발달장애인 의사소통 지원 핵심기술

서대구주간보호센터 김신국

목 차

1. 장애정도를 고려한 의사소통 접근방식
2. 원칙과 접근방식
3. 의사소통 세부 원칙
4. 의사소통 지원 사례

1.
장애정도를 고려한 의사소통 접근방식

1. 장애정도를 고려한 의사소통 접근방식

장애정도	점검표	의사소통시 고려할점
Level1 (Serious)	- 대답은 신체적, 정서적 상태에 따라 달라짐 - 신호 또는 한 두마디 말로 된 대답 - 한 두 단어로 된 문장 따라하기 가능 - 어떤 질문에도 똑같은 답을 하려고함	- 친숙하게 느껴지는 사람이 질문하게 할 것 - 당사자로 하여금 두가지 선택 중에 고르도록 할 것 - 그림, 사진, 표식, 상징을 보여주면서 질문할 것 - 때에 따라서는 당사자가 대답하도록 격려할 것 - 주위가 산만하지 않은 곳에서 질문할 것 - 이해하지 못하면 질문을 재구성할 것
Level2 (Moderate)	- 때때로 어려움을 겪지만. 모든 질문에 가상적 대답가능 - 후치보조용어가 딸린 질문 이해 가능 - 후치보조용어를 사용하여 대답 - 자신이 좋아하는 것을 말함 - **3**단어 이상 담긴 질문 따라함 ★ 후치보조단어는 부속어임. ~부터,까지,마저,말고 등 Ex) 언제부터, 언제까지, 일했어요?, 너마저 갈껀가요? 등	- 천천히 말할 것 - 대답하는데 어려움을 겪으면 질문을 반복할 것 - 의성 또는 의태어를 쓰면서 질문할 것 - 인상 깊었던 것을 묘사하려고 할 때 사진, 표식, 상징 그리고 단어를 사용 - 당사자에게 세 개 이상의 선택할 수 있는 것을 제시하고 "어떤 것이 제일 좋아요**?**" 라고 물어봐서 당사자가 그 중에서 우선순위를 표현하게 할 것 - **30**분, 하루, **1**주일 뒤에 동일 질문을 반복할 것
Level3 (Minor)	- 언제나 거의 모든 질문에 대답가능 - **4~5**단어 문장 따라하기 가능 - 회상하여 대답 가능 - "어떻게" 또는 "왜**?**"라는 질문에 대답가능 - 도덕적 가치에 대해 이해가능 - 상대방을 배려하는 방식으로 행동가능 - 재정적인 문제에 대해 어느정도 이해 - 해당 주의 시간과 요일에 대해 어느정도 이해 - 만약에~어떨 것 같아**?**"로 시작하는 문장에 대해 대답가능	- 써서 질문을 보여줄 것 - 다중 선택과 말로 하는 질문을 섞을 것 - 보다 나은 이해를 돕기 위해 경험의 샘플을 제시 할 것 - 시계와 함께 과거에 대해 질문 할 것 - 그들이 무엇을 생각하는지를 질문

1. 장애정도를 고려한 의사소통 접근방식

의사소통 장애정도	번호	점검표
Level1	1	**대답이 신체적, 정서적 상태에 따라 답변이 달라집니까?** (달라진다면 상황과 답변에 대해 기재해주세요.)
	2	**신호 또는 한두 마디 말로 된 단어로 대답한다?** (질문에 대답을 하는 단어, 신호(비언어적 표현 포함)에 대해 상세하게 기재바랍니다.)
	3	**때때로 "무엇 또는 누구?"로 시작하는 질문에 대답 가능한가요?** (예-"누구와 함께 프로그램을 가고 싶은가요?, 누구와 살고 싶은가요"등 사람과 관련된 질문에 대한 이해/ "무엇을 하고 싶은가요?, 이것은 무엇인가요?" 등 무엇에 대한 이해, 의사소통 도구 사용 후 이해 여부)
	4	**한두 단어로 된 문장 따라하기 가능한가요?** (예- "가방을 가지고 문을 닫고 오세요."와 같이 두 단어가 들어간 문장을 이해하고 따라 할 수 있는가?
	5	**어떤 질문에도 똑같은 대답을 하려고 하는가?**

