
 - ① 국가와 지방자치단체는 장애인이 적성과 능력에 맞는 직업에 종사할 수 있도록 직업지도, 직업능력, 직업적응훈련, 직업훈련, 취업알선, 고용 및 취업 후 지도 등 필요한 정책을 강구하여야 한다.
 - ② 국가와 지방자치단체는 장애인 직업재활훈련이 원활히 이루어질 수 있도록 장애인에게 적합한 직종 및 재활사업에 관한 조사·연구를 촉진하여야 한다.
- 장애인복지법시행령 제13조의2(장애인일자리사업 실시)
 - ① 보건복지부장관은 법 제21조 제1항에 따라 장애인의 사회참여 기회를 확대하고 적성과 능력에 맞는 일자리를 발굴하여 소득보장을 지원하는 장애인일자리 사업을 실시할 수 있다.
 - ② 보건복지부장관은 제1항에 따른 장애인일자리사업을 관리하기 위하여 전산시스템을 구축·운영할 수 있다.
 - ③ 제1항에 따른 장애인일자리사업의 종류 및 운영, 제2항에 따른 전산시스템의 구축·운영 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

구분	사업 기간	근로시간	업무내용	선발대상
일반형	전일제	주 5일 (40시간)	행정도우미, 전담 지원 행정도우미, 복지서비스지원 요원, 직업재활 시설지원 요원 등	만 18세 이상 등록 장애인
	시간제	주 20시간		
복지	참여형	12개월 (1월~12월)	주 14시간 이내 (월 56시간) 급식도우미, 도서 관사서 도우미 등 참여자의 흥미와 직업능력을 반영한 맞춤형 직무수행	만 18세 이상 등록 장애인
	특수교육- 복지연계형			특수교육기관 고등부 3학년 및 전공과 재학생
특화형	시각장애인 안마사 파견사업	주 5일 (25시간)	어르신대상 전문 안마서비스 제공	만 18세 이상 안마사자격을 취득한 시각장애인
	발달장애인 요양보호사 보조일자리	주 5일 (25시간)	요양보호사 보조	만 18세 이상 등록 장애인 (지적, 자폐성 장애)

* 사업기간은 장애인일자리사업 지침에 따라 월별로 상이할 수 있음

* 12월 근무시간과 급여는 변동될 수 있음

1 장애인 일자리사업

1-2. 유형별 사업안내

① 일반형일자리(전일제/시간제)

- 사업정의
 - 미 취업장애인의 일반노동시장으로 전이를 위한 실무능력 습득을 지원하고, 일정기간 소득을 보장하는 일자리
- 사업대상
 - 만 18세 이상 장애인복지법상 등록장애인
- 근로조건
 - 전일제 : 주 5일(40시간)
 - 시간제 : 주 20시간
 - * 12월 근무시간과 급여는 변동될 수 있음
- 사업기간
 - '20년 1월 ~ 12월(12개월)
 - * 사업기간은 장애인일자리사업 지침에 따라 월별로 상이할 수 있음
- 주요 직무

직무명	직무내용	주요 배치기관
행정도우미	공공 및 복지행정 업무지원	읍·면·동 주민센터, 시·군·구청, 보건소, 공공기관 등
전담지원 행정도우미	장애인일자리사업 업무 전담지원	시·군·구청
복지서비스 지원요원	사회(장애인)복지 전반의 직접서비스 및 행정전담 지원	장애인일자리사업 민간 위탁 수행기관, 비영리 복지시설(기관), 중증장애인생산물 생산시설 등
직업재활 시설지원 요원 (일반형 시간제에 한함)	생산활동 직무* * 하청 임가공 등의 직업활동 이나 직접 생산활동	장애인직업재활시설 (장애인보호작업장, 장애인근로사업장)

② 복지일자리(참여형/특수교육-복지연계형)

- 사업정의
 - 참여형 : 취업이 어려운 장애인에게 장애유형별 다양한 일자리를 개발·보급하여 직업 생활 및 사회참여 확대를 위한 직업경험을 지원하는 일자리
 - 특수교육-복지연계형 : 복지일자리사업과 특수교육, 중증장애인직업재활의 연계를 통하여 취업의 사각지대에 있는 장애학생에게 맞춤형 직업경험을 지원하는 일자리
- 사업대상
 - 참여형 : 만 18세 이상 장애인복지법상 등록장애인
 - * 2019년 12월 기준 고등학교 3학년 재학생으로 2020년 졸업예정자 신청 가능
 - 특수교육-복지연계형 : 2020년 기준 전공과 학생
 - * 고등학교 3학년의 경우, 실습 가능 시점부터 참여 가능
- 근로조건
 - 주 14시간 이내(월 56시간)
- 사업기간
 - '20년 1월 ~ 12월(12개월)
 - * 사업기간은 장애인일자리사업 지침에 따라 월별로 상이할 수 있음
- 주요 직무

직무명	직무내용	주요 배치기관
사무보조	사무기록의 유지와 관련된 업무 (문서정리, 복사, 자료작성, 집계 등)	중증장애인생산물판매시설, 비영리민간기관 등
도서관 사서보조	도서관 사서의 제반업무 보조 (장서인, 낱인, 색띠부착, 라벨부착, 도서정리 등)	공공도서관, 학교도서관, 작은도서관 등
우편물 분류	동별, 집배원별, 코스별로 우편물을 분류하는 업무 (우편분류, 반송소인확인, 소인찍기, 작업장 정리 등)	우편집중국, 우편취급국, 우편출장소 등
보육보조	보육교사를 도와 영유아의 보육과 건강 관리 보조 (동화구연, 식사보조, 놀이 등)	국립 어린이집 및 유치원 등
문서파기	공공 및 민간기관, 기업 등의 주요 문서 파기 업무 (현장문서, 공장입고문서, 자재문서 파기 등)	공공기관, 학교, 지역사회복지관 등

