



2022년 장애인일자리사업

알기 쉬운 직장생활 꿀팁



**본 책자는 한국장애인개발원에서 '제41회 장애인의 날'을 맞아 배포한
'KoddiUD 온고딕'서체를 사용하여 제작되었습니다.**

KoddiUD 온고딕은 모두를 위한 디자인을 뜻하는 '유니버설디자인' 개념이 적용된 서체로 고령자와 저시력자 등을 포함하여 더 많은 사람들이 읽기 쉽도록 판독성과 가독성 높게 개발된 서체입니다.

**또한 시각장애인용 디지털음성도서(DAISY)로 제작되어 프로그램 및
파일을 홈페이지에서 다운받으실 수 있습니다.**

※ 데이지자료(DAISY, Digital Accessible Information SYstem)란 인쇄자료를 읽기 어려운 모든 장애인을 위한 디지털음성도서(Digital Talking Book)의 국제 표준 포맷

CONTENTS



슬기로운 직장생활 준비

장애인일자리사업 안내
삶과 직업
직장 생활백서

장애인일자리사업 개요 / 06

직업의 의미와 가치 / 08

① 직장인 이미지메이킹 / 09

② 올바른 비즈니스 인사예절 / 10

③ 효과적인 시간관리 / 11

직장예절 A to Z

상황별 예절1(근무예절)

① 결근, 지각, 조퇴 등 근태 보고 방법 / 18

② 업무 수행 과정 보고 및 지시받는 방법 / 21

③ PC 사용 예절 익히기 / 22

상황별 예절2(전화예절)

전화통화 예절 / 23

상황별 예절3(안내 및 접대 예절)

고객응대 예절 / 24

상황별 예절4(갈등해결)

① 타인의 가치관 수용하기, 경청의 중요성 / 25

② 나 전달법(I-message) / 28

알아두면 유용한 정보 +

코로나19 극복을 위한 마음검사

스트레스, 우울증, 불안척도 스스로 점검하기 / 32

산업재해, 근로지원인 서비스 신청방법

① 산업재해 신청방법 / 36

② 근로지원인 서비스 신청방법 / 38

민간기업 취업성공 꿀팁

① 취업상담센터 / 40

② 채용공고 안내 홈페이지 / 41



슬기로운 직장생활 준비

장애인일자리사업 안내 | 장애인일자리사업 개요

삶과 직업 | 직업의 의미와 가치

직장 생활백서 | ❶ 직장인 이미지메이킹

❷ 올바른 비즈니스 인사예절

❸ 효과적인 시간관리

장애인일자리사업 개요

[장애인일자리사업 안내]

장애인일자리사업은 국가가 미취업 장애인에게 소득보장과 사회참여의 기회를 제공하기 위해 직접 일자리를 제공하는 사업으로 **일반형일자리**, **복지일자리**, **특화형일자리** 3가지 유형이 있습니다.

구 분	일반형일자리		복지일자리		특화형일자리	
	전일제	시간제	참여형	특수교육 - 복지연계형	발달장애인 요양보호사 보조일자리	시각장애인 안마사파견
근무 시간	주 5일 (주 40시간)	주 5일 (주 20시간)	주 14시간 이내 (월 56시간)		주 5일 (주 25시간)	
선발 대상	만 18세 이상 장애인복지법상 등록된 미취업 장애인		만 18세 이상 장애인복지법상 등록된 미취업 장애인	전공과 미취업학생 *고등학교 3학년의 경우, 실습가능 시점부터 참여가능	만 18세 이상 지적장애 및 자폐성 등록 장애인	만 18세 이상 안마사 자격을 취득한 미취업 시각장애인
업무 내용	행정 도우미, 전담지원행정 도우미, 복지서비스 지원요원		급식 도우미, 도서관사서 도우미 등 참여자의 흥미와 직업능력을 반영한 맞춤형 직무수행		요양보호사 보조	어르신 대상 전문 안마서비스 제공



장애인일자리사업에 참여하고 싶어요!!

☑ 장애인일자리사업 참여자 신청문의

매년 11월부터 12월 시·군·구 및 민간위탁 사업수행기관에서 홈페이지 등 모집공고를 통해 차년도 참여자 모집 및 선발이 이루어집니다. 사업에 참여하고 싶은 장애인은 해당 시·군·구청 장애인일자리사업 담당과 또는 민간위탁사업수행기관으로 문의하시기 바랍니다.

☑ 장애인일자리사업 수행기관 위탁 문의

장애인일자리사업을 위탁 및 운영하고자 하는 사회복지시설, 비영리 민간단체, 특수교육기관 등은 해당 시·군·구청 장애인일자리사업 담당과에 문의하시기 바랍니다.

☑ 장애인일자리사업 배치기관 문의

장애인일자리사업 참여자 배치를 원하시는 민간기업 및 기관은 해당 시·군·구청 장애인일자리사업 담당과 또는 민간위탁사업수행기관으로 문의바랍니다.



직업의 의미와 가치



직업은 생계를 유지하기 위하여 자신의 적성과 능력에 따라 일정한 기간 동안 계속하여 하는 일을 말합니다. 직업은 개인 및 가족이 경제적으로 안정된 삶을 유지하는 데 도움이 되는 것뿐만 아니라, 자신을 성장시켜 내가 꿈꾸던 것을 이룰 수 있게 해주는 역할을 합니다.

