

◎ 의사소통 도움판 ① ◎

발달장애인의 읽기, 쓰기, 숫자 이해 정도를 파악하기 위한 것입니다.

★ 숫자를 읽어 보세요

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	33	35	99	100	1000	10000			

★ 한글을 읽어 보세요

가	나	다	라	마	바	사	아	자	차	카	타	파	하
감	배	의자	책상	버스	지하철	아버지	어머니						

※ 필기도구와 별도의 종이를 준비해 주세요

★ 이름을 써 주세요



★ 몇 살입니까?



★ 집주소를 써 주세요



◎ 의사소통 도움판 ③ ◎

그림을 보여주며 대화해 보세요

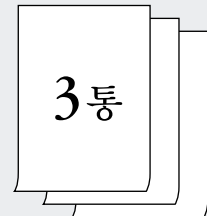
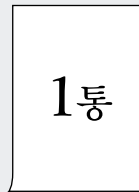
★ 신분증이 있습니까?
신분증을 보여주세요.



★ 인감증명서를 어디에 쓸건가요?



★ 몇 통 필요하세요?



★ 돈은 가지고 오셨어요?

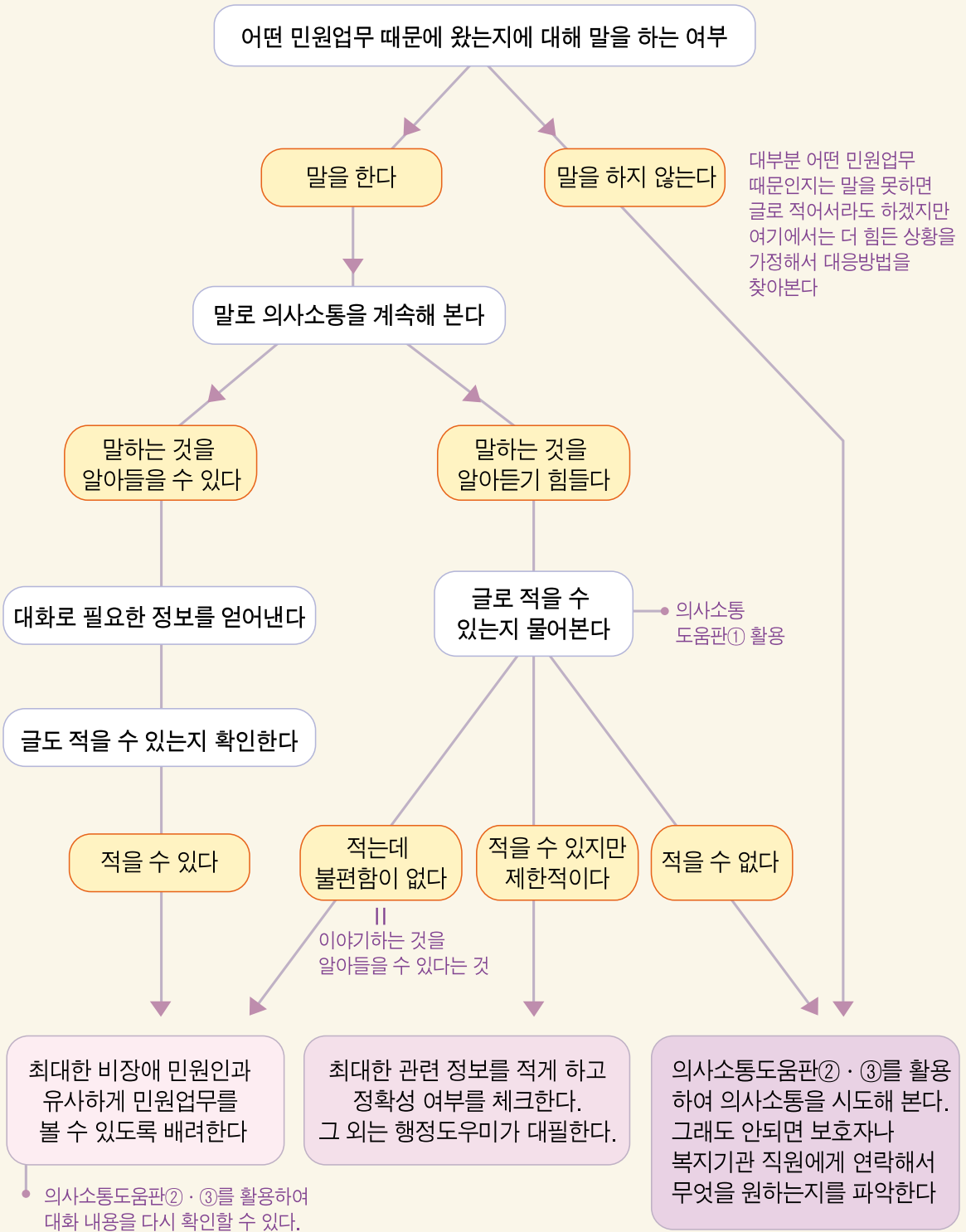


★ 의사확인

발달장애인의 민원 내용을
다시 한번 확인해 주세요.
(예, 주민등록등본 신청이 맞나요?)



◆ 발달장애인 의사소통 특징에 따른 응대 순서 ◆



◆ 발달장애인의 이해와 응대시 자세 ◆

★ 발달장애인은?

○ ‘발달장애인’은 「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률」제2조의 규정에 따라 다음의 장애인을 말합니다.

- **지적장애인**: 정신 발육이 항구적으로 지체되어 지적 능력의 발달이 불충분하거나 불완전하여 자신의 일을 처리하는 것과 사회생활에 적응하는 것이 상당히 곤란한 사람.
- **자폐성장애인**: 소아기 자폐증, 비전형적 자폐증에 따른 언어·신체표현·자기조절·사회적응 기능 및 능력의 장애로 인하여 일상생활이나 사회생활에 상당한 제약을 받아 다른 사람의 도움이 필요한 사람.