1

장애인
일자리사업

www.koddi.or.kr

직무명	직무내용	주요 배치기관
홀몸어르신 안부확인	홀몸어르신을 대상으로 안부 및 복지 관련 정보 제공 등의 업무	시·군·구청, 읍·면·동 주민센터, 지역사회복지관 등
사회서비스 사업 모니터링	사회서비스 사업 모니터링 업무 (활동보조, 재활치료 사업 등)	시·군·구청, 읍·면·동 주민센터, 공공기관, 지역사회복지관 등 사회서비스사업 실시기관
실버케어	신체상, 정신상의 장애로 일상생활을 영위하는데 어려움을 겪고 있는 어르신들의 전반적인 활동 지원 업무 (식사, 용변, 개인위생, 이동보행서비스 등)	주단기보호시설, 경로당 등
디앤디케어 (D&D Care)	장애인이 다른 장애인의 일상생활 어려움 등을 지원하는 업무(차량승차차, 식사지원, 양치지원, 청소 등)	장애인주단기보호시설, 장애인복지관 등
호텔객실관리	호텔, 유스호텔 등 숙박기업 내 객실 정리 업무	국공립 유스호텔, 호텔, 유스호텔, 리조트, 펜션 등
주차단속보조	장애인전용 주차구역 위반 차량 단속 및 계도 업무	관공서, 복지관, 학교, 종합운동장 대형마트, 백화점 등
기부물품관리	기부물품 정리, 포장, 분류, 진열, 정리 업무 및 재활용 물품 세탁, 수선, 재포장 업무	푸드은행, 푸드마켓 등
린넨실보조	오염된 병원세탁물을 깨끗하게 세탁하는 업무	국공립병원, 대학병원 등
급식보조	단체급식 등의 식재료 준비와 조리, 배식, 기구세척, 주방 및 홀청소, 뒤처리 등의 업무	유치원, 어린이집, 학교, 지역 사회복지관, 주단기보호시설 등
은행서비스 안내	은행 고객 맞이 및 안내 서비스 등의 업무	은행, 협동조합, 마을금고 등
어린이동화 구연	음성언어로 어린이들에게 동화를 읽어주는 업무	어린이집 및 유치원 등
환경정리	지역 및 관공서의 정원관리 및 환경 정비, 청소 등의 업무	시·도청, 시·군·구청, 읍·면·동 주민센터, 지역사회 공원, 학교, 병무청, 사회 복지관 등
버스청결관리	버스 내·외부 청소 및 소독 등의 업무	관공서, 사회복지시설, 학교 등의 버스 운영 기관, 운전면허학원, 민간 버스차고지 등
캠핑장운영 보조	캠핑장 정리 및 청소, 프로그램 진행 보조 등의 업무	캠핑장

직무명	직무내용	주요 배치기관
재래시장관리보조	재래시장 고객 안내 및 정리 정돈 등의 업무	재래시장
농림어업관련업무	여러 가지 간단한 농사일 수행 및 임업·어업 관련 단순 업무	농업기술센터
교통약자저승버스 승하차 보조	승·하차 보조 및 버스내부 정리 업무	시·군·구청, 지역사회복지관 등
건강검진센터 보조	건강검진실 내 보조업무 및 검사실 이동·병원 안내업무	병원 건강검진센터
대형서점도서정리	도서 라벨부착 및 도서정리업무	민간서점
공공자전거 세척	지역 주민들에게 안전하고 쾌적한 공공자전거를 제공할 수 있도록 공공자전거의 세척, 자전거 관련 시설 유지·관리 등의 업무	시·군·구청, 공공자전거 관리센터, 지역사회복지관, 민간자전거 관리센터 등
인식개선교육 보조 강사	인식개선 강의, 지역 내 문화·관광자원 해설 등 장애인식개선 교육 보조 업무	지역사회복지관, 학교, 국공립 어린이집 등
이동보조기기 분해 세척 및 소독	이동보조기기 분해·세척 및 소독·조립과 간단한 경정비 업무	국공립 병원 및 민간 병원, 장애인복지관, 요양원, 보조기기 센터 등
템플스테이 업무 보조	지역 내 문화프로그램 등 지원 업무 (행사장 내·외부 시설 및 정리, 프로그램 지원, 이용객 안내 등)	문화 유적지 등
다화용품 세척 및 관리	다화용품 대여소 운영 등을 통해 다화용품 대여, 세척, 소독 관리 업무	시·군·구청, 공공기관, 지역사회복지시설 (장애인복지시설, 사회복지시설 등) 대학병원 등 의료기관, 카페 등
스포츠이용시설 안내	실내수영장을 이용하는 이용객을 대상으로 안내서비스를 제공하는 업무 (락커기 불출, 회원확인, 수건정리 등)	국공립 실내수영장·스포츠센터·체육관, 민간수영장 등
반려동물돌봄	반려동물을 보호하고 돌보는 업무 (산책, 먹이주기, 케이지청소, 목욕 등)	유기동물보호소 등 펫카페, 펫호텔, 동물병원 등
장난감 세척	장난감을 대량으로 사용하거나 대여하는 기관에서 장난감 청결유지 업무 (장난감 소독, 종류별 작동여부 확인 등)	국공립장난감 도서관, 국공립 어린이집, 민간 어린이집, 키즈카페 등
대형마트 매장정리 및 상품관리	대형마트를 이용하는 고객이 쇼핑을 편하게 할 수 있도록 매장정리, 상품진열, 카트정리, 온라인 주문상품 포장 등의 업무	대형마트, 지역 내 준대형마트

③ 특화형일자리(시각장애인 안마사 파견사업)

- 사업정의
 - 안마사 자격을 지닌 미취업 시각장애인이 노인복지관, 경로당 등을 이용하는 어르신들에게 양질의 안마서비스를 제공하는 일자리
- 사업대상
 - 만 18세 이상 장애인복지법상 등록 시각장애인 중 「의료법」 제82조 및 「안마사에 관한 규칙」 제3조에 의거한 안마사 자격인증을 받은 자
- 근로조건
 - 주 5일(25시간) / 1일 5시간
 - * 12월 근무시간과 급여는 변동될 수 있음
- 사업기간
 - '20년 1월 ~ 12월(12개월)
- 주요 직무
 - 노인복지관, 경로당을 이용하는 고령의 어르신들에게 건강 상태 및 질환 등을 사전에 확인하여 전신 및 신체부위별 전문 안마서비스 제공

④ 특화형일자리(발달장애인 영양보호사 보조일자리)

- 사업정의
 - 발달장애인을 영양보호사의 전반적인 업무를 지원하는 일자리에 배치하여 직무능력 습득 및 일자리 경험을 제공하는 일자리
- 사업대상
 - 만 18세 이상 장애인복지법상 등록 지적 및 자폐성장애인
 - * 2019년 12월 기준 고등학교 3학년 재학생으로 2020년 졸업예정자 신청 가능
- 근로조건
 - 주 5일(25시간) / 1일 5시간