직업을 대하는 자세는 삶의 만족도와 행복에 큰 영향을 미치며, 같은 일이라도 일을 하는 사람의 마음가짐이나 적성 등에 따라 직업의 의미는 달라집니다.

1 직장인 이미지메이킹

직장생활에서 갖춰야 할 두 가지 이미지 원칙만 알아둔다면 누구 보다도 성공적인 직장 생활을 시작할 수 있습니다.



1. 부드러운 미소 짓기

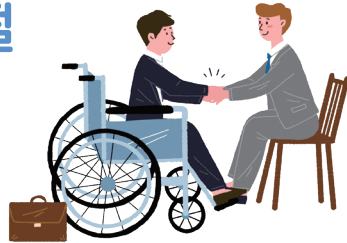
부드러운 미소는 상대방에게 호감을 주어 마음을 열게 합니다. 대화하기 전, 부드러운 어투와 어조로 생각을 하며 말을 한다면 직장 내에서 부드러운 호감형 이미지를 가질 수 있습니다.



2. 깔끔하고 단정하게 옷 입기

옷차림은 사람의 인상을 좌우하기 때문에, 옷차림을 항상 깔끔하고 단정하게 하도록 합니다.

② 올바른 비즈니스 인사예절



인사는 사회생활의 기본이지만 상황에 따라 인사하는 방법을 달리할 줄 알아야 합니다. 상황에 따른 적합한 인사법은 크게 세 가지 상황으로 구분하여 볼 수 있습니다.



1. 아침에 출근하여 상사에게 인사할 때(보통 인사)

상사에게 인사하거나 손님을 접대할 때 30도 정도 숙여 인사를 합니다. 밝은 모습으로 먼저 인사하는 것이 좋습니다.



2. 이미 인사한 상사나 동료로 다시 만난 상황(가벼운 인사)

아침인사 후 상사와 동료로 복도에서 여러 번 만나는 경우, 상체를 15도 정도 숙여 가볍게 인사합니다. 또한 엘리베이터 안, 화장실 같은 좁은 공간에서 스치듯 만났을 때도 가볍게 인사합니다.



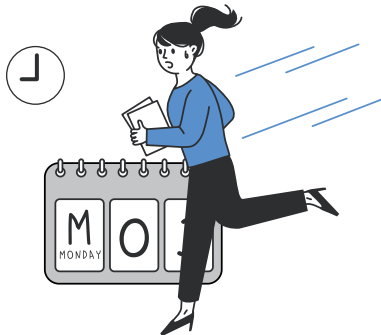
3. 기업의 대표나 중요 인사를 만난 상황(정중한 인사)

직장 내 위치가 높은 중요인사를 만날 경우에는 상대에 대한 예의와 존중의 의미로 상체를 45도 정도 숙인 자세로 정중하게 인사합니다. 또한 감사하는 마음을 전할 때, 사과할 때도 정중하게 인사합니다.

③ 효과적인 시간관리



직장에서는 여러 일이 동시에 들어오는 경우가 많습니다. 일의 우선순위를 정하여 진행하면 시간을 좀 더 효율적으로 사용할 수 있습니다.



먼저 나의 시간 활용 유형을 진단해보고 어떤 일부터 먼저 해야 되는지, 어떤 기준으로 판단하는 게 좋은지를 알아봅시다.

[나의 시간 활용 유형 진단]

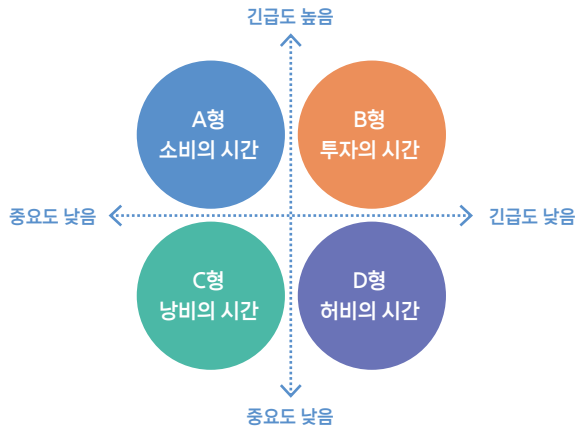
자신에게 시간은 어떤 의미를 가지는지, 자신의 시간 관리 상태를 점검해보도록 합니다.

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 못 한다.	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 눈앞에 닥친 문제 해결에 초점을 맞춘다.	①	②	③	④	⑤
14. 나는 일에서 일관되고 지속적인 성취감을 얻는다.	①	②	③	④	⑤
15. 나는 일을 하면 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

[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			

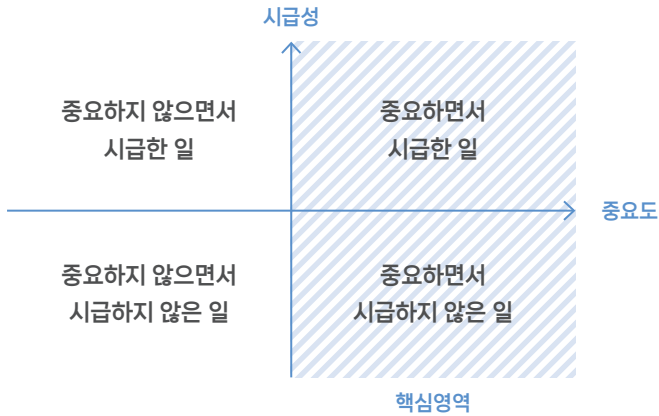
※ 환산점수 = (합산점수 ÷ 6) × 20



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

* 출처 : 경북전문대학, 생애 설계 지도 학습자용 워크북

[일의 우선순위 정하기]



일의 순서를 정하는데 가장 필요한 요소는 일의 '중요도'와 '시급성'입니다.



