



NDIS Quality
and Safeguards
Commission



NDIS Workforce
Capability Framework

Supervising For Capability (역량 관리 감독)

Korean | 한국어

Working Together: A Guide for
Supervisors (함께 일하기:
관리감독자를 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.....	3
섹션 1: 대화를 해야 할 때와 대화 준비 방법	4
대화를 해야 할 때	4
대화 준비.....	5
결과 기록.....	6
섹션 2:대화 가이드.....	7
참가자-직원 관계 설정하기.....	7
직원 역량.....	9
무엇이 중요한지 이해하기.....	11
지원 제공	13
확인하기	15
기타 유용한 자료들	17

사용자 아이콘 키(key)

NDIS Workforce Capability Framework(NDIS 인력 역량 프레임워크) 자료집의 각 문서는 하나 이상의 아이콘을 사용하여 의도한 사용자 또는 사용자들이 누구인지 표시합니다.

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

소개

기관들은 [NDIS Code of Conduct\(NDIS 행동 강령\)](#) 및 [NDIS Practice Standards\(NDIS 실무 표준\)](#)에 명시된 바와 같이 그들이 제공하는 지원의 품질에 대한 책임이 있습니다.

관리감독자는 해당 기관이 그들의 책임을 다할 수 있도록 지원하는 데 중요한 역할을 합니다.

NDIS 참가자들에게 제공되는 지원 및 서비스는 참가자들의 NDIS 플랜, 서비스 계약 및 서비스 목록에 상세하게 설명되어 있습니다. 이 문서에는 '어떤' 지원이 제공되는지 설명되어 있습니다. [NDIS Workforce Capability Framework\(NDIS 인력 역량 프레임워크\)](#), 이하 '[프레임워크](#)'는 이러한 지원을 제공하는 데 필요한 역량을 설명합니다. 이 가이드에서는 개별 참가자를 지원하기 위해 프레임워크를 적용하는 방법을 보여 줍니다.

각 NDIS 참가자에 대한 지원 계획을 실현하려면 합의된 목표를 달성하기 위해 여러분과 여러분의 관리감독자 및 기관의 공동 노력이 필요합니다. 여러분과 참가자, 직원들 간의 3자 커뮤니케이션은 이를 수행하는 효과적인 방법입니다.

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\(자료 개요\)](#)
- [Supervision and Support Relationship: A Guide For Supervisors and Workers \(관리 감독 및 지원 관계: 관리감독자 및 직원을 위한 가이드\)](#)
- [Performance Agreement template \(직무성과 합의서 서식\)](#)
- [Learning and Capability Development: A Guide for Supervisors \(학습 및 역량 개발: 관리감독자를 위한 가이드\)](#)
- [Feedback Tip Sheet for Supervisors \(관리감독자를 위한 피드백 조언서\)](#)

이 가이드의 내용

이 가이드에는 두 개의 섹션이 있습니다.

- 첫 번째 섹션에는 기대치에 대해 이야기하고, 피드백을 구하고, 향후 단계에 대해 합의할 수 있는 기회를 제공하는 일반적인 상황이 나열되어 있습니다. 또한 참가자와 직원들이 그들의 기대치에 대해 생각하고 대화를 준비하도록 유도하는 방법을 제안합니다.
- 두 번째 섹션에서는 섹션 1에 설명된 다양한 상황에서 참가자 및 직원들의 커뮤니케이션을 안내하는 데 사용할 수 있는 일련의 질문과 유도문구를 제공합니다. 또한 다양한 상황에서 참가자와 직원들, 관리감독자가 질문을 어떻게 사용할 수 있는지 설명하는 예시도 있습니다.

가이드 사용하기

이 가이드는 3자 커뮤니케이션을 지원하기 위해 개발되었습니다. 이 가이드를 프롬프트로 사용하여 이러한 대화를 구조화하여 진행자로서의 자신의 역할과 기여에 대해 생각해 볼 수 있습니다. 또한 직원과 참가자가 적극적으로 참여할 수 있도록, 그들이 자신에게 해당되는 버전의 가이드를 이용하도록 권해야 합니다.

