

## 휠체어를 사용하는 장애인 당사자가 대인관계에서 경험하는 태도 장벽

**이 정 은**

(협동조합 함께하는연구/  
서울대학교병원)

**최 보 라**

(협동조합 함께하는연구)

**조 미 형**

(협동조합 함께하는연구)

**이 인 신**

(협동조합 함께하는연구)

**신 형 익\***

(서울대학교)

본 연구는 장애인이 대인관계에서 비장애인으로부터 경험하는 태도 장벽과, 태도의 밑바탕에 깔려있는 비장애인의 장애인에 대한 인식을 파악하고자 하였다. 연구방법으로 휠체어를 사용하는 지체·뇌병변장애를 가진 성인 남녀장애인 7명을 대상으로 심층면접을 실시하고, Braun과 Clarke(2006)가 제시한 주제분석 방법으로 분석하였다. 분석 결과, ‘장애인이 대인관계에서 경험하는 비장애인의 부정적 정서와 행동’, ‘비장애인의 부정적 태도에 내재된 장애인에 대한 인식’ 2개의 상위범주 아래, 총 7개 하위범주와 14개 주제가 도출되었다. 본 연구는 휠체어를 사용하는 장애인이 비장애인과 대인관계에서 어떠한 부정적 태도와 사회적 인식을 경험하며, 이러한 경험을 장애인 당사자의 관점에서 어떻게 해석하는지 탐색했다는 점에서 연구의 의의가 있다. 연구결과를 바탕으로 장애인의 신체적 차이를 인정하되 동등한 인격체로서 존중하고 권리를 보장하는 인권관점이 강조되어야 할 것을 제안하였다.

**주요 용어:** 장애인, 휠체어, 태도 장벽, 대인관계, 질적 연구

이 논문은 2017년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임  
(NRF-2017S1A5A2A03068570)

IRB No. H-1803-105-932, 서울대학교의과대학/서울대학교병원.

\* 교신저자: 신형익, 서울대학교의과대학(hyungik1@snu.ac.kr)

■ 투고일: 2020. 1. 31. ■ 수정일: 2020. 4. 26. ■ 게재확정일: 2020. 5. 18.

## I. 서론

최근 장애인 자립생활 패러다임이 확산되고 지역사회 통합돌봄 정책이 도입됨에 따라 장애인이 지역사회에서 어우러져 살아가는 사회통합(social inclusion)이 더욱 중요해졌다. 장애인차별금지법의 제정 이후 장애인의 시설환경에 대한 접근권과 이동권, 편의 제공은 상당히 개선되었으나, 장애인에 대한 사회적 편견과 차별은 여전히 존재한다. 2018년 국가인권위원회 통계에 따르면 장애로 인한 차별행위 상담 건수는 약 1,000건에 달하며 전체 상담 건수의 1/3을 차지하였다(국가인권위원회, 2019, p.60). 2017년 장애인 실태조사에 따르면, 장애인의 34.8%는 장애로 인해 본인이 차별을 받고 있다고 응답하였으나, 79.9%는 우리 사회에는 장애에 대한 차별이 있다고 응답하였다. 개인이 경험하는 차별은 점차 낮아진 반면 사회의 차별에 대한 인식은 뚜렷한 감소 추세가 나타나지는 않았다(오욱찬, 2018, p.50). 국외 선행연구들에서도 지역사회 내에서의 거주, 직업, 학업 등 기능적 통합 수준은 높아지고 있으나, 부정적 인식과 태도로 인해 사회적 교류와 관계 형성 측면에서의 진정한 사회통합은 이루어지지 않았다는 점이 지적되었다(Grant, 1993, p.51; Ouellette-Kuntz, Burge, Brown & Arsenault, 2010, p.132; Kamenesky, Dimakos, Aslemand, Saleh & Ali-Mohammed, 2016, p.4). 특히 데이트, 결혼과 같은 사회적 관계에서의 차별적 태도가 여전히 개선되지 않고 있는 것으로 나타났다(Chen, Brodwin, Cardoso & Chan, 2002, p.10; Hergenrather & Rhodes, 2007, p.72; Miller, Chen, Glover-Graf & Kranz, 2009, p.220; Goreczny, Bender, Caruso & Feinstein, 2011, p.1601). 사회적 관계에서의 편견과 차별은 장애인의 자존감과 긍정적 자기인식을 낮추고 사회적 관계를 위축시킬 뿐 아니라 지역사회 참여와 자원 이용에 '보이지 않는 장벽'으로 작용하여 결과적으로 서비스 이용이나 취업 등 일상생활 전반에 영향을 미치게 된다(Goreczny et al., 2011, p.1596). 이런 점에서 장애인에 대한 사회적 편견과 차별적 태도를 해소하는 것은 장애인의 지역사회 내 통합을 위해 우선적으로 해결되어야 할 과제일 것이다.

태도란 사물이나 현상에 대한 요약적 평가를 의미하며, 인지, 정서, 행동, 이 세 가지 구성요소의 역동적인 상호작용의 결과로 형성된다(Olson & Zanna, 1993, p.119; Gething, 1994, p.24; Findler, Vilchinsky & Werner, 2007, p.166; Maio & Haddock, 2015). 인지적 요소는 어떤 대상에 대한 개인의 생각과 인식, 신념, 견해를 의미하며,

정서적 요소는 대상에 대한 긍정적 또는 부정적 감정의 양을, 행동적 요소는 대상에 대해 특정한 방식으로 행동하려는 개인의 의도나 의지 또는 실제 행동적 반응을 말한다. 장애인을 하나의 집단으로 범주화하여 이 집단에 대해 형성된 고정관념과 인지적 해석이 감정과 정서 반응으로 나타나고, 장애인에 대한 행동의 의도가 종합적으로 작용하여 장애인에 대한 태도가 형성된다. 장애인에 대한 태도를 측정하는 척도들에서도 인지, 정서, 행동 요소로 구성된 다차원적 개념들을 사용하고 있다(예를 들어, Findler et al., 2007; Cheatham, Abell & Kim, 2015 등). Findler 등(2007, p.169)이 개발한 다차원적 태도 척도(Multidimensional attitudes scale toward persons with disabilities; MAS)에서 정서적 차원은 분노, 혐오, 긴장, 두려움, 우울, 동정, 죄책감 등 16개의 감정반응으로 구성되어 있고, 행동적 차원은 장애인과 상호작용 상황에서 그 상황을 벗어나려는 적극적인 탈출행동(escape behavior), 신경쓰지 않으려는 수동적인 회피행동(avoidant behavior), 대화나 질문을 시도하는 접근행동(approach behavior)과 관련된 8개의 행동으로 구성되어 있다.

장애인에 대한 사회적 인식 및 태도와 관련하여 편견(prejudice), 차별(discrimination), 낙인(stigma) 등 다양한 개념이 사용되고 있다. 각 용어는 특정 집단에 대한 부정적 정서나 태도와 같은 요소를 의미한다는 점에서 유사하지만, 각 용어의 정의와 포함관계는 학자마다 다르다. Aronson(2014)에 따르면, 편견은 잘못된되거나 불완전한 정보에서 나온 일반화를 근거로 특정 집단에 대해 가지는 적대적이거나 부정적인 감정이며, 넓게는 인지적, 정서적, 행동적 요소 등을 포함하는 개념으로 정의된다. 낙인은 혐오스러운 몸(손상, 흉터 등), 개인의 성격적 결함(범죄, 중독 등), 사회적 특징(인종, 젠더 등) 등에 따라 분류된 특정집단의 구성원을 다른 사람들과 분리시키는 표식이나 오점을 말하며 특정 집단에 대한 고정관념으로 인해 발생한다(Goffman, 2009, p.17), 낙인은 편견이나 태도를 포함하고 차별행동과는 구별되는 개념(김정남, 2003, p.597)으로 정의되기도 하고, 고정관념, 정서적 반응으로서의 편견, 그리고 차별로 구성된 심리 사회적 과정(이지수, 2011, p.280; Werner, 2015, p.262)으로 정의되기도 한다. 차별은 특정 집단에 속해 있다는 이유로 어떤 사람에게 행하는 부정적인 행동을 의미하며, 사람들이 갖고 있는 부정적인 태도인 편견과 신념의 결과물이다(Aronson, 2014; Greenberg, Schmader, Arndt & Landau, 2015). 종합해 보면, 차별은 주로 행위적 측면만을 의미하지만, 편견과 낙인, 태도는 모두 광의의 개념으로는 인지적, 정서적, 행동적 측면을 아우

르는 포괄적인 개념으로 사용된다. 본 연구에서는 대인관계에서 장애인이 불편하거나 부담하다고 느끼는 부정적인 인식과 경험의 전반적인 측면을 아우르고자 하였으며, 인지, 정서, 행동의 요소를 포괄하는 다차원적 개념으로서 보편적인 용어인 '태도'를 사용하였다.

비장애인이 장애인에 대해 갖는 부정적인 태도는 신체적인 미(美)나 온전한 신체 개념을 강조하고 생산성과 성취를 강조하는 사회문화적 분위기, 장애를 죄에 대한 벌로 보거나 장애인을 범죄성향이 있는 위험한 사람으로 보는 부정적 인식, 장애에 대한 이해와 정보의 부족, 낯섦에서 오는 불안 등으로 인해 형성된다고 알려져 있다(Livneh, 1982). 장애인에 대한 인식과 태도를 형성하는 요소는 다양한 장애모델로 설명될 수 있다. 시대에 따라 도덕모델, 의료모델, 사회모델, 인권모델 등이 주요 관점으로 나타났지만, 사회적으로 하나의 모델이 폐기되고 새로운 모델이 수용되는 것이 아니라 장애인을 바라보는 여러 모델이 공존한다. 다음의 세 가지가 주된 모델이다(Olkin, 2002, p.133; Gamst, Liang & Der-Karabetian, 2011, p.474). 첫 번째는 도덕모델(moral model)로 장애는 도덕적 타락이나 죄로 인한 결함을 의미하며 장애인은 지역사회나 집단에 짐으로 여겨지며, 생산이나 조직유지에 기여하지 못하는 장애인은 버려지거나 배척당한다. 두 번째는 의료모델(medical model)로 장애는 비정상적이거나 병리적인 신체로 인한 결함을 의미하며 장애인은 치료의 대상이자 보호와 자선의 대상이 된다. 도덕모델과 의료모델은 장애를 개인의 손상 문제로 다룬다는 점에서 개별모델로 불리기도 한다. 세 번째 사회모델(social model)에서는 장애를 만드는 사회와 환경에 초점을 둔다. 사회모델에 따르면, 장애는 장애인의 참여를 방해하는 구조, 환경, 태도의 장벽으로 인해 발생하며(Oliver, 1996, French & Swain, 2011, p.19 재인용), 이 중 장애인에 대한 사람들의 부정적인 태도, 즉 태도 장벽은 장애인의 동등한 사회참여와 통합에 가장 큰 걸림돌이다(Fisher & Purcal, 2017, p.161). Johner(2013, p.46)는 비장애인이 장애인에게 부여한 부정적인 가점과 고정관념을 태도 장벽(attitudinal barrier)으로 명명하였다. 태도 장벽은 장애인의 일상생활을 방해하는 다양한 장벽 중에 가장 기본적인 것으로, 열등, 동정, 자선, 영웅 숭배, 무시, 부정, 두려움 등 다양한 형태로 나타날 수 있다(Sahu & Sahu, 2015, p.54). 본 연구에서는 사회모델을 기반으로 장애인의 참여와 사회통합을 방해하는 요인으로서 비장애인의 태도의 문제를 강조하기 위해서 '태도 장벽'이라는 용어로 표현하였다.

장애인에 대한 태도는 전통적으로는 편견 또는 차별 개념에 근거하여 두려움, 혐오, 배제와 같은 적대적이고 부정적인 속성을 지닌 것으로 이해되었으나, 현대에 와서는 긍정적이고 호의적인 형태나 미묘한 형태의 편견과 차별도 존재한다는 이론이 제기되고 있다(Deal, 2007; Dovidio, Pagotto & Hebl, 2011; Nario-Redmond, Kemerling & Silverman, 2019). 이러한 편견과 차별의 양면적 속성을 설명하는 현대 이론으로는 양가적 장애차별(ambivalent ableism) 이론과 혐오적 장애차별(aversive ableism) 이론이 있다.

먼저 양가적 장애차별 이론은 장애인에 대한 태도는 긍정적 정서와 부정적 정서를 모두 갖는다고 보고, 적대적(hostile) 장애차별과 호의적(benevolent) 장애차별로 구분한다(Nario-Redmond et al., 2019). 호의적 장애차별은 장애인을 보호의 대상으로 인식하고 장애인에 대한 배려와 지원을 온정적 차원에서 받아들이는 태도를 말한다(감정기, 임은애, 2005, p.10). 장애인에게 원하지 않는 도움을 제공하거나, 과보호하거나, 어린 아이와 같이 대하거나, 장애 극복의 관점에서 장애인을 영웅으로 치켜세우는 것 등이 여기에 포함되며(Nario-Redmond et al., 2019, p.729), 이러한 태도 역시 장애인의 능력과 가치를 낮게 평가하는 것이기 때문에 차별적 태도라고 볼 수 있다. 사람들은 평상시 장애인에 대해 긍정적인 정서와 부정적인 정서를 모두 갖고 있으며, 어떤 감정반응이 두드러지게 표출될지는 상황이나 목표, 욕구, 장애특성에 따라 달라진다. 예를 들어, 장애인에게 따뜻하고 친절하게 대하려고 노력하는 동시에 같이 있으면 불편하게 느끼고 긴장하며, 장애인에 대해 갖고 있는 고정관념이 현실과 불일치하거나 중요한 욕구가 좌절되었을 때 장애인에 대한 양가감정은 부정적인 형태로 기울게 된다.

혐오적 장애차별 이론은 혐오적 인종차별 이론에서 파생된 것으로, 개인이 대상에 대해 갖고 있는 부정적인 정서와 자신이 편견이 없고 공정한 사람으로 보이고 싶은 자기 이미지 사이의 갈등에 초점을 둔다(Deal, 2007, p.95). 사람들은 겉으로는 편견이 없는 것처럼 행동하지만 내적으로는 대상에 대한 부정적인 감정을 가지고 있기 때문에 드러나지 않는 방식으로 차별을 행하게 되며 이는 판별하기 쉽지 않은 미묘한 형태의 편견과 차별로 나타나게 된다(Dovidio et al., 2011, p.163). 즉, 장애인에 대해 명백한 적대감이나 혐오를 보이지는 않지만 불편함이나 긴장, 두려움과 같은 태도를 보이며 장애인을 회피하는 행동을 한다. 이러한 태도는 장애정책과 관련하여 장애인에게 맞춤형 교육을 제공한다는 명목으로 분리교육을 찬성한다거나, 지역사회 내 거주보다는 보호시설을,

통합된 환경에서의 고용보다는 보호직업장을 지지하는 형태로 나타난다(Deal, 2007, p.96).

