



NDIS Quality  
and Safeguards  
Commission



NDIS Workforce  
Capability Framework

# Supervising For Capability (역량 관리 감독)

Korean | 한국어

Supervision and Support  
Relationship: A Guide For  
Supervisors and Workers (관리  
감독 및 지원 관계: 관리감독자  
및 직원을 위한 가이드)

2023 년 9 월



---

# 목차

사용자 아이콘 키(key) .....	2
소개 .....	2
관련 관리 감독 자료 .....	3
이 가이드의 내용 .....	3
가이드 사용하기 .....	4
관리감독자와 직원의 역할과 책임 .....	4
관리감독자 .....	4
직원 .....	5
관리 감독 방법 .....	6
관리 감독 관계 설정 및 준비 .....	8
직무 성과 합의서 작성 .....	11
역량 개발 계획 지원 .....	12
웰빙 지원 .....	13
직장에서의 웰빙 지표 .....	13
웰빙 증진을 위한 전략 .....	13
기타 유용한 자료들 .....	14

## 사용자 아이콘 키(key)

NDIS Workforce Capability Framework(NDIS 인력 역량 프레임워크) 자료집의 각 문서는 하나 이상의 아이콘을 사용하여 의도한 사용자가 누구인지를 표시합니다.

아이콘	키(Key)
	NDIS 참가자
	직원
	관리감독자 및 일선 관리자
	고위 관리자 및 리더
	NDIS 공급자

## 소개

관리 감독은 조직이 인력을 관리하고 지원하여 서비스 및 지원이 우선 순위, 필수 표준 및 조직 절차에 따라 제공되도록 하는 방법입니다. 잘 운영되는 경우, [직무 성과 합의](#) 설정 및 연례 검토 수행과 같은 계획된 요소뿐만 아니라 직원과 관리감독자 간의 정기적인 상호 작용을 포함하는 지속적인 협업 과정입니다. NDIS 에서 관리 감독에는 또한 참가자들이 서비스 기대치를 설정하는데 의견을 제공하고 일이 얼마나 잘 진행되고 있는지에 대한 피드백을 제공하는 것을 포함합니다. 이러한 자료들에서 채택한 관리 감독의 정의와 중점적으로 다루는 측면은 [Overview of Resources\(자료 개요\)](#)에 명시되어 있습니다.

이러한 자료들은 교대 근무자 명단 작성, 출퇴근 및 휴가 관리와 같은 관리 감독의 행정적 측면이나 위법 행위, NDIS 규정 위반 또는 직무 적합성 부족과 같은 문제에 대응하기 위해 조직이 사용하는 공식적인 절차를 다루지 않는다는 점에 유의해야 합니다.

## 관련 관리 감독 자료

이 가이드는 NDIS Quality and Safeguards Commission(NDIS 품질 및 보호 위원회, 이하 'NDIS 위원회')에서 개발한 'Supervising for Capability(역량 관리 감독)' 자료의 일부입니다. 저희 웹사이트에서 [관련 자료 전체](#)를 보시거나 아래 링크를 선택하여 관련 자료를 이용할 수 있습니다. 이 가이드의 마지막에는 NDIS 위원회에서 개발한 유용한 추가 자료들이 나열되어 있습니다.

### 관련 관리 감독 자료

- [Overview of Resources \(자료 개요\)](#)
- [Performance Agreement template \(직무성과 합의서 서식\)](#)
- [Working Together: A Guide For Workers \(함께 일하기: 직원을 위한 가이드\)](#)
- [Working Together: A Guide for Supervisors \(함께 일하기: 관리감독자를 위한 가이드\)](#)
- [Learning and Capability Development: A Guide for Supervisors \(학습 및 역량 개발: 관리감독자를 위한 가이드\)](#)
- [Reflective Practice Tip Sheet for Supervisors and Workers \(관리감독자와 직원을 위한 성찰적 실천 조언서\)](#)
- [Feedback Tip Sheet for Supervisors \(관리감독자를 위한 피드백 조언서\)](#)
- [Evidence for Assessing Capability – Tip Sheet for Supervisors \(역량 평가를 위한 증거 – 관리감독자를 위한 조언서\)](#)

## 이 가이드의 내용

이 가이드는 NDIS 에서 다음과 같은 관리 감독 측면에 대한 조언을 담고 있습니다.

