

2017 광주디자인비엔날레
실생활 개선 프로젝트



광주광역시 마을분쟁해결을 위한 표준 운영 모델 개발·보급

마을분쟁해결을 위한 서비스 디자인_마을화해놀이터

함께하는 기관: 광주광역시 참여혁신단·행정안전부·광주디자인센터·광주마을분쟁해결센터

"갈등이 일상화된 한국사회"

갈등이 범죄로 이어지는 더 큰 사회적 문제 대두



전국 최초로 광주광역시 마을분쟁해결센터 개설

광주마을분쟁해결센터



행정과 사법, 민간이 협력 시스템



정책 수요자와 공급자와 전문가가 모여 마을분쟁해결을 위한 워크숍

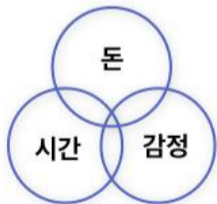


소송과 법을 통한 해결은 돌이킬 수 없는 이웃 관계 단절

"그 동안 해결 방법은?"



3낭의 고통



제 2의 분쟁

돌이킬 수 없는
이웃관계 단절

민간인 사이에서 발생하는 마을문제로 범위 한정

마을분쟁해결센터의 분쟁해결 대상



개인과 개인, 일반 시민과 시민 사이에서
발생한 생활과 밀접한 분쟁 문제를 다룬다.



마을 분쟁은 왜 일어날까?

당사자 끼리 해결의지 부족

- 마을을 열지 못하는
- 해결의지 부족
- 대화기피

시스템의 부재

- 소통창구

문화적인 해법부족

- 웃음
- 배려
- 식사

문화적 요소 부족

- 단절된 아파트
- 단절된 왕래
- 남자중심

마음속의 문제

- 버럭
- 무시
- 무례

개인주의 현상

- 욕심
- 배려부족
- 집착

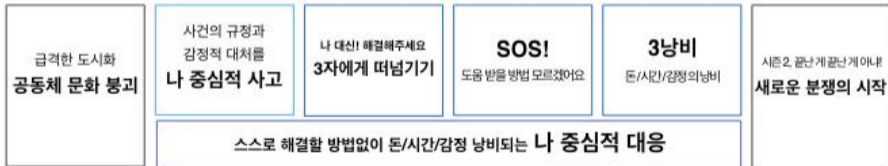
사회·구조적인 문제

- 스트레스
- 관계단절
- 너무바쁜일상

도시화로 인한 나, 중심적 사고가 이웃간 분쟁의 악순환



단계 별 문제정의



갈등 이전단계부터 분쟁 후 단계까지 문제해결을 위한 표준 운영 모델 개발

갈등이전 단계

이웃과 눈인사만 나눌 때
반갑게 인사를 나누며
마음을 전하기

이웃간 인사
하기 캠페인

갈등 시작 단계

갈등이 시작되었을 때
간단한 쪽지로 어려운 상황을 주
고받으며 해소하기

공감사과 이용
이웃간 소통

갈등 진행 단계

갈등이 진행되었을 때
편안한 마을공공공간에서 당사자
와 마을봉사자의 도움으로 상담
받기

분쟁당사자와
상담 지원

분쟁 확대 단계

분쟁해결이 필요할 때
법조계 전문가와 화해전문가 및 마
을 덕망가의
도움으로 전문상담 받기

마을분쟁해결
전문 상담 지원

분쟁 이후 단계

진정한 이웃되기 원할 때
완전한 화해를 위해 이웃과함께하
는 마을활동
프로그램 참여하기

마을자치 활동
프로그램

갈등 이전단계부터 분쟁 후 단계까지 이해당사자간 대화와 타협을 위한 결과물 제작, 발간

매뉴얼



마을화해매뉴얼

가이드북



화해놀이 가이드 북

공감사과



공감사과툰킷

화해테이블



마을화해테이블

갈등단계에서 분쟁예방을 돕는 공감사과툴킷 개발

공감사과툴킷은?