일의 중요도와 시급성에 따라 네 가지로 분류해 볼 수 있습니다.

- ☒ 중요하면서 시급한 일
- ☒ 중요하면서 시급하지 않은 일
- ☒ 중요하지 않으면서 시급한 일
- ☒ 중요하지 않으면서 시급하지 않은 일



중요도, 시급성을 분류했다면 이제 우선순위를 알아보시다.

1순위. '중요하면서 시급한 일'을 가장 우선적으로 합니다.

2순위. '중요하지만 시급하지 않은 일'은 지금 당장 하지 않아도
되지만 중요하기 때문에 시간을 많이 들여야 합니다.
예로 중장기 계획 수립, 조직진단, 컨설팅 등이 해당됩니다.

3순위. '중요하지 않지만 시급한 일'은 내·외부의 도움을 받아서
원만하게 일이 진행되도록 준비합니다.

4순위. '중요하지도 시급하지도 않은 일'은
나중에 하는 것이 좋습니다.





직장예절 A to Z

상황별 예절1(근무예절) | ❶ 결근, 지각, 조퇴 등 근태 보고 방법

❷ 업무수행 과정 보고 및 지시받는 방법

❸ PC 사용 예절 익히기

상황별 예절2(전화예절) | 전화통화 예절

상황별 예절3(안내 및 접대 예절) | 고객응대 예절

상황별 예절4(갈등해결) | ❶ 타인의 가치관 수용하기, 경청의 중요성

❷ 나 전달법(I-message)

상황별 예절1(근무예절)

① 결근, 지각, 조퇴 등 근태 보고 방법

[지각 상황 알리기]

상사에게 전화로 지각 상황 알리기



상황1. 배가 아파 병원에 가기 위해 지각을 하는 경우

안녕하세요. 저는 ○○○입니다.
아침에 갑자기 배가 아파 병원에 왔습니다.
병원 진료 후 출근해야 할 거 같습니다.
(상사의 허락을 받으면)
지각하게 되어 죄송합니다. 11시에 도착할 거 같습니다.



상황2. 늦잠을 자서 지각을 하는 경우

안녕하세요. 저는 ○○○입니다.
아침에 늦잠을 자서 출근이 좀 늦을 거 같습니다.
죄송합니다. 앞으로 이런 일이 없도록 하겠습니다.
서둘러 출근하겠습니다.

상황3. 출근 중 대중교통의 문제(지하철 연착 등)로 지각을 하는 경우

안녕하세요. 저는 ○○○입니다.
지금 지하철을 타고 출근을 하고 있는데
앞차가 고장 나서 늦어지고 있습니다.
회사에 늦게 도착할 거 같습니다.



[결근 상황 알리기]

상사에게 전화로 결근 상황 알리기

상황1. 몸이 아파(감기몸살) 출근할 수 없는 경우

안녕하세요. 저는 ○○○입니다.
어젯밤부터 열이 많이 나고 아파서 병원에 왔습니다.
병원에서 하루 쉬어야 할 거 같다고 합니다.
오늘 하루 쉬고 내일 출근해도 될까요?
(상사의 허락을 받으면)
결근하게 되어 죄송합니다. 내일 뵙겠습니다.

상황2. 집안에 어른이 돌아가시게 된 경우

안녕하세요. 저는 ○○○입니다.
할아버지께서 돌아가셨다는 전화를 받고 지금 장례식장에 왔습니다. 내일 출근하지 못할 거 같아 전화드립니다.
(상사가 휴가 기간을 안내해주면)
감사합니다. ○○날 뵙겠습니다.

상황3. 함께 살고 있는 가족이 아파 병간호를 할 사람이 없어 결근을 하는 경우

안녕하세요. 저는 ○○○입니다.
어젯밤부터 어머니께서 아프셔서 간호를 하고 있습니다.
저와 부모님이 함께 생활하는데 아버지께서 출장으로 집에 안 계셔서
제가 간호를 해야 합니다. 오늘 하루 휴가를 사용할 수 있을까요?
(상사의 허락을 받으면)
허락해주셔서 감사합니다. 내일 뵙겠습니다.



[연차(휴가)를 써야 하는 경우]

- ☑️ 긴급한 연차(휴가) 사용이 아니라면 최소 1일 전에 보고하고 연차(휴가) 신청서를 작성하도록 합니다.
- ☑️ 연차(휴가) 신청서는 상사에게 결재(허락)를 받고 쉬어야 합니다.
- ☑️ 특별 휴가(결혼, 사망, 출산 등)가 발생 시 미리 허락을 받아야 하나, 사망과 출산 등 긴급한 상황에 대해서는 전화로 보고하여도 됩니다.



② 업무 수행과정 보고 및 지시받는 방법

직장에서는 대부분의 업무들이 지시와 보고의 형태로 이루어집니다.

상대방의 말을 정확하게 이해하고, 내가 말하고자 하는 내용을 확실하게 전달하는 것이 중요합니다.



지시받는 방법

- ☑️ 상사가 이름을 부르면 먼저 분명한 대답을 합니다.
- ☑️ 메모지와 필기구를 가지고 상사의 옆으로 갑니다.
- ☑️ 지시사항은 끝까지 들은 후, 궁금한 점이 있으면 다시 물어 확실하게 이해합니다.
- ☑️ 메모한 것을 보며 다시 확인합니다.