최근 선행연구들에서 장애인에 대한 호의적이고 미묘한 형태의 편견과 차별이 적대적, 명백한 형태보다 두드러지게 나타나는 특징을 보였다. Nario-Redmond 등(2019, p.742)의 연구에서 긍정적 차별인 온정주의(35.5%)와 성공한 장애인을 부각하는 감동 포르노(31.1%)를 경험한 비율이 부정적 차별인 적대적 차별(27.2%)이나 비인간화(dehumanization)(26.6%)를 경험한 비율에 비해 높게 나타났다. 특히 겉으로 드러나는(visible) 장애가 있는 응답자가 부정적 차별뿐 아니라 원치 않는 도움 제공, 어린이에 대한듯 다정한 태도, 가족의 과도한 보호, 감동 포르노 등 긍정적 차별을 더 흔히 경험하는 것으로 나타났다. 혐오적 장애차별 이론을 적용한 Friedman(2016, p.115)의 연구에서 명백한 편견의 점수는 낮고, 은연중에 나타나는 미묘한 형태의 편견은 점수가 높게 나타났다.

한편, 국내에서도 사회복지, 특수교육, 보건의료 등 다양한 분야에서 장애인에 대한 태도와 차별에 관한 연구가 꾸준히 수행되었다. 이들 연구는 장애인에 대한 태도 관련 척도를 개발하거나(예를 들어, 김정남, 2003; 감정기, 임은애, 2005; 신은경, 이한나, 2011; 오세란, 2014; 김유경, 박승희, 2018), 척도를 사용하여 장애인에 대한 태도 실태 및 관련 요인을 검증하거나(예를 들어, 오원석, 최성규, 송혜경, 송호준, 2009; 송인한, 이한나, 이웅, 정은혜, 2010; 최국환, 2012; 김유경, 박승희, 2019), 교육이나 프로그램이 장애인에 대한 태도 변화에 미치는 효과를 검증한 연구(예를 들어, 김정배, 2002; 김승용, 2011; 권미은, 2017; 한연주, 김용희, 2018)와 같이 양적 연구가 대부분이다.

장애인에 대한 태도를 다룬 국내 선행연구들은 다음과 같은 몇 가지 한계를 지닌다. 첫째, 장애 유형의 구분 없이 전체 장애인을 대상으로 한 연구들이 주를 이루며, 정신장애인에 대한 비장애인의 태도나 낙인에 관한 연구(예를 들어, 김정남, 2003; 정선영, 손덕순, 백형의, 2008; 박근우, 서미경, 2012; 김선주, 염동문, 2013)나 장애 유형에 따른 비장애인의 태도를 비교한 일부 연구들(예를 들어, 최국환, 2006; 배형일, 오원석, 이윤미, 2009)을 제외하고는 특정 장애 유형을 중점적으로 다룬 연구는 거의 없다. 본 연구의 대상인 지체 또는 뇌병변장애인 당사자가 경험한 차별에 관한 연구도 그 수가 매우 적다(예를 들어, 남연희, 김영삼, 한승길, 김강수, 2014; 김은라, 박재국, 박량은, 2015; 남희은, 2015; 양혜린, 고윤정, 박연미, 이혜란, 2017 등이 있다). 장애 유형에

따라 장애에 대한 인식과 태도에 차이가 있기 때문에 장애 유형별로 태도를 파악하는 것이 필요하다(김유경, 박승희, 2018, p.4). 둘째, 대부분의 연구에서 장애인에 대한 태도나 차별을 부정적인 형태로만 단편적으로 파악하였고, 태도의 양가적 측면이나 호의적이고 미묘한 형태의 차별을 다룬 연구가 매우 제한적이다. 어떤 태도와 행동이 장애인 차별적인지는 장애인과 비장애인 간의 인식에 차이가 발생할 수 있으므로, 장애인에 대한 태도와 차별의 내용과 속성을 구체적으로 파악하는 것이 필요하다. 셋째, 자기기입식 태도 척도를 사용하여 차별 실태 및 영향요인을 분석한 양적 연구가 대부분이며, 장애인 당사자의 경험에 초점을 둔 질적 연구는 정신장애인의 차별 경험 연구(송승연, 배진영, 윤삼호, 2018) 등 몇몇 연구에 불과하다. 특히 지체 또는 뇌병변장애인의 차별 경험에 관한 질적 연구는 거의 부재하다. 사회적 관계에서의 무시나 모욕 등의 본질적인 차별은 차별피해자인 장애인의 인식과 경험을 통해 파악되어야 하므로(박건, 2010; 박건, 2014), 장애인 당사자의 경험을 심층적으로 이해하기 위한 질적 접근이 필요하다.

본 연구는 장애인에 대한 태도 측정도구 개발 연구의 일환으로, 문항개발에 앞서 장애인이 사회 속에서 비장애인과 관계 맺으며 어울려 살아가는 데에 방해가 되는 비장애인의 장애인에 대한 태도를 파악하고자 하였다. 이를 위해 연구를 진행할 때 다음과 같은 몇 가지 사항을 고려하였다. 첫째, 본 연구에서는 비장애인이 장애인에 대해 보이는 태도를 직접 경험하는 당사자인 장애인의 경험과 주관적 인식이 중요하다고 보고, 장애인의 관점에서 부정적 또는 차별적이라고 여겨지는 비장애인의 태도, 즉 부정적인 언어나 행동, 정서표현, 그리고 그 안에 담겨있는 고정관념을 도출하는 데 초점을 두었다. 비장애인을 대상으로 한 장애인에 대한 척도 문항 개발을 염두에 두었기에 비장애인의 태도로 인한 장애인의 반응이나 이에 미치는 영향은 주요하게 다루지 않았고 장애인이 바라본 비장애인의 인식과 태도를 중심으로 주제를 도출하고자 하였다. 둘째, 장애인이 비장애인과 직접적인 대면관계에서 경험하는 부정적인 태도에 초점을 두었다. 장애인이 가족뿐 아니라 친구, 이웃, 동료 등 다양한 영역에서 비장애인과 사회적 관계 형성과 직접적인 상호작용의 기회가 늘어나고 있으므로 일상적 수준에서 경험하는 비장애인의 부정적, 차별적 태도를 파악하고자 하였다. 셋째, 본 연구는 연구 참여자를 휠체어를 사용하는 장애인으로 한정하였다. 걸로 식별 가능한 장애 정도, 이동능력 손상 여부 등에 따라 비장애인이 장애인에게 보이는 정서적, 행동적 반응이 달라질 수 있기 때문에 (Dovidio et al., 2011, p.174; Nario-Redmond et al., 2019, p.737), 장애인이 경험하는

태도 장벽을 파악함에 있어 장애특성을 고려할 필요가 있다. 지체 및 뇌병변장애인은 장애 인구 중 가장 많은 비율을 차지하고 있으며, 특히 휠체어를 사용하는 장애인은 겉으로 드러나는 표식 때문에 낙인과 차별의 대상이 되기 쉽다는 점에서(Sapey, Stewart, & Donadson, 2005; Papadimitriou, 2008; Goffman, 2009), 본 연구는 휠체어를 사용하는 장애인을 중심으로 연구를 진행하였다.

## II. 연구방법

### 1. 연구 참여자

연구 참여자는 등록장애인 중 장애 정도가 중하고 휠체어를 사용하는 지체·뇌병변장애인이다. 다음과 같은 과정을 거쳐 연구 참여 의사를 밝히고 연구 동의서에 자발적으로 서명한 사람을 대상으로 심층면접을 진행하였다. 먼저, 연구진은 연구 참여자를 모집하기 위해 장애인복지관, 의료기관, 장애인인권 관련 기관 등에 협조를 요청하여 연구내용을 듣고 자발적 참여 의사를 가진 연구 참여자를 일차적으로 모집하였다. 연구진은 기관으로부터 연락처를 제공받은 장애인 당사자들에게 개별적으로 연락하여 다시 연구에 대해 설명하고 자발적 참여 의사를 확인하였다. 심층면접을 진행한 8명의 장애인 중 국가유공자인 1명을 제외하고 7명의 면접 자료를 최종적으로 분석에 활용하였다.

연구 참여자 특성은 <표 1>과 같다. 성별은 여성 5명, 남성 2명이며, 연령대는 20대 1명, 30대 2명, 40대 4명이었다. 학력은 무학 1명, 고졸 3명, 대학 재학 이상 3명이었다. 장애특성은 뇌병변장애 1명, 지체장애 6명이었으며, 모두 중한 정도의 장애를 가지고 있었다. 연구 참여자 모두 외부 신체장애인으로 전동휠체어를 사용하는 경우 4명, 수동휠체어를 사용하는 경우가 3명이었다. 장애발생과 관련해서는 선천적으로 장애를 가지고 태어난 경우 1명, 아동기에 장애를 가지게 된 경우 4명, 성인기에 장애를 가지게 된 경우 2명이었다. 연구 참여자 중 5명은 경제활동을 하지 않고 있었으며, 그밖에 2명은 학생과 프리랜서였다.



표 1. 연구 참여자 특성

연번	성별	연령	학력	장애특성	장애발생 연령	보장구	경제활동 상태	동거가족
참여자 1	여	23	대재	뇌병변장애1급	만3세	전동휠체어	학생	본인 혼자
참여자 2	여	38	대졸	지체장애1급	만26세	수동휠체어	프리랜서	본인, 형제자매
참여자 3	남	33	고졸	지체장애1급	만22세	수동휠체어	비경제활동	본인 혼자
참여자 4	여	44	고졸	지체장애1급	만10세	전동휠체어	비경제활동	본인 혼자
참여자 5	남	48	무학	지체장애1급	만0세	수동휠체어	비경제활동	본인, 부모, 형제자매
참여자 6	여	49	대졸	지체장애1급	만2세	전동휠체어	비경제활동	본인, 부모, 형제자매
참여자 7	여	44	고졸	지체장애1급	만0세	전동휠체어	비경제활동	본인 혼자

## 2. 자료 수집

자료 수집을 위한 심층면접은 2018년 4월 말부터 5월 말까지 약 1개월 동안 실시하였다. 심층면접은 연구 참여자가 익숙한 지역에서 엘리베이터가 설치되어 있고 개별공간이 있는 곳에서 진행하였고, 외출이 어려운 경우 연구 참여자의 집에서 진행하기도 하였다. 심층면접은 질적 연구 교육을 받고 다수의 질적 연구 수행 경험이 있는 사회복지학 박사 3명과 사회복지학 석사 1명이 수행하였으며, 모든 면접은 2명의 연구진이 동행하여 진행하였다. 심층면접은 반 구조화된 질문지를 바탕으로 진행하였다. 주요 질문은 ‘장애인으로 살아가면서 일상생활에서 겪었던 편견이나 차별 등 부정적인 경험에 대해 말씀해 주십시오. 그러한 경험과 관련하여 당시에 어떤 생각을 하였습니다?’이다. 연구 참여자들은 장애인으로서 일상생활에서 경험한 편견과 차별 등의 부정적 경험과 이에 대한 장애인 당사자 관점에서의 주관적 인식, 그로 인해 어떠한 영향을 받았는지 등에 대해 자유롭게 이야기하였다. 연구 참여자가 충분히 응답하지 못하는 경우 기억을 떠올리는 데 도움이 될 수 있도록, ‘가족, 친구, 연인, 동료 이웃 등 비장애인과의 상호작용’, ‘주변 사람들의 시선과 직, 간접적인 언행’, ‘대중매체를 통해 전달된 사회적 인식’, ‘학교, 직장, 공공기관, 민간시설 등 여러 현장이나 상황에서의 경험’ 등을 구분하여 질문하였다. 장애와 대인관계의 영향 관계를 파악하기 위해 ‘어떤 점에서 나에게 장애가 있다, 내가 장애인이라는 생각을 하시나요?’, 성인 이후 후천적으로 장애를 경험한 경우에는 ‘장애 발생 전, 후의 생활의 변화, 다른 사람들과의 관계에서 달라진 점이 있었나요?’ 등을 추가적으로 질문하였다. 면접시간은 약 60분에서 100분 정도 소요되었고,

심층면접 내용은 연구 참여자의 동의 하에 녹음하였으며, 녹음된 내용은 전사하였다. 연구 참여자들에게는 연구 참여에 대한 소정의 답례비를 지급하였다.

### 3. 분석방법

본 연구는 자료 분석을 위해 주제분석(thematic analysis) 방법을 사용하였다. 질적 자료 분석방법의 하나인 주제분석 방법은 대화분석(conversation analysis)이나 해석적 현상분석(interpretative phenomenological analysis)과는 달리 인식론적 입장에서 보다 자유로우면서도 체계적이고 정형화된 분석방법을 갖추고 있는 귀납적 탐구방법으로, 주요 패턴에 관해 기술하며 주제들 간의 관련성을 확인하고 해석한다(Braun & Clarke, 2006). 본 연구에서는 Braun과 Clarke(2006)가 제시한 주제분석의 6단계-1단계 ‘데이터에 익숙해지기’, 2단계 ‘초기 코드 생성하기’, 3단계 ‘주제 찾기’, 4단계 ‘주제 검토하기’, 5단계 ‘주제 정의 및 이름 정하기’, 6단계 ‘보고서 작성하기’에 맞추어 분석을 진행하였다.

심층면접을 진행한 연구진인 사회복지학 박사 3명이 모든 필사본을 반복해서 읽으면서 자료에 익숙해지는 시간을 가졌으며 개별적으로 초기 코드를 생성하였다. 각자 생성한 초기 코드를 연구진 3명이 함께 논의하며 코드를 수정하거나 통합하여 하위 코드를 생성하고 주제를 찾았다. 하위 코드 간의 관련성을 확인하여 범주화하고 상위 코드를 생성하는 작업을 반복적으로 수행하며 주제를 검토하고 최종적으로 주제에 대한 정의와 이름을 정하였다. 연구진 전체가 참여하여 논의하고 합의하는 과정을 통해 분석을 진행하였으며, 분석이 마무리된 후 최종적으로 논문을 작성하였다. 질적 자료 분석을 보다 효율적으로 수행하기 위해 질적 연구 분석 프로그램인 Nvivo 12를 사용하였다.