- 사업기간
 - '20년 1월 ~ 12월(12개월)
 - * 사업기간은 장애인일자리사업 지침에 따라 월별로 상이할 수 있음
- 주요 직무
 - 노인복지시설 및 노인전문병원에서 영양보호사의 전반적인 업무를 지원

직무명	직무내용
식사 도와드리기	식사 준비 및 정리, 직·간접적인 음식물 섭취 도움, 식사 시간 지켜보기 등 어르신의 원활한 식사 과정 지원
이동(보행) 도와드리기	치료실, 이동, 외부 산책 등 기관 내·외부 자가보행, 휠체어 및 보장구 이동 시 지원
말벗하기	어르신과 일상에서 다양한 소재(예 - 고향, 흥미, 안부인사 등)의 대화를 통해 어르신의 정서적인 지원
거주환경 청소하기	어르신이 거주, 이용하는 공간을 청소하여 쾌적한 환경 유지 지원
심부름하기	어르신 또는 영양보호사 등이 요청하는 다양한 과제 수행을 통해 어르신의 전반적인 일상생활 지원
어르신 문제상황 모니터링	어르신의 신체 및 정서상태 등을 지속적으로 모니터링하여 문제 또는 특이사항 발생 시 신속하게 보고, 해결하는 것을 지원
부식(간식 등)복용 도와드리기	어르신 개별 간식 등의 준비 및 정리, 직·간접적인 음식물 섭취 도움, 부식 복용시간 지켜보기 등 지원
주변 정리하기	어르신 또는 영양보호사 등이 이용하는 물품 및 비품, 소모품 등을 정리하고 필요 시 구비하는 등의 업무를 지원
프로그램 및 치료 진행 지원	어르신이 이용하는 치료, 프로그램에 함께 참여하여 어르신의 참여 독려, 진행 준비 및 보조, 진행 후 마무리 지원 등 원활한 프로그램 및 치료 진행 지원



2. 삶과 직업

2-1. 직장의 이해

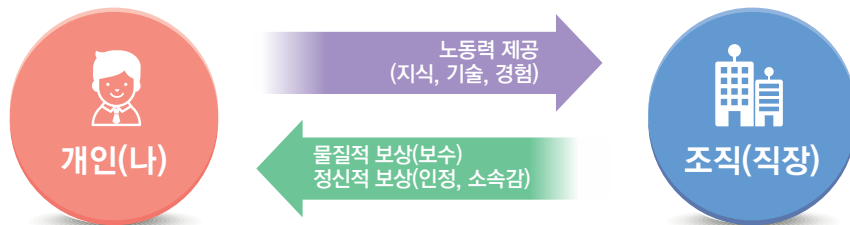
2-2. 바람직한 직업윤리

2-1. 직장의 이해

① 조직(직장)의 성격

- 조직은 목적을 가지고 있어야 한다.
- 조직은 구조(체계)가 있어야 한다.
- 조직은 목적을 달성하기 위해 구성원들이 서로 협동적인 노력을 하고, 외부 환경과 긴밀한 관계를 가진다.
- 조직은 경제적 기능(재화, 서비스생산)과 사회적 기능(구성원 만족, 협동 지속)을 가진다.

② 개인(나)과 조직(직장)의 관계



③ 조직 구성원이 가져야 할 마음가짐

- 첫째, 공동의 목표에 대한 인식(협동)
- 둘째, 조직의 가치관을 공유(존중과 이해)
- 셋째, 구성원 서로에 대한 존중과 배려(공동체 의식)
- 넷째, 상대방의 빈 부분은 내가 채운다는 마음가짐(넉넉한 업무분장)
- 다섯째, 전체 조직 활동에 대한 참여(자발적 참여)

④ 나의 조직 알아보기

- 내가 일하는 기관 조직도 그리기(배치기관 조직도)

- 내가 일하는 기관에서 나의 역할이 무엇인지 작성해보기

2-2. 바람직한 직업윤리

사람 사이의 관계에 있어서 사람으로서 마땅히 지키거나 행해야 할 도리를 윤리라고 한다. 그중에 직업인으로서 마땅히 지켜야 할 도덕적 가치관이 직업윤리이다.

① 직업윤리 기본 원칙

1) 공적인 자원을 사적인 용도로 사용하지 않는다

업무수행과 무관하게 개인적인 목적으로 회사 재산을 사용하지 않는다.
회사의 공금을 개인적인 용도로 사용하거나 횡령해서는 안 된다.
회사 재산을 자신의 것처럼 잘 관리하고, 업무 관련 비밀을 지킨다.

2) 업무를 투명하고 공정하게, 규정된 절차와 기준에 의해 진행한다.

특정 이해 관계자에게 이익 또는 불이익을 줄 목적으로 업무를 추진하지 않는다.
모든 업무는 정해진 절차와 규정에 따라 투명하고 공정하게 진행하도록 한다.

3) 고객의 요구를 우선적으로 고려하여 고객 만족을 추구한다.

최고 수준의 서비스를 제공하여 고객에게 감동을 주도록 노력한다.
고객에 대한 정보가 유출되지 않도록 고객의 개인정보를 보호하기 위해 노력한다.

4) 프로 의식을 가지고 전문가로서 책임 있게 업무를 수행한다.

자기의 분야에 최선을 다해 성실하게 임한다.
업무를 보다 잘 수행하기 위해 필요한 지식과 기술, 자기 개발을 위해 지속적으로 노력한다.
자신에게 맡겨진 업무나 역할에 대해 최고의 노력을 하고 그 결과에 대해 책임을 진다.

5) 법규를 준수하여 공정하게 행동한다.

모든 거래는 규정된 절차에 의해 공개적으로 처리한다.
실제 거래 행위는 공개된 내용과 일치하도록 한다.

6) 모든 업무 활동을 숨김없이 정직하게 수행하고 신뢰를 지켜 나가도록 한다.

부정적인 행동에 타협하지 않는다.
잘못된 관행은 그대로 따르지 않고 개선하기 위해 노력한다.
자신의 입장과 처치를 보호하기 위하여 거짓말을 하지 않는다.