*** 질문 시 고려사항**

- 그들에게 친숙한 사람이 질문하게 할 것
- 그들에게 두 가지 선택 사이에서 고르도록 할 것
- 그림, 사진, 표식 및 상징(기호)을 보여주며 질문할 것
- 필요한 경우 그들이 대답하도록 독려할 것. 산만하지 않은 곳에서 질문할 것
- 그들을 이해하지 못하는 경우 질문을 재구성 할 것

1. 장애정도를 고려한 의사소통 접근방식

의사소통 장애정도	번호	점검표
Level2	1	**때때로 어려움을 겪지만, 모든 질문에 가상적으로 대답 할 수 있는가?** (예- "만약에 당신에게 100만원이 생긴다면?, 당신이 하늘을 날 수 있다면?" 등과 같이 가상의 질문에 대답 가능여부)
	2	**후치(postpositional) 보조단어(부속어)가 포함 된 질문을 이해할 수 있는가?** (예- " ~부터 ~까지에 대한 질문에 이해 가능)
	3	**후치(postpositional) 보조 단어(부속어)를 사용하여 대답할 수 있는가?**
	4	**자신이 좋아하는 것을 말한다.** (좋아하는 것 3개 선택 후 우선순위까지 정해 주세요.)
	5	**3단어 이상의 단어가 포함된 질문을 따라하는가?**

*** 질문 시 고려사항**

- 천천히 말할 것
- 그들이 대답하기 어려워 할 때 질문을 반복할 것
- 의성어 또는 의태어(모방)를 사용하면 서 질문할 것
- 인상 깊었던 것을 묘사할 때에는 사진, 표식, 심볼, 단어를 사용할 것
- 그들에게 세 개 이상의 선택 할 것을 제시하고, "어느 것이 제일 좋습니까?"라고 질문하여 그 중에서 우선 순위를 표현하도록 할 것
- 한참 뒤(30분 뒤, 하루, 1주일 뒤) 같은 질문을 반복할 것

1. 장애정도를 고려한 의사소통 접근방식

의사소통 장애정도	번호	점검표
Level3	1	**언제나 거의 모든 질문에 대해 대답이 가능한가?**
	2	**4-5개 단어로 된 문장 따라하기 가능한가?**
	3	**회상하여 대답할 수 있는가?**
	4	**"어떻게?"또는 "왜?"라는 질문에 대해 대답 가능한가?**
	5	**도덕적 가치에 대해 이해 가능한가?**
	6	**상대방을 배려하는 방식으로 행동 가능한가?**
	7	**재정문제에 대해 어느 정도 이해 가능한가?**
	8	**해당 주의 시간과 요일에 대해 어느 정도 이해하는가?**
	9	**'만약에 ~~ 어떨 것 같니?"로 시작하는 어떤 문장에 대해서 대답 가능한가?**

*** 질문 시 고려사항**

- 써서 질문을 보여줄 것
- 여러 선택과 말로 하는 질문을 결합할 것
- 더 나은 이해를 돕기 위해 경험의 예를 보여 줄 것
- 날짜를 확인할 수 있는 시계, 달력, 사진을 보여주며 과정에 대해 질문할 것
- 그들이 어떻게 생각하는지에 대해 질문할 것
- 한참 뒤(30분 뒤, 하루, 1주일 뒤) 같은 질문을 반복할 것