### 4. 윤리적 고려

본 연구는 책임연구자의 소속 기관인 서울대학교병원 의학연구윤리심의위원회의 연구승인을 획득한 후 진행되었다(승인번호:H-1803-105-932). 연구진은 장애인 관련 기관을 통해 연구 참여 의사가 있는 장애인을 추천받았으며, 심층면접에 앞서 연구 참여자에게 연구의 배경 및 목적, 연구내용 및 과정, 부작용이나 위험요소, 참여 시 혜택, 개인

정보보호 방안, 연구담당자 연락처 등이 포함된 연구 설명문을 제공하고 충분한 시간을 주어 읽도록 하였으며, 면접참여는 자발적이며 면접 중 언제든지 참여를 철회할 수 있다는 점, 면접내용은 연구목적 외에 사용되지 않는다는 점 등을 설명한 후 서면동의서를 받았다. 서면동의서는 면접자와 연구 참여자가 함께 서명하고 각각 1부씩 보관하도록 하였다.

### III. 연구결과

주제분석 결과 장애인이 대인관계에서 경험한 비장애인의 부정적 태도와 비장애인의 부정적 태도에 내재된 장애인에 대한 인식과 관련하여 14개 주제와 7개 하위범주, 2개의 상위범주가 도출되었다.

표 2. 연구분석 결과

상위범주	하위범주	주제
장애인이 대인관계에서 경험하는 비장애인의 부정적 정서와 행동	장애인과 함께 있거나 관계 맺기를 거부함	장애인 고객을 거부하거나 꺼려함 친밀한 관계 맺기를 거부함
	장애인에게 모욕적인 말이나 무례한 행동을 함	장애인을 존중하지 않고 모욕적인 말을 함 장애인 보조기구를 함부로 만지는 무례한 행동을 함
	장애인의 '다름'을 무시하고 외면함	장애인 신체의 '다름'을 무시함 교통약자인 장애인에게 관심을 주지 않고 외면함
	장애인의 선택과 활동을 제한함	보호와 안전을 명목으로 지나치게 선택과 활동을 제한함 당사자의 의사를 무시하고 원치 않는 도움을 주려고 함 장애인에게 사회적 역할 수행을 기대하기 어렵다
비장애인의 부정적 태도에 내재된 장애인에 대한 인식	장애인은 열등하다	성공한 장애인은 특별하다 장애인은 시혜의 대상이다
	장애인은 불행하다	장애인은 고난과 역경 속에 산다
	장애인은 비장애인에게 피해를 준다	장애인은 사회에 기여 없이 과도한 혜택을 받는다 장애인에게 특혜를 주는 것은 공정하지 않다

## 1. 장애인이 대인관계에서 경험하는 비장애인의 부정적 정서와 행동

### 가. 장애인과 함께 있거나 관계 맺기를 거부함

#### 1) 장애인 고객을 거부하거나 꺼려함

연구 참여자는 소비자로서 판매자와의 관계 또는 다른 고객과의 관계에서 비장애인이 관계 맺기를 꺼리는 태도를 경험하였다. 특히 신체장애인은 휠체어 등의 보조기구 사용으로 장애가 겹으로 드러나기 때문에 다른 장애 유형에 비해 더 즉각적으로 차별적인 태도를 경험한 것으로 보인다. [참여자 7]은 전통휠체어가 가게 안으로 들어오는 것 자체를 거부하는 주인 때문에 제과점에서 빵을 사지 못하고 식당에서 점심을 먹지 못하는 상황을 빈번하게 경험했다고 한다. 휠체어가 들어갈 정도의 충분한 공간과 식사할 수 있는 빈 테이블이 있었지만, ‘다른 손님들이 (장애인을) 불편해 한다는 이유로 장애인은 출입을 거부당하였다. ‘노 키즈 존(No Kids Zone)’처럼 명시적으로 표시해 놓은 것은 아니지만 보이지 않는 ‘노 장애인 존’이 있는 것이다.

한번 빵집에서 쫓겨난 적이 있어요. \*\*\*이었는데 \*\* 쪽에 있는. 근데 저희가 전동이 두 개였거든요. 저희가 빵을 사겠다고 근데 저희도 봐야지 사잖아요. 뭘 살지 모르니까. 직원은 친절하셨는데 고르시라고 사장이 와 가지고는 나가계시면 자기가 말하는 대로 골라서 갖다 주겠다고 저희가 ‘어떻게 빵을 아느냐고 다 외우는 것도 아니고 보고 사는데 그랬더니 자기네는 그런 거 없대요. 나가서 밖에서 있으래요. 그러면 뭐 하러 거기서 사요. 아 됐다고 필요 없다고 그냥 간 적 있어요. 근데 진짜 그때 솔직히 너무 서럽더라고요. 우리가 빵 하나 먹기에도 장애가 있다고 이 정도로... 판 데는 말을 그렇게까지는 안 하시거든요. (연구자: 공간이 그렇게까지 휠체어가 못 들어갈 정도의 공간도 아닌데) 아니 충분히 한 대 정도 이렇게 움직일 수 있는... 우리가 막 아무 데나 치고 들어가진 않거든요. 입구에서 좀 고르고 이렇게 또 보면 보이니까 그런 걸 골라달라고 하는데 거기에 들어오는 자체를 싫어하시는 거예요. (참여자 7)

식당 같은 데 가셔도 저희도 같은 점심시간에 갈 수 있잖아요. 저희들도 그 시간에 밥을 먹으니까. 그러면 자리가 있는데도 자리 없다고 다음에 오시라고 하거나 장애인 안 받는다고 그렇게 이야기하시는 분도 있어요. 아직도 어르신들은 장애인 안 받는다고. 그러면 여기서

옆에서 먹겠다고 해도 안 된다고 다른 사람들 부담스럽고 불편하다고 아예 못 들어오게 하시기도 해요. 그러면 어차피 거기서 먹는다 한들 친절하지 않아요. 막 함부로 하고 빨리 먹고 나갔으면 하는 눈치밥을 먹을 수는 없으니까, 저희 돈 내고서. 그러면 또 다른 데를 찾아가죠. 아니면 점심시간 지나서 조금 한가할 때 그럴 때 가서 먹기도 많이 해요. (참여자 7)

연구 참여자는 시민으로서 기본적인 법적 권리를 행사하는 상황에서도 차별적 태도를 경험하였다. [참여자 3]은 부동산 중개인으로부터 전세 계약일에 오지 말거나 오더라도 임대인의 눈에 띄지 않게 숨어있으라는 요청을 받았다. 세입자가 장애인이라는 것을 알면 임대인이 싫어한다는 이유였다. [참여자 3]은 계단이나 문턱과 같은 물리적 제약 없이 휠체어로 이동할 수 있는 주거환경을 찾느라 어려움을 겪었을 뿐 아니라, 정당한 비용을 지불하고 계약하는 과정에서 또 다시 장애를 이유로 부당하게 거부당하는 경험을 하였다.

이걸 부동산에서 느꼈어요. 부동산이 좀 나이 드신 분인데 이사 가는 집을 되게 힘들게 구했어요. 왜냐하면 LH 전세가 잘 없다 보니까. 힘들게 구했는데 이 부동산 아줌마가 저보고 숨어있으라는 거예요. 그러니까 이사 갈 집 집주인이 알면... 어이가 없어 갖고요. (중략) 좀 싫어할 수도 있으니 숨어 있어라, 아니면 안 오면 안 되냐 그 날 그랬는데. 짜증나 갖고, 내가 돈을 안 준 것도 아니고. 이런 생각 들잖아요. 솔직히. 그 쪽 편의 봐서 여기 들어올 때 내가 돈도 올려 줬거든요. 그 때 시기가 전세가 잘 없었거든요. 어이가 없어서 '아, 내가 알아서 할게요.' 이러면서 그냥 끝났어요. 그 다음에 이 집 환경을 봐야 되니까요, 이것저것 해 봐야 될 것 때문에 전화해서 여기 살고 계신 분 전화번호 좀 알려 달라니까 안 알려주더라고요. 이 아줌마 뭐지? 장애인이라고 좀 그거 하나 보다, 완전 좀 우습게 보고. 장애인이 들어가는 걸 솔직히 안 좋아한다, 집주인들이. (참여자 3)

## 2) 친밀한 관계 맺기를 거부함

연구 참여자는 일상에서 낯선 사람들로 부터 거부적 태도를 경험할 뿐 아니라 친밀한 관계인 친구나 연인관계에서도 거절당하는 경험을 하였다. [참여자 1]은 학교에서 같은 반 이성 친구에게 좋아한다고 고백하였다가 장애가 있다는 이유로 거절당했다. 한 교실에서 급우로서 가깝게 지내온 이조차 장애인의 다른 인격적 특징보다 '휠체어로 대변되는 장애가 크게 보이기 때문에 친밀한 관계로의 발전을 꺼렸다. 이 경험 이후 [참여자

11은 한동안 가시적으로 드러나는 자신의 장애와 신체 이미지에 대해 부정적 인식을 가졌고 재활운동에 매진하여 비장애인과 다르지 않은 모습을 보여주려고 애썼다.

제가 중학교 때 좋아하는 친구가 있었는데 그 친구가 고백을 거절할 당시에 어떤 얘기를 했었냐면, 휠체어 타는 애라 좀 싫다 이런 말을 했었거든요. 그래서 그때 약간 보조기구가 걸으면 티 나는 게 좀 싫었던 것 같아요. 그 당시에는 그랬었어요, 얘기라서 (하하). 근데 사실 말이 안 되는 이유잖아요. 그냥 안 좋아한다고 하면 되는 건데 왜 굳이 휠체어를 잡고 들어와서 장애인은 안 만난다는 투로 그렇게 이야기까지 할 필요가 있었나 라는 그런 생각을 하기는 해요. (연구자: 그 때 느낌이 어땠어요?) 그때 당시에는 좀, 네 엄청 슬펐죠. 그래서 그 때 이후로 어떻게 살았냐면 그 친구한테 무시당하기 싫어서 어떻게든 장애상태가 호전되어 보려고 엄청 노력을 했었어요. 그래서 운동도 엄청 열심히 하고 그래서 보조기도 엄청 빨리 뺐거든요. (참여자 1)

[참여자 12는 상대방이 먼저 좋아해서 시작된 연인관계가 사고로 인해 장애가 생기면서 종결되는 경험을 하였다. 사고 전에는 둘의 관계에 매우 호의적이었던 남자친구의 부모님이 사고 후 장애를 이유로 교제를 반대했다. 장애로 인해 친밀한 관계를 맺고 있던 이들로부터 거부당하고 관계가 단절되는 경험은 [참여자 12가 성인이 된 후에 후천적 장애를 수용해야 하는 삶의 위기극복 과정에서 마음의 상처를 남겼다.

제가 이제 사고 나기 전에 사귀었던 남자친구가 있었는데 그 친구가 엄청 좋아해 줬어요. 그니까 그때는 이제 이 친구가 좋아해서 만난 사이였기 때문에 그 부모님들도 저를 너무 좋아했었고 근데 사고가 나고 장애를 가졌더라는 이야기가 되니까 이제 그때는 반대를 하시는 거예요, 그렇게 저를 좋아하시고 예뻐하시던 분들이. 아 그럴 수도 있겠구나... 근데 그때는 되게 마음의 상처를 많이 받았었어요. (참여자 2)

## 나. 장애인에게 모욕적인 말이나 무례한 행동을 함

### 1) 장애인을 존중하지 않고 모욕적인 말을 함

비장애인이 장애인을 동등한 인격체로 존중하지 않고 면전에서 모욕적인 말을 하며 함부로 대하는 경우도 있었다. [참여자 16은 공공장소인 지하철에서 낯선 사람으로부터

‘하는 것도 없이 정부지원 받아서 혜택을 누리고 산다’는 모욕적인 말을 들었다. 그 때 주변의 많은 사람들이 본인을 쳐다보고 있는 무안한 경험까지 동반되었다. 이런 상황이 자주 발생하지만, 큰 싸움으로 번질까봐 아예 대응하지 않는 방식으로 대처하였다고 했다.

어르신들은 ‘니네들이 뭐 한 게 있냐 정말 국가에서 니네들 먹여 살린다’ 이레가면서 돈 낭비한다는 식으로 말하시는 분들도 되게 많아요. 많이 들어보고. 한번은 아주 그냥 할아버지 할머니가 저한테 막 퍼붓는 거예요. 멀쩡한 게 이런 거 받아 가지고 타고 다닌다고 그렇게 혜택을 누리고 산다고. 근데 제가 멀쩡한데 미쳤어요 이런 거 타고 다니게. 근데 거기다 뭐라고 하면 더 큰소리가 날 것 같은 거예요. 그래서 그냥 그 소릴 다 듣고 있었네요. 사람들이 다 쳐다보는데 큰소리로 그런 거 많아요. 저거 왜 정부에서 주는 거야 그런 분들도 되게 많아요. (연구자: 자주 경험하세요?) 네. 많아요. (참여자 6)

연구 참여자는 장애를 이유로 여성으로서 존중받지 못하고 사생활 침해를 겪기도 하였다. [참여자 6]은 이웃 여성에게서 월경을 하느냐는 무례한 질문과 월경중단에 대한 충고를 받았다. 비장애인은 상대방의 불편을 헤아리는 의도로 한 말이었다 하더라도, 비장애인에는 함부로 하지 않았을 질문과 충고이며 그 밑바탕에는 장애인의 성과 모성 권에 대한 부정적 인식이 깔려있다고 볼 수 있다.

(이웃이) 한번은 ‘너 달결이 하지?’ 이러시는 거예요. 그래서 네(라고 했더니). ‘엄마한테 약 사달라고 그래. 그거 안 나오게 하는 거 있어’ 이렇게 아무렇지도 않게 얘기해요. (중략) 그게 나를 위해서 해주시는 소리야. 근데 그건 아니지. (참여자 6)

연구 참여자는 의료기관이나 공공기관을 이용하면서 비장애인 고객과는 다른 대우를 받았다. 40대 성인 남성인 [참여자 5]는 병원에서 비장애인 보호자와 함께 있을 때와 달리 혼자 있을 때는 의료진이 어린이 취급하듯 반말로 함부로 대하는 경험을 하였다. 장애인에 대한 이해와 전문가 윤리가 요구되는 의료진조차도 장애인을 인지능력이 떨어지거나 주체적으로 행동하지 못하는 존재로 여겨 성인으로 존중하지 않는 무례한 태도를 보인 것이다.