★ 발달장애인을 응대할 때 자세

○ 발달장애인을 만날 때에는 ‘발달장애’보다는 ‘**인격을 가진 사람(human being)**’이라는 점을 우선하여 고려해야 합니다.



- 발달장애인도 **사람으로서 존중받고** 싶고 내 이야기를 귀담아 들어주기를 바라며, 비장애인과 마찬가지로 **권리와 의무를 가지는 국민**입니다.
- 민원 때문에 찾아가는 주민센터가 발달장애인에게는 낯선 곳일 수 있습니다. 발달장애인이 편안하게 느낄 수 있도록 **심리적인 안정감**을 주는 게 매우 중요합니다.
- **긍정적인 관심**, 반갑게 맞이하는 얼굴표정과 행동, 발달장애인이 이야기하는 것을 적극적으로 들으려는 **경청의 자세**가 필요합니다.

★ 발달장애인의 의사소통 관련 권리

「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률」제2장 권리의 보장 제10조(의사소통지원) ③ 항에는 ‘행정자치부장관은 국가와 지방자치단체의 민원담당 직원이 발달장애인과 효과적으로 의사소통할 수 있도록 의사소통 지침을 개발하고 필요한 교육을 실시하여야 한다’라고 규정하고 있습니다.

◆ 말로 대화(의사소통)할 때 7가지 원칙 ◆

1. 어려운 단어보다는 쉬운 단어로 대화하자

평소 쓰임새	발달장애인과의 대화
여기에 왜 왔어요?	무엇을 도와드릴까요?
작성해 주세요	적어주세요, 써 주세요.
주소가 어떻게 되요?	복지카드 좀 보여 주세요.
싸인해 주세요	이름 적어주세요

2. 중문이나 복문보다는 단문으로 대화하자

평소 쓰임새	발달장애인과의 대화
아까 같이 왔던 그 사람이 나에게 이야기 하기를 ‘○○○씨가 원하는 것이 무엇 인지를 물어보고 그에 대해서 원하는 것을 해주라’ 고 했어요.	아까 같이 왔던 분이 저에게 이야기했어요. ○○○씨한테 뭘 원하는지 물어보래요. “뭐가 하고 싶어요?” 할 수 있으면 해 줄게요.