1. 장애정도를 고려한 의사소통 접근방식

장애정도에 따른 의사소통 조사표

장애정도 (Level)	연번	이용자	의사소통 점검표				
			대답이 신체적, 정서적 상태에 따라 달라짐	신호 또는 한두 마디 말로 된 대답	때때로 "무엇 또는 누구?"로 시작하는 질문에 대답 가능	한두 단어로 된 문장 따라 하기 가능	어떤 질문에도 똑같은 대답을 하려고 함
Level1	1	박○○	- 언어적 표현 가능함. - 기분이 좋을 때 웃으며 많은 이야기를 함. - 기분이 안 좋을 때 의심이 깊어 있으며 질문의 부담이 되지 않고 본인의 이야기만을 함.	- 대답이 가능 - 상황에 맞지 않는 답을 하기도 함.	- 누구에 대한 이해 가능 - 무엇에 대한 이해 가능 (컨디션에 따른 차이가 심함.)	- 두 단어 이상의 따라 하기 어려움.	- 똑같은 대답을 하지는 않음.
	2	박○○	- 언어적 표현은 가능하나 정확하지 않은 발음으로 말을 알아듣기에 어려움이 있음. - 기분이 좋을 때 - 기분이 안 좋을 때	- 단어로 대답 가능 - 폐쇄형 질문에 대답 가능	- 누구에 대한 의지 가능 - 의사소통 도구를 활용하여 질문하면 선택가능	- 말을 따라 하기에 어려움이 있음.	- 똑같은 대답을 하지는 않음.
	3	장○○	- 정서적 상태에 따라 많이 달라짐 - 기분 좋을 때 웃으며 말을 함. 정확하지 않은 발음으로 말을 함. - 기분이 안 좋을 때는 말을 하지 않으나 부담한 대우를 받았다고 생각 될 시 아주 정확한 발음으로 말을 함.	- 단어로 대답 가능	- 누구에 대한 의지 가능 - 무엇에 대한 의지 가능	- 두 단어 이상의 단어 따라 하기 어려움.	- 항상 똑같은 대답을 하지는 않음.
	4	허○○	- 정서적 상태에 따라 답변이 달라지지 않음. - 안녕하세요, 폐쇄형 질문에 안답형으로 대답 가능	- 단어로 대답 가능 - 폐쇄형 질문에 예, 아니으로 대답 가능	- 누구, 무엇에 대한 의지 어려움	- 따라 하기 어려움	- 똑같은 대답을 하지 않음.
	5	문○○	- 언어 표현함.(친숙한 사람은 알아들을 수 있음.) - 기분 변화에 따라 음함, 음짓이 변화함. - 기분이 좋을 때 목소리가 커지고 과한 반응으로 기분을 표현함. - 기분이 안 좋을 때 눈을 가리거나 쉰 목소리를 냄.	- 단어로 대답 가능	- 누구, 무엇에 대한 의지 가능	- 한 단어 따라 가능(친숙한 사람은 알아들을 수 있는 정도)	- 똑같은 대답을 하지 않음.

2.
원칙과 접근방식

2. 원칙과 접근방식

발달장애인과의 의사소통 대전제

- 모든 발달장애인의 의사소통 능력은 존중되어야 한다 — 입장의 대선회
- 발달장애인과 의사소통하는 상대의 자세가 바뀌어야 한다 — 상대의 책임성 강조
- 언어적+비언어적(몸짓, 얼굴표정 등)을 고려해야 한다
  자신만의 의사소통방식을 파악하는 것이 중요하다 — 의사소통 보조도구 사용

정보제공

- 제한된 양의 정보 제공
- 요약 용어 또는 축약 표현 지양
- 시각적 보조자료 사용
  (그림, 만화, 동영상, 사진 등)
- 정보제공 맥락의 충분한 이해

〈유의할점〉

사진이 반드시 좋은 것은 아님

공통사항

- 당사자와 인격을 무시하지 말기
- 의사소통능력에 따라 적절히 대응
- 시간적 여유를 가지고 대하기
- 부적절한 추론으로 확인하지 말기
- 의사소통 맥락을 잘 이해하기
  (정보 필요성, 이전 소통 방법 등)