- 관리감독자와 직원의 역할과 책임
- 관리 감독 방법
- 관리 감독 관계 설정 및 준비
- 직무 성과 합의서 작성
- 역량 개발 계획 개발
- 합의 검토 및 다음 합의 계획하기.

---

## 가이드 사용하기

관리감독자와 직원은 관리 감독 관계를 처음 설정할 때 또는 진행 중인 합의를 검토할 때 참조로 이 가이드를 사용할 수 있습니다.

## 관리감독자와 직원의 역할과 책임

### 관리감독자

- 성찰과 학습을 장려하며, 신뢰할 수 있고 안전한 환경을 조성합니다.
- 직원의 지속적인 직무, 해당 직무를 수행할 때 입증해야 하는 역량 및 역량 개발 계획을 설명하는 직무성과 합의서를 해당 직원과 작성합니다.
- 직원 및 직원이 지원하는 각 참가자와 협력하여 제공할 지원에 대한 기대치를 확인하고 구체적인 참가자의 요구 사항 및 선호도를 파악합니다.
- 직원들이 할당된 업무를 수행하는 데 필요한 역량을 갖추고 있는지 확인합니다.
- 정기적으로 연락하고 직원의 조언이나 지원 요청에 적시에 응답할 수 있도록 소통 체계를 구축합니다.
- 모범 사례를 식별하고, 인정하고, 강화하도록 명확하고 건설적인 피드백을 제공하되, 그 자리에서 즉시 그리고 계획된 세션을 통해 제공합니다.
- 해당 직원이 문제를 제기하고 피드백을 제공하도록 권장합니다.
- 해당 직원과 함께 예정된 세션을 계획하고 준비하면서 강점 분야와 개발할 분야를 파악합니다.
- 문제를 해결하기 위한 옵션을 탐색하면서 성찰과 비판적 사고를 장려합니다.
- 학습 및 역량 개발을 지원합니다.
- 직원의 웰빙을 지원합니다.
- 관리 감독에 대한 접근 방식을 개선하고 조직에 의견을 제공하기 위해 직원들의 피드백을 요청하고 적용합니다.
- 품질 관행 및 관리 감독과 관련된 역량에 대한 자신의 학습과 개발을 추구합니다.

---

## 직원

- 역할 설명, NDIS Workforce Capability Framework (NDIS 인력 역량 프레임워크, 이하 '프레임워크'), 조직의 가치와 목표, 그리고 직무 요건을 이해하는 데 필수적인 기타 정보를 숙지해야 합니다.
- 관리감독자와 협력하여 역할 설명과 '프레임워크'를 주요 참고 자료로 사용하여 성과 합의서를 개발합니다.
- 관리감독자 및 지원할 각 참가자와 협력하여 제공할 서비스에 대한 기대치를 확인하고 특정 참가자의 요구 사항과 선호도를 파악합니다.
- 지속적인 상호 작용과 계획된 세션에 참여하여 관리감독에 긍정적으로 참여합니다.
- 관리감독자와 함께 문제를 해결할 수 있는 옵션을 탐색하면서, 실무에 대해 되돌아봅니다.
- 참가자, 관리감독자 및 다른 사람들로부터 피드백을 구하여 강점을 식별하고 필요할 때 도움을 요청하십시오.
- 잘된 점과 어려웠던 점을 되돌아보면서, 계획된 관리감독 세션을 준비합니다.
- 관리 감독 방식이나 관련된 조직 구성에 대해 관리감독자에게 피드백을 제공합니다.
- 역량을 자체 평가하고 현재 역할 또는 미래의 기회에 적용할 수 있는 추가 개발 영역을 파악합니다.
- 관리 감독 관계를 사용하여 웰빙을 지원합니다.
- 학습 및 개발의 효과에 대한 피드백을 제공하고 도움이 될 수 있는 다른 사항에 대해 제안합니다.