장애인 대하는 게 다른 환자 대하는 거와는 차이가 있습니다. 진짜로 (중략) 어린 애로, 말 안 듣는 남자 개구쟁이 다루듯이 그렇게 대하면서, 또 우리 삼촌이나 아버지가 옆에 있으면 아프세요 뭐 어찌 이러면서 그렇게 잘해주는 척 하면서, 또 남자가 없을 때는 막 이렇게 하라고요 막 그러더라고. 장애인 대하는 게 꼭 자기 노예나 뭐 그렇게 다루듯이 말도 막 그렇게 놓으니까 그게 크게 마음에 안 들더라고요. (참여자 5)

## 2) 장애인 보조기구를 함부로 만지는 무례한 행동을 함

장애인에게 보조기구는 단순한 이동수단을 넘어서 신체의 일부로 인식되기 때문에, 낯선 사람이 장애인의 보조기구를 동의 없이 함부로 만지는 행위는 장애인 개인의 프라이버시를 침해하여 불쾌감을 주고 안전을 위협하기도 한다. [참여자 1]과 [참여자 7]에 따르면, 길에서 만난 낯선 이들이 전동휠체어를 만지면서 가격을 물어보기도 하고, 본인이 편하고자 전동휠체어에 걸터앉았다거나 손잡이를 잡고 가는 경우도 있었다고 했다.

지하철에서 그런 경우를 많이 겪는데요, 지하철에 가다가 제가 노약자석 옆에 앉아 있으면 갑자기 제 휠체어에 다가오시더니 만지작만지작하시면서 얼마냐고 물어보시는 거예요. 본인도 구매를 하려고 한다, 아니면 내 무슨 사촌 조카도 장애가 있는데 이거를 살려고 한다 얼마냐, 뭐 이런 것도 있고 (참여자 1)

어떤 분은 여기(휠체어)에 자기 앉겠다고 (연구자: 생판 모르시는 분인데요?) 네, 다리가 아프니까 여기 좀 걸터앉으면 안 되냐고 그래서 이거 저희 몸이라고 함부로 이렇게 터치하거나 그러시면 안 된다고 전철타면 이거 뒤에 잡고 가시는 분도 있으세요, 넘어진다고 자기가 넘어지니까 내 거를 잡아야 손잡이인 줄 아시더라고요. (참여자 7)

## 다. 장애인의 ‘다름’을 무시하고 외면함

### 1) 장애인 신체의 ‘다름’을 무시함

비장애인은 장애에 대한 이해와 관심 부족으로 인해 장애인의 신체의 다름을 무시하고 차별적 언행을 보이기도 했다. 특히 장애에 대해서 잘 알고 이해해야 하는 의료진이나 교사가 장애가 있는 환자나 학생과의 상호작용에서 장애감수성이 부족한 모습을 드러냈다. [참여자 6]은 어렸을 때 척추가 결핵균에 감염이 되면서 지체장애와 만성적인



골반 문제를 안고 있었는데, ‘이렇게 생긴 골반은 처음 봤다며 ‘정상골반과 비교하며 신기한 구경거리 보듯 말하는 정형외과 의사의 태도에 충격을 받은 적이 있었다.

한번은 의사가 뭐라 그러더라. 저는 그때 충격을 받았어요. 제가 그렇게 우여곡절 부산을 떨고 나서 (CT를) 찍었어요. 근데 의사라는 분이 모르는 건가 봐요. 몰라서 그랬나? 그분은 정말 배려가 없는 게 자기는 이렇게 생긴 골반은 처음 봤다는 거야. 나 이렇게 생긴 골반은 처음 봤대요. 속으로 충격을 받았잖아. (중략) 사실 모르는 경우가 거의죠. 일부러 이 사람들이 나쁘고 저기 해서가 아니라 몰라서. 그런 게 차별이죠. (참여자 6)

[참여자 4]는 장애로 인해 고개를 숙일 수가 없었는데, 하룻길에 지나가던 한 교사로 부터 인사를 하지 않는다고 혼났던 경험이 있다. 학생과 친분이 없는 교사가 학생이 장애가 있다는 것은 알고 있었지만 장애로 인한 상태까지 제대로 알고 있지 않았기 때문에 상처가 되는 발언을 한 것이다.

기억나는 거는 제가 초등학교 때부터 굳어지기 시작해서 처음에 목이 굳었거든요. 그래서 고개를 숙이질 못해요. 선생님께 인사를 못 하는 거예요. 예를 들어 허리 이렇게 숙이는 거는 해도 앉아서 있거나 고개를 못 숙이니까 다른 분들은 그냥 이해해주시고 넘어가셨는데, 어떤 날 어떤 분이 제가 하교를 위해 기다리고 있었어요. 저를 데리러 오는 거를 기다리면서 의자에 앉아있는데 지나가시다가 하시는 말씀이 ‘너는 인사도 안 하나?’ 그러시는 거예요. 속으로는 참 그게 울분이 확 올라오더라고요. 처음에는 선생님 모르시니까 그러시지, 알면서도 그 순간에는 좀 서글프더라고요. (참여자 4)

## 2) 교통약자인 장애인에게 관심을 주지 않고 외면함

비장애인이 길이나 엘리베이터 등에서 장애인과 마주치는 경우에 그냥 무시하거나 도움요청을 외면하기도 했다. [참여자 7]은 엘리베이터를 타려고 할 때, 사람들이 장애인이 앞에 있는 것을 무시하고 오히려 먼저 타러 들어가는 경우를 종종 경험하였다. 휠체어는 이동하거나 회전할 수 있는 공간이 확보되어야 하기 때문에 엘리베이터에 비장애인이 먼저 타는 경우 휠체어가 들어갈 공간이 충분하지 않아 장애인은 다음 엘리베이터를 기다려야 했다. 교통약자인 장애인을 배려하지 않고 외면하는 사람들의 인권에

대한 감수성 부족으로 인해 이동편의시설이 설치되어 있는 곳에서도 장애인의 이동 불편은 충분히 해소되지 않았다.

엘리베이터 탈 때도 젊은 사람들이 저를 밀치고 먼저 타니까 저는 못 타잖아요. 그러면 이제 아무 생각 없이 그냥 자기들은 타야 되니까 탄다는 식으로 못 타면 말지 하고 쳐다보지도 않아요. (중략) 젊은 사람들은 관심이 없는 거죠 아예. 자기보다 우리가 먼저 타야 된다는데 관심 없이 먼저 들어가서 가운데 먼저 자리를 잡고서 타세요. 그러면 제가 밟을 수밖에 없잖아요, 그럼 밟으면 가만히 있겠냐고요. 그러니까 그냥 다음에 타겠다고 하면 그냥 가요. 자기가 내려서 우리는 자리를 좀 잡으면 그분들도 충분히 타거든요. 근데 그걸 기다려주지 않아요. (중략) 그냥 관심을 아예 안 갖는 거죠. (참여자 7)

## 라. 장애인의 선택과 활동을 제한함

### 1) 보호와 안전을 명목으로 지나치게 선택과 활동을 제한함

연구 참여자는 ‘안전과 보호’라는 명목 아래 스스로 원하는 활동을 하지 못하는 경험을 하였다. 이러한 상황은 장애가 있는 자녀와 비장애 부모 사이, 즉 가정에서부터 나타났다. 뇌병변장애로 팔다리나 몸을 자유롭게 쓰지 못하는 [참여자 1]의 경우, 부모가 ‘장애 때문에 하기 힘들다’라고 단정 짓고 자녀가 원하는 취미활동, 운동, 여행 등 일상의 다양한 활동을 제한할 뿐 아니라 진로 선택에서도 비장애인과의 경쟁을 피할 수 있는 안전한 선택을 강요하였다. [참여자 1]은 부모가 성인인 자신을 믿지 못하고 일반적인 비장애인 자녀-부모의 관계에 비해 일상의 다양한 영역까지 간섭하고 지나치게 보호한다고 느끼고 있었다. 또한, 부모가 자녀의 선택을 존중하고 능력을 펼칠 수 있는 든든한 버팀목이 되어 주기보다는 장애인의 취약함과 사회적 차별을 기정사실화하는 태도에 섭섭함과 무책임함을 느꼈다고 했다.

장애인은 공무원이 돼야 한다, 다른 데 가면 차별이 너무 심하니까 공무원이든 공기업이든 무조건 가야되고.. 다른 거를 시켜볼 생각을 안 하셨잖아요. 미리 이거는 어려울 것 같다. 미리 생각을 해버리고. (중략) 근데 미리 그걸 모든 상황을 생각을 해서 ‘이거는 시도해 보지 마라’고 이런 식으로 하고 제 상황 같은 경우는 드림이 그랬어요. 제가 진짜 드림을 배우고

싶었는데 근데 제가 왼팔이랑 양팔이 좀 쓰기가 어려워서 아무래도 힘들 거 같다 라고 계속 이야기를 하시는 중이고, 지금도 그런 걸 설득하기가 엄청 어려운 것 같아요. 근데 다른 비장애인 집안에도 부모님이 미리 생각해서 진로를 다 잡아주는 경우가 없는 건 아닌데, 장애가 있으면 그 범주가 좀 더 심해지는 것 같아요. 특히 이미 사기업을 제한해 버리고. 사실 차별을 많이 겪을 수도 있겠죠. 근데 그러면 그 차별을 만들어 내는 게 부모님같이 생각하는 사람이 그 회사에 가서 또 일해서 그런 거 아니에요? 그럼 사실 부모님부터 어떻게 차별에 대응할 것인가 그런 것부터 가르쳐야 되는데, ‘차별이 있으니까 너는 그냥 차별을 피해라, 아니면 그걸 수용해라. 제가 어떤 차별을 경험했든 ‘다들 뭐 그런다’ 이런 식으로 넘기려 하고, 그거를 문제를 뭔가 해결하려는 태도는 안보여서 그제 너무 제 기준에서는 좀 무책임하다고 느꼈거든요. 본인이 가진 생각으로 그런 것들이 차별 행위를 만들었는데 그거를 개선할 생각은 안하고 약간 ‘니가 알아서 감당해라 아니면 알아서 피해라’ 이런 식으로 하는... 모든 문제의 그런 악순환을 보는 느낌이었어요. 이제 4학년이 되다 보니까 아무래도 진로 얘기를 많이 하게 되는데, 그럴 때마다 ‘니가 뭐 다른 데를 가면 어차피 너 인정도 못 받을 거고, 뭐 편의 지원 이런 게 되지도 않고 니가 힘들 거다라고 저를 위하는 것처럼 이야기를 하시는데, 사실 부모님 걱정인 거죠. (참여자 1)

장애인 자립을 지원하는 시설에서도 안전과 보호를 강조하여 장애인의 활동을 제약하는 상황이 발생하였다. 장애인 개인의 능력과 의견을 고려하지 않은 채, 장애인의 안전을 이유로 비장애인 실무자가 모든 것을 대신해 주려고 하고 자유로운 활동을 제한하였다. 그러한 태도는 장애인에게 오히려 무시당하는 기분이 들게 하였다.

(여행가면) 우리도 같이 하고 싶잖아요. 밖에도 보고 싶고 한데 계단 있는 곳에 데려다 놓고 너희는 그냥 자기네가 안아서 옮기면 된다고 생각하는 거예요. 근데 우리는 몇 명이 밖에 나갈 수도 있잖아요. 아예 못 나가는 거예요. 그럼 우리는 방에서 이렇게 하고 돌이서 쳐다보고 있는 거예요. 룸메이트끼리. 아무 것도 할 게 없는 거죠. 그니까 그런 건 조금 자존심이 상하죠. 그런 거 많이 참 장애인센터에서 더 상처를 받은 거죠. 엄마 아빠는 이렇게 또 친구들도 너 못하니까 이거 하지마 이런 게 없었거든요. 저는 언니 오빠들도 네가 할 수 있는 건 네가 해 이렇게 했지 뭐 다 언니 오빠가 해 줄게 막 그런 게 없었어요. 엄마가 자립을 해야 된다고 그런 게 없었는데. 장애인센터 가면서 니들은 다 못 하는 거야 이진다 우리가 해줄게 그래 놓고 막상 보면 우리를 걱정하는 거 같은데 (참여자 7)

## 2) 당사자의 의사를 무시하고 원치 않는 도움을 주려고 함

연구 참여자가 도움을 요청하지 않은 상황에서 당사자의 의견을 묻지 않고 일방적으로 도움을 주거나 대신해 주려는 태도는 오히려 장애인을 불편하게 하고 스스로 결정하여 행하는 자기결정권을 침해당한다고 느끼게 하였다. [참여자 1]의 경우 친구가 미리 물어보지 않고 안고 있던 가방을 들고 가서, 순간 당황했다. 친구는 휠체어를 타고 있는 친구의 가방이 무거워 보여서 도와주려고 한 행동이었지만, 장애인 당사자 입장에서는 당혹스러운 경험이었다. [참여자 7]은 지하철에서 리프트를 타기 위해 인터폰을 눌러 놓고 기다리는데, 지나가던 비장애인이 다시 인터폰을 눌러 빨리 와서 도와주라고 직원을 재촉하고 가버려서 난처했던 적이 종종 있었다. 비장애인의 이러한 일방적인 행동으로 인해 장애인 당사자는 직원의 눈치를 보며 불편한 마음으로 리프트를 이용해야 했다.

제가 어디를 지나가고 있는데, 이렇게 (가방을) 갖고 있었는데, 갑자기 말을 안 하고 가방을 이렇게 드는 친구가 있었어요. 그래서 저는 안고 있었는데 가방이 없어지니까 뭐지 하고 봤는데 '니가 무거워 보이는 것 같아서 들어줬다'라고 하고, 그거를 뭔가 배려를 했다고 생각하는데... (친구에게) '니가 도와줘서 내가 짐을 던 거 자체가 고맙긴 한데, 그전에 (나에게) 들어줘도 되는지, 진짜 불편한지 물어봐야 알 수 있다' 이렇게 좀 약간 설교식으로 했었어요 (참여자 1)

저희가 지하철 탈 때 인터폰을 누르면 리프트를 해주시거든요 도우미분들이 나와서. 근데 그걸 눌러놓았는데도 불구하고, 내가 기다리고 있으면 지나가던 분이 갑자기 와서 막 눌러요 빨리 오라고 애 기다리고 있다고 성질을 내요. 빨리 오라고. 그럼 제가 당황스럽잖아요. 그 사람이 성질내고 가면 저만 남잖아요. 그분은 성질내고 가면 되지만 저만 남으면 도우미 분이 오셔서 아시는 분이냐고 물어요. 모르는데요 그러면 시선을 이리면서 볼 때 혼자 뜨끔 뜨끔한 거죠 (...) 눈치가 보이는 거죠. 그걸 당연히 받아야 되는 건데도 남이 그렇게 해버리고 가면 저만 눈치보고 내려가야 되고. 그런 건 조금 과잉친절이죠. (참여자 7)

[참여자 7]은 길에서 도와주겠다는 비장애인의 제안을 거절했는데도, 비장애인이 도움 없이도 제대로 수행하는지 지켜보는 바람에 부담스러운 경험을 했었다. 비장애인 입장에서는 장애인이 도움을 거절했지만 혹시라도 곤경에 처할까봐 안쓰러워하는 마음이 행동으로 표출될 것일 수도 있다. 그러나, 장애인 당사자 입장에서는 서툴고 느리더

라도 스스로 능력을 충분히 발휘할 수 있는데도, 비장애인은 도움 없이는 못 할 것이라고 장애인의 능력을 의심하고 무시하는 것으로 느껴졌다.