섹션 1: 대화를 해야 할 때와 대화 준비 방법

강력하고 신뢰할 수 있는 관계는 좋은 지원의 기초이며 지속적이고 열린 커뮤니케이션은 효과적인 업무 관계의 핵심입니다. 기대치와 책임에 대한 명확한 이해와 공유는 NDIS 참가자와 업무 관계를 구축하기 위한 필수적인 첫 번째 단계입니다. 그 과정에서 변경된 요구 사항이나 우선순위를 반영하도록 확인하고, 피드백을 요청하고, 조정하는 것도 마찬가지로 중요합니다.

여러분의 역할은 NDIS 참가자와 종사자 모두가 편안하게 느끼고, 필요할 때 설명이나 도움을 요청하거나, 제안을 하거나, 어려운 문제를 제기할 수 있는 환경을 조성하는 것입니다. 여기에는 특히 참가자의 소통 방식이 비언어적인 경우, 참가자가 효과적으로 참여하고 기여할 수 있도록 우선적으로 참가자가 선호하는 의사소통 방법을 확인하는 것이 포함됩니다.

대화를 해야 할 때

- **새로운 참가자를 지원하기 위해 준비하는 경우:** 참가자를 만나 참가자를 알아가고, 제공할 지원을 확인하고, 참가자의 필요와 선호도를 파악합니다. 지원 팀의 직원들이 관련 역량을 갖추고 있는지 확인하고 예상되는 사항을 알 수 있도록 핵심 사항을 기록해 둡니다. 또한 관리감독자로서의 역할과 기대 표준에 따라 지원이 제공되도록 하는 책임에 대해서도 설명합니다. 수시로 일의 진행 상황을 확인할 것이라고 설명하고 참가자가 잘한 일에 대한 칭찬과 개선이 필요한 부분을 포함하여 직원이나 자신에게 직접 피드백을 제공하도록 권장합니다.
- **새로운 직원이 참가자의 지원 팀에 합류하는 경우:** 직원이 제공하게 될 지원과 참가자의 필요 및 선호 사항을 이해하고 있는지 확인합니다. 참가자가 자신에게 제공한 정보를 직원에게 전달하고 시작하기 전에 확실하지 않은 사항이 있는지 확인합니다. 후속 조치로 참가자에게 신입 직원을 소개하고 어떤 지원이 어떻게 제공될 지에 대한 명확하고 공통된 이해가 있는지 확인합니다.
- **여러분이 감독하는 직원이 참가자를 지원하기 위해 여러분의 도움을 요청하는 경우:** 참가자에게 도움이 필요한 부분과 그 방법을 파악할 수 있도록 그들과 대화할 시간을 마련합니다. 대화의 일환으로 관련 역량 개발 요구 사항과 이를 해결하는 방법에 대해 논의하고 필요에 따라 직원 직무성과 합의서(Worker's Performance Agreement)의 역량 개발 계획(Capability Development Plan) 섹션을 업데이트합니다.

- **사고 발생하거나 사고가 발생할 뻔한 경우:** 발생한 상황과 원인에 대해 직원 및 참가자와 이야기하고 다시는 이런 일이 발생하지 않도록 하는 방법에 대해 합의합니다. 참가자와 모든 지원 담당자가 새로 합의한 내용을 인지할 수 있도록 결과를 기록합니다. 개별 직원 또는 기관 전체에 관련 역량 개발이 필요한지 여부를 고려합니다. 이 경우, 직원 직무성과 합의서(Worker's Performance Agreement)의 역량 개발 계획(Capability Development Plan) 섹션을 업데이트합니다.
- **진행 상황을 논의하기 위한 정기적인 확인:** 정기적인 검토의 일환으로 여러분과 직원, 참가자는 기대치에 대한 이전 합의를 다시 참조하고, 진행 상황을 논의하고, 참가자 또는 직원의 피드백을 기록하고, 상황이나 요구 사항의 변화에 따라 지원 제공 방식에 필요한 조정을 합니다.