의견수렴

- 간결하게 묻기(중문, 복문 지양)
- 이해할 수 있는 용어만 사용
- 시각적 보조자료 사용
  (그림, 만화, 동영상, 사진 등)
- 언어 사용이 어려우면 얼굴 엠블럼사용

〈한계〉

- 선호도는 어느 정도 알 수 있으나, 견해를 알기란 쉽지 않음
- 선호를 안다 하더라도 추론이 될 수 있음

3.
의사소통 세부원칙

3. 의사소통 세부원칙

1.자연스럽게 대화 시도

- 초기 만남이 어색하고 불편할 때는 먼저 인사하고 말을 건넴으로써 자신의 호의적인 태도를 전달할 필요가 있음
- 질문이나 코멘트 등 이야기를 시작할 때 그 사람의 이름 사용

2.대화할때 한번에 제공하는 정보량이 많으면 어려워 할 수 있음

- 많은 정보를 한꺼번에 전달하려고 하기 보다는 제한된 적은 양의 정보를 단도직입적으로 전달하는 것이 좋음
- * 예 : “복도에서 뛰면 미끄러져서 넘어질지도 모릅니다. 걸으세요!” 보다는 ,“복도에서는 걸으세요. 뛰지 마세요!”라는 말이 적절
- * 여러 질문을 한꺼번에 묻지 말 것
- * 하나의 내용만을 담을 수 있도록 질문을 나누어서 할 것
- * 핵심적인 내용을 “짧고 간단하게” 질문

3. 의사소통 세부원칙

3.대답을 듣고자 할때 시간적 여유를 가져야 함.

- 질문을 처리하고 답변을 생각하는 데 시간이 오래 걸릴 가능성이 있음
- 먼저 발달장애인과 이야기할 때 상대방이 충분히 이해하도록 천천히 하는 것이 필요
- 질문을 했을 때에는 상대방의 상태에 따라 대답하는 시간이 다소 오래 걸릴 수 있음으로 시간적 여유를 가져야 함
- 흔히 많은 사람들이 기다리는 시간을 참지 못해 질문을 되풀이하거나 지시적인 질문은 매우 조심해야 함
- * 예 : 이거예요? 이것을 말하는 거예요? 하겠다는 거예요 아니면 안 하겠다는 거예요?

3. 의사소통 세부원칙

4.추상적인 단어보다 구체적인 단어 사용

- 과일보다 사과, 바나나, 교통수단보다 자동차, 기차 등의 이해가 쉬움
- 중요한 단어를 강조하면 이해를 높일 수 있음
- * 예 : “이른 시간에” 보다는 “아침 식사시간에”, “어디가 아 파요” 보다는 “배가 아파요?”,
- “머리가 아파요?” 등이 적절

5.비교와 판단을 하는데 있어 기준점 제시

- 크기, 양, 무게 등을 비교하거나 시간의 선후 관계 파악 시, 발달장애인이 경험하거나 알고 있는 것을 통해 기준 제시 필요
- * 예 : “키가 컸나요? 작았나요? 보다는 “00보다 키가 커요”
- “언제 그랬어? 몇 일 전이예요?” 보다는 “00드라마 보고 나갔어요?”
- * 예 : “밤, 낮, 여름, 겨울” 등은 개념적 용어 -> “해 있을 때(환할 때), 깜깜할 때, 추울 때, 땀 날 때” 등이 보다 묘사적 표현 사용

3. 의사소통 세부원칙

6.요약된 표현이나 축어(Acronyms) 사용 지양

- 속담이나 비유적 표현, 비꼬는 말, 관용어구를 사용하면 이해하기 어려울 수 있음
- 언어는 사회적 합의인데 발달장애인 당사자의 수준에 맞게 맞출 필요가 있음

[관용구 표현_부적절한]
✓ 넌 눈에 넣어도 아프지 않아
✓ 간이 콩알만 해졌다
✓ 눈앞이 캄캄하구나
✓ 눈코 뜰 개 없다
✓ 이제 눈좀 붙여야겠다