② 나의 직업윤리 수준 알아보기

문항을 읽고 자신의 평소 행동이나 생각과 일치하는 정도에 표 하기

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 남이 안 볼 때도 교통질서,公德을 잘 지킨다	①	②	③	④	⑤
2. 거래처로부터 향응이나 선물을 받지 않을 것이다	①	②	③	④	⑤
3. 과음, 과식하지 않으며 절제와 근검절약을 생활화하고 있다	①	②	③	④	⑤
4. 불의나 비행을 보면 방관하지 않고 용기 있게 대처한다	①	②	③	④	⑤
5. 공과 사를 분명히 하고 업무 수행 시 사적 감정을 엄격히 배제하도록 한다	①	②	③	④	⑤
6. 형제 간에 우애를 두터이 하여 부모님을 즐겁게 해 드린다	①	②	③	④	⑤
7. 나 혹은 회사에 이득이 되더라도 사회에 나쁜 영향을 끼치거나 법, 윤리, 도덕에 어긋나는 것은 하지 않는다	①	②	③	④	⑤
8. 어떤 경우라도 고객은 항상 옳다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
9. 의사 결정 시에는 고객, 안전, 환경을 먼저 생각한다	①	②	③	④	⑤
10. 부당한 방법이나 편법을 동원한 경쟁은 절대 하지 않는다	①	②	③	④	⑤
11. 지금 하고 있는 일에 자부심을 갖고 최선을 다한다	①	②	③	④	⑤
12. 상사(회사)의 요구에 잘못이 있을 때에는 자신의 생각을 분명히 말할 수 있다	①	②	③	④	⑤
13. 어떤 일을 하더라도 기본기가 매우 중요하다고 생각하며 제일 먼저 갖추려고 노력한다	①	②	③	④	⑤
14. 환경은 다음 세대에서 빌려 쓰는 것이라는 생각을 갖고 쾌적한 환경을 지키기 위한 행동을 한다	①	②	③	④	⑤
15. 남녀 구별과 남녀 차별의 의미를 분명히 알고 있다	①	②	③	④	⑤
16. 내가 맡은 일은 어떠한 문제가 있어도 책임을 지고 완수한다	①	②	③	④	⑤
17. 직장동료가 비윤리적 사고와 행동을 했을 경우 즉시 피드백할 수 있다	①	②	③	④	⑤
18. 나는 말과 행동을 일치시키려고 항상 노력한다	①	②	③	④	⑤

[결과 해석] 응답한 점수 합산 : _____

문항	결과
72점 ~ 90점	직업윤리가 높은 편에 해당 낮은 점수가 나타난 항목을 더 점검해 보자
54점 ~ 71점	직업윤리가 보통인 편에 해당 직업윤리 수준을 더 높이기 위하여 지속적으로 노력하자
53점 이하	직업윤리가 낮은 편에 해당 직업윤리를 더 높이기 위하여 정직, 성실, 준법정신 및 규범 준수, 고객 우선 등의 개선 노력이 요구됨. 특히, 낮은 점수가 나타난 항목들을 중심으로 살펴보자

*출처 : 에듀프로, 직장윤리 실천과정 통신교육 교재



3. 직장인 기본자세

3-1. 효과적인 시간관리

3-2. 타인의 가치관 수용 및 경청의 중요성

3-3. 인간관계의 중요성

3-4. 바람직한 매너와 에티켓

3

직장인
기본자세

3-1. 효과적인 시간관리

① 시간 관리의 필요성

현대인의 바쁜 생활 속에서 시간은 참 중요하다. 한정된 시간을 어떻게 관리하고 사용하느냐에 따라 인생의 결과가 다르게 나타날 수 있다. 시간은 물리적으로 혹은 심리적으로 많은 특징을 가지고 있다. 시간의 특성을 이해하는 것은 시간을 효과적으로 사용하는데 기본이 된다.

• 시간의 특성

- 누구에게나 공평하게 주어진다.
- 사용하기에 따라 가치가 달라진다.
- 쓰지 않아도 없어진다.
- 한정되어 있다.
- 시간은 사정을 고려해 주지 않는다.
- 저축할 수도 빌릴 수도 없다.
- 훔칠 수도 없다.



② 나의 시간 활용 유형 진단

자신에게 시간은 어떤 의미를 가지는지, 자신의 시간 관리 실태를 점검해보도록 하자.

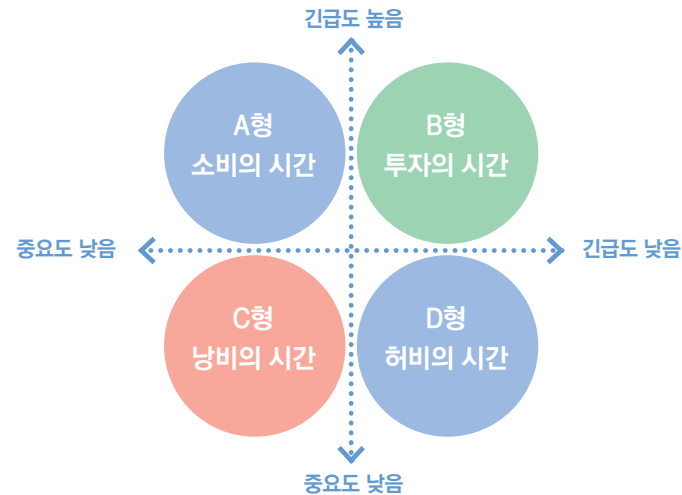
문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 항상 시간에 쫓기며 살아간다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 마음의 여유를 가지고 생활한다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 상대방의 요구에 거절을 못한다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 지금 하고 있는 일에 흥미나 보람을 못 느낀다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 언제나 다급하고 바쁜 상태로 생활한다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 항상 미래를 준비하고 계획하며 산다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 남을 도와주느라고 내 일을 못할 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
8. 나는 시간이 지나도 늘 그 자리에 있는 느낌이다.	①	②	③	④	⑤
9. 나는 당장 해결하지 않으면 안 되는 일이 많다.	①	②	③	④	⑤
10. 나는 일의 우선순위를 따져 실행에 옮긴다.	①	②	③	④	⑤
11. 나는 일을 하다 보면 우선순위가 낮은 일을 하는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
12. 나는 늘 생활이 지루하고 따분하다.	①	②	③	④	⑤
13. 나는 늘 당장 눈 앞에 닥친 문제 해결에 초점을 맞춘다.	①	②	③	④	⑤
14. 나는 일에서 일관되고 지속적인 성취감을 얻는다.	①	②	③	④	⑤
15. 나는 어떤 일을 만나면 늘 바쁜데 성과는 없다.	①	②	③	④	⑤
16. 나는 시간이 남아 무엇을 해야 할지 모를 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
17. 나는 늘 할 일에 비해 시간이 부족하다는 느낌이 든다.	①	②	③	④	⑤
18. 나는 매사에 'Yes'와 'No'가 분명한 편이다.	①	②	③	④	⑤
19. 나는 내가 일의 희생자라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
20. 나는 소일거리나 시간 때울 것을 찾을 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
21. 나는 일이 끝나면 스트레스를 많이 받는 편이다.	①	②	③	④	⑤
22. 나는 일에서 심리적인 만족과 안정감을 얻는다.	①	②	③	④	⑤
23. 나는 무슨 일을 하고 나면 마음이 허전하고 쓸쓸할 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
24. 나는 무력감이 들거나 자신이 싫어질 때가 많다.	①	②	③	④	⑤