대화 준비

참가자의 커뮤니케이션 요구 사항 및 선호도에 대해 알아보고 여러분 또는 직원과 참가자의 지원을 논의할 때 그들이 가족 구성원 등 다른 사람을 참여시키고 싶은지 확인합니다. 논의할 내용, 질문할 내용, 문제를 제기하는 가장 좋은 방법을 계획합니다. 이는 참가자, 직원, 관리감독자 간의 양방향 및 3자 대화의 질과 유용성을 크게 향상시킬 것입니다. 관리감독자는 참가자와 직원이 이 자료의 해당 버전을 이용하여 공유하거나 받고 싶은 정보, 확인하고 싶은 사항 등에 대해 생각해 볼 수 있도록 권장합니다.

상황에 맞게 대화 가이드(Conversation Guide) 조정: 대화 가이드의 질문들이 상황에 적합한지 확인합니다. 대화 가이드에서 주요 제목을 선택하면 '프레임워크'의 관련 핵심 역량으로 연결하여 참가자의 필요에 맞게 역량의 다른 측면에 대해 질문할지 여부를 확인할 수 있습니다.

개별 참가자의 지원 요구 사항에 따라, 원주민 및/또는 토레스 해협 섬 주민, 문화적 및 언어적으로 다양한 참가자 또는 LGBTIQ+(성소수자) 참가자를 지원할 때 관련된 **추가 정체성 역량**을 고려할 수 있습니다. 또한 참가자의 특정 지원 요구 사항에 맞게 선택할 수 있는 **추가적인 전문 역량**도 있습니다. 참가자가 고강도의 일상 개인 활동에 대한 지원이 필요한 경우, 관련 역량은 **High Intensity Support Skills Descriptors(고강도 지원 기술 설명서)**에 설명되어 있습니다.

결과 기록

대화의 요점을 기록하면 향후 대화에 중요한 참고 자료가 됩니다. 어떻게 그리고 어디에 요점을 기록할 지는 요점을 사용할 용도에 따라 다르며, 관련된 직원 및 참가자와 함께 제안된 방법에 대해 논의해야 합니다. 예를 들어, 일부 기관에서는 고객 관계 관리(CRM) 시스템을 사용하여 참가자의 요구와 선호도를 어떻게 충족하고 있는지 기록하고 추적하여 핵심 사항을 추가하고 이에 접근할 수 있도록 합니다.

다른 기관에서는 관리감독자와 직원이 서면 기록을 보관하고 인수인계 노트에 주요 사항을 포함시켜 참가자에게 배정된 직원이 모든 관련 정보를 이용할 수 있도록 합니다. 직원의 성과와 관련된 모든 사항(강점 또는 역량 개발 필요성, 합의된 학습 목표)은 역량 개발 계획(Capability Development Plan) 섹션을 포함하여 직원 직무성과 합의서(Worker's Performance Agreement)에 기록되어야 합니다. 또한 참가자가 정보에 접근할 수 있어야 합니다. 예를 들어, 참가자는 직원들이 알았으면 하는 주요 사항을 요약하여 냉장고에 메모로 남겨두고 싶을 수도 있습니다. 어떤 방법을 사용하든 개인 정보 또는 기밀 정보를 공유할 때는 개인 정보 보호 문제를 고려하고 존중해야 합니다.

피드백 주고받기: 좋은 업무 관계는 개방적이고 솔직한 피드백을 주고받을 수 있어야 합니다. 직원과 참가자가 잘되고 있는 것과 바뀌어야 할 것에 대해 이야기할 수 있을 때, 사소한 문제가 큰 문제가 되기 전에 해결할 수 있습니다.

피드백은 불만 및 피드백 관리 시스템을 위한 공식적인 채널 그 이상의 것입니다. 직원들에게 그들이 무엇을 잘하고 있는지 알리고 도움이 필요한 경우 그들을 지원함으로써 여러분과 직원 간, 직원과 조직 간에 강력한 업무 관계와 유대감을 구축할 수 있습니다. 직원들이 자신이 가치 있고 지지받는다고 느낄 때 양질의 지원을 제공할 수 있는 능력과 자신감이 커질 것입니다. 기관들은 또한 NDIS 행동 강령의 요건을 충족시키기 위해 공급자에 대한 지침에 설명된 바와 같이 피드백 및 개발을 포함한 적절한 관리 감독을 제공해야 합니다. 이를 통해 여러분과 여러분의 기관은 제공되는 지원의 품질에 대한 자신감을 가질 수 있을 뿐만 아니라 직원들의 참여도와 만족도를 높일 수 있습니다.