제가 거절하면 ‘그냥 해 줄게요’ 이런 분들 있잖아요. 그럼 계속 지켜보는 거죠 재가 거절 했는데 잘 하나 못하나, 제가 어떻게 하는지 계속 보는 거예요. 그럴 때는 좀 뒤통수가 따끔 따끔해요. 제가 하다가도 이게 실수가 날 거 같아요. 누군가 지켜보고 너 잘하나 보자 이런 거잖아요. 그분들은. 그럴 때는 조금 부담스럽죠. 자존심도 있는 거고 내가 할 수 있다고 그랬는데 만약에 못하면 ‘거봐, 너 못하면서 왜 그래’ 그런 거 있잖아요. 계속 지켜보진 않았으면 좋겠어요. 거절하며 제가 감사합니다 하면 그냥 가시면 좋은데, 그러지 않고 지켜보는 분들이 계시거든요. 그런 건 부담스러워요. (참여자 7)

## 2. 비장애인의 부정적 태도에 내재된 장애인에 대한 인식

### 가. 장애인은 열등하다

#### 1) 장애인에게 사회적 역할 수행을 기대하기 어렵다

무엇보다 온전한 신체, 건강한 몸을 ‘정상’이라고 여기는 정상성 규범 하에 장애인은 주요 신체적 기능이 손상되어 비장애인에 비해 열등한 존재로 낙인찍혔고 장애인은 학업이나 직장생활 등 사회적 역할을 자립적으로 수행하기 어렵다는 인식이 나타났다.

[참여자 6]의 경우, 혼자 검정고시를 준비하고 대학에 입학하였고, 휠체어를 타고 대중교통을 이용하여 대학을 다녔다. 어머니는 그런 딸을 대견해 하기보다는 ‘뭘 그렇게 고생해 가면서 학교를 다니냐며 안쓰러워했는데, [참여자 6]은 장애인은 대학을 나온다고 해도 사회적으로 성공할 수 없기 때문에 성취하려는 노력조차 불필요하다는 어머니의 인식을 느꼈다. 가장 가까운 가족조차 장애인 자녀의 능력을 불신하고 사회적 성공을 기대하기보다는 현실에 안주하고 힘들지 않은 삶을 살도록 과도하게 보호하려는 모습을 볼 수 있다.

제 스스로 이렇게 공부도 했거든요. 식구들이 권해서 한 게 아니에요. 검정고시도 그렇고, 대학가는 것도 그렇고. 방송대는 출석수업(이 있어서) 새벽같이 서울로 다녔거든요. 교통편

이 거기가 제가 다니기엔 제일 낫더라고요. 그래서 거기로 지정해서 시험도 보러 다니고 그러면, 오히려 저희 엄마는 그런 거는 왜 해가지고 걱정하는 마음에 새벽같이 나가야 된다고 추운 날 나가고 뭐 그러니까, 식구들이 나에 대해서 그냥 그런 거를 먹여주는 밥 먹고 그냥 넌 이렇게 살아라, 넌 뭘 이렇게 막 이걸 해가지고 너도 훌륭하게 될 수 있어 이런 느낌은 없어요. (참여자 6)

한편, [참여자 6]은 장애인인 경제활동을 하지 않고 정부가 주는 급여와 혜택으로 살아간다는 말을 비장애인으로부터 직접 들었다. 장애인은 본인의 능력과 노력으로 경제활동을 통해 자립적으로 생활하지 못한다는 사회적 인식이 깔려 있는 것이다.

무조건 혜택을 다 받아서 공짜로 즐기면서 사는 줄 알아요. 근데 그런 것도 다 우리가 노력하고 직장 다니시는 (장애인) 분들은 자기가 벌어서 하는 건데.. 직장 다니는 (장애인) 분들은 다 놀면서 다니는 줄 알고 일을 못한다고 생각하시는 거죠. 그러니까 너희는 주어진 일도 못하면서 나라에서 주는 돈 받고 편하게 살지 그런 식으로 많이 말씀하시는 거죠. 그러니까 편견은 아직 있는 거 같아요. (참여자 7)

## 2) 성공한 장애인은 특별하다

장애인이 열등하다는 인식은 큰 성과를 이룬 장애인을 비장애인의 동기부여의 대상으로 소비하는 방식으로 나타나기도 했다. 비장애인에 비해 열등한 장애인이 능력의 한계에도 불구하고 역경을 극복하고 성과를 이루었다면 비장애인도 당연히 할 수 있다는 인식이 깔려 있는 것이다.

[참여자 11]은 뇌병변장애로 인해 신체기능 저하 외에 인지능력 저하는 동반되지 않았기에 성적은 다른 학생들처럼 개인적 동기에서 비롯된 노력의 산물인데, 성적을 장애 특성과 연관짓는 것 자체에 불편함을 느꼈다. ‘몸이 불편한데도 열심히 공부하여 좋은 성적을 얻은 것은 대단한 일’이라고 학교 선생님들이 치켜세우고 비장애인 학생들에게 본받으라고 훈계하는 것이 오히려 친구관계나 성적에 예민한 비장애인 학생들에게 장애인에 대한 거부감을 갖게 했다는 것이다.

저 같은 경우는 반에서 그래도 공부를 조금 하는 편이니까, 그 공부라는 걸로 사람을

되게 팔아먹더라고요. 특히 그제 장애랑 연결돼 가지고 장애가 있음에도 뭔가를 했더라고 해서. 사실 더 살펴보면 장애가 있으면 더 많이 못할 것이다라는 인식이 기저에 깔려있는 거잖아요. 근데 그거를 이렇게 교묘하게... (연구자: 그런 경험이 여럿 있어요?) 되게 많죠. 제가 솔직히 학교 다닐 때 엄청 성실했던 건 맞는데 그제 제 장애 때문에 한건 아니었고. 그냥 \*\*(지역명)를 벗어나서 대학을 가고 싶은 마음이 있어서, 그건 정말 제 개인적인 동기였거든요. 그래서 사실 장애랑은 별 상관이 없는데 자꾸 불편한데 ‘너는 열심히 공부한다, 그래서 본 받아라까지 넘어가는 이유를 모르겠어요. 개인적으로 대단하다 칭찬은 누구나 할 수 있잖아요. 근데 그걸 왜 장애라는 이유로 본받아야하는지 잘 모르겠어요. 선생님들이 그거를 되게 자주 말씀하셨고, 특히 저한테나 다른 수업시간에... 그러면 본받아야겠다고 생각하는 순수한 친구들도 있을 거고, 저랑 비슷하게 ‘애는 뭔데 자꾸 본받으라고 하지라고 생각하는 친구들도 있을 거 아니에요. 사실 저는 고등학교 때 그런 애들을 많이 만났어요. 선생님들이 저한테 자꾸 그런 관심을 쏟으시니까 그런 거에 좀 질투가 났는지, ‘너 이번에 4등 했더라, 이번에 되게 많이 공부 못했나봐, 많이 아팠어?’ 그렇게 약 올리는 사람이 있었어요. (참여자 1)

### 3) 장애인은 시혜의 대상이다

장애인과 비장애인이 동등한 관계가 아니고, 비장애인은 도움을 주는 우월적 지위에 있고 장애인은 일방적으로 도움을 받는 상대적으로 낮은 지위에 있다는 인식이 나타났다. [참여자 기은 장애인시설의 활동에 참여할 때, 실무자들이 다 알아서 해줄 테니 아무 것도 하지 말고 받기만 하라는 태도를 경험하였다. 장애인을 옹호하고 자립을 지원해야 할 장애인시설에서 오히려 실무자들이 장애인은 결함이 있는 부족한 존재이고 따라서 도움을 주고 보호해야 할 대상으로 여긴다고 느껴졌다.

이런저런 프로그램 있다고 해서 가면, 그거 있잖아요, 특별하게 취급 하는 거. 장애인센터 인데 똑같은 사람으로 취급하는 게 아니고, 장애인센터에서 특히 가만히 있으라고 내가 다 해주겠다고 이런 거 있잖아요. 내가 할 수 있는데 제가 한다고 해도, 그걸 왜 굳이 하나고 가만히 계시라고, 여긴 우리가 다 해주는 거라고... 이럴 때 특별대우라는 생각보다는 무시당하는 것 같은 기분 있잖아요. 나도 할 수 있는 걸 저 사람은 내가 못한다고 생각하고 먼저 해준다고 그러는 거. 못할 때는 저희가 부탁을 하거든요, ‘이런 것 좀 도와주세요’라고 사실 말 못하는 것도 많긴 하지만, 그런 것보다는 될 수 있으면 부탁을 하고 이런 게 있는데,

이분들은 무조건 가만히 있으라고 '너네는 부족한 애니까 너네는 뭔가 안 되는 애니까'라는 인식을 받게끔 하는 거예요. 이게 과잉친절보다도 자존심이 상하는 거죠. 나도 일반인들하고 똑같이 해서 이거 할 수 있는데 왜 저렇게 하지... 이런 거에서 저는 장애인센터 가서 오히려 상처를 받았어요. (참여자 7)

장애인이 열등하다는 인식은 반대로 비장애인의 우월의식으로 이어졌다. [참여자 1]의 학창시절 친구들은 장애인 친구를 도와주었다고 뿌듯해 하는 모습을 보이기도 했다. 나보다 힘든 상황에 처해 있는 장애인을 도와주면서 보람을 느끼고 이를 통해 자신의 우월적 지위를 과시하고 좋은 사람이라는 자기 이미지를 확인하는 것이다. 그러한 감정이 겉으로 표출되어 장애인 당사자가 이를 알아차릴 때는 상처를 받기도 하였다.

대부분의 사람들이 '너 도움이 필요해? 그럼 내가 도와줄게하고 약간 스스로 뿌듯해하는? 저는 도움을 요청하지 않았는데, '너 도와줬어, 너를 보고 되게 많이 감명을 받았어'... 내가 뭘 했는데. 저랑 친구인거 자체를 뿌듯해하는 친구들이 몇 명 있었어요, 고등학교 나올 때까지. (참여자 1)

## 나. 장애인은 불행하다

### 1) 장애인은 고난과 역경 속에 산다

사회의 정상 범주에서 벗어난 장애인으로 살아가는 것은 고통과 불행 속에 사는 것이라는 인식이 나타났다. [참여자 5]는 장애를 갖고 태어나 가족이나 친척, 지인들로부터 걱정하는 말을 많이 들었다. 선천적으로 장애를 갖고 태어난 아기는 태어나면서부터 축복받지 못하고 안쓰러움의 대상이 되었다. [참여자 1]이 만났던 비장애인은 '장애인이 불행하다는 본인의 고정관념과 표정이 밝은 장애인을 만난 실제 경험이 일치하지 않는 듯 의아해 하며 맥락도 없이 긍정 마인드로 역경을 잘 견뎌내라는 의미의 '힘내세요'라는 응원을 보내왔다. [참여자 6]은 어릴 적 여느 형제자매들처럼 남동생과 투닥거리며 자랐는데 어느 날부터 남동생이 자신을 배려하는 모습을 보여 의아해하였다. 나중에 부모가 남동생에게 장애인으로 사는 것 자체가 힘든 일이니 장애인 형제자매를 괴롭히거나 싸움을 걸지 말라고 이야기한 것을 알게 되었다.



저는 태어날 때부터 이렇게 태어나 갖고 그래서 저 얘기가 태어날 때부터 '저렇게 이따서 태어나면 어떡하냐 그런 얘기를 많이 들은 거 같아요. (연구자: 그런 얘기는 누가 하셨었나요?) 글쎄, 뭐 옆에 어머니 친구 분들, 아버지 친구 분들도 삼촌이나 뭐 그런 사람들이. (참여자 5)

제가 돌아다니면 장애인이 엄청 얼굴이 밝아 보이네. 갑자기 지나가다 '힘내세요' 하는 사람도 있고 그런 사람들이 꽤 되게 많고, 한 열 번 타면 아홉 번은 있는 것 같아요. (참여자 1)  
 막내도 나를 배려하는 일찌감치 철이 들어버린 언니나 오빠, 남동생하고도 어릴 때니까 많이 투닥투닥 의견 안 맞고 그러면 싸우잖아요. 근데 어느 날은 막내가 대들지를 얹더라고 내가 말을 하면 으이 그러고 참아버려요. 저놈이 이상하다 평상시하고 다르다 속으로만 생각했는데, 저희 엄마가 그러더라고요, 막내를 불러놓고 불쌍한 누나한테 왜 그러냐고 그 뒤로 안 한 거야. 이렇게 식구들한테 구박받고 이랬던 거는 없는 것 같아요. (참여자 6)

장애인은 열등하고 불행하다는 인식은 장애인이 불쌍하다는 정서적 반응, 나아가 도와줘야 한다는 인식과 연결되었다. 이와 같이 장애인은 도와줘야 할 대상이라는 인식은 장애인의 선택과 자기결정권을 위축시켜서 활동과 사회참여를 제약하고, 본인의 의사에 반하는 과잉 친절로 이어지게 된다고 볼 수 있다. [참여자 1]의 경우 신체적 제약으로 인해 물건을 집거나 이동하는 등 일상생활에 불편함이 있지만 보조기구를 활용하면 독립적인 생활이 가능한 상태였다. 그럼에도 비장애인은 본인 입장에서 도움이 필요하다고 지레짐작하고 장애인 당사자의 의사를 묻지 않고 간섭하고 도와주려고 애썼다. 상황과 맥락을 고려하지 않고 장애인은 무조건 도와야 한다는 인식과 태도는 오히려 장애인에게 불편이나 불쾌감을 줄 수 있다.