## 관리 감독 방법

업무 관찰, 대면 회의, 화상, 전화 및 문자 메시지를 포함한 다양한 관리 감독 방법을 사용할 수 있습니다. 대면 회의는 대면 또는 화상 회의로 이루어질 수 있습니다. 다른 형태의 직접적인 소통방식으로는 앱, 음성 통화, 화상 및/또는 문자 커뮤니케이션이 포함될 수 있습니다. 아래 표에서 자세한 지침을 확인하세요.

관리 감독 방법	관리 감독 방식
<p><b>비공식적인 지속적인 연락:</b> 참가자에게 주어진 과제 또는 관리 문제(예: 휴가)를 논의하기 위한 정기적인 상호 작용의 일환으로 질문이나 문제를 제기할 수 있도록 '확인(check-ins)'과 초청을 통합한 소통형태. 상호 작용이나 작업을 잘 수행한 경우 즉석에서 긍정적인 피드백을 제공하거나 쉽게 해결할 수 있는 문제에 대한 빠른 조언을 제공합니다.</p>	<p>음성 통화</p> <p>대면:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 화상 통화 – 전화 또는 앱</li> <li>• 직접 만나서.</li> </ul>
<p><b>사후 브리핑(Debrief):</b> 무슨 일이 일어났는지, 어떤 즉각적인 조치가 필요한지, 무엇을 배울 수 있는지에 대해 논의합니다. 이는 직원의 웰빙을 지원하고 필요한 경우 위험을 줄이기 위한 조치를 계획하는 좋은 방법입니다.</p>	<p>문자 메시지 – 전화 또는 앱을 통해</p> <p>음성 통화</p> <p>대면:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 화상 통화 – 전화 또는 앱</li> <li>• 직접 만나서.</li> </ul>
<p><b>정보 공유:</b> 직원에게 조직과 관련된 전반적인 정보를 제공하고 더 큰 범위의 조직에 대한 최신 소식을 알 수 있도록 제공합니다.</p>	<p>정기적인 정보 게시판.</p> <p>이메일, 문자, 소셜 미디어 앱, '도시락 회의(luchbox session)'/사내 설명회.</p> <p>팀 또는 직원 회의.</p>

관리 감독 방법	관리 감독 방식
<p><b>예정된 관리 감독:</b> 이는 세션의 초점에 따라 다양한 형태로 진행될 수 있습니다(예: 현재까지의 업무에 대한 전반적인 검토 및 향후 기간에 관리해야 할 문제, 현재까지의 업무에서 지원이나 지침이 필요한 것으로 확인된 문제에 대한 집중 토론 등). 비공식적이고 지속적인 접촉에서 확인된 문제들 중 진행 중이거나 복잡한 문제는 이러한 종류의 세션에서 논의하는 것이 가장 좋습니다.</p>	<p>대면:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 화상 통화 – 전화 또는 앱</li> <li>• 직접 만나서.</li> </ul>
<p><b>코칭(Coaching):</b> 연습 시연, 따라 하기(shadowing) 및 실시간 피드백 제공이 포함될 수 있습니다. 또한 직원이 자기 성찰을 하고, 잘된 점과 개선할 수 있는 점을 논의하고, 스스로 해결책을 찾는 데 자신감을 얻을 수 있는 역량을 키우는 것도 포함될 수 있습니다.</p>	<p>대면:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 화상 통화 – 전화 또는 앱</li> <li>• 직접 만나서.</li> </ul>
<p><b>성찰 및 검토:</b> 직원에게 실제 또는 가상의 상황을 제시하고 어떻게 대응했는지/어떻게 대응할 것인지에 대해 논의하고 결과를 개선하기 위해 다르게 할 수 있는 방법을 제안하도록 권장합니다. 이 접근 방식은 더 복잡한 유형의 지원에 자주 사용됩니다. 성찰적 실천 토론을 구성하는 방법에 대한 요령은 <a href="#">Reflective Practice Tip Sheet for Supervisors and Workers(관리감독자 및 직원을 위한 성찰적 실천 조언서)</a>를 다운로드하세요.</p>	<p>대면:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 화상 통화 – 전화 또는 앱</li> <li>• 관리감독자 및/또는 동료 및 기술 전문가와 직접 만나서.</li> </ul>
<p><b>교육적:</b> 실천적 영역을 개발하거나 기술을 개발하는 데 사용됩니다. 개인 또는 직장 전체 교육의 일부일 수 있습니다.</p>	<p>기술 개발을 위한 일대일 또는 그룹 교육.</p>

## 관리 감독 관계 설정 및 준비

관리감독자와 직원 간의 긍정적이고 건설적인 관리 감독 관계를 설정하기 위한 출발점으로 [Overview of Resources\(자료 개요\)](#)의 섹션 1에 있는 Guiding Principles(기본 원칙)을 참조하십시오.