관리감독자는 피드백을 요청하고, 응답하고, 제공하는 방식에서 모범 사례를 모델링하고 직원과 참가자가 참여할 수 있도록 지원함으로써 일상적인 상호 작용의 일부로 긍정적이고 발전적인 피드백을 제공하는 습관을 장려할 수 있습니다.

효과적인 피드백의 시기, 내용 및 방법에 대한 자세한 내용은 [관리감독자를 위한 피드백 조언서\(Feedback Tip Sheet for Supervisors\)](#)를 참조하십시오. 직원과 참가자에게 이 가이드의 맞춤형 버전을 추천할 수도 있습니다.

섹션 2: Conversation Guide

이 섹션에서는 참가자의 요구와 기대치에 대한 정보를 도출하고 직원이 이를 충족할 수 있는 역량을 갖추고 있는지 확인하기 위해 참가자와 직원에게 물어볼 수 있는 몇 가지 일반적인 질문을 제안합니다. 또한 직원이 요구 사항을 충족하도록 감독하고 지원하는 방법에 대한 시사점을 생각해 보도록 유도합니다. 각 제목을 클릭하면 '프레임워크'의 관련 핵심 역량을 볼 수 있습니다.

참가자-직원 관계 설정하기

참가자를 위한 질문	담당 직원을 위한 질문	관리 감독에 대한 시사점
<ul style="list-style-type: none"> • 직원과의 의사소통을 위해 특별히 선호하거나 지원이 필요한 사항이 있습니까? • 여러분의 주변 사람이나 지원 팀에 직원들이 알아야 하거나 함께 협력해야 하는 다른 사람들이 있습니까? • 해당 직원보다는 기관에 제기하고 싶은 문제나 우려 사항이 있는 경우 누구에게 연락해야 하는지 알고 있습니까? • 직원들이 접근하거나 다른 사람과 공유할 수 있는 정보의 종류에 동의했습니까? 	<ul style="list-style-type: none"> • 이 참가자의 필요와 선호 사항을 충족하기 위해 의사소통 스타일을 배우거나 조정하거나 새로운 기술을 개발해야 합니까? • 참가자의 삶에서 여러분이 알고 함께 일했으면 하는 중요한 사람이 누구인지 알고 있습니까? • 어떤 종류의 정보를 공유할 수 있고 누구와 공유할 수 있는지 알고 있습니까? • 기관에 전달해야 하는 정보 유형과 어떻게 전달해야 하는지 알고 있습니까? 	<ul style="list-style-type: none"> • 참가자와 직원들이 그들의 업무 관계에 대해 합리적인 기대를 가지고 있습니까? 직원이 이해하고 적절한 경계 내에서 작업하기 위해 어떤 지원이 필요할 수 있습니까? • 참가자는 직원의 업무 범위나 책임을 벗어난 문제를 해결하기 위해 기관 내에서 누구에게 연락해야 하는지 알고 있습니까? • 해당 직원이 교육을 받아야 하는 특정 통신 장치나 기술이 있습니까?

참가자를 위한 질문	담당 직원을 위한 질문	관리 감독에 대한 시사점
		<ul style="list-style-type: none"> • 참가자가 자신이 받을 지원을 계획하고 제공하는 데 누구를 참여시키고 싶어하며 그들의 역할이 무엇인지 알고 있습니까? • 의사 결정 지원 과정을 통해 의사 결정을 내리는 데 도움을 받는 참가자와 함께 일하는 경우, 해당 직원이 자신의 역할을 이해하기 위해 지원이 필요합니까? • 참가자 또는 직원의 안전에 대한 알려진 잠재적 위험과 이를 예방 또는 관리하는 방법 등 공유해야 하는 정보에 대해 참가자와 직원이 논의했습니까?