[관용구 표현_적절한]
✓ 난 너를 무척 사랑해
✓ 깜짝 놀랐다
✓ 걱정이 많이 되는구나
✓ 너무 바쁘다
✓ 이제 자야겠다

[함축된 표현_부적절한]
✓ 네 방이 엉망이구나
✓ 그랬다간 밖에서 너무 추울 텐데
✓ 난 그런 소음이 싫어

[함축된 표현_적절한]
✓ 네 옷들 좀 걸어둬
✓ 오늘은 짧은 바지 대신 긴 바지 입어
✓ TV 소리 좀 줄여

3. 의사소통 세부원칙

7.응답하려는 것을 확인하고 분명한 대답 필요

- 발달장애인은 상대방의 질문에 똑같이 대답하는 경우 있음. 그렇게 되면 당사자가 무엇을 하고 싶은지, 무엇을 의도하는 것인지를 알기 어려움
- 당사자가 어떻게 응답 하려는지 의도와 패턴 을 읽을 필요가 있고 구체적으로 물어 보는 것이 필요함
- 손가락을 특정 물건을 가리키게 하거나 종이에 쓰게 하는 방법도 좋음

8.폐쇄형 질문보다 개방형 질문 사용

- 발달장애인은 예, 아니오로 답하게 하는 폐쇄형 질문 시 반복적으로 긍정적인 응답을 하는 경향을 보여, 개방형 질문 사용 필요
- 단, 개방형 질문에서 왜?라는 질문은 비난의 의미를 내포할 수 있으므로 주의 필요

3. 의사소통 세부원칙

9.말로 표현하는 것 외에 시각적 보조물 사용

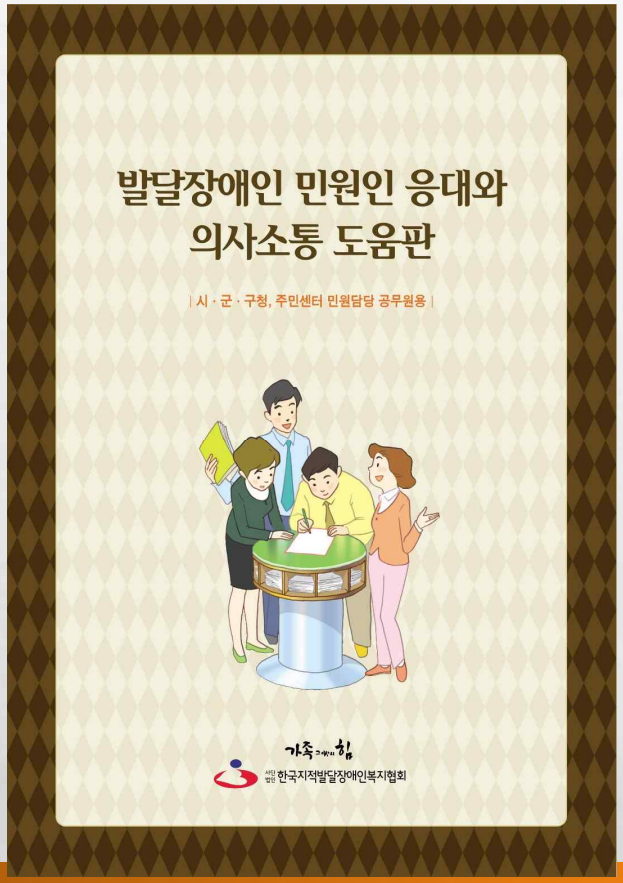
- 표현하고자 하는 것이 사물처럼 구체적이고 이해하기 쉬우면 괜찮지만 그렇지 않은 경우에는 시각적 보조물(Visual Aiding Tools) 사용
- 질문을 할 때 시각(그림, 사진 등) 자료를 함께 사용하는 것이 도움이 됨