모든 직원과 관리감독자 관계의 시작 단계에 관리 감독을 계획하고 이를 포함시켜야 합니다. 여기에는 다양한 설정/업무/역할/관리 감독 연결 지점에 걸쳐 다양한 선호도와 상황에 적합한 감독 형태에 대한 합의가 포함됩니다. 가장 적합한 연락 방식을 선택하는 것은 업무의 성격, 고용 주기의 단계, 직원과 관리감독자의 위치에 따라 달라집니다. 아래 표에는 관리 감독 관계의 운영 방식을 결정할 때 고려해야 할 요소가 나와 있습니다. 이 표는 관리감독자와 직원이 함께 일하는 방법을 논의할 때 체크리스트로 사용할 수 있습니다. 합의된 방식의 주요 요소는 직무 성과 합의서에 포함되어야 합니다. 직무 성과 합의서를 작성하거나 성과 검토를 수행하는 데 필요한 계획된 세션 뿐만 아니라 지속적인 일상적인 관리 감독을 어떻게 수행할 것인지 논의하고 합의하는 것이 중요합니다.

요소	고려 사항
업무 형태	<ul style="list-style-type: none"> <li>일부 유형의 서비스 및 지원은 다른 유형보다 더 복잡해서 더 높은 수준 또는 다른 종류의 관리감독자 지원 및 사후 브리핑이 필요합니다. 예를 들어, 고강도 건강 또는 행동 지원을 제공하는 직원들은 적절한 건강 또는 긍정적 행동 지원 전문가의 지원이 필요할 수 있습니다.</li> </ul>
관리 감독 방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>모든 관리 감독 기능은 단일 관리감독자에 의해 수행됩니까, 아니면 여러 역할의 사람들에게 분산되어 있습니까? 예를 들어, 근무 명단 작성 또는 출석 관리는 다른 역할의 사람이 수행할 수 있습니다. 특정 유형의 전문 지원은 의료 종사자가 감독할 수 있습니다. 일상적인 감독은 관리감독자가 할 수 있습니다.</li> <li>관리 감독 책임이 분산되는 경우, 조직은 이러한 다양한 역할이 서로를 보완하도록 해야 합니다. 예를 들어, 주 관리감독자는 직무 성과 합의서에 대한 모든 관련 입력 및 성과 검토에 필요한 모든 관련 피드백에 대해 다른 사람과 조율해야 할 수 있습니다.</li> </ul>

요소	고려 사항
커뮤니케이션 및 체크인 지점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 많은 NDIS 서비스 및 지원은 참가자의 가정이나 지역사회 환경에서 제공됩니다. 이러한 지원을 제공하는 직원들은 관리감독자나 다른 직원들을 직접 만날 기회가 제한적입니다. 그룹홈 참가자들에게 지원을 제공하는 직원들은 동료 및 관리감독자들과 더 정기적으로 연락합니다. 체크인 방식은 상황과 이와 관련된 우연한 관리감독 기회를 고려해야 합니다.</li> <li>• 커뮤니케이션 및 체크인 준비의 예는 다음과 같습니다: 각 교대 근무가 끝날 때 문자 체크인; 예상치 못한 결석(예: 질병으로 인한)에 대한 즉각적인 조치를 취하거나 사후 브리핑 회의를 요청하기 위해 전화 또는 문자; 매주 또는 격주 전화 또는 비디오로 주기적인 확인; 6 개월마다 대면 성과 검토 회의를 통해 진행 상황을 논의하고, 업무 문제, 역량 개발 진행 상황 또는 요구 사항을 해결; 정기 직원 회의 참석; 온라인 동료 실무 모임에 참여.</li> </ul>
직원의 조직 내 경력 수준 및 근속 기간	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 만약 해당 직원이 NDIS 업무가 처음이거나, 새로운 유형의 지원을 제공하는 법을 배우고 있다면, 업무에 익숙해지고 자신감을 키우는 동안 보다 집중적인 지원이 필요할 것입니다. 또한 관리감독자는 보다 정기적으로 점검할 기회를 제공하고, 필요한 역량을 갖추고 있는지 확인하고, 직원이 행동 강령에 명시된 요건과 '프레임워크'에 설명된 서비스 제공에 대한 예상 접근 방식을 숙지하고 있는지 확인해야 합니다.</li> <li>• 직원이 조직에 새로 합류한 경우 조직의 목표, 우선 순위, 정책, 절차, 시스템 등에 대한 안내/오리엔테이션이 필요합니다. 관리감독자는 이것이 제공되었는지 확인해야 합니다.</li> </ul>