예시: 에피는 사생활 보호가 그녀에게 매우 중요하다고 강조했습니다. 에피는 자신의 활동지원사가 간병인에게 연락하거나 자신에 대한 정보를 전달하는 것을 원하지 않습니다. 당신은 웬디와 이야기를 나누고 에피의 우려를 존중하면서 그녀를 안전하게 지키기 위해 해당 직원이 언제 어떤 유형의 정보를 공유할 것인지, 누구와 공유할 수 있는지에 대해 합의합니다. 또한 이를 에피의 다른 활동지원사와 공유하는 데 동의합니다.

직원 역량

참가자를 위한 질문	담당 직원을 위한 질문	관리 감독에 대한 시사점
<ul style="list-style-type: none"> • 직원이 새로운 것을 배워야 할 때, 가족이나 의료 종사자와 같은 사람이 참여해 무엇을 해야 하는지 설명해 주기를 원하시나요? • 해당 직원이 필요한 역량을 갖추고 있는지 어떻게 알 수 있습니까? 	<ul style="list-style-type: none"> • 이러한 지원을 제공할 자신감과 준비가 되어 있다고 생각하십니까? • 이 새로운 업무를 하면서 스트레스를 받거나 불안하게 느껴지는 부분이 있나요? 이를 관리하는 데 도움이 될 만한 논의나 지원이 필요하신가요? 	<ul style="list-style-type: none"> • 이 직원은 이러한 유형의 지원을 제공하는 데 얼마나 경험이 있습니까? 이 참가자와 잘 협력하기 위해 그들이 여러분으로부터 필요한 지원은 무엇인가요? • 직원 역량 평가에 대해 참가자 및 해당 직원과 동의했습니까? 직원 교육과 그들이 받은 지원에 대한 피드백을 제공하는 데 어떤 식의 참여를 원하는지 그들과 이야기를 나눈 적이 있습니까? • 행동, 태도, 가치관 등을 포함하여 직원의 역량을 어떻게 평가할 것인지에 대해 직원과 이야기한 적이 있습니까? • 평가에 직접적인 관찰이 포함되는 경우, 일상 생활에 가장 방해가 되지 않고 사생활을 존중하는 방식으로 이를 수행하는 방법에 대해 참가자와 동의했습니까?

예시: ABC 지원 서비스는 튜브 급식에 의존하는 지나의 5세 딸을 지원합니다. 당신은 월요일부터 지나의 딸을 지원할 활동지원사 근무자 명단을 작성했습니다. 지나는 항상 딸의 지원사들에게 딸이 필요로 하는 것이 무엇인지 이해하도록 교육했습니다. 당신은 고강도 지원 기술 설명서(High Intensity Support Skills Descriptors)를 확인하고 담당 지원사가 경관 급식을 지원하는 광범위한 원칙과 실무를 이해하기 위해 단기 과정을 이수하도록 준비했습니다. 당신은 지나가 딸을 위해 추가 현장 교육을 제공하는 데 동의합니다. 또한 새로운 지원사가 요구되는 표준에 따라 이러한 지원을 제공하고 있는지 확인하기 위해 시간을 내어 방문합니다. 지나에게 그녀가 딸의 지원 전문가이기는 하지만, 기관은 해당 직원이 조직의 절차 및 품질 표준에 따라 이러한 지원을 제공하고 있는지 평가할 책임이 있다고 설명합니다.