보고하는 방법

- ☑️ 일이 완료되면 즉시 간단명료하게 보고합니다.
- ☑️ 복잡한 내용은 문서나 도표를 활용하여 이해를 돕습니다.
- ☑️ 보고는 반드시 지시한 사람에게 하며 정기적으로 중간보고를 합니다.

③ PC 사용 예절 익히기



사무일을 하게 되는 경우 컴퓨터를 사용하는 일이 많이 발생합니다.
올바른 컴퓨터 사용 예절을 알아보시다.

1. 근무지에서 확인한 다른 사람의 개인 정보(이름, 생년월일, 연락처)를 다른 사람에게 알려주면 안 됩니다.

- ☒ 허락을 받지 않은 개인 정보(이름, 생년월일, 연락처)를 확인하거나 다른 사람에게 알려줄 경우(인터넷 포털사이트 공지포함) 개인 정보법 위반으로 법적 처벌을 받을 수 있습니다.
- ☒ 또한 정보를 확인해 허락 없이 연락하는 것도 법적 처벌을 받을 수 있습니다.
(개인 정보 무단 취급 및 위반)

2. 인터넷 블로그, 위험 사이트 등에서 확인되지 않은 동영상과 자료를 다운로드하면 안 됩니다.

- ☒ 업무시간에는 업무에 필요한 자료만 검색하거나 확인해야 하며, 바이러스에 감염된 동영상, 게임, 사진 등을 다운로드할 경우 회사에 있는 중요한 자료를 쓸 수 없게 됩니다.

전화통화 예절



전화받는 태도는 회사 및 전화받는 사람의 이미지에 큰 영향을 줍니다. 좀 더 친절하고, 좀 더 명랑하게, 상대를 존중하는 마음으로 전화를 받으면 즐거운 통화가 될 것입니다.



기본 전화 통화 예절

1. 벨이 울리면 바로 받기
2. 세 번 이상 벨 소리가 울리고 난 후 받으면, “늦게 받아 죄송합니다”라고 말하기
3. 메모를 위해 펜과 종이를 준비하기
4. 회사명, 부서명, 자신의 이름을 정확히 밝히기
(감사합니다. ○○○복지관 ○○○팀 ○○○입니다.)
5. 상대방의 신분을 물어보고 확인하기
6. 상대가 전화를 끊는 것 확인하고 끊기

찾는 사람 바꿔주기

전화를 건 사람이 다른 사람을 찾을 경우에는 담당자에게 연결해주어야 합니다.

A : 감사합니다.

○○○복지관 ○○○○팀 ○○○입니다.

B : ○○○선생님 좀 부탁드립니다.

A : 네. 잠시만 기다려 주시면 연결해드리겠습니다.

혹시 전화가 연결되지 않고 끊어지면 0000번으로 전화 주시기 바랍니다.

찾는 사람이 자리에 없을 경우

전화를 건 사람이 찾는 사람이 자리에 없을 경우에는 메모를 남겨 전달합니다.

A: 감사합니다.

○○○복지관 ○○○○팀 ○○○입니다.

B: ○○○선생님 좀 부탁드립니다.

A: 지금 자리에 안 계십니다. 메모를 남겨 드릴까요?

B: 네.

A: 성함과 연락처를 알려주시기 바랍니다.

※ 이름, 연락처, 소속 등을 다시 한번 확인하여 틀리지 않도록 하며 메모는 담당자에게 전달합니다.

상황별 예절3(안내 및 접대 예절)

고객응대 예절

[고객 응대 방법]



1. 용건 확인하기

- ☒ 손님이 찾아오면 일단 하던 일을 멈추고 일어서서 "어서 오십시오", "안녕하십니까?" 등으로 인사합니다.
- ☒ 처음 만났을 경우 "무슨 용건으로 오셨습니까?", "누구를 찾아오셨습니까?" 등으로 정중하게 묻고 안내를 합니다.
- ☒ 방문객이 방문팀 또는 사람을 찾지 못하고 통로에서 서성거리고 있을 경우에도 위와 같이 인사를 하고 안내를 합니다.

2. 안내 요령

- ☒ 손님을 안내할 때에는 손님의 왼쪽으로 두어 걸음 앞서서 안내합니다.

3. 마지막 배웅하기

- ☒ 손님이 대화가 끝나고 돌아갈 때에는 방문한 것에 대해 감사의 뜻을 전하며 인사를 합니다.
- ☒ 가방이나 휴대품 등 잊고 가는 것이 없도록 점검을 합니다.

① 타인의 가치관 수용하기

[타인의 가치관 수용하기]

가치관이란 사람 또는 사물에 대해 가지는 태도로, 사람마다 다양한 가치관을 가지고 있습니다. 상대의 의견 또한 옳을 수 있다는 것은 인정하고 존중할 때, 사회의 구성원으로서 함께할 수 있습니다.

상황별 예절4(갈등해결)

경청의 중요성



상대방의 가치관을 수용하기 위해서는 어떻게 해야 될까요?

가장 기본적이고 중요한 방법은 경청입니다. 경청이란 상대의 입장을 이해하기 위해 능동적으로 듣는 것으로, 상대의 말을 듣기만 하는 것이 아니라 주의 깊게 들어주고 공감하는 능력입니다.

[57]지 경청 기술

1. 지속적으로 눈을 마주치며 듣습니다.