제가 불편해 보이는 것 같아요, 왜 그렇게 판단을 하는지 모르겠는데. 저는 어느 정도 계속 장애를 갖고 있는, 세 살부터 장애를 갖고 있는 상태였고, 이미 제가 어느 정도 불편한 거는 괜찮은데, 남의 불편함을 너무 측은하게 여겨서 제 장애도 측은하게 여겨서 어떻게든 도와줘야겠다고 생각을 하는 것 같아요. 그런 점에서 좀 개선이 필요하다고 생각해요. 사실 저를 도와줘야 되는 건 맞는데, 그게 장애인이라서가 아니라 사람마다 불편을 겪을 상황이 있는데 그러면 물어보고 도와주면 되잖아요. 그래서 그런 식의 사람 사이의 상호작용 같은 건데, 그게 항상 어떤 배려로서 무조건 장애인이면 배려가 맥락없이 중간에 연결고리가 되는 그런 인식은 개선이 필요하다고 생각하는데... 사실 나이 드신 분들 중에서 제가 어떤 경험을

했었냐면, 제가 가고 있는데 어디 병원에 어느 의사가 어떤 수술을 했는데 누가 걸었다더라  
그니까 가서 수술을 받으라며 그 의사 명함을 주시고 가셨어요. (참여자 1)

길가다 힘든데 뭐 하러 나왔냐고, 힘든데 집에 있지... 본인은 위해 준다고 얘기하지만,  
그것은 젊은 사람이 왜 이렇게 주저앉았냐 이런 얘기이고 안타까운 마음에서 하는 거지만,  
어찌됐던 간에 그 본질은 불쌍하단 개념이 크니까 그렇게 얘기 하시는 것 같더라고요, 그런  
것들을 일상에서 많이 만나는 것 같아요. (참여자 2)

## 다. 장애인은 비장애인에게 피해를 준다

### 1) 장애인은 사회에 기여 없이 과도한 혜택을 받는다

장애인들의 입장에서, 비장애인들은 본인들이 경제활동을 통해 납부한 세금으로 사회  
에 대한 기여가 없는 장애인이 혜택을 받는 것은 부당하다는 인식을 갖고 있는 것으로  
보인다. 장애인과 비장애인을 대결구도로 놓고 장애인 지원정책을 통해 장애인이 이득  
을 얻음으로써 비장애인이 그만큼 손실을 입는 제로섬(zerosum) 관계로 인식한다고 볼  
수 있을 것이다. 이러한 인식은 소득, 고용, 교육, 이동 등 장애인 정책과 지원에 대해  
'내 돈 뺏어다가 니네들 먹여 살린다', '장애인들이 세금을 축낸다'는 원색적인 비난과  
적대감으로 직접적으로 표출되었다. [참여자 6]과 [참여자 7]에 따르면 이러한 경험의  
빈도가 적지 않았다.

저거, 다 돈 다 나와 이래 가면서... 그니까 국가에서 우리를, 그렇게 자기네들이 세금  
냈는데. 심지어는 제 앞에서 어떤 아줌마는 내 돈 뺏어다가 못사는 사람들 지원해주는 거  
난 나쁘게 생각 안 해 이렇게 말하는 사람도 있어요. (중략) 내 돈 뺏어다가 니네들 먹여  
살린다고 이런 생각을 가지고 계시는 거야. (중략) 그니까 우리를 이렇게 이제 장애인들은  
세금 축내는 뭐 이렇게 생각들을 하는 것 같아요. (참여자 6)

너희 이거 공짜로 받았잖아, 이게 얼마짜리인데 공짜로 받냐고... 나라에서 해주는 건 1/3  
밖에 안 된다, 우리가 다 돈 내고 사는 거다 그러면 '공짜로 주잖아, 너희 먹고 살 만큼  
주잖아' 이렇게 얘기하세요. 그러면 아무 것도 안 주는데요(라고 말해도), 장애인이면 다  
먹고 사는 줄 알아요. (중략) 어른들 뿐 아니더라도 잘 모르시는 분들, 니네 다 공짜 아니야  
어디 가도 공짜 아니야 이렇게 말해요. (중략) 애는 다 공짜고 그러니까 자기네 걸 뺏아서

우리를 준다고 생각해요 자기네한테 뭐라도 더 돌아갈 수 있는데 장애인들이 너무 많아가지고 재네들 때문에 우리가 안 된다고 그런 얘기하시는 분도 있어요 (참여자 7)

## 2) 장애인에게 특혜를 주는 것은 공정하지 않다

연구 참여자들은 휠체어를 이용하는 장애인이 엘리베이터가 없는 건물이나 지하철을 이용하지 못하는 등 편의제공이 되지 않는 것에 대해서는 비장애인들이 대부분 차별이라고 인정할 만큼 사회적 인식은 바뀌어 가고 있다는 점에 동의하였다. 엘리베이터나 경사로, 저상버스 등의 편의는 장애인만을 위한 혜택이 아니라 장애 여부와 관계없이 누구나 편하게 이용할 수 있는 유니버설 디자인으로서 비장애인에게도 도움이 되기 때문에 편견이나 거부감 없이 받아들여졌다고 볼 수 있다. 그러나 취업이나 진학 경쟁, 일상생활에서 대중교통의 좌석이나 주차자리 등 한정된 재화나 기회를 놓고 경쟁해야 하는 상황이나 본인과 직접 관련이 있는 상황에서는 장애인 우대가 불공정하다는 인식이 드러난 것으로 보인다. 장애인에 대한 부정적인 인식은 표면적인 갈등으로 이어지기도 했다.

전동휠체어를 이용하는 [참여자 1]은 출퇴근시간에 사람들이 비켜주지 않거나 노골적으로 불쾌한 표정을 보이는 상황을 종종 경험했다. 이는 장애인이 출퇴근시간이나 복잡한 시내에 나오는 것은 비장애인들에게 피해를 주니 나오지 말라는 의미로 받아들여졌다. [참여자 2]는 주차공간이 충분하지 않은 곳에서 장애인전용주차구역을 비장애인이 이용하거나 장애인을 동반하지 않은 가족이 이용하여 주차에 어려움을 겪었고, 이를 지적했을 때 비장애인이 적반하장 태도를 보인 경험을 했다.

근데 장애인 주차 구역 같은 경우는 아직까지도 부딪히고 있는 것 같아요 그게 왜 필요하냐, 그리고 너무 많다, 평소에 너무 비워져 있다 그런 식으로... 어디가서 마트 같은데 너무 막 어처구니 없이 주차해놓은 차 보면, 나올 때 까지 기다렸다가 마주해요 봐요, 진짜 장애인인지 아닌지. 아닌 경우도 많아요, 엄마들이 아이들 데리고 막 이렇게 마트 왔다가 근데 제가 한번은 이런 얘기 했어요 ‘어머니 여기 차 주차하시면 안 되는 자리인거 하시죠? 그리고 이 마크는 어머니 께 아니시죠?’ 이러니까 우리 아빠꺼라고 그렇게 말씀하시더라고요. 근데 아버님꺼면 아버님이 쓰셔야 되지 어머니가 혼자 계실 때 아버님이 안 계실 때 쓰시면 안 된다고 이러니까, 젊은 분이셨어요, 40대 초반? 그러더니 내가 이 마크 있으니 내 맘대로

사용하는데 니가 왜 난리냐고 신고할 테면 신고하라고.. 신고를 해도 벌금 범칙금이 작다 보니까 그렇게 나가시는 분들도 있고, 어 그냥 금방 뺄 거예요 이렇게 하시는 분들도 있고 (참여자 2)

재네는 도움이 안 되니까 넌 가만히 있어 돌아다니지 말고 이런 거 있잖아요. 어른들이 좀... 저희도 출퇴근시간에 다닐 수 있거든요 그러면 사람들이 안 비켜줘요 타지 말라고, 자기네들도 타고 가기 바쁘다고. 그리고 만일 저희가 어떻게 해서든 쟁겨서 타면 인상이 찌푸러지면서 이렇게 썰렁해보거든요. 너네 때문에 우리가 불편하다 그런 거. 그러니까 우린 출퇴근시간에 다니면 안 되고 어디 좀 복잡하면 가면 안 되고. (중략) 어르신들은 대놓고 얘기하거든요. 돌아다니지 말라고, 왜 돌아다니면서 민폐냐고 이러는 분들이 많거든요. (중략) 이 사람들이 불편해서 타는 거라고 생각지 않고, 너희들도 타는데 왜 나는 못 타 이거죠. 그러니까 그런 거 생각하면 나이 제한은 없는 거 같아요. (참여자 7)

장애인 학생 대표로 학내 리프트 셔틀버스 도입을 주도했던 [참여자 1]은 셔틀버스 운행 횟수와 관련하여 총무과 교직원으로부터 리프트 기계 설치로 인해 버스 좌석이 줄어들면 비장애인이 불편을 제기할 수 있어서 최소한으로만 운행할 수밖에 없다는 답변을 들었다. 담당자는 리프트 셔틀버스 서비스를 이동권 제약이 있는 장애인에 대한 정당한 편의제공이라는 측면에서 접근하는 것이 아니라, 장애·비장애 학생의 규모에 따른 형평성 문제로 접근하여, 비장애인에 대한 역차별이며 불공정하다는 인식을 하고 있었다.

(대학교) 총무처에서 저의 리프트 셔틀버스 만드는 과정에서 원래 최소 주3회였는데, 비장애인은 수업이나 동아리 활동, 학생회 활동까지 다 포함해서 셔틀버스를 이용하거든요. 근데 리프트 셔틀버스는 아마 수업을 목적으로 이동하는 학생들만 해당될 거다. 라고 이야기를 했어요. 그 이유가 이미 비장애인만 탈 수 있는 셔틀버스도 만석인데 리프트 셔틀버스는 기계 설치 상 7석이 줄어들니까, 장애인 학생이 타면 반발이 많이 들어올 것 같다는 게 이유였어요. 사실 말이 안 되는. (중략) 약간 헐박하는 식으로 너 계속 이렇게 하면 장애인들에게 너에 대한 평판이 안 좋아질 거다. 이런 얘기도 하고 갑자기 위하는 것처럼 그러면 장애 학우에 대한 인식도 안 좋아질 거다. 이런 얘기를 하는 거예요. 하하 어이가 없죠. 제 입장에서 너무 어이가 없고 사실 본인이 그렇게 생각을 하시니까 다른 사람들도 그렇게 생각을 하실 건데. (참여자 1)

## IV. 결론 및 제언

본 연구는 휠체어를 사용하는 장애인이 대인관계에서 경험하는 비장애인의 부정적인 정서와 행동, 그리고 밑바탕에 깔려 있는 장애인에 대한 인식을 파악하는 데 목적이 있다. 연구 참여자는 신체적인 제약으로 집 밖에서 이동할 때 휠체어를 사용하는 20-40 대 남녀 지체·뇌병변장애인 7명으로, 가족부터 낯선 사람들까지 일상적인 대인관계에서 비장애인들로부터 부정적인 태도를 경험하였다. 비장애인이 표출한 부정적인 태도는 의도적이든 비의도적이든 장애인의 일상적인 활동을 제한하는 장벽이 되었다. 장애인이 대인관계에서 경험하는 비장애인의 부정적인 정서와 행동은 ‘장애인과 함께 있거나 관계 맺기를 거부함’, ‘장애인에게 모욕적인 말이나 무례한 행동을 함’, ‘장애인의 다름을 무시하고 외면함’, ‘장애인의 선택과 활동을 제한함의 네 가지 범주로 도출되었다. 이러한 정서와 행동에는 복합적인 원인이 작용하겠지만, ‘장애인은 열등하다’, ‘장애인은 불행하다’, ‘장애인은 비장애인에게 피해를 준다’의 세 가지 인식이 주요하게 자리 잡은 것으로 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 다음과 같이 몇 가지 논의를 하고자 한다.

우선, 장애인이 대인관계에서 경험하는 비장애인의 부정적인 정서와 행동으로 분류된 하위범주는 장애인에 대한 다차원적 태도에 관한 기존 연구와 정합성을 갖는다. 본 연구 결과의 4개 하위범주는 Findler 등(2007, p.169)이 장애인에 대한 다차원적 태도 척도에서 행동 하위척도 문항을 개발할 때 고려한 세 가지 행동 분류 장애가 겹으로 드러나는 장애인과 상호작용 상황에서 그 상황을 벗어나려는 적극적인 탈출행동, 신경쓰지 않으려는 수동적인 회피행동, 대화나 질문을 시도하는 접근행동과 유사하게 나타났다. 즉, 장애인과 관계 맺기를 거부하는 것은 적극적인 탈출행동, 장애인의 다름을 무시하고 외면하는 것은 수동적인 회피행동, 그리고 낯선 장애인에게 접근하여 모욕적이고 무례한 행동을 하거나 과도한 친절을 베푸는 것은 상반된 반응의 접근행동으로 볼 수 있다.

둘째, 휠체어를 사용하는 장애인의 겹으로 드러나는 장애 특성으로 인해 상대방의 거부 반응이 즉각적인 방식으로 나타났다. 신체적 ‘장애’ 또는 휠체어라는 눈에 띄는 속성 때문에 다른 고객에게 불편을 끼치는 존재로 여겨져서 소비자의 권리가 무시되고, 개인의 다양한 특·장점이 인정되지 않아 친밀한 관계로 발전하지 못했다. Nario-Redmond 등(2019)의 연구에서 눈에 띄는 장애를 가진 이들이 언어폭력이나 괴롭힘, 잡거나 당기는 등의 신체적 침해, 원치 않는 도움 제공, 가족의 과도한 보호와

같은 차별을 더 흔히 경험하는 것으로 보고되었다. 본 연구에서 휠체어를 사용하는 장애인과 걸음으로 드러나지 않는 장애를 직접적으로 비교하지 않았기 때문에, 걸음으로 식별 가능한 장애 정도가 실제 장애인에 대한 태도에 어떻게 영향을 미치는지 파악하기는 어렵다. 그러나 비장애인이 휠체어를 사용하는 장애인이 가게 안에 들어오는 것을 보고 바로 출입을 거부하거나 임대인 눈에 띄지 않도록 숨어있으라는 요청을 하거나, ‘휠체어 타는 애라 싫다’고 직접 거부 의사를 표현하는 사례들을 통해, 지체장애인이 휠체어를 사용함으로써 지역사회에서의 활동과 참여가 가능해졌지만, 동시에 외부적으로 드러나는 속성 때문에 낙인과 차별의 대상이 된다(Papadimitriou, 2008, p.701)는 점을 확인할 수 있다. 신체적 장애는 바꾸거나 숨길 수 없는 특성이기에 친밀한 관계에서의 거부하는 장애인 당사자의 심리적 외상을 남기고 자신의 장애와 신체이미지에 대한 부정적인 개념으로까지 이어지는 것으로 나타났다. 낙인과 차별 경험이 장애인에게 내면화되어 자신에 대해 부정적인 개념을 갖게 하고 자아존중감과 삶의 만족도를 낮춘다는 점은 실증적으로 확인된 바 있다(이지수, 2011). 자아개념을 발전시켜 나가는 청소년기나 후천적인 장애로 인해 장애수용의 과정을 겪고 있는 장애인의 경우 이러한 부정적인 경험은 삶 전반에 있어서 큰 영향을 미칠 것으로 보인다.