3 직장인 기본자세

[결과 해석]

합산문항	합산점수	환산점수	순위
A형: 1번, 5번, 9번, 13번, 17번, 21번			
B형: 2번, 6번, 10번, 14번, 18번, 22번			
C형: 3번, 7번, 11번, 15번, 19번, 23번			
D형: 4번, 8번, 12번, 16번, 20번, 24번			

※ 환산점수 = (합산점수 / 6) × 20



위의 활동을 통해 효과적인 시간 관리에 대해 살펴보면, A영역 50%, B영역 30%, C영역 10%, D영역 10%정도가 이상적이라고 할 수 있다. 다시 말해 소비, 낭비, 허비의 시간에서 5~10%를 줄이고 투자의 시간으로 돌리는 것이 좋으며, 투자의 시간은 30% 정도 확보하는 것이 적절하다고 한다.

* 출처 : 경북전문대학, 생애 설계 지도 학습자용 워크북

③ 직장인의 시간관리 유형

시간관리란 각자의 습관이나 개성, 삶의 목표에 맞는 일정을 만들고, 그 일정에 따라 중요시하는 활동의 자리를 마련하는 것을 의미한다.

- 24시간형 인간(시간 창조형) : 긍정적이며 에너지가 넘치고 빈틈없는 시간 계획을 통해 비전과 목표 및 행동을 실천하는 사람
- 16시간형 인간(시간 절약형) : 8시간 회사의 업무 이외에도 8시간을 효율적으로 활용하고 8시간을 자는 사람입니다. 정신없이 바쁘게 살아가는 사람
- 8시간형 인간(시간 소비형) : 8시간 일하고 16시간을 제대로 활용하지 못하고 빈둥대면서 살아가는 사람으로 시간은 많은데도 불구하고 마음은 쫓겨 바쁜 척하고 허둥대는 형의 사람
- 0시간형 인간(시간 파괴형) : 주어진 시간을 제대로 활용하기는 커녕 시간관념이 없어 자신의 시간은 물론 남의 시간마저 죽이는 사람



3

직장인
기본자세

www.koddi.or.kr

④ 시간관리의 효과

효과적인 시간관리를 실천할 수 있다면, 우리에게 돌아오는 혜택은 매우 다양하다. 특히, 우리가 시간 관리를 해야 하는 진정한 이유는 시간의 통제가 아니라 시간을 제대로 활용함으로써 삶의 여러 가지 문제를 개선하는 데 있다. 그중 스트레스관리, 균형적인 삶, 생산성 향상, 목표 달성이라는 측면이 시간관리를 통해 얻을 수 있는 대표적인 효과라 할 수 있다.

• 시간관리의 열가지 효과

- ① 시간을 낭비하지 않고 업무를 처리할 수 있다.
- ② 일에 대한 계획과 준비를 더 잘 할 수 있다.
- ③ 작업 결과가 더 좋아진다.
- ④ 정신없이 서두르지 않아도 되고, 스트레스도 덜 받게 된다.
- ⑤ 일에 대한 만족도가 더 커진다.
- ⑥ 일을 하고자 하는 동기 유발이 더 잘 된다.
- ⑦ 좀 더 어려운 업무도 처리할 수 있는 능력이 생긴다.
- ⑧ 업무와 업적에 대한 압박감이 줄어든다.
- ⑨ 업무상의 실수가 줄어든다.
- ⑩ 일에 대한 목표 달성뿐만 아니라 인생의 목표 달성도 더 쉬워진다.

⑤ 일의 우선순위 정하기

일의 우선순위를 결정하는 기법은 매우 다양하다. 하지만, 일반적으로 일이 가진 중요성과 긴급성을 바탕으로 구분하는 경향이 있다. 중요성은 결과와 연관되고, 사명, 가치관, 그리고 목표에 기여 하는 정도를 의미하며, 긴급성은 즉각적인 처리가 요구되고, 보통 눈앞에 보이며, 심리적으로 압박감을 주는 정도를 의미한다.

	긴급함	긴급하지 않음
중요함	긴급하면서 중요한 일 (위기의 영역) · 위기상황 · 급박한 문제 · 기간이 정해진 프로젝트	긴급하지 않지만 중요한 일 (예방의 영역) · 예방 생산 능력 활동 · 인간관계 구축 · 새로운 기회 발굴 · 중장기 계획, 오락
중요하지 않음	긴급하지만 중요하지 않은 일 (현혹의 영역) · 잠깐의 급한 질문 · 일부 보고서 및 회의 · 눈앞의 급박한 상황 · 인기 있는 활동 등	긴급하지 않고 중요하지 않은 일 (낭비의 영역) · 하찮은 일 · 우편물, 전화 · 시간낭비거리 · 즐거운 활동 등

성공적인 삶을 사는 사람들은 현혹의 영역과 낭비의 영역에 대한 시간 투자를 되도록 줄이려고 노력한다. 이는 이 영역의 일들은 중요도가 낮으며, 자신 외에 다른 사람들로 대체할 수 있기 때문이다. 또한 예방의 영역에 속하는 일을 착실히 수행함으로써 위기 영역의 일이 발생하는 것을 근본적으로 줄이려고 노력한다,

3-2. 타인의 가치관 수용 및 경청의 중요성

① 타인의 가치관 수용하기

사람마다 다양한 가치관이 있다. 가치관에 따라 한 가지 일을 옳다고도 볼 수 있고 그르다고도 볼 수 있다.