요소	고려 사항
직무 성과 평가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관리감독자는 서비스 및 지원이 제공되고 요구되는 표준을 충족하는지 확인하기 위해 직원의 업무 진행 상황을 어떻게 관찰하고 평가합니까? 평가는 업무의 성과('무엇')와 수행 방식('어떻게': 입증된 역량)을 모두 포함해야 합니다. 관리감독자와 직원은 평가를 수행하는 방법과 피드백을 제공하는 방법, 적절한 경우 '즉석에서(in-the-moment)' 또는 계획된 검토 세션에서 제공할 것인지 논의해야 합니다. 자세한 내용은 <a href="#">Learning and Capability Development: A Guide for Supervisors(학습 및 역량 개발: 관리감독자를 위한 가이드)</a>를 참조하십시오.</li> <li>• 서비스 제공을 관찰하기 위해 참가자의 집에 참석하는 것은 참가자와 협의하고 동의해야 합니다.</li> <li>• 제공되는 지원의 성격에 맞는 적절한 평가 방법을 결정하십시오. 예를 들어, 고위험 지원을 제공하려면 평가에 대한 보다 공식적인 접근 방식이 필요합니다. Learning and Capability Development Guide(학습 및 역량 개발 가이드)는 추가 지침을 제공합니다.</li> </ul>
피드백 주고받기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 효과적인 관리 감독 관계의 주요 특징 중 하나는 잘한 일을 인정하거나 칭찬하고 개선이 필요할 수 있는 문제나 영역을 제기하는 명확하고 솔직한 피드백을 중요하게 여기는 것입니다. 이 중요한 측면에 대한 조언은 <a href="#">Working Together(함께 일하기) 및 Feedback Tip Sheet for Supervisors(관리감독자를 위한 피드백 조언서)</a>를 참조하십시오.</li> </ul>

## 직무 성과 합의서 작성

직무 성과 합의서는 관리감독자와 직원이 공동으로 작성해야 합니다. 조직에 직무 성과 합의서 절차 및 서식이 없는 경우, 이 가이드 소개에 있는 관련 관리 감독 자료 섹션에서 [Performance Agreement template\(직무 성과 합의서 서식\)](#)에 대한 링크를 선택할 수 있습니다. 계획에 포함되는 세부 사항은 직원의 고용 상태에 따라 달라지며, 정규직 직원은 일주일에 몇 시간만 근무하는 임시직 직원보다 더 포괄적인 합의서를 작성할 수 있습니다. 그러나 모든 직원에게는 문서화된 의무 및 역량 기대치에 따라 관리 감독 체계가 있어야 합니다.

아래 나열된 사항은 직무 성과 합의서 서식을 작성하기 위한 지침을 제공합니다.