예시: 한동안 지원을 받아온 한 참가자는 최근 직원에게 자신이 이름을 보(Beau)로 바꿨으며 지금은 젠더 비순응자(gender non-conforming)라고 밝혔습니다. 그들은 모든 사람이 'them'과 'they'라는 대명사를 사용하기를 원합니다. 해당 기관은 다양성을 적극적으로 지지하며 이전에 '레인보우 인식(Rainbow Awareness)' 교육을 제공한 적이 있습니다. 당신은 LGBTIQ+(성소수자) 커뮤니티의 일원임을 적극적으로 밝히는 한 직원으로 하여금 해당 지원 팀의 다른 사람들에게 이 참가자를 지원할 때 사용하는 언어를 바꾸기 위해 노력하는 것이 왜 중요한지 설명하도록 주선합니다. 당신은 '함께 일하기(Working Together)' 기록을 업데이트하고 직원들에게 LGBTIQ+ 역량을 살펴보고 확실하지 않거나 불편한 사항에 대해 이야기하도록 제안합니다. 앞으로 몇 달 동안 보(Beau)와 담당 지원사들을 더 자주 만나 진행 상황을 확인합니다.

무엇이 중요한지 이해하기

참가자를 위한 질문	담당 직원을 위한 질문	관리 감독에 대한 시사점
<ul style="list-style-type: none"> 여러분에게 중요한 것이 무엇인지, 어떤 지원을 받고 싶은지에 대해 직원들이 알아야 할 사항은 무엇입니까? 	<ul style="list-style-type: none"> 이 사람에게 중요한 것이 무엇이며, 이를 달성하기 위해 어떻게 지원할 수 있는지 알고 있습니까? 이 참가자의 필요 사항을 이해하는 데 도움이 되는 지원이나 추가 정보가 필요합니까? 	<ul style="list-style-type: none"> 참가자가 자신의 지원에 대해 합리적인 기대를 가지고 있으며, 그것이 기관의 업무 범위와 해당 직원의 역량 범위 내에 있습니까? 아니면 범위를 벗어난 기대치와 그 이유에 대해 논의해야 합니까? 담당 직원이 이 참가자를 지원하는 데 필요한 관련 전문가 또는 정보에 접근할 수 있습니까? 이는 참가자의 문화적 배경과 정체성 또는 그들이 필요로 하는 지원의 성격에 관한 것일 수 있습니다.

참가자를 위한 질문	담당 직원을 위한 질문	관리 감독에 대한 시사점
		<ul style="list-style-type: none"> • 담당 직원이 관련 모델 또는 접근 방식(예: 회복지향실천)에 대한 이해를 새로이 할 필요가 있습니까? 그렇다면, 직무성과 합의서(Performance Agreement) - 직원 역량 개발 계획(Capability Development Plan) 섹션에 이를 포함시키고 관련 학습에 접근하는 방법에 대해 해당 직원과 동의했습니까?

예시: 질(Jill)은 수년 동안 그룹 홈에서 살았으며 자신만의 공간으로 이사할 생각에 흥분하고 있습니다. 이사 날짜가 다가옴에 따라 질은 혼자서 어떻게 지낼지 점점 더 불안해하고 있습니다. Bing(Bing)은 최근에야 질을 지원하기 시작했으며 질과 대화가 잘 통하지 않고 어떻게 대응해야 할지 모르겠어서 이 교대 근무를 계속하고 싶지 않다고 말하면서, 질이 대체로 화가 나거나 짜증이 난 것 같다고 말합니다.

당신은 Bing이 트라우마 정보에 기반한 실무에 대한 교육을 받도록 준비합니다. 또한 질과 Bing 간의 회의를 마련합니다. 질은 이 이사가 그녀에게 얼마나 중요한지, 그리고 이사가 잘 진행되지 않을까 걱정된다고 설명합니다. Bing은 질에게 '잘 진행되는 것'이 어떤 것인지 설명해 달라고 요청하고 질이 불안해할 때 그녀를 지원할 수 있는 방법에 대해 함께 이야기합니다. 또한 Bing이 지원 코디네이터와의 다음 회의에 함께 참석하여 이 이사가 성공할 수 있도록 질을 지원할 수 있는 방법을 알아보는데 질과 동의합니다.