현대 사회의 직업인에게 자기와 다른 가치관을 지닌 사람들을 인정하고 수용하는 것이 요구된다. 각자의 맡은 역할과 각양각색의 가치를 인정해 주지 않으면 회사의 구성원들이 함께 일할 수 없다.

직업인으로서 성공적인 삶을 살기 위해서는 타인의 생각과 가치를 수용하는 것이 필요하다.

그렇다고 해서 자신의 가치관을 타인에게 맞추라는 것은 아니다. 타인의 가치관을 받아들이고 인정하되, 직업인으로서 자신만의 가치관은 확실히 가지고 있어야 할 것이다.

② 경청의 중요성

경청이란 다른 사람의 말을 주의 깊게 들어 주고 공감하는 능력이라 할 수 있다. 경청은 대화의 과정에서 당신에 대한 신뢰를 쌓을 수 있는 최고의 방법이다. 많은 사람들이 경청이야말로 직장인에게 요구되는 최고의 능력이라고 말하기도 한다.

경청을 하면 상대방을 한 개인으로 존중하게 된다. 이는 상대방을 인간적으로 존중함은 물론 그의 감정, 사고, 행동을 평가하거나 비판 또는 판단하지 않고 있는 그대로 받아들이는 태도이다.

상대방의 입장에 공감하며 이해하게 된다. 이는 자신의 생각이나 느낌, 가치, 도덕관 등의 선입견이나 편견을 가지고 상대방을 이해하려 하지 않고, 상대방으로 하여금 자신이 이해 받고 있다는 느낌을 갖도록 하는 것이다.

[나의 경청 능력]

나의 경청 능력은 어느 정도인지 알아보기 문항을 읽고 자신의 평소 행동이나 생각과 일치하는 정도에 표 하기

나의 할 일	전혀	가끔	거의	항상
1. 나는 화자를 방해하지 않고 자신의 생각을 표현하도록 한다.	①	②	③	④
2. 나는 상대방이 말하는 모든 것을 듣기를 원한다.	①	②	③	④
3. 나는 중요한 사실을 기억하는 능력을 가지고 있다.	①	②	③	④
4. 나는 메시지의 가장 중요한 세부 사항을 기록한다.	①	②	③	④
5. 나는 비록 따분하기는 하지만 화자의 말을 듣는다.	①	②	③	④
6. 나는 듣고 있을 때는 주위의 산만한 분위기를 무시한다.	①	②	③	④
7. 나는 화자의 말을 진심으로 듣고 있음을 표현한다.	①	②	③	④
8. 나는 다른 사람들의 말에 동의하지 않더라도 들어 준다.	①	②	③	④
9. 나는 화자의 다음 말을 예측하면서 공상을 피한다	①	②	③	④
합산점수				

*출처 : 한국산업인력공단, 기초직업능력

[결과 해석]

합산 점수	결과
30~40점	상대방의 말을 효과적으로 듣는 사람
20~29점	좋은 청취자이기는 하지만 앞으로 더 개선해야 하는 경우
10~19점	경청 기술을 개발하기 위한 기법을 적극적으로 배워야 하는 경우

③ 나쁜 듣기 습관

미국의 화법학자 로스는 잘못된 듣기 방법의 소유자들을 꼬덕거리기형, 돼지형, 빈 칸 채우기형, 꿀벌형, 사오정형, 창던지기형으로 분류했다.

- 꼬덕거리기형 : 다른 사람의 이야기에 고개를 꼬덕거리거나 반응을 보이며 듣는 척하지만 실제로는 듣지 않고 딴 생각을 하는 사람.
- 돼 지 형 : 다른 사람이 자기 이야기를 들어 줄 것을 바라면서도 상대방 이야기는 들으려는 의지가 없는 사람. 남의 말을 도중에 막고 자기 말만 하려는 사람 중에 이런 경향이 많음.
- 빈칸채우기형 : 다른 사람의 이야기 전체는 듣지 않고 일부분만 들으면서 듣지 않은 부분은 자기 생각을 멋대로 채워 넣어 말하는 이의 이야기 내용을 자기 나름대로 해석하는 사람.
- 꿀 벌 형 : 자기에게 흥미 있거나 중요한 내용만 듣고, 그 나머지는 듣지 않는 사람. 이런 사람은 마치 꿀벌이 꽃에서 필요한 꿀만 따고, 꽃을 보지 않는 것과 같기 때문에 이렇게 부름.
- 사 오 정 형 : 남의 말에 완전히 귀를 닫고 전혀 듣지 않는 사람. 겉으로도 전혀 듣지 않는 것처럼 행동하거나 말하는 이의 이야기를 전혀 이해 못 하는 척하기도 하며, 설사 듣더라도 그 내용을 잊어버리는 유형.
- 창 던 지 기 형 : 남의 이야기를 들으면서 말하는 이가 잘못을 저지르기를 기다리다가 만약 잘못을 발견하면 곧 적에게 창을 던지듯 그것을 반박하는 사람.

④ 경청을 위한 전략

훌륭한 경청 태도는 수동적 태도보다는 능동적 태도를 보이는 것이다. 능동적 태도는 당신이 화자의 입장에서 대화에 참여하는 것을 의미한다. 능동적 경청 태도는 당신을 훌륭한 경청자로 만드는 기초가 되며, 유능한 경청자가 주로 사용하는 기술은 다음과 같이 요약될 수 있다.

- 1) 동기를 갖도록 하라.
- 2) 눈을 마주쳐라.
- 3) 관심을 보여라.
- 4) 산만한 행동은 삼가하라.
- 5) 공감하라.
- 6) 모든 상황을 자세하게 살피라.
- 7) 질문을 하라.
- 8) 부연 설명을 적절히 하라.
- 9) 방해하지 마라.
- 10) 편견을 버려라.
- 11) 자연스럽게 행동하라.