< Tips 삽화 등 시각자료 활용하기 >

- 사진 : 자신이 경험한 것을 회상하게 할 때 사용, 사진은 특정한 상황을 포착하였다는 점에서 주관적일 수 있음에 주의
- 동영상 : 주관성 극복을 위한 좋은 매체로 회상에 도움. 만족도 조사에 활용
- 그림 : 자신이 경험한 사실이 아닌 경우 가급적 그림 사용
- 만화 : 순서가 있는 행동의 흐름을 보여주는 방식 시도해 볼만함 (예 : 양치질 등)
- 사물 : 상황에 대해서는 이를 정확하게 반영할 수 있는 사물이 보다 적합

4.
의사소통 지원사례

4. 의사소통 지원사례 (구청, 행정복지센터 등 활용사례)



◈ 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 무엇인지를 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 줄께요.

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

⊙ 의사소통 도움판 ❷ ⊙

그림을 보여주며 대화해 보세요

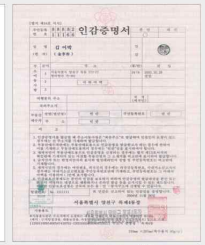
★ 무엇을 도와드릴까요?



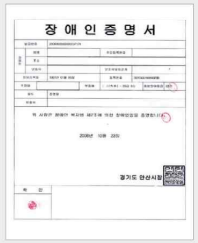
주민등록등본 · 초본 신청



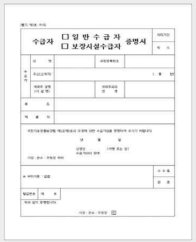
가족관계증명서 신청



인감증명서 신청



장애인증명서 신청



수급자증명서 신청



주민등록증 신청



복지카드 신청





장애인주차표지판 신청

4. 의사소통 지원사례

【경찰서 활용사례】



4. 의사소통 지원사례

【서비스 과정에서 의사소통지원】



그림판사용/선택수업

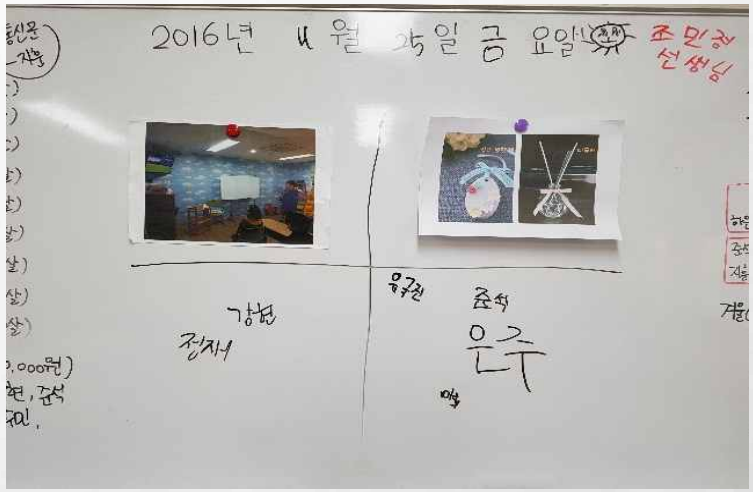


1인1역할강화

4. 의사소통 지원사례

(서비스 과정에서 자기결정 지원)









4. 의사소통 지원사례

(그림교환의사소통 체계PECS)





4. 의사소통 지원사례

(그림교환의사소통 체계PECS)





