

장애 인식 개선 및 행동요령

1. 장애 인식 개선 교육

1) 장애란 무엇일까요?

- 장애는 손상, 활동 제한, 참여 제약을 포괄하는 용어입니다.
- (장애인복지법) 신체적·정신적 장애로 인해 오랫동안 일상생활 또는 사회생활에 상당한 제약을 받는 자
- (장애인고용촉진법) 신체 또는 정신상의 장애로 장기간에 걸쳐 직업생활에 상당한 제약을 받는 자

손상

시각장애, 마비 등의
신체 기능상 문제
또는 신체구조의 변형

활동 제한

걷기, 먹기 등의
활동을 수행하는데
있어서의 어려움

참여 제약

고용상의 차별,
대중교통 이용 차별 등의
모든 사람의 영역과
연관된 문제

2) 장애 유형

신체적 장애

외부장애

지체장애, 뇌병변장애, 시각장애,
청각장애, 언어장애, 안면장애

내부장애

신장장애, 심장장애, 호흡기장애,
간장애, 장루/요루장애, 뇌전증장애









정신적 장애

지적장애

자폐성장애
정신장애

2. 장애 종류별 에티켓 요령

1) 시각장애인

	<p>처음 만났을 때</p> <p>“안녕하세요? 000입니다” 첫 인사는 악수와 함께 또렷하게 자신의 이름을 밝혀주세요.</p>
	<p>횡단보도를 건널 때</p> <p>“함께 건너가시겠습니까?” 한걸음 앞서서 자신의 팔을 내미세요. 함께 가는 세상의 모든 길은 언제나 든든합니다.</p>
	<p>식사를 할 때</p> <p>“국은 감자국이구요, 10시 방향에 김치가 있습니다” 젓가락을 쥔 시각장애인의 손을 잡고 반찬이 놓여있는 그릇의 위치를 알려 설명해주세요.</p>
	<p>택시를 탈 때</p> <p>“머리를 부딪치지 않도록 조심하세요” 왼손은 차체에 오른손은 차문에 닿게 해주면 안전하게 승차할 수 있지요.</p>
	<p>에스컬레이터에서</p> <p>“위험해 보인다고요?” 걱정마세요. 한 손을 에스컬레이터 손잡이 위에 닿게 해 주시고 안내자는 한 계단 아래에 서 주세요.</p>
	<p>물건을 살 때</p> <p>“찾으시는 물건이 여기 있습니다. 거스름돈은 5천 원권 1장과 천 원권 3장, 8천 원입니다” 물건이나 거스름돈을 전할 때는 직접 손에 건네주세요.</p>
	<p>버스정류장에서</p> <p>“몇 번 버스를 타십니까?” 버스정류장에 서 있는 시각장애인을 보면 몇 번 버스를 타는지 물어 보세요.</p>
	<p>의자에 앉을 때</p> <p>“뒤에서 밀거나 앞에서 잡아당기지 마세요” 한 손은 의자에 다른 한 손은 책상에 닿게 해주면 바르게 앉을 수 있습니다.</p>

2) 지체장애인

지체장애는 이동과 신체적 과제를 수행하는 능력에 영향을 주는 장애로 개인마다 독특하게 나타난다. 지체장애인은 주로 휠체어, 목발, 지팡이 등의 보장구를 사용하게 되는데 일상생활에 필요한 기술을 알아서 응대해 주면 더욱 편리할 것이다.

교 통 편

- ① 장애인이 행사나 모임에 오고 갈 때 교통수단이 문제가 되기도 합니다. 그러나 이동에 장애가 있다고 해서 모두 불가능한 것은 아닙니다. 하지에 장애가 있다 하더라도 핸드컨트롤을 장착하여 손으로 운전이 가능함으로 약간의 편의만 제공 되면 이동하는 것이 가능합니다.
- ② 어떤 장애인들은 쉽게 일반 대중교통수단을 이용할 수 있으나 휠체어 사용자들은 휠체어 때문에 교통수단을 이용하기가 매우 까다롭습니다. 수동 휠체어는 차량에 실을 수 있도록 접거나 또는 분리해서 트렁크에 싣습니다.
- ③ 휠체어 사용자가 택시에 탑승할 때는 턱이 없는 평지에서 탑승할 수 있도록 하거나, 최대한 인도 쪽으로 차를 가까이 붙여 휠체어 바퀴가 빠지지 않도록 합니다.
- ④ 휠체어 사용자 중에는 다른 사람의 도움 없이 차에 타고 휠체어를 접을 수 있는 장애인도 있고, 도움이 필요한 장애인도 있으므로 휠체어를 접어 실을 때는 먼저 무엇을 어떻게 도와야 할지를 사용자로부터 알아본 후에 도와주어야 합니다. 도와주겠다는 의사표시 없이 장애인을 붙들거나 목발 또는 휠체어를 잡으면 균형을 잃어 쓰러질 위험이 있습니다.
- ⑤ 휠체어, 목발, 지팡이 등의 보장구는 장애인에게 있어 신체의 일부이므로, 소중히 다룰 수 있도록 합니다.