눈 맞춤은 상대방에 대한 존중의 표현으로, 지속적인 눈 마주침은 친밀감을 높여 대화를 원활하게 만듭니다.

2. 말이나 행동으로 상대방이 말하는 것을 중단시키지 않습니다.

말을 하고 있는 도중, 말을 끊는다는 것은 존중받지 못한 느낌을 줄 수 있습니다. 반드시 상대의 말이 끝난 후, 나의 이야기를 이어가도록 합니다.

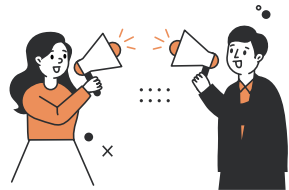


3. 미리 판단하고 평가하거나 충고하지 않습니다.

충고는 상대방의 입장이 아닌 내 기준으로 상대를 바라보는 것으로, 상대방의 말을 끝까지 듣지 않고 미리 판단하여 충고하는 것은 잔소리임을 명심해야 합니다.

4. 상대가 말한 내용을 요약하여 말합니다.

상대가 말한 내용을 요약하여 말함으로써, 상대방에게 잘 듣고 있는지 확인시켜주며 이해한 내용이 맞는지 확인할 수 있습니다.



5. 리액션(호응)을 합니다.

표정의 변화, 고개 끄덕임, 목소리의 억양 및 크기 등의 비언어적 메시지는 의사소통에 큰 비율을 차지합니다. 상대방에게 공감한다는 것을 표현해 줄 때, 상대는 나에게 대한 신뢰가 쌓이고 가슴속에 숨겨둔 이야기를 꺼낼 수 있습니다.

[나의 경청 능력]

문항을 읽고 자신의 평소 행동이나 생각과 일치하는 정도에 체크합니다.

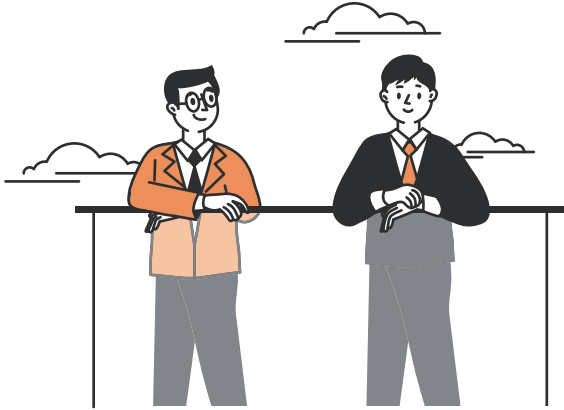
나의 할 일	전혀	가끔	거의	항상
1. 나는 상대방을 방해하지 않고 자신의 생각을 표현하도록 한다.	①	②	③	④
2. 나는 상대방이 말하는 모든 것을 듣기를 원한다.	①	②	③	④
3. 나는 중요한 사실을 기억하는 능력을 가지고 있다.	①	②	③	④
4. 나는 메시지의 가장 중요한 세부 사항을 기록한다.	①	②	③	④
5. 나는 비록 따분하기는 하지만 상대방의 말을 듣는다.	①	②	③	④
6. 나는 듣고 있을 때는 주위의 산만한 분위기를 무시한다.	①	②	③	④
7. 나는 상대방의 말을 진심으로 듣고 있음을 표현한다.	①	②	③	④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

*출처: 한국산업인력공단, 기초직업능력

[결과 해석]

합산 점수	결과
30~36점	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

② 나 전달법(I-message)



‘나 전달법’ 대화법 사용하기

‘나 전달법’이란 ‘나’를 주어로 상대방의 행동에 대한 자신의 생각이나 감정을 표현하는 방식의 대화법입니다. ‘나 전달법’은 상대방의 감정을 상하지 않게 하면서, 상대방 스스로 행동을 수정하게 할 수 있습니다.

그렇다면 “I-message(나 전달법)”은 어떻게 해야 될까요?



[나 전달법의 구조]

네가 ① 하니까, 나는 ② 해야 돼서 기분이 ③ 다.

첫째, 상대방의 문제가 되는 행동과 상황을 평가하지 않고 객관적이고 구체적으로 말하기 - ①

예를 들어, 동료가 청소시간에 자리를 비운다면 “네가 알뜰게 청소시간에 청소를 안 할 때”가 아니라 다음과 같이 말해줍니다. “네가 청소시간에 자리를 비울 때”

둘째, 상대방의 행동이 자신에게 미치는 영향을 구체적으로 말하기 - ②

“네가 말도 없이 청소시간에 자주 자리를 비우니까 화가 나.”라고 이야기 하기보다는 “네가 말도 없이 청소시간에 자주 자리를 비우니까 네가 해야 할 일을 다른 동료에게 시켜야만 했어”

상대방의 책임감 없는 행동이 어떤 결과를 가져왔는지 구체적으로 이야기해 줍니다.

셋째, 상대방의 행동이 나에게 미친 영향을 솔직하게 말하기 - ③

마지막으로 내 마음을 전달한 후 상대방의 말을 경청합니다.

※ 나 전달법은 반드시 상대를 평가하지 않는 언어와 태도가 필요합니다.





