

# ◎ 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

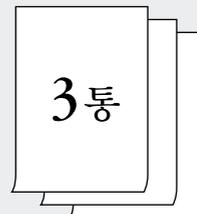
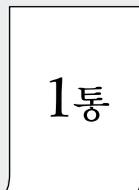
★ 신분증이 있습니까?  
신분증을 보여주세요.



★ 인감증명서를 어디에 쓸건가요?



★ 몇 통 필요하세요?



★ 돈은 가지고 오셨어요?

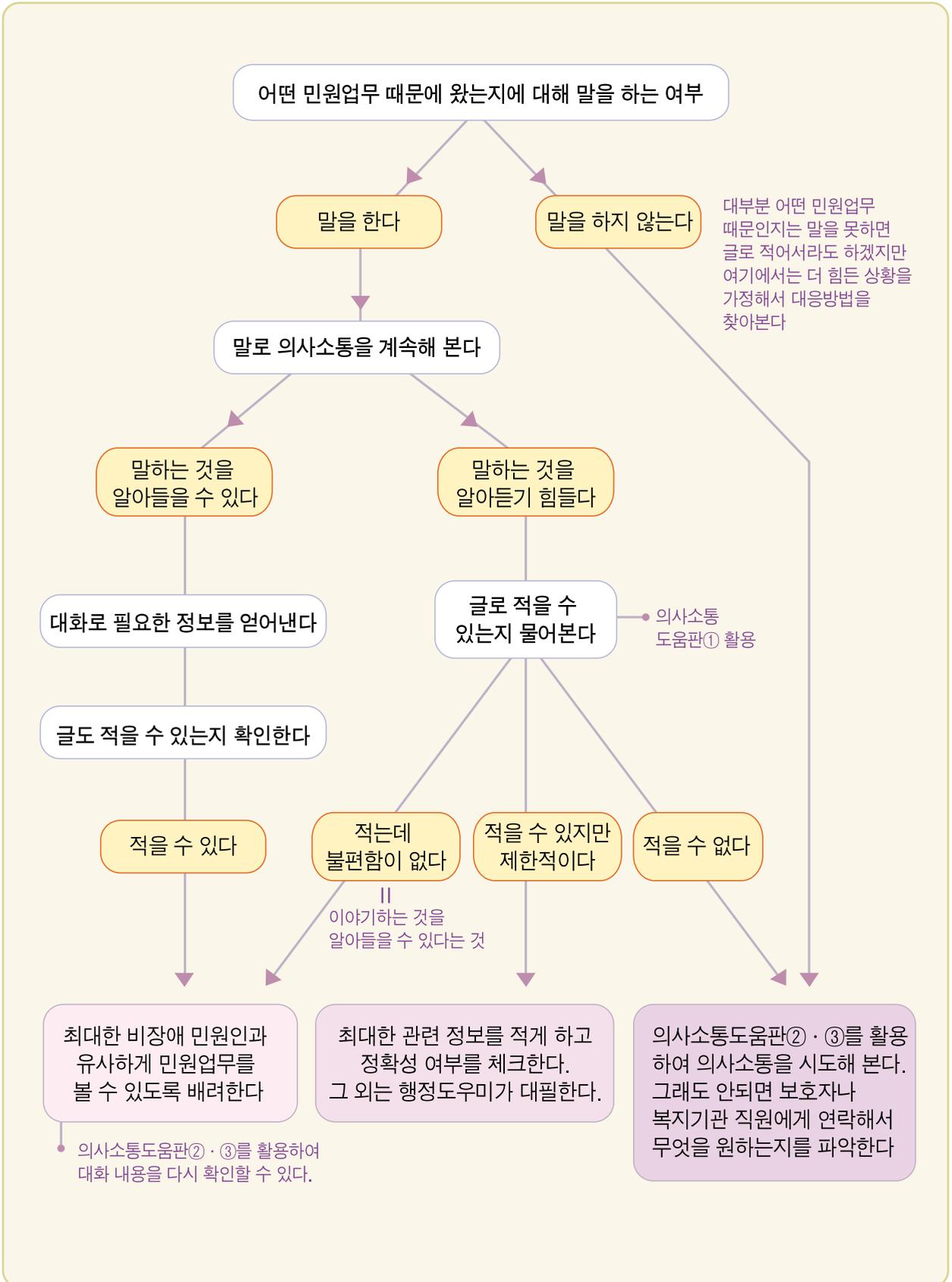


★ 의사확인

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.
- **자폐성장아인:** 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) ③항에는 ‘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.<br>분량을 적당히 쓰셔도 됩니다. | 이렇게 해주세요.(※시범을 보이며)<br>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)  
 지문 김수현·강경원(서울특별시 강서구청)  
 발달장애인 지문 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 |