3-3. 인간관계의 중요성

인간은 생애의 전 과정을 타인의 관계 속에서 지내게 되므로 대인 간의 원만한 관계를 형성하는 것은 개인 일생의 성패를 좌우하는 중요한 문제가 될 수 있다. 현대 사회에서 직장인에게 요구되는 능력으로서 인간관계 능력은 매우 중요하다.

① 효과적인 인간관계 전략

• 언행일치가 필요하다.

자신의 가치관을 정립하고, 이에 따라 일상생활을 주도적으로 계획하여 행동으로 옮겨야 한다.

• 성숙이 필요하다.

성숙이란 용기와 배려 간의 균형을 의미한다. 우리가 다른 사람의 감정과 신념을 배려하고 자기의 감정과 신념을 용기있게 표현할 수 있을 때 성숙되는 것이다.

• 풍요의 심리가 필요하다.

풍요의 심리는 이 세상에는 사람들을 위해서 모든 것이 풍부하게 존재한다고 믿는 것을 의미한다. 풍요의 심리를 가져야 다른 사람과 명예, 칭찬, 이익 등을 나누어 가지려 할 것이며, 이로 인해 진정한 인간관계가 형성될 것이다.

• 신뢰가 형성되어야 한다.

서로 신뢰할 경우 문제 상황이 발생하여도 서로 마음의 문을 열고 각자 자신의 의도를 밝히거나 계획을 공개한다. 이 경우 상호 유익한 방식으로 문제를 해결할 수 있으며, 인간관계 또한 좋아질 것이다.

• 합의가 잘 되어야 한다.

어떤 일을 추진하는데 있어 상대방을 동등한 관계로 여기며, 의심하고 감독하기 보다는 스스로 감독하려 노력하고, 성공적인 동업자 관계가 되는 상호작용을 추진해야 한다.

② 갈등해결을 위한 의사소통

여러사람이 모여서 어떤 일을 추진할 경우 반드시 갈등은 존재하기 마련이다. 이런 갈등을 해결하기 위한 의사소통방법을 알아보자.

1) 개방적으로 행동하라.

- 자신의 감정과 생각을 개방적으로, 직접적으로, 정직하게 표현하라.
- 부정적인 말로써 탓하지 말라.
- 자신의 느낌, 원하는 것을 말하라.
- 현재의 구체적인 것에 초점을 맞추어 문제를 확인하라.

2) 공감하라.

- 공감적으로 경청하라.
- 상대방이 느끼고 있는 것을 이해하고 느끼려고 노력하라.
- 상대방의 시각으로 상황을 보려고 노력하라.
- 자기가 이해하고 있는 바를 이야기하고, 상대방의 감정을 확인하라.
- 상대방의 견해를 진심으로 이해하고 있다는 것을 알게 하라.

3) 지지하라.

- 자신도 같은 어려움이 있다는 것을 행동으로 설명하라.
- 상대방을 지지하고 있으며 늘 관심을 가지고 있음을 표출하라.
- 서로 간에 이익이 되는 해결책을 찾기 원한다는 것을 상대방이 알게 하라.
- 기꺼이 상대방의 입장을 지지하라.

4) 적극적으로 대처하라.

- 동의하고 강조할 영역을 확인하려고 노력하라.
- 전체 상황을 좀 더 이해하고, 보다 좋은 해결책을 찾기 위한 수단으로써 갈등을 인식하라.
- 상대방에 대해 적극적으로 대하고, 적극적인 대인 관계를 유지하라.
- 일에 대한 해결책을 찾는 것이 자기 책임이라는 것을 표명하라.

5. 동등하게 대하라.

- 상대방과 그의 생각, 의견을 동등하게 대하라.
- 상대방이 자신의 생각을 완전히 설명할 수 있는 시간과 공간을 제공하라.
- 모든 아이디어와 의견을 논리적으로 평가하라.

3
직장인
기본자세

3-4. 바람직한 매너와 에티켓

① 인사

직장 예절의 첫걸음은 인사입니다. 상황에 따른 적합한 인사의 종류를 살펴보면 다음과 같다.

구분	가벼운 인사(목례)	보통인사	정중한 인사
각도	상체를 15도 정도 숙임 	상체를 30도 정도 숙임 	상체를 45도 정도 숙임 
	시선	상대방을 보기	상대방을 보고 나서 고개를 숙여 인사
자세	바른 자세로 서서 인사		
방법	• 상체를 굽혀 머리, 목 등이 일직선이 되도록 함 • 머리를 숙이고 1초간 멈추었다가 천천히 들 • 바로 서서 상대의 눈을 보며 미소 짓기		
상황	• 복도에서 상사나 손님과 지나칠 때 • 용건이 있을 때	• 손님을 접대할 때 • 상사에게 인사할 때	• 감사하는 마음을 전할 때 • 사과할 때 • 귀빈·임원에게 인사할 때

② 기본예절

1) 출근

- 출근시간 10분 전까지 도착하여 간단한 청소, 정리 정돈 및 하루의 일과 계획을 점검한다.
- 사무실에 들어서면 인사를 망설이지 말고 상사나 동료들 향해 “안녕하십니까?” 라고 먼저 한다.
- 아침에는 활기찬 표정과 태도로 명랑한 인사를 나눈다.
- 뒷사람이 들어서면 일어서서 인사를 한다.
- 부득이한 사정으로 결근 또는 지각을 했을 경우에는 상사에게 솔직하게 사유를 보고한다.

2) 근무

- 회사의 규정을 준수하며 단정하고 예의바른 업무 태도를 갖는다.
- 개인적인 전화나 잡담을 하지 않는다.
- 사적 방문객으로 회사의 업무에 지장을 가져와서는 안 된다.
- 근무시간 중에는 업무와 관련이 없는 책을 읽는다든지 개인적인 일을 하지 않는다.
- 점심시간은 정해진 시간 이상으로 보내지 않는다.
- 매일 업무에 관련된 모든 문서의 정리, 분류, 보관이 밀리지 않도록 한다.

3) 퇴근

- 책상 위는 깨끗이 정돈하고 의자는 책상 밑으로 집어넣는다.
- 퇴근준비는 근무시간이 끝난 다음에 한다.
- 퇴근시간이 되면 업무를 마무리하고 내일 할 일을 간단하게 기록해 둔다.
- 상사나 남아계시는 분들께 “먼저 퇴근하겠습니다.”, “먼저 나가겠습니다.” 등 간단한 인사를 한다.
- 전화약속을 여러 곳에 해둔 채로 퇴근하는 일이 없도록 한다.