알아두면 유용한 정보 +

코로나19 극복을 위한 마음검사 | 스트레스, 우울증, 불안척도 스스로 점검하기

산업재해, 근로지원인 서비스 신청방법 | ❶ 산업재해 신청방법
❷ 근로지원인 서비스 신청방법

민간기업 취업성공 꿀팁 | ❶ 취업상담센터
❷ 채용공고 안내 홈페이지

코로나19 극복을 위한 마음 검사

스트레스, 우울증, 불안척도 스스로 점검하기

[스트레스(PSS) 검사]

	문 항	전혀 없음	거의 없음	때때로 있음	자주 있음	매우 자주
1	최근 1개월 동안, 예상치 못했던 일 때문에 당황했던 적이 얼마나 있었습니까?	0	1	2	3	4
2	최근 1개월 동안, 인생에서 중요한 일들을 조절할 수 없다는 느낌을 얼마나 경험하였습니까?	0	1	2	3	4
3	최근 1개월 동안, 신경이 예민해지고 스트레스를 받고 있다는 느낌을 얼마나 경험하였습니까?	0	1	2	3	4
4	최근 1개월 동안, 당신의 개인적 문제들을 다루는데 있어서 얼마나 자주 자신감을 느끼셨습니까?	4	3	2	1	0
5	최근 1개월 동안, 일상의 일들이 당신의 생각대로 진행되고 있다는 느낌을 얼마나 경험하였습니까?	4	3	2	1	0
6	최근 1개월 동안, 당신이 꼭 해야 하는 일을 처리할 수 없다고 생각한 적이 얼마나 있었습니까?	0	1	2	3	4
7	최근 1개월 동안, 일상생활의 짜증을 얼마나 자주 잘 다스릴 수 있었습니까?	4	3	2	1	0
8	최근 1개월 동안, 최상의 컨디션이라고 얼마나 자주 느끼셨습니까?	4	3	2	1	0
9	최근 1개월 동안, 당신이 통제할 수 없는 일 때문에 화가 난 경험이 얼마나 있었습니까?	0	1	2	3	4
10	최근 1개월 동안, 어려운 일들이 너무 많이 쌓여서 극복하지 못할 것 같은 느낌을 얼마나 자주 경험하셨습니까?	0	1	2	3	4
각 칸별로 점수를 더해주세요.						
총 점						

[검사결과]

총점	스트레스 증상 정도
0~13점	정상
*14~16점	경도 스트레스
*17~18점	중증도 스트레스
*19점 이상	심한 스트레스

* 진단적인 목적으로 개발된 도구가 아니기 때문에 절단점은 제시하지 않음.

출처: 이종하, 신철민, 고영훈, 임재형, 조숙행, 김승현, 정인과(2012) 한글판 스트레스 자각척도의 신뢰도와 타당도 연구. 정신신체의학, 20(2), 127-134, 본 척도는 저작권자의 승인 후 활용됨.

[우울 자가진단(PHQ-9)]

지난 2주 동안 다음과 같은 문제를 얼마나 자주 겪었는지 해당되는 난에 O표 해 주십시오.

	문항	전혀 없음	매 칠 등 안	1 주 일 이 상	거 의 매 일
1	매사에 흥미나 즐거움이 없다.	0	1	2	3
2	기분이 가라앉거나 우울하거나 희망이 없다고 느낀다.	0	1	2	3
3	잠들기 어렵거나 자주 깬다/혹은 잠을 너무 많이 잔다	0	1	2	3
4	피곤하다고 느끼거나 기운이 거의 없다.	0	1	2	3
5	식욕이 줄었다/혹은 너무 많이 먹는다.	0	1	2	3
6	내 자신이 실패자로 여겨지거나 자신과 가족을 실망시켰다고 느낀다.	0	1	2	3
7	신문을 읽거나 TV를 보는 것과 같은 일상적인 일에 집중하기 어렵다.	0	1	2	3
8	다른 사람들이 눈치 챌 정도로 평소보다 말과 행동이 느리다/혹은 너무 안전부절못해서 가만히 앉아 있을 수 없다.	0	1	2	3
9	차라리 죽는 것이 낫겠다고 생각하거나 어떻게든 자해를 하려고 생각한다.	0	1	2	3
총점		점			

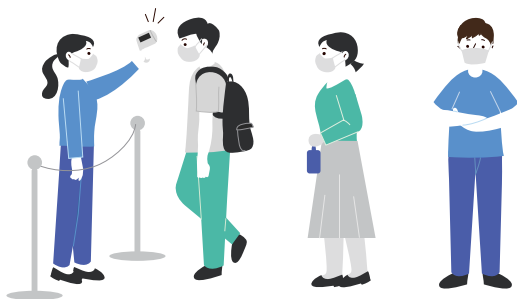
[검사결과]

총점	우울 증상 정도
0~4점	정상
5~9점	가벼운 우울증
10~19점	중간 정도 우울증(전문가의 상담이 필요함)
20~27점	심한 우울증(치료를 필요로 함)

출처: 안재용, 서은란, 임경희, 신재현, & 김정범. (2013). 한국어판 우울증 선별도구(Patient Health Questionnaire-9, PHQ-9)의 표준화 연구. 생물치료정신의학, 19(1), 47-56. 본 척도는 저작권자의 승인 후 활용됨.