셋째, 장애인이 경험한 모욕과 무시, 무례한 태도와 행동은 어린이 대하듯 무시하는 태도, 무례한 질문과 충고, 폭력적 언어, 장애인 신체의 일부와 같은 보조기구를 함부로 만지는 행동 등 다양하게 포착되었다. 지하철이나 병원, 동네 등 생활공간에서 일회적으로 만나는 낯선 사람뿐 아니라 지속적으로 마주치는 이웃 주민으로부터 일상적인 수준에서도 나타났다. 이러한 인간적 모욕과 무시의 경험은 차별행위로 인식되는 핵심적인 요소이고, “자신이 사회로부터 정당하게 받으리라고 가정”한 것을 인정받지 못한 결과로서 단순히 개인적, 심리적인 수준의 경험이 아니라 장애인 집단 차원에서 나타나는 전형적인 차별경험이다(박건, 2014, p.96). 일회적으로 발생한 상황이라도 모욕과 무시를 경험한 장애인은 사회로부터 거부당하고 자신의 정체성과 존엄성이 부정되는 경험을 하게 된다. 상식적으로 통용되는 사회적 에티켓이 장애인과의 상호관계에서는 제대로 작동하지 않는 것은 기본적으로 장애인을 동등한 인격체로서 존중하지 않는 인식에서 비롯된다고 볼 수 있다. 장애인이 이러한 상황을 드물지 않게 경험하고 있다는 것은 장애인은 비장애인과 평등한 권리를 갖는 존재이고 장애는 결함이나 열등함이 아니라 단순한 차이라는 것을 인정하는 ‘인권’ 관점(유동철, 2013, p.34)이 아직 우리 사회에

폭넓게 받아들여지지 않고 있음을 의미한다.

넷째, 장애인은 일상생활의 여러 영역에서 ‘안전과 보호’라는 명목 아래 부모나 기관 실무자의 결정에 따라야 하고 과보호되었다. 이는 장애인 당사자 입장에서 개인의 의견이 무시되고 자유로운 활동이 제한되는 자기결정권 침해의 문제였다. 자기결정권은 타인과 상호작용의 산물이며, 장애인은 타인과의 관계 속에서 스스로의 권한과 삶을 통제하는 과정을 통해 자신감과 자주적 역량을 구축해 나가게 된다(신유리, 김정석, 2015, p.111). 그러나 장애인이 잠재적 능력을 발휘하고 자립생활을 할 수 있도록 가장 가까이서 지원해야 할 부모와 장애인시설의 실무자가 장애인이 평범한 일상을 살아가기 위해서 ‘위험을 감수할 권리(dignity of risk)’(Perske, 1972), 즉 삶의 주체로서 위험을 감수하며 자신의 삶을 통제할 수 있는 권리를 인정하고 있지 않았다. 장애인이 위험에 노출될 상황이 예상된다면 선택을 제한할 수 있어야 하지만, 취미나 여가생활, 진학, 취업 등 일상적 수준에서 위험을 감수할 권리를 인정하지 않음으로서 장애인의 사회통합을 저해하는 큰 걸림돌이 되었다. 장애인의 자기결정권에 대한 한 연구에서도 장애인이 평생 어린아이를 과잉보호되고 타인의 결정과 통제된 방식대로 살아가며 자기결정권이 박탈되는 경험이 누적되면서 내면화하여, 사회적 관계에서 위축되고 스스로를 배제하는 결과가 나타났다(신유리, 김정석, 2015, p.104). 장애인차별금지법 제7조는 장애인의 자기결정권과 선택권을 기타 다른 차별행위보다 더 앞선 조항에서 규정하여, 그 어떤 차별행위보다 더욱 중요한 권리이며, 침해할 경우 명백한 차별행위임을 강조하고 있다(국가인권위원회, 2018, p.107). 장애인은 장애를 이유로 항상 보호받고 안전해야 할 존재라는 차별적 인식이 장애인의 자기결정권과 선택권을 침해하는 행위에 대한 심각성을 인식하지 못하게 하는데 기여하고 있다.

다섯째, 비장애인의 친절과 도움을 주려는 태도와 행동은 장애인 당사자의 의견을 묻지 않고 일방적으로 제공될 때 장애인에게 불편하고 자유로운 활동에 방해가 되는 부정적인 경험으로 인식되었다. 도움 행위는 비장애인의 관점에서는 장애인을 배려한 호의적 행동일 수 있지만, 장애인의 관점에서는 장애인을 도움이 필요한 존재로 규정하고 장애인 의사에 반하여 장애를 이유로 무조건 보호하고 대신해 주려는 차별적인 행동으로 여겨진다. 장애인에 대한 차별적 태도가 양가적 성격을 갖고 있어서 적대적 차별과 호의적 차별로 구분하여 개념화해야 한다는 견해(감정기, 임은애, 2005; Nario-Redmond et al., 2019)의 맥락에서 이해할 수 있다. Nario-Redmond 등(2019,

p.742)의 연구에서도 장애인에게 원치 않는 도움을 제공하는 것은 장애인들이 가장 흔히 경험하는 온정주의적 차별의 형태였고, 특히 겉으로 드러나는 장애를 가진 장애인은 본인이 밝히지 않으면 장애가 잘 드러나지 않는 이들에 비해 원치 않는 도움을 많이 경험하였다. 호의적 차별이나 미묘한 형태의 편견 개념 모두 장애인에 대한 차별적 태도를 왜곡하거나 은폐하는 기제가 작동하여 오히려 장애인에게 과도하게 정중하거나 도움을 주는 방식으로 나타나게 된다. 장애인차별금지법이 제정되고 장애인식개선 교육이 확산되면서 장애인에 대한 명백한 차별 행위는 줄었지만, 장애인에 대한 편견은 여전히 남아있기 때문에 모순되어 보이는 호의적이고 미묘한 형태의 차별이 나타난다고 볼 수 있다. 이는 장애인식개선과 사회적 변화의 전략이 보다 미묘한 형태의 차별과 장애인 당사자의 목소리에 초점을 두어야 하는 중요한 이유가 된다.

여섯째, 비장애인의 장애인에 대한 부정적인 태도에는 가장 주요하게 장애인은 열등하다는 인식이 내재되어 있다. 이러한 인식은 사회문화적으로 형성되어 온 것으로 여러 관점에서 해석될 수 있다. 먼저 신체와 관련해 정상성과 비정상성을 판단하는 규범으로 설명될 수 있는데, 온전한 신체와 건강한 몸을 '정상'으로 여기고 정상 범주에서 벗어난 존재나 행동을 병으로 환원하는 경향을 병리화(pathologization) 현상이라고 한다(전혜은, 2018). 장애는 사람마다 다른 신체적 차이가 아니라 비정상이자 치료하여 고쳐야 하는 병으로 간주되는 것이다. 또한 생산성과 효율성을 중시하는 자본주의 체제에서 장애인은 자본주의적 생산에 도움이 되지 않는 존재로 인식되어 차별 기제가 작동하였다(박건, 2010, p.267). 낙인이론에 따르면 장애인에게 열등하다는 사회적 낙인을 찍음으로써 그들이 "실제 갖고 있는 능력이나 역할"을 저평가하고 교육, 고용 등에서 차별이 발생하게 된다. 한편, 장애가 손상된 신체와 관련된 기능이나 능력과 무관한 다른 정신적, 사회적, 정서적 특성에까지 번진다고 생각하는 편견도 이와 관련된다. Wright(1983)는 이를 disability spread라는 용어로 표현하였는데, 사람들은 휠체어를 사용하는 장애인을 떠올리며 어린아이를 연상시키는 경향을 보였다(Robey, Beckley & Kirschner, 2006). 장애인을 어린아이와 같이 약하고 의존적이라고 생각하여 비장애인이 장애인을 대할 때 알잡아보며, 도움 행위도 장애인이 스스로 해나갈 수 있도록 힘을 실어주기보다는 의존성을 부추기는 방식으로 이루어진다(Nadler, 2002).

일곱째, 모욕이나 무례한 행동과 같은 적대적 태도에는 장애인이 비장애인에게 피해를 준다는 인식이 깔려 있는 것으로 보인다. 사회 내에서 장애인과 비장애인이 얻을



수 있는 혜택의 합을 제로섬(zerosum) 관계로 보고, 한정된 국가 예산에서 정부가 장애인을 지원하여 장애인이 이득을 얻으면 비장애인은 손해를 볼 수밖에 없다고 인식하는 것이다. 한정된 자원을 놓고 장애인과 경험하는 상황에서 사회에 기여도가 낮은 장애인이 비장애인과 동등한 기회나 결과를 얻는 것이 공정하지 않다고 본다. 경쟁사회에서 비장애인들 사이에서도 취업이나 진학 경쟁, 일상생활에서 대중교통의 좌석이나 주차자리에 대한 경쟁 등이 심해지면서 정당한 편의제공이 권리라기보다는 특혜라고 오해하게 되고, 따라서 장애인에 대한 부정적인 인식이 적대감과 표면적인 갈등의 형태로 표출되는 것 같다. 이는 비장애인의 중요한 욕구가 좌절된 상황에서, 즉 취업이나 진학, 교통 경쟁 상황에서 본인이 원하는 결과를 얻지 못했을 때, 경험의 대상인 장애인에게 더욱 적대적이고 부정적인 태도를 보이게 된다는 양가적 장애차별 이론을 적용하여 이해할 수도 있을 것이다. 한편, Nario-Redmond 등(2019, p.741)은 물질적 편의 제공(예: '장애인 주차카드가 있어서 부럽다'), 장애인 특권 인식 (예: '장애인은 학교 가거나 일을 하지 않아도 되니 좋겠다'), 장애인 지원 수급 비난(예: '장애인은 게으르고 정부 돈을 도둑질한다')을 '부러워하거나 시기하는 태도'로 범주화하여 호의적 차별로 분류하였다. 이러한 인식과 태도는 장애인에 대한 기존의 적대적인 차별과는 달리 현대에 와서 드러나기 시작한 미묘한 형태의 편견과 차별이며, 상황에 따라 부러움과 같은 호의적인 형태로도, 모욕과 같은 적대적 형태로도 발현될 수 있을 것이다. 장애인에 대한 정당한 편의 제공과 관련하여 편견과 갈등을 줄이기 위해 사회적 논의가 더욱 필요하며 이와 관련한 비장애인의 공정성 인식과 태도를 보다 구체적으로 검토할 필요가 있다.

이상에서 논의된 것과 같이, 장애인은 가정, 학교, 병원, 대중교통 등 일상적 공간과 다양한 사회적 관계에서 부정적인 태도를 경험하였다. 장애인 당사자 입장에서 차별적이라고 인식하여 사회통합에 걸림돌이 되는 사회적 편견과 차별적 태도를 해소하는 것이 무엇보다 필요하다. 장애인식개선을 위한 노력이 교육이나 캠페인의 양적 확대와 더불어 핵심 가치를 명확히 전달하는 전략이 중요하다. 장애인식개선을 위한 교육이나 캠페인에서 장애인 당사자의 의사와 자기결정권을 존중해야 하고 장애인의 자기결정권에 반하는 도움 행위는 차별이 될 수 있다는 점이 강조되어야 할 것이다. 또한 우리 사회에는 차별하지 않아야 한다는 암묵적 합의만 있을 뿐 차별의 기준이나 규정에 대한 합의나 어떻게 대해야 하는지에 대한 실천적 합의는 여전히 취약하므로(박건, 2010, p.256), 장애인 주차구역, 장애인 지원정책, 장애인 의무고용 등 사안에 대한 사회적

논의와 합의가 필요하다. 장애인 정책에 대한 합의를 위한 기준은 인권관점에서 찾아야 한다. 장애인과의 신체적 차이를 인정하되 동등한 인격체로서 권리를 보장하는 인권관점이 강조되어야 한다. 그래야 논의의 결과가 다양한 사안에 대해 확장될 수 있고 장애인 뿐 아니라 다른 소수자들에게까지 보편적으로 적용될 수 있을 것이다.

본 연구는 장애인 당사자의 목소리로 사회적 관계에서 경험한 부정적인 태도와 사회적 인식을 어떻게 해석하고 재구성하는지를 살펴봄으로써 차별적 태도에 대해 보다 본질적으로 접근하려고 시도했다는 점에서 의의가 있다. 특히 국내에서 논의가 부족한 '원치 않는 도움과 같은 호의적 형태의 차별적 태도와 장애인에 대한 정당한 편의제공과 같은 장애인 특혜에 대한 비장애인의 공정성 인식에 관한 주제가 확인되었다. 이러한 주제는 장애인 사회통합과 관련하여 보다 구체적인 논의와 숙고가 이루어져야 하는 영역이므로, 본 연구의 결과는 향후 장애인에 대한 편견과 차별에 관한 논의를 발전시키는 출발점이 될 수 있을 것이라고 판단된다. 장애인에 대한 태도 연구가 주로 비장애인을 대상으로 장애태도 척도를 사용한 양적 연구에 치우쳐 있기 때문에, 양적 연구에서 드러나지 않은 장애인 당사자의 관점을 보완하는 측면에서 유용한 자료로 활용될 수 있을 것이다. 본 연구는 다음과 같은 몇 가지 제한점을 지닌다. 첫째, 휠체어를 사용하는 장애인만을 대상에 포함시켰으므로 향후 다른 장애 유형에 대한 연구를 통해 장애인이 사회적 관계에서 보편적으로 경험하는 편견이나 차별적 태도와 장애 유형에 따른 차이를 확인하고, 이러한 차별적 태도가 장애인의 삶에 미치는 영향과 복합적인 관련 요소들에 대해 보다 깊이 고찰하는 연구가 필요하다. 둘째, 본 연구에서는 가족, 친구, 이웃, 복지 서비스 제공자, 판매자, 일반 시민 등 다양한 대상과의 대인관계를 다루고 있지만, 접촉 빈도나 관계의 친밀성과 지속성 등 관계의 속성에 따라 표출되는 장애인에 대한 행동 양상을 구체적으로 분석하지는 못했다. 부모나 이웃, 일회성 접촉자 등 관계의 속성에 따라 장애인에 대한 편견과 차별의 양상이나 강도가 다르게 나타날 수 있으므로, 관계의 속성을 고려한 후속연구가 이루어지길 기대한다.

이정은은 연세대학교 사회복지대학원에서 석사와 박사학위를 받았으며, 현재 서울대학교병원 재활의학과 연구원 및 협동조합 함께하는연구 연구위원으로 재직 중이다. 주요 관심분야는 근로자 복지, 장애, 건강 등이며, 현재 산재근로자의 직업복귀, 중증장애아동의 재활 등을 연구하고 있다.  
(Email: jelee0310@gmail.com)

최보라는 연세대학교 사회복지대학원에서 석사와 박사학위를 받았으며, 현재 협동조합 함께하는 연구에서 연구위원으로 재직 중이다. 주요 관심분야는 근로자복지(여성근로자, 장애인근로자), 아동청소년복지(진로, 성교육, 학교폭력, 학교밖청소년) 등이다.