3) 청각장애인

청각장애인을 대할 때

대화방법은 발음이 확실하게 하며 천천히 입 모양을 크게 하여 말하거나(구화), 글을 쓰거나(필담), 그리고 수화를 하는 방법이 있으며, 이 세 가지 방법 중 가장 좋은 방법으로 대화하도록 합니다. 대화할 때는 어색한 감정이나 표정보다는 자연스러운 분위기와 웃는 얼굴로 대합니다. 청각장애인들이 듣지 못한다 하여 함부로 대하거나, 반말을 사용하지 않으며, 반드시 예의를 지키도록 합니다.

청각장애인이 전화를 부탁했을 때

청각장애인이 전화를 부탁했을 경우에는, 그가 원하는 내용을 충분히 파악한 후에 도와주며, 청각장애인과 함께 있을 때에는 ‘소리’로 인한 일이 생겼을 경우 건청인이 먼저 행동한 후 반드시 설명해 줍니다.

청각장애인과 동석할 때

청각장애인과 동석할 때 건청인끼리 속삭이며, 대화하는 것은 삼가는 것이 좋습니다.

청각장애인과 함께 일할 때

일을 가르치거나 지시를 할 때는 눈으로 알아볼 수 있도록 시범을 보인다든지 글로 써서 설명해야 합니다. 특근이나 야근 등 공지사항은 반드시 게시판이나 글로 미리 알려 주어야 합니다. 함께 근무하는 일반 근로자들 앞에서 청각장애인들이 충고 또는 야단을 맞을 경우, 오해하는 경우가 있으므로 그 상황을 충분히 설명해 줄 필요가 있습니다. 건청인들은 급한 용무가 있거나 친구를 만나고 싶을 때는 전화로서 연락이 가능합니다. 그러나 청각장애인들은 전화로 연락이 불가능하므로 교회, 성당 등 그들이 모이는 장소에서 친구들을 만나야 대화할 수 있습니다. 그러기에 특근(휴일근무)을 기피하는 경향이 있다는 것을 알아 두도록 합니다. 그들은 건청인과 동등하게 대우받기 원하고 자신을 나타낼 수 있는 기회를 갖고 싶어 합니다. 그들과 대화가 불편하여 그들의 능력을 쉽사리 이해하기가 어렵겠지만 무한한 잠재력이 있음을 알아야 합니다.

〈교통사고 발생 시, 가해자 혹은 피해자가 청각장애인일 경우〉

확인내용	비고
① 먼저 상대방이 청각장애인인지 확인하세요.	(예) “귀가 들리지 않아요”라는 제스처를 취한다면 청각장애인입니다.
② 청각장애인은 듣지 못하기 때문에 크게 이야기하거나 고함을 치기보다는, 필담이나 가까운 수화통역센터에 연락하여 수화통역사를 요청해 주세요.	

4) 지적장애인

지적장애인은 신체적으로 건강하여 비장애인과 의견상의 차이는 없으므로 이들이 장애인이라는 인식을 거의 하지 못합니다. 따라서 지적장애인을 도와주기 위해서는 먼저 이들을 정신질환자로 오인하거나 외견상의 장애인만 장애인이라는 인식에서 벗어나야 이들을 진정으로 도울 수 있습니다.

편견과 오해

길을 지나다가 지적장애인을 보면 발길을 멈추고 쳐다보는 사람들이 있습니다. 지적장애인을 이상한 사람처럼 흘깃흘깃 쳐다보거나 무서워 피하지 마세요. 그 시선에 지적 장애인들은 고통스러워합니다.

대화할 때

지적장애인이 지능이 부족하다고 해서 무조건 반말을 하거나 나이 어린 사람으로 대할 수 있는데, 생활연령에 맞게 존칭어를 사용해주어야 합니다. 또한, 마음을 상하게 하지 않으려고 지나치게 신경을 쓰는 것은 오히려 부담이 될 수 있으므로 자연스럽게 대화가 좋습니다.

대중음식점에서

지적장애인이 메뉴를 읽지 못할 때는 메뉴를 읽어주는 것이 좋으며, 가능하다면 글씨로만 되어있는 메뉴에서 음식을 선택하게 하기보다는 음식 그림을 보면서 선택할 수 있게 해주는 것이 더 좋습니다.

돈 계산 시

지적장애인의 가장 큰 어려움의 하나가 돈 계산이므로 대신 계산해주고, 반드시 영수증을 받아 보호자가 확인할 수 있도록 합니다.