[불안척도(GAD-7)]

지난 2주 동안 당신은 다음의 문제들로 인해서 얼마나 자주 방해를 받았습니까?		전혀 방해 받지 않았다	며칠 동안 방해 받았다	2주 중 절반 이상 방해 받았다	거의 매일 방해 받았다
1	초조하거나 불안하거나 조마조마하게 느낀다.	0	1	2	3
2	걱정하는 것을 멈추거나 조절할 수가 없다.	0	1	2	3
3	여러 가지 것들에 대해 걱정을 너무 많이 한다.	0	1	2	3
4	편하게 있기가 어렵다.	0	1	2	3
5	너무 안절부절해서 가만히 있기가 힘들다.	0	1	2	3
6	쉽게 짜증이 나거나 쉽게 성을 내게 된다.	0	1	2	3
7	마치 끔찍한 일이 생길 것처럼 두렵게 느껴진다.	0	1	2	3
각 칸 별로 점수를 더해주세요.					
총 점					



[검사결과]

정상	총점 0~4점	주의가 필요할 정도의 과도한 걱정이나 불안을 보고하지 않았습니다.
경미한 수준	총점 5~9점	다소 경미한 수준의 걱정과 불안을 보고하였습니다. 주의 깊은 관찰과 관심이 필요합니다.
중간 수준	총점 10~14점	주의가 필요한 수준의 과도한 걱정과 불안을 보고하였습니다. 추가적인 평가나 정신건강 전문가의 도움을 받아보시기를 권해드립니다,
심한 수준	총점 15~21점	일상생활에 지장을 초래할 정도의 과도하고 심한 걱정과 불안을 보고하였습니다. 추가적인 평가나 정신건강 전문가의 도움을 받아보시기를 권해드립니다.

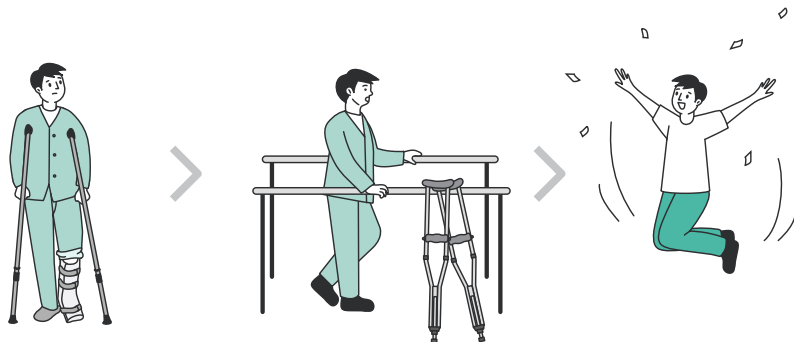
※ 본 결과는 정신건강에 대한 대체적인 경향을 체크할 수 있도록 제공된 것입니다.

정확한 증상과 판단을 위해서는 전문가의 상담 또는 진료가 필요함을 안내드립니다.

출처: Spitzer RL, Kroenke K, Williams JB, et al.(2006). A brief measure for assessing generalized anxiety disorder: the GAD-7, Arch Intern Med 166, 1092-7

* 이 척도는 공공저작물로 별도의 저자 승인없이 출처표시하고 게시하였습니다.

① 산업재해 신청방법



[산업재해란?]

업무상의 사유에 따른 근로자의 부상, 질병, 장애 또는 사망을 의미합니다.

[요양신청]

내일을 위한 정부혁신

보다 나은

근로복지공단

대표전화 : 1588-0075 (통화료 발신자 부담)

01

응급조치 후
병원 후송

(산재 지정 의료기관 여부 확인)

02

요양급여신청서 작성 후
공단 제출

(산재보험의료기관 대행제출 가능)

03

업무상 재해여부 확인 후
7일 이내
요양 승인여부 통지

01. 응급조치 후 병원 후송

- ☒ 산재 지정 의료기관 여부 확인

02. 요양급여 신청서 작성 후 공단 제출

- ☒ 재해자의 인적 사항, 소속 사업장, 재해 발생 경위 등을 기재하고 신청인(재해자) 날인
 - 신청서 제출 위임란에 날인하면 의료기관이 토털서비스를 통해 접수 가능
 - 소속 사업장 관리번호는 공단 홈페이지 '사업장 관리번호' 검색 가능
- ☒ 요양급여 신청서 뒷면에 의사 소견서를 작성하여 병원에 제출
- ☒ 또한, 업무상질병(일부 상병 제외)은 업무상질병판정위원회에서 심의
 - 신청서를 제출받은 소속기관장은 업무상 질병에 대하여 7일 이내에 판정위원회에 심의를 의뢰하고, 판정위원회는 20일 이내(1차 10일 이내 연장 가능)에 심의하여 그 결과를 해당 소속기관장에게 통지

03. 업무상 재해 여부 확인 후 7일 이내 요양 승인 여부 통지

- ☒ 요양급여의 신청을 받은 공단은 그 사실을 보험 가입자에게 알리고, 보험 가입자는 10일 이내에 의견 제출
- ☒ 업무상 사유에 의한 재해 여부가 명확한 경우 7일 이내에 요양승인 여부 결정 통지
- ☒ 업무내용이나 사고 경위 등에 대한 구체적 사실관계 확인이 필요할 경우 처리 기간이 지연될 수 있으며 업무상 질병의 경우 업무와의 인과관계 확인에 오랜 기간이 소요될 수 있음

② 근로지원인 서비스 신청방법

근로지원인 서비스 제도란?