- 합의서 기간: 일반적으로 12 개월이지만 더 짧은 기간이 될 수도 있습니다.
- 계획된 검토 날짜: 12 개월 계약의 경우, 중간 시점 및 합의서가 갱신되는 종료 날짜에 검토를 수행할 수 있습니다. 처음 합의서를 작성할 때, 진행 상황을 확인하고 추가 지침이나 역량 개발이 필요한지 확인하기 위해 조기 검토 일정을 잡는 것이 좋습니다.
- 의무/책임, 역량 및 성취 지표: 합의서를 최종 확정하기 전에 성과를 논의하는 회의에서 관리감독자와 직원이 이를 논의하고 동의해야 합니다.
  - 의무/책임: 역할 설명, 관련 절차, 참가자 계획 및 합의서에서 도출된 주요 사항만 나열하고 현재 기간에 적용되는 특별히 중요한 사항을 반영하도록 조정합니다. 예: 참가자의 집에서 개인 관리를 제공합니다.
  - 역량: '프레임워크'에 나열된 각 직무와 특히 관련이 있는 1-2 개의 핵심 역량을 선택합니다(일부 직무는 동일한 역량을 활용할 수 있음). '프레임워크'를 참조하여 관련 핵심 역량 및 전문 역량을 나열합니다. 예: 신뢰할 수 있는 관계 구축; 효과적인 커뮤니케이션; 심리 사회적 장애가 있는 참가자 지원; 등. 또한 승강 장치 사용과 같이 필요한 특정 기술을 포함시킵니다.
  - 성취 지표: 직원이 업무를 성공적으로 수행하여 필요한 역량을 입증했음을 보여주는 지표를 설명합니다. 구체적이고 측정 가능하며 현실적인 지표를 선택하십시오. 예: 참가자가 안전하고 자신감을 느낀다는 보고; 정시 출석; 올바른 절차의 시연.

성과에 대한 검토는 관리감독자와 직원 간의 계획된 세션에서 실시해야 하며, 이는 6 개월마다 실시하는 것이 좋습니다.

다음 합의서 계획은 이전 감독 기간의 관찰 사항과 역량 개발 방향을 기반으로 수립해야 합니다. 또한 이는 관리 감독 방식을 논의하고 그 효과와 이점을 개선하기 위해 필요한 조정을 할 수 있는 기회로 활용되어야 합니다.

## 역량 개발 계획 지원

[Performance Agreement template\(직무 성과 합의서 서식\)](#)에는 직원의 역량 개발 계획에 대한 섹션이 포함되어 있습니다. 직무 성과 합의서는 새롭게 부각되는 역량과 직원이 개발하고자 하는 역량을 포착해 기록한 역량 개발 계획 섹션에 의해 뒷받침되어야 합니다. 이를 통해 관리 감독 및 지원 세션에서 역량을 검토 및 개발하고 진행 상황과 성과를 문서화할 수 있습니다.

이 계획은 [Learning and Capability Development: A Guide for Supervisors\(학습 및 역량 개발: 관리감독자를 위한 가이드\)](#)에 설명된 직원 역량 검토를 기반으로 해야 하며 기타 피드백을 통해 정보를 얻을 수 있습니다.

역량 개발 계획 섹션은 개발할 영역, 개발 방법 및 성취도를 평가하는 방법을 식별합니다. 역량 개발 계획이 인공호흡기 사용과 같은 기술적 능력에만 국한되지 않고, 의사 소통 및 다른 사람들과 긍정적인 관계를 구축하는 능력과 같은 '소프트' 능력을 개발하는데도 중점을 두도록 하는 것이 중요합니다. 이러한 측면은 직원이 장애인 업무에 적합하지 않은 경우 개발하기 어려울 수 있지만 역량 개발의 일환으로 소프트 스킬과 테크니컬 스킬을 모두 강화할 수 있는 여지가 있습니다.

아래 나열된 사항은 직무 성과 합의서 서식 파일의 역량 개발 섹션을 작성하기 위한 지침을 제공합니다.

- 개발할 역량 또는 기술 영역: 개발할 기술 및 행동에 대한 세부 정보를 입력합니다. 이것은 현재 성과를 향상시키거나 미래의 커리어 목표를 위한 새로운 기술을 개발하기 위한 것일 수 있습니다. 예를 들어, 자폐증이 있는 청소년을 지원하기 위한 이해를 심화합니다.
- 학습/개발 방법: 제안된 방법은 학습 및 역량 개발 가이드를 참조하십시오. 예: 실무 코칭; 신경다양성(neuro-diverse) 참가자와 함께 일하는 방법에 대한 단기 교육 과정에 참석; 실무 성찰 및 개발을 지원하기 위한 동료 간 실무 커뮤니티에 참여.
- 성취 지표: 성취 지표와 이를 확인하는 방법을 설명합니다. 예를 들어, 어려운 행동을 관리하는 데 대한 자신감이 증가했으며, 이는 일반적인 상황에서 관리감독자의 관찰에 의해 확인되었습니다.