4. 의사소통 지원사례

구조화된 교수 **(TEACCH)**
그림교환의사소통 체계**(PECS)**

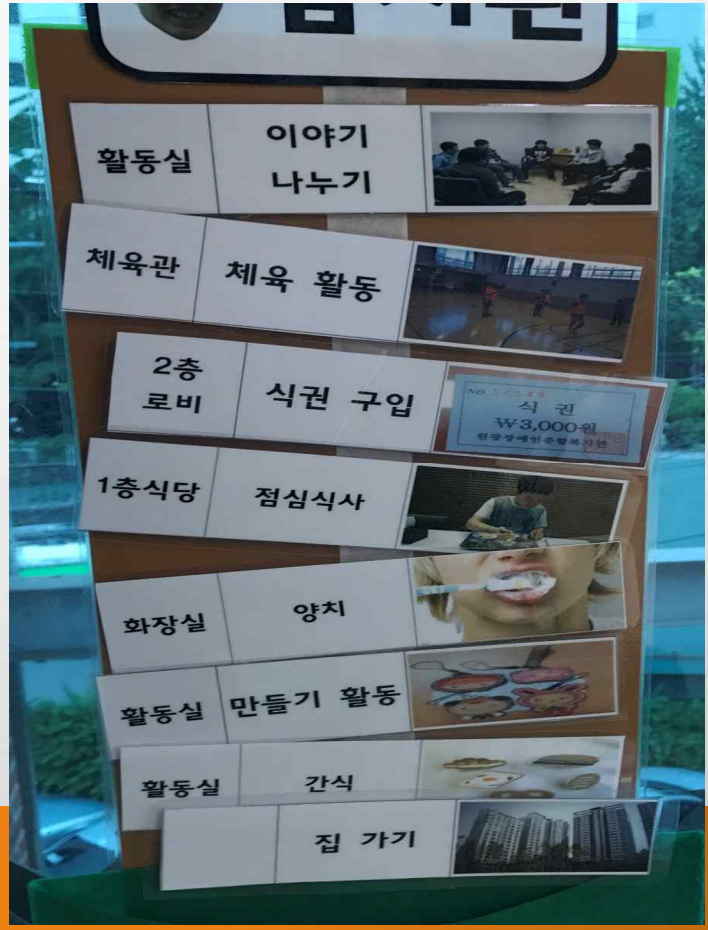




4. 의사소통 지원사례

구조화된 교수 **(TEACCH)**
그림교환의사소통 체계**(PECS)**

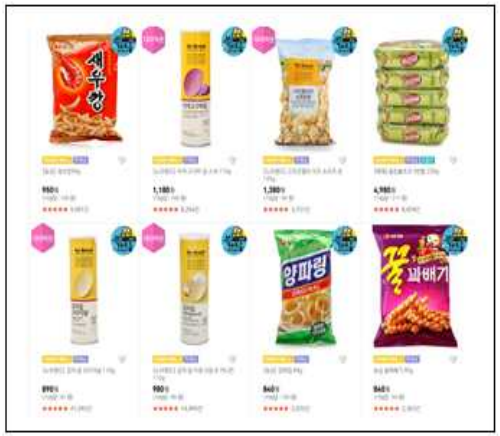


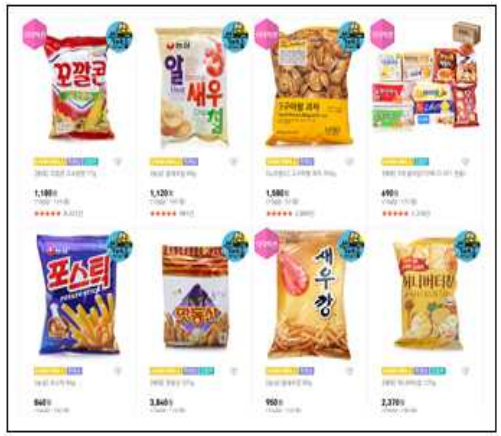


4. 의사소통 지원사례

내가 먹고 싶은 간식 사오기 이름 :

사진을 보고 내가 먹고 싶은 간식을 가위로 잘라 붙여 주세요.













4. 의사소통 지원사례


오늘은 5 월 30 일 월 요일 입니다
오늘 뭐하지?
퍼즐활동
스트레칭
점심시간
양치하기
손 씻기
체육활동
간식시간
내가 할 수 있어요!

4. 의사소통 지원사례 【영화 선택 활동】

- 사진을 보고, 보고 싶은 영화에 스티커를 붙이거나 이름을 적어 주세요.





Thank you !