중증 장애인 근로자가 핵심 업무수행 능력은 보유하고 있으나 장애로 인하여 부수적인 업무수행에 어려움을 겪고 있을 때, 근로지원인의 도움을 받아 업무를 수행할 수 있도록 지원하는 제도입니다.



| 서비스 대상 |

중증 장애인 근로자 혹은 고용 지원 필요도 판정을 통해 지원이 필요하다고 판단되는 장애인 근로자

* 중증 장애인 근로자의 업무 내용과 업무 능력 등을 평가하여 예산 범위 내에서 제공

| 서비스 제외 대상 |

- ☑ 월 소정근로시간이 60시간 미만인 장애인 근로자
- ☑ 최저임금 미만을 지급받는 장애인 근로자 중 최저임금 적용 제외 인가를 받지 않은 자
- ☑ 고용관리 비용 지원을 받고 있는 장애인 근로자

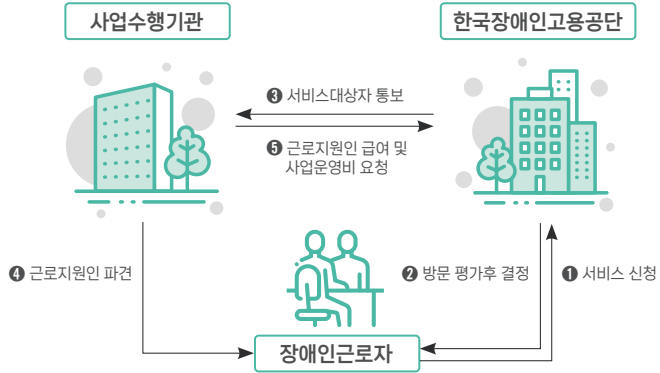
| 지원 한도 |

- ☑ 1일 8시간, 주 40시간 한도 내 지원

| 서비스 조건 및 기간 |

- ☑ 근로지원인 서비스를 이용하는 중증 장애인 근로자는 시간당 300원의 본인 부담금을 사업 수행기관에 납부해야 함
- ☑ 1년간 서비스를 받을 수 있음
- ☑ 서비스 제공 기간이 종료된 장애인 근로자가 계속 희망할 경우 다시 신청 가능

| 서비스 절차 |



| 문의 및 접수처 |

한국장애인고용공단 지역본부·지사	전화번호	
서울지역본부	전화: 02-6320-7012	팩스: 0503-470-0101
부산지역본부	전화: 051-640-9825	팩스: 0503-470-0121
대구지역본부	전화: 053-288-1533	팩스: 0503-470-0131
광주지역본부	전화: 062-448-1135	팩스: 0503-470-0151
대전지역본부	전화: 042-620-6202	팩스: 0503-470-0201
경기지역본부	전화: 031-300-0952	팩스: 0503-470-0221
서울남부지사	전화: 02-6004-1026	팩스: 0503-470-0111
서울동부지사	전화: 02-2146-3570	팩스: 0503-470-0114
인천지사	전화: 032-242-1034	팩스: 0503-470-0141
울산지사	전화: 052-226-1067	팩스: 0503-470-0211
경기북부지사	전화: 031-850-4513	팩스: 0503-470-0231
경기동부지사	전화: 031-600-0247	팩스: 0503-470-0206
강원지사	전화: 033-737-6623	팩스: 0503-470-0241
충북지사	전화: 043-230-6491	팩스: 0503-470-0251
충남지사	전화: 041-629-6079	팩스: 0503-470-0331
전북지사	전화: 063-240-2405	팩스: 0503-470-0301
전남지사	전화: 061-240-0773	팩스: 0503-470-0341
경북지사	전화: 054-450-3052	팩스: 0503-470-0351
경남지사	전화: 055-225-8054	팩스: 0503-470-0311
제주지사	전화: 064-710-5045	팩스: 0503-470-0321

① 취업상담 센터 : www.workplus.go.kr



고용복지+센터

고용복지플러스센터는 전국 100곳에서 취업지원 서비스를 서비스를 제공하고 있습니다. 우리 지역, 우리 동네에 있는 고용복지플러스센터가 어디에 있는지 궁금하다면, 고용복지플러스센터 홈페이지 검색 기능을 통해 손쉽게 확인할 수 있습니다. 홈페이지를 통해 가까운 지역의 고용복지플러스센터를 확인하신 후 전화상담을 진행하시면 됩니다.



구직자 | 취업지원 서비스



- ☑ 다양한 직업 심리검사를 통한 적성 발견 및 직업선택 지원
- ☑ 고용동향 및 일자리 정보제공
- ☑ 직업 능력 진단 및 직업훈련정보 제공
- ☑ 심층상담을 통한 개인 특성 별 맞춤형 취업지원
- ☑ 저소득층 대상 취업성공패키지사업 추진
- ☑ 취약계층 대상 디딤돌일자리사업 추진
- ☑ 집단상담 프로그램을 통한 취업능력 배양

② 채용공고 안내 홈페이지 : www.worktogether.or.kr



WORK TOGETHER 장애인고용포털

워크투게더(Work Together)는 장애인 가족과 비장애인들까지 이용 가능한 장애인 고용 전문 포털입니다. 취업지원 조건을 설정하여 공공기관, 대기업 등 자기에 맞는 다양한 취업 정보를 받을 수 있습니다.



2022년 장애인일자리사업

알기 쉬운 직장생활 꿀팁

발행처	한국장애인개발원 일자리개발팀
발행일	2021년 12월
주소	영등포구 의사당대로22 이룸센터 5층
전화	02) 3433-0600
팩스	02) 416-9569
홈페이지	www.koddi.or.kr
디자인·인쇄	리드릭 02) 2269-1919

본 교재의 내용은 무단 복사하는 것을 금합니다.

본 교재는 장애인일자리사업 참여자의
교육지원을 위해 제작되었습니다.