자세한 내용은 [Learning and Capability Development: A Guide for Supervisors\(학습 및 역량 개발: 관리감독자를 위한 가이드\)](#)를 참조하십시오.

## 웰빙 지원

각 직원의 웰빙은 개인적, 업무적, 조직적 요인의 조합에 의해 영향을 받습니다. 관리 감독은 강력한 직원 웰빙 전략의 핵심 구성 요소입니다. 직원과 관리감독자 간의 효과적인 파트너십은 두 사람 모두 웰빙에 대해 성찰하고, 모니터링하며, 육성하는 데 책임을 지는 건설적인 파트너십입니다.

## 직장에서의 웰빙 지표

- 직무 역할과 기대치를 충족하는 데 필요한 역량을 명확히 파악.
- 참가자의 긍정적인 성과에 기여하는 목적이 있는 업무 참여.
- 존중받고 가치 있는 존재라는 느낌.
- 좋은 성과를 인정받고 건설적인 피드백 받기.
- 안전하고 신뢰할 수 있는 업무 환경.
- 업무 팀에 소속감을 갖고, 협력하며, 공동의 목표를 향해 노력.
- 직원의 역량과 개발 요구 사항을 지원.
- 조직의 가치와 일맥상통하는 직장 문화.

## 웰빙 증진을 위한 전략

- 팀 정신을 조성하고 직원과 관리감독자 간에 정기적으로 비공식적인 접점을 마련합니다.
- 사후 브리핑을 위한 즉각적인 관리감독 제공: 사건 발생 시점과 가까운 시점에 제공되어야 하며 정기적으로 예정된 관리 감독 세션에 추가적으로 제공되어야 합니다.
- 직원 지원 프로그램: 직원에게 독립적인 지원이 필요할 때 단기 상담이나 지원을 받을 수 있도록 장려해야 합니다.
- 정기적인 관리 감독 일정: 관리 감독 합의서에 명시된 대로 기술 개발을 지원, 검토 및 촉진하는 관리 감독에 대한 약속.
- 직원 인정 프로그램: 헌신적이고 유능한 인력의 가치를 인정하는 간단한 형태의 인정.
- 개인적 및 직업적 개발 기회: 이는 직원의 장기적인 커리어 목표와 개인적 성장에 대한 조직의 다짐을 보여줍니다 (NDIS 위원회의 [Career Options Guide\(진로 선택 가이드\)](#)도 참조).

---

## 기타 유용한 자료들

- [NDIS Workforce Capability Framework\(NDIS 인력 역량 프레임워크\)](#): 관리감독자를 포함한 모든 직원들에게 요구되는 태도, 기술 및 지식, 그리고 여러분이 기대할 수 있는 행동에 대해 설명합니다.
- [Workforce Management and Planning Tool\(인력 관리 및 계획 도구\)](#): 조직이 현재와 미래의 인력 요구 사항을 평가 및 계획하고, 학습 및 역량 개발 계획을 포함한 전략의 우선 순위를 정할 수 있도록 지원하기 위해 설계된 도구입니다.
- [NDIS Code of Conduct\(행동 강령\)](#): NDIS 공급자와 직원 모두의 행동에 대한 기대치를 제시함으로써 안전하고 윤리적인 서비스 제공을 촉진합니다.
- [NDIS Code of Conduct - Guidance for Service Providers\(NDIS 행동 강령 - 서비스 공급자를 위한 지침\)](#).
- [NDIS Practice Standards and Quality Indicators\(실무 표준 및 품질 지표\)](#): NDIS 참가자들에게 지원과 서비스를 제공하기 위해 등록된 NDIS 공급자가 충족해야 할 품질 표준을 명시합니다.