작은 쪽지에 쓰고 답하며
이웃에게 먼저 화해의 손짓을
보내는 이웃간 관계 회복을 돕는
사과모양 메모 도구.



가볍고 쉽게 마음을 전하는 쓰고 답하는 사과모양 틀킷

풋사과

갈등이 초기 단계에 풋풋하게 웃으며
사과하는 사과



청사과

이웃에 특별하게 요청하거나 도움을 청하며
사용하는 사과



빨랑사과

빠른 이웃관계 회복을 위해
화해를 표시 할 때 사용하는 사과



갈등 초기에 푹푹하게 웃으며 사과하는 쓰고 답하는 푹사과

푹사과

푹푹하게 웃으며 사과해요!

이웃과 사과할 때 사용
이웃간 작은 갈등을 초기에
푹푹하게 웃으며 사과하는 사과
쓰고 답하기



사과를 요청하는 사과



사과에 응답하는 사과

예측이 가능한 피해를 미리 알리며 쓰고 답하는 청사과



도움을 청하며 사과해요!

이웃에 도움을 요청하는 청사과
이웃에 피해가 예상될 때 먼저
도움을 청하며 사용하는 사과
쓰고 답하기



도움을 요청하는 사과



요청에 응답하는 사과

이웃간에 남은 감정의 골을 빨리 해소하기 위해 쓰고 답하는 빨랑사과

빨랑사과

빨리 친하게 지내요!

이웃과 화해를 표시하는 빨랑사과
빠른 이웃관계 회복을 위해
화해를 표시 할 때 사용하는 사과
쓰고 답하기



화해를 표시하는 사과



화해에 응답하는 사과

마을현장 중심 화해지원인, 조정전문가 양성 및 마을화해놀이터(소통방) 50곳 운영 및 개설예정

마을 및 아파트 내에서 발생하는 크고 작은 분쟁을
마을 주민들이 자율적으로 해결하며 공동체를 형성하는 공
간으로 센터 방문 없이 쉽고 빠르게 해결

소통방 유형



마을화해놀이터의 전국화를 위한 서비스브랜드 개발

마을
[호해]
놀이터

마을화해놀이터 서비스 브랜드 의미
ㅎ과ㅎ 서로 마주보게 함으로써 하하호호
웃으며 화해하는 마을



공감사과돌킷

이웃과 갈등 단계별로 활용할 수
있는 갈등 예방 키트



마을화해놀이터

마을 소통방을 뜻하는
서비스 브랜드 명



마을화해매뉴얼

분쟁 해결 절차와 방법, 사례를
공유할 수 있는 매뉴얼



마을화해테이블

분쟁 당사자와 중재자, 전문가 조역자가
문제를 해결하는 상징적인 테이블

국제행사인 2017광주디자인비엔날레(9.8~10.23)를 통해 시민참여 실생활개선 프로젝트 전시



수요자 중심 정책개발 이전과 이후 비교

개발 전	개발 후
전문가 중심	시민의 자발적 참여 중심
중재, 법적인 해결	문화적 소통방식으로 해결
분쟁 발생 후 문제해결을 돕는	갈등 이전 단계부터 이웃 관계 회복을 돕는
마을분쟁해결센터 중심	마을화해놀이터(소통방) 중심
문제발생 후 개입	문제발생이전 예방적 개입

광주광역시와 광주마을분쟁해결센터의 서비스 전국 확대를 위한 예산 배정

	2018	2019	2020
마을화해놀이터 (소통방) 확대	50개소	100개소	200개소
화해지원인 양성	200명	400명	800명
전문가 조정인 양성	법조인 외 50명	법조인 외 100명	법조인 외 150명
광주시 예산	4억	5억	10억

마주보며 얘기해요!

화해 놀이터

마을분쟁해결 서비스_마을화해놀이터

함께하는 기관:

행정안전부·광주광역시 참여혁신단·

광주디자인센터·광주마을분쟁해결센터