예시: 벤(Ben)은 브리즈번 시에 거주하는 지적 장애가 있는 원주민입니다. 벤은 뉴 사우스 웨일즈의 외딴 지역에서 자랐지만 지난 몇 년 동안 의료 및 심리 사회적 지원과 가까이 있기 위해 도시에서 살았습니다. 벤이 자신이 자란 지역과 가족에게로 돌아가고 싶어한다는 것을 알고, 벤과 함께 누가 이 일을 도와줄 수 있는지에 대해 이야기합니다. 벤은 그의 지역 사회에서 참여시키고 싶은 사람들을 추천하고, 활동지원사 및 의료 팀과 함께 벤이 자신이 자란 지역과 가족에게 돌아갈 수 있는 방법을 계획합니다.

지원 제공

참가자를 위한 질문	담당 직원을 위한 질문	관리 감독에 대한 시사점
<ul style="list-style-type: none"> 때때로 여러분 또는 여러분의 직원은 여러분과 여러분의 직원 또는 주변 사람들의 안전에 위험을 초래하는 상황을 인식할 수 있습니다. 이런 일이 발생하면 어떻게 논의하고 관리하시겠습니까? 	<ul style="list-style-type: none"> 이 참가자를 지원해야 하는 방식에 영향을 미칠 수 있는 선호 사항, 상황 또는 촉발 요인에 대해 알고 있습니까? 이 참가자를 지원하는 것과 관련된 특정 위험이 있는지, 그리고 이를 관리하는 방법을 알고 있습니까? 이를 위해서는 참가자가 원하는 것 뿐만 아니라 해당 기관의 정책 및 절차를 이해해야 한다는 점을 기억하세요. 	<ul style="list-style-type: none"> 참가자와 담당 직원은 관련 지원 및 지원 제공 방법에 대해 합리적인 기대치를 가지고 있습니까? 담당 직원이 자신이 선택한 위험을 감수할 수 있는 참가자의 권리를 존중하면서 자신과 참가자를 안전하게 보호할 수 있도록 어떻게 지원합니까? 담당 직원은 위험의 존엄성 개념을 이해하고 있습니까? 그것을 적용하기 위해 어떤 지원이 필요할 수 있습니까?

참가자를 위한 질문	담당 직원을 위한 질문	관리 감독에 대한 시사점
	<ul style="list-style-type: none"> 이 참가자의 기존 강점에 대해 무엇을 알고 있습니까? 이 사람이 자신에게 중요한 것을 추구할 수 있는 자신감과 능력을 키울 수 있도록 지원하는 방법을 알고 있습니까? 이를 수행하는 방법에 대해 논의하고 싶습니까? 	<ul style="list-style-type: none"> 참가자는 자신의 선택에 따른 잠재적 결과를 알고 있습니까? 이 직원이 알아야 하는 승인된 제한 조치가 있습니까? 이 조치의 사용과 관련된 기본 원칙과 규정을 이해하고 있습니까? 참가자가 관심사를 넓히거나 새로운 기회를 탐색하도록 격려할 때 담당 직원이 창의적으로 생각하도록 어떻게 지원할 수 있습니까?

예시: 안젤로는 자폐증을 앓고 있는 청년으로 지원을 받고 있습니다. 안젤로는 렉스(담당 직원)에게 주변 환경이 너무 시끄럽거나 밝으면 그가 동요할 가능성이 있다고 설명합니다. 안젤로의 다른 담당 직원이 알 수 있도록 이 내용을 기록해 둡니다. 최근에 안젤로는 더 많이 나가서 새로운 친구들을 만나고 싶다고 제안했습니다. 안젤로와 렉스, 당신은 협력하여 이를 어떤 방식으로 해야 안젤로가 자신감을 가질 수 있을지 계획을 세우고, 안젤로가 불안이나 스트레스를 느끼기 시작할 때 렉스가 무엇을 해주기 바라는 지에 대한 계획을 세웁니다.

예시: 에릭은 집에서 독립적으로 생활하며 반려견 트릭시를 키우고 있습니다. 트릭시는 에릭의 방에서 잠을 잡니다. 최근에 에릭의 담당 지원사가 에릭이 침대에서 의자로 이동하는 것을 돕던 중에 트릭시가 끼어들어 둘 다 거의 바닥에 쓰러질 뻔했습니다. 담당 직원은 이 사실을 그의 관리감독자에게 보고하고 세 사람은 모두를 안전하게 지킬 수 있는 최선의 방법을 논의합니다. 그들은 앞으로 이동할 때 트릭시를 방에서 내보내기로 하고 지원 팀의 다른 사람들에게도 똑같이 해야 한다는 것을 알리기로 결정합니다.