5) 자폐성장애인

- 자폐성장애인은 반복적이고, 상동행동적인 유형의 제한된 행동을 보입니다. 몸에 손 대는 것을 싫어하고 같은 물건, 같은 모양, 같은 순서를 고집하여 손이나 팔을 심하게 흔들거나, 까치발로 걷거나, 몸을 좌우로 움직이는 행동 등을 보입니다.
- 자폐성장애인은 일상생활에 필요한 여러 기능들 즉, 공공장소 이용, 돈 계산, 가전 제품 사용, 대중교통 이용 등에서 어려움을 겪으므로 다른 사람의 도움이 필요 합니다.
- 일과를 새롭게 조정해야 할 경우 충분한 설명이 필요하며, 바뀐 일과에 적응하는데 도움이 필요할 수 있습니다.
- 자폐성장애인은 위험한 순간에 대한 대처능력이 현저히 떨어집니다. 위험한 상황에서 행동으로 자신을 보호하기 어려우므로 직접적인 도움을 주어야 합니다. 그러므로 손이 닿을 수 있는 가까운 거리에 누군가 함께 있어야 합니다.
- 자폐성장애인은 감정, 의견 표현이 서투르고 나름의 특성을 가졌을 뿐 비장애인과 똑같은 감정을 느끼고 있음을 알아야 합니다.
- 자폐성장애인은 다른 사람의 정서나 생각에 대해 제한된 수준에서만 이해할 수 있으며, 상호작용에 어려움이 있어 남의 오해를 사기 쉽습니다.
- 자폐성장애인은 특정한 상황이나 물건(예 : 전자오락기, 텔레비전, 자동차 등)에 심하게 집착하여 자신이 하고 있던 일을 못할 수도 있습니다. 이런 상황을 미리 예측하여 피할 수 있도록 환경을 계획하고, 조절하는 것이 바람직합니다.

〈 휠체어 사용방법 〉

① 손과 어깨

손을 움직일 수 없는 경우에는 휠체어 좌석 중심 쪽에 위치시켜 팔이 흘러 내려 바퀴나, 기타 다른 곳에 끼거나 부딪히지 않도록 해줍니다. 이때 휠체어용 테이블이나, 쿠션을 사용하면 손을 모으는 것이 쉬워집니다.

② 등

등받이가 늘어져 있다면 환자는 등을 펴기가 어려워 불편함을 느끼게 될 것입니다. 이럴 때 등받이를 새것으로 교체해주는 것이 가장 이상적이지 만 그렇지 못할 경우에는 등에 딱딱한 판 등을 대어 주고, 등이 딱딱한 느낌으로 인하여 불편함을 느끼지 않도록 부드러운 천 등을 대줍니다.

③ 틈(문턱 등)

도와주는 사람이 자신의 한발로 휠체어를 눌러주면서 앞바퀴를 올렸다 내린 후 뒷바퀴를 띄우고 넘습니다.

④ 골반과 엉덩이

좌우 대칭이 되도록 또한 엉덩이가 등받이에 밀착되도록 자세를 교정해주고 방석을 이용하면 욕창을 예방하고 환자에게 편안함을 주는데 도움이 됩니다. 이때 방석이 너무 물렁하면 오히려 환자의 자세 균형을 깨고, 불편함을 줄 수 있으므로 주의합니다. 무릎 및 발 무릎 양 사이가 벌어지지 않도록 하고, 무릎의 높이가 골반의 높이와 비슷하도록 발판을 조정해줍니다. 발은 발바닥이 발판에 꼭 맞게 닿아 있도록 해주고, 맨발이나 너무 꼭 끼는 신발은 환자에게 도움이 되지 않습니다.

⑤ 경사로

먼저 경사를 오를 때 휠체어 뒤에서 가급적 낮은 자세를 취하며 밀어 올려 줍니다. 환자의 체중이 무겁거나 경사가 급하고 힘이 부칠 때에는 가능한 또 다른 사람에게 도움을 청하는 것이 좋습니다. 경사를 내려갈 때 일반적으로 휠체어를 뒤로 돌려 천천히 뒷걸음으로 내려가는데, 환자의 체중이 무겁거나 경사가 급한 경우에는 꼭 브레이크를 중간 위치에 놓아 바퀴에 마찰을 주고 손을 뒤로하여 휠체어 손잡이를 잡고 앞을 보면서 내려갑니다.

⑥ 엘리베이터

엘리베이터 단추를 누른 후 휠체어를 뒤로 돌려놓고, 문이 열리면 뒤로 들어갑니다. 이때 다른 사람들을 위해 가급적 뒷벽에 붙습니다. 내릴 때는 그대로 앞으로 나옵니다. 탈 때 앞으로 들어가지 않는 것은 휠체어 발판이 다른 사람이나 벽에 부딪힐 염려가 있으며, 승강기가 움직이는 동안 뒷벽을 향하게 되어 내리는 층을 빨리 보지 못해, 신속히 내릴 수가 없게 되기 때문입니다.