(Email: voradory@hanmail.net)

조미형은 연세대학교 사회복지대학원에서 석사와 박사학위를 받았으며, 현재 협동조합 함께하는 연구에서 연구위원으로 재직 중이다. 주요 관심분야는 농촌복지, 아동·청소년 진로이다.

(Email: chomihyoung127@gmail.com)

이인선은 연세대학교 사회복지대학원에서 석사, Rutgers University에서 박사학위를 받았으며, 현재 협동조합 함께하는 연구에서 연구위원으로 재직 중이다. 주요 관심분야는 아동·가족복지, 여성·아동 폭력 및 인권이다.

(Email: islees@gmail.com)

신형익은 서울대학교 의과대학에서 석사와 박사학위를 받았으며, 현재 서울대학교 의과대학 재활 의학교실 교수로 재직 중이다. 관심분야는 소아재활, 척수손상재활, 장애인건강 등이다.

(Email: hyungik1@snu.ac.kr)

## 참고문헌

---

- 감정기, 임은애. (2005). 장애인차별 개념의 확장을 위한 양가적 장애인차별 (Ambivalent Disablism) 척도개발. *사회복지연구*, 26, pp.5-34.
- 국가인권위원회. (2018). 장애인 차별 예방. 사이버인권교육 보조교재. 서울: 국가인권위원회.
- 국가인권위원회. (2019). 2018 국가인권위원회 통계. 서울: 국가인권위원회.
- 권미은. (2017). '장애아동의 이해 교과목 수강을 통한 대학생들의 장애인에 대한 태도 변화. *특수교육재활과학연구*, 56(1), pp.145-167.
- 김선주, 염동문. (2013). 정신장애인의 차별경험이 생활만족도에 미치는 영향에 관한 연구-장애수용의 매개효과를 중심으로. *정신보건과 사회사업*, 41(3), pp.5-33.
- 김승용. (2011). 봉사학습이 사회복지학 전공 학생의 장애인에 대한 태도에 미치는 효과. *한국사회복지교육*, 14, pp.77-98.
- 김유경, 박승희. (2018). 한국판 지적장애인에 대한 다차원적 태도 척도 (K-ATTID) 타당화. *특수교육학연구*, 53(3), pp.1-34.
- 김유경, 박승희. (2019). 장애관련전문가 5 가지 집단과 일반인 집단의 지적장애인에 대한 다차원적 태도 분석. *장애와 고용*, 29(4), pp.121-147.
- 김은라, 박재국, 박량은. (2015). 지체장애인의 차별인식이 삶의 만족도에 미치는 영향: 자아존중감의 매개효과를 중심으로. *장애와 고용*, 25(1), pp.27-54.
- 김정남. (2003). 정신장애인에 대한 사회적 낙인척도개발. *한국심리학회지: 건강*, 8(3), pp.595-617.
- 김정배. (2002). 청소년 자원봉사활동이 장애인에 대한 태도변화에 미치는 영향. *한국청소년연구*, 35, pp.133-173.
- 남연희, 김영삼, 한승길, 김강수. (2014). 척수장애인의 낙인과 차별경험이 삶의 만족도에 미치는 영향: 수치심의 매개효과를 중심으로. *재활복지*, 18(1), pp.81-112.
- 남희은. (2015). 지체장애인의 사회적 차별인식이 삶의 질에 미치는 영향에 관한 연구: 스트레스 대처자원과 대처방식의 매개효과를 중심으로. *한국장애인복지학*, 30, pp.117-143.

- 박건. (2010). 차별 이해 지평의 확장을 위한 연구: 인정패러다임을 중심으로 한 비판적 이론 검토. *민주주의와 인권*, 10(1), pp.255-292.
- 박건. (2014). 모욕과 무시경험의 차별유형화에 대한 연구: 입법화 가능성을 중심으로. *민주주의와 인권*, 14(3), pp.87-123.
- 박근우, 서미경. (2012). 정신장애인에 대한 대학생의 편견과 차별: AIDS, 수형자 사례 유형과의 비교. *사회과학연구*, 28(4), pp.383-408.
- 배형일, 오원석, 이운미. (2009). 장애 유형에 따른 대학생의 장애 인식 연구. *초등특수교육연구*, 11(1), pp.83-104.
- 송승연, 배진영, 윤삼호. (2018). 정신장애인의 일상생활 차별경험에 관한 연구. *한국장애학회지*, 3(1), pp.97-132.
- 송인한, 이한나, 이웅, 정은혜. (2010). 장애인에 대한 태도 영향요인 검증. *재활복지*, 14, pp.41-67.
- 신유리, 김정석. (2015). 장애인의 자기결정권의 경험에 대한 현상학적 연구. *한국장애인복지학*, 30, pp.97-115.
- 신은경, 이한나. (2011). 장애인에 대한 태도 측정도구 (SADP and ATDP-O) 의 타당도 검증. *한국사회복지학*, 63(1), pp.267-289.
- 양혜린, 고윤정, 박연미, 이해란. (2017). 차별경험과 자기효능감이 후천적 지체장애인의 장애수용에 미치는 영향: 조건부 과정 모델링을 통한 사회참여 활동의 역할을 중심으로. *장애와 고용*, 27(3), pp.89-112.
- 오세란. (2014). 장애인에 대한 태도척도 개발을 위한 기초연구. *직업재활연구*, 24(1), pp.69-86.
- 오원석, 최성규, 송혜경, 송호준. (2009). 장애인에 대한 대학생의 태도 관련 변인 간 관계 분석. *지체·중복·건강장애연구*, 52(1), pp.125-148.
- 오욱찬. (2018). 장애인의 차별 인식 실태와 정책과제. *보건복지포럼*, 263, pp.47-58.
- 유동철. (2013). *인권 관점에서 보는 장애인복지*. 서울: 학지사.
- 이지수. (2011). 차별경험과 자기 낙인이 장애인의 삶의 만족도에 미치는 영향. *사회과학연구*, 27(1), pp.277-299.
- 정선영, 손덕순, 백형의. (2008). 부랑인시설 종사자들의 정신장애인에 대한 태도 연구. *정신건강과 사회복지*, 28, pp.67-95.

- 전혜은. (2018). 장애와 퀴어의 교차성을 사유하기. *인문과학*, 113, pp.267-318.
- 최국환. (2006). 대학생들의 장애유형에 따른 태도 연구. *직업재활연구*, 16(1), pp.265-290.
- 최국환. (2012). 재활복지 전문 인력의 장애인에 대한 태도 및 관련변인 연구. *재활복지*, 16, pp.119-136.
- 한연주, 김용희. (2018). 장애관련 경험 및 장애관련 교육이 '장애인에 대한 태도'에 미치는 영향-S 시 어린이집 및 유치원 교사를 대상으로. *특수교육교과교육연구*, 11(4), pp.253-273.
- Aronson, E. (2014). *인간, 사회적 동물: 사회심리학에 관한 모든 것*. (박재호, 역). 서울: 탐구당. (원서출판 2011).
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), pp.77-101. doi:10.1191/1478088706qp063oa
- Cheatham, L. P., Abell, N., & Kim, H. (2015). Development and Validation of the social worker's attitudes toward disability scale. *Journal of Social Work Education*, 51, pp.379-397. doi:10.1080/10437797.2015.1012939
- Chen, R. K., Brodwin, M. G., Cardoso, E., & Chan, F. (2002). Attitudes toward people with disabilities in the social context of dating and marriage: A comparison of American, Taiwanese, and Singaporean college students. *Journal of Rehabilitation*, 68(4), pp.5-11.
- Deal, M. (2007). Aversive disablism: Subtle prejudice toward disabled people. *Disability & Society*, 22(1), pp.93-107. doi:10.1080/09687590601056667
- Dovidio, J. F., Pagotto, L., & Hebl, M. R. (2011). Implicit attitudes and discrimination against people with physical disabilities. In Wiener, R. L. and Willborn, S. L.(eds.) *Disability and aging discrimination* (pp.157-183). New York: Springer. doi:10.1007/978-1-4419-6293-5\_9
- Friedman, C. (2016). *Aversive Ableism: Subtle Discrimination and Prejudice Towards Disabled People*, Ph.D. dissertation, Department of Disability Studies, University of Illinois at Chicago, Chicago, IL.
- Findler, L., Vilchinsky, N., & Werner, S. (2007). The multidimensional attitudes

- scale toward persons with disabilities (MAS) construction and validation. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 50(3), pp.166-176.
- Fisher, K. R., & Purcal, C. (2017). Policies to change attitudes to people with disabilities. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 19(2), pp.161-174. doi:10.1080/15017419.2016.1222303
- French, S., & Swain, J. (2014). 장애인과 전문가의 파트너십-정책과 실천현장에 적용된 사회모델. (신은경, 이캐롤, 이한나, 역). 서울: 한국장애인재단. (원서출판 2011).
- Gamst, G. C., Liang, C. T., & Der-Karabetian, A. (2011). *Handbook of multicultural measures*. CA: Sage Publications.
- Gething, L. (1994). The interaction with disabled persons scale. *Journal of Social Behavior and Personality*, 9(5), pp.23-42.
- Goffman, E. (2009). 스티그마: 장애의 사회심리학. (윤선길, 정기현 역). 오산: 한신대학교출판부. (원서출판 1963).
- Goreczny, A. J., Bender, E. E., Caruso, G., & Feinstein, C. S. (2011). Attitudes toward individuals with disabilities: Results of a recent survey and implications of those results. *Research in developmental disabilities*, 32(5), pp.1596-1609. doi:10.1016/j.ridd.2011.02.005
- Grant, G. (1993). Support networks and transitions over two years among adults with a mental handicap. *Mental Handicap Research*, 6(1), pp.36-55. doi.org/10.1111/j.1468-3148.1993.tb00049.x
- Greenberg, J., Schmader, T., Arndt, J., & Landau, M. (2017). 사회심리학. (남기덕, 김영훈, 박선웅, 역). 서울: 시그마프레스 (원서출판 2015).
- Hergenrather, K., & Rhodes, S. (2007). Exploring undergraduate student attitudes toward persons with disabilities: Application of the disability social relationship scale. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 50(2), pp.66-75. doi:10.1177/00343552070500020501
- Johner, R. (2013). Disability and poverty: Stories that resist attitudinal barriers to inclusion. *Canadian Journal of Disability Studies*, 2(3), pp.31-54. doi:10.15353/cjds.v2i3.100

- Kamenetsky, S. B., Dimakos, C., Aslemand, A., Saleh, A., & Ali-Mohammed, S. (2016). Eliciting help without pity: the effect of changing media images on perceptions of disability. *Journal of social work in disability & rehabilitation*, 15(1), pp.1-21. doi:10.1080/1536710X.2016.1124251
- Livneh, H. (1982). On the origins of negative attitudes towards people with disabilities. *Rehabilitation literature*, 43, pp.338-347.
- Maio, G. R. & Haddock, G. (2015). *The psychology of attitudes and attitude change*. CA: Sage Publications Limited.
- Miller, E., Chen, R., Glover-Graf, N. M., & Kranz, P. (2009). Willingness to engage in personal relationships with persons with disabilities: Examining category and severity of disability. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 52(4), pp.211-224. doi:10.1177/0034355209332719
- Nadler, A. (2002). Inter - group helping relations as power relations: Maintaining or challenging social dominance between groups through helping. *Journal of Social Issues*, 58(3), pp.487-502. doi:10.1111/1540-4560.00272
- Nario Redmond, M. R., Kemerling, A. A., & Silverman, A. (2019). Hostile, benevolent, and ambivalent ableism: Contemporary manifestations. *Journal of Social Issues*, 75(3), pp.726-756. doi:10.1111/josi.12337
- Olkin, R. (2002). Could you hold the door for me? Including disability in diversity. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*, 8(2), pp.130-137. doi:10.1037/1099-9809.8.2.130
- Olson, J. M., & Zanna, M. P. (1993). Attitudes and attitude change. *Annual Review of Psychology*, 44, pp.117-154. doi:10.1146/annurev.ps.44.020193.001001
- Ouellette Kuntz, H., Burge, P., Brown, H. K., & Arsenault, E. (2010). Public attitudes towards individuals with intellectual disabilities as measured by the concept of social distance. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 23(2), pp.132-142. doi:10.1111/j.1468-3148.2009.00514.x
- Papadimitriou, C. (2008). Becoming embodied: the situated accomplishment of re embodiment as a wheelchair user after spinal cord injury. *Disability &*



- society*, 23(7), pp.691-704. doi:10.1080/09687590802469420
- Perske, R. (1972). The dignity of risk and the mentally retarded. *Mental Retardation*, 10(1), pp.24-27.
- Robey, K. L., Beckley, L., & Kirschner, M. (2006). Implicit infantilizing attitudes about disability. *Journal of Developmental and Physical Disabilities*, 18(4), pp.441-453. doi:10.1007/s10882-006-9027-3
- Sahu, K. K., & Sahu, S. (2015). Attitudinal barrier experienced by people with disabilities. *Journal of Disability Studies*, 1(2), pp.53-54.
- Sapey, B., Stewart, J., & Donaldson, G. (2005). Increases in wheelchair use and perceptions of disablement. *Disability & Society*, 20(5), pp.489-505. doi:10.1080/09687590500156162
- Werner, S. (2015). Public stigma and the perception of rights: Differences between intellectual and physical disabilities. *Research in developmental disabilities*, 38, pp.262-271. doi:10.1016/j.ridd.2014.12.030

## Attitudinal Barriers in Interpersonal Relations Encountered by People with Physical Disabilities

**Lee, Jeongeun**

[Co-Research Coop /  
Seoul National University  
Hospital]

**Choi, Bora**

[Co-Research Coop]

**Cho, Mihyoung**

[Co-Research Coop]

**Lee, Inseon**

[Co-Research Coop]

**Shin, Hyung-Ik**

[Seoul National University]

---

This study aimed to understand the attitudinal barriers experienced by people with disabilities in interpersonal relations with the non-disabled, and the underlying perceptions. Seven adult men and women with disabilities with physical and brain lesions were interviewed in-depth and analyzed by the subject analysis method suggested by Braun & Clarke (2006). As a result of the analysis, under the two upper categories, 'negative attitude and behavior of the non-disabled experienced by people with disabilities' and 'perceptions of people with disabilities inherent in the negative attitude of the non-disabled', a total of 7 subcategories and 14 themes were derived. This study is meaningful in that it explored what negative attitudes and social perceptions the physically disabled experience in social relationships with the non-disabled and how they interpret these experiences from their own perspectives. Based on the results, the study suggested that more emphasis should be placed on human rights perspectives to recognize the physical differences of the disabled but to respect and guarantee rights as equal persons.

---

**Keywords:** People with Physical Disabilities, Wheelchair, Attitudinal Barriers, Interpersonal Relationship, Qualitative Study