3. 한 문장에서 두가지 이상 묻지 않기

평소 쓰임새	발달장애인과의 대화
그렇게 쓰시면 안돼요. 크게 붙여서 쓰세요.	글씨를 크게 쓰세요. 글씨를 붙여서 쓰세요.

4. 이중부정이나 애매한 표현 하지 않기

평소 쓰임새	발달장애인과의 대화
그거하지 마세요. 분량을 적당히 쓰셔도 됩니다.	이렇게 해주세요.(※시범을 보이며) 5줄 적어 주세요.

5. 말을 천천히 하자

6. 말하는 것을 잘 듣고, 짧고 명료하게 대화하자

7. 잘 이해하지 못한다고, 목소리를 높이거나 큰소리로 말하지 말자

◇ 도움을 받을 수 있는 곳 ◇

★ 발달장애인 관련 단체

한국지적발달장애인복지협회	02-592-5023	www.kaidd.or.kr
전국장애인부모연대	02-723-4804	www.bumo.or.kr
한국장애인부모회	02-2678-3131	www.kpat.or.kr
한국자폐인사랑협회	02-445-5444	www.autismkorea.kr

★ 인권침해 예방 및 지원 기관

국가인권위원회	1331	www.humanrights.go.kr
장애인인권침해예방센터	1577-5364	www.15775364.or.kr
장애인차별상담전화 평지	1577-1330	www.15771330.or.kr

★ 발달장애인 지원센터 - 개인별지원계획, 후견 문의

중앙장애아동·발달장애인지원센터	02-3433-0753~6	www.broso.or.kr
시도 장애아동·발달장애인지원센터		

★ 서비스 제공 기관

한국장애인복지시설협회	02-718-9363	www.kawid.or.kr
한국장애인복지관협회	02-3481-1291	www.hinet.or.kr
한국장애인직업재활시설협회	02-921-5053	www.kavrd.or.kr

★ 『발달장애인 민원인 응대와 의사소통 도움판』은

- 『발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률(2015.11.21. 시행)』 제2장(권리보장) 제10조(의사소통 지원) 제3항에 근거하여 “민원담당 공무원들이 발달장애인과 효과적으로 의사소통할 수 있도록 돕기 위해” 만들었습니다.
- “발달장애인 민원인 응대 방법”과 그림으로 된 “의사소통 도움판”으로 구성하였습니다. 본 도움판은 한국지적발달장애인복지협회에서 2015년 수행한 『민원담당 공무원 의사소통 지원 교육(보건복지부 지원)』의 교재와 교육 참여 공무원들의 의견을 반영하였습니다.
- 발달장애인 당사자들과 민원처리 경험이 많은 공무원들이 함께 참여하여 만들었습니다.

글 김진우(덕성여자대학교 사회복지학과 교수)
 저문 김수현·강경원(서울특별시 강서구청)
 발달장애인 저문 나명희·이강수·이한준·이형진·임형준·장여정
 기획 송남영·김성철·강민희(한국지적발달장애인복지협회 정책연구실)
 제작·배포 한국지적발달장애인복지협회(회장 김성조) 02-592-5023, kaidd.or.kr
 제작 지원 보건복지부
 그림·제작 이상윤·젊은기획 02-2264-2015
 발행일 2015.12.



발달장애인 민원인 응대와 의사소통 도움판

| 시 · 군 · 구청, 주민센터 민원담당 공무원용 |