3

직장인
기본자세

www.koddi.or.kr

4) 자리비우기

- 공적이든 사적이든 외출 할때는 가능하면 미리 상사에게 말씀을 드린다.
- 30분 이상 자리를 비울 때는 책상을 정리하고 떠나도록 하고 옆 동료에게 외출의 목적과 행선지 복귀예정 시간을 분명히 알려 주고 떠나야한다.

5) 사내통행

- 복도통행은 조용하고 부딪치지 않도록 다니며, 큰 소리로 잡담 또는 오래 선 채로 이야기 하지 않는다.
- 복도에서 상사와 방문객을 만났을 때 비켜서거나 급할 때에는 "실례합니다"라고 표현한다.
- 엘리베이터를 탈 때에는 통행에 방해가 되지 않도록 한 쪽에 비켜서서 기다리거나 상사나 내방객이 먼저 내리게한다.
- 타부서 회의실 등을 출입할 때는 노크하고 고객과 상사가 함께 출입할 때는 고객과 상사를 먼저 출입하도록 한다.



③ 수명과 보고

직장에서는 대부분의 업무들이 지시와 보고의 형태로 이루어 진다. 중요한 것은 상대방의 말을 확실하게 귀담아 들어 이해하려는 노력과 내가 말하고자 하는 내용을 확실히 전달하는 것이다.

• 수명지시 받는 방법

- 상사가 이름을 부르면 먼저 분명한 대답을 한다.
- 메모지와 필기구를 가지고 상사의 옆으로 간다.
- 지시사항은 끝까지 듣는다.
- 지시사항이 끝난 후 궁금한 점이 있으면 다시 물어 확실하게 이해한다.
- 메모한 것을 보며 다시 확인한다.

• 보고하는 방법

- 일이 완료되면 즉시 보고한다.
- 요점을 중심으로 간단 명료하게 보고한다.
- 복잡한 내용은 문서나 도표를 활용하여 이해를 돕는다.
- 보고는 반드시 지시한 사람에게 하며 정기적으로 중간보고를 한다.
- 보고의 내용과 자신의 생각 추측은 구분한다.

④ 전화예절

전화는 보이지 않는 회사의 얼굴이다. 전화 받는 태도에 따라 회사와 본인에 대한 느낌이나 이미지에 커다란 영향을 줄 수 있다. 좀 더 친절하고 좀 더 명랑하게 상대를 존중하는 마음으로 전화를 받아 보면 즐거운 통화가 될 것이다.

• 전화받기

- 전화를 벨이 울리자마자 받는 것이 예의이다.
- 세 번 이상 벨소리가 울린 후에 받을 때에는 “늦어서 죄송합니다.” 하고 전화를 받는 것이 상대방에 대한 예의이다.
- 전화를 받을 때는 먼저 분명하고 정확하게 자신을 밝혀야 한다.
- 전화통화는 항상 존댓말을 쓴다.
- 메모를 위해 펜과 종이를 준비한다.
- 전화를 받을 사람이 자리에 없을 경우 용건을 물어 요점을 메모한다.
- 전화를 끊을 때는 작별인사를 잊지 말아야 한다.
- 상대가 전화를 끊는 것을 확인하고 끊는다.

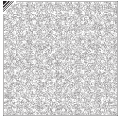
• 전화걸기

- 전화를 걸기 전에 통화할 내용을 간단히 메모한 후 통화한다.
- 상대방이 나오면 자신을 밝힌 후 “죄송하지만 ○○○부의 ○○○씨 부탁드립니다.”라고 통화할 사람을 부탁한다.
- 통화할 상대가 부재 중일 때는 언제쯤 통화가 가능한지를 정중히 확인하고 다시 전화를 하겠다든지 또는 메모를 부탁한다.
- 용건을 간단히 이야기하고 끝나면 중요한 요점을 정리해서 반드시 확인한다.
- 이야기의 내용에 맞게 어울리는 인사를 하고 끊을 때는 원칙적으로 건쪽에서 먼저 끊는다. 다만 상대방이윗사람일 경우는 나중에 조용히 끊는다.

⑤ 옷차림

옷차림은 개성을 표현하는 것 이상으로 중요하다. 특히 직장생활에서는 주위나 상대를 고려해야 하며 누구에게나 호감을 주는 용모나 옷차림이 되도록 신경을 써야 합니다. 옷차림에 따라 당신의 이미지가 달라질 수 있으며 이는 인간관계에도 영향을 미칠 수 있다. 따라서 직장생활을 하는데 있어 다음의 사항에 유의하여 옷을 입는 노력을 해야 한다.

- 복장은 깔끔한 옷을 위주로 입는다.
- 상의에 비듬이 떨어져 있지 않은지 주의한다.
- 단추가 떨어져 있거나 얼룩져서 지저분하게 보이거나 구겨진 곳이 없도록 항상 깨끗하게 세탁하여 다려입는다.
- 무릎이 툭 튀어 나온 바지를 입지 않는다.
- 디자인이나 색상이 지나치게 화려하지 않은 옷을 입는다.
- 바지착용 시 허리띠를 꼭 착용한다.
- 넥타이 매듭이 중앙에 와있도록 하고 느슨하게 풀어지지 않도록 꼭 조여맨다.
- 구두는 흠이 묻어 있거나 지저분하지 않도록 잘 닦아서 신는다.



• 참고문헌 한국직업능력개발원(2012). 성공적인 직장생활

장애인일자리사업

내가 만드는 행복일터

일반교재

발행처 한국장애인개발원

발행일 2020년 1월

주소 서울시 영등포구 의사당대로22 이룸센터 5층

전화 02) 3433-0600

팩스 02) 416-9569

홈페이지 <http://vr.koddi.or.kr>

디자인 인쇄 리드릭 02) 2269-1919

- 본 교재의 내용은 무단 복사하는 것을 금합니다.
- 본 교재는 장애인일자리사업 참여자의 교육지원을 위해 제작되었습니다.

「2장 삶과 직업」 및 「3장 직장인 기본자세」 영역은 교육과학기술부, 중소기업청, 중소기업기술정보진흥원, 한국직업능력개발원에서 2012년 공동 발간한 『성공적인 직장생활』에서 발췌하여 정리한 내용입니다.