확인하기

참가자를 위한 질문	담당 직원을 위한 질문	관리 감독에 대한 시사점
<ul style="list-style-type: none"> 일의 진행 상황에 대한 피드백이 있습니까? 좋은 점은 무엇이고 더 좋아지거나 달라질 수 있는 점은 무엇인가요? 긍정적이든 부정적이든 여러분이 받고 있는 지원에 대해 담당 직원에게 피드백을 주는 것이 편하신가요? 편하지 않다면, 이것이 어려운 이유는 무엇인가요? 다른 사람에게 피드백을 제공하기 위해 지원을 받고 싶은 방법이 있습니까? 	<ul style="list-style-type: none"> 이 참가자를 얼마나 잘 지원하고 있다고 생각하시나요? 일이 잘 진행되고 있다는 신호는 무엇인가요? 추가 교육이나 더 많은 지원이 필요하다고 느끼는 분야가 있나요? 참가자에게 어떤 점이 잘 되고 있는지 확인하고 여러분이 참가자를 지원하는 방식에서 바꾸기 원하는 것들이 있는지 물어보시나요? 참가자가 피드백을 제공하는 것을 꺼리거나 불편해하는 경우, 그들을 지원하기 위해 무엇을 할 수 있나요? 	<ul style="list-style-type: none"> 참가자와 담당 직원들이 진행 상황에 대한 생각과 피드백을 정기적으로 공유할 수 있는 합의된 방법이 있습니까? 이 참가자와 담당 직원에 대한 지원이 어떻게 진행되고 있는지에 대한 유용한 피드백을 줄 수 있는 다른 사람은 누구입니까?

참가자를 위한 질문	담당 직원을 위한 질문	관리 감독에 대한 시사점
<ul style="list-style-type: none"> 일의 진행 상황을 파악하고 상황이 바뀔 때 필요에 따라 계획한 것들을 조정할 수 있도록 정기적으로 확인하는 시간을 만들 수 있습니까? 		<ul style="list-style-type: none"> 해당 기관은 제공되는 지원의 품질 향상에 반영되도록 어떤 방식으로 서비스 제공을 모니터링하고 직원과 참여자의 피드백을 활용하고 있습니까? 또한 기관은 직원의 서비스 제공을 위해 직원들을 얼마나 잘 지원하고 있습니까?

예시: 최근에 활동지원사인 난(Nan)이 휴대폰을 많이 사용하는 것 같지만 론다는 난으로부터 받는 지원에 대체로 만족합니다. 론다는 난을 화나게 하고 싶지 않기 때문에 이 문제를 제기하지 않았으며 서비스 공급자에게 이를 언급하면 난이 곤경에 처하게 될까 봐 걱정됩니다.

서로 언제 어떻게 확인할지 미리 합의하면 어려운 대화에 대처하는 데 도움이 될 수 있습니다. 론다와 난은 격주에 한 번 차를 마시며 전반적인 상황에 대해 이야기하는 시간을 갖기로 동의합니다.

론다는 난의 딸이 아파서 난이 보육원에 전화해 딸이 괜찮은지 확인하던 중이라는 것을 알게 됩니다. 난은 자신이 다소 산만했다는 것을 깨닫고 근무 시간 동안 아이에게 문제가 생기면 보육원에서 난의 파트너에게 연락할 수 있도록 준비합니다.

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.
- [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\(NDIS 실무 표준 및 품질 지표\)](#): NDIS 참가자들에게 지원과 서비스를 제공하기 위해 등록된 NDIS 공급자가 충족해야 할 품질 표준을 명시합니다.
- [High Intensity Support Skills Descriptors\(고강도 지원 기술 설명서\)](#): 고강도 일상 개인 활동을 하는 참가자들을 지원하는 NDIS 공급자 및 직원들을 위한 지침.